



INFORME DE PROGRESO

Periodo | Enero - Diciembre 2016

GLORIA
Thalasso & Hotels

www.gloriapalaceth.com

ÍNDICE

03	¿Quiénes somos?
04	Presencia en destino
05	Carta del Comité de Dirección
06	Valores
07	Política de Gestión
08	Adhesiones y Alianzas
15	Grupos de interés
36	Indicadores

¿QUIENES SOMOS?

**GLORIA
THALASSO & HOTELS**

Empresa
comprometida
con la Sostenibilidad

GLORIA Thalasso & Hotels es una empresa familiar, que actualmente posee cuatro establecimientos hoteleros, tres en la isla de Gran Canaria y uno en la Isla de Lanzarote, con un total de 2.000 plazas de alojamiento.

Entre sus instalaciones, destaca el Centro de Talasoterapia más grande de Europa, y uno de los más modernos del mundo, dotado con los últimos avances tecnológicos y cerca de 7.000 m² dedicados a la salud con agua de mar.

GLORIA
Thalasso & Hotels

San Agustín
Gloria Palace San Agustín
Thalasso & Hotel ****
Playa San Agustín · Gran Canaria

Amadores
Gloria Palace Amadores
Thalasso & Hotel ****
Playa Amadores · Gran Canaria

Gloria Palace Royal
Hotel & Spa **** Sup
Playa Amadores · Gran Canaria

LANZAROTE
Puerto del Carmen
Gloria Izaro
Club Hotel
Tías · Lanzarote

GRAN CANARIA
LAS PALMAS
AMADORES
SAN AGUSTIN



PRESENCIA EN DESTINO 2015

DESDE LONDON
HEATHROW
✈ 4:15h

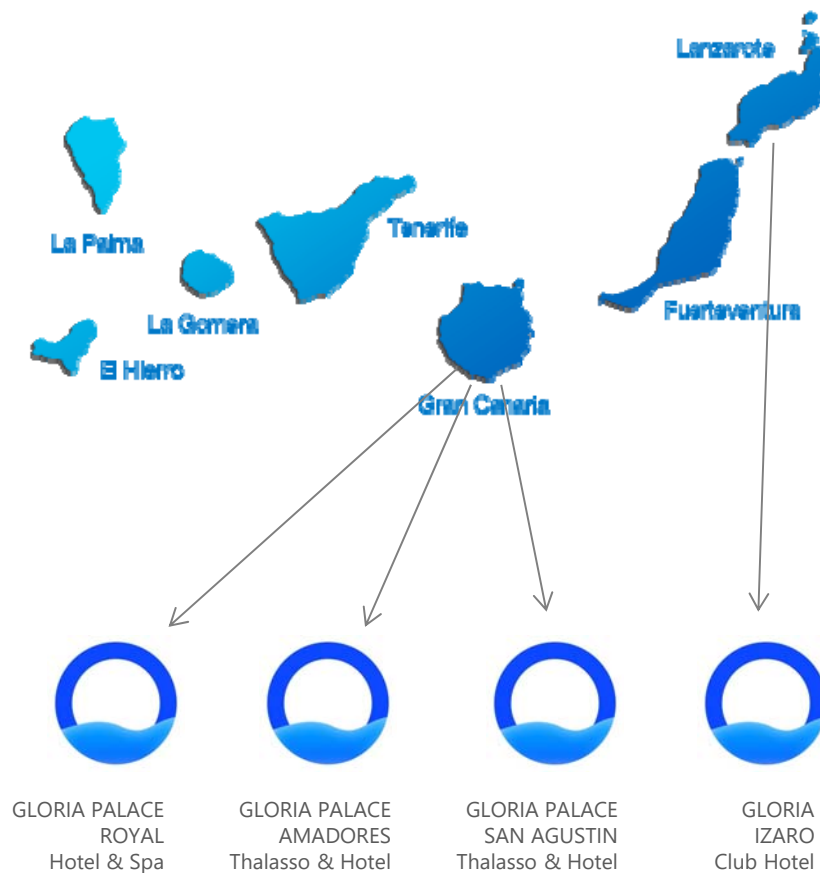
DESDE LONDRES
✈ 4:14h

DESDE MADRID
✈ 2:37h

DESDE BERLIN
✈ 5:12h

DESDE PARIS
✈ 4:03h

DESDE MILAN
✈ 4:12h



04
HOTELES

1.145
HABITACIONES

641
EMPLEADOS

939.666
ESTANCIAS

Estimados colaboradores,

Enero 2017

GLORIA Thalasso & Hotels ha vivido una evolución intensa en los últimos años para adaptarse a las actuales necesidades del mercado, que exigen poner el foco en el cliente además de una imprescindible transformación tecnológica que amplía el abanico de oportunidades de acercamiento al cliente, análisis y eficiencia.

El crecimiento de la Compañía, unido a la esencia familiar de nuestra empresa y la necesidad de prepararnos para afrontar el reto de la sucesión, nos llevo en el año 2008 a replantearnos nuestro modelo de gestión hasta llegar a nuestro actual sistema, basado en la gestión integrada y focalizado en los objetivos estratégicos relacionados con el cliente y la rentabilidad, en el capital humano y, sobre todo, en el principio de sostenibilidad.

Partiendo de nuestro firme compromiso e intensa dedicación tanto en nuestro proceso de aprendizaje y desarrollo como participando activamente en la creación e implantación de nuevos procedimientos y consensos, este nuevo sistema ha supuesto un cambio profundo en la gestión diaria, en los objetivos y en los procesos.

Hoy podemos hablar de la consolidación de este cambio estratégico, organizativo y cultural, y considerar que la estrategia de gestión para el cambio ha resultado ser un éxito, encontrándonos con una organización innovadora, proactiva y flexible, con grandes dosis de anticipación y adaptación ante las incertidumbres del mercado y así lo demuestra la evolución de los resultados obtenidos en los principales indicadores de la organización.

Mantenemos y potenciamos el principio de responsabilidad social que sembró desde sus inicios nuestro fundador, Estanislao Mañaricúa, y que nos ha llevado a ser líderes en nuestro sector en aspectos tan relevantes en estos momentos como la gestión medioambiental.

Consideramos que el único camino hacia el éxito es el que contempla aspectos de sostenibilidad económica, social y medioambiental. Por todo ello, el pasado año hemos querido reforzar nuestro compromiso mediante nuestra adhesión a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Hoy reafirmamos nuestro respaldo a estos principios en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

En esta comunicación de progreso, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Comité de Dirección

José Mª Mañaricúa Aristondo
Director Operaciones

Arantza Mañaricúa Aristondo
Directora Compras

Sonia Martínez Alcalá
*Directora RRHH- Coordinación
Calidad y Sostenibilidad*

José Ignacio García Rolland
Director Financiero



We love what we do

VALORES

Compromiso: Estamos comprometidos con el crecimiento y desarrollo de la empresa y del entorno donde desarrollamos nuestra actividad, actuando siempre en coherencia con la legalidad y la puesta en marcha de prácticas sostenibles. Gestionamos con responsabilidad y transparencia para la consecución de los objetivos empresariales.

Pasión por las personas: Sentimos que con nuestro trabajo contribuimos al bienestar de las personas y nos inspiramos en ellas para ofrecer un servicio acorde a sus necesidades y expectativas. Tu satisfacción también es la nuestra.

Evolución constante: Nos gusta hacer que las cosas sucedan. Para ello nos valemos de la innovación y la flexibilidad de nuestros colaboradores para responder, con nuestra visión más positiva, a las necesidades de cada momento.

Desarrollo sostenible: Generamos oportunidades de desarrollo personal y profesional para contribuir con eficiencia al desarrollo sostenible de la empresa.

Integración y Focalización: Establecemos y alimentamos las relaciones necesarias entre los distintos equipos de trabajo, fomentando la diversidad, la igualdad de oportunidades y la integración de todas las personas para el logro compartido de los objetivos en nuestras áreas claves.



POLÍTICA DE GESTIÓN

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:

- 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 subscriba, 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.
- Establecer objetivos y metas para garantizar la mejora continua de nuestra gestión. Evaluar, controlar y reducir los impactos ambientales de la empresa, prevenir la contaminación 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 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 y prevención de riesgos laborales vigente, integrándoles como parte interesada.
- 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 complementariamente 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.

ADHESIONES Y ALIANZAS

PACTO MUNDIAL

GLORIA Thalasso & Hotels está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde principios de 2016, integrando sus 10 principios como marco de referencia interno para el diseño de la estrategia y gestión de la Responsabilidad Corporativa de la Compañía, lo que supone una demostración clara de nuestro compromiso en la promoción de los principios de la sostenibilidad empresarial.

Esta iniciativa internacional y voluntaria promueve la implementación de 10 Principios universalmente aceptados en las siguientes áreas: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

Con esta adhesión manifestamos nuestra intención de apoyar y desarrollar estos principios dentro de nuestra esfera de influencia, comprometiéndonos a hacer del Pacto Mundial parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía.



Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



Normas Laborales

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Medioambiente

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



Anticorrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

OBJETIVO:



Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.

MEDIDAS



Derechos Humanos

- Política de Prevención de Riesgos Laborales SP/PPRL/GT&H/01 y Plan de Prevención 2015-2017, garantizando a los trabajadores instalaciones seguras, adecuadas e higiénicas, e integrando la prevención en la estructura organizativa de la empresa, a fin de lograr que la prevención no sea ajena a la organización productiva, pretendiendo así, más que el mero cumplimiento de determinados requisitos de carácter básicamente documental y en el que la formación en materia preventiva ocupa un papel destacado.
- Procedimiento interno para prevenir el acoso SP-PIPPA-GTH/02, en el que se establecen medidas de prevención y cauces de denuncia de situaciones de acoso físico, verbal, sexual o moral, para garantizar el respeto a la dignidad de las personas.
- Somos conscientes de la importancia de apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, especialmente y en particular cuando afecta a niños y adolescentes. Es por ello que en 2016 ponemos en marcha el Protocolo de actuación para identificar y combatir el Turismo Sexual con niños, niñas y adolescentes, formando a nuestro personal y difundiendo su contenido entre nuestros principales grupos de interés.

OBJETIVOS:



Apoyar

La libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

La erradicación del trabajo infantil.

La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

MEDIDAS



Normas Laborales

- En el año 2012 se aprueba el Plan de Igualdad de GLORIA Thalasso & Hotels, con una vigencia de cinco años (2012-2017) todo ello para conseguir la igualdad real y efectiva de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la Entidad, estableciéndola como principio estratégico. A partir del objetivo general del Plan, se ponen en marcha 87 medidas, aprobadas por unanimidad, desarrollándose unos objetivos específicos, actuaciones, personas responsables, indicadores y/o criterios de seguimiento y calendario para cada una de las áreas que, en base al diagnóstico realizado, se establecen como de necesaria intervención:
- Compromiso con la igualdad, cultura y comunicación
- Acceso a la organización: reclutamiento y selección
- Formación continua
- Promoción y desarrollo profesional
- Política retributiva
- Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación
- Salud laboral

Transcurridos 4 años desde su entrada en vigor, y llevadas a cabo las medidas acordadas según cronograma, en el momento actual trabajamos para la normalización en este ámbito.

OBJETIVOS:



Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Reducción sustancial de la huella de carbono corporativa, mediante la implementación

Reducción de la dependencia energética del propano.

Optimización general de las instalaciones.

Contribución a la generación y consolidación de una cultura de sostenibilidad entre todas las partes interesadas, gestionando con responsabilidad y transparencia para la consecución de los objetivos empresariales

MEDIDAS



Medioambiente

- ECO GLORIA 20/20: Gloria Thalasso & Hotels viene realizando desde el año 2007 un cambio total en la generación de energía, buscando fuentes renovables y no contaminantes para lograr abastecer al menos, el 20% de sus necesidades energéticas.
- Implementación de nuevos sistemas basados en el uso de energías renovables y la mejora de la eficiencia energética en sus instalaciones que inciden en los siguientes aspectos:
 - Eficiencia y control de instalaciones.
 - Reducción del consumo de energía.
 - Reducción del consumo de agua.
 - Reducción, clasificación y tratamiento de residuos.
 - Reducción de emisiones.
- Partiendo de un innovador plan de eficiencia y sostenibilidad, combinamos ventajas tecnológicas con una intensa labor de sensibilización, formación e información.

OBJETIVOS:



Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

MEDIDAS



Anticorrupción

Con la finalidad de adaptar sus normas de régimen interno a las necesidades actuales, GLORIA Thalasso & Hotels está elaborando un Código de Conducta, actualmente en fase de Borrador y que será de obligado cumplimiento para todos los empleados, miembros del Comité de Dirección y proveedores desde el momento de su aprobación prevista para el año 2017.

ADHESIONES Y ALIANZAS



Desde el Año 2013 GLORIA Thalasso & Hotels viene colaborando con Unicef, en el ámbito del Programa Hoteles Amigos, a través de donaciones de la empresa, donaciones de los trabajadores (Programa Nómina Solidaria), donaciones de clientes (Programa Hoy puedes cambiar el mundo mientras duermes) y acciones de sensibilización, dirigidas tanto a clientes como a trabajadores, sobre la importancia de nuestras acciones en aspectos tales como la protección de la infancia o el cuidado de los recursos naturales.

Las cantidades recaudadas en 2016 han sido destinadas por Unicef a programas para combatir la explotación sexual infantil en República Dominicana.

Con la finalidad de promover la colaboración empresarial del sector con esta iniciativa, GLORIA Thalasso & Hotels participó en septiembre de 2016 en el II Congreso de Recursos Humanos de Canarias, celebrado en Las Palmas de Gran Canaria, presentándose como caso de éxito en la iniciativa de Hoteles Amigos y dando a conocer las claves del éxito de esta iniciativa en la compañía.



En 2016 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 dirigidas a la plena integración social y laboral de las personas con discapacidad.

Una de estas iniciativas es el PLAN FAMILIA, acción que se centra en aquellas personas que trabajan en la empresa y que en su entorno familiar cuentan con alguna persona con discapacidad.

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.

ADHESIONES Y ALIANZAS

	2012	2013	2014	2015	2016	
CEE - Integración laboral personas con discapacidad	192.093 €	210.392 €	520.652 €	767.990 €	1.088.653 €	
Donaciones para proyectos solidarios (Unicef / Caritas / Fundación Adecco)	5.880 €	6.416 €	6.564 €	8.915 €	16.726 €	
Recursos obtenidos para acciones solidarias Nomina solidaria / Hoy puedes cambiar el mundo Unicef	0 €	8.757 €	19.653 €	28.881 €	41.096 €	
UNICEF						
	2012	2013	2014	2015	2016	
100.037,20	Total	-	9.292,98	20.337,04	29.310,78	41.096,40

OTRAS COLABORACIONES

Gloria Thalasso & Hotels colabora tradicionalmente con acciones concretas promovidas por Asociaciones, Fundaciones, ONGs o entidades públicas, fundamentalmente de carácter municipal para atender las necesidades más cercanas del lugar donde desarrolla su actividad. Así, en 2016 hemos mantenido la colaboración con CARITAS San Fernando, 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.

También en este año hemos apoyado iniciativas del Municipio de Mogan, Aldeas Infantiles, Asociación Síndrome de Down Las Palmas, o la Escuela de Danza Carmen Cabrera, facilitando oportunidades de desarrollo para jóvenes promesas de la danza en nuestra isla.

CLIENTES

NUESTROS COMPROMISOS

Para GLORIA Thalasso & Hotels constituye un compromiso obtener la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes enfocando los recursos necesarios a dicho objetivo y adaptándonos rápidamente a las necesidades del mercado.

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Los instrumentos que hacen posible la monitorización de la calidad percibida y que permiten la puesta de marcha de los planes de acción comprenden tanto canales internos como online.

Para garantizar la imparcialidad de la opinión del cliente durante su estancia se realiza una auditoria semanal por la entidad externa GESHOTEL. Los resultados, indicadores, comentarios y sugerencias se monitorizan mediante Klikview, facilitando la gestión de los datos y la eficacia de los planes de acción.

ReviewPro es la solución de Guest Intelligence basada en la nube que nos permite conocer en profundidad el rendimiento de nuestra reputación online, así como los puntos fuertes y áreas de mejora operativa y de servicio.

Los ratios de calidad percibida por nuestros clientes han mantenido su tendencia positiva de crecimiento también durante 2016, con un crecimiento de +0,9 respecto al año anterior hasta llegar al 1,78.

VISIBILIDAD

El incremento del nº de estancias y la potenciación del uso entre nuestros clientes de los canales online ha supuesto un incremento de valoraciones en estos canales, presentando en 2016 un ligero descenso en la calidad percibida por nuestros clientes con un - 0,05 respecto al año anterior.

Nuestros Hoteles han logrado mantener su posicionamiento entre los mejores de su emplazamiento, situándose el 75% en el Top 20 de Tripadvisor, alcanzando 2 de ellos los puestos 6º y 11º de 423 Hoteles en la isla de Gran Canaria.

En la prestigiosa web de HolidayCheck, nuestros Hoteles se sitúan entre el 5.4/6 y 5.6/6 presentando en algunos casos un incremento de hasta un +5,6 en su posicionamiento.

Por su parte, el touroperador TUI incluye a Gloria Palace Royal Hotel & Spa entre los cien mejores Hoteles del mundo, posicionamiento que logra tras la medición del nivel de satisfacción que los clientes reflejan en una encuesta al término de su estancia y obteniendo por ello el Premio TUI Holly.

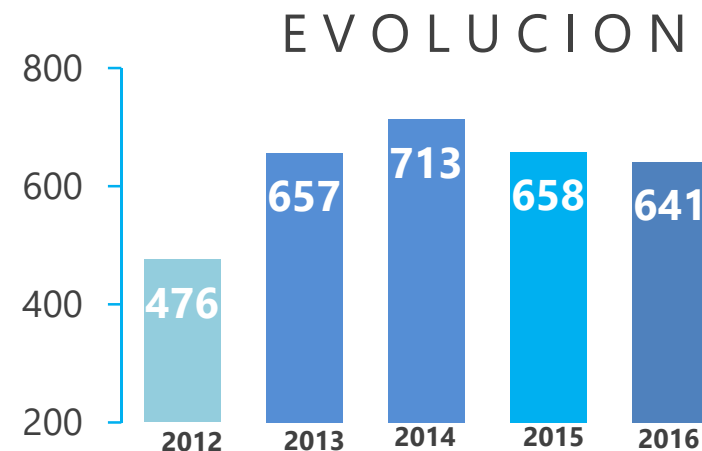
I.S.C.E.

Índice Satisfacción Clientes Externos	2015	2016
Valor máximo: 2		
GLORIA THALASSO & HOTELS	1,78	1,78
HOT 1 (GPS)	1,69	1,69
HOT 2 (GPA)	1,80	1,79
HOT 3 (GPR)	1,86	1,85
HOT 4 (IZA)	1,75	1,78
Estancias	854.610	939.666
Nº Valoraciones canales internos	51.657	62.000
Nº Valoraciones canales online	12.832	15.997
GLOBAL REVIEW INDEX	89,9%	89,4%

RECURSOS HUMANOS

NUESTROS COMPROMISOS

- 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, respetando y apoyando la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia y prestando especial atención al principio de no discriminación en todos sus ámbitos así como a la protección a la infancia.
- 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 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.
- Apoyar a la economía, cultura y tradiciones locales, dando prioridad a la contratación de personas residentes en las localidades cercanas a la ubicación de nuestros establecimientos.
- Promovemos la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en los sistemas de acceso a la organización y a los puestos vacantes en caso de promociones internas. No incurrimos en ningún tipo de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, edad, etnia ni religión.



El descenso observado en 2015 obedece a la externalización de servicios auxiliares a favor de Centros Especiales de Empleo, promoviendo la empleabilidad de personas con discapacidad

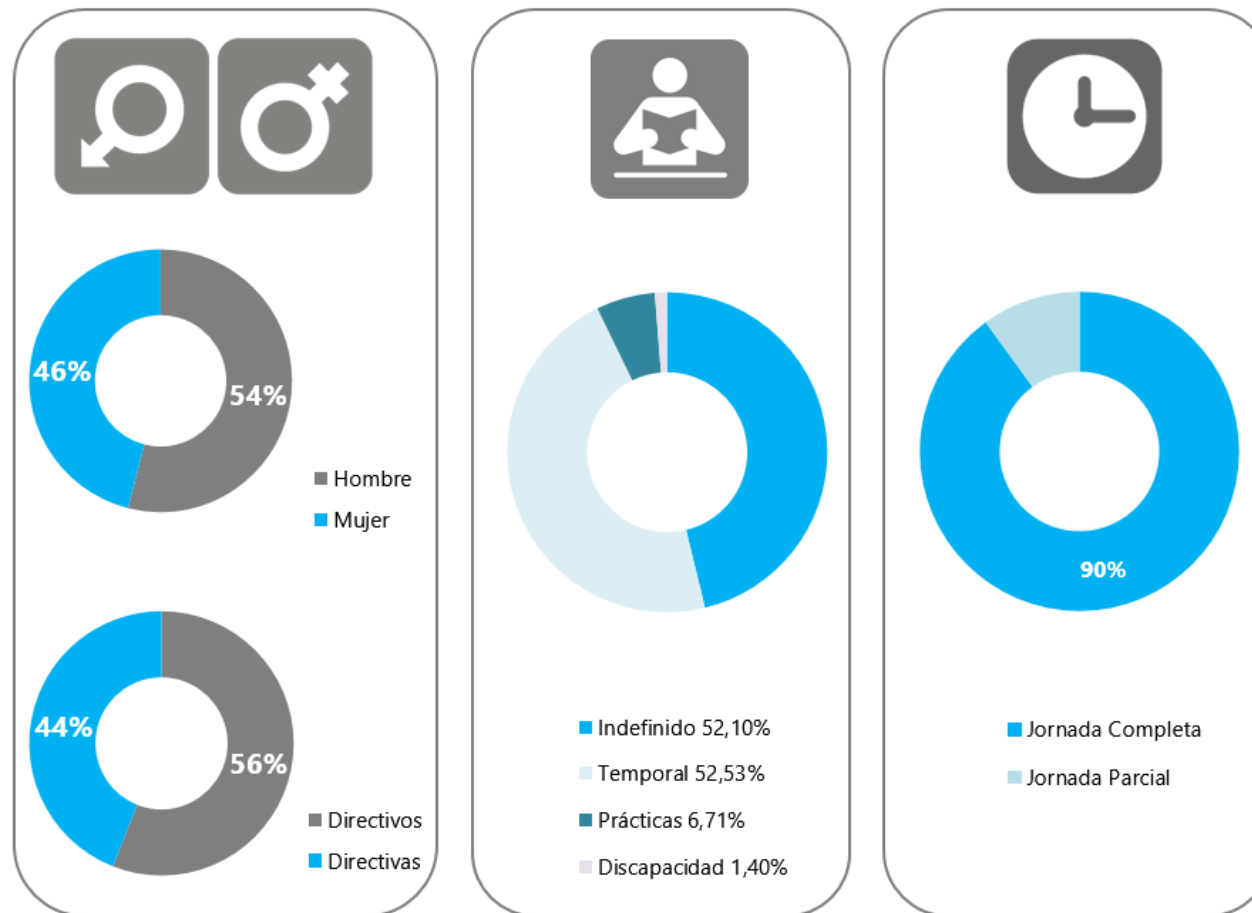
5,2% de las vacantes han sido cubiertas mediante **promociones internas** en base a criterios objetivos de idoneidad y equidad.

COLABORACIONES

- Servicio Canario de Empleo.
- Servicios Sociales locales.
- Centros especiales de empleo.
- Fuentes de reclutamiento de ámbito insular.
- Fundaciones, asociaciones y organizaciones para facilitar el acceso al empleo de personas en riesgo de exclusión.

RECURSOS HUMANOS

NUESTROS COMPROMISOS

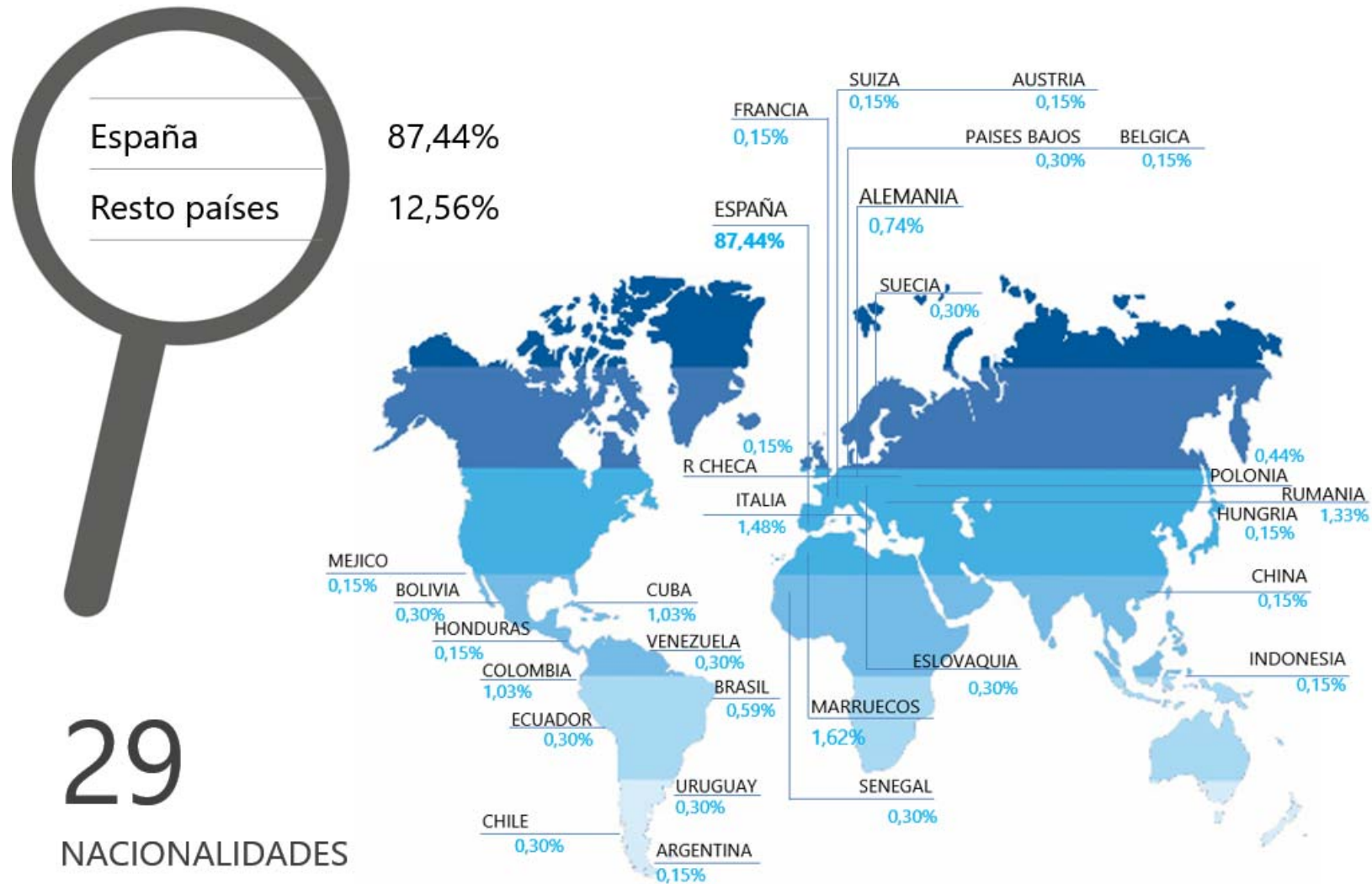


En 2016 sigue predominando la contratación indefinida, favoreciendo la estabilidad de las relaciones laborales y la eficacia de los planes de desarrollo.

A pesar de ello hemos vivido un descenso de -3% de personal indefinido motivado por jubilaciones, excedencias y fallecimientos que será necesario equilibrar durante 2017.

PLANTILLA: Nacionalidades

La Compañía cuenta con una plantilla diversa formada por 641 empleados de 29 nacionalidades distintas.

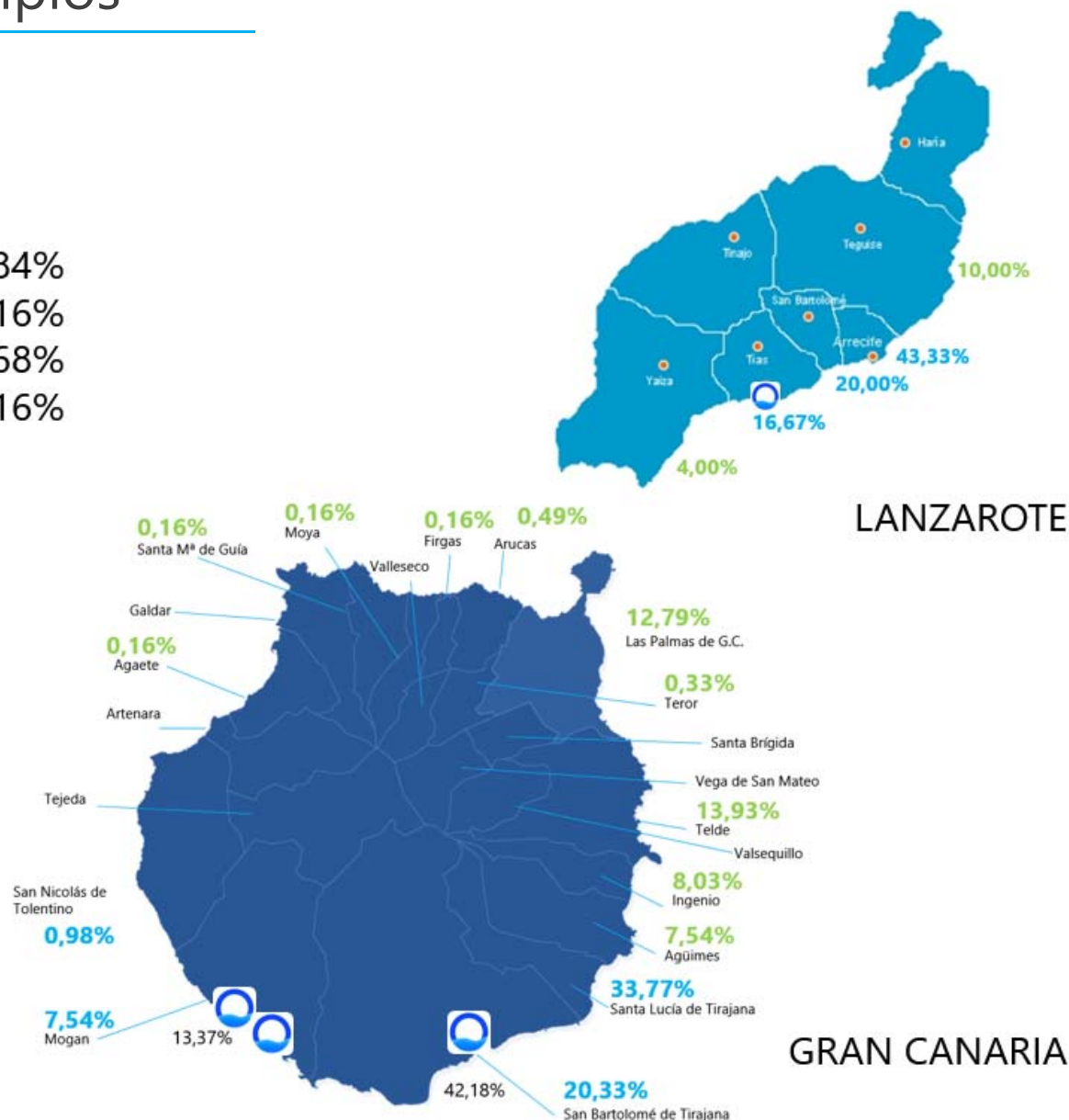


PLANTILLA: Municipios



La mayor parte del personal

proviene de los municipios donde se encuentran nuestros establecimientos o de municipios cercanos, asegurando ingresos a los familiares y proporcionando bienestar y estabilidad económica a la población.



FORMACIÓN Y DESARROLLO

Nuestro Plan de Formación anual está basado en las necesidades detectadas e incluimos 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 que forman parte de GLORIA Thalasso & Hotels.

	FORMACION	DESARROLLO	DIRECTIVO	CAR OTROS
2016	121.100€	62.528€	25.900€	36.628€
2015	116.896€	18.098€	2.978€	15.120€

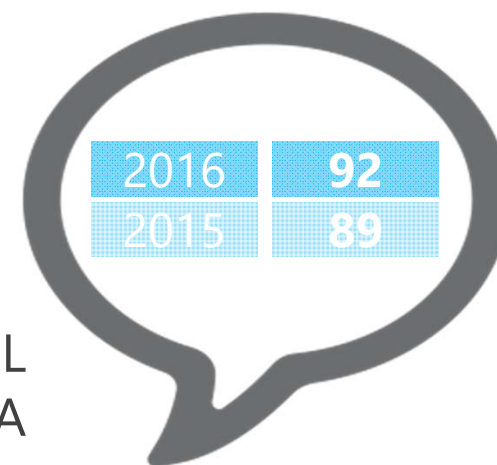


FORMACIÓN

	2016	2015
Horas invertidas	10.273	5.834
Horas duración cursos	2861	1.415
Participantes	334	311

CAR | COMPROMISO | ACCIÓN | RESULTADO

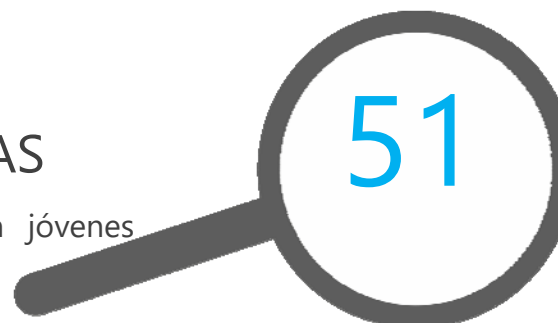
Nuestro Sistema de Gestión del Desempeño nos permite adquirir conciencia de las brechas existentes entre donde estoy y donde quiero llegar, trabajando planes de acción para potenciar nuestros puntos fuertes y desarrollar áreas de mejora.



NIVEL
EXCELENCIA

FORMACIÓN ALUMNADO EN PRÁCTICAS

Compartimos nuestro KNOW HOW con jóvenes estudiantes.



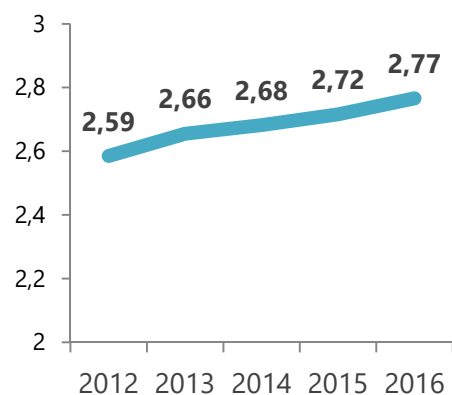
51 de las personas que realizaron sus prácticas en GLORIA se incorporaron a nuestra plantilla en 2016, , lo que supone un 34,9% del total de alumnos gestionados.

SATISFACCIÓN

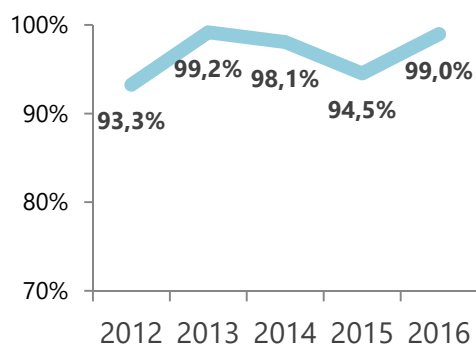
CLIMA INTERNO

Una de nuestras Áreas Claves es la satisfacción de nuestros clientes internos. Por ello, cada seis meses preguntamos a todos nuestros colaboradores, damos respuesta y nos comprometemos a realizar acciones concretas.

ÍNDICE SATISFACCIÓN ISCI

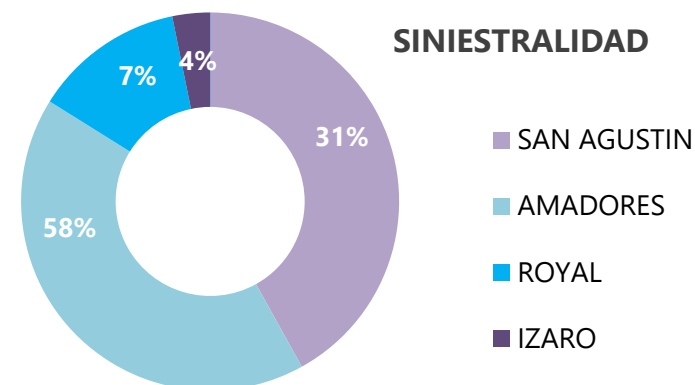


PARTICIPACIÓN





Seguridad
Salud
Bienestar

SINIESTRALIDAD



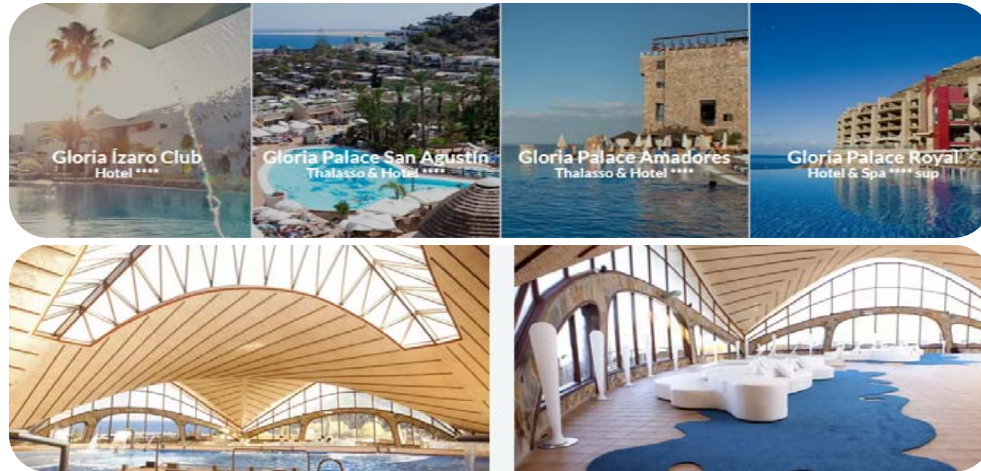
2016

Con el objetivo de reducir la siniestralidad, formamos e informamos a nuestro personal, estableciendo planes de acción en función del análisis de las causas.

	TOTAL		
2016	30	11	19
2015	26	9	17
2014	43	19	24

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

NUESTROS COMPROMISOS



La Unión Europea ha marcado a sus estados miembros el objetivo de generar el 20% de su energía proveniente de fuentes renovables para el año 2020. GLORIA THALASSO & HOTELS (Tourin Europeo S.A.) se ha propuesto alcanzar este objetivo, a través del proyecto ECO-GLORIA 20/20, integrándolo dentro de su principal objetivo estratégico:

desarrollo sostenible

Al mismo tiempo, contribuye a la consecución de un objetivo mundial: la lucha contra el cambio climático y sus devastadoras consecuencias para la humanidad.

Como parte de su compromiso con la innovación permanente y buscando siempre la manera de unir desarrollo tecnológico y sostenibilidad, Gloria Thalasso & Hotels viene realizando desde el año 2007 un cambio total en la generación de energía, buscando fuentes renovables y no contaminantes para lograr abastecer al menos, el 20% de sus necesidades energéticas.

ECO GLORIA 20/20



Partiendo de un innovador plan de eficiencia y sostenibilidad, combina ventajas tecnológicas con una intensa labor de sensibilización, formación e información.

CERTIFICACIONES

75% HOTELES CERTIFICADOS



REGLAMENTO CE Nº 1221/2009 (EMAS III)

VM-12/033: TOURIN EUROPEO S.A.
GLORIA PALACE SAN AGUSTIN THALASSO & HOTEL

VM-12/034: TOURIN EUROPEO S.A.
GLORIA PALACE AMADORES THALASSO & HOTEL

VM-12/035: TOURIN EUROPEO S.A.
GLORIA PALACE ROYAL HOTEL & SPA



NORMA UNE-EN ISO 14001:2004:

Nº Registro: **ES-2006/0320**

Fecha de primera emisión: 2006-08-09

Fecha de última emisión: 2016-07-22

Fecha de expiración: 2018-08-09

GLORIA PALACE SAN AGUSTIN THALASSO & HOTEL
GLORIA PALACE AMADORES THALASSO & HOTEL
GLORIA PALACE ROYAL HOTEL & SPA



NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

Aprobación certificado nº: **SGI-6005232**

Fecha de primera emisión: 2009-01-21

Certificado en vigor: 2015-01-21

Fecha de caducidad: 2018-01-20

GLORIA PALACE SAN AGUSTIN THALASSO & HOTEL
GLORIA PALACE AMADORES THALASSO & HOTEL
GLORIA PALACE ROYAL HOTEL & SPA





Reducción sustancial de la huella de carbono corporativa, mediante la implementación de nuevos sistemas basados en el uso de energías renovables y la mejora de la eficiencia energética en sus instalaciones actuales.



Reducción de la dependencia energética del propano.



Optimización general de las instalaciones.



Contribución a la generación y consolidación de una cultura de sostenibilidad entre todas las partes interesadas, gestionando con responsabilidad y transparencia para la consecución de los objetivos empresariales



Todas las medidas implementadas para lograr estos objetivos tienen en cuenta la integración de las nuevas instalaciones en el paisaje urbanístico tanto de los hoteles como del entorno que los rodea. Esto trajo como consecuencia la creación de nuevas zonas de jardines integrando las obras en el entorno paisajístico, creando el menor impacto ambiental posible.

2007	544.781€	Planta Solar Térmica	<p>Instalación y puesta en marcha de Planta Solar térmica de una potencia de 637 Kw y una superficie de paneles de 1000m²</p> <p>Inicio funcionamiento: 12/2007</p>
2011	666.482€	Planta Fotovoltaica	<p>Instalación de Planta fotovoltaica con generación de 175.000 Kwh de energía eléctrica renovable.</p> <p>Inicio funcionamiento: 01/2011</p>
2013	1.395.554€	Calderas de Biomasa	<p>Instalación de 3 Calderas de Biomasa (Biomass Boiler 1x 600 kW y 2x450 kW) para la generación de energía térmica que suministra el 100% de las necesidades de agua caliente para uso humano, calentamiento de piscinas y calentamiento de piscinas de talasoterapias.</p> <p>Sustitución de planta enfriadora por nueva unidad con recuperación de calor, alto rendimiento energético y menor consumo eléctrico.</p> <p>Inicio funcionamiento: 01/2013 (1x 600 kw) 06/2013 (2x450 Kw)</p>
2015	294.975€	Aerothermia	<p>Grupo térmico renovable basado en la Aerothermia y compuesto por cuatro bombas de calor de alta temperatura de 100 Kw cada una, insonorizadas con paneles acústicos para la producción de calor destinado al agua caliente sanitaria y piscinas. La nueva instalación térmica genera el calor antes aportado por las calderas de gas, con el fin de reducir hasta el 94 % del propano actualmente consumido por el hotel en la generación de calor. El nuevo grupo térmico proporciona adicionalmente frío aprovechable a la instalación, reduciendo a su vez el consumo en refrigeración en un 17%. La instalación posibilita, adicionalmente, la reducción del 42% en emisiones de Co2 en la generación de calor y frío en el hotel en el que ha sido instalado.</p> <p>Esta instalación ha sido subvencionada por el Gobierno de Canarias a través de la Consejería de Economía, Industria y Comercio con la cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en el marco del Programa Operativo FEDER Canarias 2007-2013 (Presupuesto total: 283.468,74 € Importe de la Subvención: 41.412,00 €)</p> <p>Inicio funcionamiento: 04/2015</p>

Eficiencia y control de instalaciones

Instalación de un sistema de control 100% automatizado para el control de las instalaciones de forma centralizada. El nuevo sistema consiste en una solución tecnológica basada en un conjunto de procesadores de control distribuidos, los cuales están ubicados físicamente por todo el edificio cerca de los equipos o sistemas que controlan y estando todos ellos distribuidos en un único bus, en el que el protocolo de comunicaciones está especialmente estudiado para la supervisión y manejo de procesos en tiempo real.

Reducción del consumo de energía

- Sustitución de rótulos exteriores e iluminación convencional por tecnología LED, teniendo en cuenta el mayor ciclo de vida y menor consumo.
- Sustitución en habitaciones de bombillas tradicionales por bombillas de bajo consumo.
- Sustitución de televisores convencionales por aparatos más eficientes.
- Puertas de terrazas en habitaciones equipadas con detector para evitar un gasto innecesario por aire acondicionado.

Reducción del consumo de agua

- Instalación de dispositivos de control y ahorro de agua de consumo en las habitaciones de todos los hoteles y las zonas comunes de los mismos.
- Promoción del uso racional del agua (y detergentes), reemplazando las toallas cuando son depositadas en el suelo por el cliente.
- Sustitución de sábanas con periodicidad preestablecida, a menos que el cliente solicite un cambio más frecuente.

Reducción, clasificación y tratamiento de residuos

- Sistema de gestión documental E-GESTIONA.
- Uso de envases retornables de diversos productos.

Reducción de emisiones

- Cuantificación emisiones GEI.
- Servicio de alquiler de bicicletas eléctricas.
- Espacio reservado para recarga de vehículos eléctricos.
- Plan de Movilidad.



MANUAL DE
BUENAS PRACTICAS
MEDIOAMBIENTALES

GLORIA
Thalasso & Hotels



Alta dirección

El enfoque de sostenibilidad está presente en los Valores de la compañía y su Plan Estratégico, desde el compromiso declarado por el Comité de Dirección y reflejado en las inversiones realizadas, hasta alcanzar todos los procesos de la organización, tanto en el análisis de resultados y oportunidades de mejora como en la toma de decisiones.

Cualquier cambio procedimental para la optimización e incremento de la eficiencia pasa en todo momento por el filtro de la sostenibilidad, tanto desde la perspectiva social como medioambiental. Esto ha sido posible por la implicación de toda la organización en todos sus niveles. Partiendo del compromiso adquirido en la Política de Gestión Medioambiental, aprobada por el comité de dirección, hasta la implicación de cada trabajador.

Existe una persona responsable de la coordinación de los sistemas de gestión de calidad y gestión medioambiental, que a su vez forma parte del Comité de Dirección de la organización.

DIMENSIÓN

ALTA DIRECCION	2015	2016
Socios Familia Propietaria	4	4
Comité de Dirección	5	5
EMPLEADOS	2015	2016
Plantilla media	658	641
Horas en formación	5.834,0	10.273
Inversión en formación	116.896	121.100€
Inversión programas desarrollo	18.098	62.528€
Evaluaciones desempeño	42%	41,6%
Participación encuestas ISCI	94,5%	99,0%
Índice satisfacción ISCI	2,72	2,77

Empleados

Sesiones de dinamización: Una vez al mes y en grupos reducidos de 10-12 personas, en cada Hotel se realizan sesiones de dinamización, uno de cuyos objetivos es permitir a los trabajadores tomar conciencia de cómo puede contribuir cada persona, desde su puesto de trabajo, a la consecución de los objetivos marcados en cada una de las áreas claves. Todos los trabajadores tienen que haber asistido a al menos una sesión en durante el año.

Jornadas ambientales: Se realizan dos jornadas al año en las que se comparten y ponen en práctica medidas de mejora.

Acciones formativas sobre materias específicas previstas en el Plan de Formación anual.

Encuestas internas de satisfacción: Cada seis meses, se realiza una encuesta en la que se incentiva a los trabajadores para que propongan acciones de mejora del sistema de gestión medioambiental en aspectos relativos al consumo de energía o separación de residuos. Los resultados y comentarios se publican y analizan con los trabajadores, haciéndose constar en acta los compromisos contraídos.

Difusión de Buenas Prácticas Medioambientales entre los colaboradores para reducir el consumo de electricidad, agua y papel, así como para realizar una correcta separación de los residuos.

Plan de Movilidad.

Información en intranet: Memoria anual de resultados de la Compañía. Boletín de información anual para empleados, con resultados por Hotel. Publicación mensual de indicadores y su evolución en intranet, indispensables para la adecuada gestión.

Clientes

En cada Habitación del Hotel existe información general sobre la gestión medioambiental del Hotel y específica sobre el uso del agua así como del cambio responsable de toallas.

Puntos de recogida de residuos específicos para clientes donde se recogen y separan residuos sólidos de acuerdo a su naturaleza.

Promoción de medios de transporte ecológicos mediante el servicio de alquiler de bicicletas eléctricas o los espacios reservados para recarga de vehículos eléctricos.

Acciones de sensibilización dirigidas a clientes a través de actividades infantiles sobre importancia de recursos naturales, reciclaje o protección de la infancia.

Encuestas semanales a clientes valorando de manera especial las sugerencias realizadas en materia de gestión ambiental.

CLIENTES	2015	2016
Estancias	854.610	939.666
Valoraciones clientes ISCE	52.881	62.000
Valoraciones clientes online (GTH + Páginas externas)	12.982	15.997
Índice Satisfacción ISCE	1,78	1,78
Índice (GRI)	89,9%	89,4%

TOUROPERADORES	2015	2016
Volumen de touroperadores	57	54
Facturación	34,6M€	36,5M€
Producción Total Hoteles	55,9M€	63,2M€

PROVEEDORES	2015	2016
Volumen de proveedores	473	498
Volumen de compra anual	11,8M€	13,2M€

Colaboradores externos:

Proveedores - Touroperadores

Evaluación de proveedores en base a criterios de calidad y compromiso ambiental.

Prioridad al suministro de productos locales evitando largos transportes de mercancías y favoreciendo el desarrollo económico local.

Productos químicos de línea ecológica para servicios de limpieza y lavandería y uso de envases retornables.

Retirada controlada y entrega a gestores de residuos debidamente autorizados del 100% de embalajes de papel, cartón, envases plásticos y vidrio.

Comunicación a suministradores y touroperadores de nuestra política de gestión medioambiental y comunicaciones bidireccionales sobre evaluación del desempeño ambiental con propuesta de medidas correctoras en caso de desviaciones.

Introducción gradual del nuevo sistema de gestión documental, DF SERVER, que está permitiendo una reducción drástica de papel.

Plataforma E-GESTIONA, para la coordinación de actividades empresariales.





Los resultados de nuestra actuación medioambiental son publicados, expuestos y difundidos con transparencia, a través de múltiples canales

Comunicación de los Valores y Política de gestión medioambiental en página web de la Compañía:

<http://www.gloriapalaceth.com/sobre-nosotros/>

Publicación de noticias en el blog de nuestra web:

<http://www.gloriapalaceth.com/blog/>

Divulgación de acciones y resultados mediante notas de prensa en periódicos escritos, digitales y redes sociales.

Participación y patrocinio en fórums locales exponiendo resultados y medidas sobre nuestro modelo energético. Organic Meeting Point, Gran Canaria 2014

Información a los clientes en habitaciones y zonas comunes de nuestras prácticas medioambientales y resultados mediante paneles fijos e interactivos situados en las recepciones de los Hoteles a través de pantallas Wantudu.



Publicación de Declaraciones ambientales validadas



Web propia:

<http://www.gloriapalaceth.com/declaracion-ambiental/>

Web oficial Gobierno de Canarias:

<http://www.gobiernodecanarias.org/medioambiente/piac/temas/buenas-practicas/buenas-practicas-profesionales/emas/organizaciones-adheridas/>

Web oficial Comisión Europea Medioambiente:

http://ec.europa.eu/environment/emas/es_library/library_en.htm

Los resultados de estas innovaciones han sido presentados como caso de éxito en gestión energética en prestigiosas revistas técnicas y congresos sobre eficiencia energética a nivel nacional e internacional:



FUTUR ENERGY

Artículo publicado en la Revista Futur Energy N° 4 de Octubre 2013 (página 27) sobre Eficiencia energética en el Sector Hotelero.



EL INSTALADOR

Artículo publicado en la Revista El Instalador N° 512 de Noviembre 2013 (página 27) con el titular: Los Hoteles Gloria Palace, La sustitución del propano por biomasa residual supone un ahorro del 20% de la factura energética.



CLIMAEFICIENCIA

Artículo publicado en la Revista Climaeficiencia de Abril 2014 en la Sección A FONDO con el titular: Servicio energético integral en un hotel canario.



III CONGRESO NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS ENERGÉTICOS

Bilbao 01-10-2013

Conferencia *Exposición de casos reales: Los Hoteles Gloria Palace*, premiada como mejor comunicación del congreso.



CONFERENCIA EUROPEA ESCO 2014

Barcelona, 22-23 junio 2014.

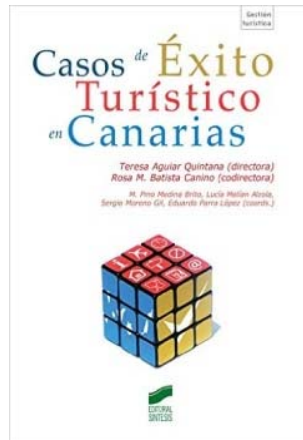
Title: "Report Back on the Success of the Gloria Hotel Chain ESCO Renovation Project."



I CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERIA DEL MANTENIMIENTO EN CANARIAS

Las Palmas de Gran Canaria, 14-15 junio 2016 *Mantenimiento en el Sector Turístico* Participación como Ponente de Javier Martínez Trascasa, Director Técnico Corporativo de GLORIA Thalasso & Hotels. <https://youtu.be/gBPLjtUTUjE>

El modelo de gestión implantado, basado en los recursos humanos, como elemento diferenciador y clave del éxito en los resultados obtenidos:



LIBRO CASOS DE ÉXITO TURÍSTICO EN CANARIAS

Editorial Síntesis. 2015

Gloria Thalasso & Hotels: La gestión estratégica de los recursos humanos como clave de éxito. Obra concebida con el propósito de difundir las mejores prácticas de las empresas turísticas (con alcance nacional e internacional) que se han consolidado en Canarias.



REVISTA CAPITAL HUMANO

Artículo publicado en la prestigiosa revista Capital Humano, nº 310, Junio 2016, página 84, con el título "GLORIA Thalasso & Hotels: Las personas como palanca del modelo de gestión". Autor: D. José Antonio Carazo, Director de Capital Humano

<http://capitalhumano.wolterskluwer.es/>



PREMIO CANARIO A LA EXCELENCIA EMPRESARIAL 2014

en su V Edición otorgado a GLORIA Thalasso & Hotels (TOURIN EUROPEO S.A.) por el Gobierno de Canarias en la modalidad mediana-gran empresa.

http://www.gobiernodecanarias.org/ceic/industria/RESOL_CONC_PCEE_2014.pdf



EMAS NOMINEE AWARDS 2014

Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel, resultó en la categoría de mediana empresa privada, a propuesta del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, previa presentación de nuestra candidatura por la Viceconsejería de Medioambiente del Excmo. Gobierno de Canarias. De este modo, nos convertimos en la **primera empresa canaria** que accede a esta importante final, dentro de las sólo 3 empresas españolas nominadas en las distintas categorías.

http://ec.europa.eu/environment/emas/emasawards/nominees_2014.htm



DISCOVER THE EUROPEAN ECO-MANAGEMENT AND AUDIT SCHEME (EMAS)

La Comisión Europea selecciona a GLORIA Thalasso & Hotels, entre otras empresas referentes por su gestión medioambiental y certificadas conforme al Reglamento EMAS, para ser incluida en su video promocional DISCOVER THE EMAS, que fue presentado con ocasión de los Premios EMAS AWARDS 2015.

http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm



GREENLEADERS DE TRIPADVISOR

Tras el lanzamiento por primera vez en Europa del programa *GreenLeaders*, liderado por TripAdvisor, hemos obtenido el reconocimiento "Eco-Líder" en su máxima categoría de *Platino* para Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel y Gloria Palace San Agustín Thalasso & Hotel y en la categoría *Oro* para Gloria Palace Royal Hotel & Spa.



TRAVELIFE GOLD AWARD 2015-2017

Premio de reconocimiento internacional de hoteles y otros negocios relacionados con el turismo que han alcanzado altos estándares de gestión ambiental otorgado a Gloria Palace Royal Hotel & Spa, Izaro Club Hotel y Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel



TUI ENVIRONMENTAL CHAMPION 2015-2016

Este premio reconoce el desempeño de Gloria Palace Royal Hotel & Spa (2015) y Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel (2016) en la gestión de sus impactos sociales, ambientales y económicos, reflejando, en definitiva, la firme voluntad y dedicación de la Compañía en defender y trabajar por un desarrollo sostenible.



TUI Holly

Gloria Palace Royal Hotel & Spa ha sido galardonado con uno de los más prestigiosos premios en el sector, situándose entre los 100 mejores Hoteles del mundo y no solo en 2015, en 2016 finalizamos el año con la comunicación de este reconocimiento para 2017.

TUI Holly
2015



PREMIO A LA EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS EN CANARIAS 2016

Gloria Thalasso & Hotels ha sido galardonada con el **Premio a la Excelencia en Recursos Humanos de Canarias en la categoría de Grandes Empresas**

<http://www.premiosrrhcanarias.com/>



Si bien es cierto que la inversión realizada por la empresa y la implicación de la Alta dirección en la implementación de las medidas medioambientales es imprescindible, el compromiso de las personas que forman parte de nuestra organización les convierte en los protagonistas del éxito obtenido como el principal camino hacia la sostenibilidad.

Conscientes de ello, la política de Recursos Humanos en GLORIA Thalasso & Hotels está presente en el desarrollo e implementación de medidas innovadoras totalmente alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

INDICADORES RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

PERFIL EMPRESA

DENOMINACION SOCIAL:
TOURIN EUROPEO S.A.

	2015	2016
Nº Hoteles	4	4
Habitaciones	1145	1145
Beneficio neto (€)	13,2M€	19,1M€
Distribución a reservas voluntarias	2,4M€	
Distribución a reservas por inversión en Canarias	10.8M€	

ALTA DIRECCION	2015	2016
Socios Familia Propietaria	4	4
Comité de Dirección	5	5
Mujeres Comité de Dirección	50%	50%

EMPLEADOS	2015	2016
Plantilla media	658	641
Mujeres en plantilla	46%	46%
Mujeres directivas	44%	44%
Menores de 25 años	6,4%	9,7%
Entre 25 y 40	44,2%	45,6%
Entre 41 y 60	44,4%	48,0%
Mayores de 60	2,9%	2,8%
Horas en formación	5834	10.273
Inversión en formación (€)	116.896	121.100
Inversión programas desarrollo (€)	18.098	68.129
Evaluaciones de desempeño - CAR	42%	42%
Participación Clima interno- ISCI	94,5%	99,0%
Índice satisfacción ISCI	2,72	2,77

G.O.P.

	2012	2013	2014	2015	2016
HOT 1	18,1%	22,0%	25,3%	28,7%	37,0%
HOT 2	33,3%	35,2%	39,5%	43,2%	45,9%
HOT 3	33,1%	37,6%	39,0%	43,6%	46,1%
HOT 4	-	-21,1%	10,0%	22,4%	30,1%

CLIENTES	2015	2016
Estancias	854.610	939.666
Valoraciones clientes ISCE	52.012	62.000
Valoraciones clientes online (Encuestas online + Páginas externas)	12.990	15.997
Índice Satisfacción ISCE	1,78	1,78
Índex (GRI)	89,9%	89,4%

TOUROPERADORES	2015	2016
Volumen de touroperadores	57	54
Facturación	34,6M€	36,5M€
Producción Total Hoteles	55,9M€	63,2M€

PROVEEDORES	2015	2016
Volumen de proveedores	473	498
Volumen de compra anual	11,8M€	13,2M€

ACCIÓN SOCIAL	2015	2016
Integración laboral discapacidad CEE	767.990 €	1.091.653 €
Donaciones para proyectos solidarios	8.915 €	16.726 €
Recursos obtenidos para acciones solidarias Unicef: Nómina solidaria Clientes	29.310,78 €	41.096,40 €

INDICADORES*	2012	2015
Emisiones de CO ² (Kg)	5,943	4,547
Emisiones de CO ² (kg estancia/noche)	0,0080	0,0053
Consumo de energía (Kwh estancia/noche)	15,23	14,64
Consumo de agua red potable (m ³)	104.259	133.472
Consumo de agua red potable (m ³ estancia/noche)	0,14	0,16
Consumo de agua planta desaladora (m ³) GPA	107.640	125.552
Consumo de agua planta desaladora (m ³ estancia/noche)	0,34	0,39
Consumo gas propano (kg)	716.602	306.794
Gasto gas propano (€)	1.1 M€	0,3 M€

RESULTADO (2012-2015)

Emisiones de CO ² (kg estancia/noche)	-33,19%
Consumo de energía (Kwh estancia/noche)	-3,92%
Consumo gas propano (kg)	-57,19%
Gasto gas propano (€)	-71,03%

* Nuestros principales indicadores de medición se encuentran dentro de los establecidos como buenas prácticas medioambientales. Las medidas adoptadas e inversiones realizadas, están catalogadas como "The main best practice RE options for accommodation" en el chapter 7, apartado 7.6 "Renewable energy sources" páginas 494 y 495 del Best Environmental Management Practice in the Tourism Sector". Este documento está catalogado como documento de referencia por la comunidad Europea.



25% de la energía consumida procede de fuentes renovables no contaminantes.

El empleo de energía solar y térmica nos permite reducir drásticamente las emisiones atmosféricas, cumpliendo así el Protocolo de Kioto sobre el cambio climático de las Naciones Unidas y el objetivo núcleo del Proyecto ECO GLORIA 20/20.

Estos importantes resultados sitúan a GLORIA THALASSO & HOTELS como una de las empresas turísticas de referencia en la aplicación del llamado **turismo sostenible.**



GLORIA
Thalasso & Hotels