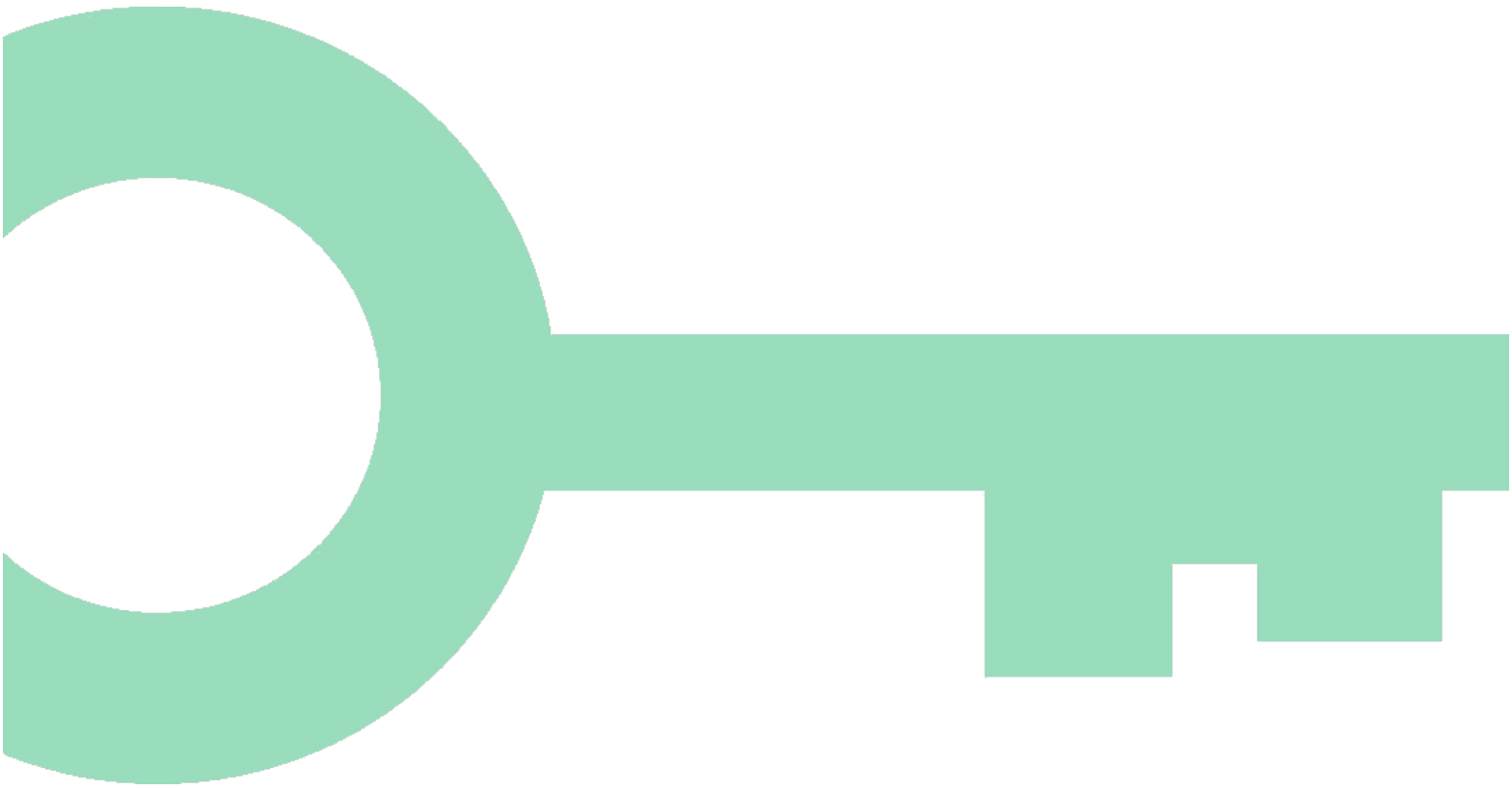
GUÍA DE INTERPRETACIÓN DE LOS CRITERIOS LLAVE VERDE PARA CAMPINGS EN ESPAÑA 2024



FEE

ADEAC

Green Key



ÍNDICE

Introducción 1

Gestión Ambiental 7

Participación e Implicación del Personal 14

Información a los Huéspedes 19

Agua 24

Higiene y Limpieza 32

Residuos 39

Energía 48

Alimentación y Proveedores 60

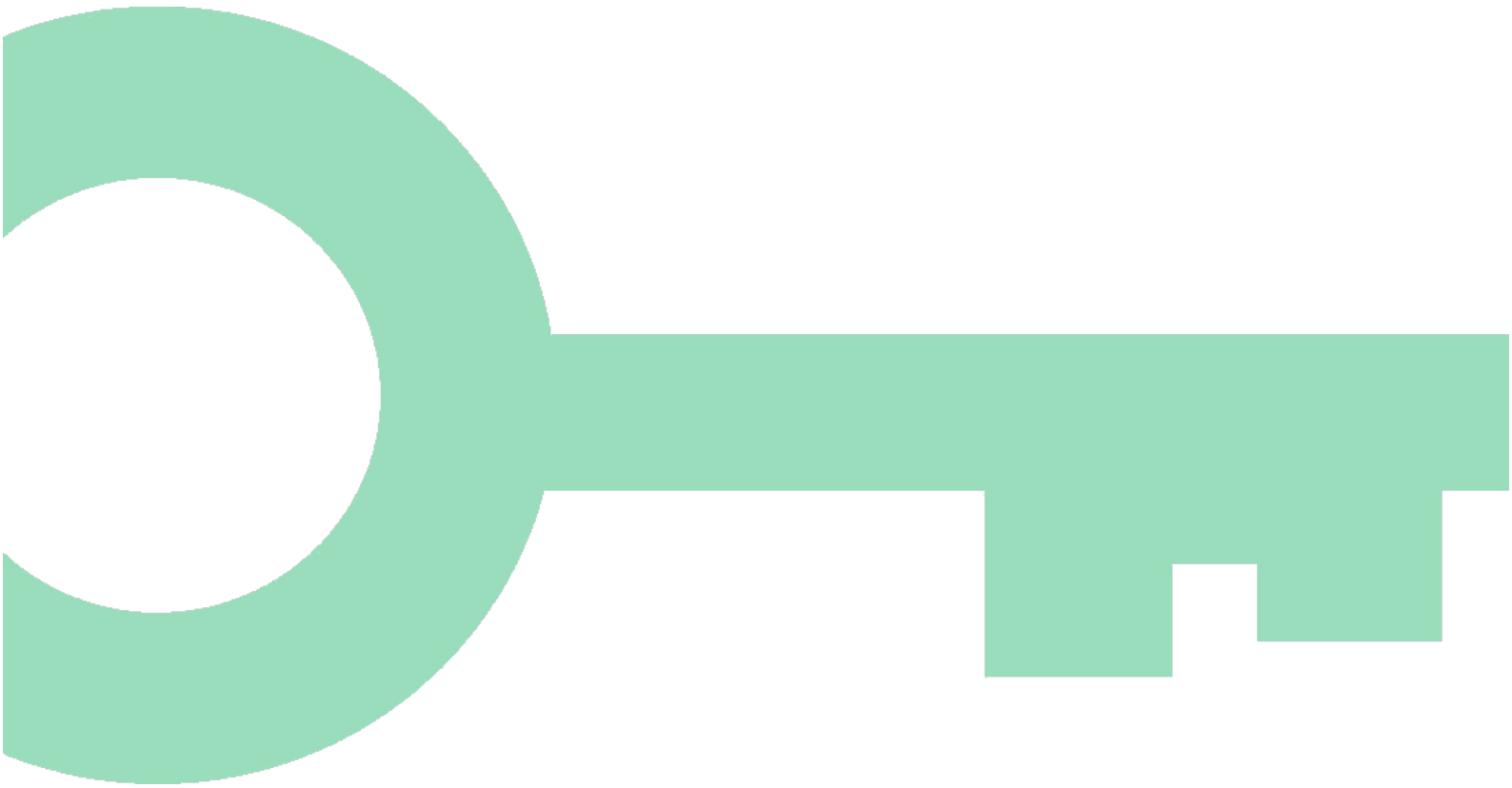
Interiores 67

Exteriores 71

Responsabilidad Social Corporativa 77

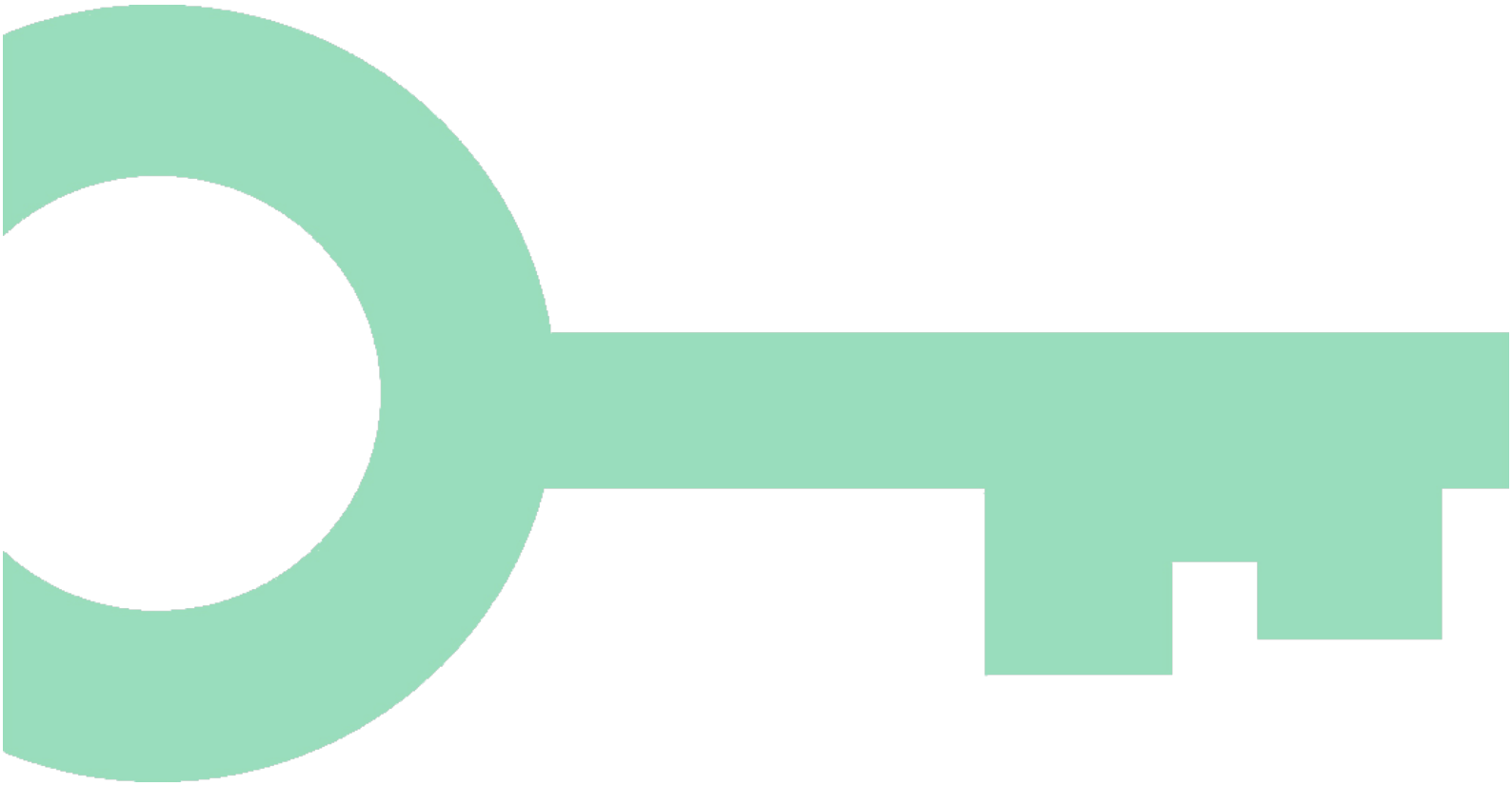
Actividades Ambientales 85

Administración 90



INTRODUCCIÓN





Llave Verde

Llave Verde es un **programa internacional** creado y gestionado por la FEE (*Foundation for Environmental Education)*, cuya rama española es ADEAC (Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor).

El programa comenzó en 1984, a nivel nacional en Dinamarca, extendiéndose rápidamente a nivel internacional.

Actualmente existen casi 6.000 establecimientos de 70 países, dentro y fuera del ámbito europeo. Además de a campings, la certificación se extiende, con criterios específicos, a hoteles, pequeños establecimientos, restaurantes, centros de convenciones y atracciones.

La **finalidad** de Llave Verde es estimular, asesorar y acreditar los esfuerzos de mejora realizados por los establecimientos en: utilización de agua y energía; tratamiento de residuos; política de compras y gestión ambiental en general. Asimismo, estimula los cambios deseables a nivel de valores, actitudes, comportamientos, instalaciones y servicios.

Entre los **objetivos** prioritarios de la Llave Verde destacaríamos:

- Identificar y reconocer las iniciativas de gestión ambiental más sostenibles y difundir las mejores prácticas detectadas.
- Implicar en las medidas a adoptar a todos los actores del sector turístico: población local, gestores y turistas, en su progreso hacia un turismo más sostenible.
- Sensibilizar al conjunto del sector turístico (instituciones, empresas y touroperadores) respecto de la importancia de esta temática.

Entidades responsables de Llave Verde

Coordinación Internacional

En cada país participante existe una organización encargada de desarrollar el programa a nivel nacional. La FEE, con sede en Dinamarca, gestiona técnicamente la coordinación internacional del programa. Su función es garantizar la homogeneidad del programa en los distintos países y asistir técnicamente a las organizaciones nacionales en el desarrollo del mismo. En ocasiones lleva a cabo visitas de inspección a los establecimientos galardonados.

Anualmente se celebra un encuentro internacional de los responsables en cada país, en el que se discuten los principales temas que conciernen al programa, como la revisión y adaptación de los criterios, la relación con los patrocinadores del

programa a nivel internacional o el desarrollo de materiales promocionales y/ o educativos.

La coordinación internacional mantiene estrechas relaciones con la Organización Mundial del Turismo (OMT) y con la Asociación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafés (HOTREC), además de con HORESTA, (Asociación Danesa de Hoteles, Restaurantes y Atracciones Turísticas) cofundadora del programa.

Comité Internacional

Compuesto por la Coordinación Internacional y miembros de HORESTA.

Participa en la revisión de los criterios, que se realiza cada 4 años, para garantizar la adaptación del programa a la evolución de las condiciones económicas, sociales y ambientales.

Coordinación Nacional

La Coordinación Nacional del programa recae en España en ADEAC, que es la ONG responsable de la transposición de los criterios internacionales a nivel nacional, adaptándolos a la realidad del país. También asume la responsabilidad de la divulgación y promoción del programa en España, así como el asesoramiento a los establecimientos a lo largo de todo el proceso de análisis de las candidaturas, "acompañamiento" de los candidatos antes y después de las visitas de control.

ADEAC desarrolla otros dos programas internacionales de la FEE:

Bandera Azul para playas, puertos y embarcaciones.

Ecoescuelas para centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria.

Y un programa nacional:

Senderos Azules para rutas y caminos sostenibles y accesibles.

Procedimiento de Llave Verde

Inscripción en el programa y pago de la cuota correspondiente

En nuestra web pueden encontrar las distintas tarifas, dependiendo del número de parcelas y la categoría del camping.

Presentación de la candidatura

Una vez efectuado el pago, se les remitirá un cuestionario que deben completar y aportar la documentación necesaria. ADEAC está disponible para asesorarles en este proceso y dispone de recursos de apoyo que pueden encontrar en nuestra web en la sección de Recursos.

Visita de inspección al establecimiento por parte de auditores cualificados

Los establecimientos candidatos a Llave Verde recibirán una visita inicial de un auditor externo, acreditado por ADEAC en la que se constatará el cumplimiento de los criterios, en un plazo de tres meses desde que el establecimiento presente su candidatura.

Se informará de las acciones a llevar a cabo necesarias para el cumplimiento de los criterios y los plazos en que sería conveniente realizarlas. El establecimiento dispone de un mes desde que se lleva a cabo la visita para responder a ADEAC con la resolución de los problemas detectados durante la inspección.

La visita al establecimiento se realizará el primer y segundo año de participación en el programa y a partir de entonces, será bianual.

Envío de la candidatura a la Coordinación Internacional para su aprobación

Renovación anual

La Llave Verde se renueva de forma anual. ADEAC verifica el cumplimiento de los criterios, tanto obligatorios como opcionales y la actualización de los planes de acción de los establecimientos, mediante el envío de documentación.

Filosofía de Llave Verde

El programa Llave Verde supone un **beneficio social** para el conjunto de la comunidad en que localiza el establecimiento, ya que éste reducirá su impacto ambiental y sus externalidades, contribuyendo a un desarrollo local más sostenible.

Llave Verde facilita las relaciones de cooperación entre los diferentes establecimientos de forma que todos obtengan ventajas cooperativas permanentes, en lugar de ventajas competitivas temporales.

Cada año se galardonan en cada país aquellos establecimientos que cumplen con los criterios obligatorios y opcionales y se incluyen en la Red internacional de Green Key.

Para la obtención del galardón en el primer año deben cumplirse todos los **criterios obligatorios**. En los años sucesivos deben cumplirse además tres **criterios opcionales** anuales conforme al plan de acción definido por el establecimiento.

Nº de años participando	Nº de criterios opcionales que cumple el establecimiento
1	0
2	3
3	6
4	9

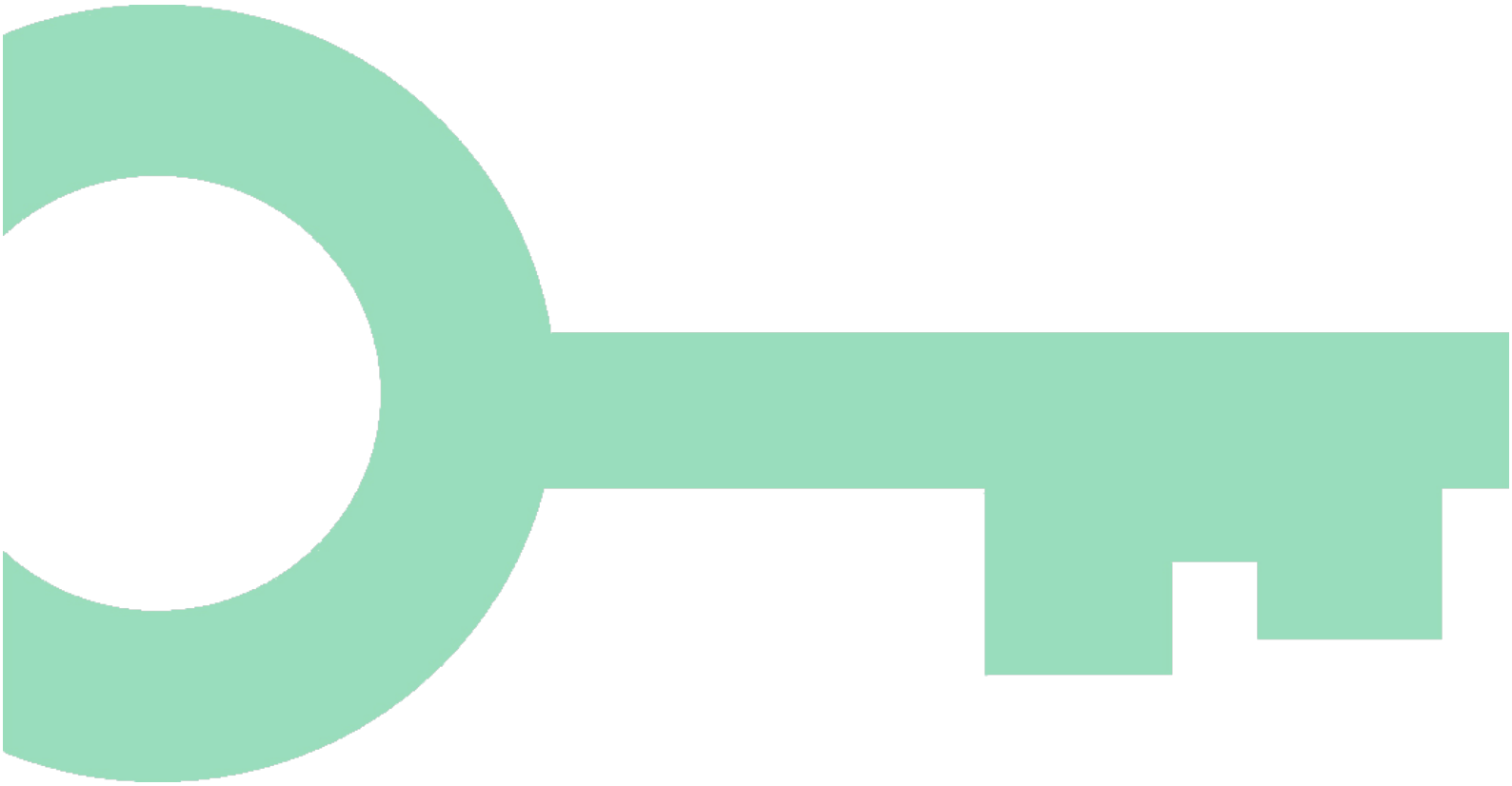
Estos criterios, obligatorios y optativos, se agrupan en torno a trece áreas temáticas:

1. Gestión Ambiental.
2. Participación e Implicación del personal.
3. Información a los huéspedes.
4. Agua.
5. Higiene y Limpieza.
6. Residuos.
7. Energía.
8. Alimentación y proveedores.
9. Interiores.
10. Exteriores.
11. Responsabilidad Social Corporativa.
12. Actividades ambientales.
13. Administración.

A continuación, se describen los Criterios de Llave Verde.

GESTIÓN AMBIENTAL





1.1 La dirección del establecimiento debe implicarse en el proceso, así como designar a una persona como gestor ambiental, que actuará como interlocutora con la coordinación de Llave Verde y como coordinadora del comité ambiental a nivel interno. (obligatorio)

La persona gestora ambiental debe articular la comunicación entre las personas trabajadoras del establecimiento, el equipo directivo y los proveedores, con objeto de detectar necesidades y propuestas de soluciones a los diferentes obstáculos a los que se enfrenta en su gestión ambiental. Puede ser cualquier persona empleada, aunque a menudo suele pertenecer a personal de mantenimiento o de recursos humanos.

Esta persona se constituirá además como interlocutor con la coordinación de Llave Verde, por lo que deberá aportar sus datos de contacto y ser capaz de responder a las preguntas del cuestionario y recopilar la información necesaria de otros departamentos. Debe coordinar el plan de acción del establecimiento.

Asimismo, sería conveniente que dicha persona pudiese acompañar en la auditoría de Llave Verde. La persona gestora será responsable de la renovación de Llave Verde y el establecimiento debe comunicar a Llave Verde si esta persona cambia.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre las funciones del gestor ambiental.

1.2 El establecimiento debe definir, establecer y exhibir una política ambiental (obligatorio)

La política ambiental del establecimiento debe entenderse como un compromiso general del establecimiento con la sostenibilidad, que debe ser asumido por los trabajadores y comunicado a los clientes. Dicha política deberá ser formulada de forma clara y concisa para su exposición y comunicación al público, incluyendo una actualización continua de los objetivos que el establecimiento se plantee. La política ambiental expuesta debe estar firmada por la Dirección del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría, se comprobará que la política de sostenibilidad esté expuesta en la recepción, tenga menos de tres años de antigüedad y que se trate de un documento general, que incluya tanto cuestiones medioambientales como socioculturales y económicas.

1.3 El establecimiento debe elaborar un plan de acción que incluya unos objetivos de mejora continua, con metas y plazos de ejecución. (obligatorio)

La política ambiental del establecimiento debe ser desarrollada a través de un plan de acción que incluya al menos tres objetivos específicos y en el que se fijen unas

metas a conseguir, unos plazos en los que alcanzar dichas metas, un responsable de su consecución y unos recursos destinados a tales efectos. Para ello se debe tener en cuenta los impactos que el establecimiento provoca en el medioambiente, a partir de un análisis ambiental que incluya los consumos de agua y energía, generación de residuos, identificación de los productos de limpieza, suministros, etc. Se debe prestar especial atención a aquellos aspectos que en la realidad difieren de la política ambiental planteada por el establecimiento. Puede incluir también temas sociales, culturales, de salud, de derechos humanos, etc.

El establecimiento debe formular al menos tres acciones al año de tres áreas de operaciones diferentes. Es recomendable incluir los criterios opcionales de Llave Verde en el plan de acción, dado que su cumplimiento debe ser progresivo. Si el establecimiento ha obtenido la Llave Verde el año anterior, para su renovación, se evaluará la consecución de los objetivos propuestos en el plan de acción del año anterior. En caso en que alguna de las acciones planteadas no haya podido llevarse a cabo, el establecimiento debe justificarlo y plantear una solución.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre el plan de acción anual.

1.4 El establecimiento debe mantener actualizado un archivo con toda la información relacionada con Llave Verde. (obligatorio)

La información sobre Llave Verde debe estar claramente organizada, siguiendo la numeración de los criterios de Llave Verde y recoger toda la información relacionada con el proceso de certificación desde el inicio de la candidatura.

El archivo puede ser electrónico, mediante carpetas de documentos guardadas en el servidor del establecimiento, o en papel en un archivador exclusivo para Llave Verde.

El archivo específico de Llave Verde deberá incluir necesariamente:

- Política ambiental.
- Plan de acción con objetivos y metas e identificación y atribución de responsabilidades.
- Actas de reuniones del comité ambiental.
- Registros y mediciones de agua, energía, residuos, etc.
- Procedimientos por escrito.
- Planes de formación ambiental.
- Contratos con proveedores.
- Información sobre productos químicos utilizados.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar la información anteriormente descrita.

1.5 El establecimiento debe mantener una colaboración activa con al menos dos entidades locales en temas ambientales o sociales. (obligatorio)

El objetivo de este criterio es reforzar la relación del establecimiento con la comunidad local.

Las entidades locales pueden ser asociaciones, grupos locales, ayuntamientos, colegios, empresas locales, gestores de áreas protegidas etc. Igualmente sirven entidades regionales o nacionales que desarrollen acciones en la localidad en que se ubica el establecimiento.

Algunos ejemplos pueden ser: apoyo a iniciativas escolares locales, apoyo a ONG locales, o la colaboración en la protección de elementos históricos, arqueológicos o culturales.

La colaboración debe ser bidireccional y se debe aportar documentación que acredite esta colaboración.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre las entidades locales con las que colabora.

1.6 El establecimiento debe medir su huella de Carbono a través de un sistema de medición reconocido. (obligatorio)

A partir del consumo anual de energía, junto con otros datos del establecimiento, se puede calcular la huella de Carbono del establecimiento y se pueden plantear acciones para reducir o compensar las emisiones de CO2. Es interesante obtener el dato de emisiones de Carbono por huésped.

Existen varias herramientas de cálculo de huella de carbono online. Algunas son gratuitas y otras son de pago. Los cálculos de la huella de carbono deben ser verificados por un auditor externo independiente, conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI) o cualquier otra norma reconocida internacionalmente, como ISO 14064 o PAS 2060.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre la herramienta de medición del carbono utilizada y los resultados obtenidos.

1.7 El establecimiento ha definido objetivos para reducir su huella de carbono. (opcional)

Utilizando como base el cálculo de las emisiones de CO2 del establecimiento, el establecimiento establece como objetivo reducir un porcentaje de las mismas, mediante ahorro energético, medidas de eficiencia energética, instalación de sistemas de energías renovables, etc.

Para aquellas emisiones que no pueden reducirse, se puede plantear un sistema de compensación de emisiones, mediante un sistema externo, por ejemplo el Global Forest Fund de la FEE (www.gff.global) que compensa las emisiones de CO2 mediante plantaciones de árboles.

La compensación de carbono mediante la plantación de árboles puede hacerse localmente en el propio establecimiento o cerca de él, o puede hacerse en otra zona, pero siempre debe hacerse con especies autóctonas.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre el sistema de compensación de emisiones de carbono.

1.8 El establecimiento ha alcanzado la neutralidad climática. (opcional)

Es un criterio obligatorio que el establecimiento lleve a cabo un cálculo anual de la huella de carbono, incluyendo las emisiones directas de sus fuentes propias o controladas (emisiones de alcance 1) y las emisiones indirectas derivadas de la generación de energía comprada (emisiones de alcance 2). Se recomienda, aunque no es obligatorio, que el establecimiento también tenga en cuenta el resto de emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor del establecimiento (emisiones de alcance 3).

El establecimiento tiene una huella de carbono igual a cero, al eliminar totalmente sus emisiones de CO2 o compensarlas completamente mediante un sistema verificado de compensación de emisiones.

Las emisiones inevitables de alcance 1 y 2 se compensan utilizando compensaciones de carbono de normas reconocidas aceptadas por la International *Carbon Reduction & Offset Alliance* para las emisiones de alcance 1, certificados energéticos reconocidos por RECS, o compensaciones de carbono para las emisiones de alcance 2.

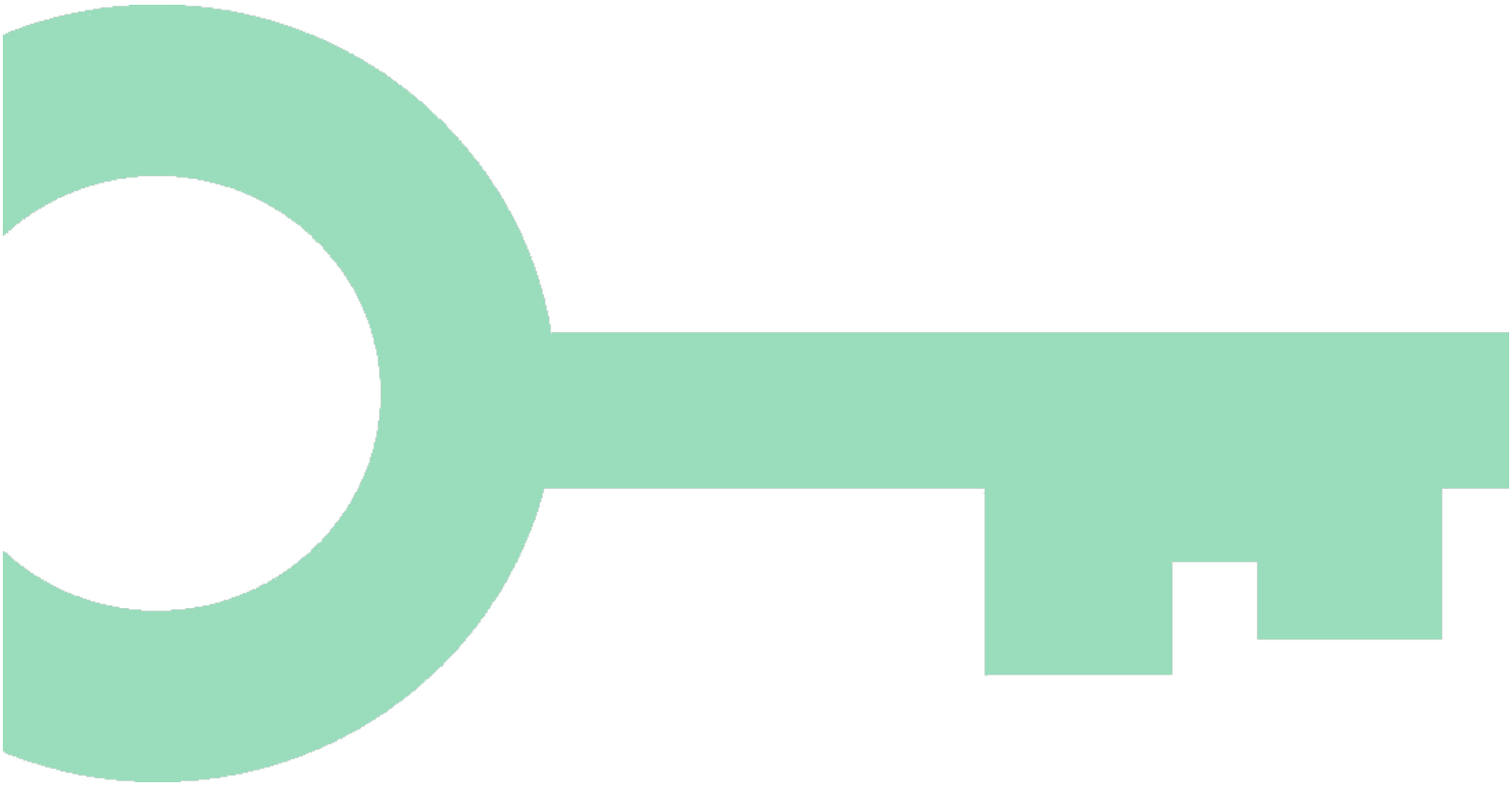
Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre el sistema de compensación de emisiones de carbono.

1.9 El establecimiento ofrece a los huéspedes la oportunidad de compensar sus emisiones de carbono. (opcional)

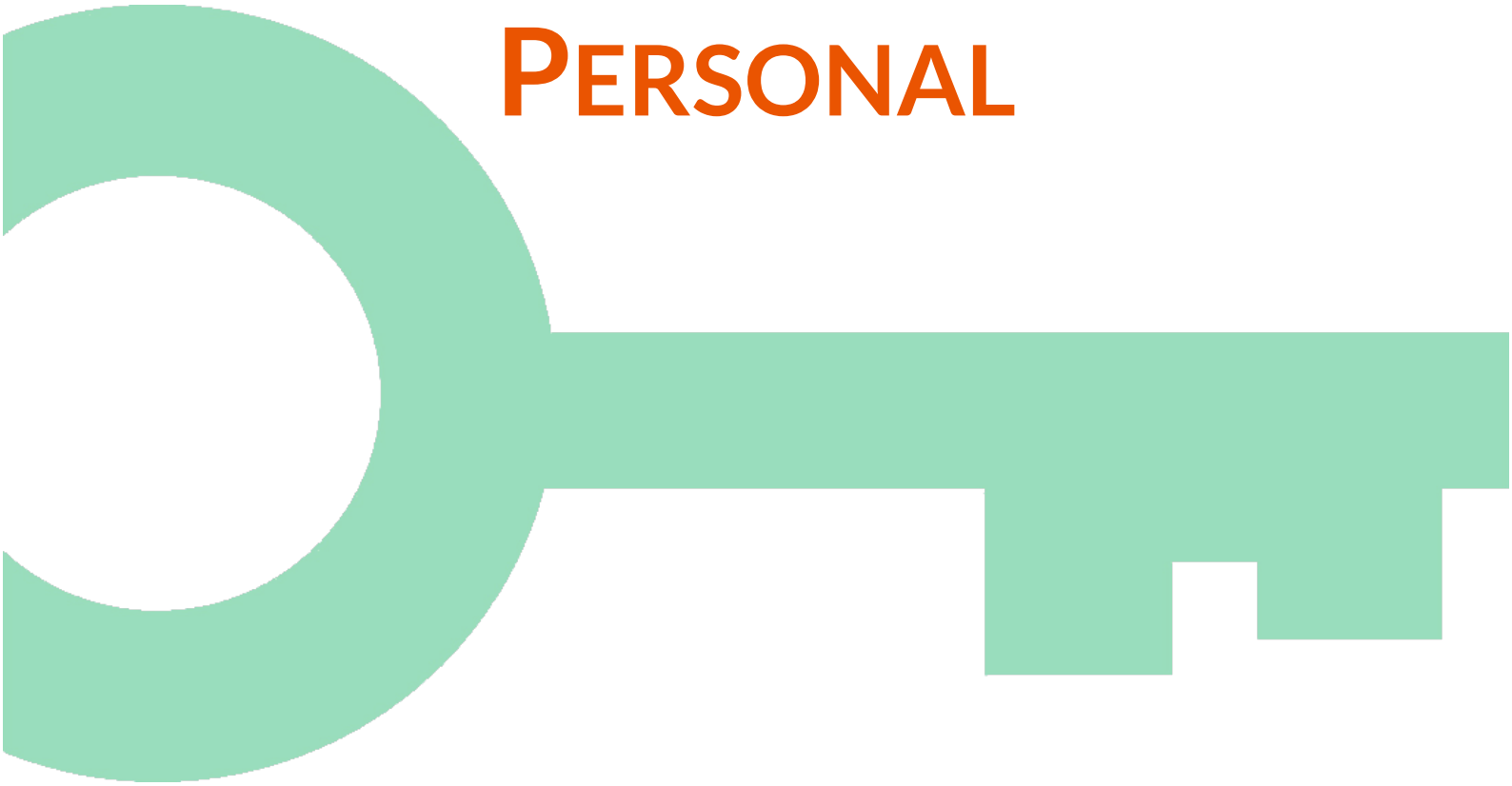
Una vez que el establecimiento haya calculado su emisión media de carbono por cliente o por cliente/noche de habitación (véase el criterio 1.6), el establecimiento ofrece a sus clientes la posibilidad de compensar las emisiones de carbono de su estancia y/o desplazamiento al establecimiento.

La compensación debe realizarse a través de un sistema de compensación de carbono verificado, por ejemplo, un sistema que cuente con una certificación internacional, por ejemplo, Gold Standard, u otros sistemas internacionales/nacionales.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre la comunicación a los clientes sobre la compensación de sus emisiones.



PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN DEL PERSONAL



El establecimiento debe ser consciente de que la motivación, participación e implicación de todo el personal constituye una herramienta necesaria e indispensable para la mejora ambiental. Consecuentemente, debe ofrecer a todos sus empleados una adecuada información y formación en temas de sostenibilidad.

2.1 La persona designada como gestora ambiental debe mantener reuniones periódicas con el personal del establecimiento, para tratar los temas relacionados con las iniciativas de sostenibilidad actuales o previstas. (obligatorio)

Con estas reuniones se pretende establecer un diálogo con las personas trabajadoras del establecimiento sobre las acciones a emprender para alcanzar los objetivos ambientales. En un clima favorable para la participación, las personas trabajadoras podrán así aportar ideas sobre cómo llevar a cabo una determinada acción y proponer nuevas iniciativas. Es recomendable preparar las reuniones para que se conozcan previamente los temas a tratar y se elaboren y difundan las actas de las mismas a fin de mantener actualizados a las personas trabajadoras sobre el proceso de mejora ambiental y los compromisos adquiridos por el establecimiento. Es recomendable incluir a las personas trabajadoras temporales en estas reuniones y al personal externo.

Las reuniones se celebrarán al menos, una vez al año e incluirán información sobre consumo de agua, energía y residuos, economía circular, proveedores, relación del establecimiento con el entorno, biodiversidad local y acciones de concienciación para los clientes, así como información sobre Llave Verde.

Se recomienda la creación de un comité para Llave Verde, con representantes de las diferentes áreas del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe presentar actas o resúmenes de las reuniones.

2.2 Todos los miembros de la plantilla del establecimiento deben recibir formación periódica sobre temas de sostenibilidad. (obligatorio)

Con el objetivo de aumentar los conocimientos y competencias del personal en materia de sostenibilidad, así como su motivación, se deben organizar cursos de formación. Resulta particularmente importante formar a los responsables de mantenimiento, cocina, limpieza y recepción.

Los temas a tratar serán: gestión ambiental (agua, energía, residuos, residuos peligrosos), calidad del aire, economía circular, métodos de limpieza sostenibles, proveedores, concienciación de los clientes y proveedores, relación del establecimiento con su entorno, biodiversidad local, temas sociales, culturales, económicos, derechos humanos, salud, riesgos y crisis climática. Se debe incluir formación sobre el programa Llave Verde y otros temas de interés para el establecimiento.

La formación puede ser de carácter interno o externo. La formación externa pueden ser cursos organizados por consultores, seminarios presenciales o a distancia. La formación interna debe estar dirigida por el gestor ambiental y debe incluir información sobre los objetivos del plan de acción del establecimiento. Se recomienda organizar iniciativas de tipo concurso para fomentar la participación de la plantilla en los temas a abordar por la formación.

Se debe organizar al menos una formación al año. El personal que trabaja de forma diaria en el establecimiento pero que no pertenezca a la plantilla, sino a una empresa externa (por ejemplo, personal de limpieza) también debe recibir esta formación. Se debe garantizar que los nuevos trabajadores reciban la formación, o un resumen de la misma si se ha celebrado con anterioridad al inicio de su contrato.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre la formación impartida en los últimos 12 meses.

2.3 El personal de limpieza debe conocer y aceptar el procedimiento de cambio de sábanas y toallas. (obligatorio)

Para reducir la huella ecológica del establecimiento y los costes de lavandería es importante que el personal de limpieza comprenda el código establecido para respetar la elección de los clientes en cuanto al cambio de sábanas y toallas.

Debe existir un procedimiento escrito al respecto que debe entregarse al personal de limpieza, tanto si es personal propio, como si está contratado por una empresa externa.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará el código de cambio de sábanas y toallas a petición.

2.4 Debe exponerse información relevante en el área de personal para fomentar actitudes responsables. (obligatorio)

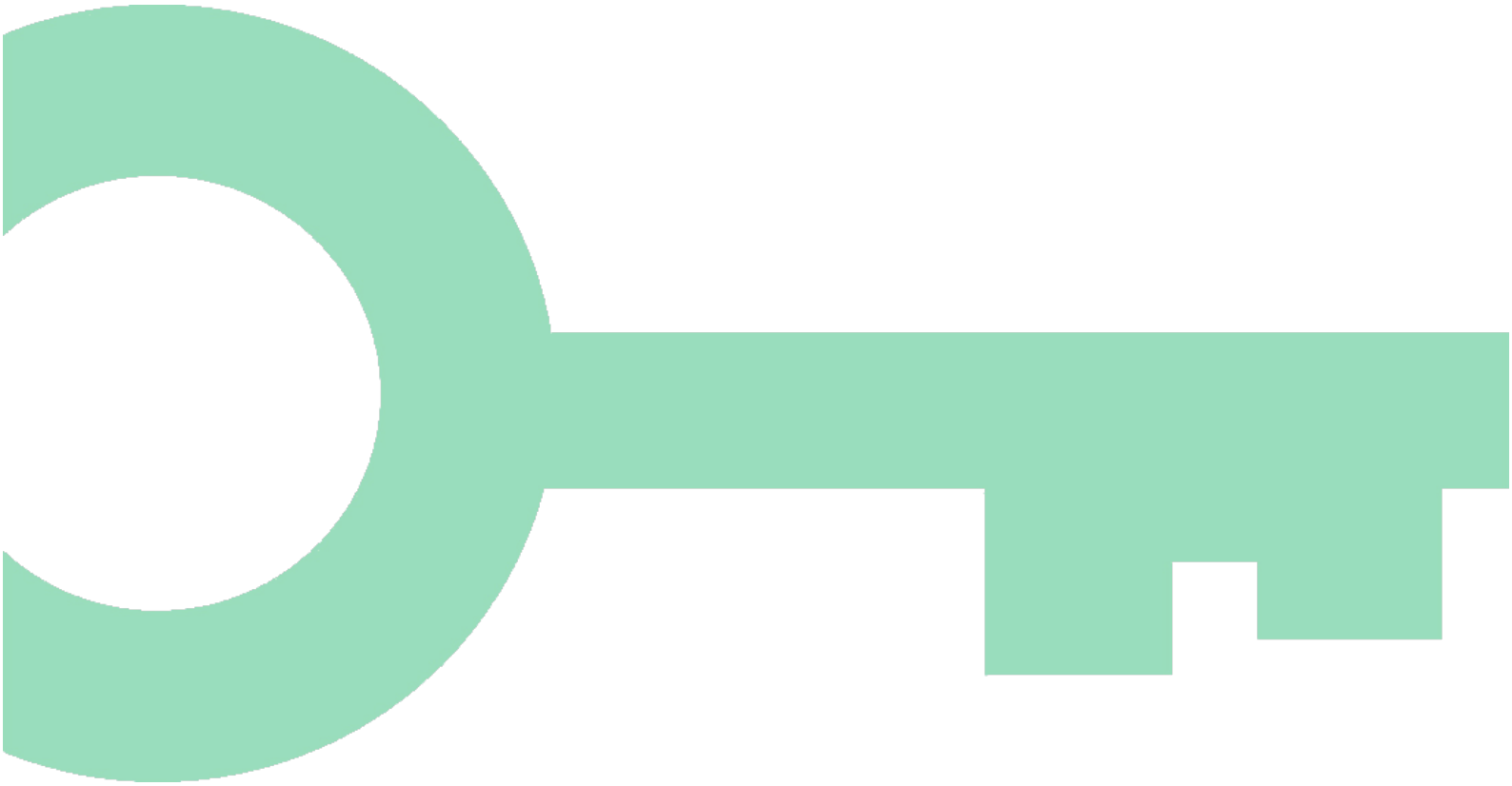
Se pueden colocar carteles en las áreas de personal que describan las iniciativas de sostenibilidad del establecimiento y que animen a contribuir con ellas, por ejemplo, apagado de luces, cerrado de grifos, reducción del uso de papel, utilización eficiente de los electrodomésticos. También es interesante mostrar mensajes de responsabilidad social corporativa. Se pueden utilizar posters, paneles de información, enviar boletines a los empleados o incluso instalar un buzón de sugerencias.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará la información expuesta en el área de personal.

2.5 El establecimiento ofrece a su plantilla la oportunidad de expresar su punto de vista y grado de satisfacción sobre los compromisos del establecimiento. (opcional)

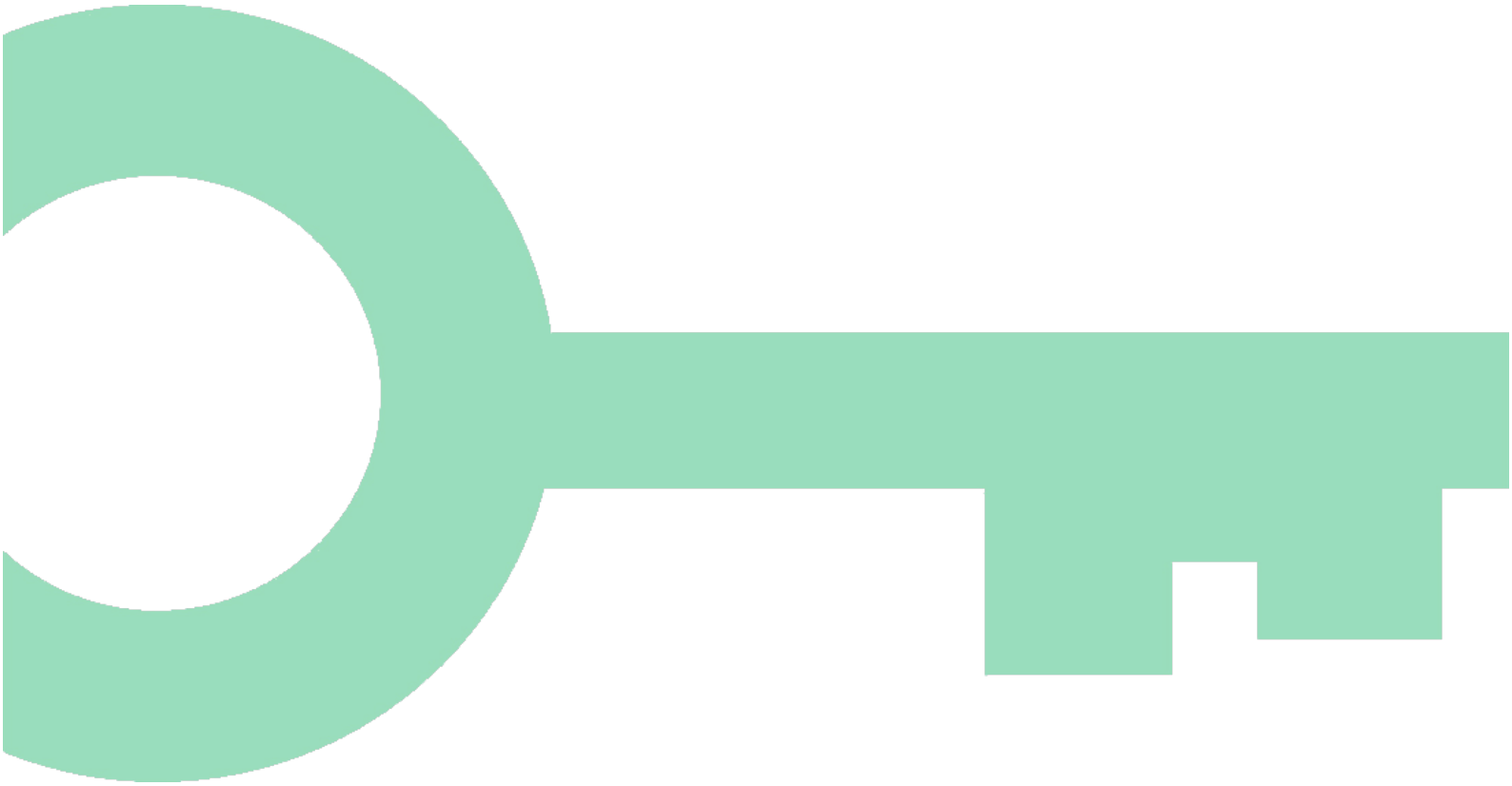
El establecimiento ofrece un canal de comunicación para que las personas trabajadoras puedan evaluar las iniciativas sociales o ambientales y sugerir mejoras. El canal empleado puede ser un buzón de sugerencias físico o virtual, o puede desarrollarse una pequeña encuesta para el personal.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre el canal de comunicación establecido para recibir sugerencias.



Información a los Huéspedes





Existe un número creciente de clientes cada vez más interesados en el impacto ambiental de los servicios que utilizan y en las medidas en que se están llevando a cabo para su minimización. Algunas de estas personas se muestran interesadas en colaborar con la minimización de dichos impactos. Hay que tener en cuenta que los clientes ya están concienciados aprecian los esfuerzos ambientales realizados por el establecimiento que han elegido para su estancia.

3.1 El establecimiento debe exhibir y mostrar claramente, que ha sido galardonado con Llave Verde. (obligatorio)

El galardón se compone de una placa y un certificado de carácter anual que deben estar visibles para los clientes del establecimiento. La placa está disponible en aluminio y en madera. También existe una bandera de Llave Verde, a disposición de los establecimientos galardonados.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará que se exhibe la placa y el certificado del año en curso en un lugar relevante y accesible para los clientes.

3.2 La información sobre Llave Verde debe estar visible y accesible para los huéspedes. (obligatorio)

Información precisa y fácilmente entendible sobre Llave Verde debe estar visible en las áreas comunes del establecimiento, mediante carteles o mensajes en pantallas.

Se debe utilizar el logo correcto de Green Key.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará que la información y logo son correctos y están disponibles para los clientes.

3.3. El establecimiento debe mostrar información sobre Llave Verde en su página web. (obligatorio)

El establecimiento debe mostrar en su web que ha sido premiado con Llave Verde, e incluir un link a la web internacional: www.greenkey.global.

Se debe mostrar el logo de Llave Verde, información descriptiva sobre el programa y los logros del establecimiento en relación con éste. La información se presentará de acuerdo con las directrices de marca del propio establecimiento.

Adicionalmente, se recomienda incluir información sobre Llave Verde en las redes sociales del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre el lugar de la web del establecimiento en que se ha incluido la información sobre Llave Verde.

3.4 El establecimiento debe mantener informados a sus huéspedes acerca de sus compromisos e indicarles cómo podrían colaborar para conseguirlos. (obligatorio)

Dado que el establecimiento exhibe la placa, el certificado e información sobre Llave Verde, es probable que los clientes quieran saber más sobre el programa y pregunten al personal del establecimiento.

Se recomienda elaborar unas pequeñas tarjetas con la información para que el personal de recepción pueda localizar y transmitir esta información de una forma rápida y sencilla.

La participación activa de los clientes puede consistir en contribuir al ahorro de agua, ahorro de energía, reciclaje de residuos, reducción de desperdicio alimentario, etc.), pero también puede estar relacionada con otros temas de sostenibilidad (por ejemplo, protección de la biodiversidad local, apoyo a organizaciones benéficas de carácter social, etc.).

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará la información disponible para los clientes.

3.5 El establecimiento debe informar a sus huéspedes sobre las posibilidades de transporte sostenible. (obligatorio)

Con este criterio se pretende de fomentar la movilidad sostenible y facilitar a los huéspedes la información sobre los servicios de transporte público disponibles. Esto incluye las líneas de autobuses locales y regionales, los trenes de cercanías y regionales y cualquier otro medio de transporte accesible desde el establecimiento

Se puede ofrecer información sobre empresas de transporte privado con una política ambiental, por ejemplo, de coches eléctricos. Asimismo, se puede ofrecer información sobre puntos de carga de vehículos eléctricos.

El personal de recepción debe ser capaz de ofrecer toda esta información. De forma alternativa, pueden exponerse materiales en las áreas comunes.

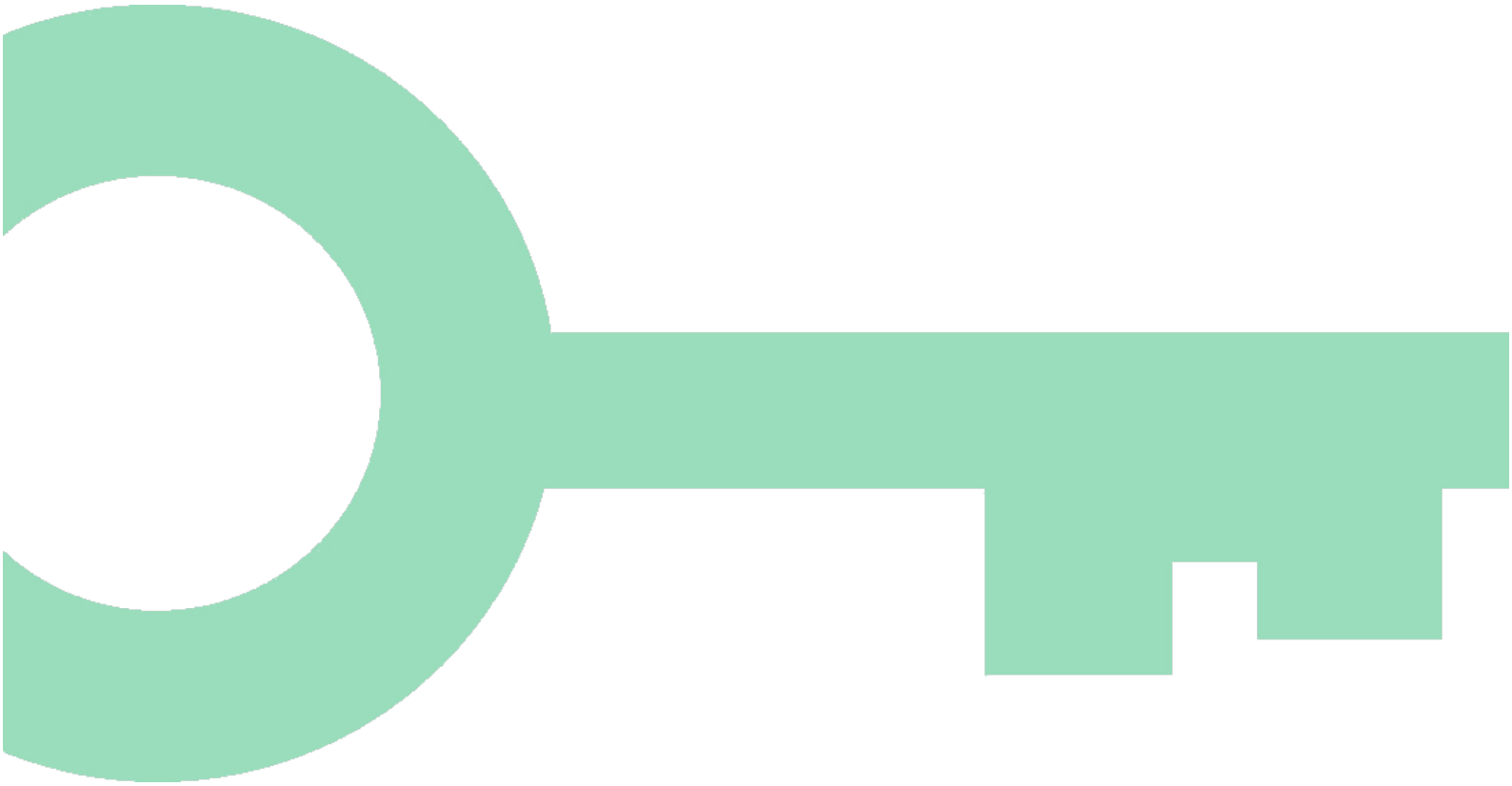
Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará que la información sobre transporte público ofrecida sea clara, precisa y fácilmente comprensible.

3.6 El establecimiento proporciona a los huéspedes la oportunidad de expresar su punto de vista y grado de satisfacción sobre los compromisos del establecimiento. (opcional)

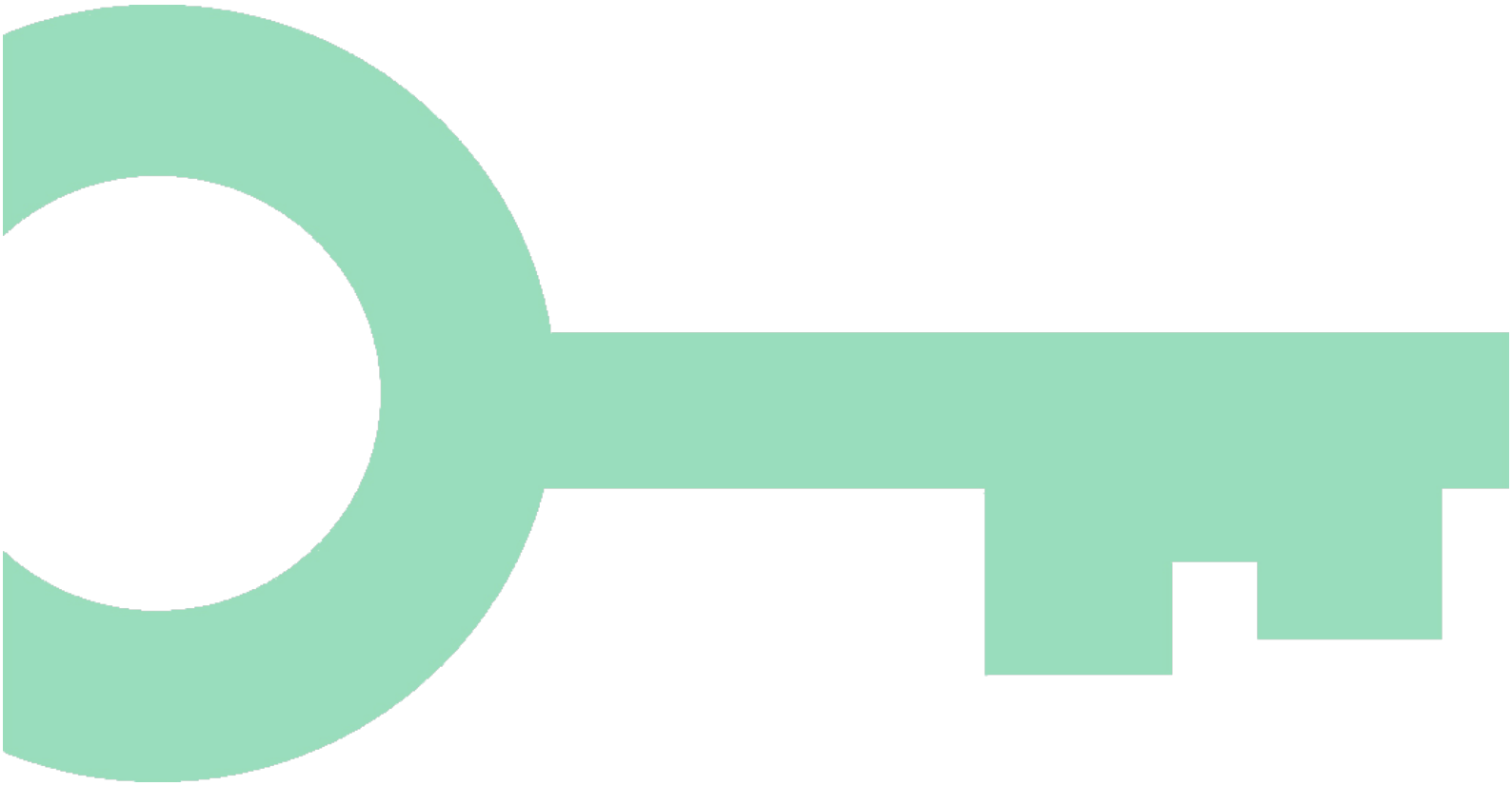
Las impresiones y sugerencias de los clientes, tanto positivas como negativas, constituyen una información muy valiosa, que puede servir como indicador en el proceso de certificación y como herramienta de marketing. Es importante establecer mecanismos que permitan corregir las incoherencias detectadas por los clientes.

Se sugiere desarrollar un cuestionario con preguntas sobre las iniciativas de sostenibilidad llevadas a cabo en el establecimiento o incluir estas preguntas en el cuestionario de satisfacción existente del establecimiento. Una de las preguntas que se deben incluir es si el cliente sabe que está alojado en un establecimiento con Llave Verde. El cuestionario puede estar disponible en papel u online.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará el canal de comunicación establecido con los clientes.



AGUA



El agua es un recurso limitado que debemos conservar y utilizar de forma racional para asegurar su disponibilidad, tanto a lo largo del año debido a la irregularidad de las precipitaciones en nuestro país, como en los años venideros. Son necesarios algunos cambios de actitud en torno al uso del agua y en la gestión del agua.

4.1 El consumo total de agua debe ser registrado al menos una vez al mes. (obligatorio)

El programa Llave Verde facilita al establecimiento una tabla en Excel donde se anotarán los consumos de agua mensuales del establecimiento. Este dato, junto con los datos de pernoctaciones, permitirá obtener datos medios comparables a lo largo del año. Los picos de consumo permitirán detectar posibles problemas en relación con el suministro de agua. Si es posible registrar el consumo de forma más frecuente, los datos podrán analizarse y utilizarse mejor.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar los registros de consumos en el formato establecido por Llave Verde.

4.2 Los nuevos inodoros deben tener la opción de media descarga (3 litros) o descarga completa (6 litros). (obligatorio)

Los inodoros adquiridos en los últimos 12 meses deben disponer de un sistema dual de descarga (3/6 litros). En algunos casos incluso se puede reducir la descarga máxima a menos de 6 litros. Existen retretes con sensores y descarga máxima de 4,5 litros que también son válidos para cumplir con el criterio.

De esta forma, se reducirá el consumo de agua y la huella ecológica del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobarán los inodoros del establecimiento.



4.3 El personal del establecimiento debe controlar que ningún grifo o cisterna gotee y que no existen fugas en la piscina. (obligatorio)

Debe existir un procedimiento para el control periódico de grifos y cisternas por parte del personal del establecimiento y para su reparación. De forma adicional, se puede informar a los huéspedes sobre cómo comunicar si observan fugas o goteos en los baños del establecimiento.

Para controlar las fugas en las piscinas, es recomendable instalar un contador de agua individual para la piscina o un detector de fugas.

Existen colorantes en el mercado que pueden detectar las fugas en los sistemas de conducción de agua.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará que los grifos o cisternas no tengan fugas y se preguntará por el sistema de control periódico establecido.

4.4. El flujo de agua del 75% de las duchas (como mínimo) no puede exceder los 9 litros por minuto. (obligatorio)

El 75% de las duchas del establecimiento no deben superar los 9 litros por minuto.

En caso de registrarse un flujo superior al permitido, se podrán instalar perlizadores o difusores que introducen aire y reducen el flujo de agua. También puede reducirse la presión de agua del sistema.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría, se comprobará el flujo de las duchas en una muestra de duchas en caso de obtenerse medidas superiores a los 9 litros/ minutos, el establecimiento deberá aportar medidas de al menos un 10% de las duchas presentes en el establecimiento.

4.5 El flujo de agua del 75% de los grifos (como mínimo) no debe exceder los 8 litros por minuto. (obligatorio)

Al igual que en el criterio anterior, existen en el mercado, dispositivos específicos para cada tipo de grifo que permiten reducir el flujo de agua. Igualmente se puede disminuir la presión de la entrada general de agua.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría, se comprobará el flujo de los grifos en una muestra del establecimiento, en caso de obtenerse medidas superiores a los 8 litros/ minutos, el establecimiento deberá aportar medidas de al menos un 10% de los grifos presentes en el establecimiento.

4.6 Los urinarios públicos deben tener sensores o dispositivos de ahorro de agua. (obligatorio)

Si existen urinarios en el establecimiento, se recomienda la instalación de sistemas automáticos de enjuagado o incluso detectores de presencia. Si existe un botón de descarga de agua, la descarga debe ser inferior a 3 litros/minuto. Hay urinarios disponibles en el mercado que no utilizan agua.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobarán los urinarios públicos.

4.7. Los lavaplatos o trenes de lavado de nueva adquisición no pueden consumir más de 3,5 litros por bandeja. (obligatorio)

Los consumos de los electrodomésticos pueden consultarse en los manuales técnicos de utilización de los mismos. Los aparatos con un bajo consumo de agua suelen ser, además, más eficientes energéticamente. Los lavaplatos que tienen toma de agua caliente consumen menos agua y electricidad.

Los lavaplatos adquiridos en los últimos 12 meses deben cumplir con este criterio. Están exentos los lavaplatos de uso doméstico, no industrial.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar la ficha técnica de los lavaplatos o trenes de lavado.

4.8 Todas las aguas residuales del establecimiento deben ser depuradas. (obligatorio)

En España la normativa nacional que regula el tratamiento de aguas residuales es la Directiva de Aguas Residuales Urbanas. El establecimiento puede estar conectado a la red de saneamiento municipal o disponer de una depuradora propia. En este último caso, sería interesante reutilizar las aguas para el regado de zonas verdes, por ejemplo.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre el sistema de conexión a la red de alcantarillado o su depuradora, si dispone de ella.

4.9 Los lavaplatos y lavadoras de nueva adquisición deben ser de tipo industrial, con menor consumo por unidad. (obligatorio)

Los lavaplatos industriales consumen menor cantidad de agua y energía por unidad. Para reducir la huella medioambiental y ahorrar costes, en general se debe evitar o minimizar el uso de electrodomésticos convencionales.

Los lavaplatos y lavadoras adquiridos en los últimos 12 meses deben cumplir con este criterio. Están exentos los lavaplatos y lavadoras de uso doméstico, así como las lavadoras para uso de ocasional del establecimiento, por ejemplo, para el lavado de uniformes. En lugares en que no haya espacio para lavaplatos industrial, por ejemplo, en el bar, se permite el uso de lavaplatos domésticos, eficientes energéticamente.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobarán los lavaplatos y lavadoras del establecimiento.

4.10 Se debe instalar una trampa de grasa en la cocina. (obligatorio)

Las trampas para grasa en la cocina facilitan el ahorro de agua y de productos químicos, evitando que los desagües se atasquen, si se vacían de forma regular.

Los establecimientos que no dispongan de cocina industrial están exentos de este criterio.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría, se comprobará la presencia de trampas de grasa en buen estado de funcionamiento en los desagües de la cocina.

4.11 La piscina se puede cubrir o existe algún sistema de reutilización del agua. (opcional)

Tanto en regiones y épocas frías, cuando se quiere mantener el agua de una piscina climatizada a una temperatura templada, como en regiones y épocas calurosas, donde se pierde agua por evaporación, las cubiertas son una excelente solución. En ambos casos las cubiertas contribuyen a reducir la huella ecológica del establecimiento, ahorrando energía que se utilizaría para calentar el agua en el primer caso y en el segundo caso, ahorrando agua para rellenar la piscina.

Dado que la piscina es uno de los mayores gastos de agua de un establecimiento, sería interesante disponer de sistemas de reutilización de agua.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre los sistemas de cubiertas o reutilización del agua de la piscina.



4.12 La piscina utiliza un sistema de depuración alternativo al cloro. (opcional)

Para evitar el uso de químicos, se puede utilizar un sistema de depuración mediante radiación ultravioleta, agua electrolizada o filtración mediante plantas.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre el sistema de depuración alternativo de la piscina.

4.13 Se han instalado contadores diferenciados de agua en todas aquellas zonas con un alto consumo. (opcional)

Para reducir la huella ecológica del establecimiento, se puede controlar el consumo de agua de forma más exhaustiva, instalando contadores diferenciados en aquellas áreas del establecimiento en que se estima un mayor consumo; por ejemplo, piscina, spa, cocina, etc.

Se pueden instalar contadores diferenciados en cada bungalow.

Los establecimientos que disponen de una información más precisa sobre el consumo de agua en distintas áreas pueden diseñar mejores estrategias para su reducción.

Para verificar el cumplimiento del criterio el establecimiento debe aportar información sobre los contadores de agua existentes.

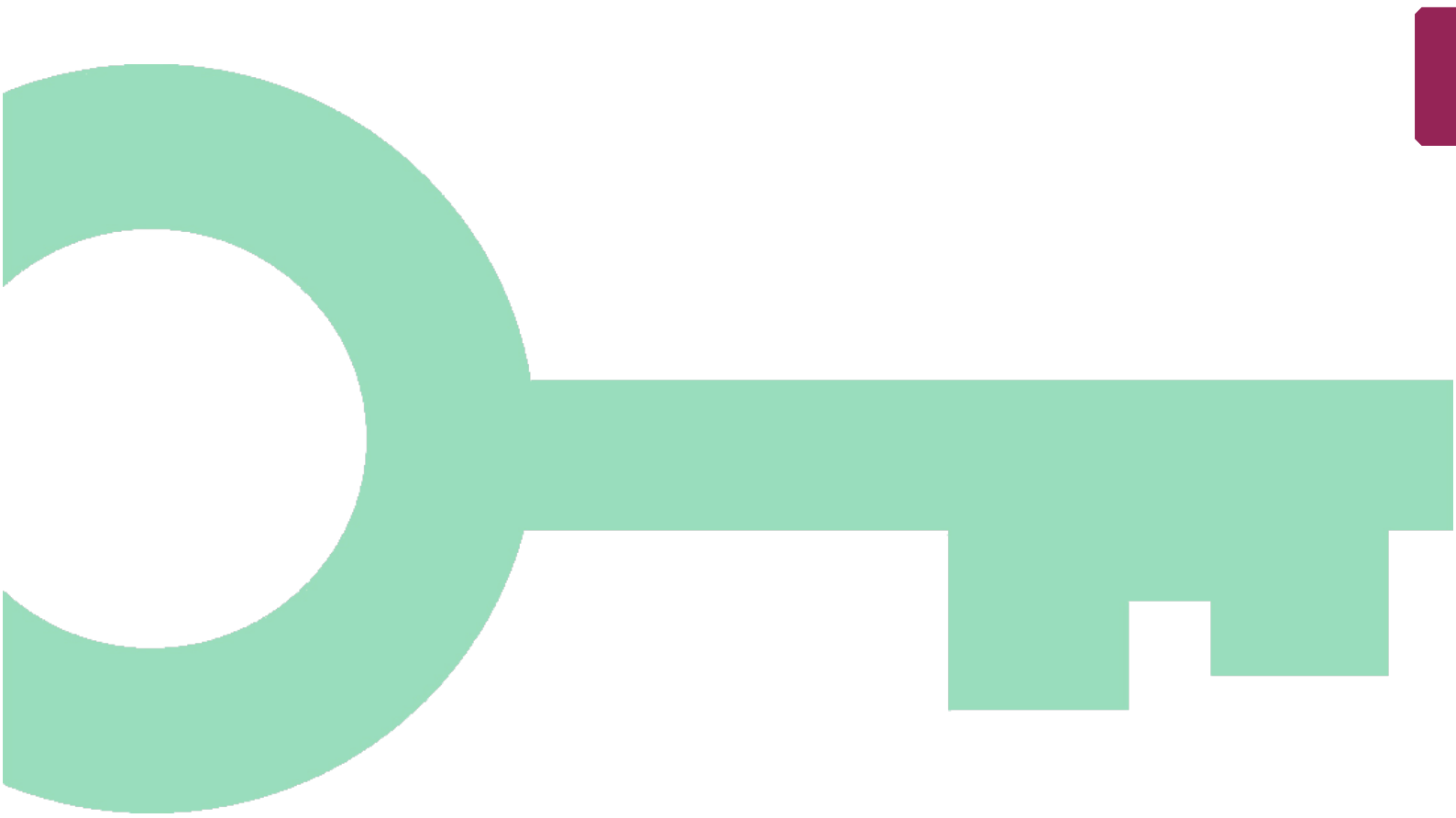
4.14 Se ha estudiado la utilización de otras fuentes de suministro de agua, como la recogida de agua de lluvia o el uso de agua reciclada, para, por ejemplo, las cisternas de los inodoros o el regado de zonas verdes. (opcional)

No toda la demanda de agua del establecimiento se debe satisfacer con agua potable. Ésta debe preservarse para usos más exigentes como higiene y cocina. Para recoger el agua de lluvia se pueden instalar contenedores y un equipo de presión. El agua de lluvia se puede utilizar para los inodoros.

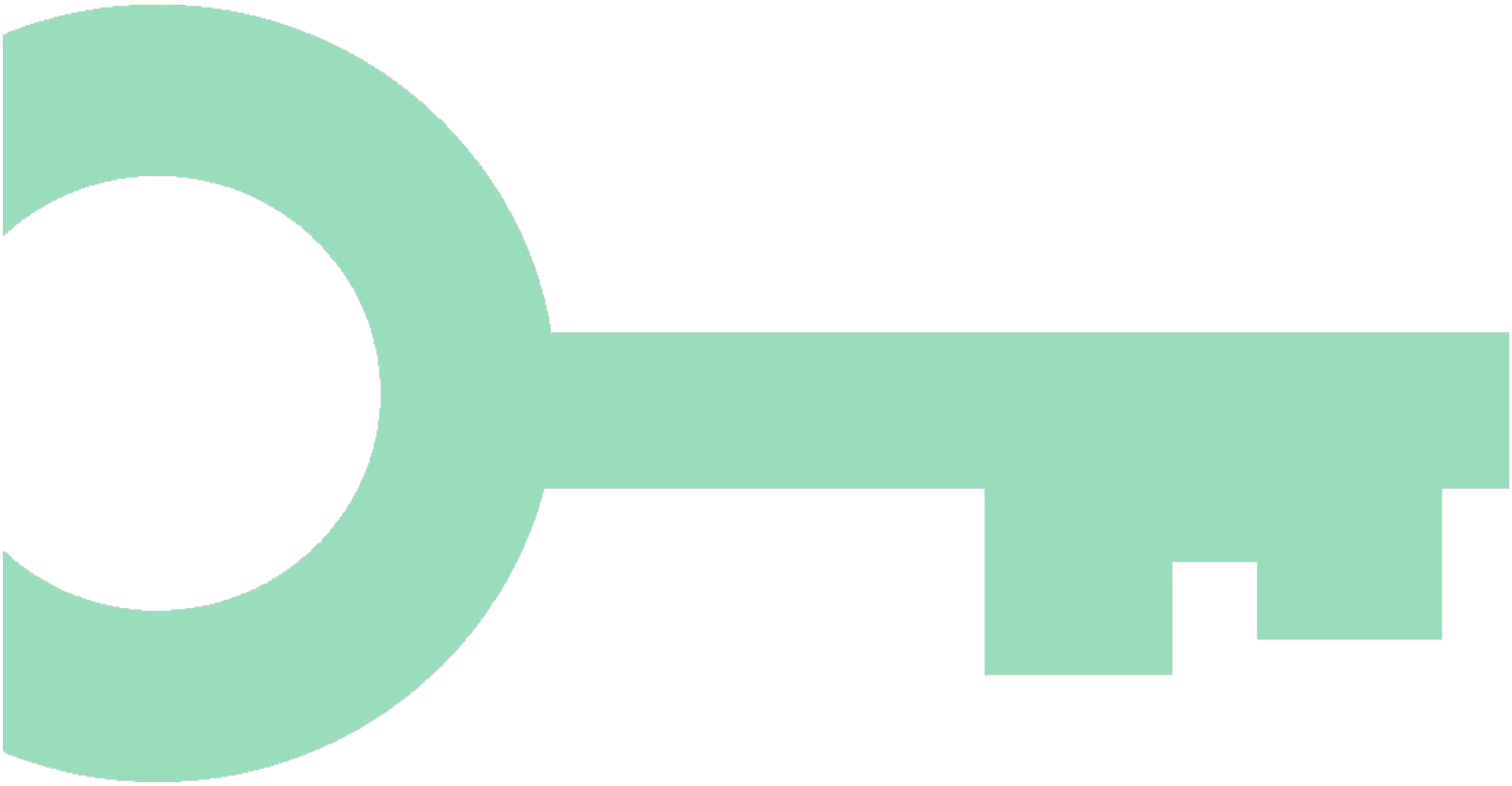
Para el uso de agua reciclada es necesario un sistema interno de captación. El agua reciclada puede proceder de los lavabos y duchas, de las lavadoras y piscinas y debe recibir un adecuado tratamiento para que no provoque efectos negativos en el medioambiente o la salud humana.

También se puede recoger el agua de la condensación de los sistemas de aire acondicionado.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe aportar información sobre los sistemas de reutilización de agua.



HIGIENE Y LIMPIEZA




dryer

Los productos de higiene y limpieza contienen agentes perjudiciales para las personas y el medioambiente. Por ello, es importante limitar su uso, no sobrepasar las dosis recomendadas, favorecer el uso de productos biodegradables, concentrados en envases grandes y evitar limpiezas innecesarias. En las zonas de cocina y donde existan alimentos se deben respetar las exigencias de la Ley. En el resto de áreas del establecimiento se debe hacer un esfuerzo para reducir su utilización.

5.1 Debe existir información para los huéspedes sobre el cambio de sábanas y toallas a petición. (obligatorio)

Con este criterio se pretende implicar a los clientes en los compromisos ambientales, mediante su contribución al ahorro de agua, energía y de detergentes en el lavado de sábanas y toallas.

Se puede establecer un código, según el cual las toallas dejadas en un determinado lugar serán lavadas y las que queden colgadas no serán lavadas. Para las sábanas, el código suele consistir en dejar un letrero sobre las sábanas si quieren ser cambiadas.

La información puede ser en forma de letrero en los cuartos de baño o al lado de la cama, en los mensajes de acogida de los televisores, en los archivadores de servicios, etc. También se puede informar a los clientes de las opciones de cambio de sábanas al hacer el check-in.

Es importante que los trabajadores respeten este código y sólo se cambien las toallas y sábanas cuando los clientes así lo indiquen.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará que existen tales mensajes.



5.2 Al menos el 75% de los productos químicos de limpieza de uso diario deben tener una ecoetiqueta. (obligatorio)

Los productos químicos de limpieza de uso diario son los utilizados diariamente para la limpieza de las áreas de personal (excepto cocinas y lavandería) y áreas comunes (excepto la piscina).

Las etiquetas ambientales pueden ser internacionales, como por ejemplo la flor europea, *Cradle2Cradle*, *Nordic Swan o Green Seal* o nacionales.

Si el establecimiento subcontrata el servicio de limpieza, la empresa debe emitir un certificado acerca de los productos químicos utilizados.

El mínimo del 75% de productos con etiqueta ecológica puede calcularse en función de los costes totales, el número de productos o el volumen comprado.

Se recomienda vivamente que el criterio se extienda a todos los productos de limpieza utilizados.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe presentar una lista de los productos de limpieza donde se indique cuáles tienen una ecoetiqueta y durante la auditoría se comprobará que existen estos productos en el establecimiento.

5.3 Se debe informar adecuadamente al personal de limpieza para que utilice productos desinfectantes químicos sólo donde y cuando sea imprescindible. (obligatorio)

Los desinfectantes químicos sólo deben utilizarse en caso en que los insectos, hongos, bacterias o virus constituyan un riesgo para la salud y cuando no exista un método alternativo menos perjudicial. Debe limitarse su uso al mínimo, sólo cuando sean absolutamente necesarios.

En el etiquetado del producto encontrará información sobre las dosis recomendadas, el tiempo de exposición y las superficies en las que se puede aplicar, así como las precauciones de utilización e instrucciones de uso.

Los productos desinfectantes sólo podrán ser utilizados por el personal formado en su uso. Debe existir un procedimiento por escrito al respecto. El establecimiento debe garantizar su correcto almacenamiento.

Los productos de desinfección de manos están exentos de este criterio.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe presentar información sobre los productos desinfectantes que utiliza.

5.4 El papel higiénico y otros tipos de papel sanitario no pueden ser blanqueados con productos que contengan cloro o, alternativamente, deben contar con una ecoetiqueta. (obligatorio)

Las ecoetiquetas certifican que se ha minimizado el uso de materias primas, agua o energía en su fabricación. Las ecoetiquetas que se encuentran más frecuentemente en el papel higiénico son: la flor europea; FSC (*Forest Stewardship Council*), que asegura que las fibras del papel proceden de bosques y plantaciones gestionados según criterios estrictos de protección ambiental y PEFC (*Programme for the Endorsement of Forest Certification*), que garantiza que las fibras del papel proceden de bosques gestionados de forma responsable.

El blanqueado con cloro supone un gasto energético extra y genera residuos químicos. En algunos productos se indica TCF (Totalmente libre de cloro en sus siglas en inglés), PCF (parcialmente libre de cloro en sus siglas en inglés) o ECF (libre de cloro elemental en sus siglas en inglés).

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe presentar información sobre los tipos de papeles sanitarios utilizados y durante la auditoría se comprobará que existen estos productos en el establecimiento.

5.5 Se utilizan productos detergentes para la ropa con ecoetiqueta (opcional)

Los productos con ecoetiqueta tienen una menor huella ecológica que los productos convencionales. Las ecoetiquetas pueden ser internacionales, como por ejemplo la flor europea, o nacionales. Los productos detergentes para la ropa incluyen productos para el lavado a mano y productos para la lavadora.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará que existen estos productos en el establecimiento.

5.6 Se utilizan productos detergentes para la vajilla con etiqueta ambiental (opcional)

Las etiquetas ambientales pueden ser internacionales, como por ejemplo la flor europea, o nacionales. Los productos detergentes para la vajilla incluyen productos para el lavado a mano y productos para el lavaplatos.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará que existen estos productos en el establecimiento.

5.7 Se utilizan productos químicos concentrados y sistemas de dosificación. (opcional)

Existen productos químicos concentrados que se diluyen en agua antes de su utilización. Suelen ir acompañados de sistemas de dosificación para garantizar que la cantidad de producto utilizada es la correcta. Estos sistemas, además de reducir la cantidad de envases plásticos generados, y reducir la huella ecológica de su transporte, evitan el contacto directo con los químicos y los posibles derrames.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará que existen estos productos y sistemas en el establecimiento.



5.8 El personal de limpieza utiliza bayetas de fibras naturales para ahorrar agua y productos de limpieza. (opcional)

Las fibras naturales tales como la celulosa o el algodón evitan el uso de microplásticos, al contrario que las fibras sintéticas. Además, reducen el consumo de agua y productos de limpieza, reduciendo así la huella ecológica del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará que se utilizan estas bayetas.

5.9 Se utilizan productos de limpieza y desinfección sin químicos. (opcional)

Estos productos pueden ser agua ionizada, agua electrolizada, agua a presión, etc. El agua ionizada es frecuentemente utilizada para la limpieza de superficies y da muy buenos resultados en la limpieza de cristales.

En caso de que las autoridades nacionales estipulen normas de higiene más estrictas o en contradicción con este criterio, el establecimiento debe cumplir la normativa nacional oficial.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará que se utilizan estos productos.

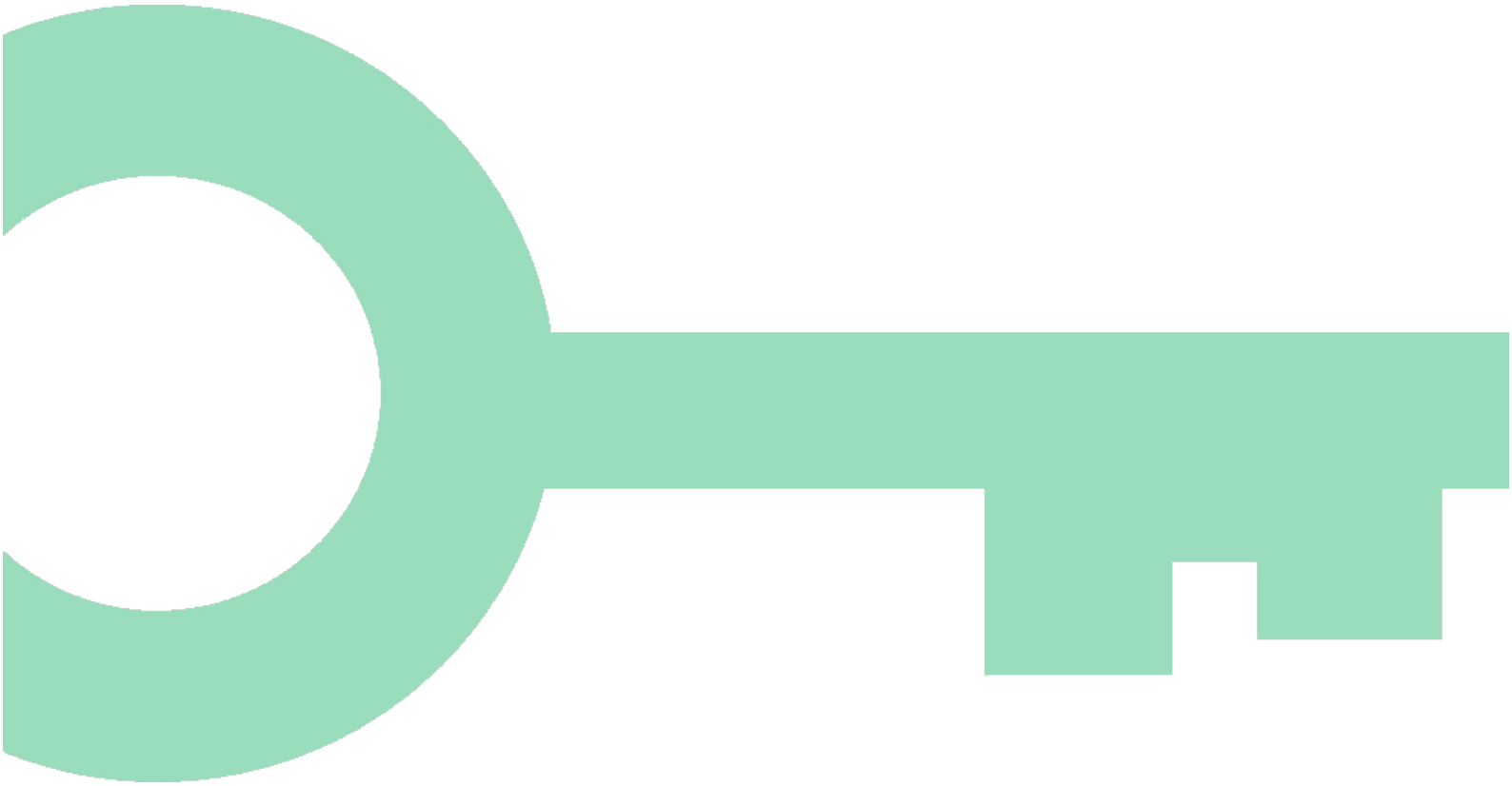
5.10 Se evitan las fragancias y perfumes en relación con los productos de limpieza. (opcional)

Existen productos de limpieza sin fragancias y perfumes que reducen el uso de químicos y el riesgo de alergias. Igualmente es interesante evitar los espráis de fragancias.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará que no existen espráis de fragancias.



RESIDUOS



La creciente producción de residuos debida al elevado consumo de productos manufacturados supone uno de los mayores problemas ambientales, en especial el plástico. No obstante, este problema se puede abordar planteándose su reducción desde el origen. Complementariamente, se debe fomentar una correcta separación de los distintos tipos de residuos generados para su posterior recogida y reciclado.

6.1 El establecimiento debe facilitar la recogida selectiva de residuos en todas aquellas categorías que sean recogidas y tratadas de forma separada a nivel nacional. (obligatorio)

Las categorías mínimas son: papel y cartón, vidrio, envases, restos orgánicos, residuos peligrosos (incluyendo pilas, tóner y RAEE) enseres y aceite de cocina.

Deben existir contenedores y sistemas de almacenaje adecuados para cada una de las anteriores categorías de residuos. Se recomienda adquirir compactadoras para el cartón.

Además, se debe fomentar la reducción de residuos, escogiendo proveedores con sistemas de envases rellenables, por ejemplo, para bebidas, o aquellos que ofrezcan productos con el menor empaquetado posible.

Para verificar el cumplimiento del criterio durante la auditoría se comprobará que hay recogida selectiva de residuos en todas las áreas del establecimiento y que los residuos se almacenan de forma correcta.

6.2 Si las autoridades locales no recogen los residuos recogidos de forma selectiva en el establecimiento, la entidad debe asegurar el transporte de sus propios residuos hasta el destino final de los residuos. (obligatorio)

Los distintos tipos de residuos deben ser entregados a las autoridades locales responsables de su gestión o, en su defecto, a las entidades privadas con las que el establecimiento tenga acuerdos para la gestión de sus residuos.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe presentar los contratos con los gestores de residuos no municipales.

6.3 Las instrucciones sobre cómo separar y manejar los distintos tipos de residuos deben ser fácilmente comprensibles para todo el personal y para los clientes. (obligatorio)

Es conveniente etiquetar los distintos contenedores para evitar errores en la separación de residuos y formar al personal del establecimiento al respecto.

En las áreas comunes deben existir contenedores diferenciados para los distintos tipos de residuos en los que se utilicen símbolos para identificar el residuo que se

recoge en cada contenedor, de forma que los usuarios extranjeros también puedan separar sus residuos.

Se debe indicar claramente cuál es el sistema para la recogida selectiva de residuos: si bien los huéspedes deben utilizar los contenedores de las áreas comunes, si existe por ejemplo recogida de pilas en algún punto, si pueden dejar residuos tales como vidrio, papel, cartón y envases en un lugar específico, como por ejemplo en una papelera de la cual posteriormente sean separados, etc.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobarán las instrucciones de separación de residuos expuestas para el personal del establecimiento y para los clientes.



6.4 El aire acondicionado y los sistemas de refrigeración deben cumplir con la legislación nacional relativa a la eliminación progresiva de ciertos productos refrigerantes. (obligatorio)

Los gases refrigerantes contribuyen al efecto invernadero y al calentamiento global. El uso de CFC y HCFC está prohibido en España. (R-12, R-22 y R-502, entre otros). Actualmente los gases refrigerantes que contienen HFC (R-23, R-125, R134a, R507a, R4040a, R-404C y R-410A) están permitidos, pero no son recomendables. Existen nuevos gases refrigerantes a base de amoniaco (R-717) con menor impacto ambiental.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe aportar información sobre los gases utilizados por los sistemas de refrigeración y aire acondicionado.

6.5 No deben utilizarse platos, vasos y cubiertos desechables. (obligatorio)

Para reducir la cantidad de residuos generados por el establecimiento, n los comedores, restaurantes y bares, se debe utilizar vajilla no desechable. El criterio incluye las pajitas y removedores.

En las comidas para llevar fuera del establecimiento, en la piscina o donde exista riesgo de accidentes provocados por el vidrio, en áreas comunes, spa o gimnasio se permite el uso de vasos desechables de otro material que no sea plástico, por ejemplo, cartón o almidón y el uso de removedores de madera y pajitas de cartón o de almidón. Estos elementos de vajilla desechables que se permiten utilizar en casos excepcionales, deben ser biodegradables, por ejemplo, cubiertos de madera y platos o pajitas de cartón o de almidón.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará que no se utiliza vajilla desechable, excepto en los supuestos contemplados por el criterio.

6.6 Los productos químicos peligrosos líquidos y sólidos deben ser almacenados por separado de forma segura para evitar contaminación y derrames. (obligatorio)

Entre los productos químicos peligrosos se encuentran los pesticidas, pinturas, productos de limpieza y desinfección, productos para piscinas, pilas, baterías, bombillas de bajo consumo y RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos).

El lugar para su almacenamiento debe ser de acceso restringido, debe estar ventilado y el suelo debe estar protegido para los derrames. Debe existir un protocolo de actuación en caso de derrame.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobarán los almacenes de productos químicos peligrosos.

6.7 Los residuos de productos químicos peligrosos líquidos y sólidos deben ser gestionados correctamente y garantizarse su transporte de forma segura hasta su destino final. (obligatorio)

Los productos químicos peligrosos que deben gestionarse de forma especial incluyen pesticidas, pinturas, baterías, bombillas, aparatos electrónicos, material de limpieza, desinfectantes para piscinas y otras sustancias desinfectantes.

Existen gestores especializados en estos residuos. El establecimiento debe establecer acuerdos con los gestores y exigir los correspondientes certificados de correcta gestión. En el caso de los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) se debe exigir un certificado de trazabilidad que garantice que los residuos no van a parar a terceros países.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe aportar los contratos con los gestores de residuos peligrosos.

6.8 Cada cuarto de baño debe contar con una papelera para evitar que el WC sea utilizado como tal. (obligatorio)

Es interesante recordar a los huéspedes que no se debe tirar al WC ningún elemento que no sea papel higiénico. De esta forma, se reduce el riesgo de atascos en tuberías y la cantidad de agua que utiliza el WC, así como los subsiguientes problemas de depuración de aguas.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará que existe una papelera en cada cuarto de baño.

6.9 Se pueden ofrecer, como máximo, cinco productos alimenticios de uso individual tales como leche concentrada, azúcar mantequilla, mermelada, miel, sal o pimienta empaquetados en monodosis. (obligatorio)

Estos productos son comunes en los bufetes de desayunos, bares y cafeterías. De forma alternativa, se puede disponer de envases grandes, o servir dosis individuales de tales productos en platos pequeños. Existen también dispensadores de mermeladas y otros productos.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se contarán los productos ofrecidos en monodosis para que no superen 5.

6.10 El establecimiento debe registrar la cantidad total de residuos diferentes que genera. (obligatorio)

Se debe llevar a cabo un registro mensual, y comparar las cifras con el número de pernoctaciones. Para obtener el cálculo mensual, se pueden pesar los residuos generados durante una semana y después extrapolar los datos al mes completo. Si no se dispone de una báscula industrial sino doméstica, se puede pesar una bolsa y multiplicar su peso por el número de bolsas de residuos de cada tipo que se generen.

El registro se debe establecer por tipo de residuo, para detectar los residuos que podrían reducirse y definir una estrategia a seguir. Esta estrategia puede incluir el uso de pilas recargables, de manteles y servilletas de tela y la elección de equipos informáticos, equipos de aire acondicionado, calefacción etc. que ofrezcan posibilidades de reparación y actualización.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe aportar el registro mensual de residuos generados.

6.11 El gel, champú y acondicionador se ofrecen en dispensadores. (opcional)

Con este criterio se pretende reducir la cantidad de residuos procedente de los envases individuales desechables de gel y champú. El criterio se aplica en las áreas de clientes y áreas de personal.

Los dispensadores deben limpiarse con regularidad.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará la existencia de dispensadores.



6.12 Los productos individuales de higiene como jabón, gel, champú y acondicionador están empaquetados en plástico reciclado, envases con ecoetiqueta o en materiales biodegradables. (opcional)

En caso de ofrecerse tales productos, se deben elegir aquellos materiales que tengan menor impacto ambiental, por ejemplo, de plástico reciclado o envases biodegradables. Para el jabón la mejor opción es la caja de cartón reciclado.

Se recomienda establecer un sistema de rellenado de estos envases individuales y/o de aprovechamiento de los envases individuales con producto a medio uso para el personal o para donaciones.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará la existencia de tales productos.

6.13 Los productos de higiene de uso individual tales como gorros de ducha, cepillos de dientes, bastoncillos para los oídos, etc. sólo están disponibles a petición. (opcional)

Para reducir la cantidad de residuos generados por el establecimiento, se puede informar a los clientes de la posibilidad de solicitar estos productos al personal del establecimiento, en lugar de disponer de un kit completo para cada cliente.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará que estos productos sólo están disponibles a petición.

6.14 Al menos cinco tipos de envases utilizados en el establecimiento son retornables (opcional)

Los envases retornables son aquellos cuyo proveedor permite su devolución tras utilizar el producto, por ejemplo, los vidrios retornables que están implantados en España desde hace años. Existen proveedores que ofrecen este servicio de retorno, por ejemplo, de las cajas utilizadas para el transporte.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe presentar los acuerdos con los proveedores de envases retornables.

6.15 El establecimiento tiene una estrategia para reducir la cantidad de residuos generados (opcional)

A partir del registro de los distintos tipos de residuos que se generan en el establecimiento, se puede definir una estrategia para reducir las cantidades de algunos de los residuos.

Esta estrategia puede incluir el uso de pilas recargables, de manteles y servilletas de tela y la elección de equipos informáticos, equipos de aire acondicionado, calefacción etc. que ofrezcan posibilidades de reparación y actualización. También se deben analizar las opciones de comida y bebida con menor embalaje.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe presentar su estrategia de reducción de residuos.

6.16 El 75% de los productos de jabón, gel, champú y acondicionador tienen una ecoetiqueta. (opcional)

Los productos de jabón, gel, champú y acondicionador que pudieran ofrecerse a los clientes, áreas comunes o de personal tienen una ecoetiqueta que garantiza la procedencia de sus ingredientes. Es interesante también que los productos dispongan de una etiqueta que garantice que no han sido testados en animales.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe presentar su política de compras y durante la auditoría se comprobará que estos productos disponen de ecoetiqueta.

6.17 Al menos cinco de los productos adquiridos por el establecimiento no están empaquetados en plástico, o su envoltorio contiene, como mínimo un 50% de plástico reciclado. (opcional)

Este criterio se aplica en productos de limpieza, artículos de aseo, productos de alimentación, bebidas u otros adquiridos por el establecimiento. La reducción de residuos generados por el establecimiento contribuye a reducir su huella ambiental.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe presentar su política de compras y durante la auditoría se comprobarán los productos relacionados.

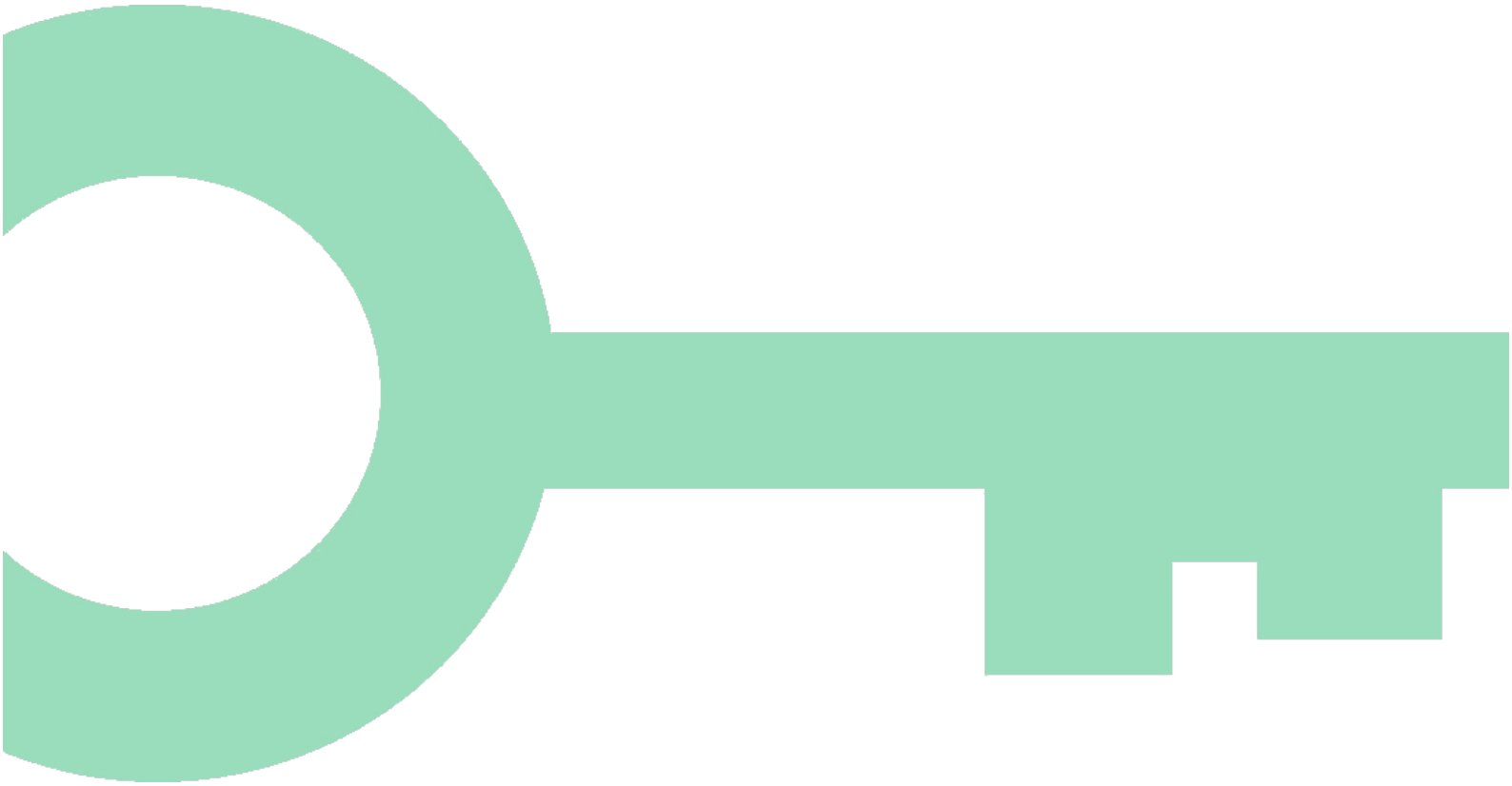
6.18 La fracción orgánica de los residuos generados por el establecimiento se utiliza para compost u otros usos. (opcional)

El establecimiento puede disponer de composteras para los restos vegetales generados en las cocinas y/o en las zonas verdes. Los restos orgánicos pueden utilizarse para alimentar animales o para la producción de biogás.

La reutilización de los residuos orgánicos reduce la huella ecológica del establecimiento. Es importante minimizar los olores que pudiera generar el almacenamiento de compost.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará la producción de compost y /o el almacenamiento de residuos orgánicos para otros usos.

ENERGÍA





El consumo energético también tiene profundas implicaciones ambientales ya que, en última instancia, toda la energía procede de recursos naturales, que son limitados. Con una buena gestión y mantenimiento de las instalaciones, así como algunos cambios en los hábitos cotidianos se puede conseguir un importante ahorro energético. Algunas medidas pueden suponer una inversión inicial, cuyo retorno en ahorro en las facturas se hará notar rápidamente.

7.1 El consumo de energía debe contabilizarse al menos una vez al mes. (obligatorio)

Se deben registrar los consumos de las distintas fuentes energéticas (electricidad, gas, combustible, etc.) al menos de forma mensual, a poder ser de forma más detallada. Los datos deben registrarse en kW/pernoctación para poder establecer comparaciones en una tabla Excel facilitada por Llave Verde.

El objetivo es reducir la huella ecológica del establecimiento, reduciendo su consumo energético. Si se registrara un consumo superior al esperado en un momento determinado, el establecimiento debe establecer procedimientos para investigar su origen y establecer las correspondientes medidas correctivas.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, se deben aportar los consumos mensuales e información sobre los procedimientos para investigar y potencialmente corregir consumos anómalos.

7.2 Debe existir un sistema de control de la climatización. (obligatorio)

Para reducir la huella ecológica del establecimiento, puede establecerse un sistema informático centralizado o manual que regule la calefacción, ventilación y aire acondicionado de las distintas áreas del establecimiento, de forma que se varíe la temperatura dependiendo del clima o se desconecte en áreas que no se estén utilizando en un momento determinado.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobará la existencia de un sistema de control de la climatización.

7.3 Como mínimo, el 75% de las bombillas deben ser eficientes energéticamente y al menos el 50% de toda la iluminación debe ser LED. (obligatorio)

La iluminación es uno de los mayores gastos energéticos de un establecimiento. Se deben sustituir las bombillas y fluorescentes convencionales por bombillas de una de las dos categorías más eficientes, conforme al sistema de etiquetado energético europeo o al sistema EnergyStar.

La iluminación más eficiente energéticamente es la LED y su vida útil es superior. También se pueden utilizar fluorescentes compactos. El criterio aplica a todas las áreas del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría el establecimiento debe demostrar que al menos el 75% de las bombillas son eficientes energéticamente y al menos el 50% de la iluminación es LED. Se llevará a cabo un control visual en todas las áreas del establecimiento, incluyendo zonas comunes y zonas de personal.

7.4 Los filtros de los extractores de humos deben limpiarse de grasa al menos una vez al año. (obligatorio)

La presencia de grasa en los filtros de los extractores de las cocinas conlleva un mayor consumo energético de los motores de los extractores. Para reducir la huella ecológica del establecimiento, deben limpiarse al menos una vez al año y preferentemente más a menudo.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría el establecimiento debe aportar información sobre el procedimiento de limpieza de los filtros y la fecha de la última limpieza.

7.5 Los sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación deben revisarse y limpiarse al menos una vez al año. (obligatorio)

Se recomienda que la revisión se lleve a cabo por parte de personal externo pero también puede realizarse de forma interna, por el personal de mantenimiento del establecimiento. Se deben revisar los filtros del sistema de climatización.

Si la revisión establece que los sistemas deben limpiarse o repararse, el establecimiento debe garantizar que se lleva a cabo en un plazo máximo de dos meses.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría el establecimiento debe aportar información sobre la fecha de la última revisión y su resultado, por ejemplo, si se llevaron a cabo reparaciones.

7.6 Las neveras, cámaras frigoríficas, hornos y armarios frío-calor deben estar equipados con burletes de goma que eviten las pérdidas de energía. (obligatorio)

Un buen mantenimiento de los burletes de goma evita las pérdidas de energía en los aparatos de frío y calor, reduciendo el consumo energético y por tanto la huella ecológica del establecimiento.

Los burletes se deben revisar al menos una vez al año y reponer siempre y cuando se deterioren con el paso del tiempo.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán algunas de las cámaras frigoríficas, neveras, hornos y armarios de frío calor, si los hubiera.



7.7 Los congeladores deben descongelarse de forma regular. (obligatorio)

El exceso de hielo en los congeladores reduce la eficiencia energética de los mismos. Para reducir el consumo energético y la huella ecológica del establecimiento, los congeladores se deben descongelar al menos una vez al año y preferentemente más frecuentemente. Si el congelador es "no frost" o "frost free" cumple con el criterio pues no es necesario descongelarlo de forma manual.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobará la cantidad de hielo presente en los congeladores.

7.8 Debe existir un procedimiento escrito sobre el uso de la energía en los bungalows que no estén ocupados. (obligatorio)

Si los bungalows van a ser ocupadas de nuevo en un breve periodo de tiempo (1-2 días) y se dispone de termostato, éste se puede regular para mantener la temperatura dentro de unos límites razonables. Se aconseja desconectar el stand-by de los aparatos eléctricos durante ese periodo de tiempo.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe aportar los procedimientos escritos sobre el uso de bungalows que no estén ocupadas por periodos de tiempo breves y periodos largos.

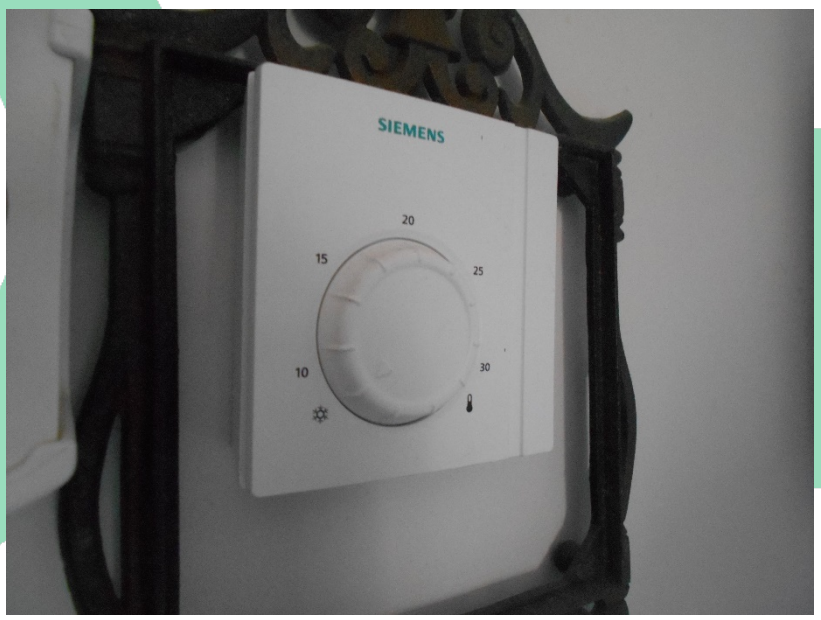
7.9 El establecimiento debe definir una temperatura límite de calefacción y aire acondicionado en los bungalows. (obligatorio)

Para reducir el consumo energético y la huella ecológica del establecimiento, la temperatura máxima de calefacción debe fijarse en 22º, si la temperatura exterior está por debajo de 22º y la temperatura la mínima del aire acondicionado debe fijarse en 22º si la temperatura exterior supera los 22º.

La temperatura indicada en los termostatos puede indicar una cifra superior, en el caso de la calefacción y una inferior, en el caso del aire acondicionado.

El control de la temperatura puede hacerse de forma central, o manual en cada bungalow. Los clientes podrán variar en tres grados esta temperatura máxima y mínima mediante el uso del termostato de la habitación o solicitándolo al personal del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los termostatos /o el sistema central de control.



7.10 Los aparatos eléctricos de nueva adquisición de los bungalows deben ser eficientes energéticamente. (obligatorio)

Los televisores, radios, máquinas de café, neveras, congeladores, lavavajillas, lavadoras adquiridos en los últimos doce meses deben ser de una de las dos categorías más eficientes, conforme al sistema de etiquetado energético europeo o al sistema EnergyStar.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las etiquetas energéticas de los aparatos eléctricos presentes en los bungalows.

7.11 La iluminación exterior se limita a aquellos elementos necesarios para garantizar la seguridad y ubicación de los huéspedes. (opcional)

Para reducir el consumo energético y la huella ecológica del establecimiento, la iluminación exterior estará apagada durante las horas de luz. Es interesante disponer de sensores de presencia para la iluminación de zonas exteriores transitables. También son útiles los temporizadores que apaguen la iluminación exterior a ciertas horas de la noche.

Se trata de evitar al máximo la contaminación lumínica, y las molestias a la fauna local.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los temporizadores y sensores.

7.12 Al menos un 50% de la electricidad del establecimiento procede de energías renovables. (opcional)

Para reducir el consumo energético y la huella ecológica del establecimiento, se fomentará la energía solar térmica o fotovoltaica, energía eólica, biomasa, biogás, geotermia, etc.

Si está disponible, también se recomienda que el establecimiento compre electricidad certificada con una ecoetiqueta que, además de proceder de fuentes renovables cumple con estándares de sostenibilidad que incluyen la conservación de la biodiversidad, la lucha contra la pobreza energética, el apoyo a proyectos de electricidad limpia, etc.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento presentará documentación que verifique las fuentes renovables de la electricidad o su certificación.

7.13 El establecimiento utiliza energías renovables para el 100% de su suministro de electricidad o el 100% de su suministro está certificado con una ecoetiqueta. (opcional)

Para reducir el consumo energético y la huella ecológica del establecimiento, se fomentará la energía solar térmica o fotovoltaica, energía eólica, biomasa, biogás, geotermia, etc.

Si está disponible, también se recomienda que el establecimiento compre electricidad certificada con una ecoetiqueta que, además de proceder de fuentes renovables cumple con estándares de sostenibilidad que incluyen la conservación de la biodiversidad, la lucha contra la pobreza energética, el apoyo a proyectos de electricidad limpia, etc.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento presentará documentación que verifique las fuentes renovables de la electricidad o su certificación.

7.14 El establecimiento no utiliza combustibles fósiles ni energía nuclear para su climatización. (opcional)

Para reducir sus emisiones de Carbono, el establecimiento no utilizará energía a partir de combustibles fósiles tales como carbón, petróleo o gas para la climatización, incluyendo la producción de agua caliente y la cocina.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento presentará documentación que verifique las fuentes de energía renovables utilizadas para la climatización.



7.15 El 75% de las superficies acristaladas tienen un alto nivel de aislamiento térmico, acorde con el clima local. (opcional)

Las superficies acristaladas pueden contribuir a aumentar el consumo energético en los establecimientos para conseguir un aislamiento térmico adecuado.

Es necesario tener en cuenta factores tales como la temperatura, humedad, amplitud térmica y humedad relativa. Los sistemas de aislamiento térmico suelen implicar dobles acristalamientos que, además aíslan del ruido. También es determinante el tipo de marco, que disponga de rotura de puente térmico. Existen superficies acristaladas que reflejan la luz solar. También se recomienda utilizar persianas o cortinas.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento presentará documentación sobre el aislamiento térmico u otras medidas de eficiencia energética presentes en las superficies acristaladas del establecimiento.

7.16 Los aparatos eléctricos de nueva adquisición son eficientes energéticamente. (opcional)

Los aparatos eléctricos adquiridos en los últimos doce meses para cocinas, oficinas u otros usos del establecimiento deben tener una ecoetiqueta energética. El criterio se aplica a hornos, hervidores, campanas extractoras, neveras, cámaras frigoríficas, tostadoras, máquinas de hielo y otros electrodomésticos de cocina, ordenadores, impresoras, fotocopiadoras y otros electrodomésticos de oficinas, lavadoras, secadoras, aspiradoras, ascensores e incluso máquinas del gimnasio. También se incluirían aspiradoras o vaporetas.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe demostrar que todos los aparatos eléctricos adquiridos en los últimos 12 meses son de una de las dos categorías más eficientes, conforme al sistema de etiquetado energético europeo o al sistema EnergyStar.

7.17 Se ha realizado un estudio de eficiencia energética por parte de un agente externo al establecimiento. (opcional)

El objetivo del estudio debe ser reducir el consumo energético y aumentar el porcentaje de suministro procedente de energías renovables.

Los estudios de este tipo definen las áreas con mayor consumo energético, posibilidades de ahorro, bien mediante cambios de tarifa eléctrica, de horarios de uso de ciertos servicios o de instalación de dispositivos específicos y su retorno de inversión.

Se recomienda realizar un estudio por parte de un consultor energético acreditado al menos cada cinco años.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento presentará el estudio de eficiencia energética.

7.18 El establecimiento dispone de una certificación internacional de sostenibilidad para edificios. (opcional)

Los sistemas de certificación más extendidos son LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) y BREEAM (*Building Research Establishment Environmental Assessment Method*). Ambos establecen un marco de trabajo para que los edificios sean más eficientes energéticamente, menos contaminantes y más saludables.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento aportará el certificado en cuestión.

7.19 El 75% de la iluminación en las áreas comunes y las áreas de personal funciona con detectores de presencia o se atenúa cuando no hay nadie. (opcional)

Además de los detectores de presencia, existen temporalizadores que controlan el apagado de la iluminación cuando no hay nadie. También existen sistemas atenuadores de iluminación que disminuyen la intensidad de la luz cuando no hay nadie.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los temporizadores y sensores.

7.20 Se han instalado contadores de electricidad y gas en todos aquellos sitios donde se estime que el gasto energético es elevado. (opcional)

Las áreas que suelen presentar mayor consumo energético son: cocina, piscina climatizada, spa y gimnasio. Por ello se recomienda instalar contadores eléctricos diferenciados, así como contadores de gas, en los establecimientos que utilicen estos sistemas energéticos.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobarán los contadores diferenciados.

7.21 El aire acondicionado, la ventilación y la calefacción se desconectan cuando se abren las ventanas o puertas en el 75% de los bungalows, como mínimo. (opcional)

Cuando se abren las ventanas o puertas de los bungalows, se pierde energía del sistema de aire acondicionado, ventilación o calefacción. El sistema debe utilizar más energía para recuperar la temperatura establecida. Es por ello que los sistemas automáticos de desconexión suponen un importante ahorro energético.

Para verificar el cumplimiento del criterio, durante la auditoría se comprobará que la climatización se desconecta cuando se abren las ventanas o puertas en al menos 75% de los bungalows.

7.22 Se ha instalado un sistema de recuperación de calor en los sistemas de refrigeración, ventiladores, piscina climatizada y tuberías de aguas residuales de los baños. (opcional)

Los equipos energéticos de gran tamaño a menudo producen un exceso de temperatura. Este calor puede utilizarse para calentar aparcamientos cubiertos, por ejemplo.

Para verificar el cumplimiento del criterio, el establecimiento debe aportar documentación sobre el sistema de recuperación de calor.

7.23 El establecimiento ofrece carga para los vehículos eléctricos. (opcional)

Las estaciones de carga para vehículos eléctricos pueden ubicarse en el establecimiento o a menos de 200 metros del mismo. Si son instalaciones ajenas al establecimiento, los huéspedes y el personal del establecimiento deben estar autorizados a utilizarlas. El establecimiento debe asegurarse que se pueden cargar distintas marcas de coches.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los cargadores de vehículos eléctricos.

7.24 Las campanas extractoras de las cocinas están equipadas con detectores de infrarrojos para el control del ventilador. (opcional)

Este sistema de detectores de infrarrojos permite la activación de la campana cuando se detecta actividad en los fogones, reduciendo así el consumo energético innecesario.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los detectores de infrarrojos de las campanas extractoras.

7.25 El establecimiento no dispone de dispositivos de calefacción o aire acondicionado en el exterior o dispone de dispositivos ecológicos. (opcional)

Los dispositivos de calefacción o aire acondicionado en el exterior son altamente ineficientes pues disipan mucha energía, por ejemplo, las estufas de gas.

Los dispositivos de calefacción o aire acondicionado exteriores considerados ecológicos son los eléctricos de infrarrojos calificados en una de las dos categorías más eficientes, conforme al sistema de etiquetado energético europeo o al sistema EnergyStar. También se admiten los dispositivos de calefacción a base de leña.

Se debe tener en cuenta la colocación de estos dispositivos en relación con las sillas de la terraza exterior, su protección frente al viento, solo, proximidad a edificios, etc.

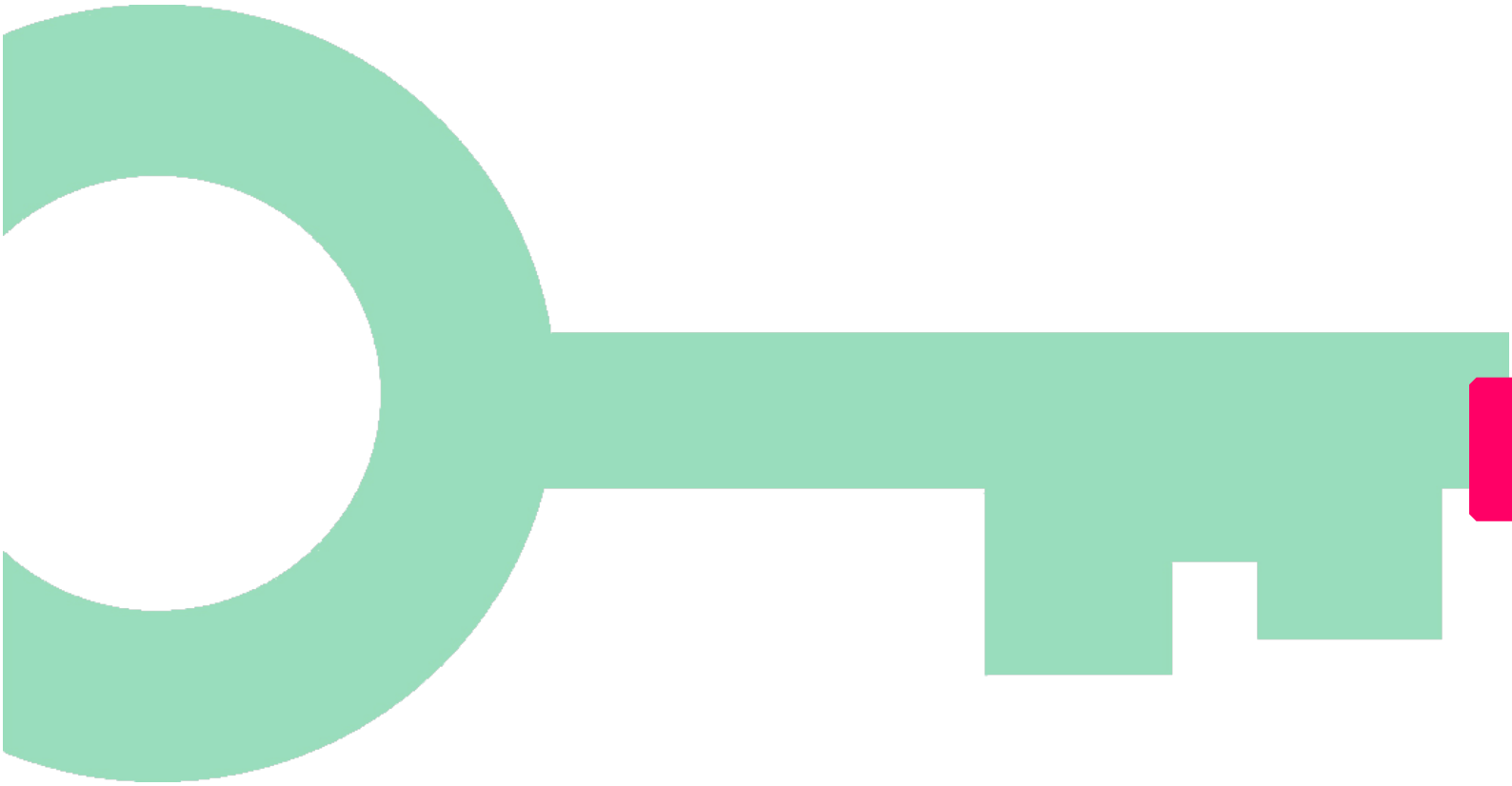
Como alternativa, se recomienda disponer de mantas a disposición de los clientes en estas zonas exteriores.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los dispositivos exteriores de calefacción o aire acondicionado.

7.26 Si el establecimiento no se encuentra conectado a la red de suministro eléctrico, sino que dispone de generadores de electricidad, éstos son ser eficientes energéticamente. (opcional)

Un generador eléctrico eficiente es aquel que tiene una ecoetiqueta de eficiencia energética una de las dos categorías más eficientes, conforme al sistema de etiquetado energético europeo o al sistema EnergyStar, obtiene la energía de una fuente renovable o de un sistema híbrido.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los generadores.





Alimentación y Proveedores

Se trata de fomentar que la mayoría de los alimentos que se consuman en el establecimiento sean producidos de forma sostenible. Por ello se recomienda contactar con productores ecológicos que utilizan sustancias respetuosas con el medioambiente en el cultivo de frutas y hortalizas y respetan el bienestar animal en la producción ganadera. Por otro lado, el consumo de productos locales supone un menor impacto ambiental, al reducir el coste energético derivado de su transporte, al tiempo que se fomenta un desarrollo local sostenible.

8.1 El establecimiento debe adquirir como mínimo cinco tipos de productos de alimentación y/o bebidas de producción local, orgánicos, o con un sello (de producción ecológica y/o de comercio justo). (obligatorio)

Con este criterio se pretende fomentar el contacto con los proveedores locales, a la vez que se fomenta un consumo responsable de productos de producción ecológica. Existe una etiqueta a nivel nacional que certifica la producción ecológica de los productos de alimentación en cada Comunidad Autónoma.

Se considera producción local cuando el producto se elabora a menos de 100 kilómetros del lugar en que se consume.

Los productos escogidos serán preferentemente los de uso diario o los que se consumen en cantidades significativas. Se recomienda que el establecimiento aumente cada año la cantidad de productos de alimentación de producción local, orgánica, ecológica o de comercio justo.

El criterio se aplica a los productos que se ofrecen a los clientes, si bien se recomienda hacerlo extensible a los productos ofertados al personal del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los almacenes de productos de alimentación para localizar los productos locales, ecológicos o de comercio justo.

8.2 El establecimiento no debe comprar productos de alimentación de especies amenazadas o protegidas. (obligatorio)

La UICN dispone de una lista roja de especies protegidas y amenazadas entre las cuales figuran algunas especies vegetales y animales en peligro. Es por ello que se debe evitar su consumo, que suele ser común en el caso del pescado. En la industria pesquera y de la acuicultura, existen certificaciones que garantizan que la pesca se lleva a cabo de forma sostenible.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe aportar su política de compras. Durante la auditoría, se comprobará la carta del restaurante del establecimiento, si la hay.

8.3 El establecimiento debe ofrecer opciones vegetarianas y veganas en sus servicios de restauración. (obligatorio)

La alimentación vegetariana y vegana tiene una menor huella ecológica que la alimentación basada en carne. Existe una demanda creciente de este tipo de alimentación. Las opciones vegetarianas y veganas deben ser claramente indicadas en el menú y/o carta para desayuno, comida y cena.

Se recomienda que también se ofrezcan estas opciones en la cantina para el personal del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las cartas del restaurante, si las hay.

8.4 El establecimiento debe desarrollar iniciativas para reducir los desperdicios de comida genera. (obligatorio)

Para reducir los desperdicios de comida y la huella ecológica del establecimiento, se debe elaborar un plan que contemple:

- Los tipos y las cantidades de comida que se presentan en cada plato.
- Los métodos de conservación y de presentación de la comida que permitan más durabilidad para los alimentos.
- Los ingredientes que contiene cada plato.
- La presentación de la comida: en lugar de grandes recipientes, raciones en platos.
- El aprovechamiento de comida.

Se debe planificar la elaboración de platos, de forma que no se desechen alimentos antes de ser preparados, e intentar dar una segunda oportunidad a restos de comida preparada, como puede ser ofrecerla al personal, o donarla si es posible.

También se debe informar a los clientes para que utilicen las opciones de reducir los desperdicios de comida, por ejemplo, solicitando raciones más pequeñas o llevándose las sobras en una tartera.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe informar del plan y durante la auditoría se comprobarán las medidas.

8.5 Deben existir puntos de suministro de agua potable para beber, siempre y cuando la calidad del agua del grifo sea adecuada. (obligatorio)

De esta forma, se reduce el impacto ambiental del establecimiento pues el agua embotellada siempre debe ser transportada hasta el establecimiento. Además, se reducen los envases plásticos, en el caso de las botellas de plástico.

El establecimiento informa a sus clientes de que se puede beber agua del grifo, siempre que la calidad de la misma sea adecuada. Se anima a los establecimientos a instalar filtros para mejorar la calidad del agua de grifo y para introducir ácido carbónico, si se quiere ofrecer agua con gas.

Se debe ofrecer agua de grifo en los restaurantes, siempre que la calidad sea adecuada. También se puede ofrecer en recepción y en las áreas de personal y en distintos puntos del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los puntos de suministro de agua potable.

8.6 El establecimiento registra la cantidad de residuos de desperdicio de comida que genera. (opcional)

Para llevar a cabo este registro, es necesario clasificar el origen de los desperdicios: entre los distintos servicios (menú, carta,) las distintas comidas del día (desayuno, comida, cena); los distintos platos de la comida (primer plato, segundo plato, postre) y los distintos tipos de comida (pan, ensalada, carne, etc.)

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe presentar el registro mensual de desperdicios de comida.

8.7 Se informa a los clientes sobre los productos de producción local, orgánicos, ecológicos y/o de comercio justo. (opcional)

Se recomienda utilizar pictogramas fácilmente reconocibles para identificar estos productos y fomentar su consumo. En cualquier caso, se seguirán las indicaciones de las entidades certificadoras de los productos.

Se recomienda que, en el caso de la carne y el pescado, siempre se indique su procedencia.

Se recomienda que también se informe sobre los productos en la cantina para el personal del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las cartas del restaurante, si las hay.



8.8 El 25% de los platos principales ofertados por el establecimiento son vegetarianos. (opcional)

En ocasiones, las opciones vegetarianas consisten sólo en ensaladas que no siempre pueden constituir una comida completa para una persona vegetariana. Es por ello que es aconsejable ampliar las opciones vegetarianas y ofertar platos principales. Igualmente se recomienda que la mitad de los entrantes sean vegetarianos.

Se recomienda que se ofrezcan estas opciones en la cantina para el personal del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las cartas del restaurante, si las hay.

8.9 El establecimiento ofrece un plato principal del menú o la carta que sea vegano. (opcional)

La alimentación vegana excluye todos los alimentos de origen animal. Es decir, es más restrictiva que la alimentación vegetariana. Existe una demanda creciente de este tipo de alimentación por ello se recomienda que los establecimientos ofrezcan al menos un plato principal vegano y, a poder ser, entrantes y opciones en todas las comidas: desayuno, comida y cena.

Se recomienda que se ofrezcan estas opciones en la cantina para el personal del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las cartas del restaurante, si las hay.

8.10 El 50% de los productos de alimentación y/o bebidas adquiridas por el establecimiento son de producción local, orgánicos, o con un sello (de producción ecológica y/o de comercio justo). (opcional)

El consumo de productos locales reduce la huella ecológica del establecimiento y fomenta la economía local. Para ser considerados productos locales, deben haberse producido a menos de 100 km del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los almacenes de productos de alimentación para localizar los productos locales, ecológicos o de comercio justo.

8.11 Todos productos cárnicos y de marisco que adquiere el establecimiento tienen una ecoetiqueta. (opcional)

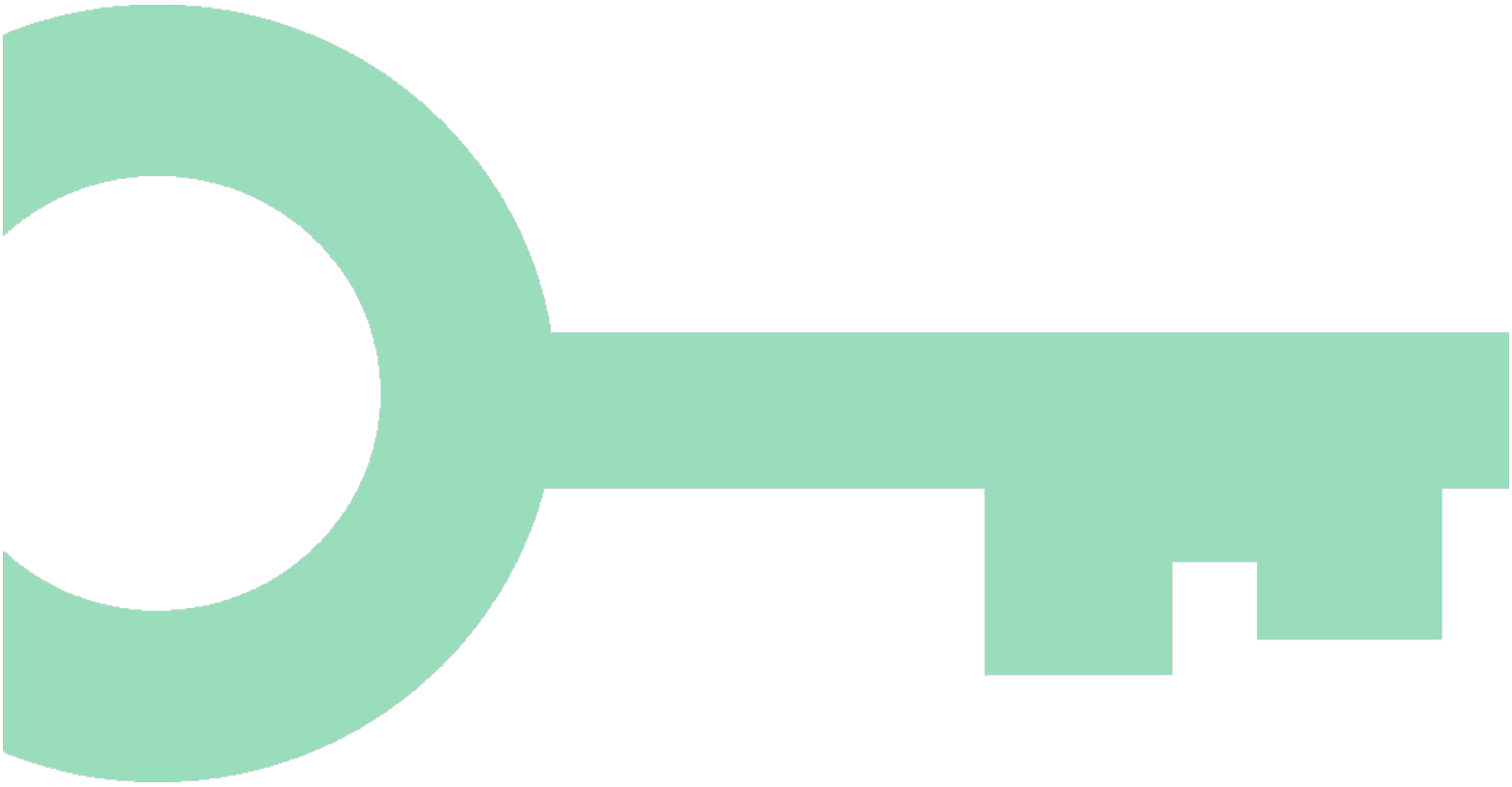
Las ecoetiquetas de sostenibilidad reducen la huella ecológica de los productos y protegen la biodiversidad. Asimismo, tienen en cuenta el bienestar animal.

Los productos de ganadería ecológica son un excelente ejemplo de ecoetiqueta. También existen ecoetiquetas para productos de pesca y acuicultura.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán los almacenes de productos de alimentación para localizar los productos con ecoetiqueta.



INTERIORES



Un ambiente interior con calidad ambiental refuerza la imagen del establecimiento y la calidad de la estancia.

9.1 El establecimiento debe cumplir estrictamente la legislación vigente relativa a la restricción de fumar en determinados espacios públicos y en los centros de trabajo. (obligatorio)

La legislación vigente en España prohíbe fumar en espacios públicos cerrados y establece áreas en las que los trabajadores pueden fumar durante su descanso.

9.2. El 75% de los bungalows como mínimo, debe ser "libre de humos". (obligatorio)

Este criterio pretende fomentar los hábitos saludables en la sociedad. En el caso que en el establecimiento disponga de bungalows para fumadores, éstas deben agruparse en una zona para evitar molestias a no fumadores.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe informar claramente de cuáles son los bungalows para fumadores.

9.3 Se controla de forma regular la calidad del aire interior. (opcional)

La calidad del aire interior se mide mediante el número de intercambios de aire por hora, la temperatura, humedad, la presencia de moho, radón, CO_2, óxido de nitrógeno y partículas volátiles. Existen unos valores límite para cada uno de esos parámetros. Si se superan los valores límite, se pueden emprender determinadas acciones tales como cambiar la frecuencia de los ventiladores, instalar dispositivos de purificación del aire.

Para cumplir con este criterio, el establecimiento debe instalar un control (al menos una vez al año) en al menos dos áreas del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe aportar información sobre el control de la calidad del aire interior.

9.4 En las reformas totales o parciales, amueblamiento u ocupación de nuevos edificios, llevadas a cabo en los últimos 12 meses se han escogido materiales ecológicos. (opcional)

Para mejorar la calidad del ambiente interior, se recomienda el uso de pinturas y otros productos con ecoetiquetas, o sin COV (Compuestos Orgánicos Volátiles) que además tienen menor impacto ambiental.

Adicionalmente, se recomienda la compra de mobiliario de segunda mano, o de producción local para reducir el impacto ambiental del establecimiento. Se preferirán los productos de madera certificada con FSC.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe aportar información sobre los productos adquiridos.

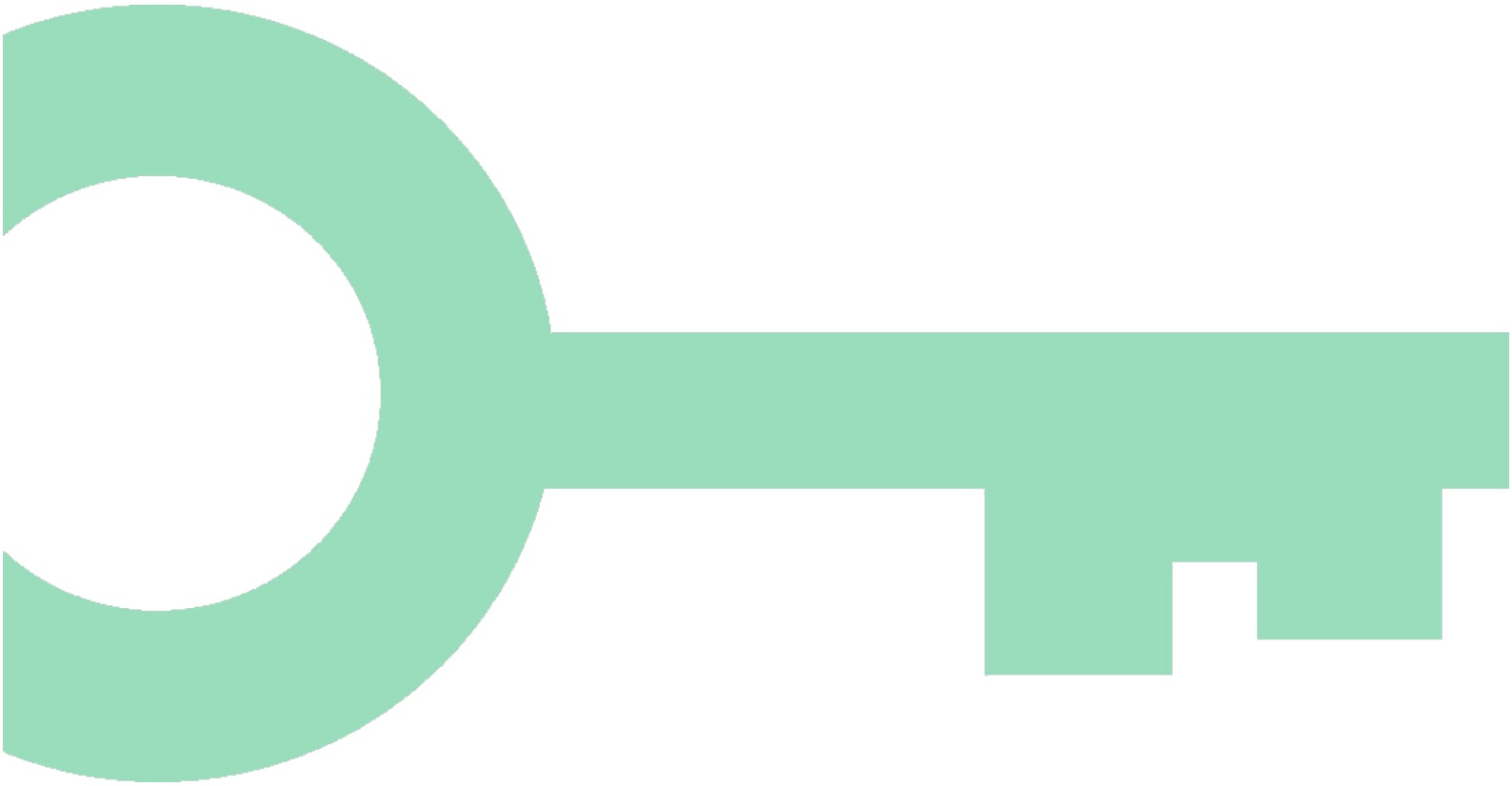
9.5 En las reformas totales o parciales, amueblamiento u ocupación de nuevos edificios, llevadas a cabo en los últimos 12 meses se han utilizado elementos de la cultura local. (opcional)

Se recomienda incorporar elementos de la cultura local, tradicional y contemporánea, tales como decoración, soluciones técnicas, materiales o estilos de trabajo locales.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe aportar información sobre las últimas reformas.

EXTERIORES





Las zonas verdes requieren cierto consumo de agua que puede ser optimizado en función del sistema de riego, de la vegetación elegida y de la colocación de las plantas en el diseño del jardín, según las condiciones de insolación. Para ello, es necesario conocer las condiciones meteorológicas del lugar (temperaturas, precipitaciones, viento y humedad relativa) y las necesidades de las diferentes plantas elegidas.

10.1 No se pueden emplear fertilizantes o pesticidas químicos, a menos que no existan fertilizantes o pesticidas ecológicos o naturales equivalentes. (obligatorio)

Los fertilizantes tienen efectos negativos sobre los seres vivos y pueden también provocar contaminación de aguas subterráneas. Por otra parte, los fertilizantes aumentan la demanda de agua de las plantas. Los abonos naturales y los productos no solubles de nitrógeno constituyen una buena alternativa.

En el mercado existen insecticidas a partir de extractos vegetales que son altamente eficaces, por ejemplo, fungicidas se pueden utilizar productos a base de azufre y cobre que provocan menores efectos secundarios sobre el medioambiente. También existen herbicidas mecánicos.

Si los productos naturales u ecológicos no están disponibles o no son efectivos para un tipo de plaga en concreto, el establecimiento podrá utilizar los productos químicos una vez al año, a la mínima dosis posible, siguiendo todas las instrucciones de seguridad.

El criterio se aplica tanto si el establecimiento gestiona directamente la jardinería como si la subcontrata a una empresa externa. El establecimiento debe disponer de un registro de los productos de jardinería que se utilizan.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe aportar información sobre los fertilizantes y pesticidas que se utilizan en sus áreas verdes.

10.2 Los cortacéspedes que se haya adquirido en los últimos doce meses, deben funcionar con energía eléctrica, tener un funcionamiento manual o contar con una ecoetiqueta. (obligatorio)

Entre las tres alternativas descritas en el criterio, a nivel ambiental es preferible la maquinaria de funcionamiento manual. Además de reducir la huella ecológica, reduce la contaminación atmosférica y acústica.

El criterio se aplica tanto si el establecimiento gestiona directamente la jardinería como si la subcontrata a una empresa externa.

Si el establecimiento cuenta con una zona verde de más de 4.000 m^2, esta zona está exenta del cumplimiento de este criterio.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, el establecimiento debe aportar información sobre cortacéspedes y durante la auditoría se comprobarán visualmente.

10.3 Deben existir medidas de ahorro de agua para el riego de jardines, zonas verdes, plantas y zonas verdes. (obligatorio)

Se deben establecer las horas del riego antes del mediodía (cuando la intensidad solar es máxima) o después del atardecer.

El riego por goteo es mucho más eficiente en su uso de agua. Es importante controlar que no haya pérdidas de agua en el circuito. En el caso de disponer de aspersores, es importante revisar la zona que irriguen para evitar malgastar agua en el riego de pavimentos.

Es importante una correcta elección de plantas. Las especies autóctonas están más adaptadas al clima del lugar por lo que necesitan menor cantidad de agua y crecen más fácilmente. Además, fomentan la biodiversidad local. El césped es, en la mayoría de los casos, el mayor consumidor de agua por lo que es importante conocer las variedades que necesitan menor riego y replantearse su sustitución por otro tipo de vegetación, como por ejemplo plantas aromáticas, más propias de zonas áridas o secas.

También se pueden instalar sensores de humedad, sistemas de recogida de agua de lluvia o de reutilización de aguas grises.

El criterio se aplica tanto si el establecimiento gestiona directamente la jardinería como si la subcontrata a una empresa externa.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las medidas de ahorro de agua en las zonas de riego.

10.4 El establecimiento lleva a cabo iniciativas de promoción y protección de la biodiversidad local. (obligatorio)

Algunas de las iniciativas que puede llevar a cabo el establecimiento son:

- Política de no compra de especies invasoras y erradicación de las especies invasoras existentes que estén amenazando a las especies locales.
- Elección de especies autóctonas y especies beneficiosas para los insectos polinizadores.
- Creación de jardines verticales o jardines en las azoteas.
- Instalación de cajas nido, hoteles de insectos, charlas u otros refugios para la fauna.
- Protección o restauración de hábitats cercanos al establecimiento, por ejemplo, áreas dunares en playas o reforestaciones de zonas verdes.

- Reducción del ruido y la iluminación en zonas cercanas a hábitats de especies protegidas.
- Estudio de biodiversidad en las instalaciones llevado a cabo por un experto.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las iniciativas de promoción y protección de la biodiversidad local.

10.5 El establecimiento sólo utiliza especies vegetales autóctonas y ha erradicado las especies invasoras de sus instalaciones. (opcional)

Para ello es importante que el personal encargado de jardinería esté concienciado sobre la problemática de las especies invasoras, sus efectos sobre los ecosistemas locales y los métodos de erradicación.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las especies de jardinería presentes.

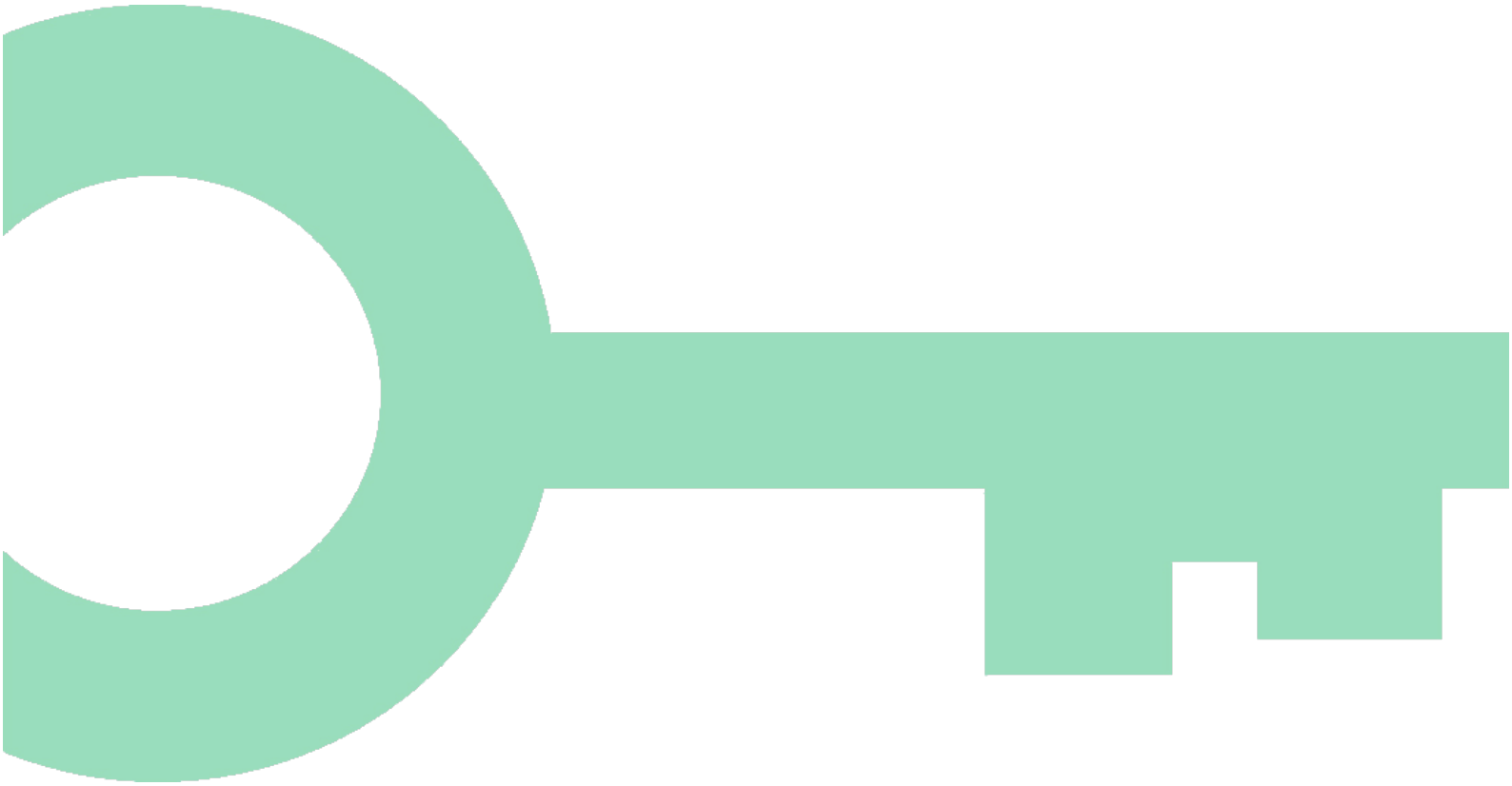
10.6 El establecimiento cuenta con un huerto o plantación de árboles frutales en sus instalaciones. (opcional)

El cultivo de frutas y verduras en el propio establecimiento puede ofrecer una experiencia sostenible para los clientes, que disfruten de estos productos como parte de la oferta culinaria, visiten estos espacios o incluso participen en alguna actividad organizada en torno a ellos.

El establecimiento podría organizar actividades educativas para población local o escolar en torno a estos espacios. En ellos se cumplirá el criterio relativo al uso de fertilizantes y pesticidas.

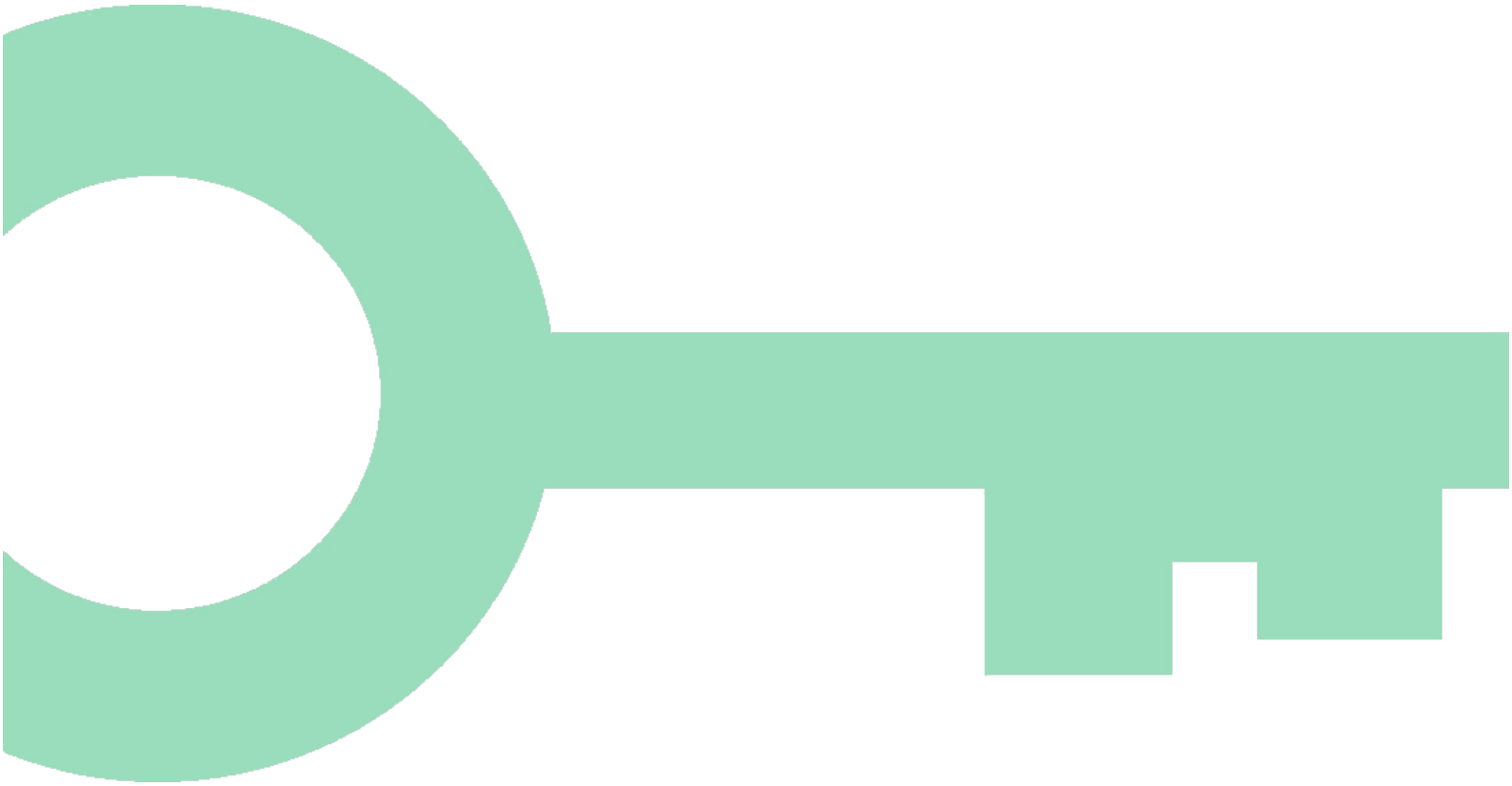
Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán estos espacios.





RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA





11.1. El establecimiento cumple con la legislación internacional, nacional y local en relación con el medio ambiente, la seguridad, la salud y el trabajo. (obligatorio)

Legislación ambiental:

- El establecimiento debe cumplir la legislación sobre contaminación atmosférica, residuos, aguas, (incluyendo la depuración de aguas residuales); las leyes sobre el régimen del suelo y ordenación urbana y la ley de Costas, si aplica.
- El establecimiento no podrá estar ubicado en una zona declarada como contaminada.
- Tampoco podrá ubicarse en una zona que represente riesgos para la salud o seguridad humanas, como pueden ser zonas con campos electromagnéticos muy elevados, zonas cercanas a industrias contaminantes, etc.
- El establecimiento debe asegurarse de que sus actividades no provocan efectos negativos en los ecosistemas locales, minimizando cualquier molestia a los mismos y estableciendo las medidas compensatorias necesarias.
- Si el establecimiento está situado cerca de un área natural protegida o sensible, se deben respetar las regulaciones de las actividades turísticas en estas áreas.

Legislación laboral:

- Los trabajadores deben recibir un contrato escrito con los términos, condiciones, horas de trabajo y salario.
- Los trabajadores deben recibir al menos el salario mínimo interprofesional.
- La empresa debe proporcionar a sus trabajadores información sobre la política del establecimiento y el procedimiento de quejas.
- No debe existir trato discriminatorio hacia los trabajadores en relación con la contratación, promoción o formación.

Legislación de seguridad y salud:

- La Ley de Riesgos Laborales contiene toda la información que debe ser tenida en cuenta por los trabajadores del establecimiento en relación con la seguridad y salud en el trabajo.
- La empresa debe proporcionar a sus trabajadores información por escrito relativa a la política de seguridad y salud en el trabajo.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar una declaración conforme cumple con la legislación anteriormente referida.

11.2 No se permite la venta o exposición en el establecimiento de objetos históricos, arqueológicos, animales ni plantas de especies protegidos. (obligatorio)

Existe una Convención sobre el Comercio internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres para identificar las especies con las que no se puede comerciar. Si el establecimiento mantiene en sus instalaciones animales vivos, se deben cumplir todas las normas de cuidados y manejo de animales. Si el establecimiento organiza actividades con animales silvestres, éstas deben ser gestionadas de forma sostenible, evitando las molestias a estos animales. Se anima al establecimiento a ofrecer información a sus huéspedes sobre iniciativas de protección de especies amenazadas.

En relación con los objetos históricos, la persona encargada de la decoración deberá asegurarse de la procedencia de las piezas históricas o arqueológicas presentes en el mismo. Sólo podrían exponerse o venderse objetos históricos permitidos por la legislación.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar una declaración conforme cumple con el criterio, si en el establecimiento se exponen o venden productos de esta índole.

11.3 El establecimiento debe estar adaptado a personas con discapacidades. (obligatorio)

En España, las normas de referencia para la accesibilidad en establecimientos turísticos son el Código Técnico de Edificación y la Orden Ministerial VIV/561/2010.

En estos documentos quedan reflejadas las condiciones de acceso a los distintos servicios de los establecimientos turísticos. Por ejemplo, las plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidades, deben ubicarse en zonas próximas a la entrada del establecimiento, estar debidamente señalizadas verticalmente y en el suelo, conectarse con un paso de cebra cuando sea necesario, disponer de los adecuados rebajes en las aceras que pudieran existir y tener las medidas suficientes para que haya espacio suficiente a los lados del vehículo para permitir el acceso de una silla de ruedas.

Se consideran también otras adaptaciones a discapacidades visuales, auditivas e intelectuales. Las áreas comunes deben estar adaptadas conforme a la legislación y debe existir un mínimo de unidades de alojamiento adaptadas, conforme establece la legislación.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, durante la auditoría se comprobarán las instalaciones adaptadas.

11.4 El establecimiento establece paridad en la contratación de mujeres y minorías étnicas, incluyendo puestos de dirección. (opcional)

Este criterio pretende fomentar la no discriminación en la contratación de personal por género, etnia, religión, edad, discapacidad o status social. El establecimiento fomenta la paridad en todo tipo de puestos: recepción, limpieza, mantenimiento, dirección, etc.

Igualmente se recomienda incluir a población local en la plantilla de trabajadores. La política no discriminatoria debe formar parte de la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar su política de responsabilidad social corporativa.

11.5 El establecimiento apoya de forma activa, al menos dos iniciativas locales, sociales o ambientales que contribuyan a la mejora de la calidad de vida y bienestar de la población local. (opcional)

El tipo de apoyo dependerá de las condiciones del establecimiento y del área en que se encuentra. Las iniciativas podrían ser, por ejemplo:

- Plantaciones de árboles o restauración vegetal en el medio natural.
- Protección de áreas naturales sensibles.
- Apoyo a proyectos de protección de biodiversidad local o de renaturalización.
- Iniciativas de concienciación sobre el cambio climático.
- Creación de senderos o zonas de esparcimiento en el medio natural.
- Actividades ambientales o sociales con centros educativos locales.
- Actividades con asociaciones de personas con discapacidades o colectivos en riesgo de exclusión social.
- Actividades de promoción de justicia social y derechos humanos.
- Apoyo a la creación de infraestructuras de saneamiento, energías renovables o servicios sanitarios o banco de alimentos en la comunidad local.

Es interesante que el establecimiento oferte este tipo de actividades como voluntariado para los empleados.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar información sobre las iniciativas locales que apoya.

11.6 El establecimiento ofrece medios a las empresas locales para la venta de productos sostenibles basados en la historia, cultura o naturaleza locales. (opcional)

Si existe un punto de venta, se pueden vender productos de producción local o poner un pequeño stand para promover el desarrollo sostenible local. Los productos deben ser de producción local y sostenible.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar los acuerdos que mantiene con las empresas locales de venta de productos y durante la auditoría se comprobarán los productos en venta.



11.7 El establecimiento no ofrece alternativas de ocio que impliquen animales domesticados o salvajes. (opcional)

El establecimiento no debe ofrecer alternativas de ocio con animales, tales como espectáculos o fotos con animales. Con este criterio, se pretende contribuir al bienestar animal.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar información sobre la oferta de ocio.

11.8 El establecimiento que mantiene animales vivos en sus instalaciones, respeta su bienestar animal. (opcional)

En caso en que el establecimiento cuente con animales vivos, es interesante que conozca los principios de la guía de bienestar animal de la ABTA (Asociación Británica de Agencias de Viajes):

- Alimentación digna: ausencia de hambre o sed prolongada.

- Instalaciones dignas: confort y adecuada temperatura ambiente.
- Salud: ausencia de heridas, enfermedades o dolor derivados del manejo de los animales.
- Comportamiento adecuado: expresión de comportamiento social, comportamientos naturales, estado emocional positivo, buenas relaciones con las personas.
- Protección frente al miedo y el estrés: ausencia de miedo/ estrés o apatía general; capacidad para refugiarse, ausencia de modificaciones quirúrgicas o físicas de la piel, tejidos, dientes o huesos, al margen de los tratamientos médicos o de manipulación.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe declarar que respeta los principios anteriormente descritos.

11.9 El establecimiento ha diseñado una política de compras sostenible. (opcional)

Una política de compras sostenible debe incluir aspectos ambientales y sociales para la elección de los proveedores y productos a adquirir por parte del establecimiento. Debe tratar de reducir el uso de recursos, los residuos y el transporte de materiales.

Las compras incluyen comida, bebida, consumibles, materiales de construcción y servicios.

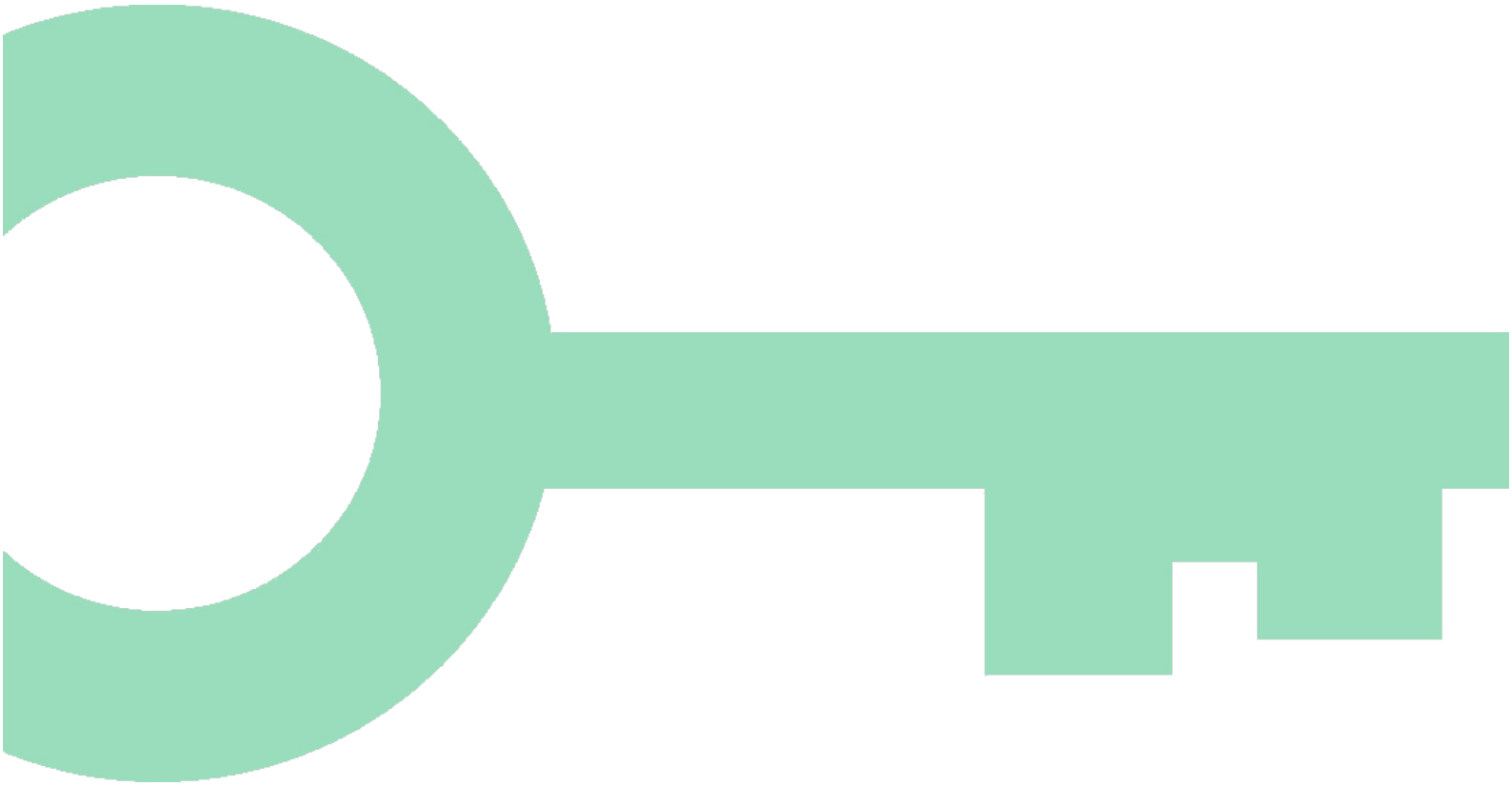
La política debe revisarse al menos cada tres años y se debe informar a todas las personas que trabajan en el establecimiento sobre la política de compras.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe presentar la política y describir cómo informa a los trabajadores sobre ésta.

11.10 Los materiales o abastos que ya no están en uso se donan a organizaciones benéficas. (opcional)

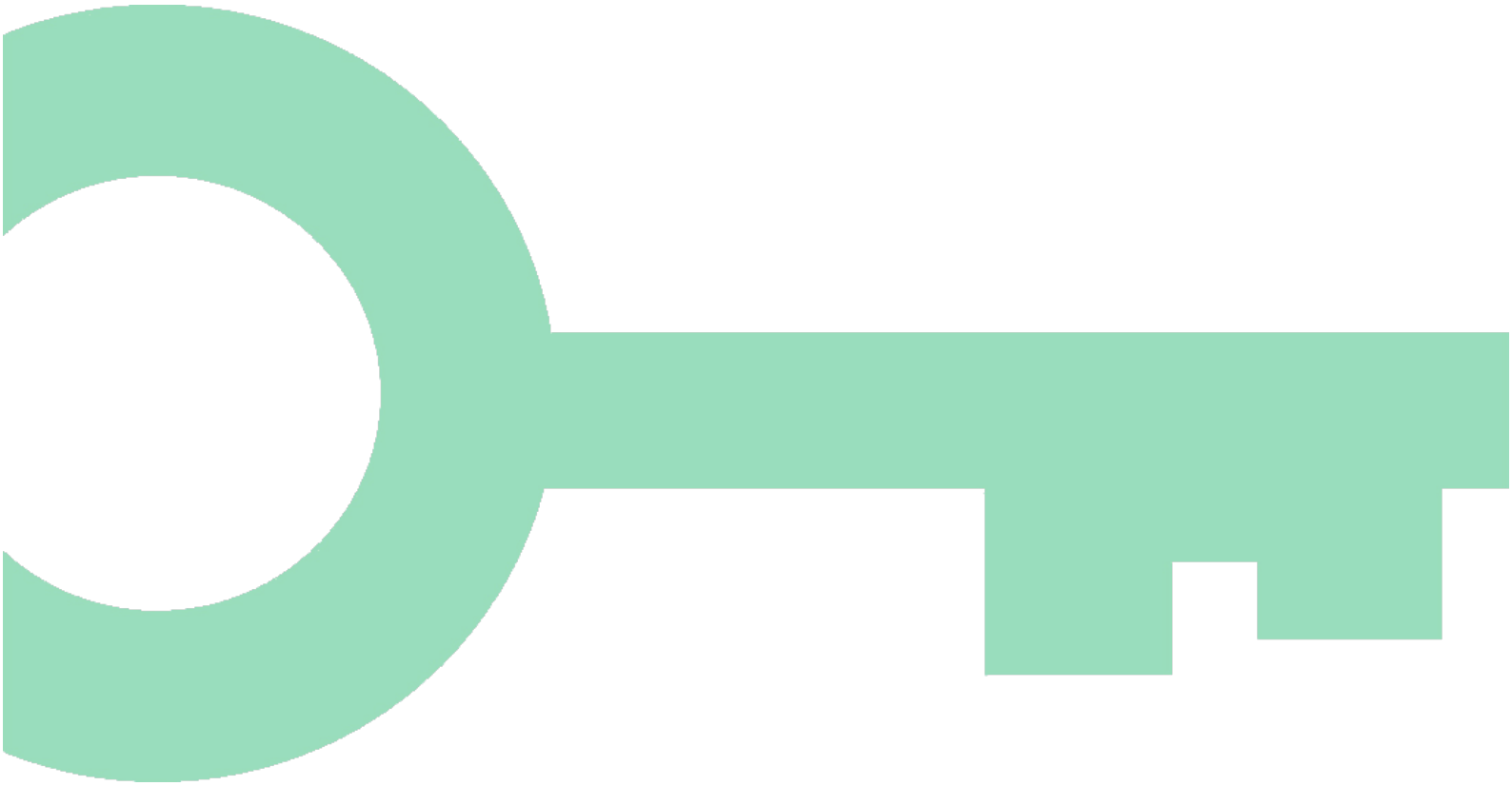
Para reducir la huella ecológica del establecimiento, es interesante localizar ONG o colectivos locales que recogen materiales y los entregan a los que más los necesitan. Algunos ejemplos de materiales que pueden ser donados son; comida que no pueda ser aprovechada por el propio establecimiento, equipos informáticos y electrodomésticos que han sido renovados, objetos perdidos que nadie ha reclamado, etc.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe presentar evidencias de haber realizado donaciones en los últimos 12 meses.



ACTIVIDADES AMBIENTALES





Esta sección va dirigida a reforzar el perfil ambiental del establecimiento, como promotor del turismo responsable y a implicar a los huéspedes en actividades de turismo sostenible,

12.1 El establecimiento debe ofrecer a sus huéspedes información adecuada y fiable sobre los parques, los espacios naturales próximos, las áreas protegidas y las posibilidades de uso público que éstos ofrecen. (obligatorio)

El personal de recepción debe disponer de esta información y aconsejar a los clientes sobre posibles excursiones o actividades deportivas a realizar en estos espacios. En el caso en que existan áreas protegidas cercanas, se informará sobre las medidas de protección y conservación del entorno, natural y etnológico, las limitaciones de uso de las mismas y los códigos de conducta a seguir en dichas zonas.

El establecimiento debe promover la concienciación sobre la importancia de los espacios naturales protegidos y también promover los beneficios de estos espacios para la salud.

La información debe estar disponible en recepción, y adicionalmente, en las zonas comunes. Aunque el criterio establece que la información debe estar disponible para los huéspedes también es interesante que esté disponible para la plantilla del establecimiento.

Para la elaboración de esta información, se recomienda consultar a grupos locales que fomenten el turismo responsable. Se debe tener en cuenta el impacto de las visitas sobre la biodiversidad local.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará la información ofrecida al respecto.

12.2 El establecimiento debe ofrecer información sobre el lugar más cercano de alquiler o préstamo de bicicletas y los itinerarios a realizar. (obligatorio)

Para promocionar la movilidad sostenible y los hábitos saludables, la información debe estar disponible en recepción, y adicionalmente, en las zonas comunes.

Si el establecimiento está ubicado en una zona donde el uso de la bicicleta sea imposible, por ejemplo, una zona de tráfico intenso, clima extremo u otras circunstancias, quedará exento del cumplimiento de este criterio.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará la información ofrecida al respecto.

12.3 El establecimiento ofrece alquiler o préstamo de bicicletas a los huéspedes. (opcional)

Algunos establecimientos disponen de bicicletas para el uso gratuito de sus huéspedes o para alquilar. Estas bicicletas se suelen mostrar cerca de la entrada al establecimiento para promocionar su uso. Las bicicletas deben estar en buen estado de mantenimiento y se aconseja ofrecer también sistemas de seguridad para aparcar las bicis fuera del establecimiento.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará la disponibilidad de bicicletas.

12.4 El establecimiento promociona el turismo responsable en la localidad en que se encuentra. (opcional)

Para promocionar el turismo sostenible, el establecimiento puede ofrecer información sobre:

- restaurantes o tiendas que ofrezcan productos locales;
- excursiones y atracciones con empresas sostenibles;
- actividades con animales que respeten el bienestar animal;
- compra responsable de souvenirs;
- códigos de vestimenta para la visita de determinados lugares turísticos.
- iniciativas de reducción de residuos por ejemplo, puntos de venta de botellas y bolsas reutilizables.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará la información sobre turismo sostenible ofrecida.

12.5 El establecimiento organiza actividades de concienciación para sus huéspedes sobre desarrollo sostenible o medio natural local. (opcional)

Algunos ejemplos de este tipo de actividades pueden ser: participación en la Hora del Planeta, el Día de la Tierra, el Día del Medio Ambiente, la Semana de Prevención de Residuos, la Semana de la Movilidad Sostenible, etc. Esta participación puede incluir una visita guiada al medio natural local, plantaciones de árboles en el entorno del establecimiento o del municipio en que se encuentra, limpieza de playas, actividades de desarrollo sostenible con centros educativos u ONGs locales.

Se anima al establecimiento a ofrecer estas actividades a su plantilla.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe presentar evidencias de haber realizado este tipo de actividades en los últimos 12 meses.

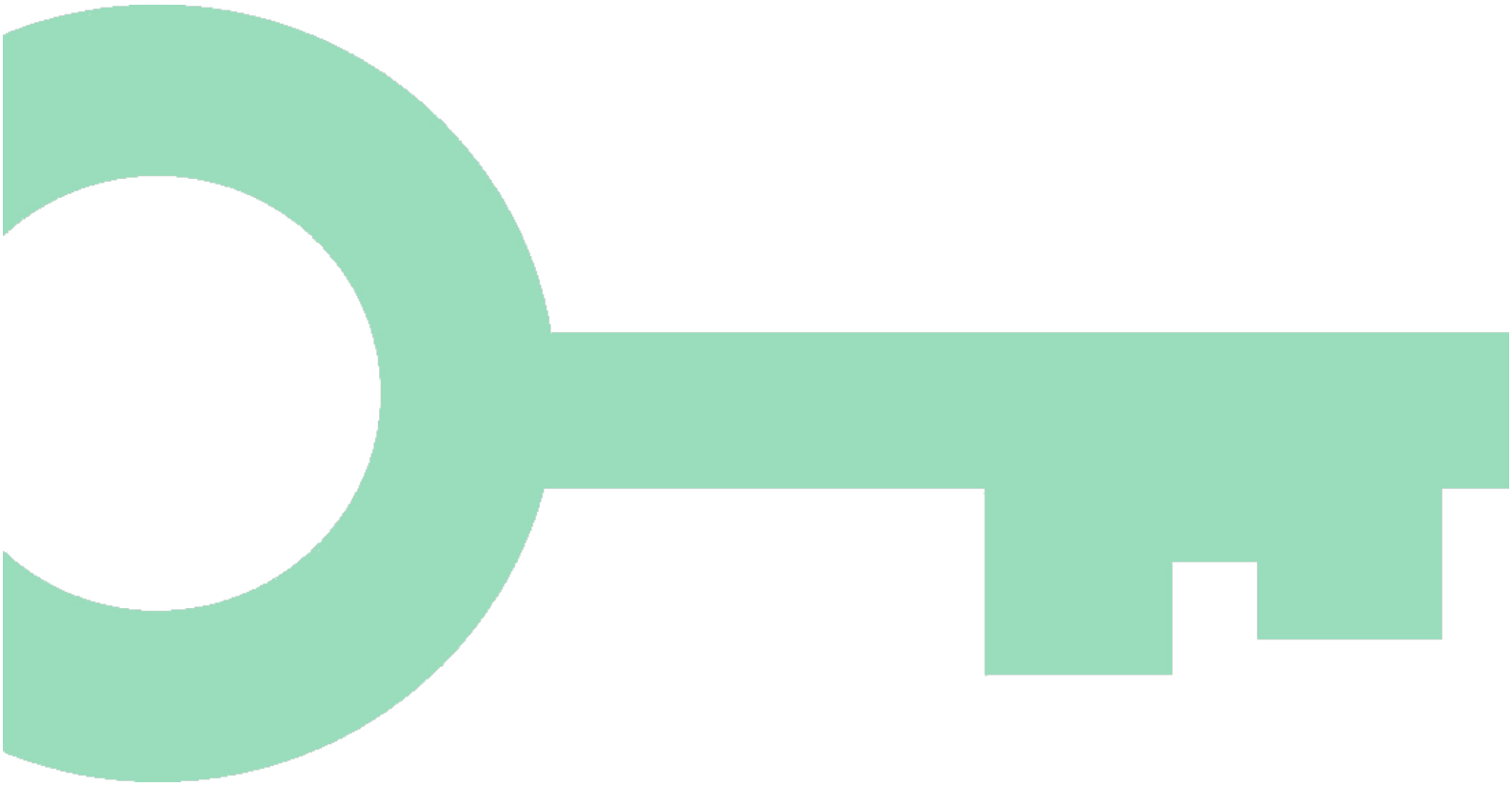
12.6 El establecimiento ofrece información a los huéspedes sobre las playas, puertos y embarcaciones turísticas Bandera Azul en las proximidades. (opcional)

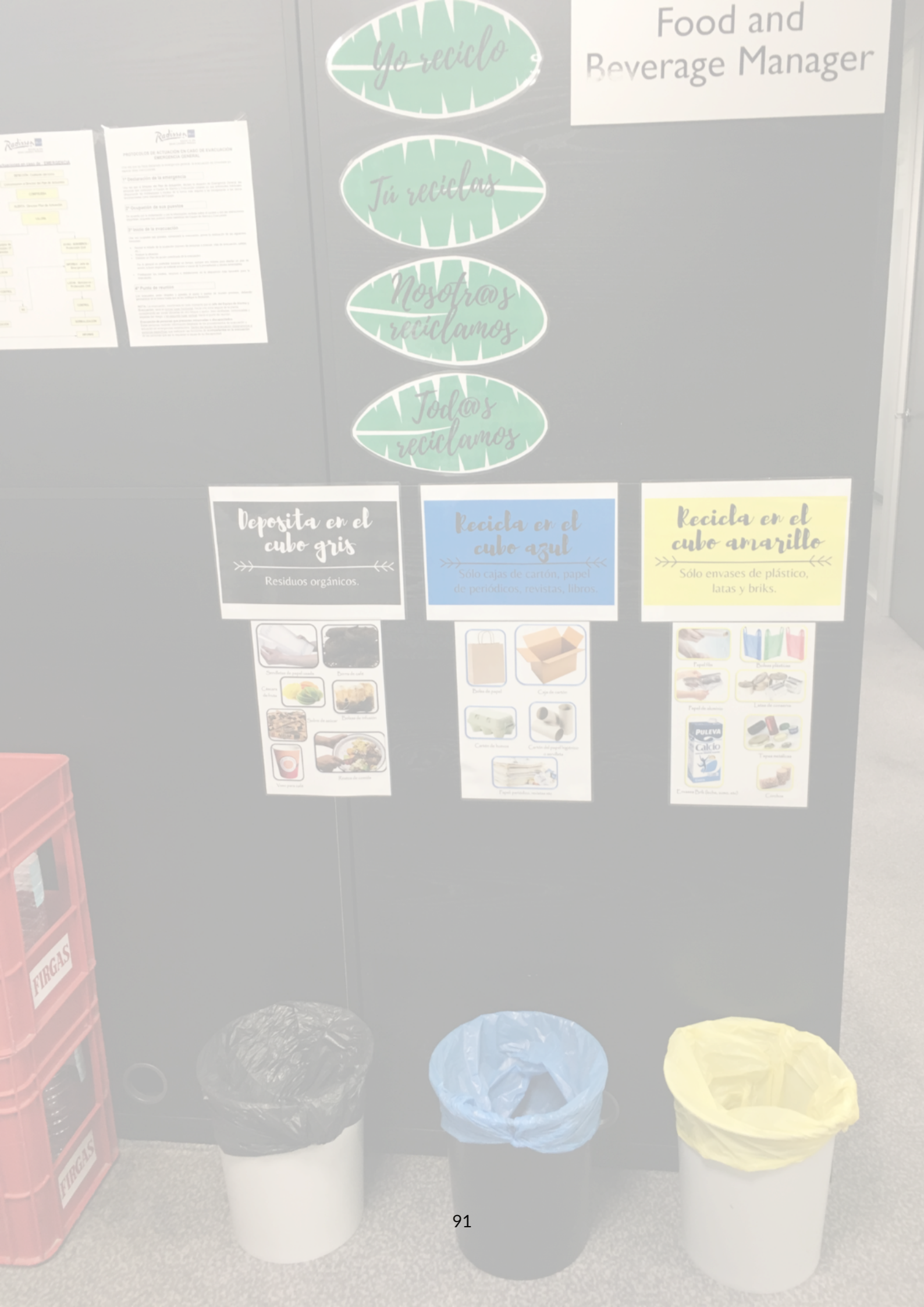
Bandera Azul es un programa internacional de educación ambiental para playas, puertos y embarcaciones turísticas, desarrollado por ADEAC en España. El programa certifica las playas, puertos y embarcaciones turísticas que cumplen con una serie de criterios y contribuyen al desarrollo sostenible a nivel local. El establecimiento informará sobre las playas, puertos y embarcaciones con Bandera Azul que se encuentren en un radio de 20 km. A tales efectos, ADEAC les proporcionará la información necesaria para ello.

La información estará disponible en recepción, y adicionalmente, en medios digitales.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobará la información sobre Bandera Azul ofrecida.

ADMINISTRACIÓN




Yo reciclo
Tú reciclas
Nosotr@s reciclamos
Tod@s reciclamos
Food and Beverage Manager
Deposita en el cubo gris
Residuos orgánicos.
Recicla en el cubo azul
Sólo cajas de cartón, papel de periódicos, revistas, libros.
Recicla en el cubo amarillo
Sólo envases de plástico, latas y briks.
FIRGAS
FIRGAS

Esta sección recoge los criterios y recomendaciones que afectan a cuestiones internas del establecimiento y recuerda que el establecimiento debe ir incorporando los criterios de Llave Verde en su relación con los proveedores.

13.1 Se debe informar a los negocios externos tales como tiendas, restaurantes, spas, peluquerías, gimnasios, etc. que se encuentren dentro del establecimiento sobre el programa Llave Verde y las iniciativas desarrolladas por el establecimiento. Se debe fomentar que estos negocios contribuyan a la filosofía de Llave Verde. (obligatorio)

En muchos establecimientos existen negocios externos que no son responsabilidad del establecimiento, sino que están en régimen de alquiler, concesión u otros. Se debe informar a los responsables y trabajadores de estos negocios acerca del programa Llave Verde y de las iniciativas que está llevando a cabo el establecimiento, en relación con el programa. Esta información se puede ofrecer por escrito, o de forma presencial.

Se recomienda que los trabajadores de estos negocios externos participen en la formación en temas ambientales impartida para las personas trabajadoras del establecimiento con Llave Verde.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe presentar evidencias de la comunicación con los negocios externos.

13.2 Al menos el 75% del papel utilizado por el establecimiento debe contar con una eco-etiqueta o ser producido por una empresa, que cuente con un sistema de gestión ambiental. (obligatorio)

Este criterio se aplica al papel utilizado en las oficinas, los sobres y otros materiales de papel utilizados en el establecimiento, así como al material impreso que el establecimiento encarga de forma externa, por ejemplo, material promocional, cartas del restaurante, cartelería en papel, etc.

Entre las ecoetiquetas que existen para el papel, recomendamos el Ángel Azul, una ecoetiqueta europea que certifica que el papel es reciclado y libre de cloro. También es interesante el papel certificado por FSC que acredita que la madera con la que está hecho el producto proviene de bosques gestionados según los criterios del Consejo de Manejo Forestal, que incluyen entre otras cosas medidas de gestión sostenible del bosque en los aspectos ecológicos, sociales y económicos.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar información sobre el papel utilizado interna y externamente y durante la auditoría se comprobará que existe este tipo de papel en el establecimiento.

13.3 El establecimiento debe establecer medidas para reducir el uso de papel. (obligatorio)

Para reducir la huella ambiental del establecimiento, se debe reducir al máximo la información en papel entregada a los clientes y el uso de papel en las oficinas. Para ello se pueden utilizar medios digitales, como por ejemplo, enviar las facturas por email a los clientes que lo soliciten.

En las oficinas se deben fomentar las impresiones a doble cara y limitar la impresión de documentos, en favor de los medios digitales. Se propone habilitar un lugar en las oficinas donde dejar papel borrador que pueda ser utilizado por la otra cara.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobarán las medidas de reducción del uso de papel.

13.4. El establecimiento debe informar a sus proveedores de sus compromisos en materia de sostenibilidad (obligatorio)

El establecimiento informa a los proveedores de bienes y servicios sobre sus compromisos en materia de sostenibilidad, incluyendo su participación en el programa Llave Verde. Esta información se puede ofrecer por escrito, o de forma presencial y puede incluir información sobre la reducción del uso de recursos, los productos de alimentación y limpieza ecológicos, el fomento de la movilidad sostenible y del turismo sostenible.

Se debe animar a los proveedores a seguir los criterios Llave Verde.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe presentar evidencias de la comunicación con los proveedores.

13.5 El establecimiento garantiza que al menos el 75% de los proveedores con los que trabaja cuentan con una ecoetiqueta, un sistema de gestión ambiental o una política ambiental. (opcional)

Para cumplir con este criterio, el establecimiento debe presentar una lista de los proveedores con los que trabaja, indicando cuáles cuentan con una ecoetiqueta y cuál es esa ecoetiqueta, cuáles cuentan con un sistema de gestión ambiental y cuáles con una política ambiental.

13.6 Al menos tres tipos de textiles utilizados por el establecimiento tienen una ecoetiqueta ambiental(opcional)

Para reducir la huella ambiental del establecimiento, es interesante que las toallas, sábanas, manteles, servilletas y/o uniformes sean ecológicos. Los textiles hechos con 100% de materiales reciclados también cumplen este criterio.

Se recomienda escoger textiles de fibras naturales, con poco uso de pesticidas y/o de materiales fácilmente reciclables, por ejemplo, de fibras simples, así como textiles de alta calidad que duren más, reduzcan el uso de materias primas y la generación de residuos.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar información sobre las ecoetiquetas de al menos tres tipos de textiles utilizados en el establecimiento.

13. 7 Si el establecimiento cuenta con un servicio de lavandería externo, éste está ubicado a menos de 100 km del establecimiento. (opcional)

Para reducir la huella ambiental del establecimiento, se debe reducir el transporte de la lavandería.

Si el establecimiento gestiona su propia lavandería, el criterio queda cumplido.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar información sobre la ubicación del servicio de lavandería.

13.8 El 75% de los productos de nueva adquisición, cuentan con una eco-etiqueta o son producidos por una empresa con un sistema de gestión ambiental implementado (opcional)

Este criterio hace referencia a productos no relacionados con la alimentación, bebidas ni aparatos eléctricos adquiridos por el establecimiento en los últimos doce meses. Por ejemplo, muebles, alfombras, cubertería, etc.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar información sobre los productos adquiridos con ecoetiquetas o producidos por empresas que siguen un sistema de gestión ambiental.

13.9 El establecimiento utiliza productos de segunda mano, restaurados o reutilizados. (opcional)

El objetivo del criterio es reducir la cantidad de residuos, reutilizando productos que todavía se pueden utilizar.

Este criterio hace referencia a productos no relacionados con la alimentación, bebidas ni aparatos eléctricos adquiridos por el establecimiento en los últimos doce meses. Por ejemplo, muebles, alfombras, cubertería, etc.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar información sobre los productos de segunda mano, restaurados o reutilizados.

13.10 El establecimiento utiliza vehículos motorizados ecológicos. (opcional)

Estos vehículos pueden ser coches eléctricos, patinetes eléctricos, carritos de golf u otros que el establecimiento utiliza dentro de sus instalaciones para transportar a los huéspedes o por parte del personal del establecimiento para sus desplazamientos dentro y fuera del establecimiento. Si el establecimiento reparte comida o bebida fuera de sus instalaciones, el criterio se aplicaría también a los vehículos de reparto.

Para reducir la contaminación del aire, el consumo de energía no renovable y cumplir con el criterio, al menos el 75% de los vehículos motorizados deben ser eléctricos.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobarán los vehículos motorizados del establecimiento.

13.11 Los vehículos que acceden al establecimiento no deben permanecer con el motor encendido durante más de dos minutos. (opcional)

Los vehículos que transporten personas o mercancías hasta el establecimiento deben apagar sus motores, si van a permanecer más de dos minutos estacionados.

Para reducir la contaminación del aire, el consumo de energía no renovable y cumplir con el criterio, el establecimiento debe redactar una política al respecto y comunicarla tanto a los huéspedes como a la plantilla. Se puede exhibir una señal en la entrada del establecimiento e informar en recepción.

Para verificar el cumplimiento de este criterio durante la auditoría se comprobarán los vehículos que entren y salgan del establecimiento.

13.21 Se fomenta el uso del transporte sostenible por parte de los empleados. (opcional)

Para reducir la contaminación del aire, el establecimiento promociona el uso de bicicletas, transporte público, vehículos eléctricos, iniciativas de uso compartido de vehículo privado o servicio de autobús para sus empleados.

El establecimiento comunica a sus empleados las diferentes opciones de transporte sostenible y ofrece facilidades para aquellos que lo utilicen. Por ejemplo, aparcabicis seguros, plazas para vehículos eléctricos con recarga, servicio gratuito de autobús, gestión del sistema para compartir vehículos, etc.

Para verificar el cumplimiento de este criterio el establecimiento debe aportar las comunicaciones sobre transporte sostenible dirigidas a los empleados.

