



MEMORIA de

RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013



INDICE

1. Estrategia y análisis.....
2. Características de la memoria y perfil de la empresa.....
3. Datos básicos de la empresa.....
4. Compromisos y participación de los grupos de interés.....
5. Cauces de participación.....
6. Compromiso con iniciativas externas.....
7. Indicadores del desempeño
8. Objetivos de mejora

1. ESTRATEGIA y ANÁLISIS

El HOTEL TIGAIGA, de tradición familiar y de reducida dimensión (83 habitaciones), está situado en el Parque Taoro de Puerto de la Cruz, Tenerife, en una zona elevada respecto al mar.

Desde su construcción en el año 1959, la propiedad – la Familia Talg – ha llevado directamente la gestión de la empresa. Una gestión muy concienciada en los temas de calidad y medioambientales.

La baja rotación del personal ha permitido mantener un buen control de los procesos y de la gestión.

Durante sucesivas actuaciones se han ido implementando sistemas de gestión mejorando así la calidad y eficiencia energética. Ya en el año 1982, HOTEL TIGAIGA fue pionera en Canarias con la incorporación de captación solar térmica para el agua caliente sanitaria.

Frecuentemente se realizan visitas guiadas a las zonas internas del hotel para clientes y grupos de interés, en los que se incide mucho en explicar las mejoras aplicadas.

Familia Enrique Talg



2. CARACTERÍSTICAS de la MEMORIA y PERFIL de la EMPRESA

En el presente documento se informa acerca de las actividades del HOTEL TIGAIGA comprendidas entre enero y diciembre de 2013, y se hace desde los principios de transparencia, objetividad, materialidad y veracidad, con el fin de que los grupos de interés de la empresa conozcan el desempeño y los resultados obtenidos en los diferentes campos objeto de la Memoria. Para ampliar información o solventar cualquier duda sobre el contenido de esta Memoria, HOTEL TIGAIGA se pone a su disposición.

Los contenidos esta Memoria son consecuencia de la reflexión y la apuesta por la mejora continua realizada tanto por la dirección como por los empleados del HOTEL TIGAIGA, teniendo en cuenta los objetivos y valores corporativos y en función del principio de 'materialidad', es decir, tratando de reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de la entidad más significativos para los grupos de interés. Esta Memoria abarca el conjunto de la empresa.

3. DATOS BÁSICOS de la EMPRESA

La actividad desarrollada es la de hotel vacacional. Al finalizar el año 2013, la plantilla ascendió a 49 trabajadores. El HOTEL TIGAIGA fue creado en el año 1959 y en la actualidad, jurídicamente, adopta la forma de Sociedad Anónima.

El HOTEL TIGAIGA tiene su domicilio social en la siguiente dirección: Parque Taoro, 28, 38400, Puerto de la Cruz, Tenerife.

HOTEL TIGAIGA ha recibido en el 2013 las siguientes certificaciones o distinciones:

- Certificación de Calidad ISO 9001
- Certificación de Calidad Ambiental ISO 14001

- Distinción SICTED 2013: Compromiso con la Calidad Turística



Compromiso | Commitment
de Calidad Turística | to Tourism Quality

- Certificado Travelife Gold – Sustainability in tourism
- Premio TopHotel 2013 de Holidaycheck
- Premio TUI Holly 2013 entre los 100 hoteles preferidos de clientes TUI por 19 vez consecutiva.
- Premio TUI Umwelt 2013 entre los 100 hoteles más sostenibles de TUI por 15 vez consecutiva.

El mercado en el que el TIGAIGA centra su actividad es de ámbito europeo, principalmente en el mercado germánico (Alemania, Austria, Suiza).



4. COMPROMISOS y PARTICIPACIÓN de los GRUPOS de INTERÉS

Los grupos de interés de la empresa son aquellas personas o colectivos que se ven afectados o tienen impacto en las actividades, servicios o productos de la compañía.

Con el fin de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de la organización, es especialmente relevante para HOTEL TIGAIGA conocer, priorizar y segmentar a los diversos grupos de interés, para comprender mejor sus expectativas y establecer un diálogo constructivo con ellos que permita crear valor para



todos y obtener su confianza. Los principales grupos de interés que identifican y a los que la compañía se dirige son los siguientes:

- Clientes y empleados
- Comunidad local y a nivel insular
- Autoridades públicas (instituciones locales, Cabido, Gobierno de Canarias, organizaciones públicas, etc.)

5. CAUCES DE PARTICIPACIÓN

Los grupos de interés del HOTEL TIGAIGA que se han identificado como prioritarios y/o que tienen mayor impacto en el negocio, cuentan con diferentes vías de participación, tanto formales como informales, para comunicar sugerencias, quejas o indicaciones de cualquier tipo, que contribuyen a la mejora del



desempeño y al progreso continuo de la organización.

- Servicio de Atención al Cliente
- Sistema iniciativas y sugerencias empleados
- Dirección de correo electrónico y contacto Web, redes sociales
- Atención telefónica o correspondencia postal
- Reuniones frecuentes entre Dirección y empleados (formales e informales)
- Jornadas de puertas abiertas para la comunidad
- Visitas de estudiantes de Universidades, institutos de enseñanza, intercambio cultural entre clientes y estudiantes, etc.

6. COMPROMISO con INICIATIVAS EXTERNAS

HOTEL TIGAIGA es una empresa integrada en la comunidad donde opera y que, en distintos grados, mantiene relación con diversas organizaciones o entidades para estar bien posicionada en su territorio de actuación y consolidar la relación con la comunidad.

A continuación, se muestran diferentes iniciativas externas con las que se mantiene alguna relación y/o con las que se han adoptado diferentes compromisos en asuntos de índole económica, social o ambiental:

- ASHOTEL Organización empresarial sectorial territorial
- CIT Centro de Iniciativas y Turismo del Puerto de la Cruz
- Asociación Excelencia Turística de Tenerife
- Turismo de Tenerife, Tenerife Natural
- Universidad de La Laguna
- Cámara de Comercio
- Central de compras
- Otras asociaciones o fundaciones del ámbito empresarial como Grupo Filatélico Taoro, Club de Leones, etc.

Como compromiso externo de RSC, HOTEL TIGAIGA valora positivamente el contenido de los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y apoya la implantación de los mismos en el sector empresarial, de tal manera que el respeto a los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción estén en la agenda de todas las entidades en materia de responsabilidad social.



7. INDICADORES de DESEMPEÑO

APARTADO ECONÓMICO

Valor económico generado por la empresa

La actividad económica de HOTEL TIGAIGA supone una generación de riqueza que revierte en diversos agentes sociales en forma de pago de salarios, pago a proveedores, donaciones, impuestos, reservas, dotaciones a la propia empresa, etcétera. En el último ejercicio cerrado (año 2013) el resultado de la actividad ha supuesto la cifra de negocios de 3.039.704,18 euros en la comunidad donde opera HOTEL TIGAIGA.

Desde el punto de vista económico, la empresa trabaja para que las ventajas que la RSC aporta a la gestión empresarial (mejora de la eficiencia, creación de valor añadido para la marca e imagen, y ventajas que revierten sobre los valores y el entorno de la organización) mejoren los resultados económicos de la empresa.

Además para el TIGAIGA es importante generar riqueza en la economía insular de forma indirecta mediante el apoyo a empresas locales a través de compras a proveedores. Se trabaja para que la influencia que pueda tener esta pequeña empresa sobre la economía local se extienda más allá de los

empleos directos y el pago de salarios e impuestos. Se busca que la relación con los proveedores locales sea de larga duración y que responda a las necesidades de los clientes. Por ello, los aprovisionamientos de las reformas efectuadas en el hotel este verano 2013 se han realizado con exclusivamente con proveedores regionales.

- Obras: Isla del Valle Promoc y Proyectos
- Mobiliario habitaciones y salones: SEMACA Contrat
- Sanitarios: Hidraulica Tinerfeña
- Moqueta: Decohoteles Insulares
- Baldosas: Mármoles Gestoso
- Puertas correderas: Roxy Aluminio
- Instalación Extinción: SUINCA
- Reparación Aljibe: TAGUA
- Equipamiento baños: Afelsa
- Mamparas: Cristalería Perdoma
- Material eléctrico: COELCA
- Sistema contra incendios: EMERPLAN
- Automatización sala máquinas: Constante Solar
- Instalación Gas: Juan Carlos Maceda
- Calderas: Roberto Carlos García
- Ordenadores sala máquina: Castilla Serinfor
- Revisión campanas cocina: Vitrem SL

APARTADO AMBIENTAL



Como toda actividad económica, las actividades que HOTEL TIGAIGA desarrolla generan un impacto ambiental. Conscientes de ello, y con el objetivo de aunar el crecimiento empresarial con la minimización de dicha huella ambiental, se ha implantado en el año 2001 el sistema de gestión ambiental ISO 14001 que permite plantear medidas encaminadas a lograr la eficiencia energética y a la reducción de consumos.

Todos los datos pueden ser consultados en la

Declaración Ambiental anual de la compañía, realizada según la norma europea EMAS, cuyo contenido es validado por auditores externos.

Resumen: CONSUMOS por PERNOCTACION	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
Consumo de energía por pernoctación	0,022 MWh	0,023 MWh	0,024 MWh
Consumo de agua en el hotel por pernoctación	189 litros	244 litros	277 litros
Emisiones CO2 derivadas del consumo energético por pernoctación	8kg/CO2	8kg/CO2	8kg/CO2

Fuente Declaración Ambiental 2013, auditada y certificada por TÜV Rheinland. Nota: 2013 hotel cerrado dos meses por reformas

El hotel colabora con la protección del medio ambiente mediante el reciclado de los siguientes materiales consumidos:

- Papel y cartón / Vidrio
- Elementos informáticos, tóneres y cartuchos de tinta
- Pilas y aparatos eléctricos y electrónicos
- Envases y embalajes de material plástico y metálico
- Compost de residuos orgánicos

El HOTEL TIGAIGA también en este año ha vuelto a realizar diferentes iniciativas, gastos e inversiones de carácter ambiental, que se traducirán en una actividad más sostenible y en un importante ahorro energético.

APARTADO SOCIAL

El HOTEL TIGAIGA cumple la normativa vigente y trabaja activamente en la PRL (Prevención de Riesgos Laborales). Además

- Facilita formación al empleado
- Incentiva la comunicación y participación del empleado, facilitando la comunicación bidireccional
- Facilita información sobre legislación

RECURSOS HUMANOS	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
Número total de empleados	46	48	52
Número de empleados de nacionalidad diferente de la española	2	2	2
Número de empleados con algún grado de discapacidad en la plantilla	1	1	1
Porcentaje de mujeres en la plantilla	45%	45%	45%
Inversión en formación	2.676,00	2.976,00	3.976,00

Participación en jornadas:

Mayo: Cámara de Comercio: La Responsabilidad Social Empresarial en la Pyme. La importancia de integrarse en la comunidad

Junio: Jornada de presentación de la certificación Empresas + Sostenibles de Tenerife. Cabildo de Tenerife

Junio: 3ª Jornada del proyecto "RED TRANSREGIONAL DE IMPULSO DE LA RSE", de la Consejería de Empleo, Desarrollo Económico, Comercio y Acción Exterior del Cabildo de Tenerife

Sociedad

HOTEL TIGAIGA, en la medida de sus posibilidades y con carácter periódico, hace aportaciones de voluntariado corporativo, tipo material, etc., a la comunidad.



DONACIONES Y APORTACIONES A LA COMUNIDAD 2013

Institución	Evento Aportación	Fecha
Fundación Hogar Santa Rita - dedicada a ayudar y dar asilo a personas mayores de las Islas Canarias	Enseres y útiles Lencería de hotel: mantas, toallas, etc. Material en desuso	Todo el año
Asociación Una sonrisa para Aitana , prestación de ayuda a personas que adolecen de enfermedades raras	Recogida de tapones y tapas	Todo el año
Iglesia Anglicana, Parque Taoro mercadillo mensual para recaudar fondos	Mercadillos Benéficos Libros y enseres	Todo el año
Asociación sin ánimo de lucro, ¡Ya vienen los Reyes! Organizadora de la Cabalgata de Reyes Magos de nuestra ciudad	Material diverso para cabalgata Decoración, etc.	Enero
IEH Instituto Estudios Hispánicos Asociación para la difusión de la cultura enfatizando en la cultura canaria e hispánica	Evento 50 años Beatles Puerto: Alojamiento Sres. Voormann	Abril

Festival MUECA evento cultural con confluencia de ciudadanía, artistas, empresas y gestores - su signo diferenciador y esencial	Plataforma Cómplices Equipo organizador	Mayo
Charity Event ESTRELLAS THEATER A favor de AMATE – Asociación de mujeres con cáncer de mama de Tfe	Lote de botellas de vino para rifa	Mayo
PROBOSCO – centro terapéutico y residencial que atiende a personas con discapacidad intelectual	Mercadillo Benéfico Botellas de refrescos	Junio
Tele maratón Mírame Televisión	Aportación Consejo Directivo ASHOTEL Euros	Junio
Participación en torneo ALL STARS En beneficio de CARITAS	Aportación Consejo Directivo ASHOTEL Euros	Julio
CIT Puerto de la Cruz asociación que apoya entre otras actuaciones la organización de actividades para una mayor oferta de ocio	Semana Bávara Alojamiento músicos Dos semanas MP	Agosto
Club Natación Martíánez Puerto de la Cruz Apoyo a la labor social y formativa	Fiesta: Chocolatinas y frutos secos	Agosto
Club de Leones Puerto de la Cruz	Fiesta Playa Jardín a beneficio del Hogar Santa Rita - Bebidas	Sept.
Organización REMAR (ONG) Para mejorar condiciones de vida de niños y niñas	Cortinas y sábanas en desuso	Octubre
Carrera por la vida organizada para recaudar fondos para luchar contra el Cáncer de mama.	Bono-invitación para el Restaurante Tinguaro	Dic.
Fundación Vicente Ferrer	Tarjetas de Navidad para imprimir los menús festivos	Dic.
Partido benéfico de fútbol Puerto de la Cruz – C.D. Puerto Cruz	Participación con un equipo con personal del Hotel	Dic.

Las principales acciones llevadas a cabo por el HOTEL TIGAIGA en el año 2013 son:

Con motivo de la reforma integral de 33 habitaciones (planta UNO y planta 100) y los salones sociales de la planta baja el Tígaiga ha donado el equipamiento existente a diversas instituciones.



Objetos - equipamiento	Destino
Salón Teide: Mobiliario: 3 sofás, 24 sillones y 8 mesitas	Ayuntamiento Los Realejos Asuntos sociales
Salón Chimenea: Mobiliario: 15 sofás, 35 sillones, 20 sillas y 15 mesitas	Fundación Hogar Santa Rita Puerto de la Cruz tel. 922 376687
Habitaciones piso UNO y 100: mesitas de noche y mesa escritorio	Ayuntamiento La Orotava Asuntos sociales
Habitaciones piso UNO y 100: mesitas de noche y mesa escritorio	Ayuntamiento Santa Úrsula Asuntos sociales
33 habitaciones: cortinas, cojines y material textil	Personal del hotel
Salones y habitaciones: todos espejos, ventanas, cristales y persianas	Cristalería La Perdoma
30 habitaciones: sanitarios baños, armarios desmontados y moqueta	Empresa de construcción
Salón Atlántico: estanterías y mobiliario boutique	Reutilización en otra ubicación
	



El rector de la Universidad de La Laguna, Eduardo Doménech, y el Hotel Tigaiga firmaron en marzo, un convenio de colaboración que permite que fotografías de alumnos de Bellas Artes se expongan en las habitaciones del establecimiento hotelero. A cambio, la entidad ha obsequiado a la Facultad de Bellas Artes con un plóter, una herramienta que



permite imprimir fotografías de gran tamaño y calidad. Este tipo de convenios suponen un avance en las relaciones entre la universidad y la sociedad al ser acuerdos que buscan la colaboración entre la institución y las empresas, de forma que se consiga mejorar la formación académica de

los alumnos de la ULL.

Eco-patrocinio del HOTEL TIGAIGA: contribuyendo a financiar la movilidad respetuosa con el medio ambiente del fotógrafo de prensa Moisés.



El Hotel Tigaiga participa en un proyecto piloto para la monitorización de los consumos energéticos de los clientes con el fin de fomentar el desarrollo sostenible en el establecimiento hotelero.

MIRLO positive nature: en abril se realizó la primera experiencia piloto como oferta exclusiva para los clientes del hotel Tigua. El objetivo de este proyecto es ofrecer experiencias a los turistas que visitan Canarias que enriquezcan su visita a nuestras islas mediante proyectos ambientales que produzcan un impacto positivo en nuestra naturaleza y generen economía local. Uno de los pilares para su éxito es el establecimiento de alianzas con actores locales relevantes con los que establecer beneficios comunes y definir los medios para materializarlos. Más información www.mirlo.co



Premio Empresa Hostelera Comprometida con la Responsabilidad Social

El Restaurante Tinguaro del Hotel participa una vez más en [Restaurantes contra el Hambre](#). Esta campaña ha sido galardonada con uno de los **“Premios Nacionales de Hostelería FEHR 2013”** que entrega la [Federación Española de Hostelería](#) para reconocer la labor y esfuerzo de empresas o personas que contribuyen a engrandecer y dignificar el sector hostelero.



El domingo 24 de noviembre desde el XV Paseo turístico del hotel Tigaiga, en el que una comitiva de 30 coches antiguos llevó a los clientes del hotel de paseo por diferentes zonas de La Orotava, muestra su apoyo al proyecto MIRLO.

Con la colaboración del Cabildo de Tenerife, se plantaron 30 árboles, uno por cada coche antiguo, que fijarán 8 TnCo2 durante los próximos 50 años. Esta actividad, además de ser muy divertida para los participantes, sirve para concienciar a turistas y residentes de la importancia de establecer un equilibrio entre el turismo y el medio ambiente.



Fomentamos el uso de la bicicleta para venir al trabajo ofreciendo a los empleados de la empresa, un espacio seguro y funcional para guardar bicicletas, duchas y vestuarios para ciclistas cerca de su zona de trabajo. Así participamos indirectamente en la reducción del número de coches. Los coches restantes y el transporte público sufren menos retrasos, disminuyendo así las pérdidas asociadas al tiempo improductivo en los atascos.



Centro de Iniciativas y Turismo del Puerto de la Cruz
Organización, apolítica y sin ánimo de lucro. El CIT planifica y desarrolla iniciativas de interés para industria del turismo de la ciudad.



Tesorera Irene Talg

8. OBJETIVOS de MEJORA

La RSC supone para HOTEL TIGAIGA un camino de mejora continua en la gestión empresarial, por lo que los datos recogidos en este documento son el punto de partida de un recorrido que persigue la excelencia y la mejora de la competitividad. Con este afán, la empresa se plantea los siguientes objetivos de mejora del:

- Desempeño social y desempeño ambiental
- **Reducción de consumos energéticos**
- **Aumentar divulgación información a todas las partes interesadas**

La plasmación de los objetivos de mejora arriba enumerados responde a la definición de un plan de acción a corto y medio plazo marcado para avanzar en esta materia.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS RSC MARCADOS EN LA MEMORIA ANTERIOR: Respecto a los objetivos en materia de sostenibilidad marcados el año anterior en nuestra memoria de RSC 2012, el grado de cumplimiento de los mismos es del 95%.

HOTEL
tigaiga
tenerife
Prop. Familia Enrique Talg

Parque Taoro, 28 · E-38400 Puerto de la Cruz
Tenerife · Islas Canarias · España
Tel: (34) 922 383 500 · Fax: (34) 922 384 055
Email: info@tigaiga.com
www.tigaiga.com · garden.tigaiga.com





**Hotel Tigaiga - descubra Tenerife (Islas Canarias) y Puerto de la Cruz**



Antes de imprimir este mensaje, asegúrese de que es necesario. El medio ambiente está en nuestra mano.

Aviso de Confidencialidad de Email

Este mensaje puede contener información privilegiada y/o confidencial. Si Ud. no es el destinatario indicado en este mensaje (o el responsable de hacer llegar este mensaje al destinatario) no está autorizado para copiar o entregar este mensaje a ninguna persona. En este caso, deberá destruir este mensaje y se le ruega que avise al remitente por e-mail. Por favor, avisenos de inmediato si Ud. o su empresa no admite la utilización del correo electrónico por Internet para mensajes de este tipo. Cualquier opinión, conclusión u otra información contenida en este mensaje, que no esté relacionada con las actividades oficiales de nuestra firma, no deberá considerarse como proporcionada o aprobada por la firma.

Internet Email Confidentiality Footer

Privileged/Confidential information may be contained in this message. If you are not the addressee indicated in this message (or responsible for delivery of the message to such person), you may not copy or deliver this message to anyone. In such case, you should destroy this message and kindly notify the sender by reply email. Please advise immediately if you or your employer does not consent to Internet email for messages of this kind. Opinions, conclusions and other information in this message that are not related to the official business of my firm shall be understood as neither given nor endorsed by it.