

ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD

Para Alojamientos Turísticos Españoles



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



ÍNDICE

01. RESUMEN	3
02. INTRODUCCIÓN	5
03. OBJETIVO DEL ESTUDIO	33
04. BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD	35
05. CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD	77
06. CONCLUSIONES	181
07. GLOSARIO	183
08. BIBLIOGRAFÍA	190

01. RESUMEN



El presente documento constituye un estudio de la aplicación de buenas prácticas en materia de sostenibilidad en el sector hotelero español. En primer lugar, se comenta la importancia del turismo a escala internacional y nacional, haciendo hincapié en las consecuencias de la pandemia COVID-19 y los posibles escenarios futuros de recuperación, entendiendo la sostenibilidad como un pilar fundamental. Para ello, se ha tomado como marco de referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, los cuales constituyen el principal estándar relacionado con la sostenibilidad en la actualidad.

A continuación, se desarrolla una recopilación y breve descripción de iniciativas orientadas a la correcta gestión que, desde la perspectiva de los criterios ASG, los alojamientos turísticos pueden implementar para garantizar el cumplimiento de sus compromisos con el medio ambiente, la responsabilidad social corporativa y el buen gobierno. Estas buenas prácticas están clasificadas en función de una serie de aspectos prioritarios, como son: energía y combustible, agua, residuos, iluminación, ruido, apoyo a la cultura local, trabajo decente, participación y acciones sociales.

Paralelamente, las iniciativas están diferenciadas también en función de las áreas operacionales de la organización. De igual forma, cada una de las iniciativas está acompañada de los ODS a los que contribuye de algún modo.

El estudio incluye, también, un detenido análisis de las acciones que los alojamientos turísticos españoles, tanto las grandes cadenas como hoteles individuales, llevan a cabo en relación con la sostenibilidad, aludiendo a casos de éxito reales de buenas prácticas, en multitud de ámbitos diferentes, pero todos con el desarrollo sostenible como principio rector. De igual forma que con las iniciativas propuestas previamente, estas acciones han sido planteadas de forma que sirvan de punto de partida para su adopción en otras organizaciones.

Con todo ello, este escrito persigue convertirse en un documento de referencia al cual los alojamientos turísticos puedan recurrir para obtener un primer esbozo de aquellas acciones que podrían implementar en su organización con el objetivo de posicionarse como establecimientos sostenibles.

02. INTRODUCCIÓN



TURISMO INTERNACIONAL

La **Organización Mundial del Turismo (OMT)**, organismo especializado de las Naciones Unidas, representa, desde 2003, la principal institución internacional en el campo del turismo. Siendo el encargado de la promoción de un modelo responsable, sostenible y accesible para todos, define el turismo como ***un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios.***

Como industria, se remonta a la Europa del siglo XIX, cuando las prácticas turísticas comenzaron a generalizarse vinculadas al descanso, la salud y la economía. Pocas décadas después, ya en el siglo XX, con los estados mucho más activos y movilizados, se convirtió en un fenómeno de masas y un agente de construcción nacional.

Desde los años 80, la **globalización**, como fenómeno, ha influido en el turismo internacional, debido a la creciente **interrelación entre los diferentes países** del mundo en los ámbitos político, económico, social y cultural. Este fenómeno facilita el flujo de personas, productos, servicios y capitales en un contexto donde la economía alcanzan una dimensión internacional.

Estos condicionantes han favorecido el asentamiento de un modelo turístico caracterizado por un **crecimiento** de los **sectores**

asociados de alojamiento, transporte, intermediación y de ocio, que da como resultado un panorama complejo en el que los territorios ofertan sus recursos naturales, históricos, culturales y sociales, a la vez que las instituciones regulan su planificación y ordenación.



ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO

Imagen 1: Fuente OMT

Esto convierte a los territorios en **destino turístico**, definido por el Comité de **Turismo y Competitividad (CTC)**, órgano subsidiario del Consejo Ejecutivo de la OMT, como ***un espacio físico en el que un visitante puede pernoctar y que agrupa, en una misma ubicación, productos y servicios, actividades y experiencias. Este incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud, siendo además inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad de mercado.***

En estos destinos turísticos, las multinacionales coexisten con empresas locales en un entorno dinámico, que avanza hacia un modelo de turismo más homogéneo y accesible, reconocido como un derecho en el Artículo 24 de la Declaración de los Derechos Humanos: “Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”.

Durante las últimas décadas, el turismo se ha consolidado como una de las **principales industrias a nivel mundial**, suponiendo una **f fuente de ingresos y desarrollo** tanto para economías emergentes como países desarrollados que ofertan su propio **producto turístico**, definido por el CTC ***como una combinación de elementos materiales e inmateriales, como recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos,***

las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés, y que genera una experiencia turística integral.

Esta consolidación se ve reflejada en el **amplio catálogo de servicios** turísticos identificado por la CTC, conformado por: turismo rural, ecológico o cooperativo, de salud, de aventura, gastronómico, patrimonial y cultural, de eventos deportivos o musicales, entre muchos otros.



02. INTRODUCCIÓN

Esta consolidación se ve reflejada en el **amplio catálogo** de servicios turísticos identificado por la CTC, conformado por: turismo rural, ecológico o cooperativo, de salud, de aventura, gastronómico, patrimonial y cultural, de eventos deportivos o musicales, entre muchos otros.

Respecto a los datos obtenidos en los últimos años, el **turismo** representaba, en **2019**, **uno de cada cuatro nuevos empleos** creados en el mundo, el **10,3% de todos los puestos de trabajo** (333 millones) y el **10,3 del PIB mundial**, traducido en 9,6 billones de dólares estadounidenses. En ese mismo año, el **gasto de los visitantes internacionales** alcanzó los **1,8 billones de dólares estadounidenses**, un **6,8% de las exportaciones totales**, según datos del **Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC)** publicados en sus informes de impacto económico global.

Tras un 2019 como décimo año consecutivo de crecimiento sostenible del sector, mayor que el de la propia economía mundial, la declaración del brote de **COVID-19** como pandemia en marzo de 2020, por parte de la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, llevó un mes después a la introducción de **restricciones de movilidad al 100% de los destinos mundiales** según la OMT. Este mismo organismo recoge, en el mes de noviembre del mismo año, el **cierre completo de fronteras del 27%** de estos destinos al turismo internacional.





Las consecuencias de la crisis sanitaria para el sector se reflejan en los datos ofrecidos por la OMT, que asegura la vuelta del turismo internacional a los niveles de 1990. Entre estos datos destacan:



Puestos en riesgo entre 100 y 120 millones de empleos directos del sector.



La pérdida del 74% de las llegadas de turistas internacionales (1000 millones).



La pérdida internacional de ingresos turísticos de 1,1 billones de dólares estadounidenses.



La pérdida estimada en el PIB mundial por encima de los 2 billones de dólares estadounidenses.

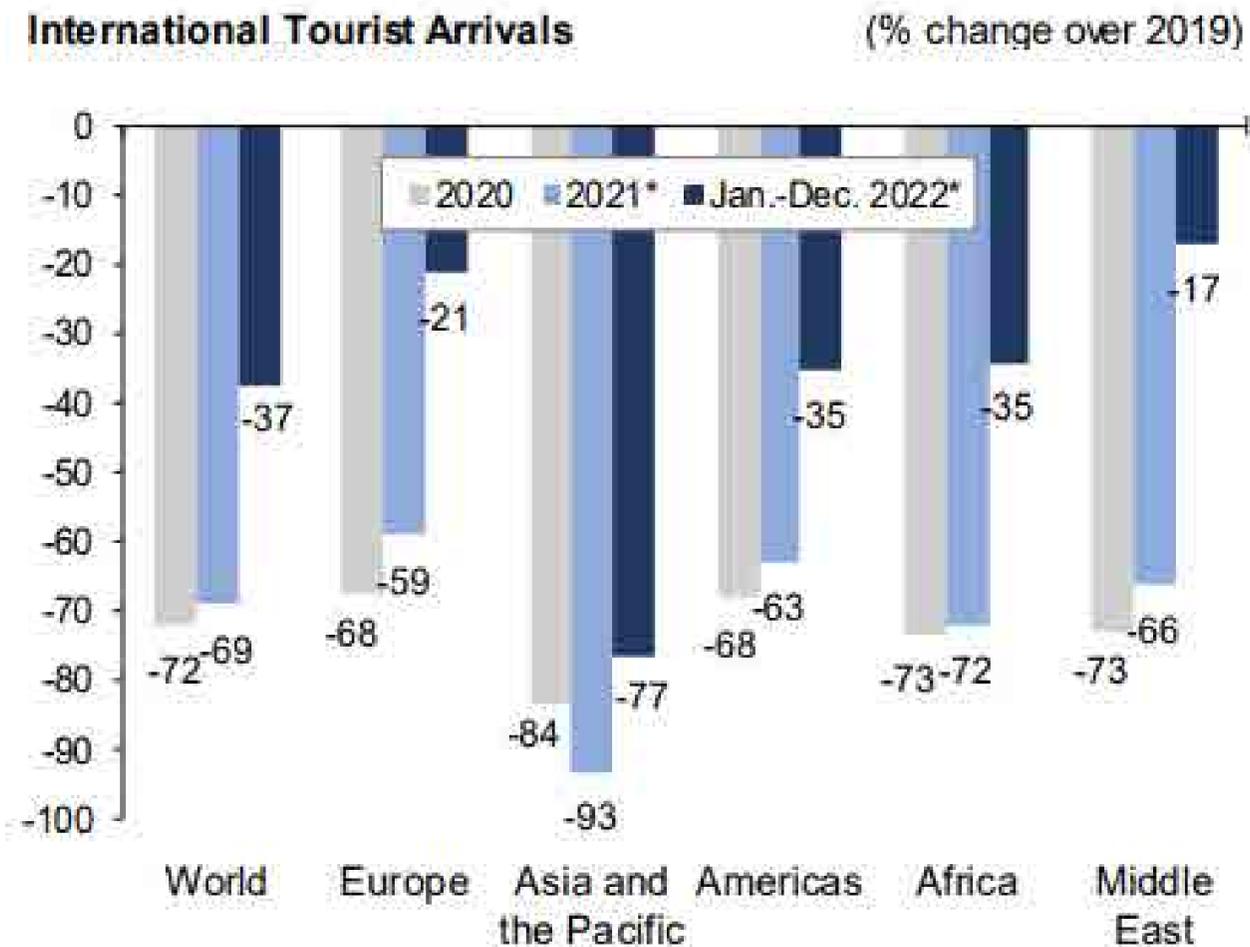


FIGURA 1: COMPARATIVA DE LAS LLEGADAS INTERNACIONES DE TURISTAS DE 2022 RESPECTO A 2019.

Fuente: World Tourism Organization (UNWTO)

Tras un 2021 marcado por restricciones de movilidad, la contención paulatina del COVID-19 y la baja confianza del consumidor se enmarcan como las principales barreras para la recuperación del turismo internacional. Según una publicación de la OMT en noviembre de 2022, esta recuperación del sector alcanza el 65% de los niveles pre-pandemia.

Esta publicación estima que 700 millones de turistas internacionales viajaron entre los meses de enero y septiembre de **2022**, suponiendo un **crecimiento del 133% con respecto al mismo periodo de 2021**. Esto equivale al 63% de los niveles de 2019 y sitúa al sector en vías de alcanzar el 65% de sus niveles previos a la crisis, en línea con los escenarios estudiados por este organismo, que sitúan a la fuerte demanda reprimida, la mejora de los niveles de confianza y el levantamiento de las restricciones como causas de esta recuperación.

El último **Barómetro del Turismo Mundial de la OMT** revela que las llegadas internacionales mensuales se situaban, en enero de 2022, un 64% por debajo de los niveles de 2019, alcanzando un -27% en septiembre.

En referencia al **sector hotelero**, las tasas de ocupación global alcanzaron el 66% en septiembre de 2022, tras un 43% en enero, según **STR**, reconocido líder global en investigación de rendimiento y rentabilidad hotelera.

Esta situación deja en evidencia la importancia que tiene la **industria turística** en la economía mundial, generando importantes **beneficios** durante la última década en cuanto a **desarrollo socioeconómico y empleo**. Pero, al mismo tiempo, su componente globalizador plantea desafíos relacionados con la masificación y capacidad de acogida de los destinos, la transformación de las identidades culturales, el consumo de recursos naturales y la repercusión en el cambio climático, que provocan el deterioro del entorno.

En este sentido, la OMT considera necesario fortalecer la **resiliencia** del sector, así como las intersecciones que se dan entre la economía turística, la sociedad y el medio ambiente, siendo una **oportunidad** para acelerar los patrones de consumo y **producción sostenible**; permitiendo una mejor reconstrucción del **turismo**, haciéndolo más **sostenible, inclusivo y resiliente**, y cuyos beneficios se repartan extensamente y de manera justa, según palabras de su secretario general Zuran Pololikashvili.

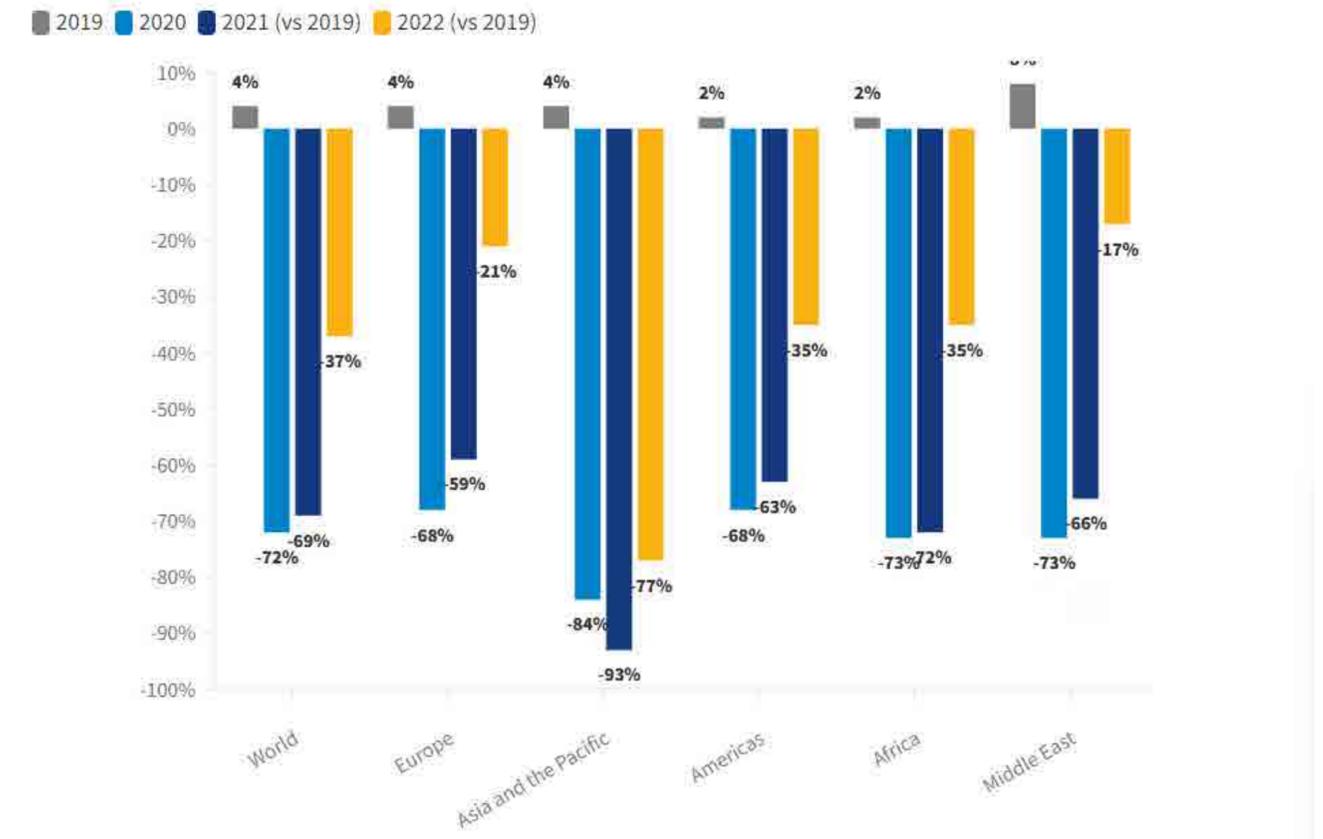


FIGURA 2: COMPARATIVA DE LA OCUPACIÓN HOTELERA EN EL PERIODO DE 2019 A 2022.

Fuente: World Tourism Organization (UNWTO)

TURISMO EN ESPAÑA

España comenzó su apuesta por el turismo en los años 50 y 60, creciendo como destino masivo de sol y playa dirigido a las clases trabajadoras del mercado europeo, consolidándose como tal tras su integración en la Unión Europea. Esto queda reflejado en la existencia de diversos planes de política turística que, desde el año 1952, proponen acciones para afrontar dificultades e impulsar cambios necesarios para el crecimiento del sector.

Durante los años 90, la **Administración del Estado** asumió el liderazgo del sector en expansión, acompañando a las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias. Con la estrategia establecida por el **Plan Futures I del año 1992**, el modelo turístico español evolucionó hacia un modelo

de **crecimiento continuo de ingresos y turistas**, donde las comunidades autónomas fortalecieron sus estructuras de gestión de política turística y su legislación.

Situándose como número dos en el ranking de los países más visitados, según un informe de la OMT publicado en 2021 con datos del año 2019, España cerró este último año pre-pandemia con 83,7 millones de turistas, lo que supuso 92.278 millones de euros de gasto, según datos publicados por el **Instituto Nacional de Estadística (INE)**.

El peso del PIB asociado al sector, medido a través de la demanda final turística, se situó para este mismo año en 154.487 millones de euros, el 12,4%, alcanzando los 2,72 millones de empleos, el 12,9% de la fuerza de trabajo de España. Estos datos supusieron el crecimiento, por séptimo año consecutivo, de las cifras del sector, según el INE.



Durante el año 2020, la actividad turística se vio interrumpida por las circunstancias derivadas de la **crisis del COVID-19** y su impacto sobre la cadena de valor turística y los destinos españoles, como indica **EXCELTUR**. Tras la declaración del estado de alarma el 12 de marzo de 2020 según el **Real Decreto 463/2020, y la Orden SND/257/2020 de 19 de marzo**, se declaró la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico, junto al confinamiento y cierre de fronteras que restringió la movilidad interna y externa.

A partir de la primera fase de desescalada, se abrieron de forma paulatina los establecimientos y las fronteras, reactivando el sector de forma parcial. Durante el año 2020, España recibió la llegada de 19 millones de turistas extranjeros, un 77,3% menos que el año anterior sufriendo el mismo recorte los ingresos que éstos dejaron, reducidos en un 78,5% con 19.740 millones de euros, según las cifras publicadas por el INE.

IMAGEN: COMPARATIVA LLEGADAS TURISTAS EXTRANJEROS A ESPAÑA

Fuente: Frontur

Llegadas de turistas extranjeros a España

Encuesta Frontur, año 2020



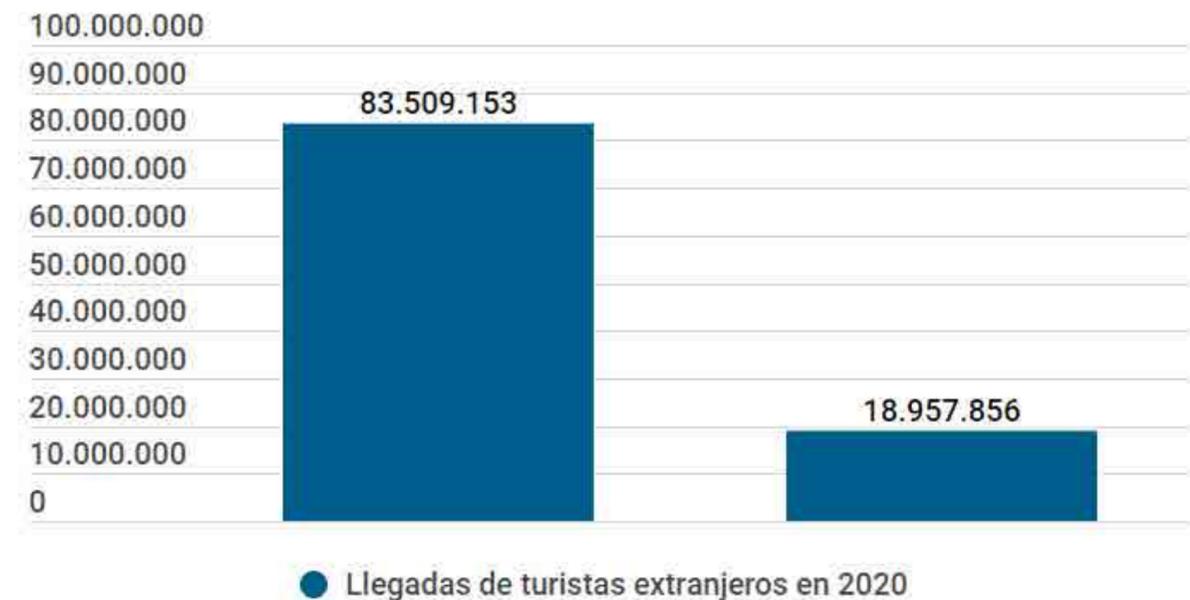
19 millones de turistas

Durante el año 2020 visitaron España 18,95 millones de turistas, frente a los 83,5 millones de 2019



-77%

Variación del número de llegadas de turistas internacionales respecto al año 2019



En un 2021 marcado por las restricciones y su desescalada, el componente de mayor peso en consumo turístico fue el **gasto interno**, con el 37,8% del total. El peso del PIB asociado al turismo alcanzó los 97.126 millones de euros, un 8,0% del total, con un aumento de 2,2 puntos respecto a 2020. Por su parte, la ocupación laboral alcanzó los 2,27 millones de puestos de trabajo asociados a la actividad turística, un 11,4% del empleo total, cinco décimas menos que el año anterior, según datos de la **Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE)** del INE.



FIGURA 3: EVOLUCIÓN DE LA PORTACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA AL PIB Y EMPLEO EN ESPAÑA, PERIODO 2015 - 2021

Fuente: INE

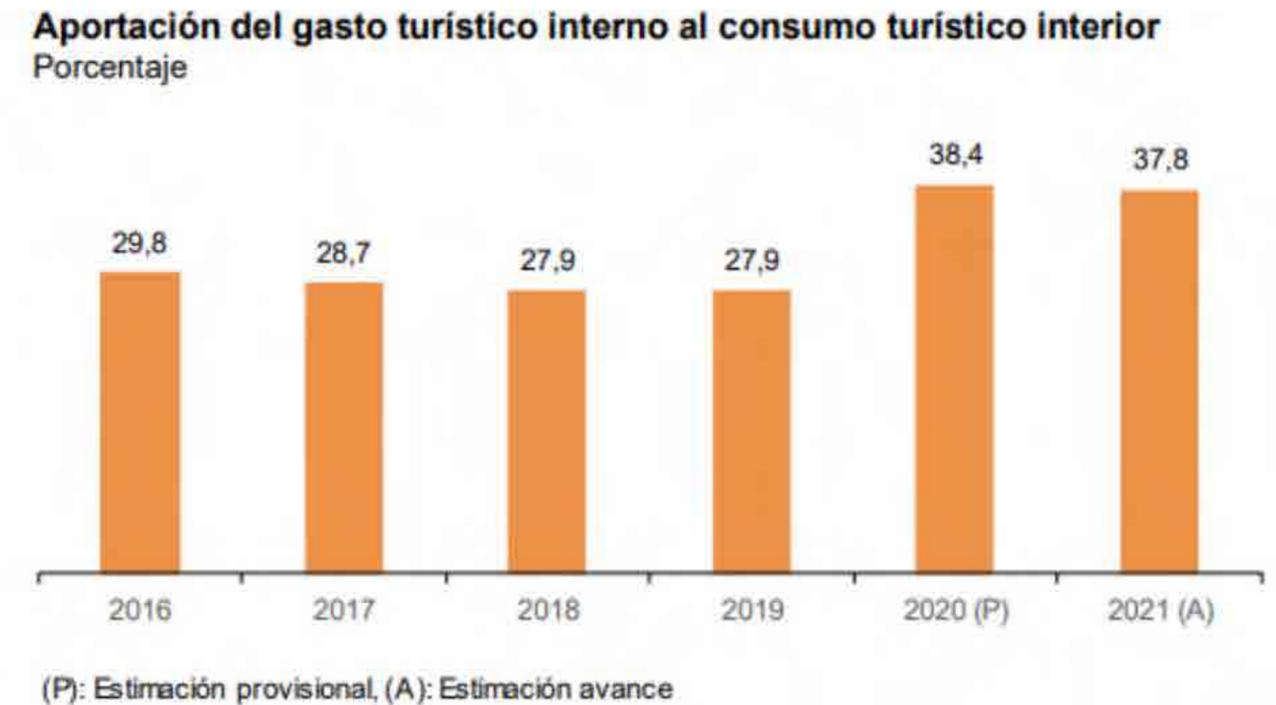


FIGURA 4: EVOLUCIÓN DE LA APORTACIÓN DEL GASTO TURÍSTICO INTERNO AL CONSUMO TURÍSTICO INTERIOR EN ESPAÑA, PERIODO 2015 - 2021.

Fuente: INE

Durante el posterior 2022, el turismo español cerró el mes de septiembre con un balance positivo, con 7,8 millones de turistas internacionales que suponen un 66,3% más que en 2021. Según cifras publicadas por Fontur y calculadas por **Egatur**, del INE, durante ese mismo mes los viajeros extranjeros dejaron un **beneficio de 9.243 millones de euros**, un 83% más respecto a 2021, y más cerca de los datos pre-pandemia. Por su lado, los residentes en España realizaron, en el tercer trimestre de 2022, 56,8 millones de viajes de los cuales el 89,2% tuvieron como destino el territorio nacional, suponiendo un descenso del 5.9% respecto al año 2021.

FIGURA 5: TASAS DE VARIACIÓN DEL PIB DE LA ECONOMÍA Y DEL PIB TURÍSTICO EN ESPAÑA, PERIODO 2016 - 2021.

Fuente: INE

Tasas de variación del PIB de la economía y del PIB turístico

Porcentaje



SOSTENIBILIDAD

El origen del concepto de **sostenibilidad** surge en 1987 cuando aparece, por primera vez, en el conocido Informe **Brundtland**, también titulado “Nuestro Futuro Común”, elaborado por varios países para la Organización de Naciones Unidas (ONU), y donde se usa por primera vez el término desarrollo sostenible tal y como lo entendemos en la actualidad: **“Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”**. Éste surge como respuesta a la necesidad de estudiar y delimitar el impacto que tienen las actividades humanas sobre el medio ambiente, algo imprescindible en la actualidad. Su objetivo final es respaldar el equilibrio entre el bienestar social, económico y ambiental, buscando un aprovechamiento responsable de los recursos y evitando que se agoten y/o limiten.

Del propio término de sostenibilidad se extraen tres más, que son los distintos bloques conocidos en la actualidad:

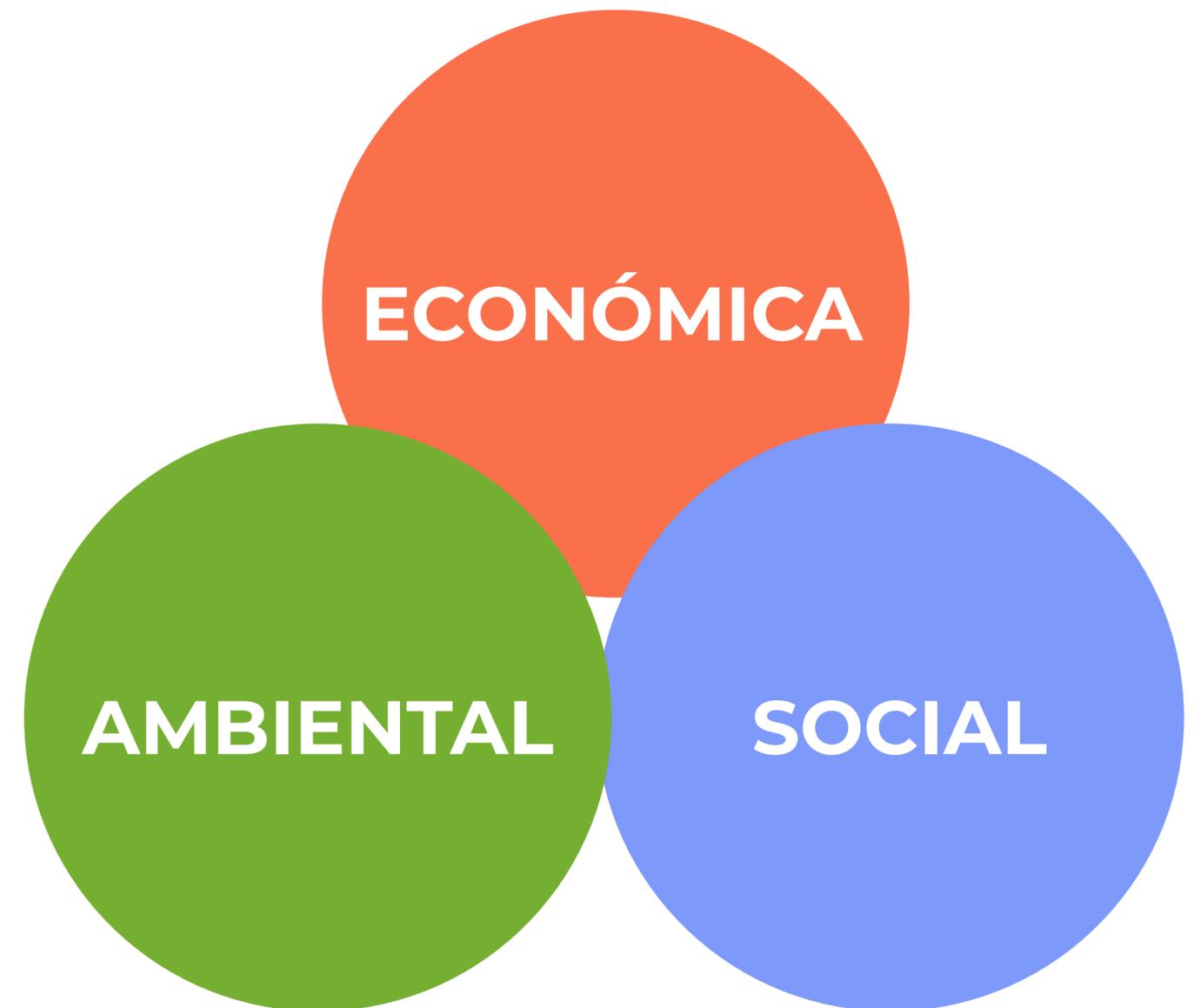


FIGURA 6: DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD.

Fuente: INE

AMBIENTAL

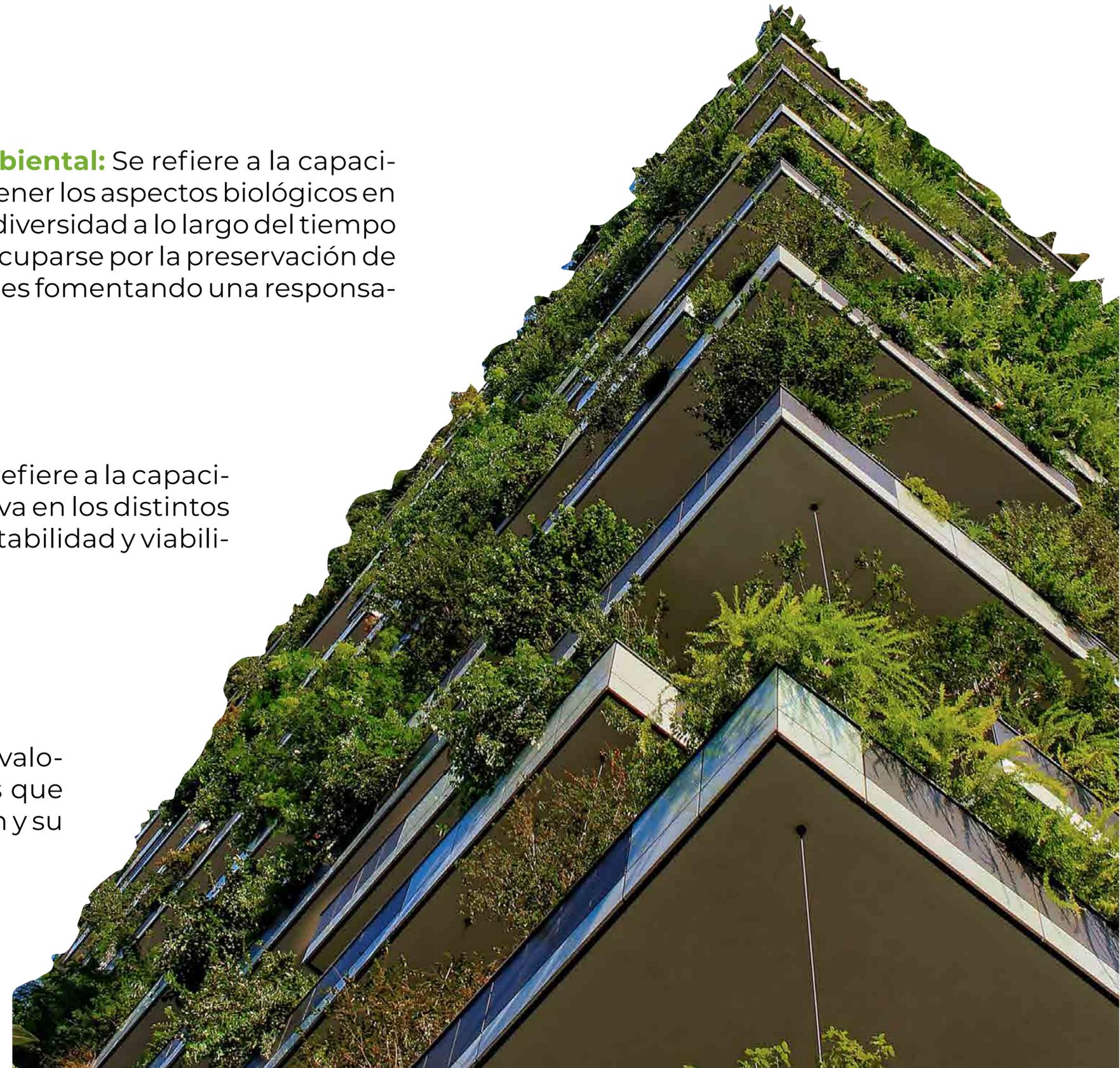
Sostenibilidad ambiental: Se refiere a la capacidad de poder mantener los aspectos biológicos en su productividad y diversidad a lo largo del tiempo y, de esta manera, ocuparse por la preservación de los recursos naturales fomentando una responsabilidad colectiva.

ECONÓMICA

Sostenibilidad económica: Se refiere a la capacidad de generar riqueza equitativa en los distintos ámbitos sociales y lograr una estabilidad y viabilidad económica a largo plazo.

SOCIAL

Sostenibilidad Social: Se refiere a adoptar valores que generen comportamientos sociales que busquen lograr una cohesión de la población y su estabilidad.



Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los **Estados Miembros de las Naciones Unidas** aprobaron 17 Objetivos como parte de la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años.

Actualmente, pese al avance y compromiso los países miembro, las medidas encaminadas a lograr los Objetivos no avanzan a la velocidad ni en la escala necesarias. El Secretario General de las Naciones Unidas hizo un llamamiento para que todos los sectores de la sociedad se movilicen en favor de una década de acción en **tres niveles**:



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1 ACCIÓN A NIVEL MUNDIAL

Para garantizar un mayor liderazgo, más recursos y soluciones más inteligentes con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2 ACCIÓN A NIVEL LOCAL

Que incluya las transiciones necesarias en las políticas, los presupuestos, las instituciones y los marcos reguladores de los gobiernos, las ciudades y las autoridades locales.

3 ACCIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS

Incluidos la juventud, la sociedad civil, los medios de comunicación, el sector privado, los sindicatos, los círculos académicos y otras partes interesadas, para generar un movimiento imparable que impulse las transformaciones necesarias.

02. INTRODUCCIÓN



Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo



Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, y promover la agricultura sostenible



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.



Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.



Reducir la desigualdad en y entre los países.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



Acción por el clima.



Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.



Proteger, reestablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres.



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible.



Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

SOSTENIBILIDAD EN ESPAÑA

En el año **2015**, el **Gobierno de España** se comprometió a hacer realidad la Agenda 2030 de Naciones Unidas, sumándose a estos esfuerzos en junio de **2018** con la aprobación, por parte del Consejo de Ministros, del **Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030: Hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible**.

El Plan de Acción recoge un conjunto de **nueve políticas prioritarias**, en áreas como: el gobierno abierto o la recuperación de la política de cooperación internacional para contribuir a los esfuerzos de terceros países.

LA IGUALDAD

LA PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA POBREZA, LA DESIGUALDAD Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL

LA ECONOMÍA SOCIAL

LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE LA ECONOMÍA

EL PAPEL DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

LA ECONOMÍA CIRCULAR

LA IMPORTANCIA DE LAS CIUDADES Y LOS TERRITORIOS MEDIANTE LA CREACIÓN DE LA AGENDA URBANA ESPAÑOLA

LA AGENDA URBANA

EL GOBIERNO ABIERTO O LA RECUPERACIÓN DE LA POLÍTICA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA CONTRIBUIR A LOS ESFUERZOS DE TERCEROS PAÍSES

En el informe de 2021, de la **Red Española para el Desarrollo Sostenible (SDSN Spain)**, España se posiciona en el **puesto número 20 del ranking global en desarrollo sostenible**, aumentando dos puestos respecto al año anterior y mejorando ligeramente su rendimiento, pasando del 78,1% al 79,5%, considerando el alcance total de los ODS en 100%.

En el Índice ODS, los **mejores resultados** corresponden al ODS 1 (Pobreza cero), el **ODS 3** (Salud y bienestar), **ODS 4** (Educación de calidad) y **ODS 7** (Energía asequible y no contaminante). En otros objetivos, retos como la prevalencia de la obesidad, los desajustes en la alimentación y las emisiones de CO2 siguen vigentes en España. No obstante, el **número de indicadores en estado crítico se redujo** de forma considerable de 7 en 2019 a 3 en 2021.

Además, el informe incluye un **análisis de tendencias** que indica el progreso. Las previsiones de evolución para España son mixtas. Por una parte, el **desarrollo** es positivo en los **ODS 1** (Fin de la pobreza) y **ODS 5** (Igualdad de género) que se encaminan a su consecución.



Por otra, España duplica los ODS en los que se paraliza, afectando al **ODS 10** (Reducción de las desigualdades), al **ODS 14** (Vida submarina) y al **ODS 15** (Ecosistemas terrestres), que ha sufrido el mayor retroceso.



De forma total, los cambios que se estiman en el informe de 2021 en relación con el de 2020 son de matices y tenues mejoras. La evolución desde el Informe del año 2017 muestra progreso y mejoras muy destacables en el camino hacia la sostenibilidad.

El informe incluye un **análisis de los esfuerzos gubernamentales** en relación con la aplicación de los ODS. Para ello, SDSN lleva a cabo desde 2018 un sondeo anual entre los Gobiernos nacionales y estudia sus compromisos y esfuerzos para avanzar en la Agenda 2030. Pueden incluir los Exámenes Nacionales Voluntarios, la existencia de responsables específicos para coordinar la Agenda 2030 o la incorporación de la perspectiva ODS en los presupuestos o planes de recuperación.

TURISMO SOSTENIBLE

1. Económico.
2. Prosperidad local.
3. Calidad del empleo.
4. Equidad social.
5. Satisfacción del visitante.
6. Control local.
7. Bienestar de la comunidad.
8. Riqueza cultural.
9. Integridad del ecosistema.
10. Diversidad biológica.
11. Eficiencia de los recursos.
12. Pureza ambiental.

En consonancia con la definición de desarrollo sostenible, la OMT concibe el **turismo sostenible** como el *turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.*

Ya en 2015 publicó, junto al **Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)**, un documento que englobó todos los aspectos de la sostenibilidad del turismo, bajo el título “Por un turismo más sostenible: Guía para responsables políticos”. En él, se establecieron 12 objetivos:



En este sentido, la OMT considera que las **directrices internacionales**, junto a las prácticas de gestión sostenible, **han de aplicarse en todos los tipos de destino y para todas las formas de turismo**, incluyendo sus diversos segmentos. Para ello, es necesario establecer un equilibrio adecuado entre las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental.

Por tanto, establece que el turismo sostenible debe:

Dar un **uso óptimo a los recursos naturales**, como elemento fundamental para el desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y en pro de su conservación.

▶ **Respetar** la identidad y autenticidad sociocultural de las **comunidades anfitrionas**, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

▶ **Asegurar actividades económicas viables** a largo plazo, que aporten unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos a todos los agentes, ofreciendo oportunidades de empleo estables y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.



IMAGEN: TURISMO SOSTENIBLE

Fuente: BBVA



IMAGEN: OMT PROYECTO ONE PLANET

Fuente: One Planet OMT

En esta línea se dirige el Programa de Turismo Sostenible de One Planet publicado en 2020, donde marcan su visión para una recuperación responsable del sector turístico, que toma como punto de partida las Directrices globales de la OMT para el reinicio del turismo tras la crisis del COVID-19. Para favorecer la aplicación de estas directrices, recomienda **seis ejes de acción**, que representan elementos clave capaces de guiar una recuperación responsable que beneficie a las personas, al planeta y a la prosperidad, siendo: salud pública, inclusión social, conservación de la diversidad biológica, acción por el clima, economía circular, y gobernanza y finanzas. De esta forma alientan a las empresas turísticas, ONG´s, organizaciones internacionales, instituciones gubernamentales, sector privado, comunidad académica y sociedad civil a **desarrollar mejores prácticas** para el sector turístico.

De esta manera, el turismo puede contribuir a todos los ODS, ya sea de forma directa o indirecta. Concretamente, según menciona la propia OMT, se ha incluido en algunas de las metas de los ODS 8, 12 y 14, relacionados con el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción sostenibles, y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos.

A nivel comunitario, la consideración del turismo como una actividad económica transversal con gran repercusión en la Unión Europea se materializa en la **Resolución del Parlamento Europeo, de 25 de marzo de 2021, sobre la definición de una estrategia de la Unión en materia de turismo sostenible.**



IMAGEN: PARLAMENTO EUROPEO

Fuente: Naciones Unidas

En ella se señala, entre otros muchos aspectos, que **el turismo sostenible debe tener en cuenta las repercusiones económicas, sociales y medioambientales actuales y futuras**, atendiendo a las necesidades de los visitantes, del sector, del medio ambiente y de las comunidades locales.

De la misma forma, recuerda que el sector genera una huella ecológica a nivel global, por lo que es necesario idear soluciones sostenibles y flexibles y desarrollar políticas para la preservación del patrimonio natural y la biodiversidad, respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras, garantizando la sostenibilidad y aportando beneficios socioeconómicos a todas las partes interesadas.

Además, destaca que la pandemia de COVID-19 ha provocado un cambio en el carácter de las demandas de los viajeros, en favor de un turismo seguro, limpio y más sostenible; recalca la importancia del marco estadístico de la OMT para la medición del turismo sostenible integrando estadísticas de sus distintas dimensiones; destaca la necesidad de apoyar al sector turístico en la aplicación de los principios de la economía circular; y pide la creación de una Agencia Europea de Turismo que apoye al ecosistema turístico europeo.

02. INTRODUCCIÓN

Por su lado, el Gobierno de España, por medio de la Secretaría de Estado de Turismo, se encuentra en proceso de elaboración de la **Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030**. Este se encuadra como una agenda nacional de turismo para afrontar los retos del sector a medio y largo plazo, a través del impulso de la sostenibilidad y su contribución a la consecución de los ODS.

Su objetivo es **asentar las bases de la transformación del sector** hacia un modelo de crecimiento sostenible, apoyado en la mejora de la capacidad competitiva y rentabilidad, en los valores naturales y culturales diferenciales de los destinos, y en la distribución equitativa de sus beneficios y cargas.



Fuente: Ministerio de Industria, comercio y turismo

Fuente: Naciones Unidas

Este modelo de crecimiento turístico se basa en los siguientes principios:



Los cuales, una vez definidos, dan paso a sus cinco ejes estratégicos:



El pasado 2022, según publicó el gabinete de prensa de La Moncloa, el **Consejo Español de Turismo (CONESTUR)** aprobó los aspectos palanca sobre los que irán dirigidos los trabajos destinados a la consecución de este nuevo modelo turístico, de los que destacan:

- ▶ **Impulso a la digitalización**, dirigida al ahorro de costes, la economía de datos, la mejora de la promoción y ventas, y la competitividad.
- ▶ **Sostenibilidad social**, que incide en el desarrollo de acciones concretas de fomento de la conservación de los entornos naturales, las costumbres y el modelo de vida tradicional local.
- ▶ **Sostenibilidad ambiental**, que aspira a reducir la huella ecológica del sector.
- ▶ **Mejora de la conectividad, la intermodalidad y la movilidad turística** para mejorar la experiencia del visitante y responder, a su vez, a los retos ambientales.
- ▶ **Innovación** de experiencias y productos.

- ▶ **Captación, formación y retención** del talento para potenciar el factor humano como elemento clave de la experiencia turística.
- ▶ **Adecuación** de los destinos turísticos diferenciados, para planificar y gestionar mejor las diferentes necesidades de cada uno de ellos.



IMAGEN: PARLAMENTO EUROPEO

Fuente: Naciones Unidas

SECTOR HOTELERO EN EL TURISMO SOSTENIBLE

La OMT contempla la **industria hotelera** como parte del mercado turístico, y la define como ***el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restaurante, ya sea en habitaciones o apartamentos con o sin servicios hoteleros complementarios a huéspedes, turistas y visitantes con motivos de ocio, negocios y otros motivos personales.***

La importancia del sector hotelero en España se ve reflejada en su aportación al PIB, incluida dentro de la industria turística, y en su inversión con tendencia ascendente durante los últimos diez años, descendiendo notablemente durante el año 2020 debido a la pandemia por COVID-19.

Otro dato que hace constar a este sector como relevante en el país es el empleo, aportando en torno al 15% de los puestos de trabajo asociados al turismo, de forma directa, alcanzando un total de 458.000 empleos en el año 2019 según registros.

Una de las principales organizaciones de turismo en España es el **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**, centro de innovación especializado en el sector hotelero y adscrito a la **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)**. Éste tiene como misión y objetivos la promoción, fomento e impulso de la innovación hotelera mediante nuevas tecnologías y sistemas de gestión, contribuyendo a la mejora de la competitividad, rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de empresas vinculadas a la industria hotelera.



En la actualidad, el **turismo sostenible**, se enmarca como una prioridad para el sector hotelero, impulsada por el avance en la normativa relacionada con el desarrollo sostenible, que impone la implementación de medidas y la actuación con el fin de progresar en los tres ámbitos de la sostenibilidad.

Durante la **Feria Internacional del Turismo de Madrid (FITUR)**, en su edición de **2020**, expertos y líderes del sector mostraron su opinión respecto a los retos y las problemáticas surgidas en la implementación de medidas sostenibles en el sector, diferenciando: retos internos sobre las buenas prácticas a implementar por la organización y retos externos sobre normativa y regulación por parte de la Administración Pública y organismos oficiales.

Los retos recogidos de mayor relevancia son los siguientes:

RETOS INTERNOS

- ▶ Voluntad del gobierno y compromiso empresarial.
- ▶ Paso de la retórica a la acción.
- ▶ Inversión en innovación y tecnología.
- ▶ Apuesta por maximizar y comunicar de forma más efectiva la contribución social y ambiental del sector.
- ▶ Fomento de un liderazgo y unión del sector en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- ▶ Adopción de medidas que fomenten la economía circular.
- ▶ Sensibilización de huéspedes y empleados.
- ▶ Autocrítica de la directiva de la organización y evitar una visión a corto plazo de las medidas implementadas en favor de la sostenibilidad.

RETOS EXTERNOS

- ▶ Cooperación para una nueva gobernanza basada en la cogestión efectiva entre el sector público y privado.
- ▶ Unificación y simplificación de la legislación actual en materia de sostenibilidad.
- ▶ Ordenación y cumplimiento de la regulación de viviendas turísticas.
- ▶ Cooperación público-privada para la preservación de experiencias únicas.
- ▶ Mejora de la calidad del empleo y reducción de la estacionalidad, a través de la cooperación, colaboración y entendimiento público privado.

02. INTRODUCCIÓN

En la implementación e introducción de la sostenibilidad en una organización del sector hotelero, se debe comprender sus 3 ámbitos:

- ▶ Económico, que trata los temas relacionados con la operativa de la organización.
- ▶ Social, que abarca las relaciones humanas, con los grupos de interés identificados y el trato al personal.
- ▶ Medioambiental, que hace referencia las repercusiones de su actividad en el entorno y la responsabilidad sobre éste

Para que un hotel o alojamiento turístico sea sostenible, debe planificar e implementar un sistema de gestión de sostenibilidad que conecte, comprometa e implique a sus grupos interesados, midiendo y evaluando sus resultados y que ofrezca beneficios a la organización.

En esta línea, un hotel o alojamiento sostenible es aquel que, sin tener en cuenta su clasificación, ubicación y actividad, tienen en cuenta, para su gestión, los principios económicos, sociales y ambientales en los que se basa el desarrollo sostenible. De esta forma, sus objetivos se basan en la satisfacción de las necesidades de los distintos grupos de interés, el respeto por el entorno, desarrollar su actividad dentro de un marco ético, contribuir al desarrollo sostenible, mejorar el capital social y la calidad de vida de la comunidad local.



03. OBJETIVO DEL ESTUDIO



A photograph of a hallway with a wooden plank floor and a digital display on the wall. The hallway is dimly lit, with a few recessed lights on the ceiling. The digital display shows a blue and green graphic. The hallway leads to a doorway at the end.

El objetivo del presente estudio se centra en identificar las buenas prácticas de sostenibilidad que los establecimientos de alojamiento turístico españoles pueden implementar en sus organizaciones, recogiendo las más relevantes llevadas a cabo por organizaciones hoteleras que operan dentro de España.

Todas y cada una de las iniciativas propuestas a lo largo de éste están planteadas para que cualquier organización de deicida al sector del alojamiento turístico pueda implementarlas, independientemente de su tamaño, ubicación y actividad.

04. BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD



Se ha recogido una serie de **buenas prácticas en sostenibilidad** para orientar a cada organización hotelera en la implementación de aquellas que más se acerquen a la realidad y necesidades de su compañía, abordando todas las áreas o departamentos de las que se compone el establecimiento.

Para ello, se han tenido en cuenta los siguientes, los cuales pueden verse involucrados en la implementación de las diferentes buenas prácticas:

*El Departamento de Recepción y Oficinas Centrales incluye todas las áreas administrativas que pueden encontrarse dentro de una compañía hotelera, como: Alta Directiva, Compras, Ventas y Marketing, Administración, Recursos Humanos, Finanzas, y otras propias.



Departamento de Mantenimiento



Departamento de Limpieza y Lavandería



Departamento de Jardinería



Departamento de Recepción y Oficinas Centrales*



Departamento de Cocina y Restaurante



Toda la organización



Asimismo, estas buenas prácticas se clasifican en función al aspecto en el que influyen, identificando los siguientes:

Aspectos de la sostenibilidad ambiental:

Energía: el consumo energético es fundamental para el sector hotelero, y su consumo no solo depende del personal del establecimiento, sino también de sus clientes. Los esfuerzos en ahorro energético es clave para un uso eficiente del recurso. →

Combustibles: su uso indiscriminado para la obtención de calor y en vehículos ocasiona impactos en el entorno, principalmente sobre la atmósfera y la salud, por sus emisiones de gases de efecto invernadero y material particulado. →

Agua: es un recurso natural fundamental y limitado, que resulta clave para el desarrollo de la actividad turística en los alojamientos, tratándose de uno de los sectores que demandan mayor consumo, principalmente en temporada alta. →



Residuos: la gestión racional y adecuada de los residuos generados en un hotel aporta beneficios en el entorno y en la propia organización, al reducir los costes de su gestión y avanzar hacia una mayor responsabilidad. →

Iluminación: las luces y focos, principalmente las ubicadas en el exterior del establecimiento, generan un impacto sobre el entorno y el bienestar de las personas, tanto locales como empleados y huéspedes, conocido como contaminación lumínica. →

Ruido: el impacto del ruido en el entorno y en la salud de las personas, conocido como contaminación acústica, es una preocupación en el sector y, en muchos casos, se encuentra regulado. →

04. BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD

Aspectos de la sostenibilidad social:

Apoyo a la cultura local: la organización debe conocer e integrar a la comunidad local en su actividad, apoyando y divulgando información respecto a sus valores y elementos de patrimonio cultural, con el fin de conservar y mejorar sus recursos.



Trabajo decente: en línea con la legislación vigente, el sector turístico debe ofrecer un ambiente sano y con condiciones favorables para sus empleados.



Participación: una comunicación transversal y fluida, que implique a los grupos de interés identificados por la organización en la toma de decisiones, permite una gestión más sostenible de la misma.

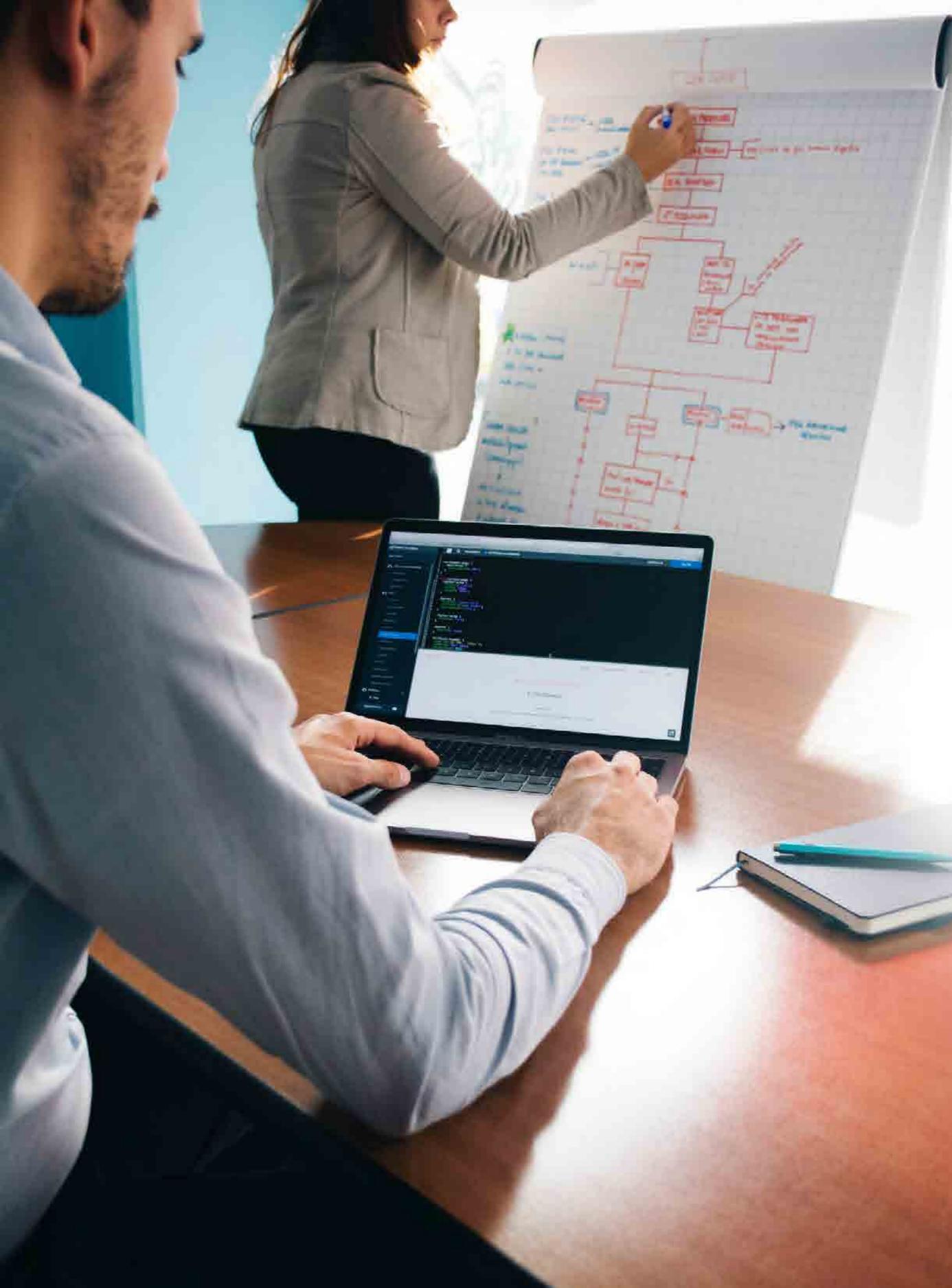


Acciones sociales: la colaboración con asociaciones, fundaciones y proyectos sociales, enfocados a personas vulnerables, con diversidad funcional, carencias culturales y/o en situación de vulnerabilidad contribuye al desarrollo de la comunidad local.



Transparencia corporativa: la articulación de mecanismos de información, tanto interno como externo, para que ésta pueda ser consultada por las diferentes partes interesadas, mejora la imagen corporativa a la vez que genera confianza.





Aspectos de la sostenibilidad económica:

Cadena de suministros: la adecuada selección de productos para el abastecimiento del hotel es un factor fundamental para cumplir con los criterios de sostenibilidad implementados en la organización.



Impulso de la economía local: el sector turístico y hotelero es un motor de desarrollo e impulso de la economía en la comunidad receptora, avanzando hacia un desarrollo local sostenible.

Sistemas de gestión: son una herramienta para alcanzar una gestión de la organización que pueda garantizar, al personal y clientes, que los medios y protocolos adecuados para que los procesos y servicios ofertados sean de calidad y con una visión sostenible.





AUTOCONSUMO ENERGÉTICO DE FUENTES RENOVABLES

El uso de fuentes de energía renovable de autoconsumo constituye una forma activa de disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, además de suponer una mejora significativa en relación con la eficiencia. El avance tecnológico ha permitido que la inversión en instalaciones de autoabastecimiento sea rentable, especialmente la instalación de energía solar fotovoltaica.

La generalización de las instalaciones de autoconsumo energético, en sectores tan estratégicos a nivel nacional como el turismo, pueden suponer un importante avance hacia la descarbonización de la economía y la transición hacia un modelo económico sostenible, tanto económica, como ambientalmente.

VENTAJAS

- ▶ Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- ▶ Disminución del consumo de energía
- ▶ Puede implicar un ahorro a largo plazo.



ENERGÍA Y COMBUSTIBLE - CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

CONTRATACIÓN DE COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA CON CERTIFICACIÓN GDO

El certificado de Garantía de Origen es un aval que asegura que la energía consumida ha sido producida por determinadas fuentes, especialmente de energía renovable. Generalmente, las comercializadoras ofrecen este servicio, el cual suele acarrear un coste mayor que el que podría generar el suministro de energía sin GdO.

No obstante, esto supone una buena práctica en materia de medio ambiente, pues contribuye de forma activa a la lucha contra el cambio climático. Consumir energía con GdO garantiza que la producción de la misma no ha generado emisión de gases de efecto invernadero.

Las comercializadoras emiten un certificado de GdO específico para aquellos clientes que tengan contratado el servicio y lo soliciten.

VENTAJAS

- ▶ Contribución a la mitigación del cambio climático.
- ▶ Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs).





CÁLCULO DE HUELLA DE CARBONO DE LA ORGANIZACIÓN

El Cálculo de Huella de Carbono consiste en cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero de una organización, clasificarlas en función de su origen y expresarlas en unidades equivalentes de CO₂.

Gracias a ello, la organización obtiene una visión general de los insumos liberados a la atmósfera como consecuencia de su actividad y permite la posibilidad de plantear estrategias de reducción, minimización y compensación de emisiones. Esto supone un eficaz mecanismo de actuación en contra del cambio climático, además de ser un ejercicio de transparencia.

El Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico ofrece para su libre disposición pública un módulo de cálculo de Huella de Carbono, donde se actualizan de manera anual los factores de emisión de las diferentes fuentes de contaminación atmosférica.

VENTAJAS

- ▶ Permite establecer estrategias para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- ▶ Mejora de la imagen corporativa de la organización.
- ▶ Puede servir como apoyo para el diseño de planes de reducción de consumo energético.



ENERGÍA Y COMBUSTIBLE - CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

La compensación de emisiones de CO₂ consiste en la aportación voluntaria de una cantidad económica que será utilizada en proyectos de compensación para la plantación de árboles que fijen las emisiones compensadas. La aportación es proporcional al coste de compensar las toneladas de CO₂ generadas, ya sea total o parcialmente.

El Ministerio de Transición Ecológica, Emergencia Climática y Reto Demográfico (MITECO) cuenta con un registro de proyectos de compensación de huella de carbono público, a través del cual las empresas pueden compensar y obtener un certificado que avale la consecución de los objetivos, en materia de compensación de emisiones.

VENTAJAS

- ▶ Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs).
- ▶ Mejora la imagen corporativa ambiental.





IMPULSO DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

La movilidad es uno de los ámbitos clave para lograr la descarbonización de la economía y la transición hacia un modelo más sostenible. Existen multitud de iniciativas que pueden desarrollarse para facilitar la movilidad, desde la perspectiva ASG, tanto a empleados como a huéspedes.

Los alojamientos turísticos pueden ofrecer servicios como alquiler de vehículos, préstamo de patinetes eléctricos o bicicletas, puntos de recarga para coches eléctricos o servicio de parking.

Además, la organización puede promover otras iniciativas entre sus empleados, como coche compartido o cofinanciación del costo del transporte público, incluyendo todo ello dentro de una política de movilidad propia.

VENTAJAS

- ▶ Disminución del consumo de combustible.
- ▶ Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs).
- ▶ Mejora en la calidad del aire.
- ▶ Si bien la inversión inicial puede ser alta, se tenderá a disminuir de manera permanente el consumo de combustibles, ahorrando en ese aspecto.



ENERGÍA Y COMBUSTIBLE - CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

USO DE GAS NATURAL EN CALDERAS

El gas natural ofrece unas prestaciones en términos de eficiencia energética superiores a otros combustibles fósiles. Además, sus emisiones de CO₂ son inferiores y menos perjudiciales en comparación con otros combustibles.

Es por ello por lo que la sustitución de ciertos combustibles, como pueden ser el propano o el butano, por gas natural, a parte de llegar a ser más económica, contribuye activamente la reducción de la huella de carbono de la organización.

VENTAJAS

- ▶ Disminución del consumo de combustible.
- ▶ Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs).
- ▶ Mejora en la calidad del aire.
- ▶ Disminución en los costes de consumo de combustible.





REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS ENERGÉTICAS PERIÓDICAS

Una auditoría energética consiste en la evaluación del desempeño en relación con el uso racional de la energía, a través del análisis de los consumos, la eficiencia de los equipos y el estado de las instalaciones. Realizar auditorías periódicas en materia de eficiencia energética garantiza un uso eficiente en cuanto a energía se refiere.

Como resultado de una auditoría energética se obtiene una visión general del uso que la organización hace de la energía, del estado de las instalaciones y de los posibles usos innecesarios que se pueden dar. Permite establecer un plan de acción para aumentar la eficiencia del uso de energía, alargar la vida útil de los equipos y minimizar el consumo. Todo ello se traduce en un ahorro económico y en un menor impacto ambiental. Las auditorías pueden realizarse tanto de forma interna como a través de empresas especializadas. Es recomendable que, aun que se lleven a cabo auditorías de forma externa, la organización evalúe continuamente su desempeño en relación con el uso de la energía e identifique aquellos puntos donde puede mejorar.

VENTAJAS

- ▶ Identificación de estrategias para la disminución del consumo energético y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- ▶ Prolongación de la vida útil de los equipos.
- ▶ Ahorro económico.



ENERGÍA Y COMBUSTIBLE - CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

SUSTITUCIÓN PAULATINA DE LOS EQUIPOS POR OTROS DE ALTA EFICIENCIA

Se entiende por eficiencia energética la optimización del uso de la energía para alcanzar unos servicios requeridos. La eficiencia de los equipos eléctricos es clave a la hora de llevar a cabo un uso sostenible de la energía, minimizando tanto costes económicos a largo plazo, como posibles impactos ambientales.

En este sentido, la sustitución progresiva de los equipamientos, cuando los actuales queden obsoletos, por otros que ofrezcan un mayor rendimiento, contribuye en gran medida a reducir el consumo energético.

VENTAJAS

- ▶ Disminución del consumo energético y su indirecta reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs).
- ▶ Disminución de los costes de consumo de energía.





BIOCLIMATIZACIÓN Y CUBIERTAS VEGETALES

La bioclimatización es una alternativa a los sistemas de refrigeración convencionales, permitiendo rebajar las temperaturas del ambiente y mantener la calidad del aire, usando el proceso natural de enfriamiento por evaporación combinado con una ventilación continua. Su funcionamiento se basa en la entrada de aire caliente del exterior a través de filtros, que ceden humedad y reducen su temperatura hasta 11°C, y que es renovado constantemente.

Sus ventajas se pueden ver en la salud, los costes y la protección del entorno. Desde el punto de vista de la salud, permite una climatización con aire nuevo y filtrado, eliminando olores, humos y polvo; en los costes económicos, es capaz de reducir entre un 75 y un 80% el consumo energético; y respecto a la protección del entorno, no emplea gases refrigerantes con influencia en el calentamiento global.

Por otro lado, el uso de vegetación en la parte exterior del establecimiento aporta beneficios como el aislamiento térmico, la purificación del aire o la reducción del ruido ambiental. Se trata del recubrimiento de fachadas y techos con vegetación, utilizándose comúnmente sedum, césped y hongos, ya que necesitan un mantenimiento mínimo. Además, las cubiertas vegetales se incluyen en la certificación LEED como estrategia sostenible.

ENERGÍA Y COMBUSTIBLE - CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

VENTAJAS

- ▶ Permite establecer estrategias para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- ▶ Mejora de la imagen corporativa de la organización.
- ▶ Puede servir como apoyo para el diseño de planes de reducción de consumo energético.



Cocina y Restaurante

USO DE GAS NATURAL EN COCINA

El gas natural ofrece beneficios tanto económicos como ambientales en su uso en la cocina de un establecimiento, debido a su bajo coste y al tratarse de la energía más limpia en comparación con otras fuentes existentes, con excepción de las energías renovables. En términos de sostenibilidad se encuentran 4 beneficios concretos:

Menos contaminante, al poseer menos contenido en carbono que el resto de combustibles convencionales por lo que reduce las emisiones de agentes contaminantes y material particulado. Reduce el efecto invernadero, su combustión reduce entre un 20 y un 30% las emisiones de CO₂ de los combustibles derivados del petróleo. Contribuye a la economía circular, se genera a partir de la descomposición anaeróbica de desechos orgánicos, residuos domésticos, industriales y comerciales que da como resultado el biogás. Éste, tras el proceso adecuado, da biometano que permite su uso. Asimismo, su alto rendimiento y capacidad de transmisión del calor reduce el gasto y posibilita un uso más eficiente.

VENTAJAS

- ▶ Reduce el coste económico.
- ▶ Reduce la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera.
- ▶ Introduce principios de economía circular.
- ▶ Permite un uso más eficiente de la energía.



ENERGÍA Y COMBUSTIBLE - CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

OPTAR POR ELECTRODOMÉSTICOS CON ETIQUETA ENERGÉTICA A

Las etiquetas energéticas de electrodomésticos, reguladas por la Unión Europea, clasifican los aparatos en una escala de A a G en función de la cantidad de energía que consumen, además de otros datos como consumo de agua. De esta forma, ayuda a los consumidores a conseguir un ahorro económico al permitirles seleccionar productos que consumen menos energía, e impulsan a las empresas a diseñar productos con mayor eficiencia energética.

Optar por electrodomésticos con calificación A, que indica menor consumo energético, y renovar paulatinamente los ya instalados en el establecimiento, permite un ahorro energético que repercutirá en la reducción del coste económico, además de ser más respetuosos con el medio.

VENTAJAS

- ▶ Reduce el coste económico derivado del consumo de energía.
- ▶ Permite un uso eficiente de los recursos.





Mantenimiento

REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN

La revisión periódica de los equipos de refrigeración y climatización, llevada a cabo por personal capacitado en los tiempos previstos por normativa y por la organización, permite mantener su buen estado y funcionamiento, además de conservar su eficiencia energética y, por tanto, reducir los costes económicos.

Uno de los motivos relevantes por el que se recomienda la revisión periódica de los equipos son las posibles fugas de gases refrigerantes, que resultan altamente contaminantes y provocan efectos adversos en la atmósfera por su alto Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA).

Además de la revisión periódica por prevención, se requiere de una asistencia eficaz en caso de detectar cualquier incidencia o avería, que mitigue los posibles daños causados.

VENTAJAS

- ▶ Mantenimiento adecuado de la instalación.
- ▶ Aumento de la eficiencia energética.
- ▶ Reduce costes económicos.



ENERGÍA Y COMBUSTIBLE - CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

SUSTITUCIÓN DE GASES REFRIGERANTES POR OTROS MENOS CONTAMINANTES

La Normativa Europea F Gas, Reglamento (UE) nº 517/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014 sobre los gases fluorados de efecto invernadero, y el Real Decreto 115/2017, de 17 de febrero por el que se regula la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, tienen el objetivo de proteger el medio ambiente a través de la reducción de emisiones de gases fluorados de efecto invernadero.

Con la entrada en vigor de las normativas, queda prohibida la comercialización de aparatos de refrigeración fijos que usen HFC con PCA igual o superior a 2500, y la venta para uso comercial si sus HFC tienen un PCA igual o superior a 150. En esta línea, durante los próximos años seguirán entrando en vigor las normas estipuladas en las normativas, dirigidas a legislar aspectos como el control, la recuperación y la destrucción de estos gases, al igual que su certificación y formación a los responsables de su manipulación, instalación y mantenimiento.

Por este motivo, se recomienda buscar alternativas a los actuales gases refrigerantes, comunicando la intención a la empresa responsable para, así, avanzar hacia la reducción de gases fluorados de efecto invernadero, empleando aquellos con menor PCA y minimizando su impacto en la atmósfera.

VENTAJAS

- ▶ Contribución a la mitigación del cambio climático.
- ▶ Protección de la salud de empleados y huéspedes.
- ▶ Muestra compromiso medioambiental.





Toda la organización

REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA

Realizar un registro mensual o trimestral del consumo de agua permite tener control sobre el gasto hídrico para así, posteriormente, promover iniciativas y marcarse objetivos de reducción.

Además, llevar a cabo un seguimiento del uso de agua, permite detectar posibles averías o anomalías con regularidad, con el fin de ahorrar costes en reparaciones o sustituciones de los equipos, garantizando el máximo rendimiento y vida útil.

Se trata de añadir los consumos mediante programas de registro o a través de herramientas informáticas, que permiten tener en un mismo documento los consumos anuales.

VENTAJAS

- ▶ Control de consumo.
- ▶ Ahorro hídrico.
- ▶ Ahorro económico.



IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE BAJO CONSUMO EN LOS ASEOS

La Huella Hídrica es un indicador medioambiental que cuantifica el volumen total de agua utilizada para la producción de un bien o servicio. Se utiliza para evaluar la eficiencia en relación con el uso de los recursos hídricos y, establecer así, mecanismos de actuación para su reducción progresiva. Su cálculo se realiza de manera modular, teniendo en cuenta las necesidades de uso y el consumo de agua de la organización y se divide en tres módulos:

Huella verde: fracción de huella procedente de las precipitaciones y se acumula en la tierra, en capas superficiales.

Huella azul: fracción de huella procedente de recursos hídricos subterráneos y que se incorpora a la producción de servicios o se vierte al mar.

Huella gris: volumen de agua requerido para diluir el agua contaminada por la producción de servicios hasta alcanzar niveles normativos de calidad.

Para poder calcular la Huella Hídrica de un hotel se necesitan, al menos, los siguientes datos como la superficie útil del hotel, las fuentes de agua, el consumo en el establecimiento o el uso de lavandería.

VENTAJAS

- ▶ Reduce costes económicos.
- ▶ Permite un ahorro y consumo eficiente del agua.





Toda la organización

INSTALACIÓN DE DEPURADORA DE AGUAS RESIDUALES

El vertido procedente de lavandería y cocinas genera efluentes con elevados niveles de detergentes y grasas, junto con un alto consumo de agua. Por ello, es recomendable la implantación de un sistema de tratamiento para la depuración de estos vertidos.

Una alternativa es el sistema SBR (tratamiento biológico secuencial), que tiene la flexibilidad necesaria para poder absorber puntas de caudal.

Está compuesto por un depósito que contiene una cámara de sedimentación y una cámara de procesado. El sistema trata el agua en varios ciclos y su rendimiento de limpieza del 99%.

VENTAJAS

- ▶ Disminución de contaminación de vertidos de agua.
- ▶ Disminuye los impactos ambientales sobre la fauna y flora acuática.



AGUA - VERTIDOS

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE BAJO CONSUMO EN LOS ASEOS

La instalación de sistemas de bajo consumo en los aseos de las zonas comunes y de las habitaciones, permite la reducción del consumo y el uso eficiente del agua, con repercusión en los costes económicos para la organización.

Entre estos sistemas, se pueden implementar:

- Economizadores de agua en las duchas.
- Monomando con limitación de caudal.
- Filtros y juntas de grifería adecuadas.
- Pulsadores con función de media carga.

VENTAJAS

- ▶ Reduce costes económicos.
- ▶ Permite un ahorro y consumo eficiente del agua.





Toda la organización

CONTADORES INDIVIDUALIZADOS POR ESTANCIAS

La instalación de contadores individualizados por estancia permite un mayor y eficaz control de los consumos del establecimiento.

De esta forma la organización puede detectar los mayores consumos y las necesidades específicas en materia de ahorro, además de posibles incidencias, implementando las medidas oportunas.

VENTAJAS

- ▶ Mejora el control de consumos.
- ▶ Permite la implementación de medidas de ahorro eficientes.
- ▶ Facilita la detección de incidencias.



RECIRCULACIÓN DEL AGUA

Los sistemas de climatización emplean cantidades de agua que son desechadas, y que pueden ser reutilizadas. La recirculación del agua de condensación de estos sistemas pueden ser empleada para el riego de zonas verdes, al no contener cloro ni calcio, junto con agua de red que provee de los componentes necesarios para las plantas.

Las condiciones técnico-sanitarias del agua de las piscinas se regulan a través del Real Decreto 472/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas. En éste, se establece la renovación diaria de un porcentaje del agua que, tras su tratamiento, puede recircularse y emplearse para el circuito de aguas grises.

VENTAJAS

- ▶ Reutilización de agua.
- ▶ Reduce de costes económicos.





AGUA - VERTIDOS

CAMBIO EN LAS HORAS DE RIEGO

La planificación de las horas de riego permite la reducción del agua que se evapora y, por tanto, se pierde provocando un consumo mayor de este recurso.

Se estima que el riego durante las horas de sol supone la pérdida del 30% del agua por evaporación, por lo que, programar el riego automático a primera o última hora del día cuando la temperatura ambiente es menor, evita esta pérdida.

VENTAJAS

- ▶ Uso eficiente del recurso hídrico
- ▶ Reduce costes económicos.



INSTALACIÓN DE SENSORES DE HUMEDAD Y SENSORES DE LLUVIA

Los sensores de humedad son dispositivos que miden la humedad del suelo en un determinado momento, integrados en el sistema de riego de las zonas verdes. Estos permiten programar el suministro y distribución del agua en función de la necesidad, marcada por los parámetros establecidos previamente por el personal competente.

Los sensores de lluvia, por su lado, actúan como interruptor una vez que detectan el agua de lluvia o ciertos niveles de humedad, cortando el sistema de riego hasta que se seca y reanuda su funcionamiento.

Una adecuada instalación permite obtener datos rigurosos y una mejor referencia de los requerimientos hídricos de las zonas verdes del establecimiento. Así, permite un uso racional y eficiente del agua, reduciendo su uso y sus costes.

VENTAJAS

- ▶ Reduce el consumo de agua y sus costes.
- ▶ Proporciona un control del estado de las zonas verdes.
- ▶ Permite el uso del agua pluvial para el riego.





AGUA - VERTIDOS

XEROJARDINERÍA

La planificación de las horas de riego permite la reducción del agua que se evapora y, por tanto, se pierde provocando un consumo mayor de este recurso.

Se estima que el riego durante las horas de sol supone la pérdida del 30% del agua por evaporación, por lo que, programar el riego automático a primera o última hora del día cuando la temperatura ambiente es menor, evita esta pérdida.

VENTAJAS

- ▶ Uso eficiente del recurso hídrico.
- ▶ Reduce costes económicos.



INSTALACIÓN DE SENSORES DE HUMEDAD Y SENSORES DE LLUVIA

Los sensores de humedad son dispositivos que miden la humedad del suelo en un determinado momento, integrados en el sistema de riego de las zonas verdes. Estos permiten programar el suministro y distribución del agua en función de la necesidad, marcada por los parámetros establecidos previamente por el personal competente.

Los sensores de lluvia, por su lado, actúan como interruptor una vez que detectan el agua de lluvia o ciertos niveles de humedad, cortando el sistema de riego hasta que se seca y reanuda su funcionamiento.

Una adecuada instalación permite obtener datos rigurosos y una mejor referencia de los requerimientos hídricos de las zonas verdes del establecimiento. Así, permite un uso racional y eficiente del agua, reduciendo su uso y sus costes.

VENTAJAS

- ▶ Reduce el consumo de agua y sus costes.
- ▶ Proporciona un control del estado de las zonas verdes.
- ▶ Permite el uso del agua pluvial para el riego.





CAMBIO DE TOALLAS Y SÁBANAS SEGÚN DEMANDA DEL HUÉSPED

Las etiquetas energéticas de electrodomésticos, reguladas por la Unión Europea, clasifican los aparatos en una escala de A a G en función de la cantidad de energía que consumen, además de otros datos como consumo de agua. De esta forma, ayuda a los consumidores a conseguir un ahorro económico al permitirles seleccionar productos que consumen menos energía, e impulsan a las empresas a diseñar productos con mayor eficiencia energética.

Optar por electrodomésticos con calificación A, que indica menor consumo energético, y renovar paulatinamente los ya instalados en el establecimiento, permite un ahorro energético que repercutirá en la reducción del coste económico, además de ser más respetuosos con el medio.

VENTAJAS

- ▶ Reduce el coste económico derivado del consumo de energía y agua.
- ▶ Permite un uso eficiente de los recursos.



AGUA - VERTIDOS

CAMBIO DE TOALLAS Y SÁBANAS SEGÚN DEMANDA DEL HUÉSPED

Los productos químicos empleados en la limpieza contienen algunos compuestos perjudiciales, tanto para el medioambiente como para la salud humana, pudiendo causar irritación en la piel, entre otros.

La sustitución de estos productos por otros ecológicos y biodegradables, que contienen sustancias inocuas para el medioambiente, permite reducir los impactos negativos de la organización sobre el entorno.

Una forma de escoger estos nuevos productos de limpieza es seleccionar aquellos que dispongan certificado y etiquetado ecológico, como la Ecolabel, Etiqueta Ecológica Europea.

VENTAJAS

- ▶ Disminución en la contaminación hídrica.
- ▶ Se evita la eutrofización (disminución de la cantidad de oxígeno en el agua por la proliferación de algas) de los ríos, lagos y mares.





CAMBIO DE TOALLAS Y SÁBANAS SEGÚN DEMANDA DEL HUÉSPED

El cambio de toallas y sábanas es una actividad que el servicio de limpieza y lavandería del hotel, ya sea interno o externo, lleva a cabo de forma diaria o periódica, y que supone un alto consumo de agua y productos de limpieza.

Dar la opción al cliente de solicitar que este cambio no se realice con esta frecuencia, sino solo cuando lo considere necesario, supone un ahorro de estos consumos, con sus consecuencias económicas y ambientales. Además de permitir que éste sea partícipe de la implicación de la organización por la sostenibilidad.

VENTAJAS

- ▶ Disminución del consumo de agua y productos de limpieza.
- ▶ Ahorro económico derivado de estos consumos.
- ▶ Obtención Participación de los clientes en la sostenibilidad de la organización.





DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS

Prescindir de los documentos físicos y digitalizar todos los procesos relativos a la gestión y funcionamiento interno de la organización permite reducir el uso de papel y tinta y aumentar la eficiencia de operaciones internas.

Además, evita la pérdida de información, facilita el tratamiento y manejo de los datos, su almacenaje y su modificación o actualización. La digitalización, ya sea total o parcialmente, es una alternativa más respetuosa con el entorno que el uso de documentos en formato físico..

VENTAJAS

- ▶ Disminución de los residuos generados.
- ▶ Facilita el desempeño de los empleados.



MANTENIMIENTO DE APARATOS ELECTRÓNICOS

Llevar a cabo campañas de mantenimiento y revisión periódicas, al margen de lo requerido por la legislación, de los aparatos y equipos electrónicos permite, no solo garantizar su correcto funcionamiento, sino que también alarga su vida útil y detectar posibles averías.

Todo ello se traduce en un mejor desempeño económico, pues la eficiencia de los equipos es mayor y su coste de sustitución menor; y en un mejor comportamiento ambiental, ya que no se generan tantas emisiones ni residuos en comparación a si no se llevara a cabo el mantenimiento.

VENTAJAS

- ▶ Disminución de los residuos generados.
- ▶ Mejor rendimiento de los aparatos electrónicos.
- ▶ Ahorro económico en los costes de sustitución de equipos.





OPTAR POR MOBILIARIO DE SEGUNDA MANO

Apostar por mobiliario reutilizado y/o reciclado contribuye a un modelo de economía circular, basado en el aprovechamiento de recursos y la prolongación de su vida útil. La adquisición de mobiliario de segunda mano no supone únicamente un buen comportamiento ambiental, sino que también permite ahorrar en costes.

Actualmente, se está desarrollando un auge de los marketplaces de segunda mano, un modelo económico sostenible, circular y que promueve el comercio local.

VENTAJAS

- ▶ Consumo responsable.
- ▶ Reutilización de productos.
- ▶ Introducción de principios de la economía circular.



ELABORAR E IMPLEMENTAR UN PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

Desde el año 2002, está vigente en la Unión Europea el Catálogo Europeo de Residuos (CER), que describe y clasifica de forma detallada, armonizada y exhaustiva de todos los residuos, distinguiendo entre los considerados peligrosos y los no peligrosos.

Se recomienda que, a partir de la información que propone, se elabore un Plan de Gestión Integral de Residuos en la organización que incentive la prevención, minimización, reutilización, reciclaje y valorización de los residuos generados, y donde se indiquen objetivos u metas concretos.

VENTAJAS

- ▶ Disminución de los residuos generados.
- ▶ Aumento de la correcta clasificación y segregación de los residuos.
- ▶ Cumplimiento de la normativa aplicable.
- ▶ Mejora en la transparencia de la organización.





RESIDUOS

CLASIFICACIÓN Y SEGREGACIÓN DE RESIDUOS

La segregación en origen de los residuos de forma adecuada es el único mecanismo existente a día de hoy para garantizar el tratamiento eficaz y coherente de los desechos.

La adecuada clasificación y segregación de residuos en los respectivos contenedores permite su posible reutilización y reciclaje, transformándolos en recursos y participando de los principios de la Economía Circular.

VENTAJAS

- ▶ Aumento de la responsabilidad de la organización.
- ▶ Cumplimiento de la normativa aplicable.
- ▶ Mejora en la transparencia de la organización.



IMPLEMENTACIÓN DE PRINCIPIOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos ya en circulación, extendiendo su vida útil y creando un valor añadido en la organización.

Avanzar hacia este modelo económico permite mitigar problemas actuales como el aumento de la demanda de materias primas y la escasez de recursos, la dependencia de otros países y el impacto en el clima.

En la organización, la economía circular puede implementarse con medidas como la prevención en la generación de residuos, el diseño ecológico de los productos ofertados y la reutilización. Éstas, además, aportar beneficios al suponer un ahorro económico, la reducción de su presión sobre el entorno, el estímulo de la competitividad, la innovación, además de suponer un atractivo para sus clientes, entre otros,

VENTAJAS

- ▶ Aumenta el compromiso y responsabilidad de la organización.
- ▶ Reduce costes económicos.
- ▶ Supone un valor añadido para la organización.





XEROJARDINERÍA

Los residuos de poda deben depositarse en los contenedores específicos implementados para ello, pero su uso como materia orgánica para la generación de compost permite su valorización e implica la implementación de criterios de economía circular en la organización.

Estos residuos de jardinería pueden gestionarse para la producción de este compost que, posteriormente, se emplea como abono en las propias instalaciones, donde puede instalarse una compostadora. De otra forma, no es necesario gestionar estos residuos de forma directa, ya que empresas, centros comunitarios y gestores autorizados pueden hacerse cargo de éste.

VENTAJAS

- ▶ Inclusión de principios de economía circular.
- ▶ Valorización de residuos.
- ▶ Obtención de compost para abono de zonas verdes.
- ▶ Reducción de costes de gestión.





RESIDUOS

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE DESPERDICIO DE ALIMENTOS

El desperdicio alimentario supone un coste tanto económico, como social y ambiental. Por ello, elaborar un Plan de Gestión del desperdicio de alimentos ayuda a detectar el origen donde se producen los mayores restos y gestionarlos con una mayor eficiencia.

Para poder ejecutar el Plan de Gestión es necesario realizar una evaluación inicial, donde se mida la cantidad de desperdicio al día en el restaurante o buffet a través de pesaje o cuantificación de los alimentos no consumidos a lo largo del día.

Una vez registrada la cuantía de desperdicio, se deben elaborar líneas de actuación para reducir los restos y gestionar los residuos. Una de las medidas que se pueden llevar a cabo es la gestión de compras y almacenamiento de alimentos, realizando controles de temperatura, calidad y validez de los productos.

Por otro lado, la exposición de los productos en el restaurante del hotel puede prevenir gran cantidad de desperdicio alimentario, si se instauran actuaciones como no reponer alimentos en horas finales de servicio o reducir las raciones expuestas en bandejas.

Los restos de alimentos pueden cederse y/o donarse para consumo posterior, ofreciendo la garantía sanitaria y de calidad.

VENTAJAS

- ▶ Reduce el coste económico.
- ▶ Reduce la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera.
- ▶ Introduce principios de economía circular.
- ▶ Permite un uso más eficiente de la energía.





RESIDUOS

USO DE DISPENSADORES DE PRODUCTOS DE ASEO

Las etiquetas energéticas de electrodomésticos, reguladas por la Unión Europea, clasifican los aparatos en una escala de A a G en función de la cantidad de energía que consumen, además de otros datos como consumo de agua. De esta forma, ayuda a los consumidores a conseguir un ahorro económico al permitirles seleccionar productos que consumen menos energía, e impulsan a las empresas a diseñar productos con mayor eficiencia energética.

Optar por electrodomésticos con calificación A, que indica menor consumo energético, y renovar paulatinamente los ya instalados en el establecimiento, permite un ahorro energético que repercutirá en la reducción del coste económico, además de ser más respetuosos con el medio.

VENTAJAS

- ▶ Reduce el coste económico derivado del consumo de energía y agua.
- ▶ Permite un uso eficiente de los recursos.



DISPOSICIÓN DE PAPELERAS DE RECICLAJE EN HABITACIONES

Los productos químicos empleados en la limpieza contienen algunos compuestos perjudiciales, tanto para el medioambiente como para la salud humana, pudiendo causar irritación en la piel, entre otros.

La sustitución de estos productos por otros ecológicos y biodegradables, que contienen sustancias inocuas para el medioambiente, permite reducir los impactos negativos de la organización sobre el entorno.

Una forma de escoger estos nuevos productos de limpieza es seleccionar aquellos que dispongan certificado y etiquetado ecológico, como la Ecolabel, Etiqueta Ecológica Europea.

VENTAJAS

- ▶ Disminución en la contaminación hídrica.
- ▶ Se evita la eutrofización (disminución de la cantidad de oxígeno en el agua por la proliferación de algas) de los ríos, lagos y mares.





RESIDUOS

REUTILIZACIÓN DE TOALLAS Y SÁBANAS RETIRADAS

Las toallas y las sábanas retiradas de su uso pueden emplearse por el personal de limpieza para llevar a cabo sus tareas, evitando el uso de papel u otros productos.

De esta forma, se reutilizan estos productos evitando su desecho y se implementan los principios de la economía circular.

VENTAJAS

- ▶ Disminución de los residuos generados.
- ▶ Implementación de principios de economía circular.
- ▶ Ahorro en los costes económicos.





DEPOSICIÓN CORRECTA DEL TÓNER Y CARTUCHOS DE TINTA

El tóner y los cartuchos de tinta de las fotocopiadoras, impresoras y el fax deben depositarse en el contenedor específico para su tratamiento correcto, siendo considerados como residuos electrónicos. Éstos deben ser gestionados por una empresa especializada.

Garantizar una segregación adecuada de los residuos en origen es la forma más eficaz de asegurar el tratamiento adecuado de los mismos y su correcto aprovechamiento o deposición.

VENTAJAS

- ▶ Aumento de la segregación y clasificación adecuada de los residuos.
- ▶ Se evitan multas por incumplimiento de normativa.
- ▶ Prevención de riesgos laborales.





ADECUACIÓN DE LA ILUMINACIÓN EN EXTERIORES

La iluminación exterior de un hotel se emplea, principalmente, para realzar su fachada, sus zonas verdes y señalar las diferentes zonas de tránsito, pero ha de tenerse en cuenta la contaminación lumínica que puede causar.

Para evitar este posible impacto sobre el medio, la contaminación lumínica, que afecta principalmente a personas y fauna, se requiere tomar medidas que implementen una adecuada potencia y orientación de la iluminación.

- Orientar de forma adecuada los focos de luz facilita dirigirla únicamente a la superficie que se quiere iluminar.
- Utilizar sensores de movimiento permite que los focos se enciendan de forma acorde a las necesidades de cada momento.
- Usar focos más eficientes y que tengan el tono de luz adecuado permite la reducción del impacto.
- Regular la potencia según la estancia, no todas requieren de la misma.

ILUMINACIÓN - CONTAMINACIÓN LUMÍNICA

VENTAJAS

- ▶ Uso racional de la energía.
- ▶ Reduce los costes económico.
- ▶ Minimiza la contaminación lumínica y su afeción sobre las personas y la fauna.





Recepción y oficinas centrales

CONTROL DE ENCENDIDO DE LUCES DE ENTRADA

El control del encendido de la iluminación de la recepción del establecimiento, principalmente en horario nocturno, permite mantenerla apagada el tiempo que no se requiere de ella.

Este control puede llevarse a cabo a través de sensores de movimiento o por parte de los propios empleados del establecimiento.

VENTAJAS

- ▶ Uso racional de la energía.
- ▶ Reduce los costes económicos.
- ▶ Minimiza la contaminación lumínica y su afeción sobre las personas y la fauna.



Toda la organización

DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE MONITOREO Y MITIGACIÓN DE RUIDOS

Más allá de buscar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de ruido y contaminación acústica, las organizaciones hoteleras pueden establecer planes y proyectos propios para la mitigación de los impactos sonoros derivados de su actividad.

Identificar las fuentes, monitorizar, cuantificar el nivel de ruidos ambientales en todas las áreas del hotel permite establecer protocolos de mejora al respecto. Estas acciones pueden ir enfocadas, tanto a la mitigación del ruido para confort de los huéspedes, en respeto a la comunidad local, y como protocolo para la mejora del desempeño ambiental.

VENTAJAS

- ▶ Disminución de la contaminación acústica.
- ▶ Disminución de los efectos adversos sobre la salud de las personas y la fauna.



RUIDO - CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

INSONORIZACIÓN DE ESPACIOS Y REDUCCIÓN DEL RUIDO

Los hoteles deben controlar el ruido de sus instalaciones, definido por la OMS como cualquier sonido superior a 65 decibelios (dB), a través de la implementación de diferentes medidas.

Entre ellas, se puede encontrar principalmente la insonorización de los espacios, como habitaciones, restaurantes y salas de reuniones, mediante diferentes materiales e instalaciones.

Otras iniciativas que pueden llevarse a cabo para la disminución del ruido son la instalación de limitadores de volumen, comprobar el correcto funcionamiento de maquinaria, adaptar la velocidad de los equipos de climatización, concienciar a los huéspedes, planificar las actividades de animación teniendo en cuenta la orientación de altavoces y horarios, entre otras.

VENTAJAS

- ▶ Mejora la satisfacción de los huéspedes.
- ▶ Prevención de afecciones a la salud de empleados y huéspedes.
- ▶ Respeto por el entorno.





OFRECER ELEMENTOS GASTRONOMÍA LOCAL

Ofrecer productos y platos representativos de la cultura y gastronomía local puede contribuir a aumentar el interés por la comunidad donde se encuentra el establecimiento.

Además, ofrecer productos locales fomenta la adquisición de bienes y artículos autóctonos, promoviendo así la dinamización de la economía de la comunidad.

VENTAJAS

- ▶ Inclusión y promoción de las tradiciones culturales de la comunidad local.



APOYO A LA CULTURA LOCAL



Toda la organización

TRABAJO DECENTE

IMPLEMENTAR PROCESOS DE AUDITORÍA EN RECURSOS HUMANOS

La auditoría de recursos humanos es un método integral de revisión de las políticas, los procedimientos, la documentación y los sistemas de recursos humanos, con el fin de identificar las necesidades de mejora y crecimiento de la función de recursos humanos, así como de asegurar el cumplimiento de las siempre cambiantes normas y reglamentos.

Además, implementando procesos sólidos de auditoría y debida diligencia en derechos humanos, se pueden identificar posibles casos de impactos en la cadena de suministro, como trabajo forzoso o infantil.

VENTAJAS

- ▶ Institución más responsable.
- ▶ Cumplimiento de la legislación.
- ▶ Se transfiere los valores de la organización por toda la cadena de suministro.
- ▶ Mejora la imagen corporativa de la organización.



APOYO AL EMPLEO LOCAL

Crear puestos de trabajo dirigidos a la comunidad local, contribuye a la socioeconomía local, manteniéndola activa y en crecimiento, además de aportar transferencia de conocimientos, capacidad técnica y tecnología.

En aquellos casos en que el hotel esté ubicado en zonas de conflicto, se deben evaluar sus operaciones para minimizar los impactos negativos y aumentar los positivos.

VENTAJAS

- ▶ Creación de nuevos puestos de trabajo en la sociedad receptora.
- ▶ Contribución a la economía y comunidad local.





Toda la organización

PROMOVER LA IGUALDAD DE GÉNERO

Se pueden adoptar políticas de igualdad dentro de la empresa para garantizar la equidad de oportunidades laborales a todos los trabajadores, independientemente de cualquier característica individual y fomentar estas prácticas en la cadena de suministro.

En lo que respecta a la igualdad de género, algunos aspectos a considerar son: aumentar el número de mujeres en cada nivel/posición dentro de la organización, especialmente en puestos de responsabilidad y de la alta dirección; expandir las relaciones comerciales con empresas lideradas por mujeres; ofrecer medidas como servicio de guardería, jornada intensiva, horarios flexibles o teletrabajo; establecer una política salarial que asegure una igual retribución por un igual trabajo, independientemente del género del empleado; entre otras.

VENTAJAS

- ▶ Institución más responsable.
- ▶ Promoción de la igualdad de género.



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

El turismo puede ser una herramienta para reducir las desigualdades si hace partícipes a las poblaciones locales y a los grupos de interés identificados por la organización, contribuyendo a su desarrollo sostenible.

El sector hotelero sirve como medio eficaz para la integración y diversificación económica, beneficiando a la sociedad, su economía y al medio ambiente.

La involucración de la organización en el progreso de la comunidad local y la reducción de las desigualdades presentes, puede llevarse a cabo con la identificación de las necesidades específicas de la comunidad receptora, ofreciendo oportunidades de progreso a las personas y productores locales, fomentando el empleo y el impulso de la economía.

Ésto puede llevarse a cabo a través de colaboraciones con asociaciones locales, que hagan llegar las problemáticas de la comunidad local e involucren a la organización en su trabajo.

VENTAJAS

- ▶ Contribución en la reducción de la desigualdad.
- ▶ Fomento del empleo y la economía local.
- ▶ Colaboración con asociaciones con motivación social.
- ▶ Organización más inclusiva y transparente.





Toda la organización

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA TOMA DE DECISIONES

Una correcta identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés, y su integración en las actuaciones de la organización, tiene gran relevancia en la estrategia de RSC.

Para ello, se recomienda el establecimiento de canales de comunicación efectivos, que ofrezcan un diálogo continuo con los grupos de interés, designando a una persona encargada para su gestión.

De esta forma, se implica a los interesados en los valores de la organización, dándoles una responsabilidad mayor sobre ésta.

VENTAJAS

- ▶ Fomenta la transparencia de la organización
- ▶ Mayor entendimiento con los grupos de interés.
- ▶ Contribuye a reflejar en la toma de decisiones las opiniones e intereses del público general.



INFORMAR Y SENSIBILIZAR A LOS CLIENTES

Proporcionar información a los huéspedes sobre el uso adecuado de los recursos es la herramienta de mayor eficacia para promover el aprovechamiento responsable de los mismos.

A través de cartelería, disponible tanto en las habitaciones del hotel como en zonas comunes, se puede informar a los clientes de las actuaciones que la organización está llevando a cabo para fomentar la sostenibilidad, así como animar a los huéspedes a participar en las mismas.

VENTAJAS

- ▶ Aumento de la conciencia de los clientes.
- ▶ Fomento de la participación de los clientes en las acciones de la organización.
- ▶ Disminución de los costes de consumos.





Toda la organización

FORMACIÓN INTERNA

La formación interna se caracteriza por ser un instrumento indispensable para las empresas que apuestan por potenciar las capacidades dentro de la organización a través de herramientas con las que sus empleados puedan desarrollarse profesionalmente. Realizar cursos y formaciones anuales para empleados aporta valor añadido a la empresa, aumenta la motivación de los empleados y potencia el valor del mentoring.

Pueden ofrecerse formaciones a los empleados en las diferentes áreas del hotel, tales como:

- Formación en eficiencia energética
- Formación medioambiental
- Formación sobre prevención de riesgos laborales
- Formación sobre salud y seguridad laboral
- Formación para la utilización correcta de los equipos
- Formación en gestión del tiempo

VENTAJAS

- ▶ Aumento de la eficiencia del personal.
- ▶ Mejora continua de la organización.



PARTICIPACIÓN

SERVICIO DE GUÍA-INTÉRPRETE PARA HUÉSPEDES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL SENSORIAL

La implementación de medidas accesibles para personas con diversidad funcional sensorial resulta esencial para ofrecer una estancia satisfactoria.

El servicio de guía e interprete, en función de las necesidades del huésped, les permite una comunicación efectiva a través del uso de lenguaje de signos, señalizaciones visuales y cartelería en braille, disponible en varios idiomas.

VENTAJAS

- ▶ Integración social de personas con diversidad funcional sensorial.
- ▶ Organización e instalaciones más accesibles.





CREACIÓN DE UN HUERTO ECOLÓGICO

Un huerto ecológico es un tipo de huerto donde se cultivan productos vegetales respetando su proceso natural y de manera sostenible.

Su creación en las instalaciones de un hotel puede tener numerosos objetivos, en función de su ubicación principalmente. Entre ellos se encuentra el cultivo de productos ecológicos de temporada para su uso en la cocina y restaurante del hotel, y, por otro lado, su uso en la sensibilización para los diferentes colectivos que visitan el hotel, como puede ser a través de actividades para niños durante su estancia.

VENTAJAS

- ▶ Participación de los huéspedes.
- ▶ Ofrece productos de temporada y ecológicos.
- ▶ Reduce la huella de carbono generada por el transporte de los productos.





PLAN DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El voluntariado corporativo es un modelo de participación en la que la organización ofrece a sus empleados la posibilidad de colaborar en voluntariados que fomentan el respeto hacia la diversidad, la solidaridad, el respeto por el medio y la responsabilidad social.

De esta forma, no solo se participa en iniciativas que contribuyen en diversas causas sociales y medioambientales, sino que, además, mejora la comunicación y el trabajo en equipo, incrementa la motivación y el sentido de compromiso y pertenencia a la organización.

VENTAJAS

- ▶ Aumento de la responsabilidad social de la organización.
- ▶ Participación en asuntos sociales y medioambientales.
- ▶ Mejora de imagen.
- ▶ Incremento del sentimiento de pertenencia y el compañerismo entre los empleados.



ACCIONES SOCIALES

CONTRATACIÓN DE PERSONAS DE COLECTIVOS VULNERABLES

Las desigualdades sociales tienen como consecuencia la situación de vulnerabilidad de determinados grupos sociales. Esta vulnerabilidad es un concepto dinámico que hace referencia a múltiples factores de riesgo que impiden a una persona o grupo de personas mantenga o mejore su bienestar.

Los colectivos afectados por esta vulnerabilidad encuentran impedimentos en su entrada y continuidad en el mundo laboral, por lo que su contratación, habitualmente a través de asociaciones locales, colabora con la disminución y mitigación de estas desigualdades.

VENTAJAS

- ▶ Integración social e inclusión en el mercado laboral de personas vulnerables.
- ▶ Contribución en la reducción de las desigualdades.
- ▶ Colaboración con asociaciones locales.
- ▶ Aumento de la responsabilidad social de la organización.





DESARROLLO DE UN CÓDIGO ÉTICO Y POLÍTICAS

El Código Ético y las políticas de una organización engloba sus valores, principios y guía de conducta, que deben ser asumidos y respetados por todos sus estamentos.

Sus funciones se centran en que, tanto la organización como sus empleados, operen dentro de la legalidad, agilizar la toma de decisiones y desempeñar las funciones de forma independiente, además de aportar confianza a todos sus grupos de interés.

En esta línea, este Código Ético puede incluir el compromiso con la sociedad y las medidas de RSC de la organización, junto a sus diferentes políticas.

VENTAJAS

- ▶ Mayor transparencia de la organización.
- ▶ Compromiso y responsabilidad de todos los empleados en los valores de la organización.
- ▶ Mejora el ambiente de trabajo y la igualdad entre empleados.
- ▶ Aumenta la confianza de los grupos de interés.



TRANSPARENCIA CORPORATIVA

REALIZAR Y PUBLICAR INFORMES Y/O MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

La memoria de sostenibilidad es un documento realizado por la organización, en el cual se informa acerca de sus resultados no financieros anuales, describiendo sus actuaciones en RSC y su aportación al desarrollo sostenible.

Para su redacción existen diferentes estándares, como el Global Reporting Initiative (GRI), que permite definir el impacto de las empresas en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Siendo de obligatoriedad para ciertas organizaciones según la Ley 11/2018, su importancia se centra en la transparencia corporativa enmarcándose como una mayor transparencia hacia sus grupos de interés al comunicar su desempeño e impacto.

VENTAJAS

- ▶ Organización más transparente y competitiva.
- ▶ Cumplimiento legal o de carácter voluntario.
- ▶ Publicación de su aportación al desarrollo sostenible.





OPTAR POR PAPEL CON ECO ETIQUETA Y RECICLADO

Uno de los químicos usados para blanquear el papel es el cloro, conocido como irritante de la piel y tóxico para el medio acuático.

Para asegurar la compra de papel que no ha usado cloro en su proceso de fabricación busca la etiqueta TCF (totalmente libre de cloro) o PCF (fabricación libre de cloro).

Además, debe concienciar a los empleados de imprimir solo lo indispensable y de usar papel reciclado con certificado de gestión forestal responsable y reciclar el empleado.

VENTAJAS

- ▶ Disminución de la contaminación hídrica.
- ▶ Favorece un uso racional de los recursos.



CADENA DE SUMINISTROS

OPTAR POR PAPEL CON ECO ETIQUETA Y RECICLADO

El departamento de compras debe establecer diferentes criterios ambientales, sociales y económicos para la contratación y renovación de proveedores que les aprovisionen de productos y servicios.

De esta forma, no solo se consigue una organización más comprometida, sino que también se impulsa a los proveedores a avanzar hacia un modelo de negocio más sostenible.

VENTAJAS

- ▶ Aumento de aprovisionamiento con productos y servicios más respetuosos y responsables.
- ▶ Se incita a otras empresas a trabajar de una manera más sostenible.



Cocina y Restaurante

OFRECER PRODUCTOS DE TEMPORADA

Los productos de temporada, como fruta, verdura y pescado, son aquellos productos que, de manera natural y por su ciclo biológico, se encuentran en un punto óptimo de consumo en un periodo del año.

Apostar por este tipo de producto en la cocina y restaurante de los establecimientos, permite ofrecer alimentos de calidad y evitar los largos traslados para la obtención de otros productos de otras regiones., además de ser más económicos.

VENTAJAS

- ▶ Promoción del consumo sostenible. Reducción de costes.
- ▶ Mejor calidad de los productos.



COMPRA DE PRODUCTOS DE PROXIMIDAD Y KM 0

Los productos de proximidad tienen como principal característica la poca distancia que hay entre su lugar de producción y su punto de venta o destino.

El Km 0 defiende el concepto de comprar y consumir productos que se encuentren a menos de 100 kilómetros de distancia. Además, deben ser productos ecológicos y de temporada, que sigan medidas respetuosas con el medio ambiente.

VENTAJAS

- ▶ Promoción del consumo sostenible.
- ▶ Minimización de gases de efecto invernadero emitidos a la atmósfera.
- ▶ Mejor calidad de los productos.



Sistemas de gestión

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un sistema de gestión de calidad (SGC) es una herramienta cuyo objetivo es controlar a nivel cualitativo los servicios ofrecidos por una organización, incluyendo la planificación y la mejora de todos los aspectos que puedan influir en la satisfacción del cliente y en los resultados de la organización.

Engloba un conjunto de normas, protocolos y estándares, relacionados entre sí, que persiguen el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización. Un SGC permite evaluar la eficiencia de los procesos e identificar aquellos ámbitos donde existe margen de mejora, lo que se traduce en un aumento de la satisfacción de los clientes.

Se relaciona, en un sentido más amplio, con los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), puesto que tanto uno como otro establecen mecanismos que buscan la continua mejora de la calidad del servicio.

VENTAJAS

- ▶ Promoción del consumo sostenible. Reducción de costes.
- ▶ Mejor calidad de los productos.



IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es una herramienta que permite manejar la información relacionada con el entorno de la organización, establecer mecanismos de mejora del desempeño, tanto a nivel económico como ambiental, y promover la sostenibilidad. Sus principales objetivos son:

- Cumplir los requisitos de la legislación vigente en materia de medio ambiente.
- Aumentar la eficiencia en relación con el uso racional de los recursos.
- Minimizar los impactos negativos de la organización sobre su entorno y establecer estrategias de mitigación.

La norma ISO 14001 es el estándar para la implantación de un SGA de mayor reconocimiento internacional. Desarrolla cuales son las bases y los requisitos de un SGA de forma que sea aplicable a cualquier tipo de organización. Por otra parte, EMAS es el sistema de reconocimiento, a nivel europeo, de aquellas organizaciones que han implantado un SGA.

VENTAJAS

- ▶ Cumplimiento de la normativa aplicable.
- ▶ Aumento de la eficiencia de los recursos y, por tanto, mejor desempeño económico.
- ▶ Supone un ejercicio de transparencia y mejora la imagen corporativa.
- ▶ Implica la mejora continua de la organización.



Sistemas de gestión

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Un Sistema de Gestión Sostenible (SGS) es una herramienta que permite a la organización cumplir con los principios de la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

Con su implementación, la organización busca alcanzar una gestión sostenible que permita un balance positivo en los ámbitos sociales, ambientales y económicos. Es un compromiso de cada organización basado en su realidad y necesidades, propias y de sus partes interesadas.

Por tanto, un SGS está dirigido a la mejora del desempeño ambiental, social y económico de las organizaciones, es decir, a la mejora de su desempeño en la sostenibilidad, enmarcando a la organización como agente activo en la consecución de un desarrollo sostenible.

Este SGS se basa, principalmente, en la norma UNE-EN ISO 21401:2019.

VENTAJAS

- ▶ Mejora la imagen corporativa de la organización. Aumenta la eficiencia de los procesos.
- ▶ Mejora la sostenibilidad de la organización.
- ▶ Hace partícipe a sus partes interesadas.
- ▶ Promueve la mejora continua.

05. CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD



El sector hotelero español, en su totalidad, es consciente de la necesidad de aplicar criterios sostenibles en su estructura y en la gestión de su actividad, comprometiéndose con la implementación de actuaciones sobre los tres ejes de la sostenibilidad, a fin de minimizar sus impactos negativos sobre el entorno y avanzar hacia un modelo de turismo cada vez más sostenible y responsable.

El presente Estudio incluye diferentes ejemplos de iniciativas enmarcadas como casos de éxito en materia de buenas prácticas en sostenibilidad, llevadas a cabo por organizaciones hoteleras que operan dentro de España, y que han sido consultadas al respecto.

Para su clasificación, se han categorizados los casos de éxito en función de la magnitud de operación de las organizaciones, diferenciando:

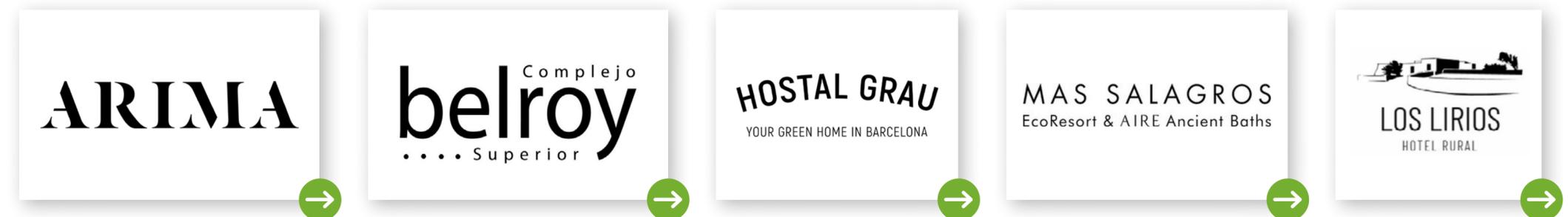
CADENAS HOTELERAS INTERNACIONALES



CADENAS HOTELERAS NACIONALES



ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS INDIVIDUALES





CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

NH HOTEL GROUP

nh
HOTELES

NH Hotel Group, nacido en el año 1978, es un consolidado operador multinacional y una de las compañías hoteleras urbanas de referencia dentro y fuera de España, en Europa y América, donde opera más de 370 hoteles.

Desde 2019, la Compañía trabaja junto a Minor Hotels en la integración de sus marcas comerciales hoteleras bajo un mismo paraguas corporativo con presencia en más de 50 países. Así, se ordena un portfolio de más de 500 hoteles bajo las ocho marcas: NH Hotels, NH Collection, nhow, Tivoli, Anantara, Avani, Elewana y Oaks, que completan un amplio espectro de propuestas hoteleras que conectan con las necesidades y deseos de los viajeros globales identificados hoy en día.

En la actualidad, NH Hotel Group lleva a cabo su actividad hotelera con el objetivo de diseñar y operar hoteles eco-eficientes y sostenibles, considerando estándares de sostenibilidad y de compor-

tamiento responsable, a la vez que crea valor compartido a nivel económico, social y medioambiental. La Compañía transmite los derechos humanos, éticos y empresariales en su forma de trabajar a toda su cadena de valor: accionistas, clientes, socios, proveedores y empleados, promoviendo alianzas responsables. A su vez, promueve el desarrollo profesional interno y crea proyectos sociales en las comunidades donde está presente.

Este compromiso toma forma en su Estrategia Sustainable Business NH Hotel Group, que genera valor para los distintos stakeholders en los lugares donde opera, con impacto y capacidad de influencia en un total de 11 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Esto, ha permitido a NH Hotel Group obtener el reconocimiento de ser una de las Compañías del sector más sostenibles a nivel mundial, según la evaluación Corporate Sustainability Assessment (CSA), por la agencia de inversión S&P Global.

INICIATIVA HOTELS WITH A HEART

Objetivos:

- ▶ Reducir las desigualdades sociales, permitiendo que familias con pocos recursos y que vivan lejos del hospital, puedan acceder a alojamientos gratuitos mientras dure el tratamiento.
- ▶ Colaborar con asociaciones y fundaciones locales.
- ▶ Impulsar la participación de sus empleados.
- ▶ Apoyar a las familias de pacientes jóvenes ingresados.



Descripción:

Con el fin de que niños y adolescentes, con alguna enfermedad grave, puedan estar acompañados por sus familiares durante sus estancias en hospitales lejos de su lugar de residencia, en 2004 NH Hotel Group lanzó su programa Hotels with a Heart.

Esta iniciativa pone a disposición, de las familias de niños enfermos, habitaciones gratuitas en hoteles cercanos a los centros hospitalarios. Este programa se lleva a cabo a través de acuerdos con ONG´s y fundaciones locales con las que NH se siente identificado por su misión y valores.

En Hotels with a Heart participan de forma voluntaria numerosos empleados, siendo los anfitriones de estas familias y “Embajadores” del programa en cada uno de los hoteles. Cada hotel cuenta con una persona que da seguimiento a las familias, participa de sus viviendas y ayuda a hacer que su estancia en el hotel sea lo más cómoda posible.

Desde NH Hotel Group, destacan este programa por ser fiel a los valores clave de la hospitalidad, ya que les permite ayudar a los demás gracias a su misión de servir y sus valores. Es una iniciativa que promueve valores como la esperanza, la prosperidad y la comprensión, y que contribuye a construir un futuro mejor a través del servicio y la visión humana de la hospitalidad. Consideran que la participación de los empleados es clave para este programa, ya que se implican de forma voluntaria para acompañar a estas familias y convertirse en sus anfitriones en los momentos difíciles por los que pasan.

Dos de las principales fundaciones con las que trabaja NH Group es la Fundación “Menudos Corazones”, para la que ofrece 10.094 estancias al año, alojando a familiares de niños con cardiopatía congénita, y con la que llevan colaborando desde 2004; y la Fundación Make a Wish, con convenio global que ofrece alojamiento a niños con enfermedades graves, para que lleven a cabo su ilusión, desde el año 2005.

Continuando con esta iniciativa, NH Group firmó el pasado 2022 dos nuevos convenios: con la asociación CORAL Family Barcelona, que ayuda a niños con cardiopatías congénitas, poniendo a disposición 200 habitaciones anuales gratuitas en los hoteles de esta ciudad, y con Lovaas Foundation, que trabaja por implementar el mejor tratamiento a niños que se encuentran dentro

del espectro autista, con la concesión de 150 estancias a los terapeutas de éstos, en sus hoteles de España e Italia.

Bajo el marco de esta iniciativa, NH Hotel Group también colabora con otras ONG´s y asociaciones alineadas con su misión y valores, a través de Vouchers solidarios a lo largo del año, para su contribución en momentos puntuales de necesidad.



FORMACIÓN CORPORATIVA EN SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Objetivos:

- ▶ Sensibilizar a los empleados en materia de sostenibilidad.
- ▶ Hacer partícipe a todo el Grupo de su Política Medioambiental y Energética.
- ▶ Minimizar los impactos negativos de su actividad en los lugares de operación.
- ▶ Ofrecer formación que mejore el desempeño laboral.



Descripción:

Desde NH Hotel Group, en su apuesta por el desarrollo profesional de sus empleados, gestionan todos sus proyectos de formación a través de la universidad corporativa NH University. El catálogo de cursos ofertados en esta plataforma se adapta cada año, para que sus trabajadores puedan actualizar sus conocimientos y habilidades a fin de mejorar su desempeño.

Una de las formaciones corporativas, ofertadas por NH Hotel Group, es la Formación en Sensibilización Ambiental, basada en su compromiso con la gestión eficiente de los recursos del lugar donde opera sus hoteles. El objetivo del Grupo es prevenir y anticipar las posibles contingencias ambientales, por lo que el lanzamiento de este curso permite a los empleados conocer todas las pautas a seguir para, así, cumplir con los principios recogidos en su Política Medioambiental y Energética.

Todos los empleados han realizado este curso, disponible en 7 idiomas, de forma obligatoria, y los nuevos trabajadores deberán realizarlo en un plazo de 30 días desde su incorporación. Desde el lanzamiento del curso en la plataforma NH University, como resultado del año 2021, se han realizado más de 3.000 horas de formación por 3.734 empleados.

CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

ALIANZA CON TOOGOODTOGO

Objetivos:

- ▶ Combatir el desperdicio de alimentos.
- ▶ Minimizar la generación de residuos.
- ▶ Reducir las emisiones de CO₂eq.

Descripción:

Dentro de su gestión de residuos y apuesta por la Economía Circular, NH Hotel Group estudia las distintas formas en las que sus insumos, actividades y productos afectan al medio ambiente y al desarrollo sostenible de su negocio.

En esta línea, NH Hotel Group es consciente de que el desperdicio alimentario provoca la pérdida no solo de estos recursos, sino también de otros asociados con su producción y transporte, teniendo su origen en el proceso de preparación y elaboración de los servicios de sus hoteles. Por este motivo, el Grupo implementa procesos, fichas técnicas y estándares de elaboración en la cadena de producción de sus hoteles, que se aplican desde la previsión, elaboración, conservación y rotación de sus productos.





Como parte de esta estrategia que tiene como fin la reducción del desperdicio alimentario, NH Hotel Group mantiene una alianza con la App TooGoodToGo. A través de ésta, combate el desperdicio de alimentos en sus hoteles de España, demostrando su compromiso con la sostenibilidad, el aprovechamiento de la comida, la reducción de sus residuos y la conservación del medio ambiente.

Desde esta App, el Grupo ofrece, cada día, packs sorpresa con los productos no consumidos de su buffet matinal a los usuarios de la plataforma, por un precio reducido. La buena acogida de esta iniciativa se tradujo en los 23.558 packs de comida salvados durante el periodo de 2021, suponiendo más de 23.558 kilos de comida no desperdiciada y un ahorro de emisión de más de 58.895 kg de CO₂eq. Estos datos mejoraron en el pasado ejercicio de 2022, alcanzando los 34.142 packs de comida salvados por NH Hotel Group, lo que se traduce en más de 34.142 kilos de comida que no ha sido desperdiciada y el equivalente de haber ahorrado la emisión de más de 85,53 toneladas de CO₂eq.

Visto los buenos resultados obtenidos en el ejercicio 2022 y la mejora respecto al ejercicio anterior, NH Hotel Group mantiene esta alianza durante los próximos años, avanzando hacia sus objetivos de reducción de residuos generados.



GRUPO BARCELÓ

Barceló

HOTEL GROUP

Barceló es un grupo turístico fundado en 1931, en la isla de Mallorca, nacido de una pequeña empresa familiar especializada en el transporte y ubicada en la localidad de Felanitx. Pasando por tres generaciones, ha centrado su actividad en el sector turístico, convirtiéndose en una de las corporaciones más importantes en el panorama nacional e internacional.

En la actualidad, Barceló Hotel Group, división hotelera de Grupo Barceló, cuenta con más de 270 establecimientos urbanos y vacacionales de 4 y 5 estrellas ubicados en 25 países, siendo la 2ª cadena más grande de España y una de las treinta a nivel global, trabajando bajo cuatro marcas: Royal Hideaway, Barceló, Occidental y Allegro.

En plena evolución del sector turístico hacia un modelo regenerativo en el que viajar de manera más sostenible también implica impactar de manera positiva en la sociedad y en la calidad de vida de las personas, se encuentran en pleno proceso de transformación de su estrategia de sostenibilidad; basada en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible adoptados en la Agenda 2030 de la ONU. Siguiendo unos valores arraigados desde sus inicios, Barceló tiene el propósito de participar en este turismo regenerativo, maximizando su impacto positivo en la sociedad, contribuyendo a un desarrollo más justo de la economía local y global y apostando por el cuidado del medio ambiente y las personas.

Recientemente, la división hotelera Barcelo Hotel Group ha sido reconocida en los primeros puestos del ranking MERCO 2022 de las empresas más responsables del sector.

FUNDACIÓN BARCELÓ

Objetivos:

- **Mejorar el desarrollo de las personas y contribuir a crear una sociedad más igualitaria.**



Descripción:

La misión, visión y valores que se recogen en la filosofía del grupo se materializa en la Fundación Barceló, institución sin ánimo de lucro creada por la familia Barceló en el año 1989.

Desde sus orígenes, la Fundación Barceló busca contribuir al desarrollo y mejora de la sociedad, poniendo el foco en países vulnerables de Latinoamérica y África. Para ello se ejecutan proyectos en materia de salud, potabilidad, educación y agricultura con el fin de mejorar la calidad de vida de miles de personas.

Hoy, la Fundación Barceló ha conseguido llegar a 43 países, gracias a más de 1500 proyectos, beneficiando a casi 3 millones de personas.



Algunos de los proyectos más notables de la Fundación Barceló:

- ▶ Proyecto Farmasol: suministro de medicación y material sanitario, prevención y tratamiento de enfermedades.
- ▶ Proyecto AGUAY+ que tiene el objetivo de llevar agua limpia y saneamiento a través de la construcción de pozos y otras infraestructuras a las comunidades locales. Gracias a este proyecto que cuenta actualmente con 173 proyectos, más de 60.000 personas tienen acceso actualmente a agua limpia. Este proyecto ha sido galardonado en la segunda edición de los premios Traveling for Happiness 2022 (organizados por la Asociación Hotelera y Empresarial de Madrid) con el Premio a la Excelencia y el Premio al Impacto Social.
- ▶ Proyectos educativos: 1.500 niños asisten diariamente a las guarderías y centros educativos desarrollados por la Fundación.
- ▶ Proyecto Alisol: 10 años repartiendo más de 1.950.000Kg de alimentos frescos en Mallorca a distintas asociaciones y bancos de alimentos.

BARCELÓ EXPERIENCES

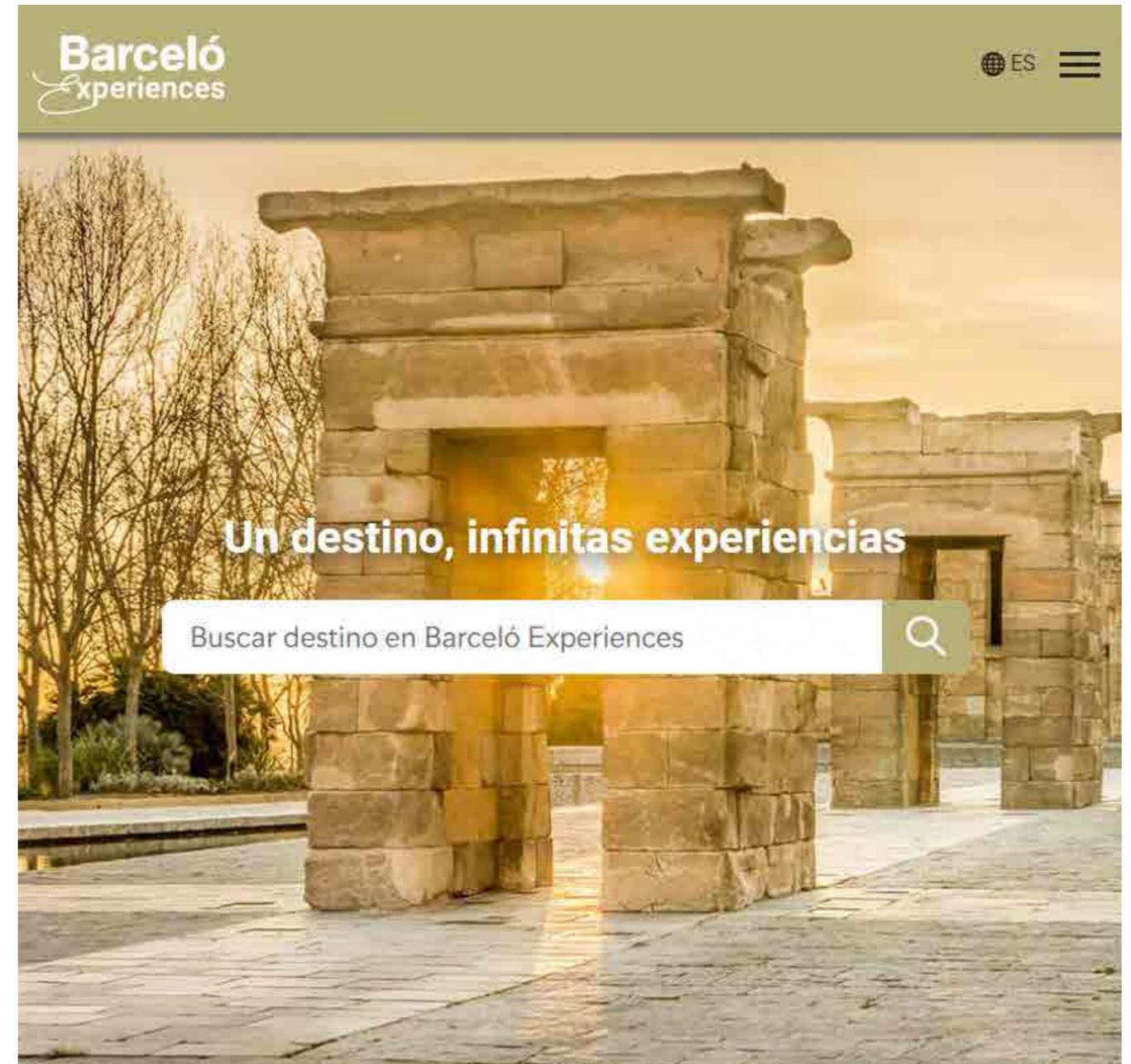
Objetivos:

- ▶ Contribuir al impulso y desarrollo local de sus destinos.
- ▶ Dar apoyo a proveedores y emprendedores locales.
- ▶ Ofrecer al cliente una experiencia cargada de valor.

Descripción:

Barceló Experiences es la propuesta de Grupo Barceló para vivir y disfrutar de los destinos como un auténtico local, alternativa perfecta al viaje convencional para sus huéspedes, quienes podrán sumergirse en los destinos que visitan descubriendo su verdadera esencia.

Así, Barceló Experiences es el proceso de transformación al anfitrión perfecto en los destinos que operan, apoyando y poniendo en valor el entorno local.



► Generando diferenciación y valor añadido al hotel y al destino a través de guías creadas por expertos locales y la posibilidad de adquirir digitalmente experiencias de terceros y propias.

► Digitalizando y profesionalizando a las pymes y empresas de experiencias, mejorando su competitividad y oferta. Actualmente trabajan con más de 90 emprendedores y pymes para los que estiman un ingreso adicional medio anual de unos once mil euros gracias a la implantación de este proyecto.

► Poniendo en valor el entorno natural, cultural y arqueológico de la zona y poniendo a disposición de sus clientes, alternativas para conocer el destino de una manera más sostenible, respetando y conviviendo en armonía con el entorno. A cierre de 2022 tienen activas casi 700 experiencias diferentes y prevén un crecimiento en 2023.

► Facilitando el contacto entre empresas que tienen propuestas de planes y experiencias y sus clientes.

Como resultado a este proyecto, Grupo Barceló cuenta con más de 670 experiencias en Barceló Experiencias, junto a más de 90 proveedores, con expectativas de crecimiento en los próximos años.

NUEVOS UNIFORMES SOSTENIBLES

Objetivos:

- ▶ Participar en un turismo más regenerativo.
- ▶ Colaborar con la reducción de la huella ambiental del sector textil.

Descripción:

En el año 2022, Barceló lanzó la nueva uniformidad con prendas elaboradas a partir de algodón y poliéster reciclado, que utilizan fibras plásticas de PET reciclado para su fabricación, lo que ayuda a reducir la huella ambiental de sus uniformes, siendo un elemento icónico y clave en su imagen de marca.

Además, el tejido cuenta con la certificación Global Recycled Standard, que garantiza que el mismo proviene de botellas de plástico y algodón reciclado de residuos de corte o material sobrante. También determina la ausencia de ciertos aditivos tóxicos y una buena gestión de aguas residuales.

Por otro lado, en el ámbito social asegura el cumplimiento de unas condiciones de trabajo dignas para los trabajadores de las fábricas textiles. Esta nueva iniciativa llevada a cabo por Grupo Barceló les permite reducir un 75% las emisiones de CO2 y contribuir a la economía circular, implementando sus principios en la organización.





CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

GRUPO IBEROSTAR



**IBEROSTAR
GROUP**

Grupo Iberostar es una multinacional española, con más de 60 años de experiencia dedicados al sector turístico. Teniendo como negocio principal la gestión hotelera, a través de Iberostar Hotels & Resorts, cuenta con un portfolio con más de 100 hoteles de 4 y 5 estrellas, divididos en los segmentos de playa, ciudad e historia, repartidos en 16 países, ubicados en Europa, América y África.

Convertidos en un referente internacional, promueven un modelo de negocio turístico responsable, centrado en el cuidado de las personas y del entorno, y materializado en su movimiento Wave of Change, que refleja el compromiso con el medioambiente y los océanos de Grupo Iberostar. Concibiendo la sostenibilidad como palanca clave de su negocio, sitúan la economía circular en el centro de su estrategia, a través de la cual trabajan en la consecución de sus objetivos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) trazados por la Agenda 2030 de la ONU y los respectivos al Pacto Mundial.

Este claro compromiso de Grupo Iberostar por la sostenibilidad y su visión global lleva al Grupo a gestionar todas las áreas de ne-

gocio bajo la responsabilidad y el compromiso de buen gobierno, integrado con la protección del entorno, el bienestar social, económico y el patrimonio cultural de sus áreas de influencia. Esto se traslada a toda su cadena de valor, con la ambición de crear conciencia e inspirar a sus partes interesadas, y a la sociedad en general, a avanzar hacia el cambio necesario para la transformación que permita un sector turístico cada vez más responsable y comprometido.

Gracias a sus valores y objetivos, que les lleva a implementar diferentes iniciativas, Grupo Iberostar cuenta con certificaciones EarthCheck, Travelife, Green Key y Blue Flag en algunos de sus hoteles. Además, han logrado diferentes premios y reconocimientos, como “Sustainable Travel Company of the year” en los TTG Travel Industry Awards 2022, por su compromiso con la sostenibilidad a través de su propia Agenda 2030 y del movimiento “Wave of Change”, los WTM Latin America Responsible Tourism Awards 2022, en la categoría de descarbonización del turismo, y el Premio de Turismo de las Islas Baleares 2022, en la categoría de mejor iniciativa de economía circular.

GESTIÓN DE RESIDUOS: DEPARTAMENTO DE LAS 3R E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA WINNOW

Objetivos:

- Ser libres de residuos enviados a vertedero o incineradora en 2025.



Descripción:

Como parte de la gestión de residuos de Grupo Iberostar, y con el objetivo de incrementar la fracción destinada a valorización, en el año 2021 presentaron la creación del departamento de las 3R: reduce, reuse, recycle. Este tiene como tarea mejorar la separación del residuo en origen, incluyendo puestos para este fin en las oficinas y hoteles de la organización, a la vez que establecen mecanismos para su adecuado tratamiento y la programación de auditorías periódicas que lo respalden.

Para ello, el objetivo es que cada hotel cuente con su propio equipo 3R - actualmente este equipo está implantado en el 80% de los hoteles de Iberostar - y diferentes tipos de básculas que permiten la medición de los residuos generados y separados en las instalaciones del hotel.

Este equipo tiene la responsabilidad de recoger, medir y conocer estos residuos para poder identificar aquellos cambios que han de introducirse para reducir su generación.

En esta misma línea, enfocado a la reducción de los residuos generados, se enmarca el proyecto Winnow, fundamental para reducir la pérdida y desperdicio de alimentos, con el fin de contribuir con el ODS12 (Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles).

Grupo Iberostar, trabajando en la búsqueda de actuaciones a implementar en sus restaurantes y comedores, ha instalado el sistema Winnow en 20 de sus hoteles y en 2023 continúa con su implantación en más propiedades.

Se trata de una tecnología basada en inteligencia artificial que monitoriza el volumen de alimentos que no se consumen, categorizándolos y comparándolos con la cantidad de comensales y su aprovechamiento.

Éste permite al Grupo, a partir de los informes obtenidos, tomar decisiones acertadas en relación con las necesidades reales y actuales en cada momento creando un historial que les facilita un ajuste de su producción y la reducción del desperdicio alimentario en sus restaurantes y comedores.



CONSUMO DE PESCADO Y MARISCO RESPONSABLE

Objetivos:

- ▶ Adquirir el 100% del pescado y mariscos consumidos de fuentes responsables para 2025



Descripción:

Dada la naturaleza de la actividad hotelera de Grupo Iberostar, identifican el consumo de alimentos como uno de sus principales consumos, para el que priorizan un abastecimiento con origen y procedencia responsables.

En línea con el compromiso del Grupo con el cuidado de los océanos, dentro de su movimiento Wave of Change, son conscientes de que el consumo responsable de pescado y marisco promueve la protección de la biodiversidad marina, la subsistencia de las comunidades locales y la viabilidad de las pesquerías y sus actividades a largo plazo.

Es por este motivo que, siguiendo una de sus líneas estratégicas, impulsan la pesca responsable de pescado y marisco a través de la trazabilidad en su cadena de suministros, priorizando la compra de este tipo de productos y ofreciendo una gran diversidad a sus clientes.

Para ello, cuentan con una política de pesca responsable, que promueve la adquisición de pescado y mariscos con certificación referenciada y reconocida por la Global Sustainable Seafood Initiative, de productos con calificación amarilla o verde del programa Seafood Watch del Monterey Bay Aquarium, y de aquellos procedentes de proyectos de mejora a la pesca y proyectos de mejora a la acuicultura.

Además, programan iniciativas de apoyo a las comunidades pesqueras locales para favorecer las mejores prácticas, a través de ONG´s y asociaciones en destino.

Grupo Iberostar se marca el objetivo de adquirir el 100% del pescado y mariscos de fuentes responsables para 2025, alcanzando en 2022 el 78% de esta adquisición provenía de estas fuentes.



ESTRATEGIA DE DESCARBONIZACIÓN

Objetivos:

- Lograr la neutralidad de carbono para 2030.

Descripción:

Desde Grupo Iberostar, contemplan el cambio climático como una prioridad a la que enfrentarse debido a la afección directa a su actividad por sus efectos sobre la salud y bienestar de las personas y los episodios meteorológicos extremos, entre otros.

Por este motivo, se comprometen con la mitigación y adaptación del cambio climático del sector, identificando aquellos aspectos que consideran de mayor relevancia e implementando acciones que permitan al Grupo contribuir de forma proactiva en la crisis climática.

Como primera acción, desde el año 2019 Grupo Iberostar calcula y registra su huella de carbono, avanzando cada año en la precisión de su medición.

Tras mapear la huella de carbono, la posibilidad de reducir las emisiones derivadas de su actividad permite la definición de su estrategia de descarbonización, en línea con los objetivos marcados por la propia Agenda 2030 del Grupo y con el fin de ser neutrales en carbono para ese año.

Tras mapear la huella de carbono, la posibilidad de reducir las emisiones derivadas de su actividad permite la definición de su estrategia de descarbonización, en línea con los objetivos marcados por la propia Agenda 2030 del Grupo y con el fin de ser neutrales en carbono para ese año.

En 2021, lanzó su estrategia de descarbonización, que incluía dos objetivos principales en cuanto a reducción de emisiones:

- ▶ Reducir el 85% de sus emisiones de Alcance 1 y 2 para 2030, respecto a los niveles del año 2019.
- ▶ Reducir en un 50% sus emisiones de Alcance 3 para 2030, respecto a los niveles del año 2019.





CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

VINCCI HOTELES



Grupo Vincci Hoteles, comenzó a tomar forma en el año 2001 abriendo su primer hotel en Sierra Nevada, Granada. Desde entonces, el grupo no ha parado de crecer hasta convertirse, hoy en día, en un referente del sector, con establecimientos hoteleros de cuatro y cinco estrellas que se diferencian en dos líneas por localización y categoría, ubicados en su mayoría en España, seguida por Túnez, Portugal y Grecia.

Convertido en grupo hotelero de referencia y siendo conscientes de que el turismo es una fuente de riqueza para el entorno donde desarrollan su actividad, el objetivo prioritario de Vincci Hoteles es contribuir al progreso de una manera global, respetando al medio ambiente y a su población local y patrimonio cultural, alineando sus actuaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados en la Agenda 2030 de la ONU.

Afrontando su futuro con la intención de mantener estos valores y visión de grupo, y bajo la premisa de mejora continua, establecen

sus compromisos y retos de cara a los próximos años apostando por un turismo sostenible, buscando el bienestar común y la responsabilidad de un bajo impacto sobre el entorno y la cultura local.

Entre sus compromisos se pueden encontrar la conciencia sostenible de sus grupos de interés, el uso eficiente del agua, el ahorro energético, la adecuada gestión de sus residuos, la reducción de sus emisiones, la acción social colaborando con diferentes proyectos sociales, la satisfacción del cliente, la apuesta por su equipo humano y la salud, y seguridad de clientes y empleados. Todos ellos se plasman en sus sistemas de Calidad y Medio Ambiente y los proyectos implementados por el grupo, que le han llevado a obtener diferentes certificaciones de sostenibilidad en sus establecimientos, como la certificación Bioscore, consiguiendo el sello A+ por los altos estándares alcanzados en esta materia. y Travelife, reconocida internacionalmente y que resume su compromiso con el medio ambiente.

CALCULADORA DE HUELLA DE CARBONO

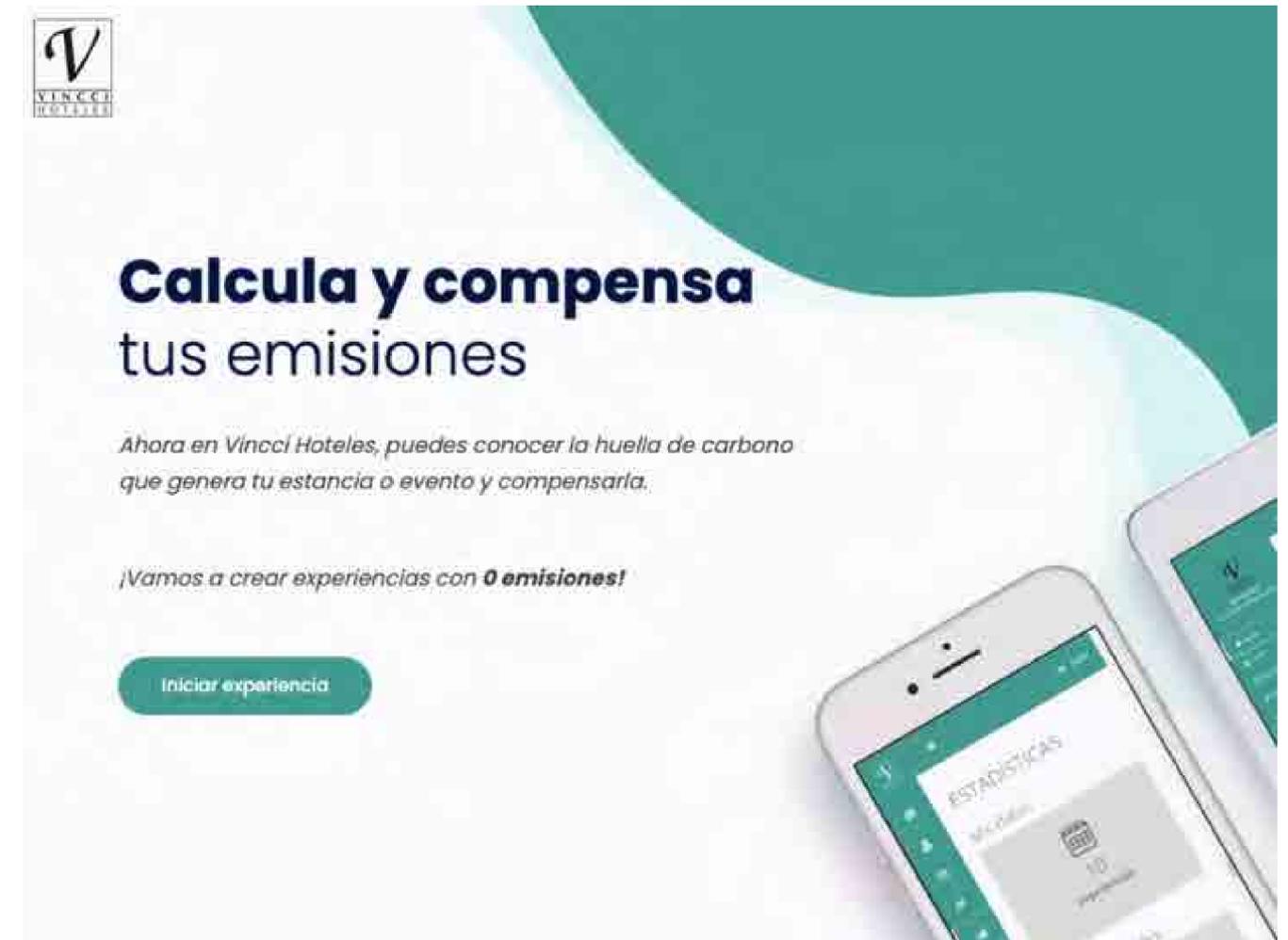
Objetivos:

- ▶ Permitir que huéspedes y clientes conozcan los efectos que causa en el medio ambiente su estancia o evento.
- ▶ Compensar la huella de carbono generada en la estancia o evento.
- ▶ Apostar por un turismo libre de emisiones.

Descripción:

Concibiendo la necesidad de que el sector hotelero apueste por la innovación en sus operaciones con el fin de reducir su impacto ambiental, proteger el ecosistema y asegurar el futuro del turismo, avanzando hacia un modelo sostenible, Vincci Hoteles ha puesto en marcha y a disposición de sus huéspedes y clientes una calculadora de huella de carbono propia en este año 2022.

A través de esta calculadora, los huéspedes que se alojen en cualquiera de sus 41 hoteles y los clientes que organicen eventos en sus instalaciones, podrán conocer la erosión que, tanto unos como otros, provocan en el medio ambiente durante su estancia o evento, para después poder compensarla. Con esta herramienta permiten vivir experiencias de cero emisiones y apostar por la sostenibilidad como forma de viajar.



Siendo una apuesta en firme del grupo, la accesibilidad a esta herramienta es esencial para que huéspedes y clientes se animen a participar, por lo que basta con seguir tres sencillos pasos para su uso: registrarse creando un perfil propio en la plataforma, especificar el evento o experiencia que corresponda aportando algunos datos, y compensar las emisiones calculadas a través de una pequeña cantidad económica para conseguir que la sostenibilidad se vuelva tangible.

El primer proyecto al que va destinada esta compensación es la reforestación de parte de la superficie de la Reserva Natural del Valle de Iruelas (Ávila), que sufrió el pasado 2019 un gran incendio, colaborando así con la recuperación de este espacio.

Siendo un proyecto implementado en 2022 por el grupo, el sistema está preparado para guardar los datos de todas las experiencias registradas anualmente, por lo que es necesario esperar para poder ver sus resultados reales, pero se adelanta la buena acogida de esta iniciativa por parte de sus clientes, alcanzando cifras altas de participación.

Ha sido por esta iniciativa por la que Vincci Hoteles ha recibido el premio Best Practice Sostenibilidad en el Sector Hotelero 2022, concedido por la Asociación Ibérica de Gestiones de Viajes de Negocios (IBTA), en su Gala del Turismo de Negocios celebrada el pasado 17 de noviembre del mismo año en Madrid.



AGUA DE KM 0

Objetivos:

- ▶ Eliminar el uso de plásticos de un solo uso.
- ▶ Reducir las emisiones de CO 2 .
- ▶ Asegurar la salud y seguridad de los clientes y empleados.
- ▶ Apostar por una gestión sostenible del agua.

Descripción:

En su claro compromiso por un turismo responsable y sostenible, Grupo Vincci Hoteles presentó el pasado año, con motivo del Día Mundial del Agua, su nuevo Plan de Gestión Sostenible del Agua 2021-2030, cuyo principal reto es el ahorro total de 33.300.000 litros de agua durante los años que comprende.

Este Plan contempla numerosas y diversas medidas orientadas hacia la reducción de su huella hídrica, el control y la mejora de la calidad de sus vertidos, y hacia una sensibilización y formación tanto del equipo humano como de sus huéspedes, entre otras, con el fin de conseguir establecimientos cada vez más sostenibles.

Entre las iniciativas y proyectos que surgen de este Plan de Gestión Sostenible del Agua, destaca el proyecto “Agua km 0”, que consiste en la incorporación de dispensadores que recogen el agua de la red local y la someten a un proceso de filtración, permitiendo obtener agua libre de olores y de cualquier sustancia perjudicial, que mantiene sus minerales y, por supuesto, apta para su consumo.

Los objetivos de Vincci Hoteles con este proyecto eran claros. Un agua de proximidad no requiere ser transportada, por lo que se evitan las emisiones de CO2 que esta actividad supone. Además, servir esta agua en botellas de vidrio propias de la cadena contribuye a otro de sus objetivos de eliminar todos los productos de plástico de un solo uso, retirando las botellas de agua embotellada de este material, suponiendo una menor generación de residuos.

Los dispensadores se encuentran instalados, hoy en día, en las oficinas centrales del grupo y en sus hoteles, principalmente para los diferentes eventos que se celebran en sus instalaciones. Siendo, su siguiente paso, la instalación en las habitaciones para que sus huéspedes puedan ser partícipes de esta iniciativa.



PUNTOS DE RECARGA PARA COCHES ELÉCTRICOS

Objetivos:

- ▶ Apostar por una movilidad sostenible.
- ▶ Reducir las emisiones de CO 2 .
- ▶ Ofrecer y facilitar a sus clientes la posibilidad de recarga de coches eléctricos.



Descripción:

Grupo Vincci Hoteles, tras identificar que uno de los grandes desafíos para la movilidad sostenible era la falta de puntos de recarga para coches eléctricos, anunció ya en 2018, y coincidiendo con la Semana Europea de la Movilidad, su acuerdo con la compañía norteamericana Tesla Motors para la incorporación a su movimiento “Destination Charging”, que tiene como fin crear una red de recarga por toda Europa. Gracias a este acuerdo, se logró la instalación de estos puntos de recarga en los parkings de algunos de sus hoteles en Madrid, Barcelona, Marbella, Almería, Salamanca, Valladolid y Lisboa.

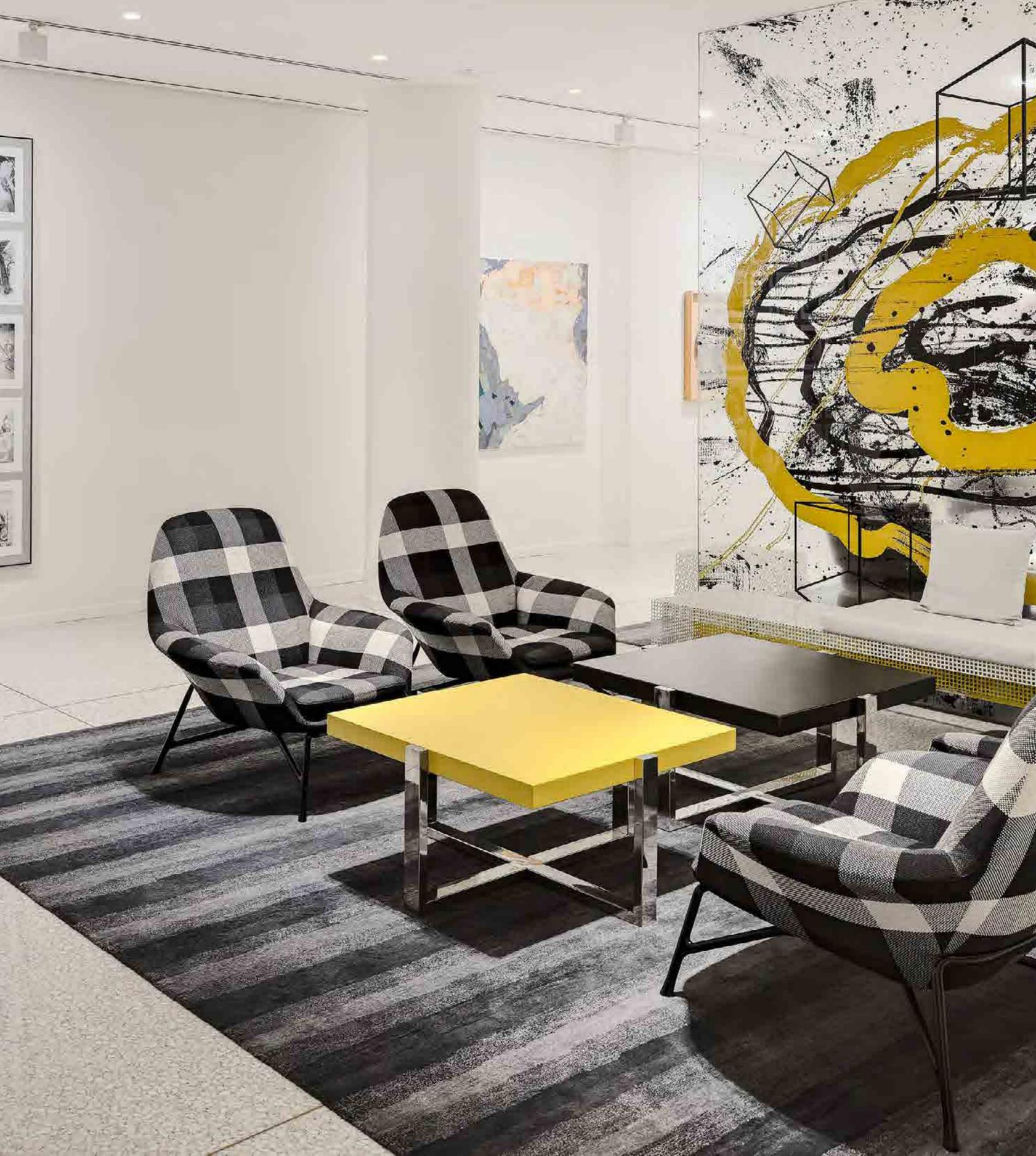
Continuando con su apuesta por el fomento de movilidad sostenible, en 2019 se cerró el acuerdo con el fabricante de automóviles Porsche, que permitió la instalación de nuevos puntos de recarga, y, posteriormente en 2021, firmaron el correspondiente con Endesa para continuar con la instalación de cargadores en los hoteles.

Todos estos puntos situados en el parking de los hoteles de Grupo Vincci son gratuitos para sus clientes, que pueden hacer uso de él por varias horas o durante la noche, orientando a aquellos que no dispongan de cargador acerca de otros puntos de recarga próximos al hotel.

La información sobre la ubicación de los puntos está disponible en el site de Sostenibilidad del grupo y en su aplicación Vive Vincci App, presentada durante la Semana Europea de la Movilidad en su edición de 2020, y que agrupa toda la información necesaria para que al viajero le resulte más fácil realizar su recorrido de una forma más sostenible.

Este proyecto tuvo una gran acogida por parte de los clientes de Vincci Hoteles, que dan un uso continuado a estos puntos de recarga, lo que supone un beneficio tanto para éstos como para el medio ambiente al apostar por una movilidad sostenible y libre de emisiones, y que además cuenta con subvenciones por parte de estas empresas.





CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

H10 HOTELES



H10 Hotels es una cadena hotelera fundada a principios de los años 80, cuando comenzó a operar en los principales destinos vacacionales de España. Tras estos 40 años, en la actualidad la compañía cuenta con 66 hoteles, ubicados en 23 destinos repartidos en Reino Unido, Italia, Portugal, Alemania, España, México, República Dominicana y Jamaica.

Los establecimientos de H10 Hotels operan bajo tres marcas que reflejan la filosofía y personalidad de la cadena: H10 Hotels, para sus hoteles en Europa; Ocean By H10, su división de resorts cinco estrellas en el Caribe; y The One By H10 Hotels, establecimientos de lujo urbano con ubicaciones privilegiadas y servicios de alto nivel.

De la misma forma que H10 Hotels se compromete a garantizar la máxima calidad de su servicio con instalaciones, gastronomía y ubicaciones de excepción, impregna su actividad con el compromiso medioambiental y social que definen e implementan en su Plan Estratégico de Sostenibilidad Stay Green, que nace con el

objetivo de impulsar y promover un modelo de turismo responsable en todos sus destinos.

El plan de sostenibilidad de la compañía se estructura sobre cuatro ejes de acción proyectados para el periodo 2021-2030, los cuales se han definido estratégicamente desde una perspectiva multidisciplinaria y transversal, aplicada a todas las áreas y actividades de la compañía. Se trata de la Huella de Carbono Cero, la Gestión Sostenible del Agua, el Consumo Responsable y el Compromiso Social.

En línea con su compromiso por la sostenibilidad, H10 Hotels cuenta con el certificado Biosphere Sustainable, certificaciones de sostenibilidad con Booking, EXPEDIA-UNESCO; y sellos como el de Ecostars. Además, en el marco de la celebración de FITUR 2023, CaixaBank ha reconocido la labor en sostenibilidad de la organización con el galardón “CaixaBank Hotel&Tourism” por su programa Stay Green.

HUELLA DE CARBONO CERO

Objetivos:

- ▶ Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en un 75% en 2030 y lograr la neutralidad en 2050.
- ▶ Fomentar la descarbonización, las instalaciones de energías renovables y la eficiencia energética en todos los ámbitos de actividad.

Descripción:

La iniciativa Huella de Carbono Cero alinea la actividad del grupo con los objetivos de reducción de emisiones y neutralidad a largo plazo contemplada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y por el Green Deal de la Unión Europea. Ambos programas son el marco que inspira el plan Stay Green de H10 Hotels.

En términos de energías renovables, el 90% de los establecimientos de la cadena cuentan, en el año 2023, con contratos de suministro de electricidad con certificado de origen renovable (GdO), que reducen significativamente la emisión de CO2 por estancia. En concreto, todos los hoteles ubicados en España cuentan con un 100% de electricidad verde desde el año 2016.



Además, la organización apuesta por la implementación de instalaciones de energía renovable en los propios hoteles, con el fin de aprovechar al máximo los recursos naturales que cada destino brinda. En este sentido, la mitad de los hoteles de la cadena cuentan, en 2023, con paneles solares, instalaciones de geotermia, biomasa o aerotermia. A corto plazo, el Plan Stay Green refuerza esta iniciativa con la instalación de más de 2,5 MW de potencia de energía solar fotovoltaica en las cubiertas de varios hoteles de las Islas Canarias, en España, para generar hasta un 15% de la electricidad demandada.

Asimismo, la compañía seguirá apostando por tecnologías alternativas para disminuir el consumo de combustibles fósiles y así contribuir a la descarbonización de su actividad. Todos los hoteles abiertos o reformados desde 2015 cuentan con instalaciones que permiten el aprovechamiento de energías renovables para la generación de calor.

Para evaluar el impacto de las políticas de ahorro energético y descarbonización, la organización certificará anualmente la huella de CO₂ con AENOR según el GHG Protocol (GreenHouse Gas Protocol) y valorará los avances respecto al escenario de referencia del año 2010.



VINCULACIÓN A LA FUNDACIÓ ALBERT

Objetivos:

- ▶ Promover la salud y educación de niños y niñas en situación de vulnerabilidad social.
- ▶ Promover la sensibilización y compromiso social de la organización entre sus empleados, colaboradores y clientes.
- ▶ Reducir las desigualdades sociales.

Descripción:

El compromiso social de H10 Hotels se materializó en 2016, con su vinculación a la Fundació Albert que, en colaboración con la Fundació Pere Tarrés, Càritas y otras entidades, promueven la salud y la educación de niños y niñas en situación de vulnerabilidad social.

La labor de la organización junto a la Fundació se centra en la protección de la infancia, cubriendo las necesidades básicas de salud y educación. Ésta se lleva a cabo a través de su proyecto FASE (Fundació Albert Salud y Educación), poniendo a disposición de niños y niñas revisiones dentales, oftalmológicas, podológicas y de osteopatía, así como actividades de refuerzo escolar y campamentos de verano.



Con este proyecto, en el que colaboran más de 65 trabajadores y voluntarios, se han atendido a más de 975 niños y niñas de más de 65 familias en riesgo de exclusión social.

Además, cabe destacar que H10 Hotels colabora con el Hospital Sant Joan de Déu y su programa Hospital Amic, cuyo objetivo es hacer lo más positiva posible la experiencia de los niños hospitalizados, como por ejemplo con proyectos de intervenciones asistidas con perros, entre otros.



CONSUMO RESPONSABLE Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Objetivos:

- ▶ Reducir un 25% el volumen de residuos generados respecto a los indicadores de 2021.
- ▶ Disminuir el impacto ambiental de los residuos generados.
- ▶ Hacer partícipe a empleados, colaboradores y clientes en la consecución de los objetivos

Descripción:

H10 Hotels, comprometido con el objetivo de proteger el entorno natural y disminuir el impacto medioambiental de los residuos generados por su actividad, promueve el consumo responsable con proyectos centrados en la eliminación de plásticos en sus establecimientos y la reducción de los residuos generados.

Con las iniciativas puestas en marcha en los últimos años, la organización ha reducido significativamente el uso de plásticos en sus establecimientos, con la eliminación del consumo anual de 2,5 millones de botellas y 6 millones de vasos de plástico, al poner a disposición de los clientes botellas de agua reutilizables y más de 150 fuentes de agua filtrada par el consumo interno y de clientes.





En las habitaciones, la compañía ha sustituido los amenities en formato monodosis por dosificadores ecológicos de hasta 400ml en todos sus hoteles de España y Europa, reduciendo hasta un 80% el uso de plástico.

En restauración, concretamente en el área del desperdicio alimentario, con el fin de reducir al máximo las mermas, la organización ha optimizado la planificación y producción de comida, junto a controles exhaustivos de la producción de residuos orgánicos generados cada día durante el servicio a los clientes. Para ello, H10 Hotels ha modificado los buffets y las cartas, ajustando las producciones a las necesidades reales, comprando producto local y colaborando con una empresa de Inteligencia Artificial que les ayuda en la mejora continua en la reducción del desperdicio alimentario.

En el año 2023, H10 Hotels registra el volumen de residuos generados en sus hoteles para obtener el resultado total por los diferentes residuos, para poder tener así una referencia y una visión clara del avance hacia sus objetivos.



RH HOTELES



RH Hoteles es una cadena hotelera fundada a principios de los años 80 y que, en la actualidad, cuenta con 18 establecimientos y 2 bloques de apartamentos turísticos de diferentes categorías y ubicados en los destinos nacionales de Benidorm, Calpe, Gandía, Valencia, Castellón, Peñíscola y Vinaròs.

RH Hoteles es una cadena hotelera fundada a principios de los años 80 y que, en la actualidad, cuenta con 18 establecimientos y 2 bloques de apartamentos turísticos de diferentes categorías y ubicados en los destinos nacionales de Benidorm, Calpe, Gandía, Valencia, Castellón, Peñíscola y Vinaròs.

Asimismo, con el objetivo de otorgar calidad y bienestar a sus clientes, algunos de los hoteles de la cadena disponen de certificados EMAS de Gestión Medioambiental otorgada por Eco-Management and Audit Scheme, ISO 14001 de Gestión Medioambiental otorgada por SGS, y el certificado Bioscore, que evalúa la sostenibilidad de la organización.

En diciembre del año 2022, CaixaBank otorgó a RH Hoteles el premio “Caixa Bank Hotels & Tourism”, un reconocimiento a proyectos del sector hotelero y alojamientos turísticos que apuestan por el desarrollo sostenible en cualquiera de sus ámbitos, y destacan iniciativas con impacto en la sociedad, en el entorno o que puedan favorecer sistemas de economía circular.

COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN VICENTE FERRER

Objetivos:

- ▶ Aportar al proceso de transformación social y desarrollo sostenible de comunidades en situación desfavorable.

Descripción:

RH Hoteles colabora en la puesta en marcha de diferentes proyectos con la Fundación Vicente Ferrer, que trabaja por

las personas, implicando a los grupos más desfavorecidos de la India para lograr un desarrollo sostenible y justicia social.

Algunos de estos proyectos son: el empoderamiento de la mujer en el ámbito laboral rural, la construcción de estructuras hídricas que dotan de agua a agricultores de pequeños pueblos, la financiación para la construcción de varias viviendas para familias desfavorecidas, y la promoción de la integración social de niños con discapacidad intelectual.



AHORRO DE AGUA EN LAS PISCINAS

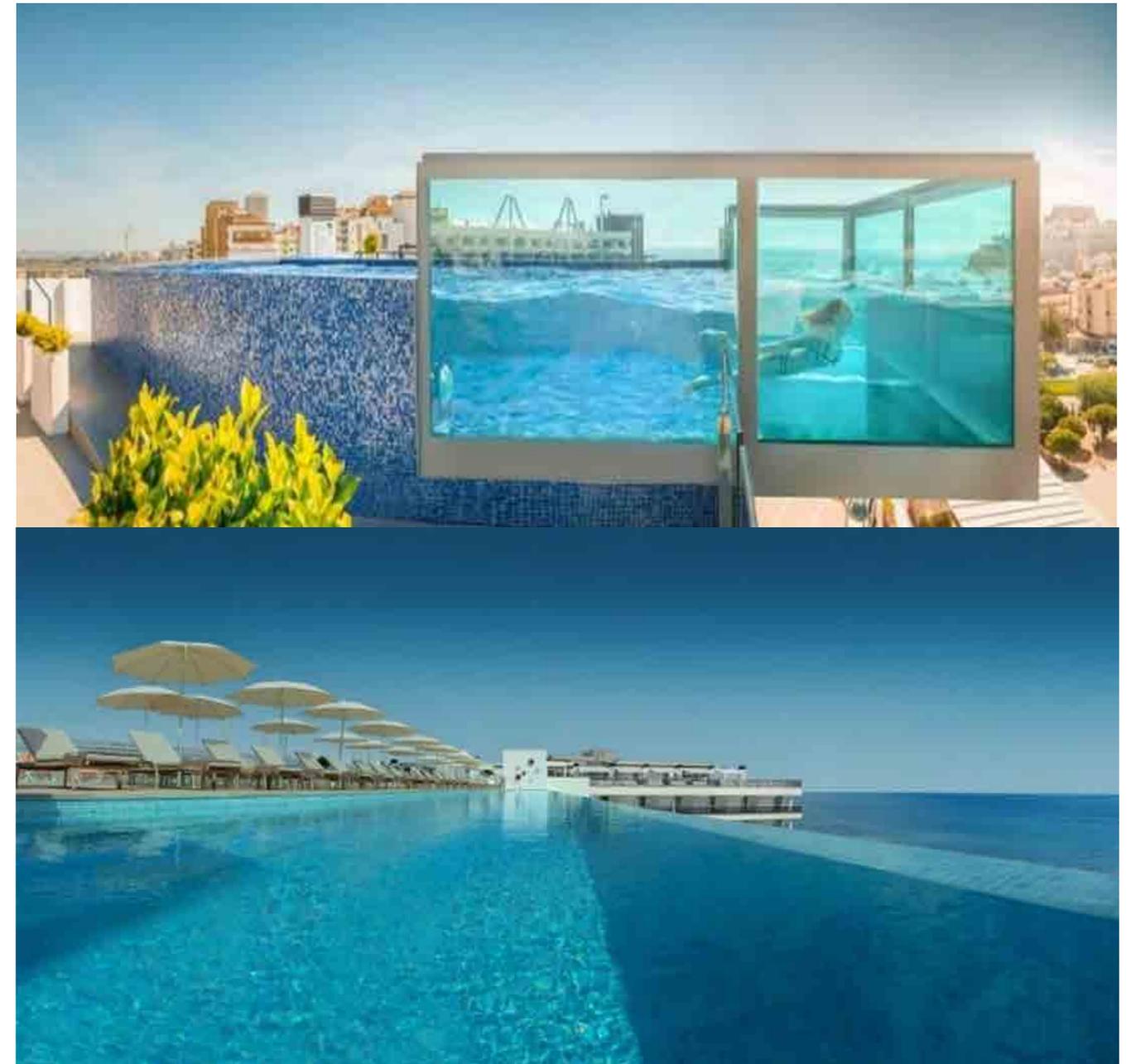
Objetivos:

- ▶ Minimizar el consumo de agua.
- ▶ Reducir el uso de productos químicos para el tratamiento del agua
- ▶ Disminuir el consumo energético.

Descripción:

Desde RH Hoteles, en línea con las acciones de ahorro en el consumo del agua, se planificó la instalación y reforma de las piscinas de sus hoteles, disminuyendo su profundidad.

De esta forma, se reducen los requerimientos hídricos, disminuyendo el uso de productos químicos y la energía necesaria para su limpieza, ofreciendo el mismo servicio a sus clientes.



CÁLCULO Y REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Objetivos:

- ▶ Cálculo y Reducción de la Huella de Carbono.
- ▶ Ser conscientes y responsables por los impactos ambientales negativos que generan sus actividades.

Descripción:

Desde los últimos años, RH Hoteles calculan la huella de carbono de su organización, en el Alcance 1 y Alcance 2. Así, cuentan con la certificación de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, en la mayor parte de sus hoteles, reafirmando cada año su compromiso por el respeto al entorno y por la reducción de su contaminación.

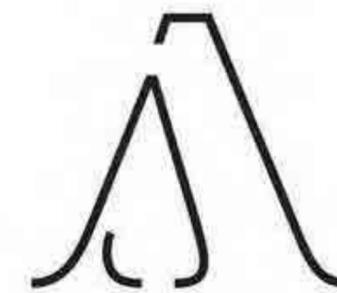
La compañía ha adoptado al respecto medidas que han permitido reducir sus emisiones de CO2 equivalente, como la sustitución de combustibles como el propano y el gasoil por gas natural, con factores de emisión menores, el consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, entre otras.



CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD



ARTIEM



ARTIEM

FRESHPEOPLE MAKE THE DIFFERENCE

ARTIEM es una empresa familiar fundada en el 1974 en la isla de Menorca y que, actualmente, se encuentra en tránsito de la tercera a la cuarta generación, contando con cinco hoteles en los destinos nacionales de Menorca, Madrid y Asturias.

Con la convicción de que la única manera de crecer es hacerlo de la mano de su entorno, trabajan para que todos sus grupos de interés alineen su modelo de negocio con el desarrollo sostenible. La implicación de la sostenibilidad en cada una de sus acciones favorece su compromiso con la prosperidad sostenible y el impacto positivo en el medio ambiente y en la comunidad local, siguiendo las directrices marcadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incluidos en la Agenda 2030 de la ONU.

Este compromiso se materializó en la obtención de la certificación Biosocore, que verifica una gestión sostenible de la organización, y de B Lab, por su cumplimiento con los más altos estándares en términos de desempeño social y ambiental, transparencia y responsabilidad empresarial, siendo la primera cadena hotelera de Europa y tercera del mundo en obtener esta certificación.

En línea con sus valores, ARTIEM colabora con empresas y entidades con impacto social y ambiental, creando alianzas estratégicas que alcanzaron las 19 en el año 2021, con organizaciones como Cáritas, Down Madrid, Aliança Menorca Sense Plastic, Asociación Pro- Personas Discapacitadas Raitana en Asturias, y Elitechip en el ámbito deportivo, entre otras.

PROYECTO “HABITACIÓN SOLIDARIA”

Objetivos:

- ▶ Conseguir la equidad y una vida digna de las personas de su entorno directo.
- ▶ Ampliar el ámbito de acción a un contexto más amplio.les negativos que generan sus actividades.

Descripción:

A partir de la pandemia provocada por la COVID-19, en ARTIEM fueron conscientes de la gran brecha social que sufrían aquellas personas que necesitaban de ayuda y apoyo del resto de la sociedad.

Siendo un asunto de preocupación para la organización, además de ofrecer empleo a personas en riesgo de exclusión, ARTIEM se sumó al trabajo de Cáritas España creando un tipo de habitación bajo el nombre de “Solidaria”, que destina el 100% de su valor para ayudar a las familias que lo necesitan. Cáritas, a su vez, emite un certificado de donación a los clientes que reserven esta estancia.

Los más implicados en el proyecto fueron el director comercial, los equipos de ventas y reservas y las recepciones, y, sobre todo, los representantes de Cáritas Menorca a la hora de extender el proyecto a nivel nacional.



Además de colaborar con Cáritas, colaboran con Triodos Bank, otra empresa B Corp que a través de su Fundación facilita una plataforma de Matchfunding, combinando la ayuda ciudadana a través de la financiación colectiva con apoyo de distintas instituciones y empresas. Los fondos recaudados son destinados para financiar proyectos locales de impacto de alta diversidad como agricultura, social y ambiental, entre otros.

De esta forma, ARTIEM vincula el proyecto con tres de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS 1. Fin a la pobreza, ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, y ODS 10. Reducción de las desigualdades.

Como resultado de este proyecto, y como indicadores de impacto positivo, ARTIEM dona el 100% del valor de la habitación a Cáritas, ofreciendo la venta de una al día en sus hoteles. De esta forma, la recaudación durante el periodo 2020-2022 ha alcanzado los 150.000€. La recaudación durante el periodo 2020-2022 ha alcanzado los 150.000€.



PROYECTO “KRIVAKU”

Objetivos:

- Mejorar las condiciones laborales en los restaurantes de ARTIEM Audax.

Descripción:

Durante el mes de junio de 2017, la organización analizó el proceso de limpieza de menaje en su Hotel ARTIEM Audax con el fin de identificar las incidencias y establecer un sistema que facilite el trabajo a sus empleados.

Tras esto, se instaló un sistema de cintas de transporte de menaje de los restaurantes durante el servicio desde los offices hasta la zona de tren de lavado y a la inversa, bajo el nombre KRIVAKU.

Las principales dificultades a las que se ha enfrentado ARTIEM han sido el desarrollo y las incidencias durante las primeras semanas de implantación que, debido a la gran cantidad de sensores de los que dispone el sistema, hicieron salir a la luz fallos y puntos de mejora.

En 2018, y tras una prueba piloto durante media temporada, instalaron un sistema de limpieza dentro del mismo KRIVAKU, mejorando su funcionamiento y mejorando las condiciones laborales de sus empleados.





Con este proyecto, ARTIEM ha valorado sus necesidades, diseñado y puesto en marcha una mejora de sus instalaciones, experimentando su funcionalidad y realizando los cambios necesarios para conseguir un buen funcionamiento. Así, se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS 3. Salud y bienestar, ODS 6. Agua limpia y saneamiento, ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, y ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.

De esta forma, han conseguido eliminar riesgos por accidentes en el transporte entre restaurantes y zona de lavado, la reducción de daños personales por la manipulación de menaje y roturas del material, la mejora de sus flujos y tiempos de trabajo en la limpieza, maximizar la presencia de camareros en sala, y mejorar la comunicación y atención al cliente.

En datos, tras su instalación ARTIEM ha conseguido reducir un 60% los días laborales de baja, un 70% las roturas de material y un 30% el material necesario para ofrecer los servicios.

PROYECTO EDOCASSISTANT

Objetivos:

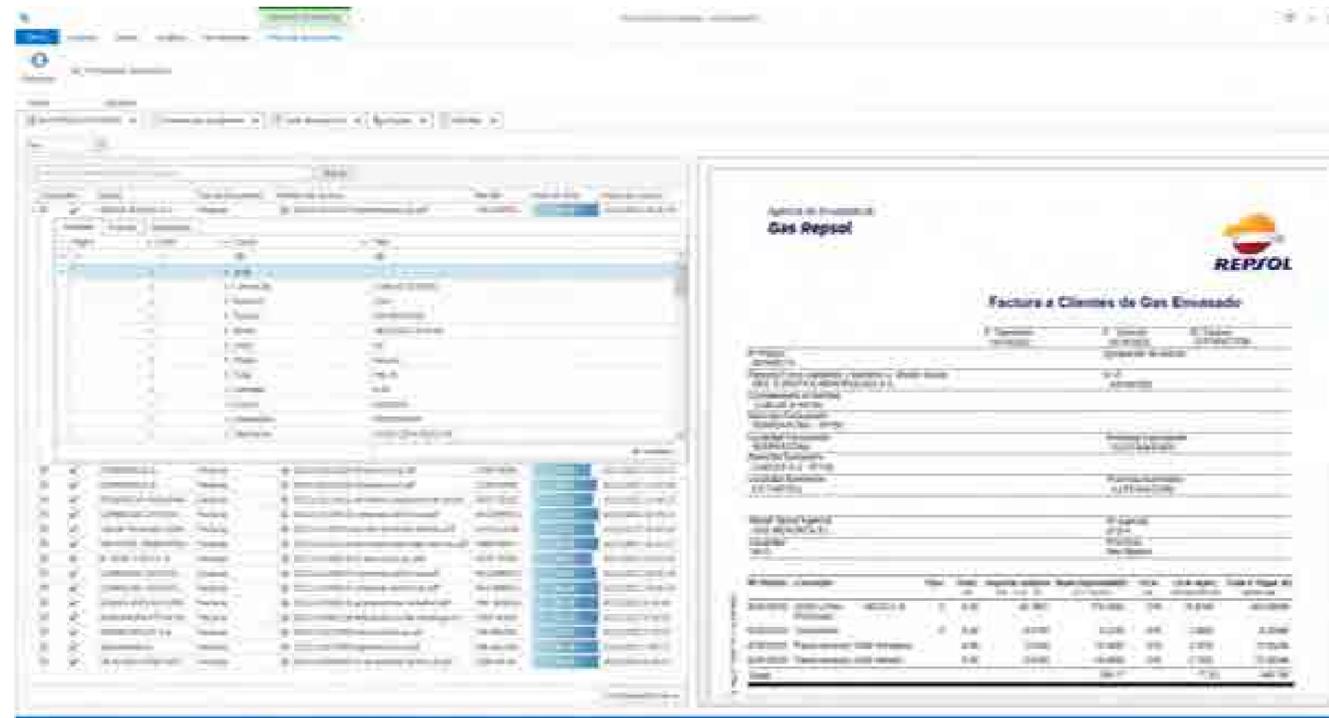
- ▶ **Contribuir con el crecimiento personal y profesional de sus empleados.**
- ▶ **Mejorar la experiencia del cliente y su competitividad como empresa.**

Descripción:

En 2007, ARTIEM inició el camino para robotizar las tareas administrativas con el fin de liberar tiempo a sus empleados y emplearlo en crear valor, satisfacer al cliente, crecer profesionalmente y contribuir con la protección del medio ambiente al eliminar el papel en los diferentes departamentos. Para ello, desarrollaron un software propio y patentado, el EdocAssistant.

Este software es capaz de leer los documentos, procesarlos y archivarlos, facilitando el trabajo a los departamentos de Personas y Bienestar (RRHH) y recepciones, entre otros. Para agilizar el proceso de digitalización, solicitaron a todos sus proveedores y colaboradores que las facturas y documentos se presentaran en formato PDF, implicándoles en la eliminación del papel.

Las dificultades aparecieron a la hora de tener que concienciar a estos grupos de interés sobre la nueva forma de trabajo, pero un asesoramiento y apoyo en la instalación de impresoras virtuales y la generación de plantillas les permitió seguir adelante con el proyecto.



EdocAssistant se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, y ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.

Con la implementación de este software, además de mantener la información siempre actualizada y sin errores, han conseguido una organización más eficiente, reduciendo los desperdicios, costes y tiempo, y obteniendo un mejor desempeño de sus trabajadores y con un mayor sentido de su propósito.

De esta manera, han logrado que el tiempo de contabilización de una factura desde su recepción hasta su registro sea de 14,28 minutos, con un 97% de ratio de éxito y solo un 14% de ratio de intervención de sus trabajadores en materia de contabilidad, con 14.296 facturas registradas en el periodo de enero a octubre de 2022.



CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES



CASTILLA TERMAL
HOTELES

Grupo Castilla Termal Hoteles comenzó sus andaduras en 2004, con la rehabilitación del Convento Mudéjar de Sancti Spíritus del s. XII para convertirlo en Castilla Termal Olmedo 4*. Naciendo con el compromiso sostenible de rehabilitar edificios históricos deteriorados y en desuso que forman parte del patrimonio cultural de la comunidad local, dándoles una segunda vida y respetando la arquitectura original, trabajan bajo la misión de preservar joyas históricas.

Sus hoteles, asentados en edificios históricos y emblemáticos de Castilla y León, Cantabria y Castilla – La Mancha, y las propiedades particulares de las aguas de cada uno de éstos, convierten a Grupo Castilla Termal Hoteles en una experiencia de bienestar y un referente en la gestión responsable de recursos hídricos, en sus establecimientos de Olmedo 4*, Burgo de Osma 4*, Solares 4*, Monasterio de Valbuena 5*, y la próxima apertura de Brihuega 5*.

En esta línea, establecen sus compromisos a partir de la visión de avanzar hacia un nuevo concepto de turismo, transformando el actual modelo en uno experiencial, en el que la calidad se traduce en un impacto positivo en huéspedes, comunidad y sociedad, a través de una gestión sostenible vinculada al desarrollo del patrimonio, la economía local, el bienestar y las personas. Adoptando diferentes iniciativas basadas en la sostenibilidad, firmó en 2021 su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, que promueve la implementación de 10 Principios en materia de Derechos Humanos, Aspectos Laborales, Anticorrupción y Medio Ambiente, adquiriendo la apuesta por apoyar, cumplir y defender los Objetivos de Desarrollo Sostenible incluidos en la Agenda 2030 de la ONU.

Gracias a este compromiso, obtienen diferentes certificaciones, como la certificación Bioscore y la certificación Biosphere, que evidencian sus esfuerzos por la sostenibilidad, y reconocimientos como Ecolíderes de Tripadvisor.

REHABILITACIÓN DE PATRIMONIO

Objetivos:

- ▶ Dar una segunda vida a edificios y ubicaciones históricas en desuso.
- ▶ Preservar el patrimonio y el legado cultural.
- ▶ Impulsar el crecimiento y economía local.

Descripción:

Bajo su visión y compromiso por la sostenibilidad, Castilla Termal rehabilita, desde 2003, edificios históricos en actual situación de desuso y deterioro que conforman parte del patrimonio cultural de la población donde se localizan.

Dando una segunda vida a estas infraestructuras, la organización respeta la arquitectura original, preservando su valor histórico y priorizando las localizaciones en la España rural. Siendo una apuesta clara por el impulso del crecimiento y desarrollo de la comunidad, basan sus actividades en la sinergia y acuerdos comerciales y de colaboración con diferentes compañías, organismos, instituciones y poblaciones locales, dando un impulso a la economía local y situándose como el mayor empleador del sector hotelero en estas zonas.





De forma cronológica, abrieron sus puertas los hoteles de Castilla Termal: Olmedo en 2004 sobre el Convento Mudéjar de Sancti Spíritus de la primera mitad del siglo XII; Burgo de Osma en 2010, en la Universidad Renacentista de Santa Catalina fundada en el siglo XVI; Solares en 2012, sobre la Casa de Baños convertida en la primera estación balnearia de Cantabria en 1827 y que, en 2023, cuenta con producción térmica basada en la biomasa; y Monasterio de Valbuena en 2015 como primer hotel sostenible, ubicado en el Monasterio de Santa María de Valbuena del siglo XII.

Durante el año 2023, la organización tiene programada la apertura de Castilla Termal Brihuega, ubicado en la histórica Real Fábrica de Paños del siglo XIII, hotel sostenible que cuenta con el uso de energías renovables, recuperación de aguas de las piscinas, recogida de agua de lluvia, equipos inteligentes de control de maquinaria y bombas eficientes.

De esta forma, Castilla Termal basa su gestión y modelo de negocio en los principios de la economía circular, dando una segunda vida a edificios históricos y conservando el legado cultural; y en el crecimiento y preservación de la comunidad local, lo que supone una contratación local que alcanza el 83,14% del personal y un 72% de los proveedores considerados de proximidad.

ECONOMÍA CIRCULAR Y COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PÁRKINSON SORIA

Objetivos:

- ▶ Potenciar la economía circular.
- ▶ Ofrecer productos de calidad, naturales y saludables a sus clientes.
- ▶ Colaborar con asociaciones en favor de la sociedad.

Descripción:

Castilla Termal considera a la economía circular como base de sus proyectos y modelo de negocio, no solo en la recuperación de patrimonio en desuso y, en muchos casos, en estado de ruina, sino también en diferentes proyectos y actuaciones dentro de su organización.

Uno de estos proyectos nace a partir de su producción de vino propio, Vino Converso, que utiliza uvas de los viñedos propios de la organización ubicados en Castilla Termal Monasterio de Valbuena. La producción de estos vinos, que emplea técnicas tradicionales, genera unos desperdicios conocidos como hollejo, que incluye pieles, pulpas, semillas y tallos recogidas tras el prensado de las uvas.





Hasta el momento de comenzar este proyecto, el hollejo era considerado como un residuo, pero desde entonces, éste se convierte en un recurso que emplean en su marca propia de cosmética natural, bajo el nombre de Castilla Termal, junto con agua termal mineromedicinal proveniente del manantial de Sancti Spíritus como base. Esta cosmética, además de utilizar envases 100% reciclados, está certificada como Cosmética Natural con el triple sello de ACENE, que la certifica como producto bio, elaborado con ingredientes de origen natural y vegano, sin componentes de origen animal, y no testada con animales.

En esta misma línea, y siguiendo su compromiso social, se sumaron en el año 2021 a la iniciativa de la Asociación Parkinson Soria con el fin de promover un proyecto de economía circular, recogiendo y donando los tapones de sus botellas de vino, que emplean el corcho como material, el cual es extraído de una manera respetuosa con el medio.

Estos tapones son tratados y transformados en granulado de corcho, que posteriormente es empleado para la fabricación de revestimientos, aislantes y superficies deportivas, entre otros; permitiendo a la Asociación poner en marcha y/o potenciar algunos de sus proyectos sociosanitarios.

GESTIÓN RESPONSABLE DEL AGUA

Objetivos:

- Mantener una gestión responsable y sostenible del agua, basada en la reutilización y reducción de su consumo.

Descripción:

Dada la propia naturaleza del modelo de turismo ofrecido por Castilla Termal, comprenden el agua como el elemento que da sentido, junto a la rehabilitación de patrimonio, a su cadena y proyecto. Esta concepción se ve reflejada en la gestión responsable de este recurso, con la consideración de que se trata de un bien común y finito.

Cada una de sus ubicaciones cuenta con propiedades mineromedicinales particulares en sus aguas, las cuales permiten a Castilla Termal ofrecer sus servicios a los clientes, no solo los habituales llevados a cabo en un establecimiento hotelero, sino también en sus instalaciones y productos cosméticos propios.



Esto requiere a la organización realizar diferentes estudios y mediciones, puesto que, según las características minerales de sus aguas, éstas pueden permitir un autoabastecimiento total de sus instalaciones, un consumo al ser potable o un único uso en los circuitos de aguas grises y agua de riego.

Basando su gestión en la reducción de consumo, aplican diferentes medidas de ahorro en sus actividades, destacando:

- ▶ La reutilización del 3% de agua de sus piscinas renovada diariamente por normativa, a través de un sistema de recuperación de aguas grises que recoge, trata, depura y suministra agua para el sistema de inodoros y riego de zonas verdes.
- ▶ La instalación de contadores individualizados por áreas que permiten medir y controlar el uso, además de subsanar eficazmente posibles fugas.
- ▶ La implementación de sistemas de bajo consumo como economizadores de agua en duchas, monomando con limitación de caudal, filtros y juntas de grifería adecuados, y pulsadores con función de media carga.
- ▶ El empleo de riego por goteo y sensores de lluvia en las zonas verdes, y el uso de agua tratada del canal de Riaza para el riego de los viñedos.

- ▶ La plantación de especies autóctonas con requerimientos hídricos acordes a la climatología local.
- ▶ El autoabastecimiento, gracias a las propiedades del agua, por los manantiales de Fuencaliente (Castilla Termal Solares) y de Santa Catalina (Castilla Termal Burgo de Osma), lo que evita el consumo de la red pública.
- ▶ El cambio de la política de lavado de toallas y sábanas, estableciendo un protocolo de ahorro y la implicación de sus clientes ofreciendo la posibilidad de no cambiarlas diariamente.



Cabe mencionar que, Castilla Termal Solares, dispone del mismo agua que la embotelladora Agua de Solares, que además es empleada en las instalaciones del hotel para consumo, y recogida y reutilizada para su sistema de geotermia e instalaciones como cisternas.

Como resultado a esta gestión responsable del agua, Castilla Termal logró en 2021 el ahorro anual de más de 17 millones de litros de este recurso.

Entrando en algunos resultados de las medidas implementadas por la organización, obtuvieron, para ese mismo año, los siguientes datos:

- ▶ Ahorro de hasta el 80% por la instalación del sistema de recuperación de aguas grises, en comparación con instalaciones similares que no disponen de éste.
- ▶ Reducción en un 50% del agua empleada en las duchas gracias a los economizadores de agua.
- ▶ Ahorro de un 41% gracias a filtros y juntas adecuadas en las griferías, en comparación con el consumo sin esta mejora.
- ▶ Reducción del 50% por los pulsadores con función de media carga en los inodoros, respecto al consumo sin éstos.



CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

GRUPO GARDEN



Garden Hotels es una empresa familiar del sector hotelero mallorquín fundada en el año 1986 y que, actualmente, cuenta con 11 hoteles en cuatro destinos españoles: Mallorca, Menorca, Ibiza y Huelva, convirtiéndose en una de las cadenas hoteleras más importantes en nuestro país especializada en el segmento de sol y playa.

Su implicación con el entorno, las comunidades locales, los proveedores y el medio ambiente hace que Garden Hotels enfoque su Responsabilidad Social Corporativa (RSC) hacia la consecución de un modelo de turismo responsable y sostenible, basado en sus tres ejes fundamentales: sostenibilidad social, sostenibilidad económica y sostenibilidad ambiental.

Este compromiso firme y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluidos en la Agenda 2030 de la ONU, se

plasma en las Políticas de Gobernanza de la organización y en su empeño por la mejora continua y la credibilidad hacia sus grupos de interés, que les ha llevado a conseguir diferentes certificaciones. Entre ellas se encuentra la certificación Travelife en todos sus hoteles, la certificación ISO 14001 en dos de ellos, de los cuales uno dispone de la certificación europea EMAS, y el certificado de Estrategia de Economía Circular de AENOR, siendo la primera cadena hotelera en recibirlo a nivel internacional.

El enfoque y la implicación de Garden Hotels por la sostenibilidad y el turismo responsable tiene como resultado la puesta en marcha de diferentes proyectos, que se enmarcan como ejemplos de buenas prácticas en un sector tan relevante en España como es el hotelero, integrando en todos ellos actuaciones en los ámbitos social, económico y ambiental.

PROYECTO DE ECONOMÍA CIRCULAR DE GENERACIÓN DE COMPOST ECOLÓGICO CON RESTOS ORGÁNICOS DE LOS PROPIOS HOTELES

Objetivos:

- ▶ Revitalizar la agricultura balear y ecológica.
- ▶ Minimizar el impacto ambiental reaprovechando un residuo.
- ▶ Ofrecer productos ecológicos en los bufés de los hoteles.
- ▶ Promover la economía local.
- ▶ Favorecer la inclusión laboral de personas con diversidad funcional.

Descripción:

Desde Garden Hotels, en un continuo diálogo con la comunidad local, se dieron cuenta de que el incremento de consumo de alimentos ecológicos en las Islas Baleares no paraba de aumentar en los últimos años debido al creciente interés del consumidor por estos productos, ya fuera por motivos ambientales o de salud, llegando a darse momentos donde la oferta de productos frescos con sello de agricultura ecológica era menor a la demanda.

Los motivos identificados de esta situación destacaban la falta de agricultores ecológicos y la escasez de productividad en algunos terrenos, entre otros. Pero el problema fundamental se encontraba en la falta de abono orgánico para la fertilización de los terrenos inscritos en el Consejo Balear de la Producción Agraria Ecológica, ya que este tipo de agricultura no permite la utilización de fertilizantes.

La solución a la problemática se centraba en el uso de compost como enmienda orgánica, pero su difícil acceso hacía que los propios agricultores tuvieran que recurrir a generar el suyo propio, frenando la capacidad productiva que sus fincas pudieran tener.

Conscientes del problema, y en línea con su compromiso por la sostenibilidad y el apoyo a la comunidad local, entre los años 2015 y 2016, Garden Hotels y los miembros de la asociación APAEMA (Associació de productors i productores d' agricultura ecològica de Mallorca) establecieron una colaboración para introducir alimentos ecológicos locales en los menús de sus hoteles.

De esta manera, Garden Hotels ofrecía a sus clientes, cada vez más concienciados, este tipo de productos y consideraba los restos orgánicos de sus cocinas y comedores para su utilización en la generación de compost empleado en la agricultura ecológica, pasando de ser un residuo a un potencial recurso.

Esta colaboración llevó, entre los años 2016 y 2017, a desarrollar una prueba piloto en uno de sus hoteles para convertir la materia orgánica restante en compost apto para este tipo de agricultura. Debido a la legislación del momento, se tuvo que esperar hasta 2019 para consolidar esta actividad como proyecto pionero de Economía Circular en las Islas Baleares y nuestro país, gracias a la Ley de residuos balear 8/2019 aprobada ese año. A partir de la materia orgánica

recogida y los restos de poda de sus instalaciones, y los procedentes de otras organizaciones gracias a distintas alianzas, Garden Hotels consigue generar compost de alta calidad para la agricultura ecológica de Mallorca.





Esta colaboración llevó, entre los años 2016 y 2017, a desarrollar una prueba piloto en uno de sus hoteles para convertir la materia orgánica restante en compost apto para este tipo de agricultura. Debido a la legislación del momento, se tuvo que esperar hasta 2019 para consolidar esta actividad como proyecto pionero de Economía Circular en las Islas Baleares y nuestro país, gracias a la Ley de residuos balear 8/2019 aprobada ese año.

A partir de la materia orgánica recogida y los restos de poda de sus instalaciones, y los procedentes de otras organizaciones gracias a distintas alianzas, Garden Hotels consigue generar compost de alta calidad para la agricultura ecológica de Mallorca.

Los resultados obtenidos en este proyecto, durante el año 2021, se ven reflejados en las siguientes cifras:

- ▶ 972,35 toneladas de poda introducida en tratamiento como material estructurante.
- ▶ 141 toneladas de materia orgánica recogida en establecimientos y utilizada en el proceso de compostaje.
- ▶ 104,75 toneladas de compost ecológico generado.

PROYECTO NO PLASTIC

Objetivos:

- ▶ Reducir la cantidad de plástico de un solo uso en sus establecimientos.
- ▶ Reutilizar los envases de plástico de sus establecimientos.
- ▶ Ofrecer un producto ecológico con ingredientes naturales.
- ▶ Potenciar la economía local.
- ▶ Favorecer la inclusión laboral de personas con diversidad funcional.

Descripción:

En el año 2019, Garden Hotels detectó la necesidad y la oportunidad de eliminar los plásticos de un solo uso de sus establecimientos y apoyar, a su vez, a la economía local impulsando la circularidad y su compromiso con la sociedad.

Para dar forma a esta iniciativa surgió el proyecto No Plastic, cuyo pilar fundamental es la sustitución de los tradicionales amenities, que encontramos en los baños de las habitaciones, por dispensadores rellenables, reutilizables y retornables. Este proyecto se puso en marcha gracias a la colaboración con la empresa mallorquina Tot Herba, que elabora champú, gel y acondicionador ecológicos a partir de ingredientes naturales y de origen local, como la almendra mallorquina.

Estos productos y su fabricación por Laboratorios Authex, nacidos en Mallorca en 1976 como laboratorio de alternativas naturales, ponen en valor las materias primas de origen mediterráneo y procedentes de cultivos ecológicos y sostenibles, utilizando únicamente aquellos conservantes e ingredientes reconocidos y autorizados por la certificación ecológica, y tensoactivos sostenibles, de origen natural y de calidad.

Una vez concretado el producto sostenible y de calidad que Garden Hotels quería ofrecer a sus clientes, llegaron a un acuerdo con Tot Herba para implementar dispensadores de mayor tamaño (300 ml) y de formato reutilizable, y cuya fabricación debía involucrar a personas en riesgo de exclusión social y a personas pertenecientes a Amadip-Esment, fundación mallorquina para la protección y defensa de personas con diversidad funcional y sus familias, con el fin de promover el empleo local e igualitario.

Al tratarse de una empresa familiar y pequeña, Garden Hotels puso a su disposición los recursos necesarios para poder hacer frente al volumen de producción requerido y realizaron una prueba piloto en uno de sus hoteles, contratando personal adicional de asociaciones con fines sociales para el rellenado de los dispensadores, que se pegaron a la pared de la ducha en unos soportes de policarbonato con dos botellas reutilizables.

Siendo esta prueba piloto un éxito, comenzaron los trámites para conseguir las autorizaciones necesarias para la higienización de los dispensadores utilizados y su posterior relleno y retorno a los hoteles, asegurando unos niveles óptimos de seguridad e higiene a sus clientes. Así, se trata de un proceso cíclico basado en los principios de la Economía Circular, donde el reciclaje y la recuperación son los protagonistas, consiguiendo un aprovechamiento real y un coste cero en el plástico de los amenities de sus hoteles.

De la misma manera, y para los hoteles de Ibiza y Huelva, han establecido acuerdos con la empresa local Aromas de Ibiza para implementar estos dispensadores reutilizables.



Los resultados obtenidos en este proyecto son medidos en función de los residuos evitados, y suponen una implantación progresiva del proyecto en los diferentes hoteles.

- ▶ En 2019, en Playa Garden Selection Hotel y Spa, primer hotel involucrado al proyecto, se ahorraron 24.604 botellas de plástico, lo que supone además un ahorro económico importante.
- ▶ En 2020, se añadieron los hoteles Alcudia Garden y Palm Garden.
- ▶ En 2021, se incluyeron los hoteles Cala Millor Garden, Garden Playa Natural y Tropic Garden.
- ▶ En 2022, con todos los hoteles de la cadena contando con estos dispensadores retornables, se evitan más de 188.000 amenities tradicionales, lo que supone un ahorro de 1,5 toneladas de plástico por temporada.

PROYECTO DE APOYO A LA CREACIÓN Y VIABILIDAD DE LA MARCA ME ECOLÒGIC DE MALLORCA

Objetivos:

- ▶ Ofrecer a los clientes alimentos de proximidad, Km 0 y productos ecológicos, libres de pesticidas y fertilizantes químicos, y de calidad.
- ▶ Minimizar el impacto ambiental y ecológico.
- ▶ Favorecer la economía local.
- ▶ Generar respeto entre los turistas mostrándoles la cultura balear.

Descripción:

En línea con el compromiso de Garden Hotels por la economía y producción local, en 2015 se involucraron en la idea del producto Me ecològic de Mallorca, concebida por tres ganaderos que creían en la diversidad autóctona y el bienestar animal.

Este Me ecológico de Mallorca (cordero ecológico de Mallorca) se cría en fincas ecológicas de la isla, alimentándose de leche materna y de pastos propios libres de pesticidas, químicos y transgénicos. Esto garantiza una carne como producto local, de alta calidad, ecológica y 100% natural, para ofrecerla a los clientes de los hoteles y sus restaurantes de Garden Hotels.



CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

El proyecto comenzó con un plan de negocio en apoyo a los ganaderos y un evento de degustación en uno de los hoteles, con el fin de promocionar el producto y su calidad. De esta forma se demostró la posibilidad de alianza entre el sector hotelero y el sector primario, compartiendo los mismos valores de preservación del entorno y la revitalización de la economía local.

A pesar de la calidad del producto, ninguna organización e institución presente se comprometió con la compra del producto, por lo que Garden Hotels asumió la compra para la viabilidad del plan de negocio e implementación en sus hoteles.

En la actualidad, y dado el buen recibimiento del producto, disponen de un acuerdo de compromiso de compra de 150 kg semanales, lo que suma un total de 3.000 kg de cordero ecológico mallorquín en una temporada, ofreciendo a sus clientes un producto local y de calidad, y apoyando el desarrollo de agricultores y ganaderos locales.



POSADAS DE ESPAÑA



Posadas de España, con más de 20 años de trayectoria en el sector hotelero, es una cadena familiar formada por 4 hoteles situados en parques empresariales de algunas de las ciudades más relevantes de España: Pinto (Madrid), Valencia, Málaga y Cartagena (Murcia).

La cadena surge para atender las necesidades del cliente de negocios que reclama un hotel cercano a su lugar de trabajo y, además, recibe un alto volumen de cliente vacacional de temporada, al estar situados en algunos de los principales destinos turísticos nacionales.

Desde unos años atrás, Posadas de España decidió apostar por las nuevas tecnologías y sus beneficios ambientales y de protección del entorno, instalando, por ejemplo, en su hotel Posadas de España Paterna, una estación Tesla - Supercharguer. Actualmente, todos los hoteles de la cadena disponen de una estación de carga para todo tipo de coches eléctricos.

Cada uno de sus hoteles posee una esencia distinta, pero todos comparten el principio de sostenibilidad y sus compromisos, teniendo como objetivo común predicar unos valores basados en el cuidado social, local y medioambiental. Con la intención de alinear estos valores con los de sus proveedores, desde hace unos años, solicitan información a todos ellos sobre sus políticas de sostenibilidad y toda certificación que avale sus buenas prácticas, contando con proveedores locales que les aprovisionan de productos de Km0, contribuyendo a un impacto positivo en la comunidad local. Sus buenas prácticas y apuesta por la sostenibilidad, avanzando hacia un modelo de gestión responsable, ha permitido a Posadas de España la obtención de diferentes certificados.

Entre ellos, el certificado Bioscore, que tiene en cuenta su triple impacto ambiental, social y de gobernanza, y conjuga los requisitos presentes en la legislación aplicable y normas internacionales.

PROYECTO GIFT A TREE SAVE THE PLANET

Objetivos:

- ▶ **Compensar las emisiones de CO2.**
- ▶ **Reducir el consumo de agua y electricidad.**
- ▶ **Hacer partícipes a sus clientes.**
- ▶ **Disminuir el vertido de productos químicos empleados en la limpieza**

Descripción:

En el compromiso de Posadas de España por cuidar el entorno y apostar por la sostenibilidad dentro de su actividad, fueron conscientes de que en Europa se dedica una media de 30 minutos a limpiar una sola habitación, lo que supone un coste aproximado de 10€ y un consumo de 35 litros de agua, 100 ml de productos químicos y 1,5 kWh de electricidad.

El impacto que suponen estos datos sobre el entorno llevó a plantear diferentes actuaciones entre las que se escogió, para el año 2023, un proyecto de plantación de árboles. Por este proyecto, cada día que un cliente renuncie a la limpieza de su habitación, Posadas de España, a través de un tercero, planta un árbol en al-

guno de los proyectos activos de plantación y se emite un Certificado Oficial de Plantación de Árboles indicando los kg de CO2 compensados, la especie de árbol y el lugar donde crecerá, pudiendo ser geolocalizado a través de Google Maps. De esta forma, la cadena contribuye en la protección del entorno al reducir el consumo de agua, electricidad y el vertido de productos químicos contaminantes.

Al finalizar el año, Posadas de España recibirá un certificado indicando la cantidad de árboles plantados gracias a los clientes de sus hoteles, y el ahorro aproximado de consumos tras la implementación del proyecto, suponiendo además una promoción internacional gracias a su participación. Los resultados tras la implementación de la iniciativa por Posadas de España, durante el año 2023, podrán observarse al terminar el año, cuando reciban los certificados con los datos obtenidos.

GESTIÓN RESPONSABLE DE COMPRAS Y PROVEEDORES

Objetivos:

- ▶ **Alinear los valores de sus proveedores con los de la propia organización.**
- ▶ **Influenciar en su cadena de valor.**
- ▶ **Apostar por proveedores comprometidos con la sostenibilidad.**
- ▶ **Implementar criterios ambientales en la selección y contratación.**

Descripción:

Desde Posadas de España, consideran la gestión de sus proveedores como la implicación de asumir la responsabilidad final del desempeño ambiental y el posible impacto ambiental derivado de sus actividades. Este mayor control sobre éstos, supone un mejor desempeño por parte de la organización.

El primer paso llevado a cabo por Posadas de España para la evaluación ambiental de sus proveedores, es establecer un registro de todos los servicios prestados por terceros y de los que tienen un impacto en el Sistema de Gestión Ambiental. A continuación, realizan una evaluación y clasificación posterior identificando a sus proveedores críticos, examinando cuáles de ellos están certificados y aquellos que deben ser controlados y/o influenciados por la organización.

En el último año, Posadas de España traslada a sus proveedores la inquietud e iniciativas en pro de la sostenibilidad, solicitando que éstos informen sobre sus actuaciones en esta materia. En la medida de lo posible, implementan criterios ambientales para la selección de productos ofertados que deriven de materiales reciclados, biodegradables y reciclables en su totalidad.

Para la nueva contratación de proveedores, establecen como criterio la sostenibilidad, siendo uno de los puntos a tener en cuenta a la hora de la selección. Una prueba de esta iniciativa es el cambio realizado, también este último año, de proveedor de almohadas, nórdicos y protectores de colchón, entre otros, seleccionando al primer productor del sector en priorizar la sostenibilidad en la fabricación y embalaje de sus artículos.

La implementación de criterios ambientales en la contratación y renovación de proveedores permiten, a Posadas de España, influir en su cadena de valor apostando por una más responsable y sostenible. Con esta iniciativa, en 2022, el 55% de sus nuevos proveedores han sido evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.



PLACAS SOLARES TÉRMICAS PARA EL ACS Y PLACAS FOTOVOLTAICAS

Objetivos:

- ▶ Ahorrar en consumo de energía.
- ▶ Apostar por la energía renovable y el autoconsumo.
- ▶ Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.



Descripción:

Desde Posadas de España, siendo conscientes de la contribución de consumo irresponsable de energía a la emisión directa e indirecta de gases de efecto invernadero y la problemática ambiental actual, consideran vital fomentar la conciencia de adquirir buenos hábitos y prácticas para que el sector hotelero sea partícipe en la prevención y mitigación de este problema.

Con el fin de lograr un ahorro energético estable y continuado, identificaron la necesidad de establecer un plan estratégico de ahorro que incluyera políticas energéticas, optimizando consumos y minimizando gastos, sin mermar el confort del hotel para sus clientes.

Posadas de España lleva años apostando por esta labor, implementando como primera medida el control mensual de los consumos, y recogiendo la información necesaria para arrojar datos comparativos que permitan implementar diferentes medidas y actuaciones.

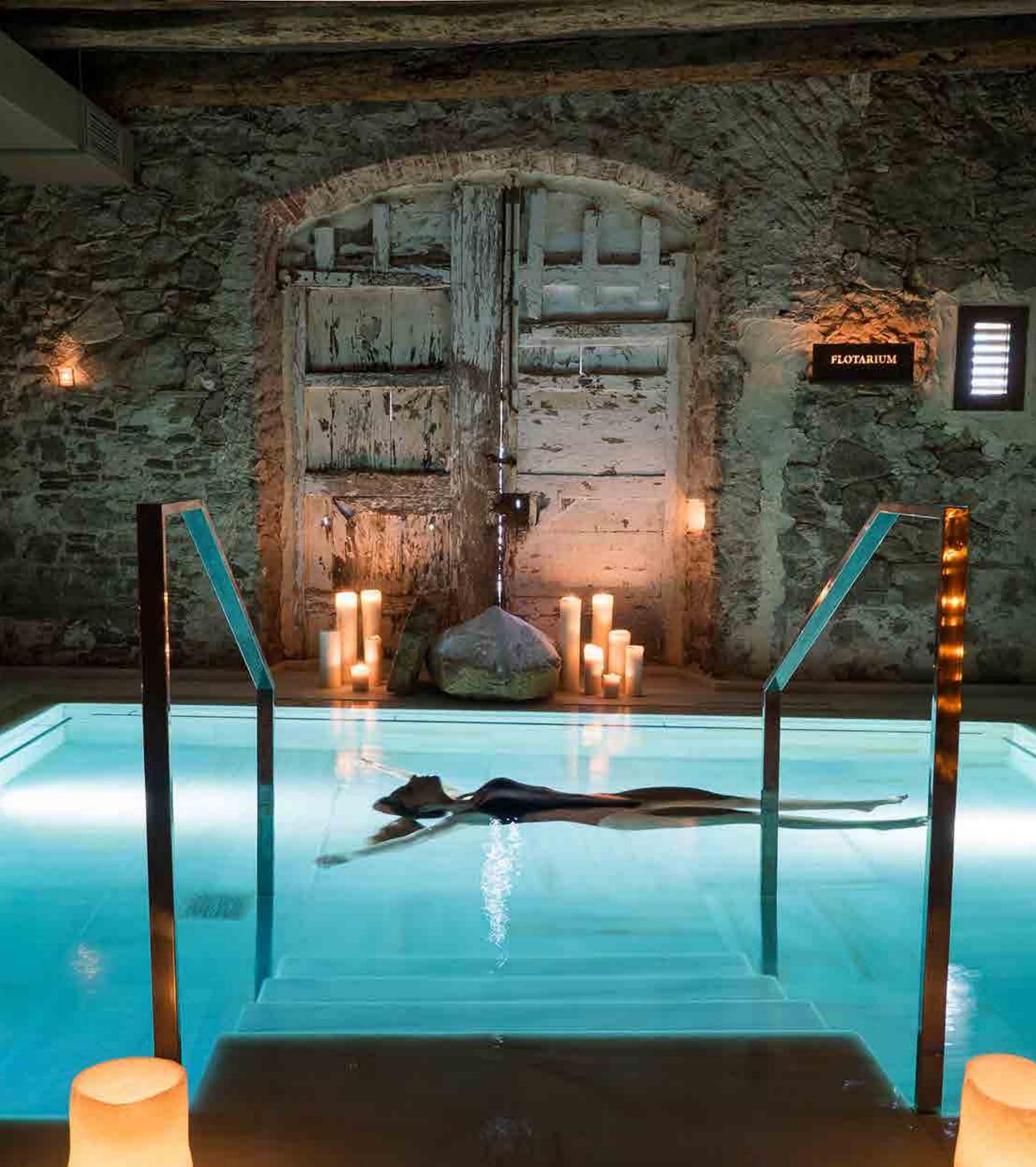
Una de las actuaciones más destacadas se engloba dentro de las medidas establecidas en calefacción, con la instalación de placas solares térmicas. Éstas generan energía invertida en el ACS (Agua Caliente Sanitaria) que se almacena en sus depósitos, rebajando sustancialmente el consumo de gas natural destinado para ello y contribuyendo a una menor emisión de CO₂ a la atmósfera.

En esta misma línea, a finales de este año 2022, Posadas de España inició la instalación de placas fotovoltaicas para el autoabastecimiento de electricidad destinada a iluminación en sus hoteles, poniéndose en marcha la instalación en su hotel de Cartagena a finales de octubre.

La instalación de placas solares térmicas para la obtención de ACS ha supuesto, a Posadas de España, una reducción aproximada del 20% en su consumo de gas natural.

Las placas fotovoltaicas, en funcionamiento actualmente en su hotel de Cartagena, han suministrado 9,10 MWh, cantidad que no se consume de la distribuidora y que supone una reducción en su emisión de 3,80 toneladas de gases de efecto invernadero.





CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

MAS SALAGROS ECORESORT

MAS SALAGROS
EcoResort & AIRE Ancient Baths

Mas Salagros EcoResort es un establecimiento turístico ubicado en una reserva natural, con vistas al Parque protegido de la Serralada Litoral, perteneciente a la Red de Parques Naturales protegidos de la Diputación de Barcelona, en el término municipal de Vallromanes.

Instaurándose como el primero EcoResort 100% sostenible de la península, basan su modelo sostenible en el consumo energético eficiente, el bioclimatismo, la gastronomía ecológica y mediterránea, la decoración con materiales sostenibles, la adecuada gestión de sus residuos y la reducción de su huella de carbono, entre otros aspectos. De esta forma, ofrecen una experiencia al cliente alineada con el movimiento slow, con servicios de alojamiento, restauración y actividades de ocio, contando con un circuito de aguas gestionado por la firma internacional AIRE Ancient Baths Vallromanes.

La apuesta de Mas Salagros EcoResort por el turismo responsable y sostenible se avala por el sello “Green Globe”, un sistema de certificación de sostenibilidad desarrollado para la industria turística que reconoce a aquellas empresas comprometidas en esta materia dentro del sector.

Asimismo, ha elaborado un Plan de Gestión de la Sostenibilidad, cuyo objetivo principal es garantizar que la toma de decisiones dentro del hotel contribuya a alcanzar sus propósitos de mejorar su sostenibilidad, reducir su impacto ambiental a largo plazo y aumentar el bienestar de sus empleados, huéspedes y entorno.

En línea con su compromiso y con el fin de cumplir con sus objetivos, Mas Salagros EcoResort implementa iniciativas que se enmarcan como buenas prácticas en el sector.

BIOClimatismo - EDIFICACIÓN SOSTENIBLE

Objetivos:

- ▶ Minimizar el uso de los sistemas de climatización.
- ▶ Reducir el consumo de energía eléctrica.
- ▶ Incrementar el ahorro energético y de absorción de CO2.
- ▶ Favorecer la biodiversidad.

Descripción:

Con esta iniciativa, Mas Salagros EcoResort emplea cubiertas vegetales en las paredes exteriores de sus Garden Suites y Habitaciones Superiores. Éstas mantienen baja la temperatura del entorno, actuando como aislantes térmicos, absorbiendo CO2 y reteniendo la humedad y el agua pluvial, lo que favorece la biodiversidad de su entorno.

En esta línea, cabe mencionar que, en la construcción de los edificios que conforman su complejo, se tuvo en cuenta la orientación sur que permite un mayor aprovechamiento de la luz natural y se emplearon bloques de termoarcilla, junto con aislamientos térmicos vegetales, como algodón, cáñamo, celulosa, madera y corcho, para mejorar su eficiencia energética.





DECORACIÓN SOSTENIBLE

Objetivos:

- ▶ Prevenir la generación de residuos.
- ▶ Promover la Economía Circular.
- ▶ Minimizar los impactos ambientales derivados de la industria textil.

Descripción:

En Mas Salagros EcoResort incorporan criterios ecológicos en la decoración de sus estancias, empleando materiales restaurados sin tratamientos químicos y, por tanto, sostenibles.

Asimismo, las camas de todas sus habitaciones son de fabricación manual empleando materiales naturales. Los colchones están fabricados con látex natural y los textiles, como sábanas, almohadas, colchas, albornoces y toallas, también son de origen ecológico.

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE FOMENTO DE LA IGUALDAD

Objetivos:

- ▶ Garantizar la equidad étnica, de género o de religión.
- ▶ Evitar la discriminación.

Descripción:

En el año 2020, Mas Salagros EcoResort propuso la elaboración de un manual que incorpore los elementos clave para el fomento de la equidad en todos los ámbitos laborales, desde la toma de decisiones hasta la relación laboral con sus empleados. Éste integra, entre otros aspectos, la promoción del desarrollo profesional garantizando la igualdad, la promoción en la igualdad de contratación, y evitando la discriminación en todas sus formas. Para ello, se realizan sesiones formativas a los diferentes agentes implicados, donde se exponen pautas y casos prácticos, junto con un espacio de resolución de dudas vinculadas.

LOS LIRIOS HOTEL RURAL



LOS LIRIOS
HOTEL RURAL



El Hotel Rural Los Lirios es un alojamiento turístico ubicado en Tías, Lanzarote, en una casa que data de la primera mitad del siglo XVIII, considerada un bien patrimonial protegido por el Gobierno de Canarias.

Su particularidad se encuentra en su edificación popular de tipo agrícola vinculada a campos de cultivo y actividad ganadera, conocida como “casa terrera”. Los materiales que emplea son piedra, madera y cal, que permiten un aislamiento térmico y que son totalmente biodegradables. Además, este tipo de edificación está perfectamente integrado en el paisaje y el entorno de Lanzarote y, junto al paisaje natural, conforman la identidad propia de la isla.

De la construcción original, el Hotel Rural Los Lirios conserva intacta la estructura principal, los muros, el patio central, los forjados de madera, algunos pavimentos de piedra, la era y otros elementos singulares como la destiladera, la pila de piedra volcánica, entre

otros. Todo ello realza su valor histórico y conserva la cultura y tradición local de Lanzarote.

Su visión sobre la gestión sostenible del alojamiento y el objetivo de que sus clientes disfruten de su estancia sin que el medio ambiente se vea afectado, les lleva a implementar diferentes iniciativas como, por ejemplo, el uso de una planta fotovoltaica propia para autoconsumo, la instalación de sistemas de ahorro de agua y energía, el uso de abonos naturales provenientes de los residuos orgánicos generados, el uso de un vehículo eléctrico recargado por la energía que producen, y el uso y contratación de productos y proveedores locales.

Gracias a sus iniciativas y compromiso por la sostenibilidad, lograron el primer premio en la categoría de mejor alojamiento sostenible de España en los GrINN Awards 2022, de turismo sostenible.

SERVICIO DE DESAYUNO A LA CARTA Y POR ENCARGO DEL CLIENTE

Objetivos:

- ▶ Disminuir el desperdicio alimentario.
- ▶ Minimizar los impactos ambientales negativos asociados a la generación de residuos.
- ▶ Concienciar a empleados y clientes.

Descripción:

El desperdicio alimentario es una problemática actual del que Los Lirios Hotel Rural tomó consciencia, por la cantidad de alimentos que sus clientes no consumían en el servicio de desayuno tipo buffet diariamente.

Para mitigar este problema, decidieron sustituir el servicio de buffet por un servicio de desayuno a la carta y por encargo del cliente, pidiéndoles que, la noche anterior, les hicieran saber los productos que querían consumir en su desayuno.

De esta forma, el alojamiento prepara los productos solicitados y consigue reducir la cantidad de alimentos desperdiciados y convertidos en residuos a gestionar, además de crear conciencia entre sus empleados y clientes.

DESAYUNOS / BREAKFAST

Por favor, complete este formulario y depositelo en el buzón que encontrará en la puerta de recepción antes de las 21:00 h, gracias.
Please, complete this form and deposit it in the mailbox located at the reception before 21:00 h, thank you.

Horario de desayuno: de 8:00 a 11:00. Breakfast is served from 8:00 to 11:00.

FECHA DESAYUNO / BREAKFAST DATE:
 NÚMERO DE HABITACIÓN / ROOM NUMBER: HORA / TIME:

<p>HUÉSPED 1 / GUEST 1</p> <p><input type="checkbox"/> Café / Coffee <input type="checkbox"/> Té / Tea <input type="checkbox"/> Leche / Milk <input type="checkbox"/> Zumo de Naranja / Orange Juice <input type="checkbox"/> Yogurt Natural <input type="checkbox"/> Fruta / Fruit <input type="checkbox"/> Cereales / Cereals <input type="checkbox"/> Tostadas / Toasts <input type="checkbox"/> Croissants <input type="checkbox"/> Frutas Desecadas y Semillas / Dried Fruits and Seeds</p> <p>OPCIONES CALIENTES / HOT DISHES</p> <p><input type="checkbox"/> Huevos Revueltos / Scrambled Eggs <input type="checkbox"/> Huevos Fritos / Fried Eggs <input type="checkbox"/> Huevo Cocido / Boiled Egg <input type="checkbox"/> Beicon / Bacon <input type="checkbox"/> Salchichas / Grilled Sausages</p> <p>OPCIONES FRÍAS / COLD DISHES</p> <p><input type="checkbox"/> Jamón Serrano / Spanish Ham <input type="checkbox"/> Surtido de Embutidos / Spanish Sausages Assortment <input type="checkbox"/> Surtido de Quesos de Lanzarote / Lanzarote Cheeses Assortment</p>	<p>HUÉSPED 2 / GUEST 2</p> <p><input type="checkbox"/> Café / Coffee <input type="checkbox"/> Té / Tea <input type="checkbox"/> Leche / Milk <input type="checkbox"/> Zumo de Naranja / Orange Juice <input type="checkbox"/> Yogurt Natural <input type="checkbox"/> Fruta / Fruit <input type="checkbox"/> Cereales / Cereals <input type="checkbox"/> Tostadas / Toasts <input type="checkbox"/> Croissants <input type="checkbox"/> Frutas Desecadas y Semillas / Dried Fruits and Seeds</p> <p>OPCIONES CALIENTES / HOT DISHES</p> <p><input type="checkbox"/> Huevos Revueltos / Scrambled Eggs <input type="checkbox"/> Huevos Fritos / Fried Eggs <input type="checkbox"/> Huevo Cocido / Boiled Egg <input type="checkbox"/> Beicon / Bacon <input type="checkbox"/> Salchichas / Grilled Sausages</p> <p>OPCIONES FRÍAS / COLD DISHES</p> <p><input type="checkbox"/> Jamón Serrano / Spanish Ham <input type="checkbox"/> Surtido de Embutidos / Spanish Sausages Assortment <input type="checkbox"/> Surtido de Quesos de Lanzarote / Lanzarote Cheeses Assortment</p>
--	--

Por favor, infórmenos si tiene alguna alergia o intolerancia, gracias.
Please, inform us if you have any allergies or intolerances, thank you.

PROYECTO DE USO DE CALENTADOR DE AGUA SOLAR

Objetivos:

- ▶ Disminuir el consumo energético proveniente de la red eléctrica.
- ▶ Avanzar hacia el autoconsumo y reducción de su huella de carbono.
- ▶ Reducir costes.

Descripción:

Desde el año 2020, Los Lirios Hotel Rural puso en marcha la iniciativa de instalar 3 captadores solares térmicos y un acumulador de 500 litros para su uso en el sistema de ACS (agua caliente sanitaria), con el objetivo de reducir el consumo energético y alcanzar el autoconsumo. Gracias a esta iniciativa, el hotel se autoabastece del 100% de la energía necesaria para el calentamiento del agua empleada en sus instalaciones.





CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

COMPLEJO BELROY

Complejo
belroy
•••• Superior

Complejo Belroy es un complejo turístico de 4 estrellas superior, ubicado en el centro de Benidorm, Alicante. Está formado por dos edificios, hotel y apartamentos, donde sus clientes pueden elegir la opción que más se adapte a sus necesidades, ofreciendo los mismos servicios de recepción, piscina, restaurante buffet y parking, para ambos.

En los últimos años, el interés por la sostenibilidad y el turismo responsable ha marcado la apuesta de Complejo Belroy por la implementación de proyectos e iniciativas dirigidas a un desarrollo sostenible. Algunos están relacionados con la segregación de los residuos y su reciclaje, el uso de energías renovables, la planificación de mejoras en la eficiencia hídrica del establecimiento, entre otros.

En el ámbito social, la organización participa en el proyecto solidario “El árbol de los sueños”, de Obra Social “la Caixa”, dirigido a niños en situación desfavorable y que busca concienciar sobre la pobreza infantil. Además, Complejo Belroy dona el 10% de las ganancias de cada kit de amenities infantiles a Save the Children, ONG que trabaja con niños en riesgo de pobreza y exclusión social.

Esta apuesta por la sostenibilidad del alojamiento ha permitido su participación en el Plan MOVES III del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), que facilitó la instalación de puntos de recarga para coches eléctricos en sus instalaciones, y la obtención del certificado Bioscore, que verifica los aspectos más relevantes en términos de sostenibilidad.

PROYECTO DE INSTALACIÓN DE PLACAS FOTOVOLTÁICAS

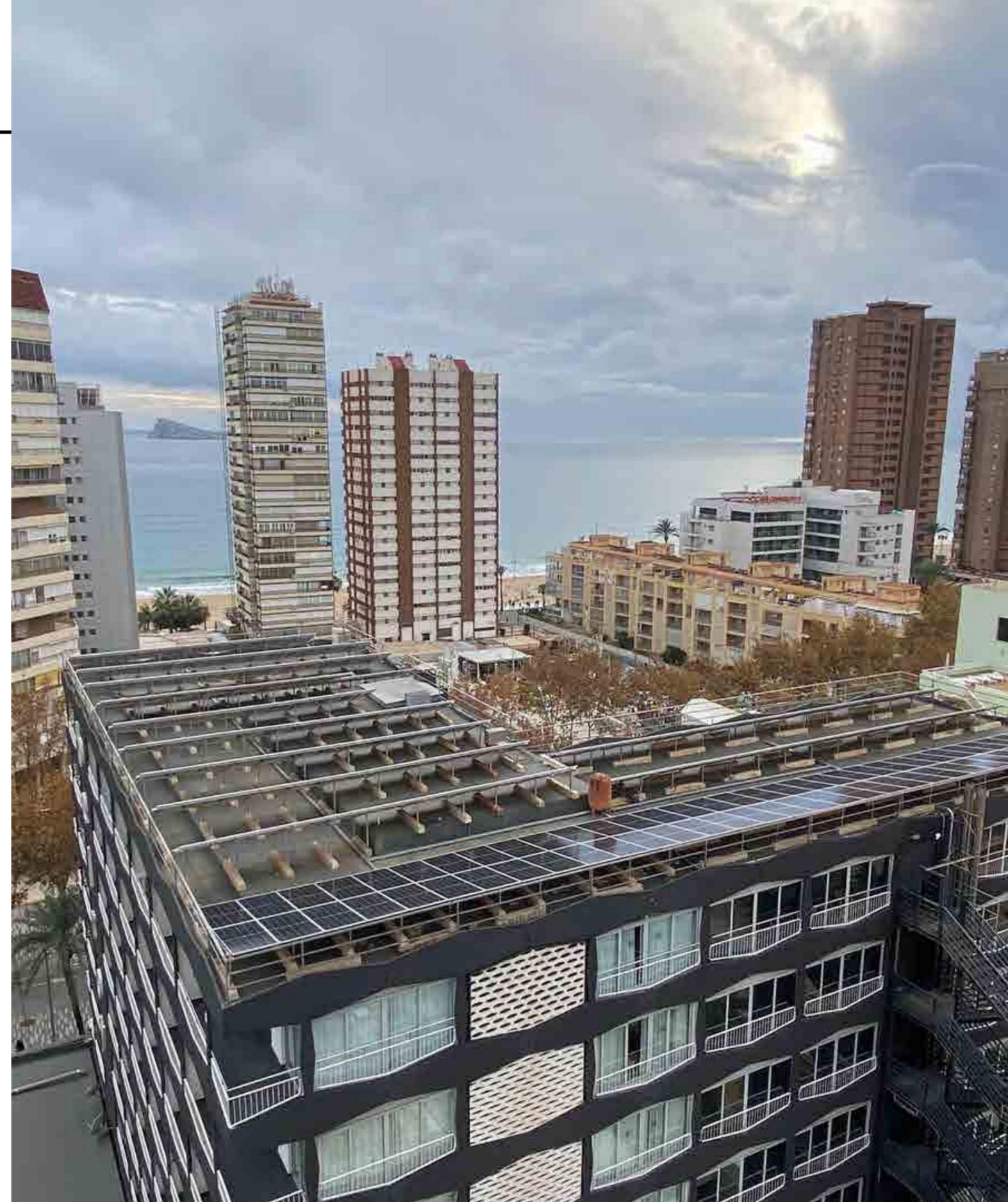
Objetivos:

- ▶ Disminuir los costos del consumo eléctrico.
- ▶ Minimizar los impactos ambientales negativos derivados de los procesos tradicionales de obtención de energía eléctrica.
- ▶ Cumplir con las exigencias de los clientes y el mercado.

Descripción:

Desde Complejo Belroy, conscientes de los impactos de la producción de electricidad sobre el entorno, su alto coste y la creciente concienciación ambiental de sus clientes y el mercado actual, apostaron, a principios del año 2022, por la instalación de placas fotovoltaicas.

Teniendo que completar su consumo energético con el suministro convencional de energía eléctrica, Complejo Belroy continua en la búsqueda de alternativas que le permitan reducir el uso de energía convencional para avanzar, así, en la sostenibilidad de la organización.





CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

ARIMA HOTEL & SPA

ARIMA

ARIMA Hotel & Spa, hotel boutique de lujo de 4 estrellas superior, abrió sus puertas en el año 2017 ubicado frente a Miramón, el bosque urbano más grande de San Sebastián y próximo al centro de la ciudad.

Basando su gestión en la búsqueda por el respeto al entorno y con el objetivo de ofrecer a sus huéspedes sus servicios sin que el lujo esté reñido con la sostenibilidad, forman parte de Small Luxury Hotels desde 2019. Este sello líder de hoteles boutique de lujo suma a su filosofía el reto de la mejora continua.

ARIMA Hotel & Spa cuenta con la ubicación e instalaciones pensadas para que sus huéspedes disfruten del entorno natural, alojándose en un edificio sostenible y ecológico, y que cuenta con la certificación Passivhaus, convirtiéndose en el hotel más grande de España y de Europa que cuenta con esta certificación.

Desde su apertura, la dirección avanza en las oportunidades de innovación y sostenibilidad siendo galardonados por CaixaBank por su compromiso con la sostenibilidad en sus premios “Hotels & Tourism”, que reconocen proyectos del sector hotelero y alojamientos turísticos que apuestan por el desarrollo sostenible.



CERTIFICADO PASSIVHAUS

Objetivos:

- ▶ Mitigar los efectos del cambio climático.
- ▶ Ofrecer un mayor confort a sus clientes.
- ▶ Reducir el coste energético del establecimiento y sus instalaciones.

Descripción:

Passivhaus es un estándar de construcción de edificios eficientes energéticamente, y cuya certificación tiene como objetivo obtener elevados niveles de confort en su interior con un consumo energético que tiende a nulo, próximo a 0. Está basado en unos criterios de diseño que permiten un aprovechamiento de la energía y la luz natural junto a la minimización de la incidencia solar, en función de la época del año.

Esta certificación, de origen alemán, garantiza el cumplimiento de los requisitos que establece el Passivhaus Institut, reduciendo la incertidumbre en cuanto al rendimiento energético real del edificio.





ARIMA Hotel & Spa posee este certificado desde enero de 2022, de modo que se trata de un hotel de consumo casi nulo. Éste le aporta un valor adicional en los ámbitos ambiental, por la reducción de los gases de efecto invernadero; social, al marcar un estándar de confort alto para sus clientes; y económico, por conseguir este valor adicional del propio edificio.

Para lograr esta certificación, la organización implementa sus principales estrategias basadas en soluciones pasivas como, por ejemplo, su alto aislamiento térmico, sus ventanas con cristal triple y perfiles de madera, la reducción de las infiltraciones de aire, sistemas de ventilación controlada con recuperación de calor, entre otras.

De esta forma, ARIMA Hotel & Spa asegura un muy alto confort térmico y acústico en sus estancias interiores a sus clientes, convirtiéndose en el hotel más grande de España y de Europa con la certificación Passivhaus, con un consumo un 70% menos que un hotel convencional.

GEOTERMIA Y AEROTERMIA

Objetivos:

- ▶ **Reducir el consumo de electricidad con origen de fuentes no renovables.**
- ▶ **Aumentar el autoconsumo del establecimiento.**

Descripción:

La energía geotérmica o geotermia es toda aquella que contiene la Tierra y que, en determinados casos, puede ser empleada para sus diferentes usos. Ésta se basa en el aprovechamiento de la temperatura del suelo a una profundidad de 5 a 10 metros, que se mantiene estable en 15° C, a partir de la cual va incrementando conforme se aumenta esta profundidad.

A través de una serie de instalaciones, esta temperatura puede ser utilizada para la generación de calor en invierno, debido a que es más alta que la temperatura ambiente, y para la generación de frío en verano, ya que es menor que la temperatura ambiente en esta época del año.

Por otro lado, la aerotermia engloba los sistemas que permiten extraer energía del aire calificándose como energía renovable. Mediante su sistema de climatización, que permite el intercambio de calor entre el aire y la bomba de calor, se obtiene energía para su uso en calefacción, refrigeración y/o agua caliente sanitaria (ACS).

En línea con su compromiso con la sostenibilidad, materializado en su certificación Passivhaus, ARIMA Hotel & Spa emplea este tipo de energía desde sus inicios, lo que permite a la organización la reducción del consumo energético requerido para su actividad procedente de la red y de fuentes no renovables, aproximándose cada vez más a 0.

ESPACIO BIKE FRIENDLY

Objetivos:

- Fomentar una movilidad sostenible.



Descripción:

ARIMA Hotel & Spa cuenta, desde el año 2018 con un espacio Bike Friendly en el que sus clientes pueden estacionar sus bicicletas durante su estancia.

San Sebastián cuenta con más de 60 km de bidegorris o carril bici, que permite una forma rápida, cómoda y agradable de desplazarse y visitar la ciudad, perfectamente adaptada en su mayoría para el uso de bicicletas. En la llegada al hotel, los empleados de ARIMA Hotel & Spa informan a sus clientes de las rutas que pueden realizar tanto en el bosque Miramón como en la propia ciudad, siguiendo estos bidegorris para conocer los distintos rincones y barrios de San Sebastián.

Además, cuentan con un taller donde sus clientes, de manera gratuita, pueden emplear para la reparación y mantenimiento de sus bicicletas, fomentando así su uso.

Cabe destacar que, junto a este espacio Bike Friendly y en línea con el fomento de una movilidad sostenible, ARIMA Hotel & Spa cuenta con 6 cargadores para vehículos eléctricos disponibles para sus clientes.



CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

HOSTAL GRAU

HOSTAL GRAU

YOUR GREEN HOME IN BARCELONA

Hostal Grau se ubica en un edificio del año 1862, en la ciudad de Barcelona. Como negocio familiar, comenzó siendo el conocido Centric Bar, famoso por su vermú, y en 1960 se convirtió en la primera casa de huéspedes, transformada posteriormente por el hijo de su propietario en el hostal.

Hace varios años, a través de un largo proyecto, el hostal se convirtió en el actual hostal sostenible compuesto por 24 habitaciones. Esta rehabilitación se llevó a cabo con la convicción de iniciar una nueva etapa con un compromiso ambiental y de salud interior

presente en todos sus espacios, con un interiorismo consciente que pretende reducir al mínimo el impacto medioambiental de la actividad llevada a cabo en él.

Con la misión de cuidar de sus clientes como a familiares, haciendo que disfruten de la casa y de la ciudad de Barcelona, Hostal Grau se compromete a ser un alojamiento sostenible, a brindar productos y servicios de calidad, a ser solidario, anteponiendo el bienestar colectivo, así como a promover el trabajo en equipo y la confianza con sus clientes y empleados.

CERTIFICACIÓN LEED DE EDIFICACIÓN SOSTENIBLE

Objetivos:

- ▶ Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones, junto con la consecuente disminución de las afectaciones negativas sobre el entorno.
- ▶ Lograr un equilibrio entre el desarrollo de las actividades del hotel y el respeto por el medio ambiente.



Descripción:

El estándar en construcción sostenible, LEED de Edificación Sostenible, se basa en un sistema de puntuación que mide el nivel de respeto ambiental y de salud de los edificios. Desde el punto de vista energético y a través de pautas de diseño objetivas y parámetros cuantificables permite medir, entre otros aspectos, el uso eficiente de la energía, el agua, la correcta utilización de materiales y la calidad ambiental interior.

Desde 2012, Hostal Grau comenzó las obras para realizar la renovación completa de sus instalaciones, con el objetivo de cumplir con los criterios de la certificación LEED, abarcando desde el material de construcción hasta todos los aspectos relativos a la decoración. En ese sentido, la organización ha sido el segundo establecimiento turístico en España en cumplir con todos los requisitos necesarios para obtenerla.

Actualmente, cuenta con la certificación LEED Gold de Interior Design.

CASOS DE ÉXITO EN SOSTENIBILIDAD

Dentro de la gran diversidad de buenas prácticas que se han implementado para llevar a cabo una edificación más sostenible, se destacan las siguientes:

- ▶ Uso de pinturas ecológicas libres de COVs.
- ▶ No se usan barnices sintéticos para proteger los suelos, ni productos químicos para la limpieza, siendo éstos siempre ecológicos.
- ▶ Aislamiento térmico exterior de todo el edificio.
- ▶ No se usa ningún producto que pueda contener PVC.
- ▶ Instalación de camas orgánicas hechas a mano, adquiridas de un proveedor concreto.
- ▶ Uso de muebles restaurados y recuperados, implementando los principios de la Economía Circular.





COLABORACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES

Objetivos:

- ▶ Inclusión de personas con diversidad funcional en el ámbito laboral.
- ▶ Contribuir a la sociedad local.
- ▶ Concienciar a los grupos de interés sobre estas problemáticas sociales y sobre las alternativas que existen para abordarlas.

Descripción:

Hostal Grau colabora constantemente con entidades sociales, como aspecto de gran relevancia dentro de su Responsabilidad Social Corporativa. Dentro de los proyectos de los que forman parte, se destacan los siguientes:

- ▶ L'ESTOC: es una empresa social que nació con el objetivo de crear puestos de trabajo para las personas con discapacidad intelectual, mejorando y normalizando sus vidas y las de sus familias. Llevan a cabo la restauración y reciclaje de mobiliario, que pueden encontrarse en la mayoría de las habitaciones del Hostal Grau.

► **FUNDACIÓ TALLERS:** es una organización que genera oportunidades de inclusión social y laboral para personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental. De aquí nace Endorphins, una marca de bisutería elaborada por ellas, y que puede encontrarse en venta dentro de la tienda del Hostal Grau.

► **FUNDACIÓ TOT RAVAL:** Hostal Grau colabora con esta fundación para la mejora de las relaciones entre comercios, los vecinos del barrio El Raval, Barcelona, y el público en general. Esta organización está formada por una gran variedad de entidades sociales, centros educativos, instituciones culturales, asociaciones comerciales y personas vinculadas, formando una red para mejorar la cohesión social, la convivencia y la calidad de vida en la zona, y fomentando el sentimiento de pertenencia a uno de los barrios más densamente poblados y más diversos de Barcelona.

Además, colaboran con donaciones con al Hospital Sant Joan de Deu para la lucha contra el cáncer infantil, con asociaciones frente al maltrato animal y, en el año 2023 estudian la posibilidad de involucrar a sus clientes en programas de plantación de árboles, a través de las buenas prácticas en las que éstos pueden participar durante su estancia.



PROYECTO OFF ROOM

Objetivos:

- ▶ **Disminuir la radiación electromagnética en las instalaciones del hotel y sus impactos adversos sobre la salud**
- ▶ **Concienciar a las personas sobre esta problemática.**
- ▶ **Ayudar a las personas con sensibilidad electromagnética.**

Descripción:

Off Room trata de una habitación donde, Hostal Grau, ha reducido al máximo las radiaciones electromagnéticas, especialmente pensando en aquellas personas que presentan sensibilidad a éstas y que requieren de condiciones especiales para asegurar su descanso. Con este objetivo se han implementado múltiples medidas:

- ▶ **Instalación de bioswitch en las cabeceras de las líneas eléctricas de la habitación:** es un aparato que hace desaparecer los campos eléctricos de baja frecuencia cuando no se utilizan los interruptores o los enchufes.
- ▶ **Pintura para apantallar radiaciones:** debajo de la pintura blanca ecológica de la habitación se ha aplicado otra capa de una pintura especial a base de carbón que reduce las radiaciones electromagnéticas de alta frecuencia que entran del exterior, como las producidas por la señal de telefonía móvil o de los wifis cercanos.

- ▶ **Ecowifi:** es un wifi que emite en muy baja frecuencia. Tiene un punto de acceso único que permite que se controle su potencia individualmente y se ajuste a la requerida para tener conectividad. Si no se está utilizando, se queda en modo reposo y la emisión pasa a ser mínima en comparación con los aparatos convencionales.



06. CONCLUSIONES



En la actualidad se está viviendo un proceso de transformación del modelo económico y social. Se está sustituyendo de forma progresiva la visión lineal de la economía por otra con una estructura circular, donde la sostenibilidad es el principio fundamental de toda actividad. El compromiso, cada vez mayor, de la sociedad con los valores del crecimiento sostenible está generando un aumento en la demanda de productos y servicios alineados con la sostenibilidad. De igual forma, gobiernos y administraciones están desarrollando legislación cada vez más restrictiva y enfocada a la protección y el respeto del medio ambiente, el tejido social y las buenas prácticas corporativas.

La pandemia COVID-19 ha supuesto un punto de inflexión en el proceso de descarbonización y transición hacia un modelo sostenible de la economía. La industria turística se ha visto especialmente afectada como consecuencia de las restricciones de movilidad y cierre de fronteras nacionales. Como sector estratégico de la economía nacional, el turismo debe liderar este cambio.

El sector hotelero, como parte de la industria turística, ha experimentado un profundo cambio en los últimos años, mostrando su apuesta por la sostenibilidad como pilar esencial en la recuperación y resiliencia del sector, encaminado hacia un modelo de turismo más responsable y sostenible.

Ante esta evolución, y debido al impacto de su actividad, las organizaciones hoteleras que operan en España procuran la adaptación a esta nueva realidad, marcada por las expectativas y exigencias de los viajeros, instituciones y su cadena de valor. En esta apuesta por la sostenibilidad, es imprescindible la consideración de una gestión basada en los principios del desarrollo sostenible, con la implementación de iniciativas que se enmarquen como buenas prácticas de sostenibilidad.

Cada organización debe procurar implementar aquellas iniciativas y acciones que mejor se adapten a su realidad y actividad, tendiendo a la mejora continua e implicando en ella a todas sus partes interesadas. Todo ello con el fin de lograr un turismo sostenible.

07. GLOSARIO



Aerosoles: Suspensión de partículas diminutas de sólidos o líquidos en el aire u otro gas.

Agricultura sostenible: Sistema de producción agraria conservador de recursos, ambientalmente sano y económicamente viable.

Agroquímicos: Sustancias químicas destinadas a las necesidades de la producción agrícola, como abonos, herbicidas, etc.

Ambiente (o Medio Ambiente): Conjunto de componentes físicos, químicos, y biológicos externos con los que interactúan los seres vivos.

Auditoría: Revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.

Autóctona: Dicho de una especie que vive o vegeta y se reproduce natural y tradicionalmente dentro de su área de distribución natural.

Biodegradable: Dicho de una sustancia o material que puede ser degradado por acción biológica.

Biodiversidad (o Diversidad Biológica): Variedad de especies animales y vegetales en su medio ambiente.

Buenas prácticas sostenibles: Acciones que procuran reducir el impacto ambiental negativo que causan las actividades y los procesos de una organización, a través de cambios y mejoras que puede implementar una persona física o jurídica.

Cadena de suministros: Conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad.

Cambio climático: Variación global del clima de la Tierra, debida a causas naturales y a la acción del hombre, y que se produce sobre todos los parámetros climáticos: temperatura, precipitaciones, nubosidad, etc., a muy diversas escalas de tiempo.

Clasificación de residuos: Proceso de selección y agrupación de residuos sólidos y líquidos generados en las diferentes actividades humanas, que facilita su manejo, tratamiento y aprovechamiento.

Combustibles fósiles: Fuentes de energía no renovable que procede de la descomposición de materia orgánica, clasificadas en petróleo, carbón y gas natural.

Compensación ambiental: Herramienta de gestión ambiental que comprende medidas y acciones generadoras de beneficios ambientales proporcionales a los impactos ambientales significativos causados por el desarrollo de una actividad.

Compost: Humus obtenido artificialmente por descomposición bioquímica de residuos orgánicos.

Concienciación: Acción y efecto de concienciar o concienciarse.

Contaminación acústica: Presencia en el ambiente de ruido o vibraciones, cualquiera que sea el emisor acústico que los origine, que implique molestia, riesgo o daño para las personas, para el desarrollo de sus actividades o para los bienes de cualquier naturaleza, o que causen efectos significativos sobre el medio ambiente.

Contaminación atmosférica: Presencia en la atmósfera de materias, sustancias o forma de energía que impliquen molestia grave, riesgo o daño para la seguridad o la salud de las personas, el medioambiente y demás bienes de cualquier naturaleza.

Contaminación hídrica: Presencia de materias, sustancias o formas de energía que inducen condiciones en el medio hídrico que, de modo directo o indirecto, implican una alteración perjudicial de su calidad en relación con sus usos posteriores, con la salud humana o con los ecosistemas asociados, que causan daños a los bienes y deterioran o dificultan el disfrute y los usos del medioambiente.

Contaminación lumínica: Emisión de flujo luminosos, por fuentes artificiales de luz que constituyen el alumbrado nocturno, con intensidades, direcciones o rangos espectrales inadecuados para la realización de las actividades previstas en la zona alumbrada.

Corrupción: En las organizaciones, práctica consistente en la utilización indebida o ilícita de las funciones de aquellas en provecho de sus gestores.

Derechos humanos: Normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos, y que rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones de éste hacia ellos.

Desarrollo Sostenible: Desarrollo capaz de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las de generaciones futuras.

Ecológico: Dicho de un producto o de una actividad, que no es perjudicial para el medio ambiente.

Economía circular: Modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear valor añadido y extender el ciclo de vida de los productos.

Economía local: Proceso colaborativo de producción, distribución y consumo de productos locales, que promueve el aprovechamiento sostenible de éstos.

Ecosistema: Sistema ecológico constituido por un medio y los seres vivos que habitan en él, así como por sus relaciones mutuas.

Eficiencia energética: Optimización del consumo energético para alcanzar unos niveles determinados de confort y de servicio.

Emisiones: Liberación de materias, sustancias, formas de energía o microorganismos en el medioambiente, derivada de las actividades humanas.

Energías renovables: Energías que proceden de un recurso presente en la naturaleza de manera prácticamente inagotable.

Energías no renovables: Energías que proceden de un recurso natural limitado.

Exclusión social: Situación por la cual se impide a una persona contribuir y beneficiarse del progreso económico y social, junto a su integración en la sociedad.

Fitosanitarios: Producto perteneciente o relativo a la prevención y curación de las enfermedades de las plantas, además de influir en sus procesos vitales, mejorar su conservación y controlar o evitar el crecimiento no deseado.

Gases de efecto invernadero: Gases integrantes de la atmósfera, de origen natural y antropogénico, que absorben y emiten radiación infrarroja, manteniendo la temperatura de la superficie terrestre.

Gases refrigerantes: Sustancias empleadas para la transmisión de calor en los sistemas de climatización y refrigeración.

Gestión integral de residuos: Conjunto de acciones, operaciones y disposiciones encaminadas a la adecuada gestión de los residuos desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características.

Gobierno corporativo: Conjunto de principios y normas que regulan la estructura, la integración y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa.

Huella de carbono: Totalidad de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto a través de la actividad que desarrolla una organización.

Igualdad: Principio que reconoce la equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones.

Igualdad de género: Igualdad de derechos, responsabilidad y oportunidades de las mujeres y los hombres, y las niñas y los niños.

Insonorización: Acondicionamiento de un espacio para su aislamiento acústico.

Mitigación: Hace referencia a minimizar o aliviar un fenómeno o efecto.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Objetivos, incluidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y perspectivas de las personas en todo el mundo.

Partes interesadas: Cualquier organización, grupo o individuos que pueda afectar o verse afectado por las actividades de una empresa u organización.

Patrimonio cultural: Conjunto determinado de bienes tangibles, intangibles y naturales que forman parte de prácticas sociales, a los que se les atribuyen valores a ser transmitidos de una generación a las siguientes.

Patrimonio natural: Conjunto de bienes y recursos de la naturaleza, fuente de diversidad biológica y geológica, que tienen un valor relevante ambiental, paisajístico, científico o cultural.

Política corporativa: Sistema estructurado y deliberado de principios que orientan la toma de decisiones y que aspiran a lograr resultados racionales por parte de la organización.

Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA): Mide el potencial de calentamiento atmosférico producido por un kg de una sustancia emitida a la atmósfera, en relación con el efecto producido por un kg de dióxido de carbono, que se toma como referencia.

Reciclaje: Someter un material usado a un proceso para que se pueda volver a utilizar.

Recursos naturales: Conjunto de componentes de la naturaleza susceptibles de ser aprovechados por el ser humano para la satisfacción de sus necesidades y que tenga un valor actual o potencial.

Residuo: Cualquier sustancia u objeto que su poseedor deseché o tenga la intención o la obligación de desechar.

Residuo peligroso: Residuo que presenta una o varias de las características de peligrosidad enumeradas en el anexo I de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, y aquel que sea calificado como tal por el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa de la Unión Europea o en los convenios internacionales de los que España sea parte.

Resiliencia: Capacidad de un material, mecanismo o sistema para recuperar su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que había sido sometido.

Reutilizar: Volver a utilizar algo, bien con la función que desempeñaba anteriormente o con otros fines.

Seguridad alimentaria: Acceso físico y económico a suficiente alimento, seguro y nutritivo, para satisfacer las necesidades alimenticias y sus preferencias, con el objetivo de que un individuo lleve una vida activa y sana.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos y actividades relacionados y coordinados que interactúan, dirigen y controlan la organización con el fin de lograr lo establecido en sus políticas y objetivos.

Sostenibilidad: Característica del desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.

Sostenibilidad ambiental: Se refiere a la capacidad de poder mantener los aspectos biológicos en su productividad y diversidad a lo largo del tiempo y, de esta manera, ocuparse por la preservación de los recursos naturales fomentando una responsabilidad consciente sobre lo ecológico.

Sostenibilidad económica: Se refiere a la capacidad de generar riqueza en forma de cantidades adecuadas, equitativas en distintos ámbitos sociales que sea una población capaz y solvente de sus problemas económicos, tanto como fortalecer la producción y consumo en sectores de producción monetaria.

Sostenibilidad social: Busca la cohesión de la población y una estabilidad de ésta. Se refiere a adoptar valores que generen comportamientos y cohesión de la población y su estabilidad.

Turismo sostenible: Turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

Vertidos: Emisión de contaminantes que se realice directa o indirectamente a las aguas continentales, así como el resto del Dominio Público Hidráulico, cualquiera que sea el procedimiento o técnica utilizada.

08. BIBLIOGRAFÍA



Comité de Turismo y Competitividad (CTC). (02 de enero de 2023). Definiciones de turismo. Obtenido de <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-11/unwto-tourism-definitions.pdf>

Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). (02 de enero de 2023). Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Obtenido de <https://cehat.com/>

Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE), INE. (01 de 01 de 2023). Obtenido de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736169169&menu=ultiDatos&idp=1254735576581

EXCELTUR. (02 de enero de 2023). Estudios EXCELTUR. Obtenido de <https://www.exceltur.org/>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (02 de enero de 2023). INE Servicios Hostelería y Turismo. Obtenido de <https://www.ine.es/>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (02 de enero de 2023). Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE). Obtenido de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736169169&menu=ultiDatos&idp=1254735576581

Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). (02 de enero de 2023). Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Obtenido de <https://www.ithotelero.com/>

La Moncloa. (02 de enero de 2023). Noticias de los departamentos ministeriales del Gobierno de España. Obtenido de <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/Paginas/index.aspx>

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (02 de enero de 2023). Consejo Español de Turismo (CONESTUR). Obtenido de <https://turismo.gob.es/cooperacion/cooperacion-nacional/Paginas/organos-cooperacion.aspx>

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (02 de enero de 2023). Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030. Obtenido de <https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/paginas/index.aspx>

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (02 de enero de 2023). Turismo Gobierno de España. Obtenido de <https://turismo.gob.es/es-es/Paginas/Index.aspx>

Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). (02 de enero de 2023).

Obtenido de <https://www.miteco.gob.es/es/>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (02 de enero de 2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización de las Naciones Unidas. (02 de enero de 2023). Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Obtenido de <https://www.un.org/ruleoflaw/es/un-and-the-rule-of-law/united-nations-environment-programme/>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (02 de enero de 2023).

Obtenido de <https://www.who.int/es>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (02 de enero de 2023). Barómetro Organización Mundial del Turismo.

Obtenido de <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>

Organización Mundial del Turismo. (02 de enero de 2023). El Programa de Turismo Sostenible de One Planet.

Obtenido de <https://www.unwto.org/es/sustainable-development/one-planet>

Organización Mundial del Turismo. (02 de Enero de 2023). Área de Desarrollo Sostenible.

Obtenido de <https://www.unwto.org/es>

Parlamento Europeo. (02 de enero de 2023). Fichas temáticas sobre la Unión Europea, Turismo.

Obtenido de <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/126/el-turismo>

Real Academia Española (RAE). (02 de enero de 2023). Diccionario de la lengua española.

Obtenido de <https://www.rae.es/>

Sustainable Development Solutions Network (SDSN). (02 de enero de 2023). Red Española para el Desarrollo Sostenible (REDS). Obtenido

de <https://reds-sdsn.es/>

World Travel & Tourism Council. (02 de enero de 2023). Informe económico global.

Obtenido de <https://wtcc.org/research/economic-impact>