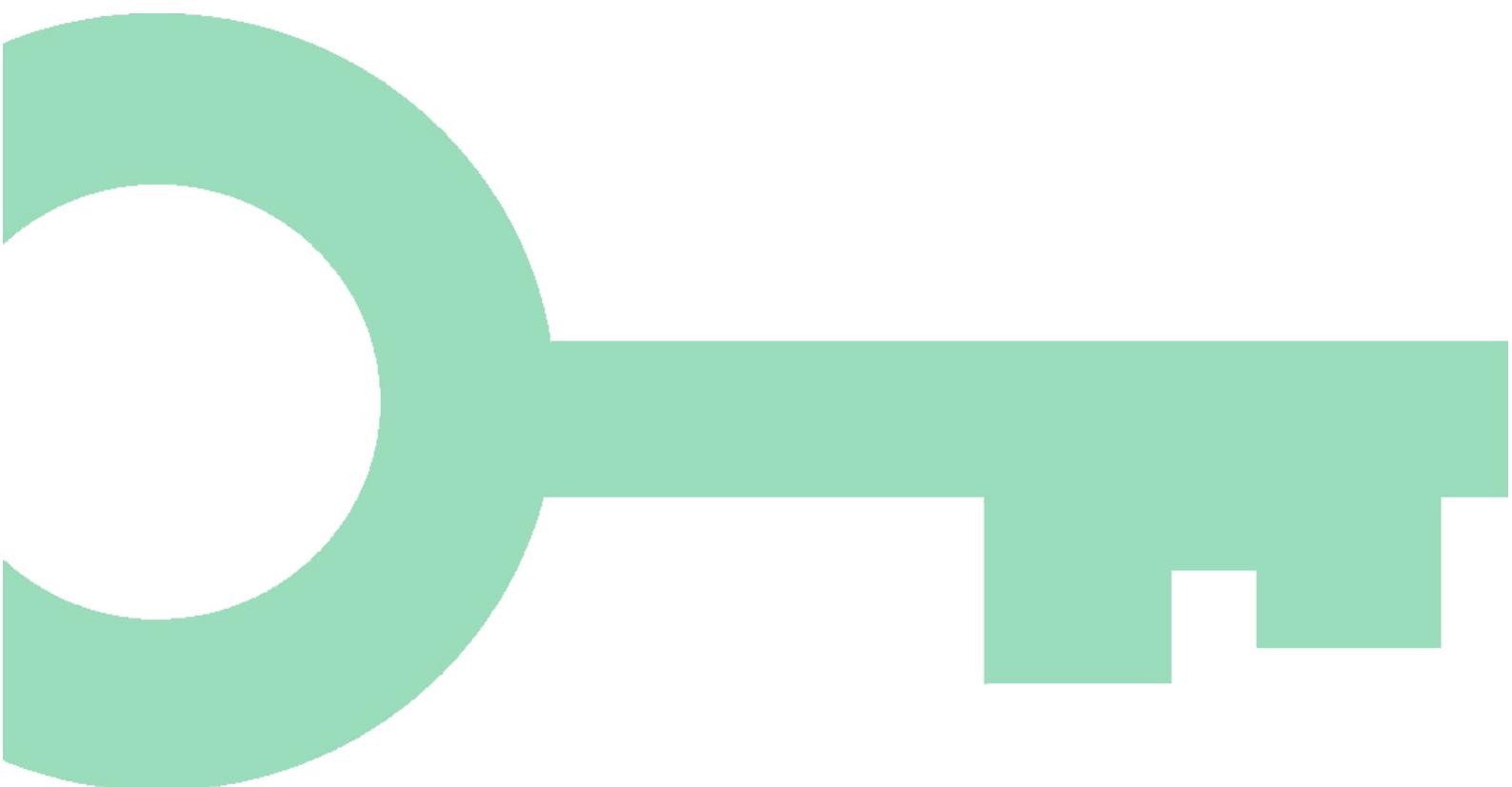


GUÍA DE INTERPRETACIÓN DE LOS CRITERIOS LLAVE VERDE PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS EN ESPAÑA 2024

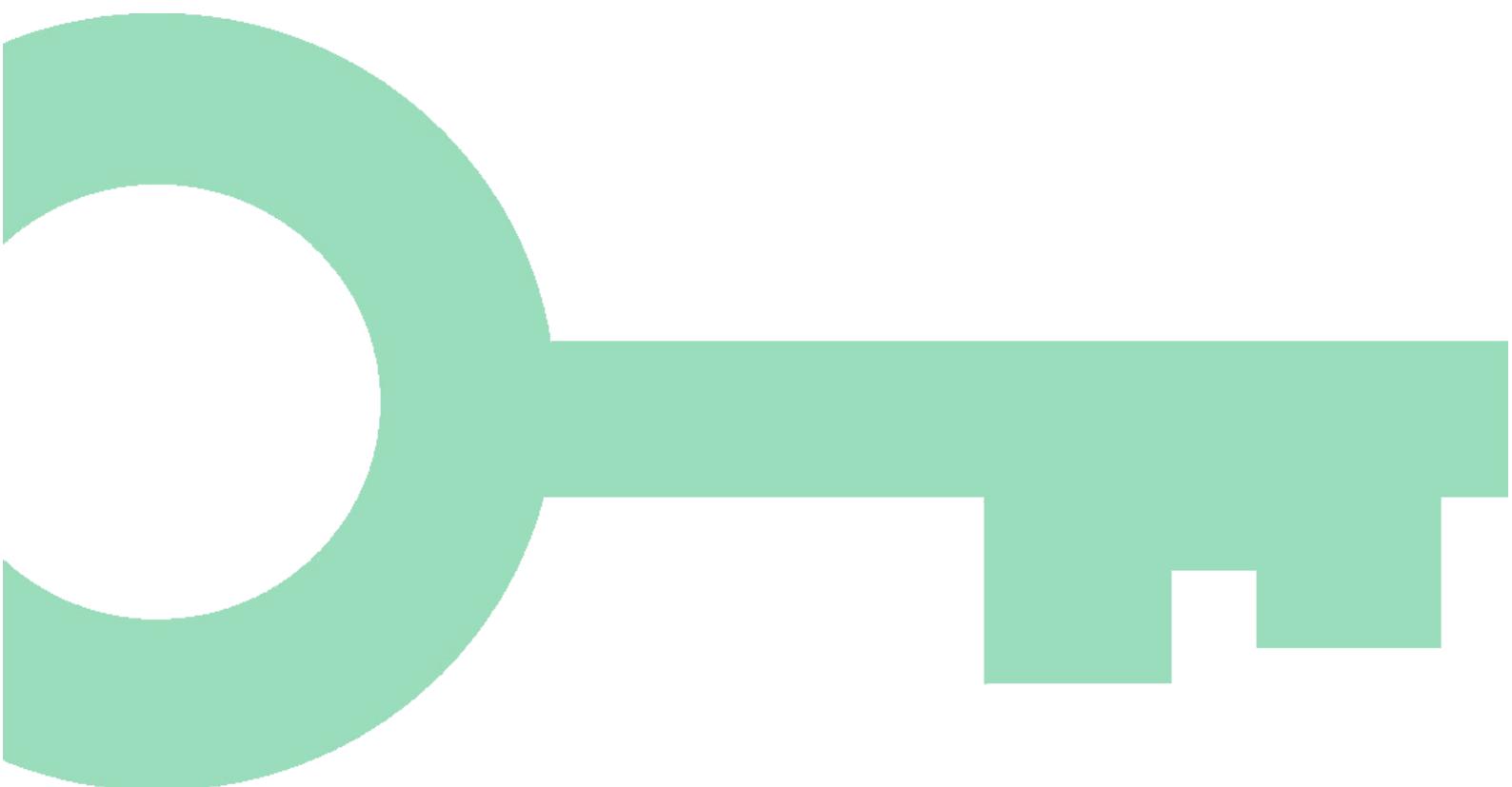


ADEAC

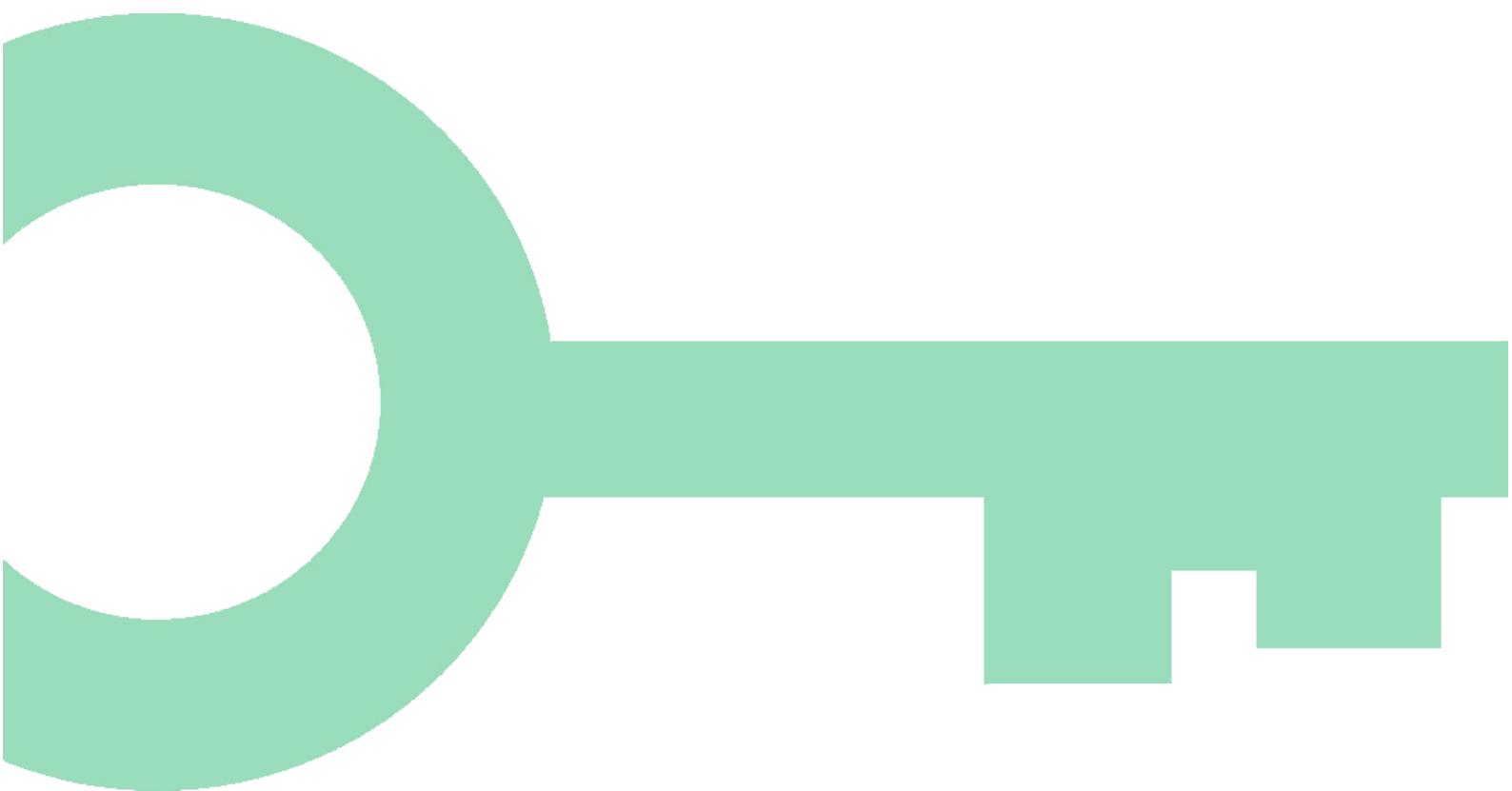


ÍNDICE

▶ Introducción	1
▶ Gestión Ambiental	7
▶ Participación e Implicación del Personal	13
▶ Información a los Huéspedes	17
▶ Agua	23
▶ Higiene y Limpieza	31
▶ Residuos	37
▶ Energía	47
▶ Alimentación y Proveedores	57
▶ Interiores	63
▶ Exteriores	67
▶ Responsabilidad Social Corporativa	72
▶ Actividades Ambientales	80
▶ Administración	84



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 alrededor de 4.000 establecimientos de 60 países, dentro y fuera del ámbito europeo. Además de a establecimientos hoteleros, la certificación se extiende, con criterios específicos, a campings, restaurantes, centros de convenciones y áreas recreativas.

La **finalidad** de esta guía es estimular, asesorar y acreditar los esfuerzos de mejora realizados por los establecimientos hoteleros de más de 12 habitaciones en: utilización de agua y energía; tratamiento de residuos; política de compras y gestión ambiental en general.

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 hoteleros 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 programas internacionales de la FEE:



Bandera Azul para playas, puertos y embarcaciones.



Ecoescuelas para centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria.

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 habitaciones y la categoría del hotel.

Presentación de la candidatura mediante un cuestionario online

Una vez efectuado el pago, se les remitirán las claves de acceso al cuestionario online donde deben responder a las preguntas 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.

El programa Llave Verde supone un **beneficio social** para el conjunto de la comunidad en que localiza el establecimiento hotelero, 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 hoteleros, 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.

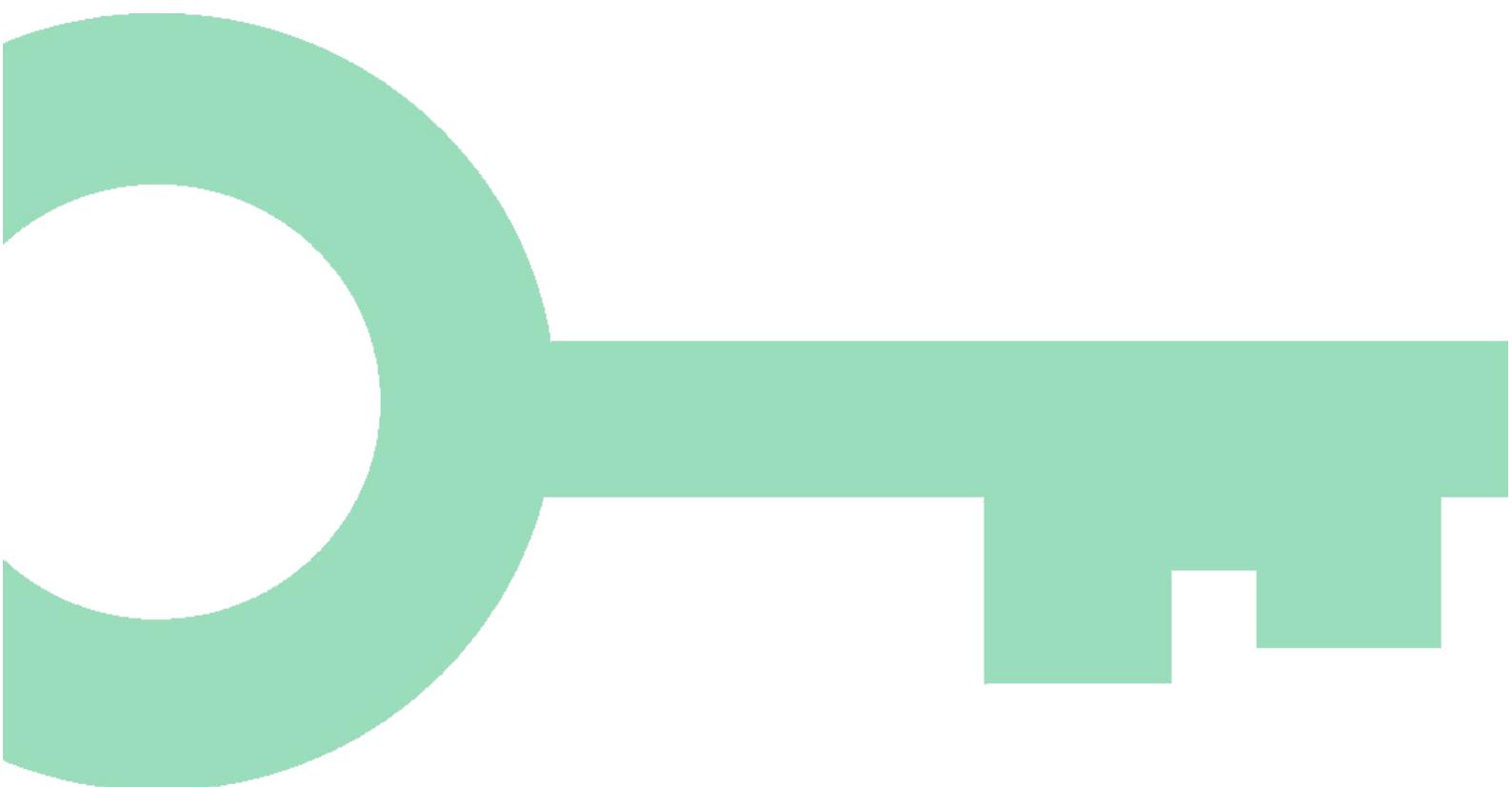
Nº de años participando	Nº de criterios opcionales que cumple el establecimiento
1	0
2	3
3	6
4	9

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.

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 en el hotel, aunque a menudo suele pertenecer a personal del departamento de calidad o de recursos humanos.

Esta persona se constituirá además como interlocutora 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.

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 el Director General del establecimiento.

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.

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.

1.5 El establecimiento debe mantener una colaboración activa con al menos una entidad local 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.

1.6 El establecimiento debe medir su huella ecológica 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.

Existen varias herramientas de cálculo de huella de carbono online. Algunas son gratuitas y otras son de pago. En Llave Verde utilizamos el método HCMI (*Hotel Carbon Measurement Initiative*). En la web internacional puede calcular su huella de carbono de forma gratuita: <http://www.greenkey.global/online-hcmi/>.

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 u otros.

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.

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

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, conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, por ejemplo, la norma PAS 2060.

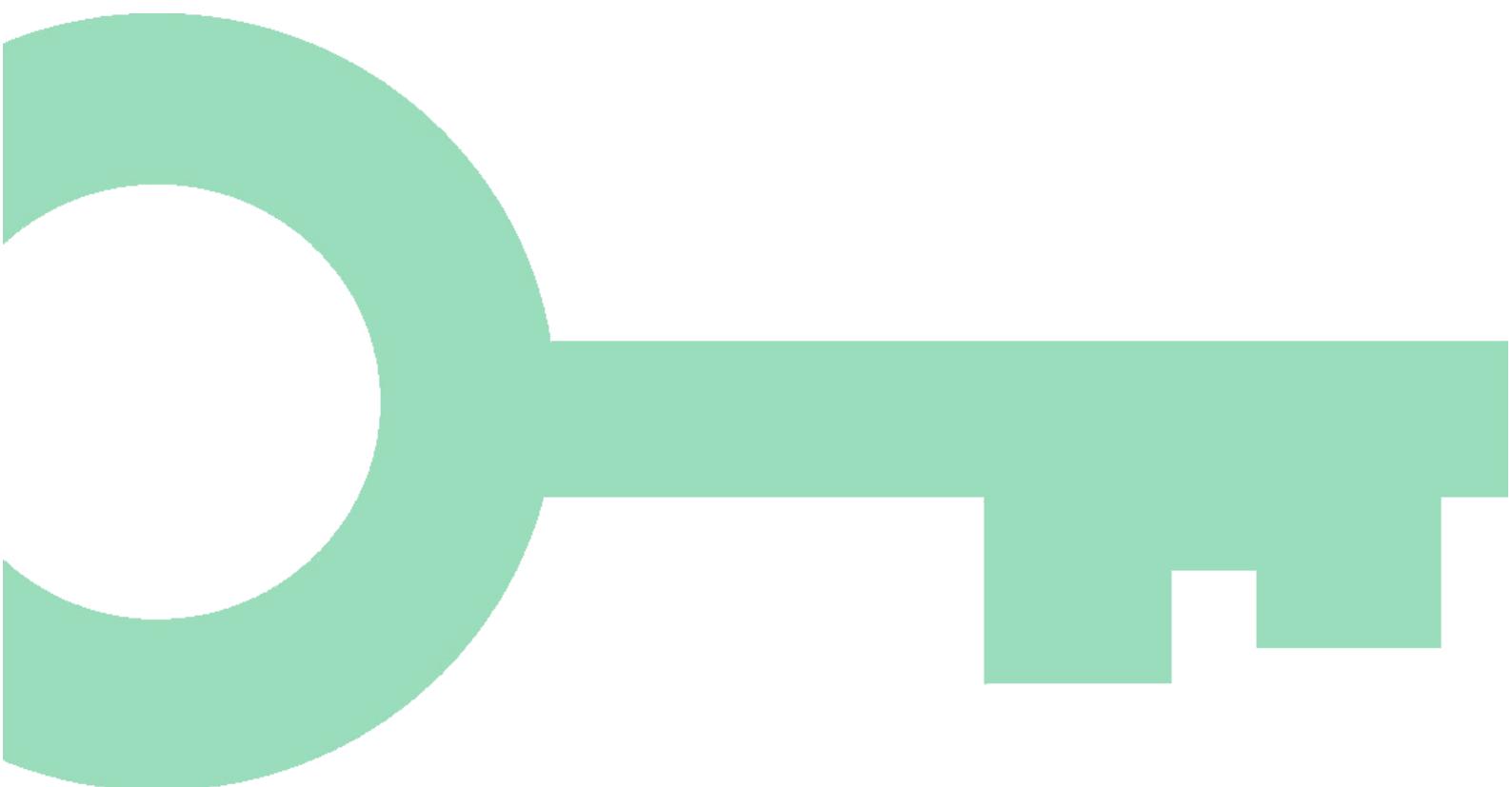
1.9 El establecimiento ofrece a los huéspedes la oportunidad de compensar sus emisiones de carbono (opcional)

Para ello, el establecimiento debe haber calculado sus emisiones totales y haberlas dividido por las pernoctaciones. La compensación se realizará mediante un sistema verificado. El establecimiento ofrecerá la compensación de las emisiones a los clientes particulares, a los organizadores de congresos celebrados en sus instalaciones o a los touroperadores, en su caso.





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 en el hotel, 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.

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 la persona gestora 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 las nuevas personas trabajadoras reciban la formación, o un resumen de la misma si se ha celebrado con anterioridad al inicio de su contrato.

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

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.

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

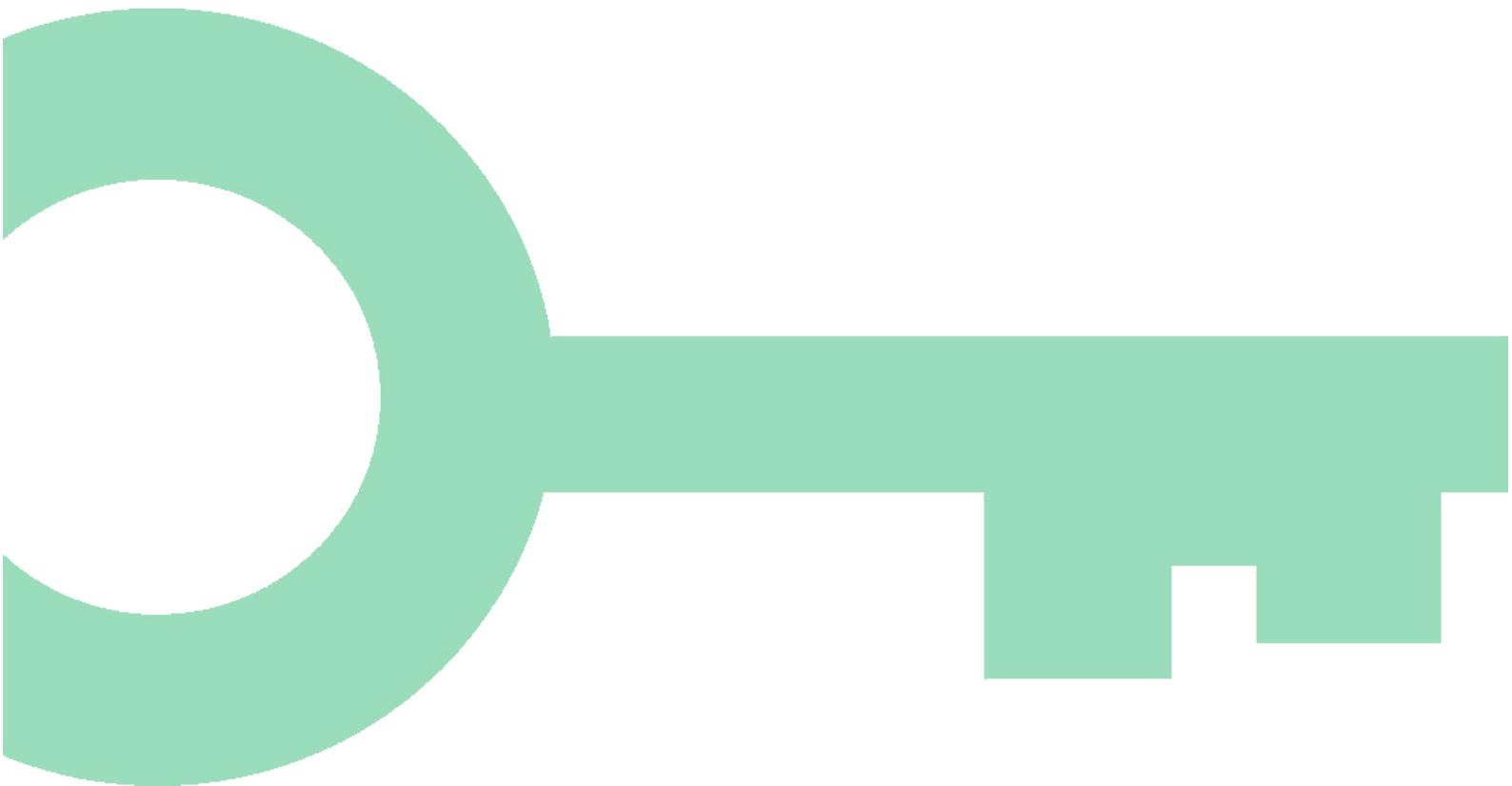
Se pueden colocar carteles en las áreas de personal que describan las iniciativas de sostenibilidad del establecimiento y que animen a contribuir con ellas, por ejemplo, apagado de luces, cerrado de grifos, reducción del uso de papel. También es interesante mostrar mensajes de responsabilidad social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

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 personas trabajadoras.

INFORMACIÓN A LOS HUESPEDES





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.

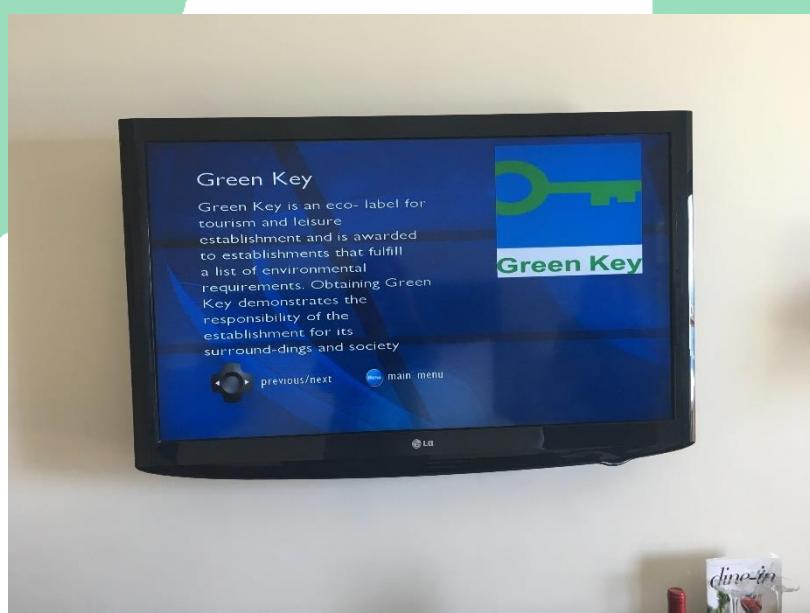
3.1 El establecimiento debe exhibir y mostrar claramente, que ha sido galardonado con Llave Verde. (obligatorio)

El galardón se compone de una placa y un diploma de carácter anual que deben estar visibles para los clientes del establecimiento. También existe una bandera de Llave Verde, a disposición de los establecimientos galardonados.

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 bien en las áreas comunes del establecimiento, mediante carteles o mensajes en pantallas, en las habitaciones, bien en los archivadores junto con los servicios del hotel o en la información de acogida en el televisor y en las salas de reunión, si las hay.

Se debe utilizar el logo correcto de Green Key.



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.

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

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

Además de informar a los clientes sobre los compromisos del establecimiento, mediante carteles o mensajes en pantallas en las áreas comunes, habitaciones y/o salas de reunión, el establecimiento debe ofrecer información sobre cómo pueden participar en ellos, por ejemplo, cómo contribuir al ahorro de agua y luz o cómo colaborar con iniciativas locales de apoyo a ONG u otros.

Es preferible que los compromisos sean realistas para ofrecer mayor coherencia.

3.5 El personal de recepción debe ser capaz de informar sobre Llave Verde, los compromisos actuales del establecimiento y las iniciativas con las que colabora. (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 en recepción.

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.

3.6 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

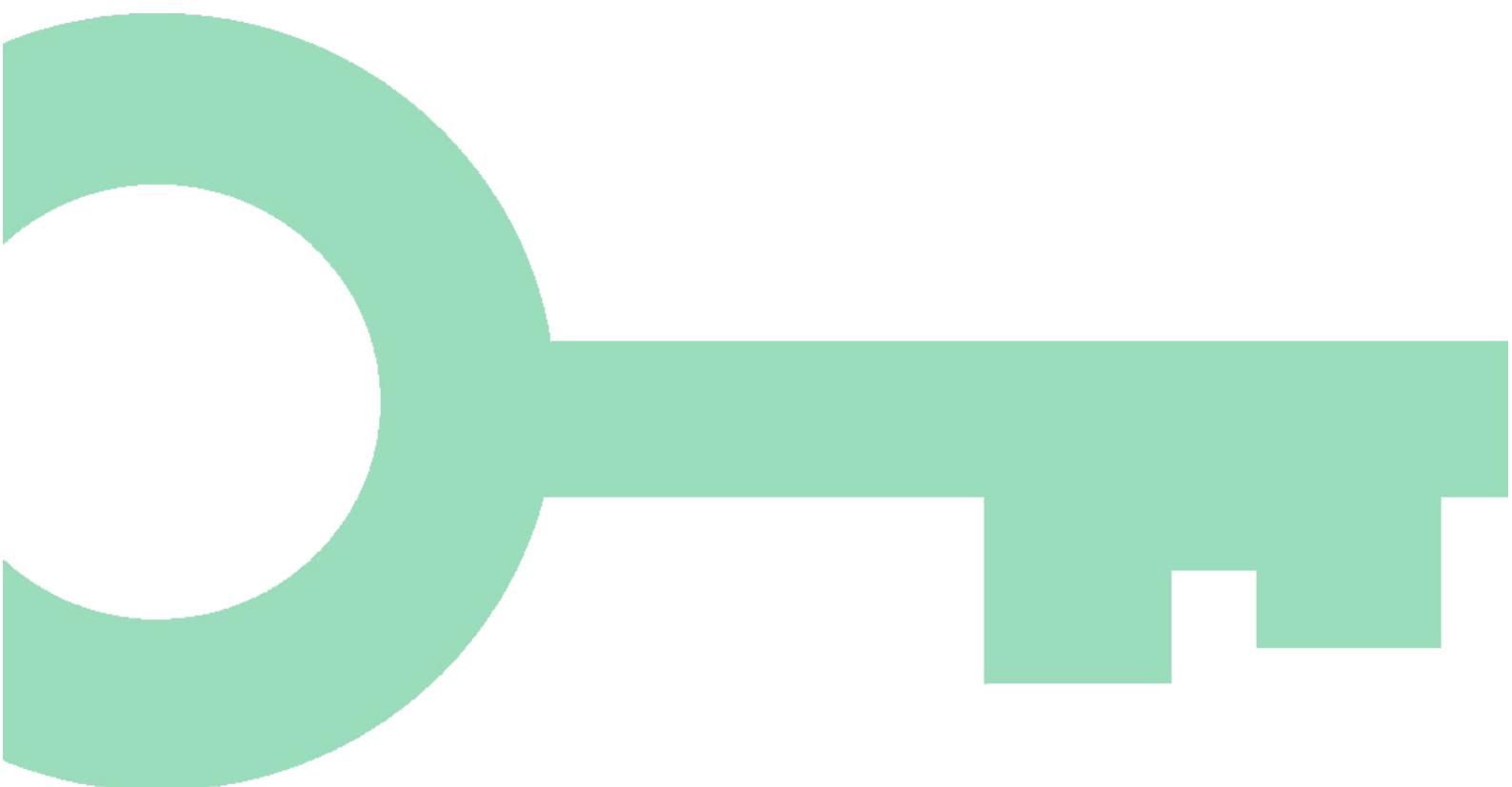
Se puede ofrecer información sobre empresas de transporte privado con una política ambiental, por ejemplo, de coches eléctricos. Asimismo, se puede ofrecer información sobre puntos de carga de vehículos eléctricos.

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

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

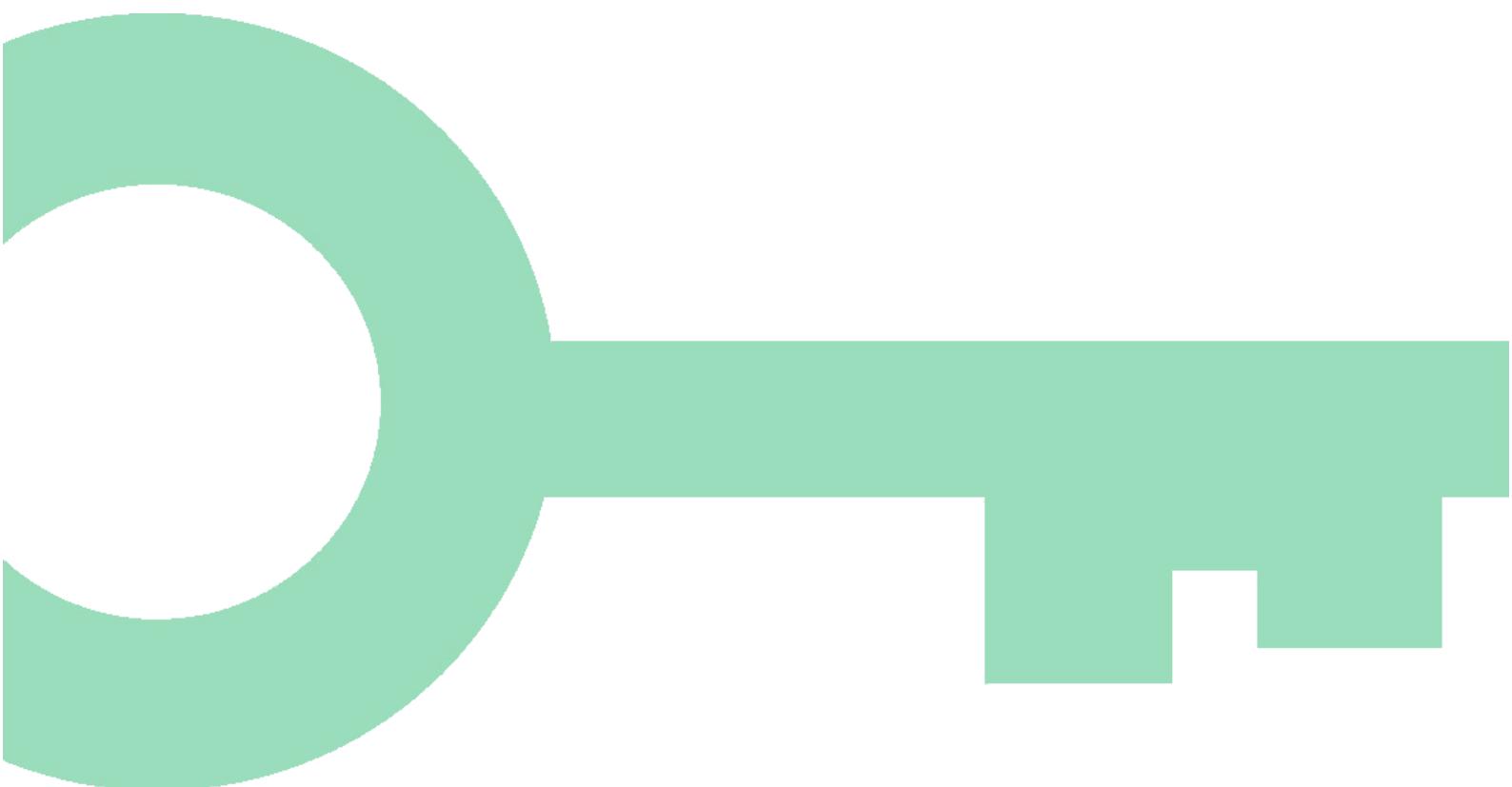
Las impresiones y sugerencias de los clientes, tanto positivas como negativas, constituyen una información muy valiosa, que puede servir como indicador en el proceso de certificación y como herramienta de marketing. Es importante establecer mecanismos que permitan corregir las incoherencias detectadas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

Se sugiere desarrollar un cuestionario con preguntas sobre las iniciativas 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 hotel con Llave Verde. El cuestionario puede estar disponible en papel en las habitaciones u online.



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)

ADEAC 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.

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

Los retretes de las habitaciones, áreas comunes y áreas de personal, 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.



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.

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

Las duchas de las habitaciones, áreas comunes, áreas de personal, spa o gimnasio 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.

Durante la auditoría, se comprobará el flujo de las duchas en una muestra del hotel, 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 diferentes plantas y áreas del establecimiento.

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

Los grifos de las habitaciones, áreas comunes, áreas de personal, spa o gimnasio no deben superar los 8 litros por minuto.

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.

Durante la auditoría, se comprobará el flujo de los grifos en una muestra del hotel, 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 diferentes plantas y áreas del establecimiento.

Para medir el caudal de agua de grifos y duchas recomendamos el uso de un debímetro.



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.

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 apartamentos y los lavaplatos de establecimientos que no dispongan de cocina industrial.

4.8 Todas las aguas residuales deben ser tratadas. (obligatorio)

En España la normativa nacional que regula el tratamiento de aguas residuales es la Ley de Aguas. A nivel local pueden existir otras normativas adicionales que también deben ser respetadas. El establecimiento puede estar conectado a la red de saneamiento municipal o disponer de una depuradora propia.

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.

Los lavaplatos y lavadoras adquiridos en los últimos 12 meses deben cumplir con este criterio. Están exentos los lavaplatos y lavadoras de apartamentos, 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.

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 tóxicos. Evitan que los desagües se bloqueen, si se vacían de forma regular.

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

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

Tanto en regiones y épocas frías, cuando se quiere mantener el agua a una temperatura templada, como en regiones y épocas calurosas, donde se pierde agua por evaporación, las cubiertas son una excelente solución.

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



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.

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

Para vigilar el consumo, se pueden instalar contadores diferenciados en aquellas áreas del establecimiento en que se estima un mayor consumo; por ejemplo, piscina, spa, servicios externos, cocina, etc.

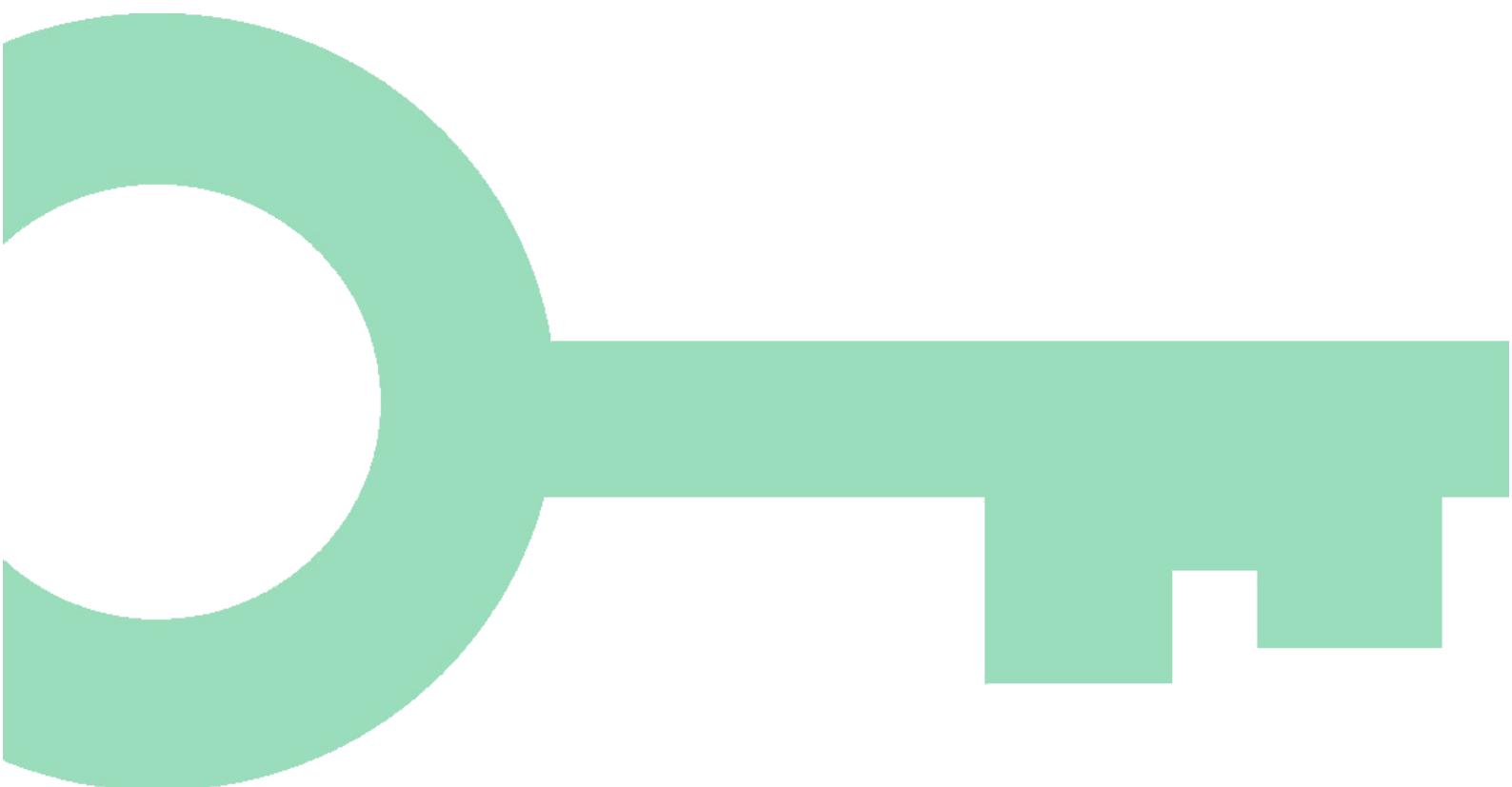
Si el establecimiento tiene muchas habitaciones, se pueden instalar contadores diferenciados en las distintas áreas. En algunos establecimientos existe un contador para cada habitación.

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

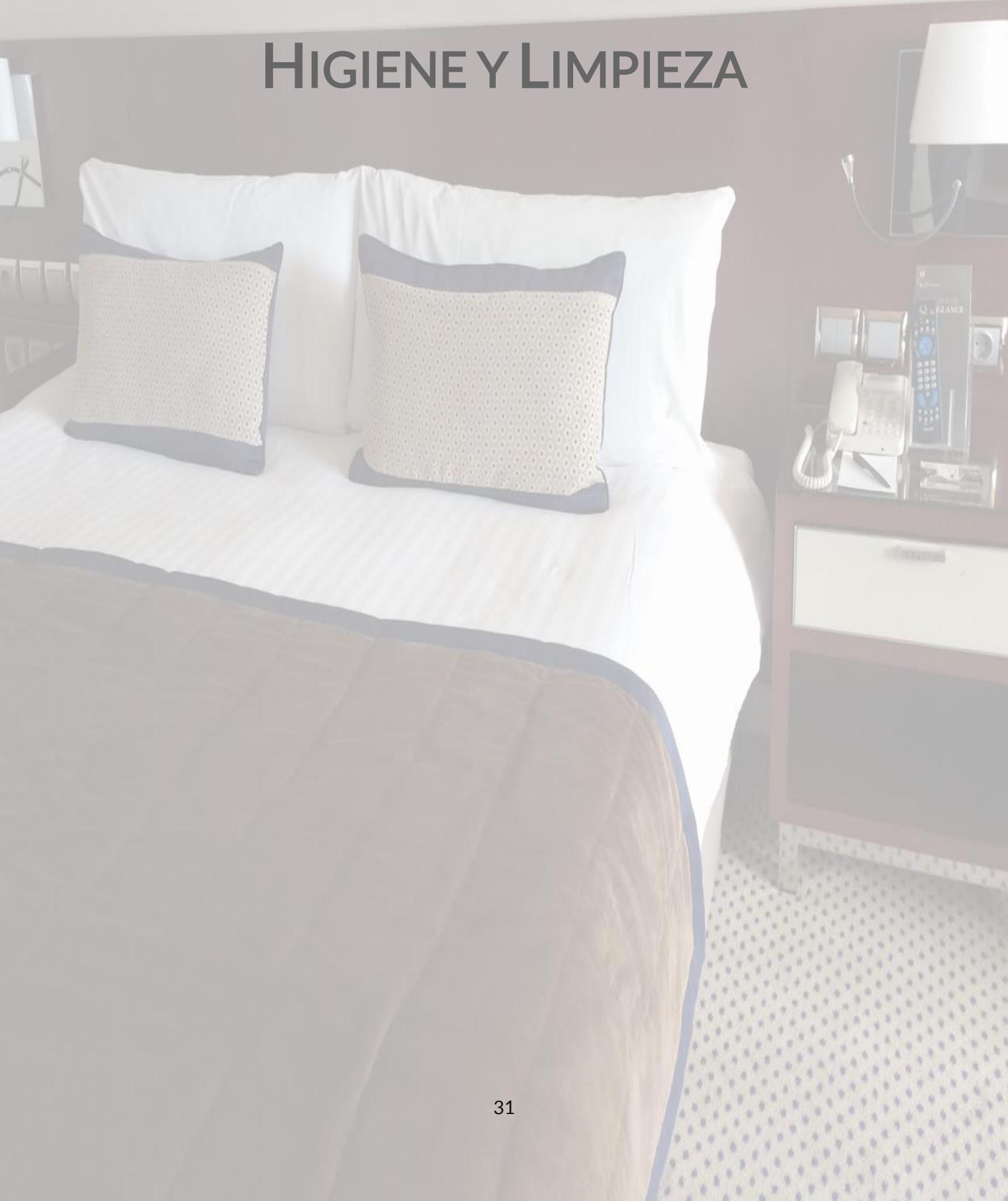
4.14 Se ha estudiado la utilización de otras fuentes de suministro de agua, como la recogida de agua de lluvia o el uso de agua reciclada, para, por ejemplo, las cisternas de los retretes o el regado de zonas verdes. (opcional)

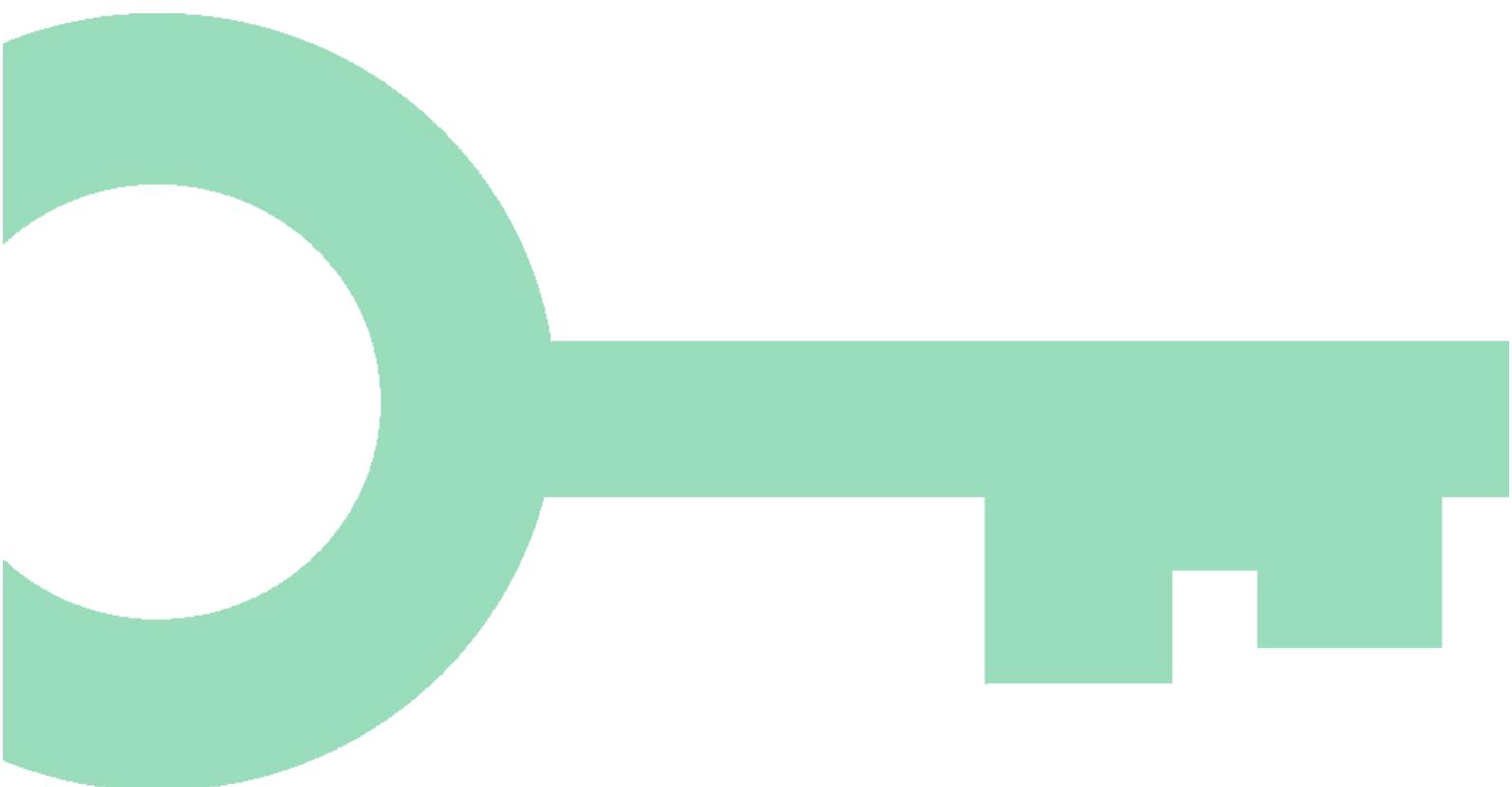
No toda la demanda de agua del establecimiento se debe satisfacer con agua potable. Ésta debe preservarse para usos más exigentes como higiene y cocina. Para recoger el agua de lluvia se pueden instalar contenedores y un equipo de presión. El agua de lluvia se puede utilizar para los retretes.

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 habitaciones, de las lavadoras y piscinas y debe recibir un adecuado tratamiento para que no provoque efectos negativos en el medioambiente o la salud humana.



HIGIENE Y LIMPIEZA





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 en recepción 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.



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

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

Las etiquetas ambientales pueden ser internacionales, como por ejemplo la ecoetiqueta europea, o nacionales.

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

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

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

Los desinfectantes 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.

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

Las etiquetas ambientales 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).

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

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

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

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

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, evitan el contacto directo con los químicos y los posibles derrames.



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.

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, da muy buenos resultados en la limpieza de cristales.

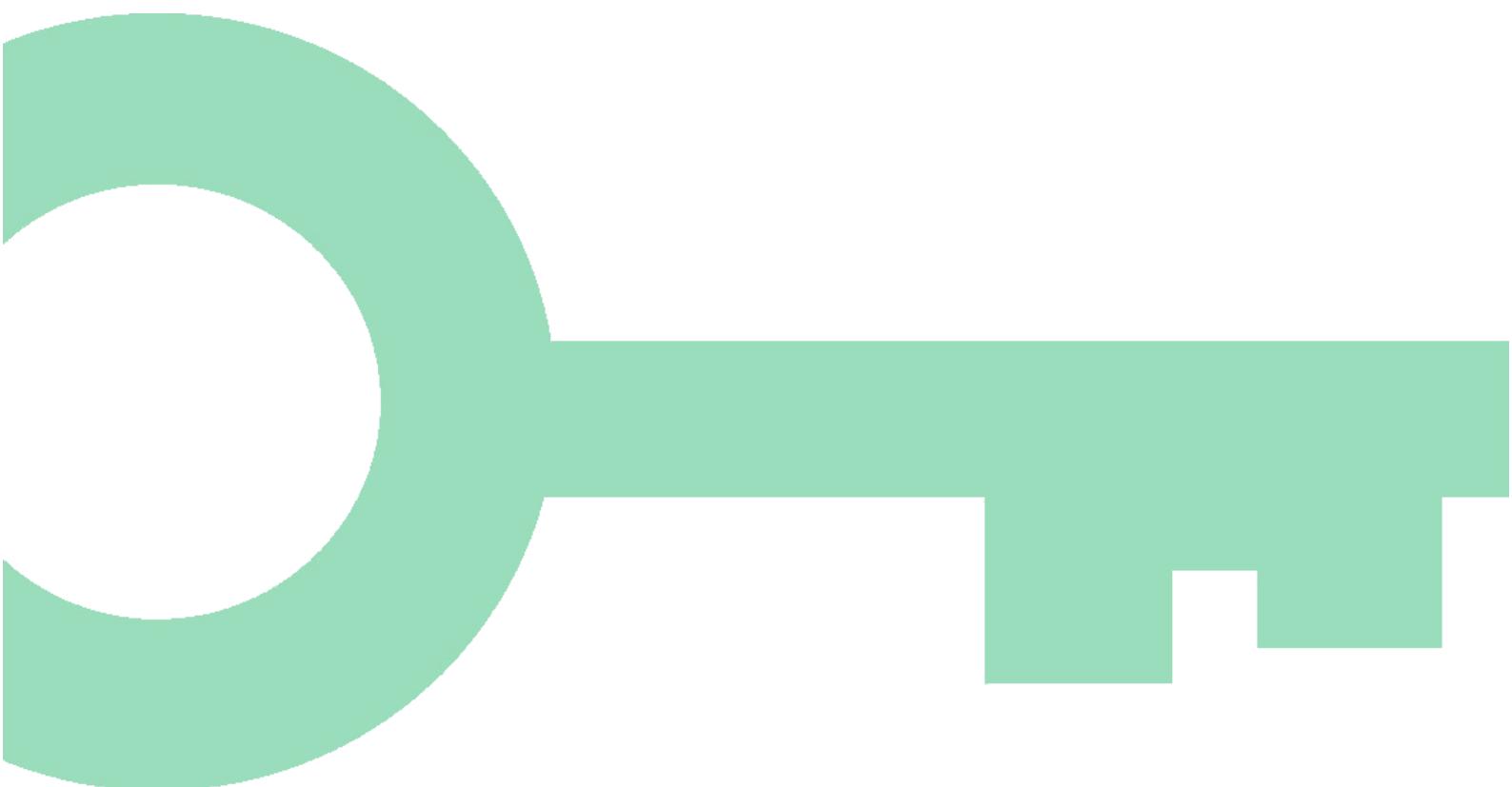
5.10 Se evitan las fragancias y perfumes en relación con los productos de limpieza. (opcional)

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 en habitaciones y zonas comunes.

5.11 Las sábanas, toallas y otros textiles de nueva adquisición son ecológicos (opcional)

Los productos textiles tales como sábanas, toallas, manteles, servilletas, uniformes u otros adquiridos en los últimos doce meses disponen de una ecoetiqueta de producción sostenible.

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.

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.

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 específicos 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.

En las habitaciones 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 la recepción, si pueden dejar residuos tales como vidrio, papel, cartón y envases en un lugar específico de

la habitación, como encima de una mesa o en una papelera para que posteriormente sean separados, etc.



6.4 Las bombas y elementos 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.

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

En 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.

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, bien mediante ventana o sistema de ventilación, y el suelo debe estar protegido para los derrames. Debe existir un protocolo de actuación en caso de derrame.

Llave Verde promueve la búsqueda de alternativas a los productos químicos peligrosos.

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

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 se debe exigir un certificado de trazabilidad que garantice que los residuos no van a parar a terceros países.

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.

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 en el área de desayuno, o servir dosis individuales de tales productos en platos pequeños.

En el caso de los productos empaquetados en monodosis, se debe garantizar el reciclado de los envoltorios.

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. El registro se puede 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.

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

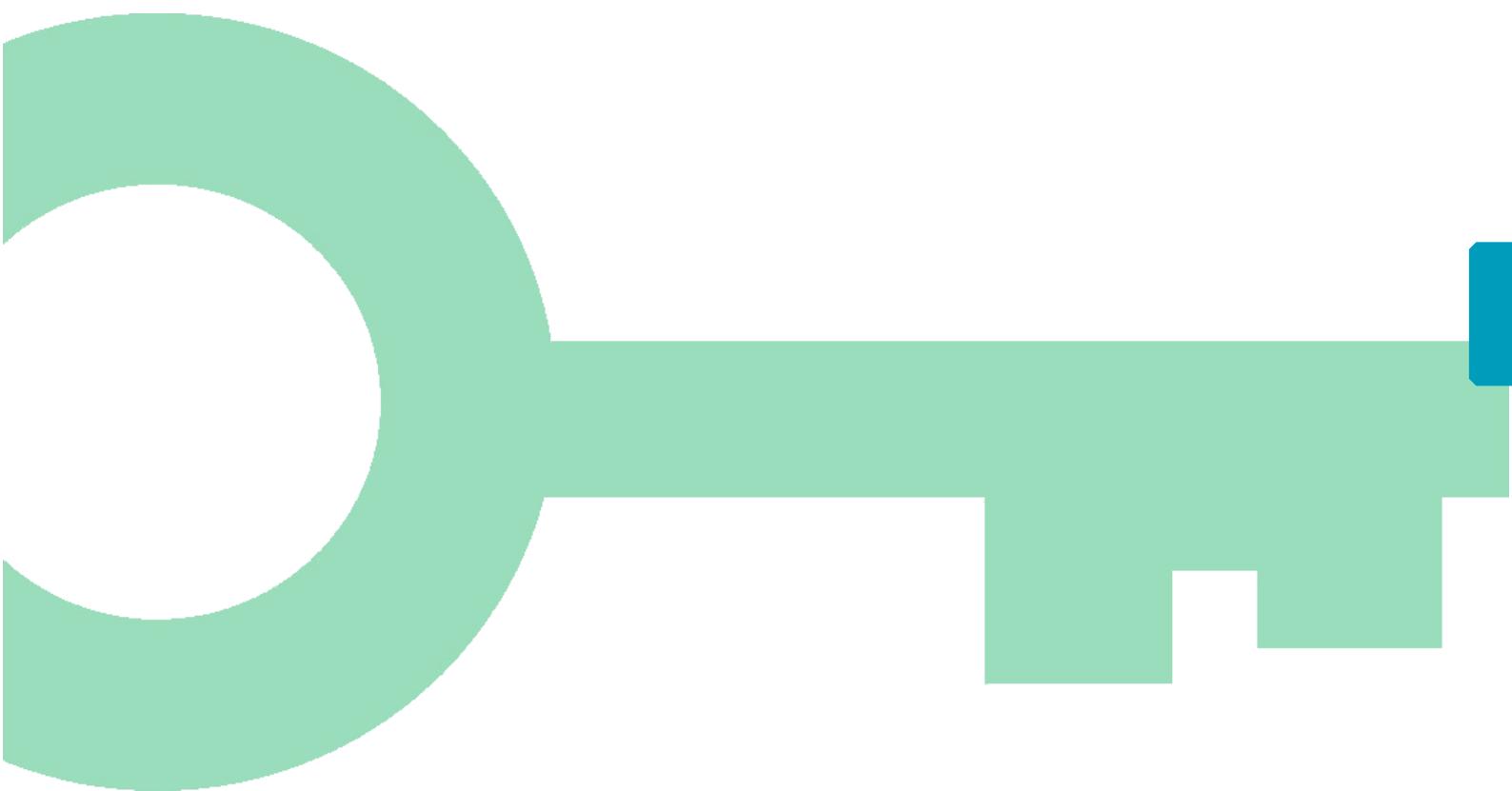
Con este criterio se pretende reducir la cantidad de residuos procedente de los envases individuales desechables de gel y champú. El criterio se aplica en las habitaciones, áreas comunes y áreas de personal.



6.12 Los productos individuales para el baño como jabón, gel, champú y acondicionador en las habitaciones están empaquetados en plástico reciclado, envases con ecoetiqueta o en materiales biodegradables. (opcional)

En caso de ofrecerse estos productos en las habitaciones, 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 relleno de estos envases individuales y/o de aprovechamiento de los envases individuales con producto a medio uso para el personal del hotel, o para donaciones.



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)

Se puede informar a los clientes de la posibilidad de adquirir estos productos en recepción, en lugar de disponer de un kit completo en cada habitación. De esta forma se reduce la cantidad de residuos generados.

6.14 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.

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.

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

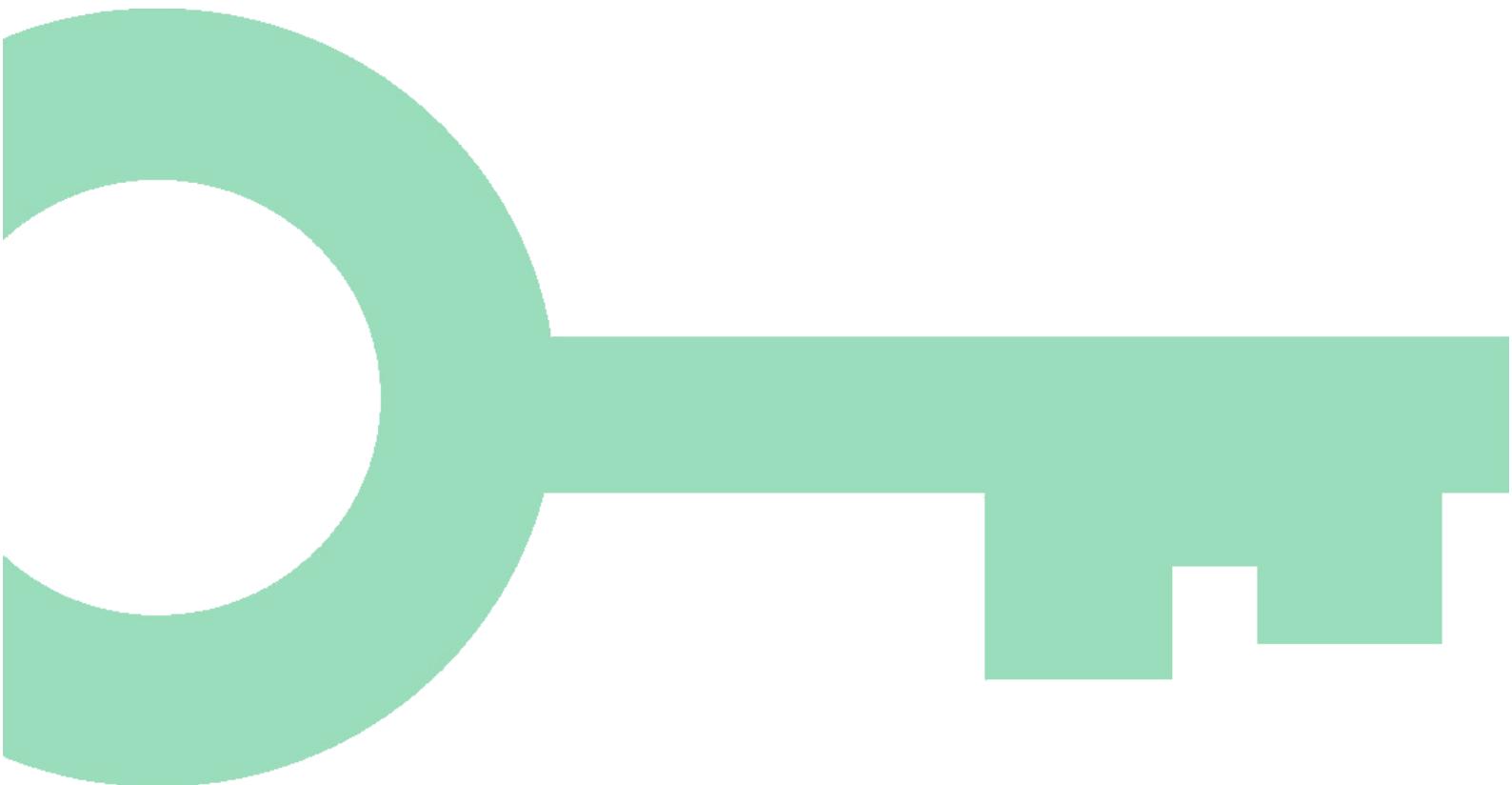
Los productos de jabón, gel, champú y acondicionador de las habitaciones, áreas comunes y de personal tienen una ecoetiqueta que garantiza la procedencia de sus ingredientes. Es interesante también que los productos dispongan de una etiqueta que garantice que no han sido testados en animales.

6.17 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, alimentación u otros bienes adquiridos por el establecimiento.

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

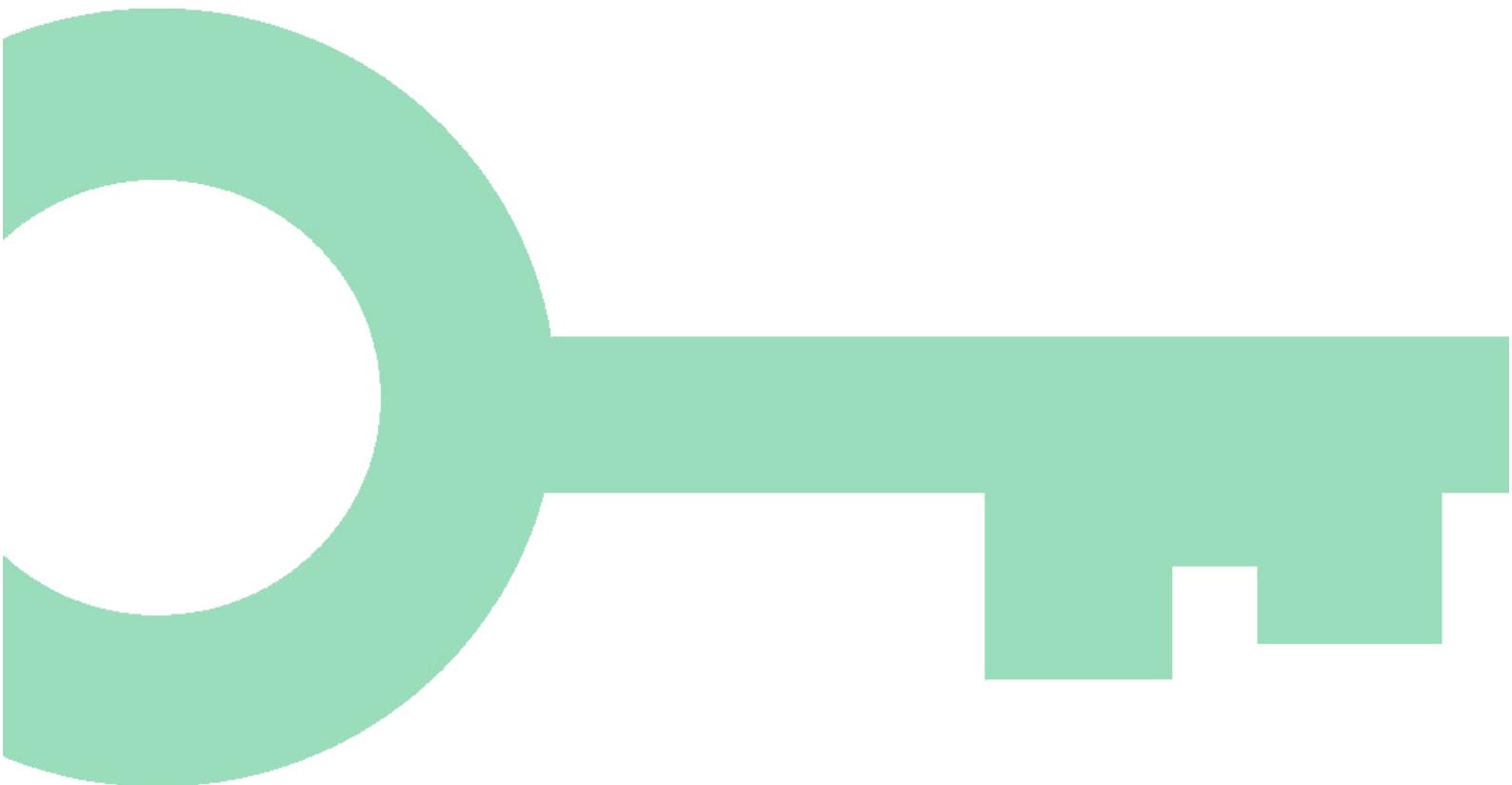
El establecimiento puede disponer de composteras para los restos vegetales generados en las cocinas y/o en las zonas verdes. Los restos orgánicos pueden utilizarse para alimentar animales o para la producción de biogás.





ENERGÍA

EPMOY



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)

ADEAC facilita al establecimiento una tabla en Excel donde se anotarán los consumos mensuales de las distintas fuentes energéticas (electricidad, gas, combustible, etc.).

Los datos deben registrarse en kW/pernoctación para poder establecer comparaciones.

Lógicamente los valores variarán dependiendo de la estación del año en que nos encontremos. Si se registran valores anómalos el establecimiento debe investigar su origen.

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

Puede tratarse de 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 o se desconecte en áreas que no se estén utilizando en un momento determinado.

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 hotelero. Se deben sustituir las bombillas y fluorescentes convencionales de habitaciones, áreas comunes y áreas de personal por bombillas de categoría A o superior. Los fluorescentes compactos son una buena opción. La iluminación más eficiente energéticamente es la LED. Además, su vida útil es superior.

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.

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

La revisión puede llevarse a cabo de forma interna, por el personal de mantenimiento del establecimiento o por parte de personal externo.

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.

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. Los burletes se deben revisar al menos una vez al año y reponer siempre y cuando se deterioren.



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

El exceso de hielo en los congeladores reduce la eficiencia energética de los mismos. 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.

7.8 Los mini-bar de nueva adquisición no deben superar un consumo energético de 1kWh/día. (obligatorio)

Los mini-bar adquiridos en los últimos 12 meses no deben superar un consumo energético de 1kWh/día. En algunos establecimientos, los mini- bar sólo de las habitaciones sólo se ponen en marcha si los clientes lo solicitan. Sería incluso más interesante sustituir los minibares de las habitaciones por máquinas de vending en las áreas comunes.

7.9 Debe existir un procedimiento escrito sobre el uso de la energía en las habitaciones y salas de reuniones que no estén ocupadas. (obligatorio)

Si las habitaciones o salas de reuniones 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.

En grandes establecimientos hoteleros, debe existir un procedimiento para temporadas de baja ocupación (menos del 75%) por el cual la ocupación de habitaciones se organiza de modo que las áreas más frías del establecimiento quedan desocupadas y la ocupación se concentra en las áreas más soleadas. De esta forma, se desconecta la electricidad y calefacción de determinados sectores o plantas del hotel, reduciendo el consumo.

7.10 El establecimiento debe definir una temperatura límite de calefacción y aire acondicionado en las habitaciones. (obligatorio)

La temperatura máxima de calefacción debe fijarse en 22°, si la temperatura exterior está por debajo de 22° y la temperatura la mínima del aire acondicionado debe fijarse en 22° si la temperatura exterior supera los 22°.

La temperatura indicada en los termostatos de las habitaciones 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 en las habitaciones puede hacerse de forma central, o manual en cada habitación. Los clientes podrán solicitar un cambio de tres grados en esta temperatura máxima y mínima llamando a recepción, o mediante el uso del termostato de la habitación.

El criterio se aplica a las salas de reunión, si existen en el establecimiento.



7.11 Los aparatos eléctricos de nueva adquisición de las habitaciones deben ser eficientes energéticamente. (obligatorio)

Los televisores, radios, máquinas de café, neveras, congeladores, lavavajillas, lavadoras, (en el caso de los apartamentos) adquiridos en los últimos doce meses deben ser de Clase A.

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

La iluminación exterior está apagada durante las horas de luz. Es interesante disponer de sensores de presencia para la iluminación de zonas exteriores transitables. Se trata de evitar al máximo la contaminación lumínica, y las molestias a la fauna local.

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

La electricidad puede haberse generado mediante energía solar térmica o fotovoltaica, energía eólica, biomasa, biogás, geotermia, etc.

7.14 El establecimiento utiliza energías renovables para el 100% de su suministro de electricidad. (opcional)

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

El establecimiento no utiliza energía a partir de combustibles fósiles tales como carbón, petróleo o gas para la climatización, incluyendo la producción de agua caliente.



7.16 No hay mini bares disponibles en el 75% de las habitaciones, como mínimo. (opcional)

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

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.

7.18 Los electrodomésticos de nueva adquisición son eficientes energéticamente. (opcional)

Los electrodomésticos 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.

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

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 externo al menos cada cinco años.

7.20 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.

7.21 Existe un sistema de tarjeta o equivalente por el cual la electricidad se desconecta cuando los huéspedes abandonan las habitaciones. (opcional)

El sistema más común es un cajetín con una tarjeta que desconecta la electricidad a los pocos minutos de retirar la tarjeta. Si existe un sistema de tarjeta, se debe evitar dar tarjetas extra a los huéspedes para que no las utilicen para dejar los aparatos eléctricos conectados cuando abandonan la habitación.

Otro sistema son los sensores de presencia o de movimiento.

7.22 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 temporizadores 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.

7.23 Al igual que en el caso del agua, se han instalado contadores de forma estratégica 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 este sistema energético.

Si el establecimiento dispone de muchas habitaciones se pueden instalar contadores diferenciados en las distintas áreas. En algunos establecimientos existe un contador para cada habitación.

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

Cuando se abren las ventanas o puertas de las habitaciones, 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.

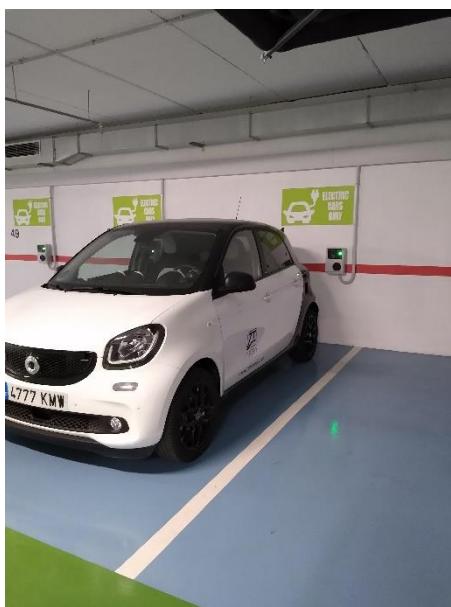
El criterio se aplica a las salas de reunión, si existen en el establecimiento.

7.25 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.

7.26 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.



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

Este sistema permite la activación de la campana cuando se detecta actividad en los fogones.

7.28 El establecimiento no dispone de elementos de calefacción o aire acondicionado en el exterior. (opcional)

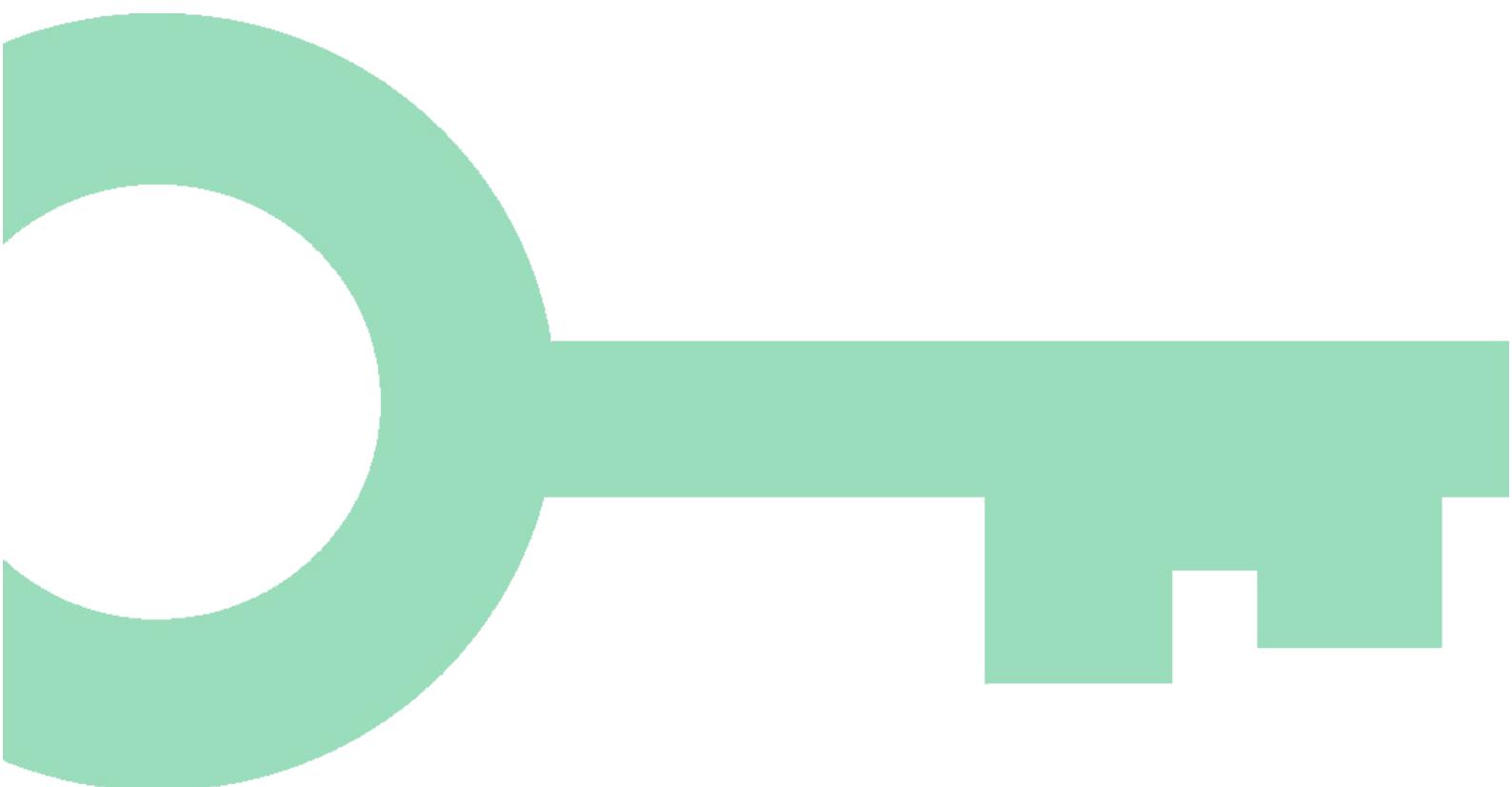
Los elementos de calefacción o aire acondicionado en el exterior son altamente ineficientes pues disipan mucha energía. Entre estos elementos se encuentran las estufas de gas exteriores.

7.29 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 tiene una ecoetiqueta de eficiencia energética, obtiene la energía de una fuente renovable o de un sistema híbrido.

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.

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 existen certificaciones que garantizan que la pesca se lleva a cabo de forma sostenible.

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 buffet para desayuno, comida y cena.

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

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

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 los buffets; 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 del hotel, o donarla si es posible.

También se debe implicar a los clientes para que no se excedan en el buffet y para que utilicen las opciones de reducir comida tales como solicitar raciones más pequeñas o llevarse las sobras en una tartera.

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 ofrece agua de grifo en los restaurantes. También se puede ofrecer en recepción y en las áreas de personal

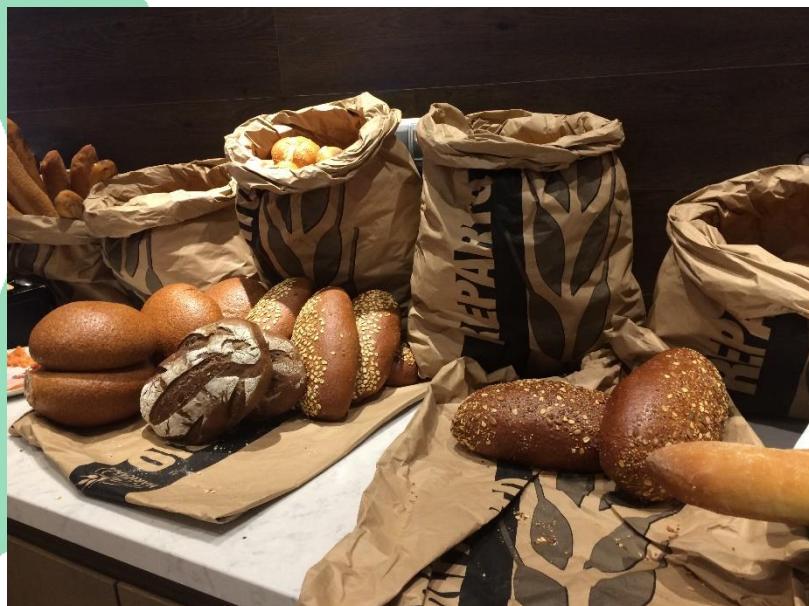
8.6. El establecimiento registra la cantidad de residuos de desperdicio de comida que genera. (opcional)

Para llevar a cabo este registro, es necesario clasificar el origen de los desperdicios: entre los distintos servicios (buffet, 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.)

8.7 Se informa a los clientes sobre los productos de producción local, orgánicos, ecológicos y/o de comercio justo presentes en la carta o en el buffet. (opcional)

Se recomienda utilizar pictogramas fácilmente reconocibles para identificar estos productos y fomentar su consumo. 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.



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.

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.

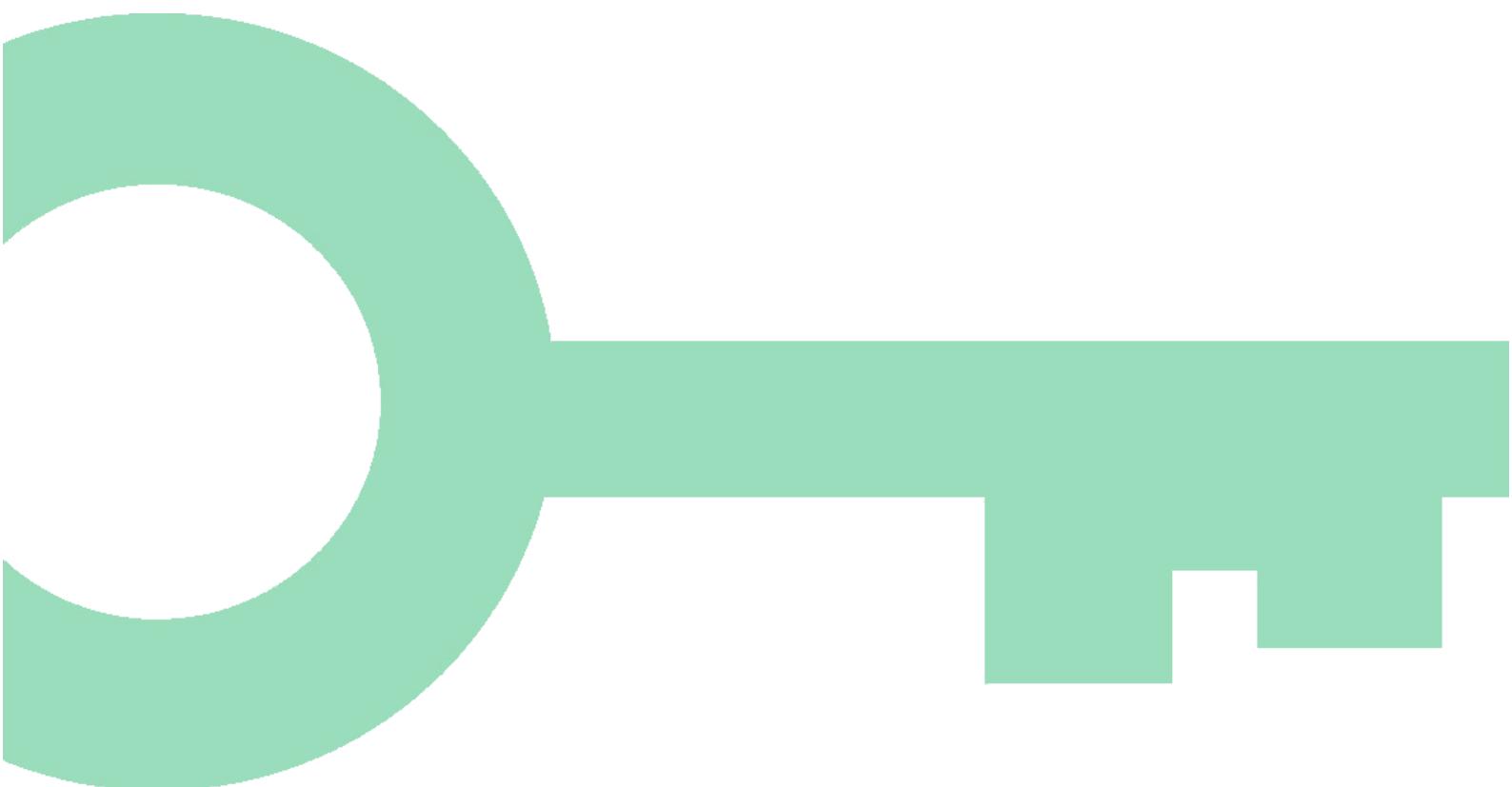
8.10 El 50% de los productos de alimentación y/o bebidas adquiridas por el establecimiento son de producción local, orgánicos, o con un sello (de producción ecológica y/o de comercio justo). (opcional)

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.

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

Los productos de ganadería ecológica pertenecen a esta categoría. Están surgiendo iniciativas de ecoetiquetas de bienestar animal en el sector cárnico.

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 las habitaciones, como mínimo, debe ser “libre de humos”. (obligatorio)

Este criterio pretende fomentar los hábitos saludables en la sociedad. En el caso que en el hotel disponga de habitaciones para fumadores, éstas deben agruparse en una misma planta o área del hotel, para evitar molestias a no fumadores.

9.3 Se debe controlar 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, CO2, 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.

9.4 En las reformas totales o parciales, amueblamiento u ocupación de nuevos edificios, llevadas a cabo en los últimos 12 meses se han utilizado 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.

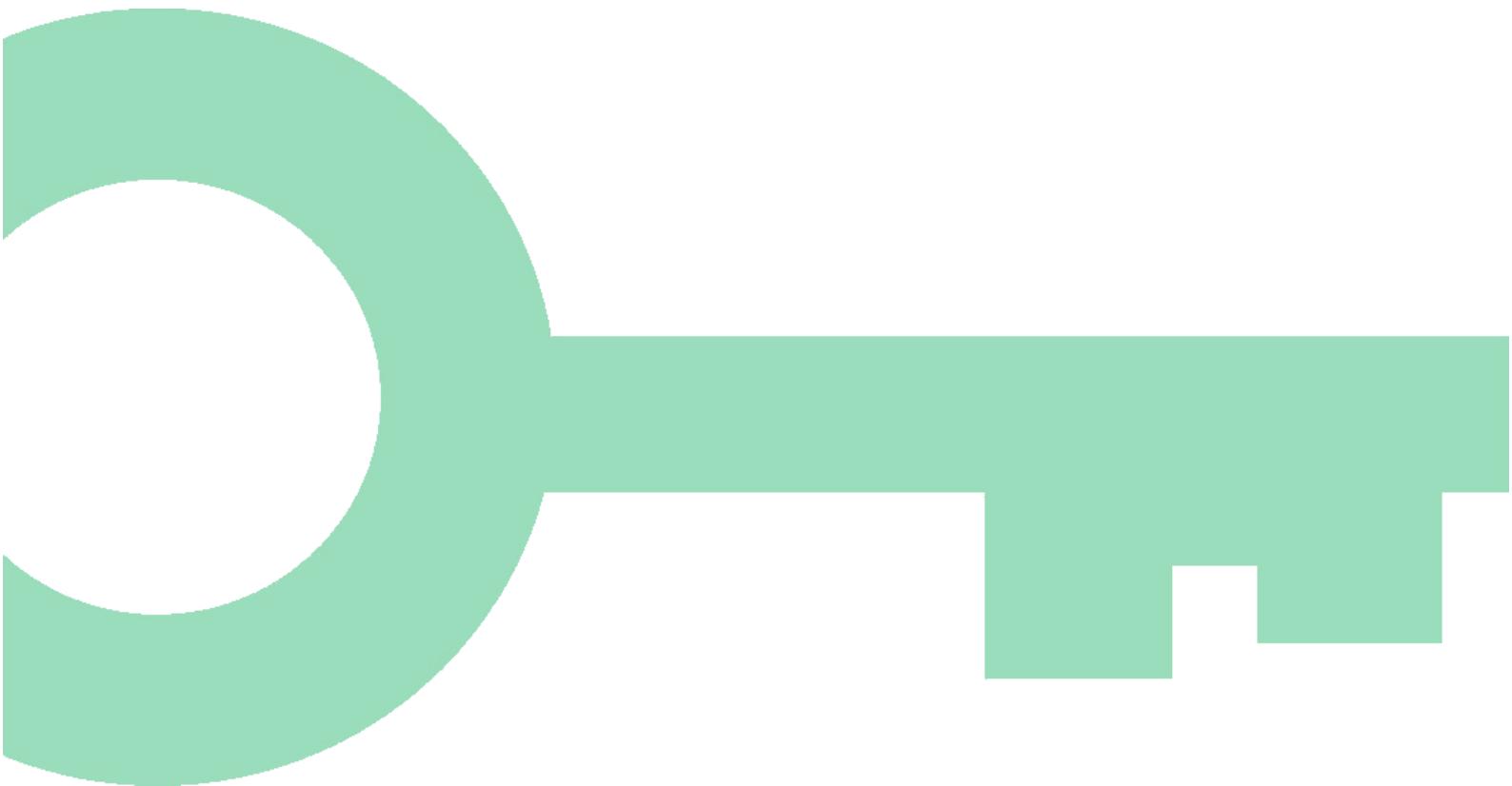


9.5 En las reformas totales o parciales, amueblamiento u ocupación de nuevos edificios, llevadas a cabo en los últimos 12 meses se han utilizado elementos de la cultura local. (opcional)

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

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, no son razonablemente asequibles o no son efectivos, el establecimiento podrá utilizar los productos químicos una vez al año, 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.

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 ellas, a nivel ambiental es preferible la maquinaria de funcionamiento manual. Se trata de reducir 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 m², esta zona está exenta del cumplimiento de este criterio.

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

El procedimiento debe 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.

El procedimiento también debe contemplar 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.

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

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.
- Creación de jardines verticales o jardines en las azoteas.
- Instalación de cajas nido, hoteles de insectos u otros refugios para la fauna.
- Colaboración en la protección de hábitats cercanos al establecimiento, por ejemplo, áreas dunares.
- Reducción del ruido y la iluminación en zonas cercanas a hábitats de especies protegidas.



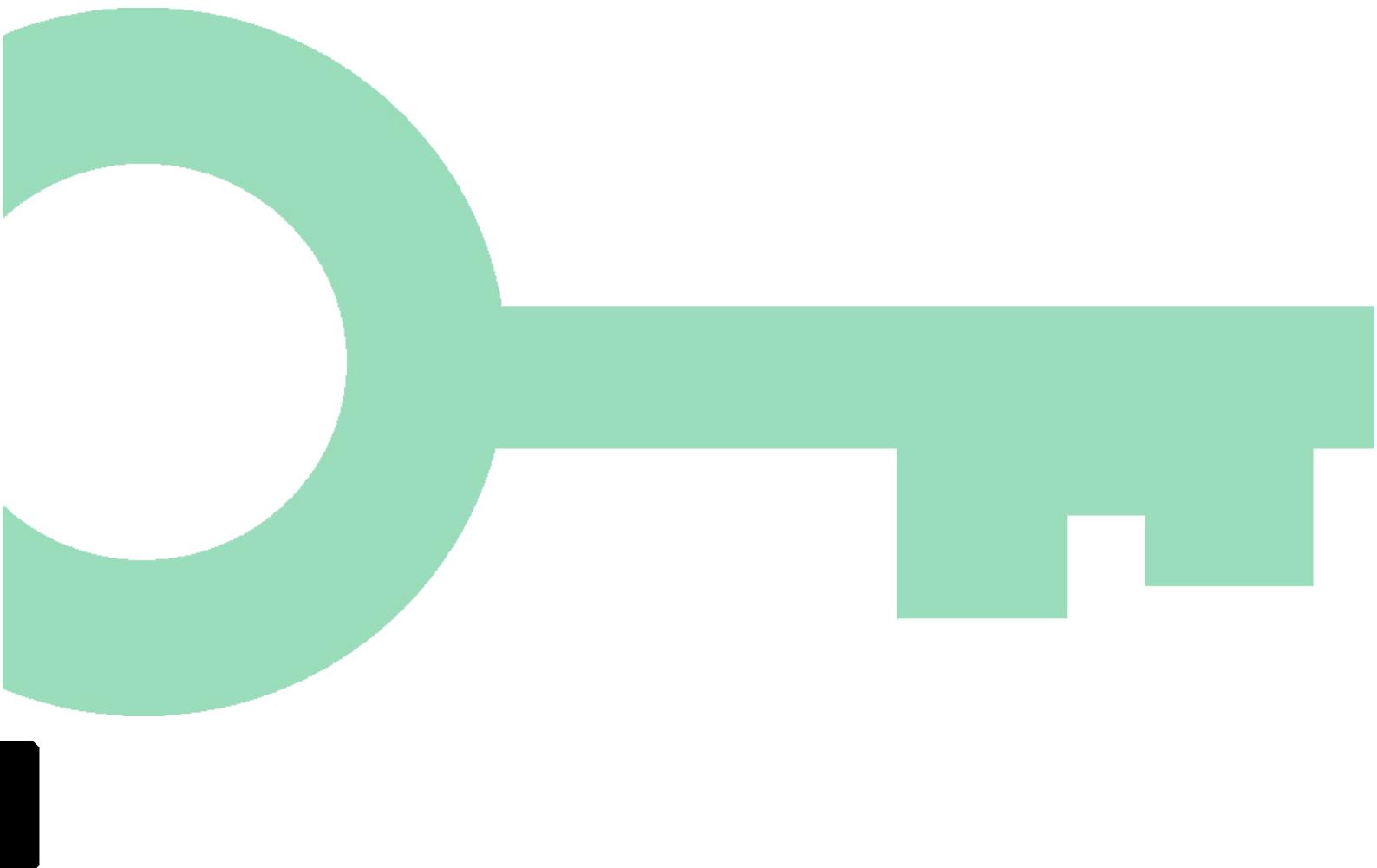
10.5 El establecimiento sólo utiliza especies vegetales autóctonas y ha erradicado las especies invasoras de sus instalaciones (opcional)

Para ello es importante que el personal encargado de jardinería esté concienciado sobre la problemática de las especies invasoras.

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 disfrutan de estos productos como parte de la oferta culinaria, visiten estos espacios o incluso participen en alguna actividad organizada en torno a ellos.

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.
- El establecimiento no podrá estar ubicado en una zona declarada como contaminada, tanto anterior como posteriormente a su funcionamiento como establecimiento hotelero.
- 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.

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 del hotel deberá asegurarse de la procedencia de las piezas históricas o arqueológicas presentes en el mismo. Sólo podrían exponerse o venderse objetos históricos que la legislación permita.

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

En España, las normas de referencia para la accesibilidad en establecimientos hoteleros 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 y las condiciones en las habitaciones. Por ejemplo, las plazas 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.



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 del hotel. La política no discriminatoria del hotel debe formar parte de la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa.

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.
- Iniciativas de concienciación sobre el cambio climático.
- Creación de senderos o zonas de esparcimiento en el medio natural.
- Actividades con centros educativos.
- Actividades con asociaciones de personas con discapacidad 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.

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 en el hotel, se pueden vender productos de producción local o poner un pequeño stand. Los productos deben ser de producción local y sostenible.



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.

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 prolongado.
- 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.

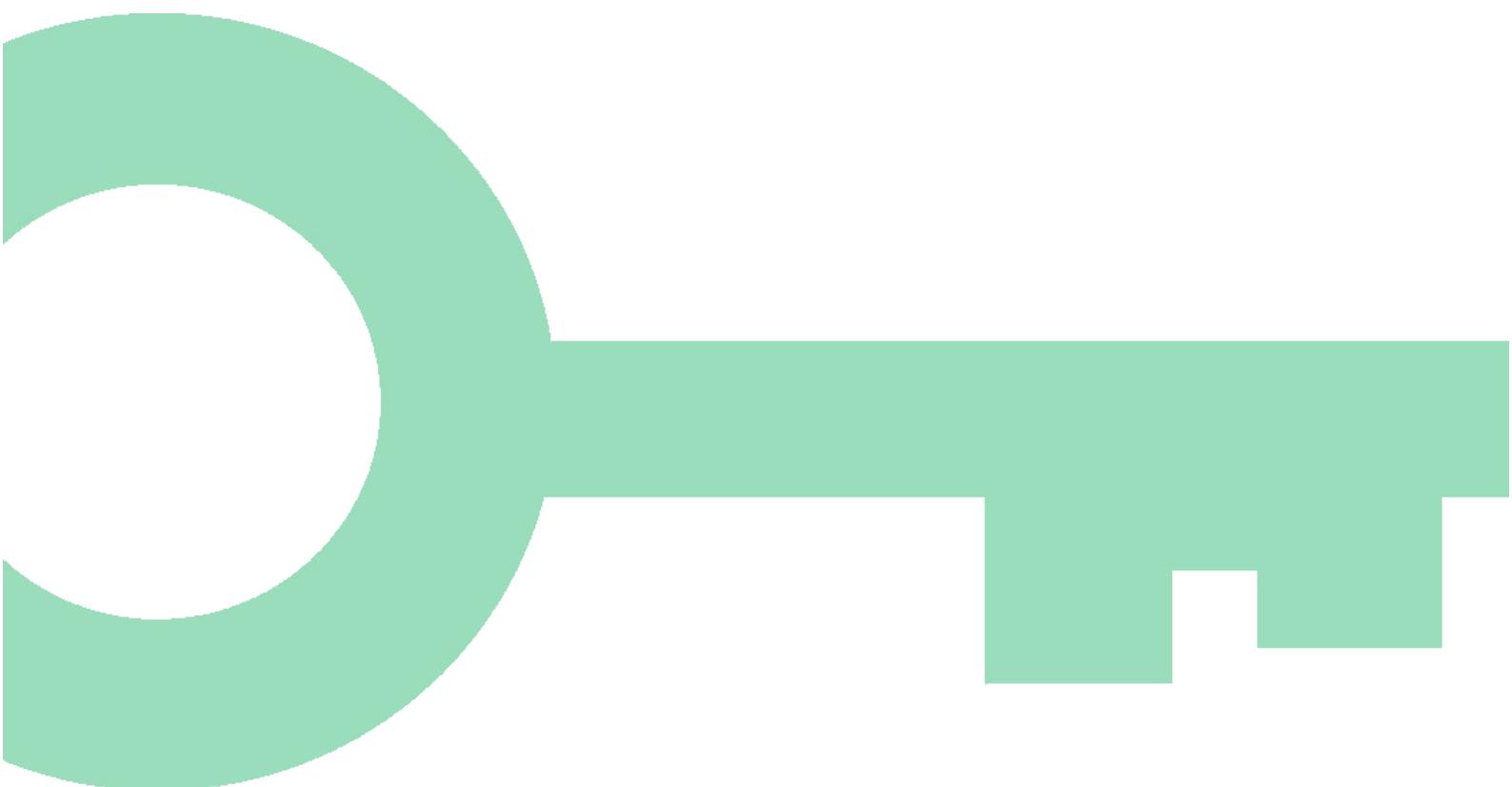
11.9 El establecimiento ha diseñado una política de compras sostenible. (opcional)

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.

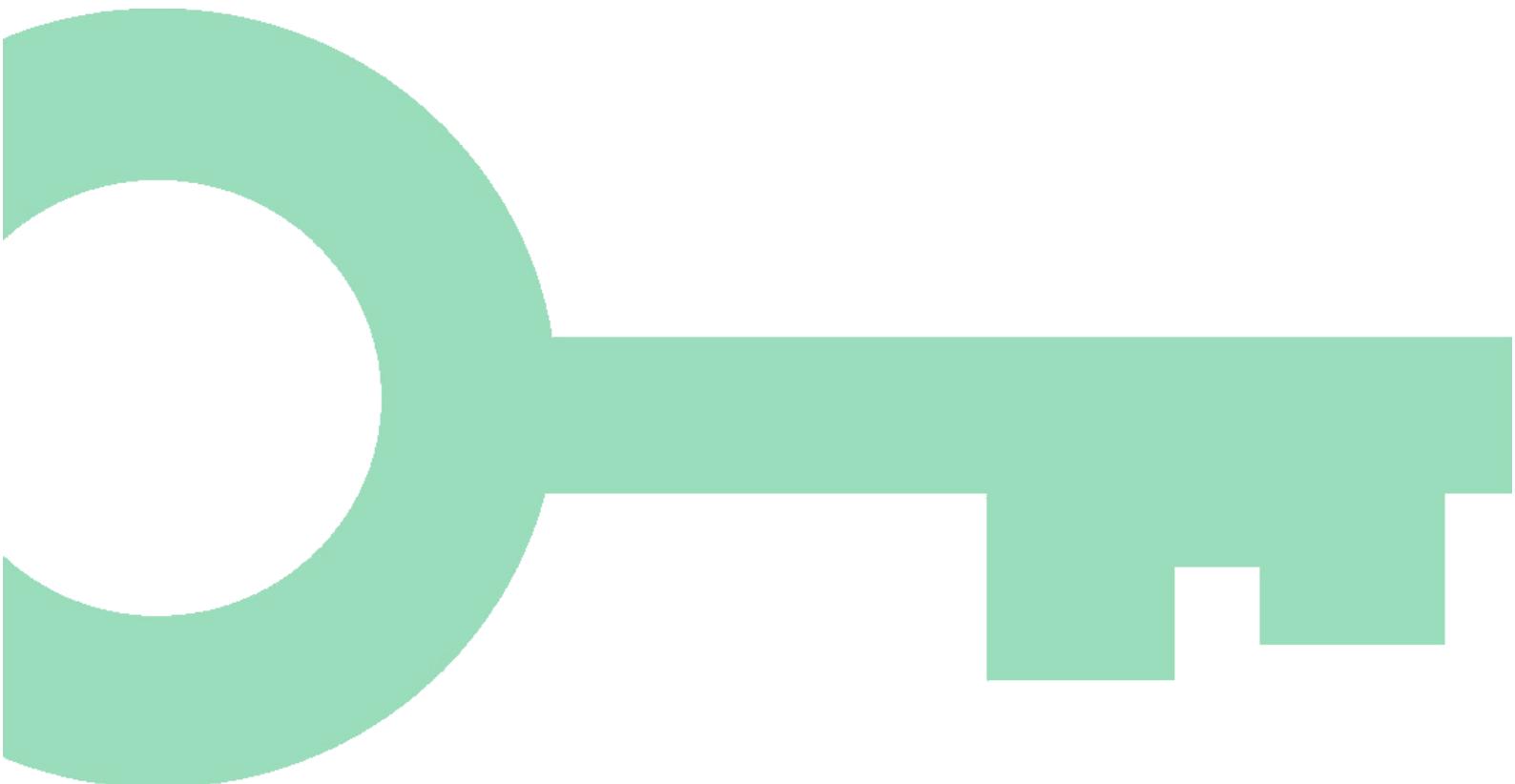
11.10 Los materiales o abastos que ya no están en uso se donan a organizaciones benéficas. (opcional)

Se trata de localizar a las ONG o colectivos locales que recogen materiales y los entregan a los que más los necesitan. Algunos ejemplos de materiales que pueden ser donados en un establecimiento hotelero son; comida que no pueda ser aprovechada por el propio establecimiento, equipos informáticos y electrodomésticos que han sido renovados, ropa que ha sido olvidada en el hotel y nadie ha reclamado, blocs de notas que pudieran sobrar en las reuniones, bolígrafos, etc.

11.11 El establecimiento conoce y difunde a su personal y clientes el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT de Naciones Unidas, favoreciendo su cumplimiento. (opcional)



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, las zonas verdes próximas, las áreas naturales 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 zonas 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.

La información debe estar disponible en recepción, y adicionalmente, en pantallas informativas del establecimiento, salas de reunión o habitaciones.

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 en la biodiversidad local.

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

La información debe estar disponible en recepción, y adicionalmente, en pantallas informativas del establecimiento, salas de reunión o habitaciones.

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.

12.3 El establecimiento ofrece alquiler o préstamo de bicicletas a los huéspedes para su utilización dentro y/o fuera de sus instalaciones. (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.

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

El establecimiento puede ofrecer información sobre:

- Códigos de vestimenta para la visita de ciertos elementos turísticos.
- Información sobre restaurantes o tiendas que ofrezcan productos locales.
- Orientación sobre la compra de souvenirs.

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, actividades de desarrollo sostenible en centros educativos o en el municipio, o en conexión con alguna ONG.

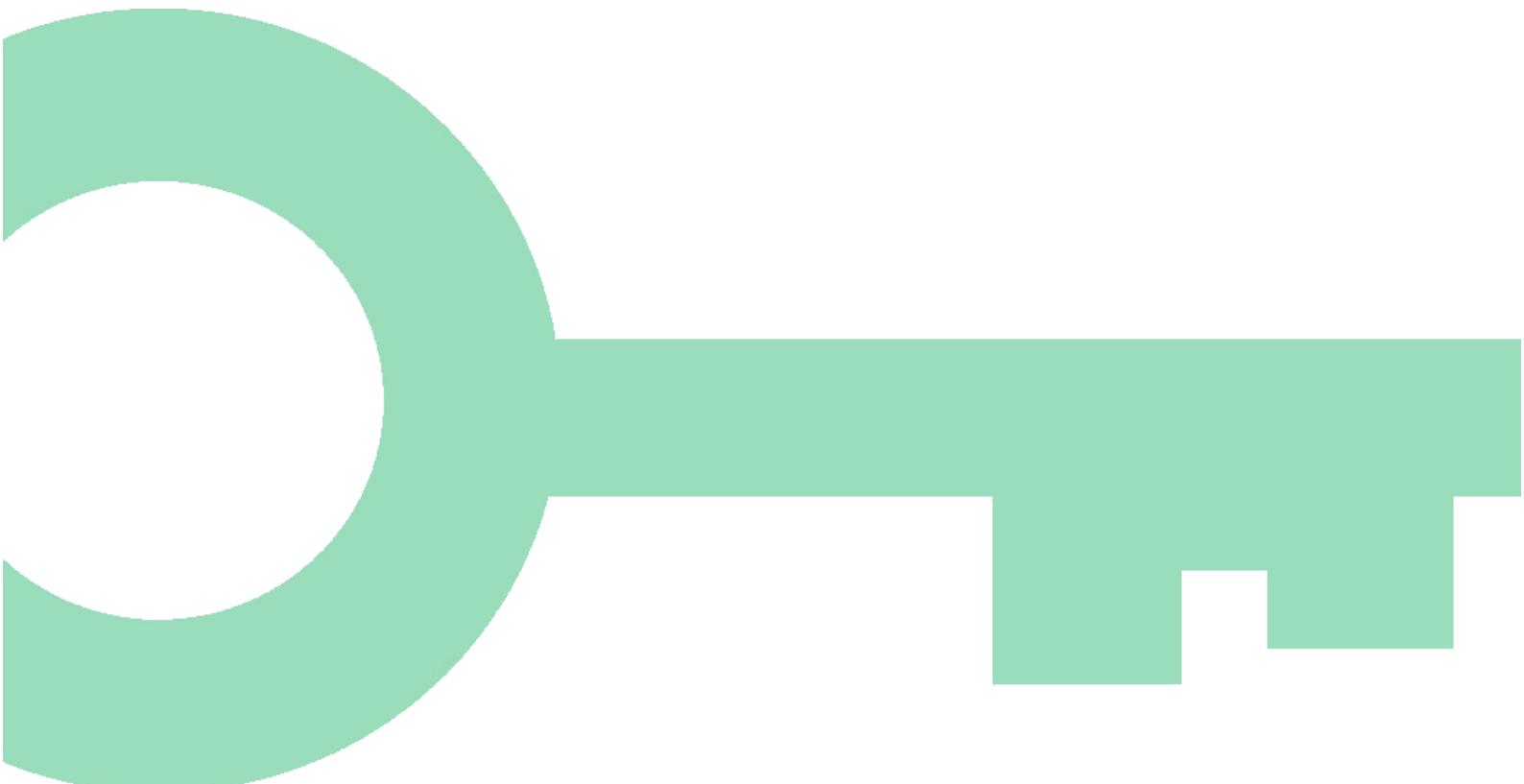
Se anima al establecimiento a apoyar la conservación de la biodiversidad, incluyendo las áreas naturales protegidas y áreas de gran valor ecológico.

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 pantallas informativas del establecimiento, salas de reunión o habitaciones.

ADMINISTRACIÓN





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.



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 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 los trabajadores del hotel.

Se debe animar a estos negocios a que cumplan con los criterios Llave Verde.

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 FSC que cuenta con un certificado que acredita que la madera con la que está hecho el producto proviene de bosques gestionados según los criterios del Consejo de Manejo Forestal (FSC), que incluyen entre otras cosas medidas de gestión sostenible del bosque en los aspectos ecológicos, sociales y económicos.

13.3 El establecimiento debe desarrollar iniciativas para reducir el uso de papel en las oficinas, en recepción, en las habitaciones y en las salas de reunión. (obligatorio)

Se debe reducir al máximo la información en papel entregada a los clientes en recepción. Para ello se pueden utilizar medios digitales, como por ejemplo, enviar las facturas por email a los clientes que lo soliciten.

En las salas de reunión y habitaciones se debe limitar la entrega de papel a las peticiones de los clientes, o bien ofrecer folios pequeños.

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.

El establecimiento debe demostrar que cuenta con iniciativas de reducción del uso de papel en al menos dos de las áreas propuestas.

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.

13.5 El establecimiento garantiza que al menos el 75% de los proveedores con los que trabaja cuentan con una etiqueta ambiental, 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 Si el establecimiento cuenta con un servicio de lavandería externo, éste está ubicado a menos de 100 km del establecimiento. (opcional)

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

13.7 El 75% de los bienes de nueva adquisición, cuentan con una eco-etiqueta o son producidos por una empresa local (opcional)

Con este criterio se pretende reducir la huella de carbono del establecimiento y mejorar su relación con el entorno local.

Este criterio hace referencia a bienes no relacionados con la alimentación, adquiridos por el establecimiento en los últimos doce meses. Por ejemplo, muebles, alfombras, cubertería, etc. No se incluyen los dispositivos electrónicos.

13.8 El establecimiento adquiere bienes de segunda mano. (opcional)

El objetivo del criterio es reducir la cantidad de residuos, dado que se trataría de reutilizar bienes que todavía se pueden utilizar.

Este criterio hace referencia a bienes no relacionados con la alimentación, adquiridos por el establecimiento en los últimos doce meses. Por ejemplo, muebles, alfombras, cubertería, etc. No se incluyen los dispositivos electrónicos.

13.9 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 movimientos 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.

13.10 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.

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

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, plazas para vehículos eléctricos con recarga, servicio gratuito de autobús, gestión del sistema para compartir vehículos, etc.

