

Criterios y Notas Explicativas de Green Key

1 de octubre de 2026 – 31 de diciembre de 2031

Glosario



Este glosario recoge definiciones y explicaciones de los términos y conceptos clave utilizados a lo largo del catálogo de criterios de Green Key. Estas definiciones tienen por objeto favorecer una interpretación, una aplicación y una auditoría coherentes de los criterios en los distintos países y tipos de establecimiento.

Zonas de alto consumo de agua: zona operativa en la que el uso de agua es continuo, de gran volumen (representa una parte significativa del consumo total de agua del establecimiento, normalmente por encima del 10–15 %) o esencial para los servicios principales, ej., cocinas, zonas de piscina y spa, instalaciones de lavandería, sistemas de riego de zonas ajardinadas, etc.

Oferta de restauración: un menú individual, buffet, restaurante, cafetería u otro servicio de comidas y bebidas ofrecido a los huéspedes.

Manual del Proceso de Certificación: el Manual del Proceso de Certificación describe el proceso desde la precandidatura (pre-screening) y la incorporación (onboarding) hasta la auditoría de certificación in situ, la revisión y la toma de decisiones, y la conformidad continua durante el periodo de certificación. El Manual incluye información sobre la preparación de la auditoría, las metodologías, los plazos y las responsabilidades. Especifica qué miembros del personal deben estar disponibles durante la auditoría.

Estación de café: instalación de cortesía (normalmente en las habitaciones) que ofrece artículos como té, café, azúcar y tazas para su autopreparación.

Dosificación correcta: seguir las recomendaciones del proveedor o del fabricante para garantizar un uso eficaz y, al mismo tiempo, minimizar el uso de productos químicos.

Materiales de comunicación: toda la comunicación del establecimiento relacionada con sus actividades, productos, servicios y desempeño en sostenibilidad debe ser precisa, clara, pertinente y fácilmente comprensible. La comunicación debe ser visible para los huéspedes e incluir, cuando proceda, una llamada a la acción clara y destacada que anime a los huéspedes a implicarse en la labor ambiental del establecimiento. El establecimiento muestra información y comunicación precisas, claras, pertinentes y correctas sobre su desempeño en sostenibilidad, alineadas con el desempeño real y que reflejan únicamente acciones y medidas que se aplican en la práctica.

Almacenamiento y accesibilidad de los datos: todos los datos de desempeño y de negocio presentados se almacenan en la base de datos nacional de Green Key (cuando exista dicha base de datos) y en la base de datos de Green Key International. Los establecimientos pueden solicitar acceso a su perfil en la base de datos internacional con fines de reporte interno, seguimiento y transparencia. Green Key colabora con determinadas agencias de viajes en línea (OTA) y plataformas de intermediación (marketplaces) que destacan a los establecimientos certificados en sus plataformas de reserva. Con este fin, Green Key puede compartir extractos de la lista internacional de establecimientos certificados que contengan únicamente información de acceso público (ej., el nombre del establecimiento). No se comparten datos privados, confidenciales ni sensibles. Se facilita más información sobre los requisitos de documentación, el tratamiento de datos y las responsabilidades en el Acuerdo de Certificación que se entrega a los establecimientos al registrar su interés.

Sustancias desinfectantes: agentes químicos o productos biocidas destinados específicamente a destruir, desactivar o inhibir microorganismos nocivos en superficies, materiales, equipos o agua. Estas sustancias van más allá de la limpieza rutinaria y están diseñadas para lograr el control microbiológico, no solo la eliminación física de la suciedad o de la materia orgánica. Las sustancias desinfectantes contienen principios activos como compuestos de cloro, compuestos de amonio cuaternario (QAC), peróxido de hidrógeno, alcoholes o ácido peracético.

Animales domésticos: especies clasificadas legalmente como domésticas o como ganado según la legislación nacional (incluidas las especies pastoreadas culturalmente o gestionadas de forma tradicional).

Política ambiental: una declaración documentada que recoge los compromisos y principios de una organización para gestionar y reducir sus impactos ambientales.

Explotación animal: utilizar animales de formas que causen o puedan causar dolor, lesiones, sufrimiento o comportamientos antinaturales, o que traten a los animales como accesorios de entretenimiento en beneficio o lucro de las personas, sin aportar un valor real de bienestar, educativo o de conservación.

EEE Academy: la plataforma digital de la Fundación para la Educación Ambiental (Foundation for Environmental Education) que ofrece recursos de aprendizaje y comunicación sobre sostenibilidad para los establecimientos Green Key.

Elementos fijos: elementos instalados de forma permanente o integrados en el edificio, como la iluminación empotrada, lavabos, inodoros, puertas, marcos, etc.

Mobiliario: artículos duraderos como sillas, mesas, camas, armarios y mobiliario similar de larga duración.

Buena práctica: iniciativa o acción de sostenibilidad verificada, aplicada por un establecimiento y compartida a través de Green Key para su promoción y para el aprendizaje entre pares.

Zonas verdes: jardines, céspedes, parterres, terrenos ajardinados, cubiertas vegetales, macetas y cualquier otra vegetación mantenida, exterior o interior. Las zonas forestales no se consideran zonas verdes en el marco de Green Key, ya que quedan fuera de las normas sobre los límites de la certificación.

Comité Verde: grupo interdepartamental que apoya al Representante del establecimiento Green Key en la planificación, la aplicación y la comunicación de las acciones y de la estrategia de sostenibilidad.

Carpeta Green Key: el establecimiento mantiene una carpeta Green Key que contiene toda la documentación pertinente y actualizada que demuestra la conformidad con cada criterio. La carpeta es fácilmente accesible para el personal pertinente y para el auditor, lo que garantiza la transparencia, la trazabilidad y la continuidad en caso de cambios de personal. La carpeta debe organizarse según las secciones y la numeración de los criterios Green Key. Se recomienda encarecidamente mantener la carpeta en formato electrónico (ej., mediante una intranet, una unidad compartida o un sistema de gestión documental) para facilitar el control de versiones, la accesibilidad y la reducción del uso de papel. Solo cuando los sistemas digitales no estén disponibles o no se utilicen habitualmente podrá mantenerse la carpeta como archivo físico, siempre que esté completa, actualizada y accesible.

Logotipo de Green Key: la marca visual autorizada del programa Green Key, proporcionada por Green Key a los establecimientos certificados. Debe utilizarse sin modificaciones en cualquier material de comunicación, siguiendo las Directrices de Marca de Green Key y otras políticas de marcas registradas, y solo una vez obtenida la certificación.

Representante del establecimiento Green Key: miembro del personal designado por la dirección para coordinar y comunicar las acciones de sostenibilidad dentro del establecimiento.

Herramientas (Toolbox) de Green Key: repositorio digital oficial que contiene plantillas de Green Key, materiales de comunicación y, cuando estén disponibles, enlaces protegidos a la versión nacional de la caja de herramientas.

Personal en contacto con los huéspedes: empleados cuyas funciones principales implican una interacción directa con los huéspedes, incluidas la acogida, la asistencia, el servicio o el apoyo durante su estancia o visita.

Entrevista: una entrevista es una metodología de auditoría utilizada durante una auditoría para confirmar verbalmente si un criterio se está aplicando en la práctica. Suele consistir en una o unas pocas preguntas específicas dirigidas a las personas pertinentes (ej., personal, dirección u otras partes implicadas) para determinar si se cumple la conformidad.

Las entrevistas se utilizan, por ejemplo, para confirmar que:

- el personal comprende y sigue las políticas o los procedimientos exigidos;
- el personal ha recibido la información o la formación pertinentes;
- determinadas prácticas se llevan a cabo (o no se llevan a cabo) en las operaciones diarias.

Las entrevistas se adaptan a la situación, al tema y a la persona entrevistada. Se realizan durante el horario laboral y de manera respetuosa. Cuando sea pertinente, los auditores podrán entrevistar a personas de forma privada y aleatoria para fomentar respuestas sinceras. Si una respuesta no es clara, es inesperada o suscita dudas, el auditor podrá formular preguntas adicionales o entrevistar a más de una persona para verificar la información.

Lógica de aplicabilidad: esto significa que no se espera que los establecimientos aporten evidencias, adopten medidas o apliquen disposiciones en relación con situaciones, actividades o riesgos que no existen. Cuando los comentarios o los hallazgos de la auditoría identifiquen puntos pertinentes y accionables, se espera que el establecimiento:

- a) Adopte las acciones correctivas o de mejora adecuadas; o
- b) Explique claramente por qué el punto no es pertinente o no es aplicable a su contexto.

Cuando los comentarios no indiquen ninguna cuestión pertinente o accionable, no se requiere ninguna acción. En tales casos, el establecimiento podrá, si es necesario, aportar comentarios adicionales o tratar el asunto con el auditor para aclararlo.

Cambios importantes: desviaciones de más del 20 % por encima de la base de referencia o del uso esperado en la intensidad de consumo (ej., por pernoctación).

Obras importantes de construcción o renovación: aumento significativo de la superficie construida, cambio de uso del suelo o modificaciones estructurales que requieran el cierre de una parte significativa (más del 50 %) o de la totalidad del establecimiento.

Minibar: unidad de venta equipada con bebidas y aperitivos envasados individualmente para su compra, similar a un quiosco o a una máquina expendedora.

Turismo Positivo para la Naturaleza (Nature Positive Tourism): un enfoque del turismo que protege, restaura y mejora activamente la biodiversidad, garantizando que las actividades turísticas contribuyan a ganancias netas medibles para la naturaleza en lugar de provocar pérdida de biodiversidad.

Legislación y adaptaciones nacionales:

Legislación nacional: cuando la legislación nacional sea más estricta que los criterios Green Key, el cumplimiento de la legislación nacional es obligatorio.

Adaptaciones nacionales: el catálogo de criterios incluye adaptaciones nacionales aplicables en países concretos. Cuando se indiquen dichas adaptaciones, los establecimientos deben ajustarse a los requisitos adaptados.

Personal externo: personas que realizan trabajos para el establecimiento pero que están empleadas por una empresa externa o contratadas como contratistas independientes/autónomos (freelance), en lugar de ser empleados directos.

Saturación turística: situación en la que el número o la concentración de visitantes supera la capacidad de un destino para gestionar el turismo de forma sostenible, lo que provoca impactos negativos en el medio ambiente, las comunidades locales, el patrimonio cultural, las infraestructuras, la experiencia del visitante y/o la calidad de vida de los residentes.

Documentación de nóminas y estructura salarial: registros internos oficiales que demuestran cómo se remunera a los empleados y cómo se determinan los niveles salariales. Puede incluir resúmenes de nóminas, matrices salariales, escalas salariales, marcos de remuneración o documentos similares que muestren los niveles salariales, los puestos de trabajo, las horas o los días de trabajo y las referencias salariales aplicables (ej., salario mínimo o salario digno). La documentación puede presentarse de forma anonimizada.

Datos de desempeño y de negocio:

Envío de datos

Como parte del proceso de solicitud y certificación de Green Key, los establecimientos deben presentar los datos pertinentes para garantizar la transparencia, apoyar la auditoría y permitir el seguimiento del desempeño. Los formatos de datos exigidos los define Green Key International y/o el Operador Nacional y se comunican durante la fase de solicitud.

Categorías de datos

Durante el proceso de certificación, podrá solicitarse a los establecimientos que faciliten las siguientes categorías de datos:

- información de contacto (ej., nombre del establecimiento);
- datos de geolocalización (ej., dirección, coordenadas);
- información relacionada con la solicitud (ej., personas de contacto, número de empleados);
- tamaño del establecimiento (ej., número de habitaciones, instalaciones); y
- datos de desempeño (ej., energía, agua, residuos, emisiones de gases de efecto invernadero).

Cada dato se clasifica como imperativo (I) u opcionales (O), según se especifica en el catálogo de criterios. Los datos imperativos deben facilitarse para poder optar a la certificación. Los datos orientativos son opcionales y pueden facilitarse a discreción del establecimiento. Para cada dato se especifican el tipo de entrada requerido (ej., número, texto), la frecuencia de reporte (ej., anual, mensual) y las opciones de unidad.

Periodo de reporte

Todos los datos de solicitud y de desempeño presentados deben referirse al año natural completo (12 meses) anterior al año de la solicitud (ej., las solicitudes presentadas en 2031 se refieren a enero-diciembre de 2030). En el caso de los solicitantes por primera vez, se exige un mínimo de 3 meses de datos operativos. Los establecimientos de nueva apertura podrán solicitar la certificación una vez dispongan de al menos 3 meses de datos operativos posteriores a la apertura.

Cocina profesional/comercial: cualquier cocina en la que el personal prepare in situ comidas para clientes y que genere grasas o aceites.

Limpieza rutinaria: las actividades de limpieza habituales y diarias definidas por cada establecimiento (ej., limpieza diaria, preparación de la habitación tras la salida del huésped, limpieza de las zonas comunes, etc.).

Sistema de dilución segura: los productos químicos se manipulan de forma que se evite la exposición directa de la piel o por inhalación, se eviten los derrames y se garanticen las proporciones de dilución correctas.

Muestreos: verificaciones específicas in situ realizadas por el auditor para confirmar que algo observado, declarado o documentado existe y funciona tal y como se indica. No es una inspección completa de todas las unidades o zonas, sino una verificación visual o funcional basada en muestras. Los muestreos se realizan utilizando 3 metodologías:

Metodología A) Muestreo físico / por zonas:

El auditor realiza muestreos visuales en cada una de las zonas especificadas en el texto del criterio (mínimo 1 zona X, zona XX y zona XX). Cuando las habitaciones de huéspedes son una de estas zonas, el auditor comprueba una muestra de habitaciones en función del tamaño del establecimiento:

- 1-5 habitaciones: hasta 2 habitaciones
- 6-50 habitaciones: 3 habitaciones
- 51-150 habitaciones: 4 habitaciones
- Más de 150 habitaciones: al menos 5 habitaciones (podrán comprobarse habitaciones/zonas adicionales si procede, ej., varias alas, edificios o sistemas).

Metodología B) Muestreo funcional / de pruebas operativas:

En las zonas/habitaciones muestreadas (según la metodología de muestreo A), el auditor comprueba cómo funcionan los sistemas/dispositivos accionándolos cuando sea factible (ej., abriendo ventanas/puertas, activando sensores, utilizando electrodomésticos, abriendo el agua) para confirmar su correcto funcionamiento y la conformidad.

Metodología C) Muestreo documental / de evidencias:

El auditor revisa una muestra de 3 documentos/elementos justificativos relevantes para el criterio (ej., facturas, registros, contratos, certificados, justificantes de compra, fotografías, extractos de sistemas). Si intervienen varios años, centros, sistemas, categorías o proveedores, la muestra se elige de modo que refleje esa diversidad.

Personal de temporada: empleados contratados por un periodo limitado para cubrir necesidades operativas estacionales. Incluye al personal empleado durante las temporadas altas del turismo u otros periodos recurrentes de mayor demanda.

Procedimiento Operativo Estándar (POE/SOP): instrucciones escritas y detalladas que describen los pasos que deben seguirse para realizar tareas rutinarias o frecuentes de forma coherente, segura y con control de calidad. En un entorno de hostelería, los POE traducen la intención de la política en prácticas cotidianas, garantizando que el personal sepa cómo aplicar los estándares de forma fiable en todos los turnos, departamentos y personas.

Objetivos estratégicos de sostenibilidad: metas medibles a largo plazo fijadas por el establecimiento para orientar su desempeño en sostenibilidad y su mejora continua.

Comida para llevar (take-away): alimentos o bebidas preparados por un establecimiento y entregados a los huéspedes en recipientes portátiles para su consumo fuera del edificio o de las zonas de servicio designadas para comer en el local. Los artículos para llevar están destinados a que el huésped se los lleve, por ejemplo, por las instalaciones (ej., jardines, céspedes, parques de atracciones) o fuera del recinto, y no se sirven con la vajilla estándar del servicio en sala.

Rango de temperatura: rango específico de temperaturas establecido dentro del cual funcionan determinados sistemas, como la climatización (HVAC), aplicado para lograr eficiencia operativa. A menudo se define mediante una banda muerta (deadband) para evitar ciclos frecuentes de los sistemas de calefacción y refrigeración y ahorrar energía.

Formación: actividad de aprendizaje estructurada que proporciona al personal conocimientos o competencias relevantes para la sostenibilidad o las prácticas operativas, impartida mediante instrucción organizada. Para que se considere formación, debe durar al menos 30 minutos. Las actividades de formación y las reuniones exigidas por los criterios Green Key tienen lugar durante el horario laboral remunerado. La participación en dichas actividades no debe generar carga de trabajo adicional ni tiempo no remunerado, ni afectar negativamente a la capacidad de los miembros del personal para completar sus tareas habituales.

Vegano: un plato vegano no contiene ingredientes de origen animal, incluidos carne, aves, pescado, marisco, lácteos, huevos, miel ni aditivos de origen animal.

Vegetariano: un plato vegetariano no contiene carne, aves, pescado, marisco ni productos derivados del sacrificio de animales (ej., gelatina, cuajo animal), pero puede incluir productos lácteos y huevos.

Inspección visual: a efectos del Catálogo de Criterios Green Key, el término «inspección visual» se refiere al componente in situ de la auditoría durante el cual el auditor recopila evidencias objetivas utilizando uno o varios métodos de auditoría, incluidos la inspección visual, las entrevistas, la observación de actividades, el muestreo y la verificación de la información documentada, según proceda.

Aguas residuales: incluyen aguas grises (de lavadoras, lavavajillas y duchas), aguas negras (de inodoros), agua de condensación de los sistemas de aire acondicionado y agua procedente de operaciones de limpieza u otros procesos in situ.

Animales salvajes: especies que no están legalmente reconocidas como domésticas o como ganado en el país o la región, salvo que se gestionen en sistemas tradicionales, agrícolas o culturales regulados.