



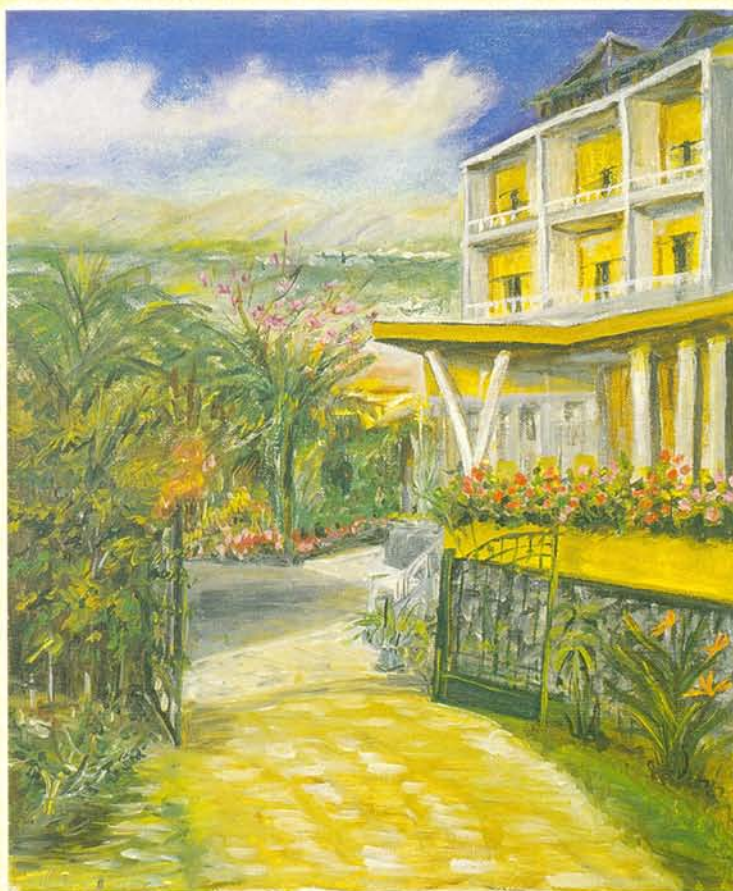
**EMAS**

GESTIÓN  
MEDIOAMBIENTAL  
VERIFICADA

Reg. N° E.I.C.000006

H O T E L  
**tigaiga  
tenerife**

Puerto de la Cruz



Declaración Ambiental 2005

Esta declaración informa por cuarta vez de la gestión ambiental llevada a cabo en el Hotel Tigaiga desde el año 2001, cuando empezamos con la implantación del Reglamento Europeo EMAS (CE) N° 761/2001, 19/03/2001 de eco-gestión y auditoría ambiental. Ofrece una visión global de los aspectos principales tratados para la sostenibilidad, de manera que se pueden conocer los esfuerzos realizados, los logros superados y los aspectos de futuras mejoras.

Desde sus comienzos, en 1959, el Hotel Tigaiga del Puerto de la Cruz, Tenerife, ha basado su filosofía en las necesidades y expectativas de sus clientes. Siempre hemos considerado que la actividad turística está íntimamente ligada al entorno en que se desarrolla. Queremos contribuir y asegurar la protección de nuestros atractivos minimizando nuestros impactos, creciendo dentro de los estándares considerados como sostenibles para los recursos naturales, sociales, económicos y culturales. Así, desde la perspectiva de la calidad y el cuidado ambiental, queremos alcanzar nuestras metas cumpliendo con nuestra labor en la sociedad.

Con la certificación ISO 14001 y el reglamento EMAS cabe señalar como hecho satisfactorio la mejora de nuestros indicadores clave, no solo los ambientales, sino también los de calidad. También queremos destacar el esfuerzo realizado por parte de nuestros trabajadores en la mejora continua, factor básico para nuestro futuro empresarial.



Es éste el fin que nos guía y por el que seguimos trabajando día a día.

Enrique Talg Wyss  
Consejero Delegado

Irene Talg Reineke  
Responsable Calidad y Gestión Ambiental

*Esta declaración ambiental ha sido verificada por TÜV Internacional (Grupo TÜV Rheinland) como Verificador Ambiental acreditado por ENAC (E-V-0010).*

04 ABR. 2005

TÜV INTERNACIONAL  
GRUPO TÜV RHEINLAND, S.L.



ANEXO I

SOLICITUD DE ADHESIÓN AL REGISTRO EMAS

Reglamento (CE) núm. 761/2001, del Parlamento europeo y del Consejo, de 19 de marzo, por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS)



Gobierno de Canarias  
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial

REGISTRO AUXILIAR

- 7 ABR. 2005

Fecha:

ENTRADA

Número:

MAOT:

Hora:

Espacio reservado para registro de entrada

Núm. de registro EMAS

[Redacted]

A rellenar por la V.M.A.

Núm. de registro EMAS asignado con anterioridad

E IC 000006

Fecha siguiente declaración medioambiental

Marzo 2006

1.- ORGANIZACIÓN SOLICITANTE

Nombre	HOTEL TIGAIGA	Tigaiga S.A.	A 38020400
			CIF
Dirección	Parque Taoro 28	Puerto de la Cruz	SC Tenerife
		Término Municipal	Provincia
	38400 922 383500	922 384055	info @ tigaiga.com
Código Postal	Teléfono	Telefax	Correo electrónico
	Irene Talg Reinke		
Nombre del responsable del sistema de gestión medioambiental o persona de contacto			
	511.1	55	
Clasificación de actividades según Código CNAE o NACE		Núm. empleados	

2.- VERIFICADOR QUE VALIDA LA DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nombre	TÜV International	ENAC (E-V-0010)
		Núm. de acreditación

Alcance de acreditación según la organización que verifica

3.- DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Declaración Jurada (Anexo II)
- Justificante de pago de tasas (si procede)
- Descripción de la organización y sus actividades
- Declaración medioambiental validada
- Manual de gestión y descripción del SGMA
- Programa de auditorías establecido

Lugar y fecha

Puerto de la Cruz, marzo 2005

Firma del representante

VICECONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE  
CONSEJERÍA DE POLÍTICA TERRITORIAL Y MEDIO AMBIENTE  
GOBIERNO DE CANARIAS

## Indice

1. PRESENTACIÓN DEL HOTEL TIGAIGA.....	2
2. SISTEMA DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL.....	6
3. POLÍTICA .....	6
4. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DEL HOTEL .....	7
5. OBJETIVOS AMBIENTALES .....	18
6. PROGRAMA DE GESTION AMBIENTAL 2005.....	19
7. SIGUIENTE DECLARACIÓN AMBIENTAL.....	20
8. VERIFICADOR ACREDITADO DE LA DECLARACIÓN AMBIENTAL .....	20

## 1. PRESENTACIÓN DEL HOTEL TIGAIGA

Procedencia del nombre del HOTEL TIGAIGA

... la alta cumbre del **Tigaiga** queda como símbolo de la nobleza de la raza guanche, como vínculo de hermandad entre guanches y españoles que se afianza aún más...

Historiador Don Antonio de Viana, Siglo **XVI**

<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>TIGAIGA S.A.</b>
Categoría:	4 estrellas ☆☆☆☆
Capacidad:	166 camas, en cuatro plantas
e-m@il:	<a href="mailto:Info@tigaiga.com">Info@tigaiga.com</a> <a href="http://www.tigaiga.com">www.tigaiga.com</a>
<b>SISTEMAS CERTIFICADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sistema de Gestión Ambiental, según el Reglamento Europeo (CE) N° 761/2001 EMAS</li><li>▪ ISO 14001:1996</li><li>▪ ISO 9001:2000</li></ul>

<b>INSTALACIONES</b>	
Superficie total	10.008 m2
Edificación	1.525 m2
Jardines y terrazas	5.730 m2
Aparcamientos	854 m2
Piscina	185 m2

## Perfil de la organización:

El Hotel Tigaiga, fundado en 1.959, es el resultado de una larga tradición y esmero familiar que comenzó con Enrique Talg I y la construcción del hotel en el tinerfeño Valle de la Orotava. Desde su apertura ostenta la categoría de cuatro estrellas, con excelente servicio y estilo inigualable.

Concebido para proporcionar a sus clientes un lugar de tranquilidad, con vistas a los más de 5.000m<sup>2</sup> de exuberantes jardines subtropicales o a la espectacularidad del Teide, las instalaciones ofrecen a sus visitantes el confort de un hotel de calidad en el que cada detalle se cuida para crear un ambiente único de disfrute.

Esta tradición familiar ha conservado el espíritu inicial del trato personal y amable con el que el hotel fue fundado y que ahora, tres generaciones más tarde, continúan siendo el *leitmotiv* de toda su organización.

La familia Talg es propietaria del Tigaiga desde hace tres generaciones, siendo actualmente Consejero Delegado Don Enrique Talg II y los gerentes sus tres hijos: Doña Úrsula Talg, Doña Irene Talg y Don Enrique Talg III. El Hotel Tigaiga es todo un clásico de la hostelería tradicional, y a su vez uno de los más emprendedores en cuanto a la implantación de nuevos sistemas de trabajo.

## Disfrutar de nuestros SERVICIOS...

Este coqueto hotel, va siendo reformado y renovado cada año, consiguiendo así adaptar el encanto de sus años a la comodidad, gusto y funcionalidad de los tiempos actuales.

La capacidad del hotel es de 83 habitaciones distribuidas en 4 plantas. Siete habitaciones son suites junior, situadas en la última planta. Las habitaciones ofrecen al huésped tranquilidad y bienestar, equipadas con TV con mando a distancia, aire acondicionado, minibar, caja de seguridad; baño completo equipado con secador de pelo y espejo de aumento.

Existen otras dos plantas, baja y sótano, en las que se localizan las estancias de uso común, los servicios de restauración, las instalaciones auxiliares y las dependencias del personal.



## RESTAURANTE JARDÍN

Donde se ofrece un delicioso y variado buffet de desayuno, así como el servicio tradicional de cena a los clientes en régimen de media pensión. Aquí el cliente disfruta tanto de la gastronomía como de las relajantes vistas al jardín y la piscina.

## RESTAURANTE TINGUARO

Para disfrutar de las elaboraciones de nuestro Chef à la carta. Está situado junto al jardín, con excelentes vistas y total tranquilidad su terraza invita a

tomar deliciosas bebidas y pasteles, elegir entre una carta de refrigerios, y cenar a su gusto con la gran carta. Es el lugar ideal para las más inolvidables celebraciones.

## **BAR TAMAIMO**

Está situado en la planta noble. Aquí puede degustar una amplia selección de bebidas y pedir sus cócteles favoritos.

## **SALONES DE REUNIÓN**

El Salón Teide tiene un aforo de 75 personas, en él tienen cabida seminarios, jornadas, conferencias y conciertos. El Salón Taoro, con una capacidad para 45 personas es el ideal para pequeñas reuniones y exposiciones. El Salón Chimenea, con su tradicional chimenea, está especialmente indicado como salón de lectura y juegos sociales.

## **TIENDA de SOUVENIRS/BOUTIQUE y SALON de BELLEZA**

Situados en la planta noble, la tienda y la peluquería ofrecen sus servicios al huésped. En la tienda encontrará desde prendas de vestir hasta prensa internacional. En la peluquería, el cliente puede continuar con su rutina de belleza: peinado, manicura y pedicura. Ambos servicios son independientes del hotel.

## **JARDINES, PISCINA, SAUNA Y DEPORTE**

Hay más palmeras en el jardín que camas en el hotel. Incluso hay quien dice que hay una palmera para cada sueño. Lo cierto es que las zonas ajardinadas rodean la edificación, que aparece enclavada en una frondosa vegetación.



Las plantas han sido cuidadosamente elegidas y ubicadas a lo largo de los años. Tratando de incrementar la calidad ambiental y que el cliente pueda participar de ella, desde 1.977 tenemos una guía botánica de las plantas de nuestro jardín. La guía, que ha sido ya reeditada, está ilustrada y acompañada de una explicación de la procedencia y familia de cada una de las plantas. Gracias a las visitas semanales al jardín, el cliente puede descubrir y conocer las exóticas variedades de plantas de este pequeño rincón.

La piscina está climatizada todo el año gracias a los paneles de energía solar. En este área se encuentra la zona de masajes, sauna y duchas de hidromasaje, que ofrecen al huésped la posibilidad de descanso total y puesta en forma. Como instalación deportiva cabe destacar la cancha de tenis, aunque podemos añadir la zona de ping pong y un ajedrez gigante.

## **SERVICIOS AUXILIARES**

Además, el Hotel Tigaiga dispone de los siguientes servicios e instalaciones auxiliares: ascensores, cocina, servicio de lavandería (tintorería externa),

administración, almacenes y economato sistema de producción de agua caliente sanitaria (mediante placas solares, bomba de calor y calderas), grupo electrógeno, equipo de aire acondicionado, depósito de gasóleo y depósito de propano y dependencias para su personal. Aparcamiento exterior para clientes (12 plazas).

## PREMIOS Y DISTINCIONES

Desde la implantación del EMAS en 2001 hemos seguido cosechando con orgullo las distinciones siguientes:

2004, 2003, 2002, 2001 TUI Holly: entre los 100 mejores hoteles del mundo  
2004, 2003, 2002, 2001 Premio a la Gestión Ambiental "TUI Umwelt Champion"

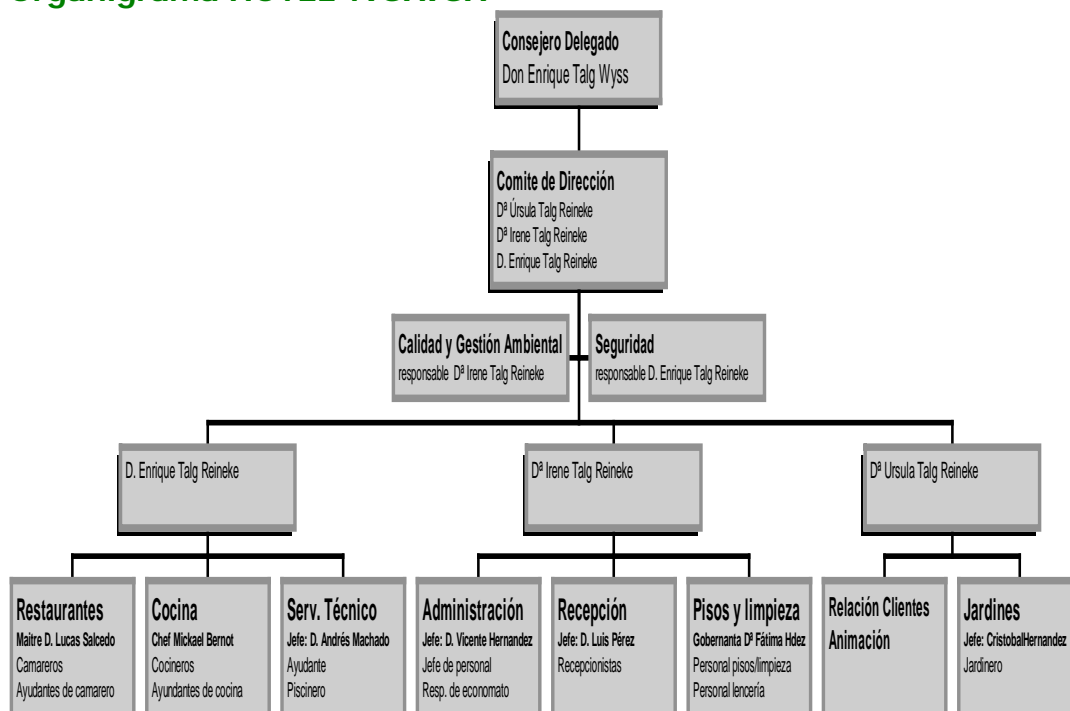
2003 Premio a la Calidad y Medio Ambiente de Santa Cruz de Tenerife, Cámara de Comercio

2003 Certificado del Sistema de Calidad ISO 9001:2000

2002 Premio a la Calidad Ambiental en la Industria Hotelera y Extrahotelera de la provincia Santa Cruz de Tenerife, ASHOTEL

2002 Premio Gastronomía: Cocina de Hotel, Diario de Avisos

## Organigrama HOTEL TIGAIGA



## 2. SISTEMA DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Calidad y Gestión Ambiental se compone de los siguientes elementos:

1. Política de Calidad y Gestión Ambiental del Hotel Tigaiga
2. Evaluación de los aspectos ambientales.
3. Registro de la legislación y requisitos legales aplicables.
4. Programas ambientales que recogen las actividades a realizar para el cumplimiento de objetivos.
5. Documentación del Sistema que consta del Manual del Sistema, Procedimientos y Registros. La actualización permanente de la documentación sirve como soporte en la gestión operativa de nuestra empresa y permite que el sistema sea fácilmente verificado por una entidad externa
6. Auditorías internas, como herramientas de la Dirección para evaluar el desarrollo y la eficacia del Sistema implantado e identificar oportunidades de mejora.
7. Revisión anual del Sistema, por la Dirección, para evaluar su implantación y eficacia y establecer nuevos objetivos para la mejora continua.

## 3. POLÍTICA

En el Hotel Tigaiga integramos en nuestro sistema de trabajo la calidad, la seguridad y la gestión ambiental. Para continuar desarrollando nuestra actividad de una forma sostenible, asumimos los principios de actuación que conforman nuestra **Política**:

- ✿ Favorecer la comunicación activa y el servicio personalizado para cumplir las exigencias de nuestros clientes y tratar de sorprenderlos superando sus expectativas.
- ✿ Potenciar la motivación y formación continua de todas las personas que trabajan para nuestra empresa para que ejerzan sus actividades de manera más responsable, participando y comprendiendo que su parte hace importante la contribución del grupo.
- ✿ Establecer objetivos de forma periódica para promover la mejora continua de la calidad y del comportamiento ambiental en el Hotel, incluyendo acciones preventivas.
- ✿ Cumplir todas las reglamentaciones legales que nos sean de aplicación publicadas en el ámbito local, autonómico, estatal y comunitario.
- ✿ Prevenir en la medida de las posibilidades la contaminación, fomentar el ahorro de recursos y la reducción de residuos.
- ✿ Dar preferencia a los proveedores y contratistas que se identifican con los criterios ambientales y compromisos de calidad y de seguridad asumidos por el Hotel.

## 4. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DEL HOTEL

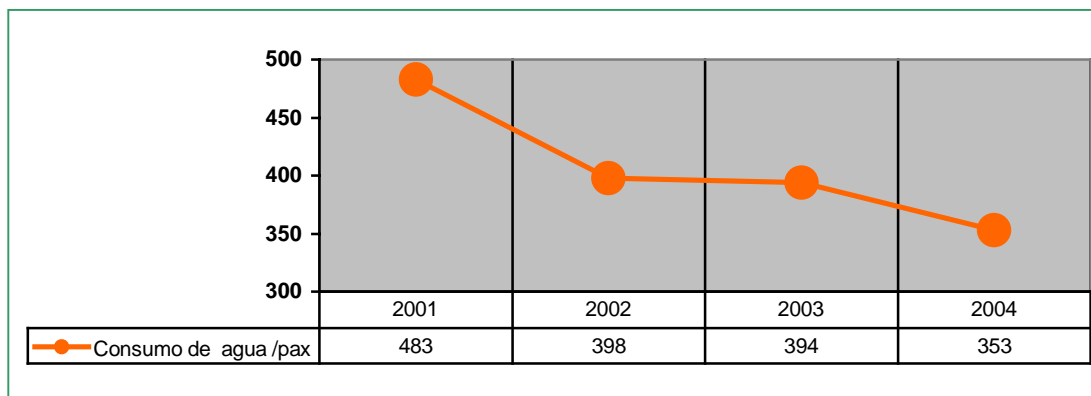
Para la evaluación de nuestro comportamiento ambiental utilizamos los indicadores vinculados a los aspectos ambientales que detallamos a continuación. Para permitir una mejor comparación de los datos a lo largo de los años, el indicador utilizado se mide en **pernoctaciones**, esto es, cada noche que un cliente se aloja en el hotel (clientes por noche), abreviado en los gráficos como **pax**.

### 1. Consumo de agua

Impacto	Utilización de recursos renovables pero potencialmente escasos
Descripción	El agua que se consume en el hotel procede de una galería, cuya propiedad es de una Comunidad de Aguas (sociedad privada) de la que el hotel tiene participaciones. En las épocas en que el suministro de agua de esta galería no es suficiente para abastecer las necesidades del hotel, se recurre a la red de suministro municipal.
Áreas de uso Y Medidas adoptadas para reducir el consumo	<p><u>Habitaciones y áreas comunes de servicio al cliente:</u> Los grifos de lavabo y duchas tienen incorporados limitadores de caudal. Los inodoros tienen dispositivos de interrupción de descarga. En los baños hay carteles informativos que comunican al cliente el compromiso con el cuidado del entorno que significa el cambio de toallas y ropa de cama únicamente cuando el cliente lo estime oportuno. Así se consigue la concienciación y la participación de nuestros clientes en el sistema de gestión ambiental.</p> <p><u>Cocina, Restaurante, Cafetería:</u> Grifería mono mando en todos los puntos de venta. En cocina los lavaderos tienen pulsadores de rodilla lo que favorece el ahorro del agua.</p> <p><u>Lavandería:</u> Dos lavadoras: una industrial (con dosificador automático para jabones) y otra doméstica con programas económicos de lavado. Ofrecemos el servicio de lavado de ropa de clientes.</p> <p><u>Piscina descubierta (250m3) y jardines subtropicales (más de 5.000m2):</u> Piscina dotada de filtros con contra lavado de los mismos y dosificación automática para los productos químicos necesarios. El jardín se riega por un sistema mixto (manual y aspersión) dependiendo de las plantas de cada zona. Se han incorporado sistemas de ahorro de agua.</p> <p><u>Servicio técnico:</u> lleva un registro semanal del consumo. Sistemáticamente realiza controles de la calidad del agua potable y del agua de la piscina.</p>

Indicador	2001	2002	2003	2004
Consumo de agua por pernoctación	481 m3/pax	398 m3/pax	394m3/pax	353m3/pax

Fuente: Registro interno del Hotel Tigaiga



## 2. Consumo de electricidad

Impacto	Consumo y utilización de recursos no renovables
Áreas de uso Y Medidas adoptadas para reducir el consumo	<p><u>Habitaciones:</u> Iluminación general con bombillas de bajo consumo en todos los puntos de luz. TV., minibar, secador. Todas las habitaciones disponen de un interruptor general del alumbrado que desconecta la electricidad en ausencia del cliente. Las ventanas tienen persianas para evitar las cargas de calor externas. Aire acondicionado: dispositivos de regulación individual de la temperatura y detención automática cuando se abren las ventanas de la habitación.</p> <p><u>Áreas comunes de servicio al cliente:</u> Todos los salones cuentan con amplios ventanales que le proporcionan luz natural, además de la iluminación general. Hay tres ascensores a disposición de nuestros clientes. Detectores de presencia en pasillos de pisos y lavabos de zonas comunes.</p> <p><u>Cocina, Restaurante, Cafetería:</u> Todas las instalaciones cuentan con iluminación natural además de la iluminación general. Los restaurantes y cocina están dotados de cámaras frigoríficas industriales, hornos, extractores, botelleros y tren de lavado para vajilla. En la cocina se han renovado los equipos de congelación (los equipos obsoletos consumían mucha energía). Aire acondicionado en Restaurante y Cafetería. Buffet refrigerado, buffet caliente y tostadoras de pan.</p>

Lencería: Iluminación general con tubos fluorescentes. Su equipamiento consiste en una lavadora industrial, una doméstica y una secadora industrial. En 2004 aumenta la ropa lavada en el propio hotel (lo que ha supuesto también un aumento consumo de electricidad).

Piscina climatizada y jardines: Maquinaria de cloración y filtrado de agua de la piscina. La piscina esta equipada con manta térmica, la cual la cubre durante las noches de la temporada de invierno para evitar pérdidas de calor. Año 2003: replanteamos el sistema de tuberías de agua de la piscina (disminuyendo el consumo energético necesario para mantener la temperatura del agua de la piscina climatizada) y reforma de los vestuarios con nuevos cuadros eléctricos. La iluminación de jardines se realiza con bombillas de bajo consumo y reducción, en horarios predeterminados, del número de bombillas encendidas. Sauna: nueva instalación desde el año 2002 (equivale a un aumento del consumo de energía eléctrica).

Sala de máquinas: El mayor consumo de energía eléctrica se produce al ponerse en funcionamiento la bomba de calor: ocurre cuando los paneles de energía solar no han conseguido dar la temperatura suficiente al agua caliente sanitaria. Todas las instalaciones de ACS están bien aisladas. Revisión periódica del estado de las calderas.

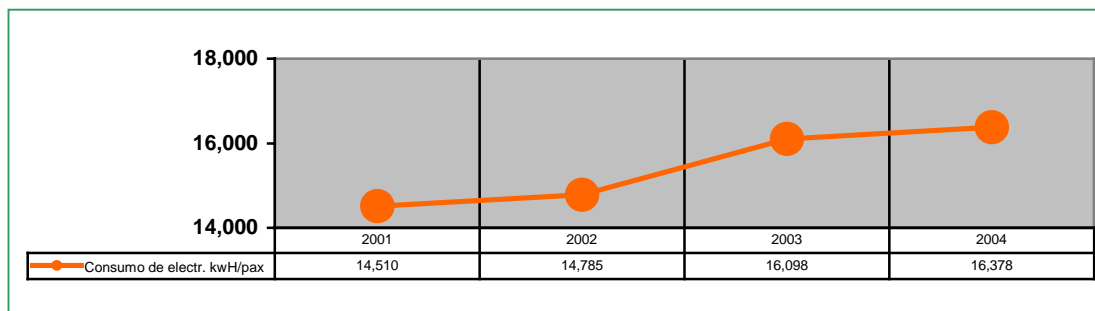
Zonas de servicio interiores con funcionamiento continuado del alumbrado (superior a cinco horas diarias) se utilizan fluorescentes trifósforos-compactas.

El hotel lleva un registro mensual del consumo de energía con la finalidad de conocer y evaluar, a partir de comparaciones interanuales, las mejoras conseguidas y detectar consumos anómalos.

Indicador	2001	2002	2003	2004
Consumo de electricidad por pernoctación	14,510 kWh por pernoctación	14,785 kWh por pernoctación	16,098 kWh por pernoctación	16,378 kWh por pernoctación

Nota: los motivos del incremento se explican en la página 20

Fuente: Fuente: Facturas de la compañía eléctrica y registro interno del Hotel



### 3. Energía solar térmica

Impacto	La energía solar instalada en el Hotel Tigaiga cubre parte de las necesidades energéticas sin utilizar recursos naturales agotables, reduciendo la contaminación atmosférica.
Áreas de uso Y Medidas adoptadas para mejorar el rendimiento	<p>Esta energía se utiliza para el agua caliente sanitaria (en habitaciones, cocina y piscina). La instalación de placas solares con su consiguiente aprovechamiento de energía data del año 1982, cuando fuimos pioneros en Tenerife.</p> <p>En el año 2001, el Instituto Tecnológico de Energías Renovables (ITER S.A.) realizó una auditoría energética a todas nuestras instalaciones de energía solar térmica y tras el análisis del estado de las instalaciones se llevaron a cabo las propuestas de mejora. A finales 2002 hemos realizado una revisión completa de la instalación renovando totalmente el fluido calor-portador (dentro del circuito hidráulico cerrado), pero un fuerte temporal de viento ocurrido en diciembre de dicho año volvió a dañar la instalación por lo que durante unos seis meses no estuvo funcionando al 100% de su rendimiento.</p>

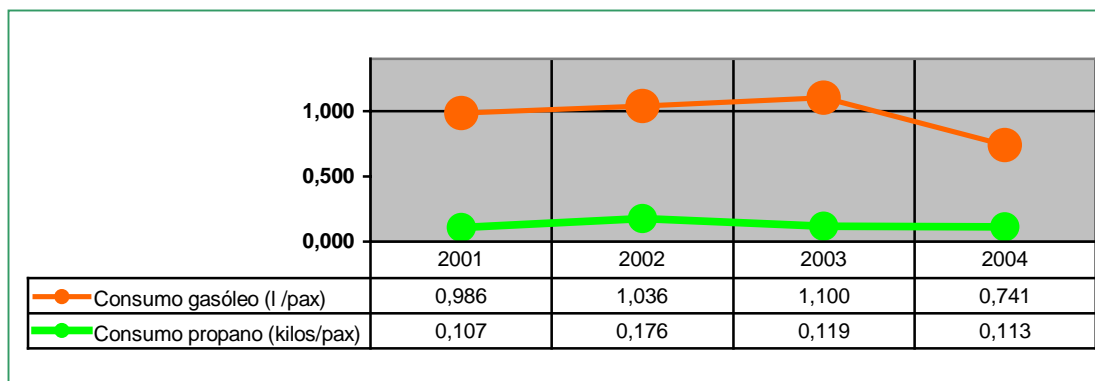
### 4. Consumo de gasóleo y gas propano

Impacto	Utilización de recursos renovables pero potencialmente escasos
Áreas de uso	<p>Las instalaciones del Hotel Tigaiga que consumen gasóleo y propano en el hotel son de carácter supletorio.</p> <p><u>GASOLEO: Calderas de agua caliente</u> El agua caliente sanitaria debe tener por norma una temperatura mínima de 60°C, y en este hotel se calienta gracias a la energía solar. Las calderas entran en funcionamiento cuando esta temperatura no se ha alcanzado ni por la energía solar ni con la ayuda de la bomba de calor. Por ello, dicho consumo depende mucho de las condiciones atmosféricas, ya que sólo en días fríos y nublados los paneles solares no alcanzan a calentar suficientemente el agua.</p> <p><u>GASELEO: Grupo electrógeno</u> entra en funcionamiento únicamente cuando se produce algún corte en el suministro de energía eléctrica. El consumo de gasóleo por estancia no ha variado significativamente.</p> <p><u>PROPANO: Bar Tamaimo y en el Restaurante Tinguaro:</u> las cafeteras de vapor. <u>Cocina:</u> fogones en cocina. El consumo de propano ha ido disminuyendo desde 1999. En cocina, el equipamiento de gas</p>

obsoleto se ha sustituido por equipos que consumen energía eléctrica por el mejor servicio de mantenimiento ofrecido en las islas.

Indicador	2001	2002	2003	2004
Consumo de gasóleo por pernoctación	0,986 l /pax	1,036 l/pax	1,100 l/pax	0,741 l/pax
Consumo de propano por pernoctación	0,107 kg/pax	0,176 kg/pax	0,119 kg/pax	0,113 kg/pax

Fuente: Facturas TEXACO (gasóleo) y DISA gas (propano).



## 5. Emisiones atmosféricas

Impacto	Contaminación del aire
Áreas de uso y Medidas adoptadas para reducir las emisiones	<p>El Hotel Tigaiga cuenta con dos puntos de emisión a la atmósfera y que son los siguientes: dos calderas de gasóleo y los extractores de cocina. Según los valores obtenidos, las emisiones analizadas cumplen perfectamente los límites permitidos por la legislación vigente. Además el informe demostró el buen rendimiento de la combustión de dichas calderas, un 92% y un 94,6% respectivamente. La próxima inspección externa, cumpliendo con el Reglamento sobre la Protección del Medio Ambiente Atmosférico, la realizaremos en el 2007.</p> <p>Aunque siendo poco significativa, una de las medidas adoptadas para la reducción de gases contaminantes a la atmósfera fue el cambio de los dos vehículos de gasolina del parque móvil de la empresa, sustituidos por un moderno monovolumen, versión diesel.</p>

Focos	Contaminantes	Niveles de emisión	Niveles máximos según Decreto 833/1975
Caldera 1	opacidad	0 bacharach	2 bacharach
	SO2	5.4 mg/m3 N	1.700 mg/m3 N
	CO	0 Ppm	1.445 Ppm
Caldera 2	opacidad	0 bacharach	2 bacharach
	SO2	24 mg/m3 N	1.700 mg/m3 N
	CO	0 Ppm	1.445 Ppm

Fuente: Registro quinquenal OCA 21 y 29.01.02

## 6. Niveles de ruidos

Impacto	Daños sobre las personas
Áreas de uso Y Medidas adoptadas para reducir el ruido	<p>La sala de máquinas del hotel esta ubicada en un recinto aislado en el sótano. Además las operaciones de mantenimiento de las instalaciones del hotel susceptibles de generar molestias indeseables a los clientes se realizan en los meses de poca ocupación para minimizar los impactos. Asimismo, como medida preventiva para disminuir el ruido hacia el exterior las actuaciones musicales en vivo representadas varias veces por semana finalizan a las 22:00h.</p> <p>Los estudios de sonometría realizados (para medir los niveles de emisión sonora emitidos desde el establecimiento hacia el exterior) demuestran que en el Hotel no se sobrepasan los niveles de ruidos y vibraciones establecidos por la legislación.</p>

Indicador	Puntos del Hotel
Niveles de emisiones sonoras del Hotel Periodo: Diurno	Entrada: Leq (dBA): 37.1 Piscina: Leq (dBA): 39.5 Restau.: Leq (dBA): 44.3 Cocina: Leq (dBA): 52,1 Habita: Leq (dBA): 25.7
Niveles de emisiones sonoras del Hotel Periodo: Nocturno	Entrada: Leq (dBA): 36.7 Piscina: Leq (dBA): 38.3 Restau.: Leq (dBA): 41.2 Cocina: Leq (dBA): 51,1 Habita: Leq (dBA): 21.3

Fuente: Sanidad Municipal, 01 febrero de 2005

## 7. Generación de aguas residuales

Impacto	Contaminación de las aguas
Áreas de uso y Medidas adoptadas para reducir la generación de aguas residuales	<p>Las fosas sépticas del hotel Tigaiga recogen las aguas residuales. Estas fosas sépticas son vaciadas con periodicidad anual y los lodos son gestionados correctamente, vertiéndose previa autorización correspondiente en la estación depuradora para su tratamiento. Además las autoridades correspondientes están construyendo en nuestra zona la red de saneamiento municipal a la que nos conectaremos en cuanto esta se ponga en funcionamiento.</p> <p><u>Habitaciones y áreas comunes:</u> Se producen efluentes de lavabos, bañeras y W.C.</p> <p><u>Cocina, Restaurante, Cafetería:</u> Aguas generadas por operaciones de limpieza y efluentes de cocinas (lavado de vajillas). Además de recoger los aceites usados en un contenedor para su adecuada gestión, contamos con un separador de aceites en cocina para minimizar el contenido de grasas en los efluentes.</p> <p><u>Lencería:</u> Las aguas que se generan en este departamento son las procedentes de las máquinas de lavado, donde se ha instalado el uso de jabones dosificados de forma automática para evitar excesos o derrames accidentales.</p> <p><u>Piscina:</u> Aguas residuales generadas por la limpieza a contracorriente de los filtros de arena de la piscina.</p>

Indicador: Análisis anual de aguas residuales	Decreto 174/1994 Reglamento de Control de Vertidos		Resultado Año 2004
pH	PH	5.5 y 9.5	7,50
DBO <sub>5</sub>	mg O <sub>2</sub> /l	30	17
DQO	mg O <sub>2</sub> /l	160	52,50
Sólidos suspensión	Mg/l	30	0,55
Aceites y grasas	Mg/l	20	6,50

Fuente: Canatec, Mayo 2004

## 8. Generación de residuos

Impacto	Ocupación del suelo por eliminación en vertedero, contaminación de suelos y aguas.
Áreas de uso y Medidas adoptadas para reducir la generación de residuos	<p><u>Habitaciones y áreas comunes:</u> Los residuos son principalmente orgánicos, papeles y envases, pilas. Se facilita la colaboración de los clientes mediante contenedores específicos con identificación del tipo de residuo contenido para su segregación (papel, envases y vidrio) todos ellos recuperables y gestionados por el hotel para su posterior reciclaje.</p> <p><u>Cocina, Restaurante, Cafetería:</u> Residuos orgánicos y envases, principalmente cristal y cartón. El aceite vegetal de la cocina es gestionado por un gestor autorizado.</p> <p><u>Jardines:</u> Los restos vegetales o de poda son separados para su recogida y compostaje por parte del municipio.</p> <p><u>Mantenimiento y almacenes:</u> Residuos de mantenimiento en general (pinturas, barnices, etc.). Envoltorios y cajas del almacén.</p> <p><u>Oficinas (recepción):</u> Residuos de oficina (papel, toner y cartuchos de impresora).</p> <p>Nuestra compactadora de cartón facilita el almacenamiento y transporte del cartón destinado a ser reciclado.</p> <p>El cuarto de basuras del hotel tiene un sistema de refrigeración para disminuir al máximo posible las molestias derivadas de malos olores.</p> <p><u>Residuos especiales:</u> por ejemplo, tubos fluorescentes, pilas, etc. son gestionados de acuerdo a la normativa vigente por parte de gestores autorizados.</p>

### Indicador: GENERACION DE RESIDUOS POR PERNOCTACION

	Unidad	año 2001	año 2002	año 2003	2004
Residuos urbanos	Kilos/pax	0,997 kg	0,929 kg	1,019 kg	0,986 kg
<b>Residuos segregados directamente en el hotel</b>					
Cartón y papel	Kilos/pax	0,121 kg	0,113 kg	0,133 kg	0,127 kg
Cristal no retornable	Kilos/pax	0,229 kg	0,225 kg	0,190 kg	0,206 kg
<b>Suma de residuos / pax</b>		<b>1.327 kg</b>	<b>1.267 kg</b>	<b>1.342 kg</b>	<b>1.319 kg</b>

Fuente: Registros internos de residuos del Hotel

## Indicador: GENERACION DE RESIDUOS

	Unidad	año 2001	año 2002	año 2003	2004
Aceite vegetal cocina	Total litros	575	600	690	775
Orgánico jardines	Total kilos	26.220	27.700	32.580	29.286
<b>Residuos especiales</b>					
Fluorescentes	Nota(*)	49 metros	73 metros	75 metros	<b>15 kilos</b>
Pilas incl. Pilas botón	Kilos	15	12	16	26


Nota (\*): Cambio de unidad de medida de tubos fluorescentes por cambio de gestor

Fuente: Registros internos de residuos del Hotel


## 9. Actuaciones ambientales del hotel


Desde sus comienzos el Hotel Tigaiga ha estado comprometido con su entorno natural como se deduce de las actuaciones realizadas con nuestros clientes, touroperadores y nuestra comunidad.


Dentro de las actividades dirigidas a los **clientes**, destacamos las siguientes:


 En 1.977, gracias a las inquietudes e interés de nuestros clientes, publicamos la primera guía botánica con las especies de nuestros jardines. Se procedió entonces a la clasificación y numeración de cada una de las especies existentes. La 3º edición (1.996) mejorada, con fotos a color, da la oportunidad a los clientes de conocer y aprender más junto a las visitas guiadas explicativas por los jardines, realizadas por parte de un especialista en botánica y biología de la Universidad de La Laguna.



 Una de las mejores labores de concienciación, comunicación y sensibilización hacia los clientes está realizada por miembros de la Familia Talg. Se trata de una visita explicativa al interior de las instalaciones del hotel, haciendo hincapié en las mejoras realizadas y en las acciones ambientales que vamos haciendo y a las que ellos contribuyen.

 Creación de un programa de senderismo por la naturaleza, que comenzó hace más de treinta años con Don Enrique Talg II guiando a nuestros clientes por caminos de nuestra isla. Esta acción se consolidó y continúa en la actualidad: rutas que siguen guiando a nuestros huéspedes y a los de otros hoteles por los mismos senderos, descubriendo la 'isla escondida'.

 Celebración y divulgación de la cultura canaria y nuestro entorno: bailes típicos y lucha canaria cada domingo por la mañana en nuestros jardines desde hace más de 40 años.

 Actividades culturales y sociales: eventos a los que invitamos a nuestros huéspedes, bien organizados por el propio hotel, como veladas sobre el entorno

natural o acontecimientos como anualmente el Paseo Turístico que ya celebra su sexta edición; o bien de interés tradicional, como el día de Romería de Tigaiga (lugar del municipio de los Realejos del que el hotel lleva el nombre).

Con los **touroperedores** las acciones principales son:

- ❁ Cumplimentación de cuestionarios ambientales de evaluación y seguimiento de nuestro comportamiento ambiental. Tienen periodicidad anual y dan a conocer parámetros tales como los consumos de agua, y electricidad por pernoctación, las mejoras realizadas.
- ❁ Nueva estrategia de marketing: inclusión del hotel en la marca 'Tenerife Natural' de la Sociedad de Promoción Exterior de Tenerife, que dirige sus acciones principalmente a touroperedores y público comprometido con su entorno.
- ❁ Obtención de premios a nivel mundial, otorgados por los clientes de dichos touroperedores, por la apreciación que ellos han tenido durante su estancia de los cuidados que damos a nuestro entorno, así como del cumplimiento de los requisitos de los touroperedores expuestos en los cuestionarios.



Relaciones con **nuestra comunidad**:

- ❁ Podemos destacar la mejora de actitud y sensibilidad de nuestro personal hacia el gestión ambiental. La conciencia ambiental de nuestros empleados es cada vez más mayor, practicada en el trabajo y presente en su vida cotidiana.
- ❁ El Hotel Tigaiga forma parte de la Comisión de Gestión ambiental de la patronal hotelera de Tenerife ASHOTEL. Esta Comisión, presidida actualmente por Irene Talg, se ha encargado de realizar una "Guía de Buenas Prácticas Ambientales", publicada para todos los hoteles asociados. Así mismo, se han consolidado los 'Premios a la Gestión Ambiental', que fomentan el seguimiento de las buenas prácticas y la implantación de mejoras en todos los hoteles de la provincia.
- ❁ Participamos activamente en diversos foros locales, nacionales e internacionales exponiendo la experiencia ambiental del Hotel Tigaiga. Estos foros se realizan a todos los niveles, desde técnicos en gestión ambiental, a guías turísticos, profesores de turismo, etc. lo que conlleva una difusión de la concienciación ambiental.
- ❁ Nuestra labor para promocionar y fomentar los senderos turísticos en de la isla nos lleva a la colaboración en diferentes proyectos con el Cabildo Insular de Tenerife: Proyecto 'Paseo de la Costa', promovido por Enrique Talg II, y que pretende unir los tres municipios del Valle de la Orotava con un paseo marítimo y Proyecto 'Sendero del Sol' que durante 2004 ha cobrado mayor interés entre la clase política y otros colectivos del Valle para su realización.
- ❁ Participación en programas de la Fundación Entorno (Madrid) de la cual recibimos la información continua sobre legislación ambiental aplicable (a nivel autonómico, nacional e internacional); congresos ferias y cursos; boletín de

noticias ambientales; acceso a programas de formación; línea de consulta y atención personalizada; etc.

## **4.2 ASPECTOS AMBIENTALES INDIRECTOS**

Los principales aspectos indirectos identificados sobre los que nuestro hotel tiene alguna capacidad de actuación están relacionados con el comportamiento de nuestros clientes, proveedores y contratistas.

### **Áreas y gestión ambiental:**

Cientes en habitaciones: Lavado de ropa de cama y toallas cuando el cliente lo solicite. Los cambios de lencerías son compatibilizados con el deseo de los clientes en su colaboración con las actuaciones ambientales propuestas por el hotel.

Cientes en áreas comunes: Les ofrecemos la posibilidad de segregar residuos.

Información en recepción: Informamos a nuestros clientes sobre los puntos de interés de la isla, actividades culturales y de entretenimiento locales.

Programa de animación: Nuestras actuaciones de animación dan a conocer las tradiciones o espacios naturales de Canarias, como por ejemplo los bailes típicos y lucha Canaria o las rutas de senderismo organizadas.

Tienda de souvenirs/boutique, sauna y peluquería: alquiladas a personal ajeno al hotel. Tienen conocimiento de la política del hotel y el compromiso del hotel con la calidad y el gestión ambiental. La tienda de souvenirs/boutique dispone además de ropa y prensa, un "rincón de productos canarios". Separación de residuos: envases vacíos (aerosoles) con productos de peluquería.

Proveedores y contratistas: el Tigaiga apuesta por trabajar preferentemente con proveedores localizados en Canarias. El encargado de compras es responsable de seleccionar de forma preferente aquellos proveedores certificados por ISO 14000 o EMAS, así como aquellos que ofrezcan productos ecológicos garantizados. En el año 2002 participamos en la iniciativa 'e+5' de Calificación Ambiental de Proveedores y Contratistas organizado por la Fundación Entorno, Madrid.

Asistencia como ponente de Irene Talg, Responsable de Calidad y Gestión Ambiental del Tigaiga, a foros nacionales e internacionales, entre otros, la 'Conferencia Europea sobre beneficios y retos de EMASII' celebrada en la Comisión Europea, Bruselas (2002), 'Estrategias de Sostenibilidad', realizado en Lanzarote (2003).

2003/2004: Colaboración del Hotel Tigaiga con el Instituto Tecnológico de Canarias (ITC) en el proyecto ETIV: EMAS Technological Implementation and Verification. desarrollando un estudio de caso.

## 5. OBJETIVOS AMBIENTALES

La aprobación de la Política por parte de la Dirección fue el punto de partida que indicaba el camino a seguir para la consecución de los objetivos, controlando y minimizando los impactos ambientales generados por nuestra actividad.

Objetivos 2004	Objetivo	Grado cumplimiento
<b>1. Consumo de agua por pernoctación</b>	Reducción en un 2%	Cumplido
<b>2. Consumo de energía eléctrica</b>	Reducción en un 5%	Incumplido
<b>3. Reducción de residuos</b>	Aumentar las compras en envases a granel	Cumplido
<b>4. Trabajos con nuestra comunidad</b>	Aumentar el número de actuaciones externas	Cumplido

### **Objetivo 1: Consumo de agua por pernoctación**

Se redujo el consumo de agua por pernoctación en un 11'6% superándose ya por tercer año consecutivo el objetivo planteado. Con la implantación del sistema hemos realizado un control del aspecto que nos permite de conocer el consumo del agua y evaluar, a partir de comparaciones periódicas, detectar consumos anómalos e desarrollar acciones de mejoras.

### **Objetivo 2: . Consumo de energía eléctrica**

Se ha incrementado en un 1,7% el consumo eléctrico por pernoctación quedando el objetivo incumplido. Sin embargo este año el incremento se ha estabilizado con respecto a años anteriores.

El objetivo de disminuir el consumo, que se incorporó ya en la primera declaración, no se ha alcanzado debido a que la posible disminución del consumo derivada de las metas fijadas era pequeña en comparación con el aumento general de las necesidades de electricidad que se ha producido. Este aumento ha sido debido a dos factores principalmente. Por un lado, la entrada en servicio de nuevas instalaciones que han demandado un aumento paulatino y constante del consumo eléctrico, como es el caso del sistema de aire acondicionado, minibares en todas las habitaciones, nueva sauna, bufé en restaurante, maquinaria de cocina. entre otros. Por otro lado, las obras realizadas en las instalaciones también demandan un alto consumo eléctrico.

### **Objetivo 3: Reducción de residuos**

Los criterios ambientales establecidos en el Tigaiga para sus **compras** (reducción de residuos de envases de plástico, **minimización** de los envases con recipientes retornables y no retornables, dispensadores rellenables, productos a granel, etc.), han sido un elemento clave en la racionalización de la gestión no solo ambiental, sino empresarial.

Además el hotel ha implantado la **recogida de selectiva de residuos** conforme a las determinaciones legales con una gran participación del personal, que continua y fomenta estas prácticas en su entorno cotidiano. Dentro de este apartado ha mejorado la segregación de cartón y vidrio.

### **Objetivo 4: Trabajos con nuestra comunidad**

En los 3 últimos años entregamos 1000 ejemplares de nuestra Declaración Ambiental. Además, la nueva distribución a través de internet de la Declaración Ambiental (solo en los 6 últimos meses se han 'bajado' más de 50 ejemplares) ha permitido registrar el alcance de la misma, entre aquellas instituciones y personas que lo solicitan. Entre ellos destacan: Ayuntamientos, Universidades, empresas nacionales e internacionales.

Esta labor fomenta uno de los principales objetivos de una empresa certificada EMAS, esto es, repercutir sobre su entorno directo e indirecto para crear una consciencia ambiental, que repercutirá en definitiva en la mejora de nuestro entorno.

## **6. PROGRAMA DE GESTION AMBIENTAL 2005**

### **Objetivo 1: Controlar y reducir el consumo de energía total en un 2%.**

Metas:

- Instalar contadores de electricidad en la sala máquinas y cocina.
- Realizar registro mensual del consumo de energía por zonas para poder detectar consumos anómalos y emprender acciones de mejora.

### **Objetivo 2: Reducir el consumo de agua en un 2% por pernoctación**

Metas:

- Revisar el buen funcionamiento de los limitadores de caudal de agua instalados en las habitaciones, así como los dispositivos de interrupción de descarga de los inodoros.
- Sustitución progresiva en las habitaciones de la grifería deteriorada por grifería mono mando.

### **Objetivo 3: Mantener y difundir nuestra tradiciones y jardines**

Metas:

- Publicar una nueva edición de la guía botánica, incluyendo el texto en español.
- Promocionar las exhibiciones de bailes típicos y lucha canaria

#### **Objetivo 4: Incrementar la separación de residuos.**

Metas:

- Aumentar la separación de envases.
- Disminuir la cantidad generada de residuos urbanos.

### **7. SIGUIENTE DECLARACIÓN AMBIENTAL**

La Declaración Ambiental se revisa y valida anualmente. La próxima Declaración Ambiental se elaborará en Febrero del año 2006, actualizando de este modo el Programa Ambiental y los aspectos ambientales más significativos contemplándose la posibilidad de posibles correcciones al respecto y la introducción de nuevas metas y objetivos.

### **8. VERIFICADOR ACREDITADO DE LA DECLARACIÓN AMBIENTAL**

Hotel Tigaiga

Enrique Talg Wyss  
Consejero Delegado

Irene Talg Reineke  
Responsable Calidad y Gestión Ambiental

Verificado el Sistema y validado por:  
Entidad de Verificación Ambiental  
TÜV Internacional  
(GRUPO TÜV RHEINLAND)

Jordi Pla  
Responsable de Entidad  
Verificación Ambiental  
TÜV Internacional

---