



MEMORIA
De **SOSTENIBILIDAD**
2015

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 2015, 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 2015, la plantilla ascendió a 51 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 2015 las siguientes certificaciones o distinciones:

- Certificación de Calidad ISO 9001
- Certificación de Calidad Ambiental ISO 14001
- Certificado Travelife Gold – Sustainability in tourism
- Renovación Distinción SICTED 2015: Compromiso con la Calidad Turística
- Premio de Holidaycheck 2015 Hotel Award
- Tripadvisor Certificado Excelencia 2015
- Premio TUI Holly 2015: entre los 100 hoteles preferidos de clientes TUI por 21 vez consecutiva.
- Premio TUI Umwelt 2015 entre los 100 hoteles más sostenibles de TUI por 18 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, Cabildo, 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 2014) el resultado de la actividad ha supuesto la cifra de negocios de 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.

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 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
Consumo de energía por pernoctación	0,025 MWh	0,026 MWh	0,024 MWh	0,023 MWh
Consumo de agua en el hotel por pernoctación	244 litros	277 litros	235 litros	265 litros
Emisiones CO2 derivadas del consumo energético por pernoctación	8kg/CO2	6kg/CO2	7kg/CO2	9kg/CO2

Fuente Declaración Ambiental 2015, auditada y certificada por TÜV Rheinland. Nota: 2013 y 2015 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

Con respecto a la flexibilidad horaria en el ámbito laboral se tiene en cuenta

- En horarios de días libres
- Flexibilidad de turnos
- Abandono del lugar del trabajo en caso de emergencias familiares

RECURSOS HUMANOS	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
Número total de empleados	48	52	52	55
Número de empleados de nacionalidad diferente de la española	2	2	2	2
Número de empleados con algún grado de discapacidad en la plantilla	1	1	1	1

Porcentaje de mujeres en la plantilla	45%	45%	45%	45%2
Inversión en formación	2.976,00	3.976,00	5.684,30	6.858,56



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 la cuarto planta del hotel este verano 2015 se han realizado con exclusivamente con proveedores regionales.

- Obras: Isla del Valle Promociones y Proyectos
- Mobiliario habitaciones y salones: Carpimen
- Moqueta: Decohoteles Insulares
- Instalación Extinción: SUINCA
- Equipamiento baños: Hidraulica Tenerife
- Mamparas: Cristalería Perdoma
- Material eléctrico: COELCA
- Sistema contra incendios: EMERPLAN

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 2015

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
Iglesia Anglicana, Parque Taoro mercadillo mensual para recaudar fondos	Mercadillos Benéficos Libros y enseres	Todo el año
Tapones para una vida Fundación SEUR con el objetivo de ayudar a niños con problemas de salud que necesitan un tratamiento médico	Recogida de tapones y tapas de plástico	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
Festival MUECA evento cultural con confluencia de ciudadanía, artistas, empresas y gestores - su signo diferenciador y esencial	Plataforma Cómplices Equipo organizador	Mayo
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 Almuerzos	Agosto
Club de Leones Puerto de la Cruz	Fiesta Playa Jardín destinada a obras sociales – Bebidas	Sept.

Mercadillo de Navidad organizado por la Iglesia Ecuménica Puerto de la Cruz	Cajas de vino y diversos enseres	Nov.
Tarjetas de felicitación de Navidad Cruz Roja	Utilizadas como caratulas para nuestros menús festivos	Dic.

Las principales acciones llevadas a cabo por el HOTEL TIGAIGA en el año 2015 son:

Con motivo de la reforma integral de todas las suites de la cuarta planta el Tigaiga ha donado el equipamiento existente a diversas instituciones.

Objetos - equipamiento	Destino
Mobiliario de habitaciones: sofás, sillones y sillas, mesitas y mesas escritorio	Personal del hotel
Cortinas, colchas, cojines y material textil	Fundación Hogar Santa Rita Puerto de la Cruz tel. 922 376687
Mobiliario habitaciones	Asuntos sociales Ayuntamiento Puerto de la Cruz tel. 922 383812

Seguimos fomentando 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.

Continuamos colaborando con la Fundación Seur, con el fin de contribuir en el proyecto “Tapones para una nueva vida”, cuyo objetivo es ayudar a niños y niñas con problemas de salud. Con esta sumamos una actuación más en el marco de nuestra política de responsabilidad empresarial.

El Restaurante Tinguaro del Hotel participa por cuatro años 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.



Colaboradores con la Red Transnacional de Impulso de la RSE

Participación en Proyecto LASOS Deseando fomentar la agro ecología como recurso para el suelo rústico insular y sus implicaciones en materia de sostenibilidad, inclusión social, turismo de calidad, bienestar social, salud y educación, economía y soberanía alimentaria.



Participación como conferenciantes y en representación del Hotel Tigaiga en diversas jornadas, contribuyendo de forma desinteresada a la mejora de la cultura empresarial orientada a la calidad y a respeto por nuestro entorno.

Destacamos entre otras jornadas:

- Jornada de Gestión Ambiental, Universidad de La Laguna
- Semana Europea de la Calidad de Tenerife, Cabildo Tenerife
- 1º Congreso Nacional de Ciudades Turísticas

Voluntariado corporativo en diversas instituciones. Se trata de un trabajo de carácter desinteresado que implica prestar colaboración, sin que medie ánimo de lucro, para el bienestar de la comunidad o la sociedad en general.

ASHOTEL Organización sin ánimo de lucro. ASHOTEL defiende los intereses de sus asociados, y trabaja por el futuro del sector del turismo como principal motor económico del archipiélago canario. Vicepresidente Enrique Talg



ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE
TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HERRO

Excelencia **Turística de Tenerife** Organización sin ánimo de lucro. Entidad enfocada a la mejora de la gestión y la introducción de valores ambientales en las empresas y organizaciones turísticas de nuestro destino. Presidenta Úrsula Talg



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, el grado de cumplimiento de los mismos es del 95%.



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

www.tigaiga.com · garden.tigaiga.com · blog.tigaiga.com

