

MEDITERRÁNEO

Buenas prácticas ambientales en los hoteles

producción

LIMPIA



Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL)
Plan de Acción para el Mediterráneo



PNUMA



Centro de Actividad Regional
para la Producción Limpia



Ministerio de Medio Ambiente
España



Generalitat de Catalunya
Gobierno de Cataluña
Departamento de Medio Ambiente
y Vivienda

Buenas prácticas ambientales en los hoteles

Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL)
Plan de Acción para el Mediterráneo



PNUMA



Centro de Actividad Regional
para la Producción Limpia



Ministerio de Medio Ambiente
España



Generalitat de Catalunya
Gobierno de Cataluña
Departamento de Medio Ambiente
y Vivienda

Nota: Esta publicación puede reproducirse total o parcialmente, con fines educativos y no lucrativos, sin permiso específico del Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL), siempre y cuando se mencione el origen de la información. El CAR/PL agradecería recibir una copia de cualquier publicación en la que este material se utilice como fuente. No está permitido el uso de esta información con fines comerciales o de venta sin permiso escrito del CAR/PL.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la presentación de material no implican la expresión de ninguna opinión por parte del CAR/PL en relación con el estatus legal de ningún país, territorio o área, ni de sus autoridades, ni respecto a sus fronteras y límites.

Si considera que algún punto del estudio puede mejorarse o existe alguna imprecisión, le agradeceríamos que nos lo comunicase.

Estudio terminado en abril de 2006

Estudio publicado en septiembre de 2006

Si desea solicitar copias adicionales o recibir cualquier información adicional, póngase en contacto con:

Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL)

C/ París, 184 – 3.^a planta
08036 Barcelona (España)
Tel. +34 93 415 11 12 - Fax. +34 93 237 02 86
Correo electrónico: cleanpro@cprac.org
Sitio web: <http://www.cprac.org>

ÍNDICE

ÍNDICE	5
1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.2. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL MANUAL.....	8
1.3. TURISMO SOSTENIBLE: CONCEPTO Y ANTECEDENTES.....	9
2. DESARROLLO SOSTENIBLE Y EMPRESA.....	13
2.1. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES AMBIENTALES DE LA EMPRESA HOTELERA..	13
2.2. BENEFICIOS EMPRESARIALES DE LA APLICACIÓN DE UNA POLÍTICA AMBIENTAL	14
2.3. FISCALIDAD DE LA EMPRESA.....	15
2.4. SISTEMAS DE GESTIÓN Y AUDITORÍA AMBIENTAL.....	15
2.5. LAS ECOETIQUETAS	16
2.5.1. Las iniciativas voluntarias y sus desafíos	18
2.6. LA GESTIÓN AMBIENTAL COMO INSTRUMENTO DE MARKETING	18
3. PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LOS HOTELES.....	21
3.1. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	21
3.2. EVALUACIÓN INICIAL: SITUACIÓN DE PARTIDA.....	22
3.2.1. Agua	23
3.2.2. Residuos.....	25
3.2.3. Energía	27
3.3. SELECCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.....	29
3.4. DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	30
3.5. FORMACIÓN AMBIENTAL.....	30
3.5.1. Consideraciones previas	30
<i>Objetivos</i>	30
<i>Metodología</i>	30
<i>Equipo docente</i>	31
<i>Recursos pedagógicos</i>	31
<i>Calendario</i>	31
<i>Instalaciones</i>	32
<i>Asistentes</i>	32
<i>Duración</i>	32
<i>Evaluación</i>	32

3.6. COMUNICACIÓN INTERNA.....	33
3.7. COMUNICACIÓN EXTERNA	33
4. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	35
4.1. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.....	35
4.1.1. Buenas prácticas generales.....	35
4.1.2. Buenas prácticas para los departamentos de recepción, administración y comercial	36
4.1.3. Buenas prácticas para el departamento de compras.....	38
4.1.4. Buenas prácticas en el departamento de restauración.....	39
4.1.5. Buenas prácticas en el departamento de pisos.....	40
4.1.6. Buenas prácticas en el departamento de mantenimiento	41
4.1.7. Buenas prácticas en el departamento de animación	44
4.1.8. Buenas prácticas dirigidas a los clientes	45
4.2. OTROS ASPECTOS AMBIENTALES.....	46
4.2.1. Contaminación atmosférica	46
4.2.2. Contaminación acústica.....	46
4.2.3. Aguas residuales.....	47
4.2.4. Paisaje y biodiversidad.....	47
4.2.5. Conservación de la cultura local	47
4.2.6. Contaminación odorífica	48
5. INDICADORES	49
6. BIBLIOGRAFÍA	53

1. INTRODUCCIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

El estudio realizado y la elaboración del presente manual se insertan dentro de un marco más amplio: la preocupación constante de los países mediterráneos por reducir el impacto ambiental causado por el turismo, sobre todo en las zonas costeras, y la idea de promover un turismo sostenible. En efecto, la guía complementa la Estrategia Mediterránea para el Desarrollo Sostenible, adoptada por todos los Estados mediterráneos en la 14.^a reunión de los países de la Convención de Barcelona, celebrada en Portoroz, Eslovenia, en noviembre de 2005.

En dicho documento, los países contratantes se comprometen a trabajar por un desarrollo sostenible en siete campos prioritarios. Uno de esos siete campos es, precisamente, la promoción de un turismo sostenible.

Según señala la Estrategia, la zona mediterránea es líder en turismo, principalmente estacional y costero, lo que genera gran cantidad de empleo e ingresos.

La intensa competencia entre los diferentes destinos ha conducido a cierta estandarización en las instalaciones hoteleras y a la pérdida de calidad en algunos casos debido a políticas públicas que enfatizan la construcción de infraestructura en lugar de procurar un valor añadido en la diversidad cultural y social del Mediterráneo.

Según señala la Estrategia Mediterránea para un Desarrollo Sostenible, se esperan cerca de 637 millones de turistas hasta el año 2025, es decir 270 millones más en comparación con el año 2000. Aproximadamente la mitad de ellos se hospedará en la zona costera. Por este motivo, se hace imprescindible fomentar el desarrollo de un turismo cultural-rural, que sería favorable para las zonas internas, el medio ambiente, la protección de la costa y los sitios históricos y culturales.

En esta línea, la Estrategia plantea tres campos de acción:

- Reducir el impacto negativo del turismo en el ámbito territorial y ambiental.
- Promover el suministro de instalaciones turísticas sostenibles y aumentar el valor añadido del turismo para las comunidades locales.
- Mejorar la legislación para un turismo sostenible.¹

El presente manual es el resultado de un estudio previo encargado por el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Catalunya y realizado en dos fases. Consiste en un trabajo de investigación sobre la posibilidad de implantación de un Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles, basado en una serie de acciones de formación y comunicación, y su posterior aplicación en forma de prueba piloto en tres hoteles catalanes.

El Programa de Buenas Prácticas Ambientales para Hoteles es un proyecto de sensibilización que pretende mejorar los hábitos del personal y los proveedores del hotel, así como de sus clientes. Con este objetivo, se han diseñado dos instrumentos básicos: un plan de formación para los empleados

¹ Estrategia Mediterránea para el Desarrollo Sostenible, adoptada por todos los Estados mediterráneos en la 14.^a reunión de los países de la Convención de Barcelona, celebrada en Portoroz, Eslovenia, en noviembre de 2005. Impreso por Kontoroussis Bros, Atenas 2006, págs. 17-18.

del hotel y un plan de comunicación dirigido a los trabajadores del hotel, sus clientes, proveedores y otros públicos interesados.

Agradecemos la colaboración de los hoteles Alimara de Barcelona, Medes de L'Estartit y Ca l'Eudald de Alp y de su personal, cuyas aportaciones hicieron posible el presente manual. También queremos dar las gracias al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Catalunya por permitirnos compartir su experiencia en la región mediterránea.

1.2. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL MANUAL

El Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL) tiene como principal ámbito de actuación esencialmente el proceso de producción de diferentes industrias y trata de acercar alternativas ambientalmente «más limpias» a empresas de pequeño y mediano porte. En las últimas reuniones, tanto de puntos focales nacionales como de las partes contratantes, una de las principales recomendaciones que se le han realizado ha sido la de ampliar su campo de acción a otras áreas de interés, así pues, en este nuevo bienio 2006-2007, el Centro ha decidido ampliar su campo de actuación y realizar actividades en las áreas del sector servicios, los productos (en todo su ciclo de vida) y la agricultura.

Esta *Guía de buenas prácticas ambientales en el sector de los hoteles* es la segunda de una serie de guías y manuales que el Centro tiene pensado realizar en el campo de los servicios y que se inició con la publicación de la *Guía de buenas prácticas ambientales en el sector de las oficinas*.

La guía expone, de un modo sencillo y probado, cómo implantar un Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles y cuáles deben ser las condiciones y requisitos que es preciso tener en cuenta para su aplicación.

La guía se estructura en cinco capítulos. A continuación se describe brevemente el contenido de cada uno de ellos:

Capítulo 1: Introducción

En este capítulo se presentan los antecedentes que explican cómo se ha elaborado la presente guía, sus objetivos y estructura y un breve repaso del concepto de turismo sostenible y sus antecedentes históricos.

Capítulo 2: Desarrollo sostenible y empresa

En este capítulo se describe la relación entre empresa y desarrollo sostenible, que se traduce en obligaciones y beneficios para la primera. Después se detalla la manera en que se materializa esta relación, a través de eco-etiquetas y sistemas de gestión ambiental.

Capítulo 3: Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles

En este capítulo se presenta la aplicación de un Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles, incluyendo los objetivos de este método, así como el detalle de su estructura, y explicando los pasos necesarios para su ejecución.

Capítulo 4: Buenas prácticas ambientales

En este capítulo se detallan varios ejemplos de buenas prácticas ambientales, clasificados según los diferentes departamentos que se precisan en un hotel, y se tratan aspectos ambientales generales.

Capítulo 5: Indicadores

El último capítulo propone algunos indicadores que permiten realizar una valoración y un seguimiento de los resultados obtenidos.

1.3. TURISMO SOSTENIBLE: CONCEPTO Y ANTECEDENTES

Los impactos de la actividad turística en el medio ambiente resultan evidentes hoy en día para cualquier persona; así, la planificación de esta actividad para minimizar dichos impactos en el entorno se presenta como incuestionable. Sin embargo, no siempre ha sido de esta manera. Durante muchos años, el desarrollo turístico tuvo una escasa planificación y una negligencia absoluta por los efectos sobre el medio ambiente. Las normas reguladoras del sector turístico, ya de por sí escasas, no hacían referencia alguna al desarrollo turístico, a no ser que destruyera el entorno, y no existía una conciencia ambiental entre los promotores turísticos ni entre los consumidores. Por este motivo resulta muy importante que en países donde la industria hotelera se está desarrollando (como el Este y gran parte del Sur del Mediterráneo) no se cometa el error de cimentar la costa de tal manera que terminen presentando los mismos problemas que los países turísticos más tradicionales.

Conceptos como el de «sostenibilidad» aparecen por primera vez en un documento de las Naciones Unidas en 1987: el *Informe Brundtland*. Hacia 1991 el turismo sostenible se definió como «aquél que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos» en el 41.º Congreso de Expertos Científicos en Turismo (AIEST, Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme).² La Conferencia de Río de Janeiro de 1992 institucionaliza el concepto de «crecimiento sostenible» y produce como resultado un programa de acción (Agenda 21) que compromete a los Estados firmantes al desarrollo de políticas adecuadas para conseguir un desarrollo sostenible.

Un año después, se celebra la Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible en Hyères-les-Palmiers, Francia. Estando ya claramente planteado el desafío, la Organización Mundial del Turismo (OMT) establece en 1994 los puntos fundamentales para la implantación de la Agenda 21 en los destinos turísticos.³

En el año 1995 se celebró en Lanzarote la I Conferencia Mundial del Turismo Sostenible, donde se elaboró la Carta de Turismo Sostenible. Dicha carta contempla, entre otros puntos, que el turismo deberá fundamentarse en criterios de sostenibilidad. Desde la Conferencia se hizo una recomendación a los gobiernos estatales y regionales para que formularan con urgencia planes de acción para un desarrollo sostenible aplicados al turismo.

En 1999 la OMT creó un Código Ético Mundial para el Turismo, y el mismo año, en la 11.ª reunión de Malta de los países contratantes del Convenio de Barcelona, las delegaciones griega y española presentaron una propuesta para un turismo sostenible en la cuenca mediterránea que incluyó una serie de recomendaciones y líneas de acción para su conservación. En este sentido, el representante español consideró como «...indispensable integrar el aspecto económico y ambiental, e implantar en la industria turística pautas no agresivas con el medio ambiente y corregir las insuficiencias de infraestructuras creadas hace años...».⁴

En el año 2002 tiene lugar en Quebec, Canadá, la Cumbre Mundial del Ecoturismo, propiciada por la OMT. Ese mismo año, la ONU lo declara como el «año internacional del ecoturismo».

En 2003, tiene lugar en Túnez (Djerba, 9-11 abril de 2003) la Primera Conferencia Mundial de Cambio Climático y Turismo.

² Más información en http://www.aiest.org/org/idt/idt_aiest.nsf/

³ Más información sobre turismo sostenible y Agendas 21 en <http://www.world-tourism.org/sustainable/conf/jeddah.htm>

⁴ Plan de Acción para el Mediterráneo, informe final de la 11.ª reunión de las partes contratantes del Convenio de Barcelona, Malta, pág. 7, 27-30 octubre de 1999.

En 2004, en la República Checa (Mariánské Lázně, 17-20 de octubre) se celebra la Conferencia Europea sobre Certificación de la Sostenibilidad de las Actividades Turísticas.

Por último, y como ya hemos mencionado, en junio de 2005 la Comisión Mediterránea de Desarrollo Sostenible (CMDSD) del Plan de Acción del Mediterráneo (PAM) aprueba la Estrategia Mediterránea para un Desarrollo Sostenible dentro de la cual se enmarca una apuesta clara por un turismo en este sentido. Dicha estrategia fue adoptada por los países contratantes de la Convención de Barcelona en Eslovenia (Portoroz) en noviembre de 2005.

De acuerdo con estas pautas, los organismos internacionales, nacionales, regionales y locales del Mediterráneo deberán incorporar normas, declaraciones e instrumentos que permitan un desarrollo sostenible de las actividades turísticas, debido a su gran crecimiento en los últimos años y al gran impacto que pueden tener sobre el medio. No obstante, estas actuaciones de la Administración no serán suficientes si no cuentan con la decidida colaboración de todos los implicados.

El turismo depende del entorno en el que se desarrolla. La buena calidad ambiental es un factor clave para su éxito. Esta afirmación es cada vez más evidente debido, por un lado, al progresivo deterioro ambiental que han sufrido determinados destinos turísticos, y por otro, al aumento de la conciencia ambiental del consumidor de oferta turística. Los turistas, cada vez más, tienen presentes los aspectos ambientales en el momento de seleccionar o de volver a escoger un lugar donde pasar un período de vacaciones.

La relación entre medio ambiente y turismo es compleja. Está claro que muchas de las actividades que el turismo realiza pueden contribuir a destruir el entorno, en algunos casos de manera irremediable. Pero también es cierto que este impacto puede reducirse si existe una voluntad decidida de los empresarios y consumidores en la aplicación de unas buenas prácticas ambientales como las que se proponen en el presente manual para hoteles.

Los efectos del turismo sobre el entorno son diversos, algunos provienen de la construcción de infraestructuras generales que la actividad turística necesita, como son aeropuertos, carreteras, líneas eléctricas de alta tensión, extracción y transporte de agua, etc. En otros casos, se trata de infraestructuras directamente relacionadas con el turismo, como pueden ser la construcción de hoteles, apartamentos, zonas de ocio, campos de golf, puertos deportivos, etc. El traslado de turistas y el propio funcionamiento de las instalaciones turísticas incrementan y mantienen los efectos negativos sobre el territorio, lo que resulta especialmente problemático en la costa.

En el caso de los hoteles, su relación con la sostenibilidad debería ser permanente. Desde la planificación y construcción de las estructuras deberán considerarse factores ambientales como el impacto visual que provocará el edificio en la zona o el uso inadecuado de terreno. Más tarde, una vez en funcionamiento, un hotel que pretenda insertarse en equilibrio con el medio ambiental y cultural que lo rodea deberá incluir entre sus objetivos una serie de prácticas, que detallaremos en este manual y que se relacionan con el uso adecuado de los recursos, el manejo controlado y responsable de los desechos y el respeto a la cultura local y a la biodiversidad.

No debe olvidarse que, si el turismo se gestiona de un modo adecuado y conforme a los principios del desarrollo sostenible, puede proporcionar recursos económicos y elevar el nivel de conciencia ambiental en un territorio, contribuyendo a la conservación del medio ambiente.

Parece, pues, necesaria la evolución del desarrollo turístico hacia un modelo de sostenibilidad. Según lo definió la Organización Mundial del Turismo en 1993, como se desprende del documento titulado *Tourism, the year 2000 and beyond – Qualitative aspects*, el turismo sostenible es «aquél que conjuga las necesidades de los turistas y las zonas receptoras actuales, sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras».⁵ Se busca la gestión de los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser completas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos y la diversidad biológica del territorio.

⁵ Blasco Lázaro, María, *Qué se entiende por turismo sostenible*, Primeras Jornadas de Turismo Sostenible, Aragón (2005).

Este concepto fue ampliado por la OMT en agosto de 2004, ofreciendo una definición más conceptual. En este sentido, se entiende por turismo sostenible:

- 1) **Dar un uso óptimo a los recursos ambientales**, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2) **Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas**, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivos, y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia interculturales.
- 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que **reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos** bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.⁶

Hoy en día, el concepto de calidad en el sector turístico es inseparable del respeto al entorno y de los criterios de sostenibilidad. Los hoteles no pueden quedarse al margen de estas tendencias, aún más teniendo en cuenta la demanda creciente que existe en la sociedad respecto a los temas ambientales.

Según se desprende de los datos proporcionados por la Estrategia para el Desarrollo Sostenible en el Mediterráneo, el número de turistas en el Mediterráneo aumentará en más de un 74% hacia el 2025, en comparación con los datos del año 2000, y del total de turistas se espera que aproximadamente 318 millones de personas se queden en la región costera. Con esta perspectiva, la Estrategia plantea como objetivos: «reducir los impactos territoriales y ambientales adversos del turismo en las zonas costeras turísticas ya existentes; promover el turismo sostenible, lo que a su vez refuerza la cohesión social y el desarrollo cultural y económico, realza la diversidad y características mediterráneas y refuerza la sinergia con otros sectores económicos, especialmente la agricultura; aumentar el valor añadido del turismo para las comunidades locales y actores en países en desarrollo; mejorar la legislación para un turismo sostenible».⁷

La importancia de la industria turística, y especialmente del sector del alojamiento hotelero, ha hecho que se considere trascendental el desarrollo de un programa de buenas prácticas ambientales en este campo.

Sin embargo, la aplicación de buenas prácticas ambientales no tiene por qué suponer un aumento de los costes del hotel, al contrario, puede significar un ahorro debido a la mejora de procesos o la reducción del gasto energético y de residuos entre otros.

Los hoteles, por las características del servicio que ofrecen, presentan unas peculiaridades que no se encuentran en otras empresas. Básicamente, en el momento de plantearse quiénes son los destinatarios del programa, encontramos que a los empresarios, directivos y resto de trabajadores se deben añadir los clientes del hotel como parte básica de la prestación del servicio hotelero.

En esta línea, y teniendo en cuenta las características propias del sector, se desarrolla el presente manual.

⁶ Esta definición es la propuesta por la OMT <http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html>.

⁷ Estrategia Mediterránea para el Desarrollo Sostenible, adoptada por todos los Estados mediterráneos en la 14.ª reunión de las partes contratantes de la Convención de Barcelona, realizada en Portoroz, Eslovenia, en noviembre de 2005. Impreso por Kontorousis Bros, Atenas 2006, págs. 17-18.

2. DESARROLLO SOSTENIBLE Y EMPRESA

Toda empresa moderna debería incorporar hoy en día los criterios de protección del medio ambiente, esenciales para la gestión general del negocio dentro de una política general de responsabilidad social corporativa y asumir la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medio ambiente. Una empresa comprometida con el medio ambiente es una empresa comprometida con una sociedad cada vez más consciente de los temas ambientales y que empieza a exigir a los agentes económicos una actuación contundente en este sentido.

Para la empresa, el desarrollo sostenible significa la creación de riqueza, a la vez que disminuye el impacto ambiental de su actividad. El aumento de la ecoeficiencia es la forma principal de contribución de las empresas al desarrollo sostenible y, cada vez más, se considera un elemento de primer orden en el diseño de estrategias empresariales.

Aunque la industria hotelera no se encuentre entre las que generan un mayor impacto ambiental visible sobre el entorno, esto no quiere decir que no sea necesario su compromiso con el medio ambiente y la incorporación de prácticas ambientales respetuosas, buscando la implicación de sus clientes como parte fundamental del proceso de prestación del servicio. Por otro lado, se trata de una actividad que afecta a muchas personas de los municipios receptores y estas buenas prácticas contribuirán a mejorar la integración de los establecimientos en el territorio y las relaciones con sus vecinos.

Está claro que la introducción de una gestión ambientalmente respetuosa debe realizarse progresivamente, ya que dicha implementación no debe implicar unos costes que tornen inviable el negocio; por el contrario, a la larga debe suponer un ahorro en los costes, además de mejorar la imagen ante los clientes.

2.1. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES AMBIENTALES DE LA EMPRESA HOTELERA

Las obligaciones y las responsabilidades ambientales nacen en el momento en que los seres humanos asumen que el medio donde viven está amenazado y que es necesaria una regulación para evitarlo. Nos encontramos en una fase relativamente joven de este proceso, impulsada por un cambio en la conciencia de las personas que nos hace cambiar el consumismo y el crecimiento económico a cualquier precio por un desarrollo que nos permita seguir avanzando en el futuro.

Como respuesta a una petición de la sociedad, las Administraciones han creado un marco jurídico ambiental obligatorio para las empresas, tanto en el ámbito estatal como regional y local.

A continuación se exponen varios ejemplos de la región mediterránea:

En **España** existe normativa que procede de cuatro niveles administrativos: la legislación de la Unión Europea, una legislación ambiental básica del Estado, la legislación ambiental de cada comunidad autónoma, y también la normativa que emana de los organismos locales.⁸

⁸ Posibilidad de consulta del ejemplo en España en http://mediambient.gencat.net/cat/el_departament/actuacions_i_serveis/legislacio

Una situación muy similar es la que se ha desarrollado en los demás países de la Unión Europea, en los que se conjuga la legislación comunitaria, por un parte, con la estatal y la autonómica en los países en que existe este sistema.

Un ejemplo del ámbito mediterráneo es el caso de **Egipto**, que ha avanzado notablemente en esta materia desde la aprobación de la Ley 4/1994 para la Preservación del Medio Ambiente. Dicho marco legal reformó la institucionalidad ambiental existente, reestructurando el Ministerio de Medio Ambiente y creando la Agencia Egipcia para Asuntos Ambientales (E.E.A.A.), además del Fondo de Protección Ambiental. La E.E.A.A., a través del Plan de Acción Ambiental (1997-2002), tuvo entre sus prioridades instar a las compañías a trabajar de acuerdo con las normas ISO 14000, siguiendo criterios de reciclaje y manejo ambiental para preservar la naturaleza.

En el caso de **Turquía**, el plan de acción del Gobierno turco se refleja en la declaración sobre la visión del turismo en Turquía hacia el 2010, según consta en el discurso pronunciado con fecha de 11 de enero de 2004 en Estambul por el primer ministro **Recep Tayyip Erdoğan**. Entre otras cosas, señala que «otro importante argumento para nuestra visión del turismo hacia el 2010 es el concepto de un desarrollo planeado como parte de nuestra percepción de la sostenibilidad. Todos sabemos que especialmente la preservación del entorno natural es vital para un turismo sostenible».⁹

Con el paso del tiempo, y de acuerdo con sus posibilidades, los países han incorporado diferentes normas que se refieren básicamente a la necesidad de realización de estudios de impacto ambiental, la gestión correcta de los residuos, el tratamiento de las aguas residuales o la limitación de emisiones contaminantes.

No obstante, el presente manual se centra en las actividades que la empresa hotelera puede realizar de forma voluntaria, como pueden ser los sistemas de gestión ambiental y, sobre todo, las buenas prácticas ambientales.

2.2. BENEFICIOS EMPRESARIALES DE LA APLICACIÓN DE UNA POLÍTICA AMBIENTAL

La gestión ambiental de un establecimiento hotelero o la aplicación de un programa de buenas prácticas ambientales es una oportunidad para mejorar el negocio y conseguir un ahorro económico a largo plazo.

Entre otras, la aplicación de criterios ambientales puede comportar las siguientes ventajas:

- Reducción de los costes energéticos.
- Reducción de los costes de eliminación de residuos.
- Mejora de las relaciones con la comunidad local.
- Mayor competitividad internacional.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Reducción de los costes de control.
- Disminución de los riesgos de incidentes.
- Argumento de venta a un público cada vez más concienciado.
- Menor riesgo de reclamaciones judiciales y penalizaciones.
- Más facilidad de acceso a líneas de crédito.

⁹ Texto completo en inglés en <http://www.kultur.gov.tr/EN/BelgeGoster.aspx?17A16AE30572D313F88F742D0D711251703CD59098841715>

2.3. FISCALIDAD DE LA EMPRESA

De acuerdo con el principio de «quien contamina paga», el tributo es un medio para incorporar los impactos negativos sobre el entorno del proceso de producción-consumo. El legislador, al aplicar impuestos sobre las emisiones, incrementa los costes de contaminación, y fuerza al productor a reducirla. El objetivo del tributo no es el castigo, sino asignar un valor monetario a los recursos ambientales y su uso.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) distingue dos categorías de tributos ambientales:

- Los tributos sobre el uso, relacionados con la cantidad de descarga contaminante, que cobran al usuario del servicio el precio por reparar el daño ocasionado.
- Los tributos sobre el consumo, que buscan desincentivar el consumo de bienes perjudiciales para el medio ambiente mediante el aumento de su coste.

Con todo, es obviamente más recomendable la actitud empresarial de invertir para no contaminar que la de pagar por haber contaminado.

2.4. SISTEMAS DE GESTIÓN Y AUDITORÍA AMBIENTAL

La gestión ambiental pretende integrar dentro de la gestión general de la empresa, de forma sistemática, los aspectos que tienen, han tenido o pueden tener un impacto sobre el medio ambiente. El objetivo es preservar el medio ambiente, limitar las emisiones contaminantes y los riesgos ambientales, y garantizar la seguridad en el lugar de trabajo.

Un sistema de gestión ambiental se construye por medio de acciones ambientales e instrumentos de gestión. Estas acciones interactúan entre ellas para conseguir un objetivo claramente definido: la protección ambiental. Un sistema de gestión ambiental facilita un marco en el que las empresas puedan desarrollar su política ambiental mediante un proceso permanente de planificación estratégica, acción, revisión y mejora de la actuación ambiental de una empresa.

Para conseguir la certificación de Sistema de Gestión Ambiental, no hace falta cumplir criterios estrictos de consumo, como en las eco-etiquetas, pues esta certificación se refiere a la gestión o funcionamiento de la empresa.

Entre los pasos que hay que dar para crear un sistema de gestión y auditoría ambiental en una empresa, encontramos los siguientes:

- Análisis inicial e inventario de los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.
- Inventario de requisitos legales.
- Planificación del sistema de gestión.
- Programa de acción ambiental para conseguir los objetivos marcados.
- Programas de formación y concienciación de los empleados.
- Implantación del sistema.
- Seguimiento y auditoría interna.
- Verificación independiente.
- Comunicación interna y externa.

Actualmente, los sistemas de gestión utilizados son los EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*), en el ámbito de la Unión Europea, y las Normas ISO, en especial la ISO 14001, en el ámbito internacional y aplicada por lo tanto a todo el Mediterráneo.

El sistema comunitario de ecogestión y auditoría EMAS¹⁰ es un esquema voluntario de gestión y auditoría ambiental promulgado por la Unión Europea aplicable a las empresas de servicios como los hoteles.¹¹

EMAS es completamente compatible con la norma internacional de gestión ambiental ISO 14001, que también puede aplicarse a cualquier organización que quiera implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión ambiental.

Actualmente, se encuentra en desarrollo la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social, proceso en el que participan representantes de los diversos sectores de interés, siendo en la actualidad un total de 320 personas de 55 países y 26 organizaciones internacionales. Este trabajo, que se pretende concluir a finales del 2008, aspira a crear un documento no compulsivo fijando pautas que sirvan de ayuda a las organizaciones para operar de un modo socialmente responsable. La guía nace de la idea de que la responsabilidad social es básica para la sostenibilidad de toda institución. Esta guía de estándares internacionales sobre responsabilidad social, sin embargo, no pretende ser un sistema de gestión, sino simplemente fijar un concepto uniforme de responsabilidad social y esbozar las mejores prácticas desarrolladas por iniciativas de los sectores público y privado, sin constituir parámetros para una certificación. A su vez, será consistente y complementaria con las declaraciones y convenciones de las Naciones Unidas.¹²

En el caso de España, también encontramos la norma UNE 150101 EX, documento elaborado por el Comité Técnico de Normalización 150, Gestión Ambiental de AENOR, como guía de implantación de un sistema de gestión ambiental en hoteles y otros alojamientos turísticos de acuerdo con la mencionada norma ISO.¹³

2.5. LAS ECOETIQUETAS

Las etiquetas ecológicas son sistemas voluntarios de calificación ambiental que identifican y certifican de forma oficial que ciertos productos o servicios, dentro de una categoría determinada, tengan un menor impacto sobre el medio ambiente.

Para obtenerlas, se deben cumplir determinados criterios de **consumo sostenible**.

Ya hace tiempo que están desarrollados los criterios para que los servicios de acomodación turística, dentro de los cuales se incluyen los hoteles, obtengan una ecoetiqueta.¹⁴ Hoy existe un gran número de ecoetiquetas para el turismo. Algunas de ellas son aplicables sólo al sector del hospedaje, mientras que otras son más amplias, e incluyen restaurantes, transporte, e incluso áreas geográficas. Asimismo, dentro de las referidas al alojamiento, algunas comprenden tanto hoteles, como hostales, pensiones y cámpings, mientras que otras se especializan sólo en una de estas formas.

En cuanto al sector hotelero, podemos resumir entre las principales características para obtener la eco-etiqueta las siguientes:

- Recogida selectiva de acuerdo con el municipio al que pertenecen.
- Instalación de sistemas de ahorro de agua.
- Introducción de criterios de ahorro y de eficiencia energética.

¹⁰ http://www.europa.eu.int/comm/environment/emas/index_en.htm

¹¹ Reglamento CE 761/2001 de 24 de enero de 2001, DOCE L 114/1

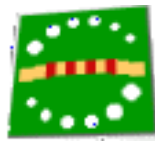
¹² Más información en <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage> y en <http://www.iso.org/sr>

¹³ <http://www.conama.es/vconama/sd/aenor.htm>

¹⁴ Más información sobre ecoetiquetas en ECOTIP, (<http://www.eco-tip.org/>), servicio de información puesto en marcha por ECOTRANS (<http://www.ecotrans.org/>). Además, puede encontrarse información sobre ecoetiquetas europeas en <http://www.yourvisit.info/>. Puede consultarse la normativa catalana correspondiente a la Resolución de 9 de mayo de 2000, por la que se establecen los criterios ambientales para el otorgamiento del distintivo de garantía de calidad ambiental en los establecimientos hoteleros, publicada en el Diario Oficial de la Generalitat (DOGC) 3.154 de 5 de junio de 2000.

- Incorporación de criterios ambientales en las compras.
- Integración paisajística en el entorno.
- Respeto por el entorno.
- Información al personal y a los clientes sobre la política ambiental.

A modo de ejemplo, en Cataluña, la Generalitat gestiona el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental y la Etiqueta Ecológica de la Unión Europea, otorgados por la Dirección General de Calidad Ambiental del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat. Las características de estas etiquetas son credibilidad, fiabilidad y visibilidad.



Establecimientos respetuosos con el medio ambiente Cataluña, España



Ecoetiqueta de la UE

La Unión Europea ha incentivado ampliamente la adopción de estas etiquetas por parte de los establecimientos turísticos, entre otros. Éste es el objetivo que persigue **el programa VISIT** (Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism), que forma parte del Proyecto Life, avalado por la Unión Europea. VISIT promueve la creación de un marco común para las ecoetiquetas existentes que suponga un estándar básico. De este modo, se facilita la lectura de la etiqueta al consumidor, y se nivela el estándar europeo. En este proyecto participan, dentro de los países mediterráneos, Italia y España.¹⁵



La Llave Verde Internacional



Legambiente Turismo Italia

Fuente: http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo_y_ma/proyecto_visit.htm
<http://www.green-key.org/contact.htm>

En Italia, una de las más conocidas localmente es **Legambiente Turismo**. El objetivo de este grupo es reducir el impacto ambiental del turismo y valorizar el patrimonio natural y cultural de Italia, y se aplica tanto a hoteles, como restaurantes y otras instalaciones turísticas.¹⁶

En el ámbito internacional, una de las etiquetas existentes es la llave verde o **Green Key**, distintivo que abarca tanto hoteles como otras instalaciones turísticas. Francia se encuentra entre los países participantes en la actualidad, y cuenta con cinco hoteles certificados. Esta etiqueta nació en hoteles daneses en 1994, y Francia se incorporó en 1998. Hoy forma parte de las iniciativas apoyadas por la

¹⁵ http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo_y_ma/proyecto_visit.htm

¹⁶ Más información en <http://www.legambienteturismo.it>

Fundación de Educación Ambiental (Foundation for Environmental Education, F.E.E.), que se desarrolla en 37 países.

En España, una de las etiquetas utilizadas es la **Q Verde**, marca de calidad otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española. Se desarrolla desde 1996 con el apoyo de la Administración turística del Estado en el marco del Programa Estratégico de la Secretaría General de Turismo.¹⁷

Otro sistema de gestión ambiental de carácter internacional que se ha aplicado en todo el mundo es el **Green Globe 21**, que apuesta por la idea de un turismo sostenible. Nace en 1993 como una iniciativa del World Travel & Tourism Council (WTTC), bajo los principios de la Agenda 21 y la Convención de Río de las Naciones Unidas.¹⁸



Green Globe 21 Campaña Internacional



Q Verde España

Fuente: [http:// www.greenglobe21.com](http://www.greenglobe21.com) y <http://www.icte.es>

2.5.1. Las iniciativas voluntarias y sus desafíos

Las iniciativas voluntarias pueden resultar beneficiosas tanto para el sector empresarial hotelero como para la Administración. Sin embargo, también presentan una serie de dificultades que hay que tener en cuenta a la hora de tomar una decisión. Son tan variadas y numerosas que pueden crear confusiones tanto en las empresas de turismo como en los consumidores a la hora de reconocer cuáles están realmente comprometidas con esquemas de mejora ambiental. Por este motivo, la OMT planteó a la ONU la necesidad de evaluarlas, estudio que fue publicado bajo el nombre de *Iniciativas voluntarias para la sostenibilidad del turismo: inventario mundial y análisis comparativo de 104 eco-etiquetas, premios y compromisos voluntarios*.

Posteriormente, se han generado intensos debates respecto a la creación del Consejo de Acreditación de Sostenibilidad en Turismo (CAST), organismo global de acreditación cuyo principal objeto sería acreditar los sistemas de certificación y demás programas voluntarios de acuerdo con directrices y normas internacionales. Asimismo, grupos empresariales como la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IHRA) trabajan desde el 2005 en la creación de un Programa de Buenas Prácticas que provea una base de datos que se encuentre a disposición de los empresarios en Internet.¹⁹

2.6. LA GESTIÓN AMBIENTAL COMO INSTRUMENTO DE MARKETING

El aumento de la conciencia ambiental por parte de la sociedad hace que cualquier proyecto que comporte un mayor respeto por el entorno sea bien visto desde el exterior. Está claro que, hoy en día, las políticas ambientales que aplica una empresa pueden ser un buen argumento de ventas. Sin embargo, el marketing ambiental no puede utilizarse sin una base fundamentada, ya que puede

¹⁷ Más información en <http://www.icte.es>

¹⁸ Más información en <http://www.greenglobe.org/>

¹⁹ <http://www.ih-ra.com/programmes/index.php#bestPractices>

volverse en contra del empresario si el consumidor descubre su mal uso, lo cual crea el denominado efecto «greenwashing».

En este sentido, el empresario debe también centrarse en sus potenciales clientes, por ejemplo, eligiendo las eco-etiquetas que éstos valoren positivamente y reconozcan con mayor facilidad.

Un hotel podrá vender su imagen de empresa concienciada con el medio ambiente cuando realmente esté siguiendo una política seria en este campo. Es necesario que la empresa avance poco a poco, pero de manera continua y profesional en este largo camino hacia la excelencia ambiental.

Si este proceso se produce efectivamente, está claro que un hotel podrá dar a conocer a sus clientes, proveedores y otros agentes implicados su política ambiental y usarla como argumento de ventas.

²⁰ Desde 1994 tiene lugar una iniciativa ambiental en el **Municipio de Alcudia, Mallorca**, España, que consiste en la concesión de un **Distintivo Ecoturístico** a hoteles, con muy buenos resultados, a saber:

- Disminución del consumo de agua: 258 l/pax inferior a los habituales (datos del año 2000).
- Consumo medio eléctrico de 6,86 kW/pax (datos del año 2000).
- Incremento de vidrio, cartón y papel acumulados en contenedores de recogida selectiva.
- Aumento de placas solares: 62% de los participantes.

²⁰ Más información en <http://habitat.aq.upm.es/dubai/>

3. PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LOS HOTELES

La implantación de un programa de buenas prácticas ambientales en las empresas ayuda a conseguir la reducción de los impactos que comportan sobre el entorno las diversas actividades económicas.

3.1. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Los principales objetivos que se plantea un Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles son los siguientes:

- *Dar a conocer las buenas prácticas ambientales a la empresa hotelera.*

Con la implantación del Programa se persigue la mejora de los hábitos del personal y los proveedores del hotel, así como la colaboración de sus clientes, a través de unas actuaciones sencillas en su aplicación, pero que representarán una reducción de los impactos ambientales, un ahorro económico y una mejora de la imagen externa para el establecimiento hotelero.

- *Mostrar los impactos negativos que comporta sobre el entorno su no aplicación y, al contrario, los beneficios ambientales y de ahorro que supone su cumplimiento.*

Con el objetivo de hacer más atractivo el Programa, se ha intentado mostrar el impacto negativo de una mala gestión sobre el entorno, pero también que los beneficios generados por la aplicación de estas prácticas no son únicamente ambientales, sino que también comportan un ahorro económico para el hotel, además de permitir mejorar su imagen en un momento en que la sensibilidad ambiental de la población acoge positivamente las iniciativas empresariales en este sentido.

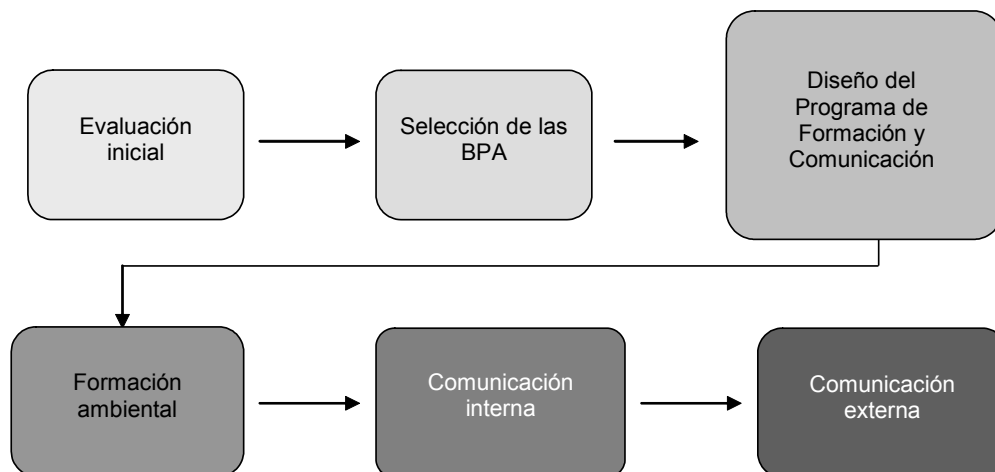
- *Formar sobre su aplicación y sobre los beneficios que puede comportar en la gestión del hotel.*

Con el objetivo de conseguir una correcta adquisición de los conocimientos sobre las buenas prácticas adoptadas por el hotel y su correcta aplicación, se realizan unas actividades formativas dirigidas a todos los trabajadores de los establecimientos hoteleros.

- *Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de una política ambiental.*

El equipo directivo desempeñará una función básica en la puesta en marcha y el seguimiento del Programa y deberá trabajar, además, para conseguir motivar al personal, haciéndole entender la importancia de su implicación para su éxito, el porqué del Programa y mostrándole los beneficios que implica tanto para el propio establecimiento como para el medio ambiente y la sociedad en general.

El Programa se estructura de la siguiente forma:



3.2. EVALUACIÓN INICIAL: SITUACIÓN DE PARTIDA

Las buenas prácticas ambientales son el conjunto de hábitos personales y colectivos que hacen que la actuación de cada una de las personas que conforman una organización permita realizar una gestión ambiental correcta, que minimice el impacto ambiental de la actividad. Debe tenerse en cuenta que en la actividad de alojamiento el cliente forma parte del proceso y que, por tanto, interesa que participe junto a los empleados en la aplicación de las buenas prácticas.

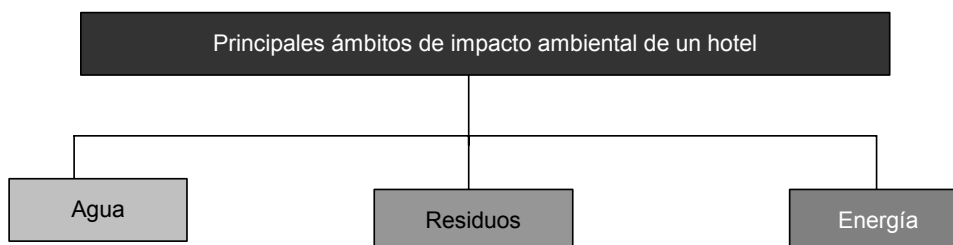
Se trata de llevar a cabo aquellas prácticas que reduzcan al máximo los impactos sobre el medio ambiente con los recursos de que se dispone en cada momento.

Para identificar las buenas prácticas que pueden aplicarse en un hotel, deberán estudiarse los procesos que se siguen en la producción del servicio y analizar los impactos que estas actuaciones tienen sobre el medio ambiente.

Así, antes de plantearse cuáles son las buenas prácticas ambientales que se pueden aplicar en un establecimiento, es conveniente realizar un proceso de diagnóstico para comprobar en qué punto del proceso de ambientalización se encuentra el hotel.

Un cuestionario puede servir para tener una primera aproximación a los diferentes campos de actuación en los que se podría parcelar la futura actuación. Las respuestas serán un buen punto de partida y una orientación sobre el estado de la cuestión y las primeras medidas que se deben tomar.

Existen tres ámbitos en los que podemos clasificar los impactos principales de un hotel sobre el territorio: los residuos, el agua y la energía, sobre la base de los cuales se puede realizar la evaluación inicial de la actuación ambiental.



3.2.1. Agua

El agua es un recurso natural escaso, indispensable para la vida y para el desarrollo de la inmensa mayoría de las actividades económicas; es irremplazable, no ampliable por la mera voluntad de los seres humanos, irregular en su forma de presentación en el tiempo y en el espacio, fácilmente vulnerable y susceptible de usos sucesivos.

Partiendo de esta constatación, la gestión de este bien tiene que tender a reducir al máximo las cantidades consumidas. Es importante conocer los consumos que se producen en los diversos departamentos del hotel a lo largo de un período de tiempo para poder detectar y corregir consumos excesivos y planificar sistemas de ahorro.



²¹ El **Hotel Fuerte Conil**, ubicado en Conil de la Frontera, Cádiz, **España**, tiene implantado un sistema de gestión ambiental de acuerdo con la Normativa Internacional UNE-EN ISO 14001:1996 que fue certificado en noviembre de 1999.

Dentro de este esquema, para el control y el ahorro de agua potable se han tomado las siguientes medidas:

- Sistema ecológico de cloración de la piscina con sal mineral.
- Análisis quincenales de aguas potables y piscinas.
- Riego de plantas y jardines con agua no potable.
- Se informa a los clientes sobre los siguientes aspectos: a través de información expuesta en los aseos se informa sobre las posibilidades de ahorrar agua como, por ejemplo: una ducha equivale a usar 5 o 6 veces menos agua que tomar un baño. También se informa sobre otras posibilidades de ahorro en relación con el uso de la cocina, como utilizar el lavavajillas sólo cuando está lleno, no usar agua para descongelar alimentos o evitar enfriar los productos con agua.
- Otras medidas puestas en práctica por el hotel en este sentido son: cambiar toallas y sábanas según el deseo de los huéspedes, instalación de sistemas de descarga parcial en las cisternas de los WC o preferencia por el uso de productos de limpieza ecológicos.

Existen diversas prácticas ambientales que tienden a reducir consumos:

- Realizar controles de consumo.
- Correcto mantenimiento de la red.
- Plantas depuradoras que permitan reutilizar el agua.
- Instalación de descalcificadores de agua.
- Electrodomésticos con programas de ahorro de agua.
- Dispositivos de reducción de consumo.

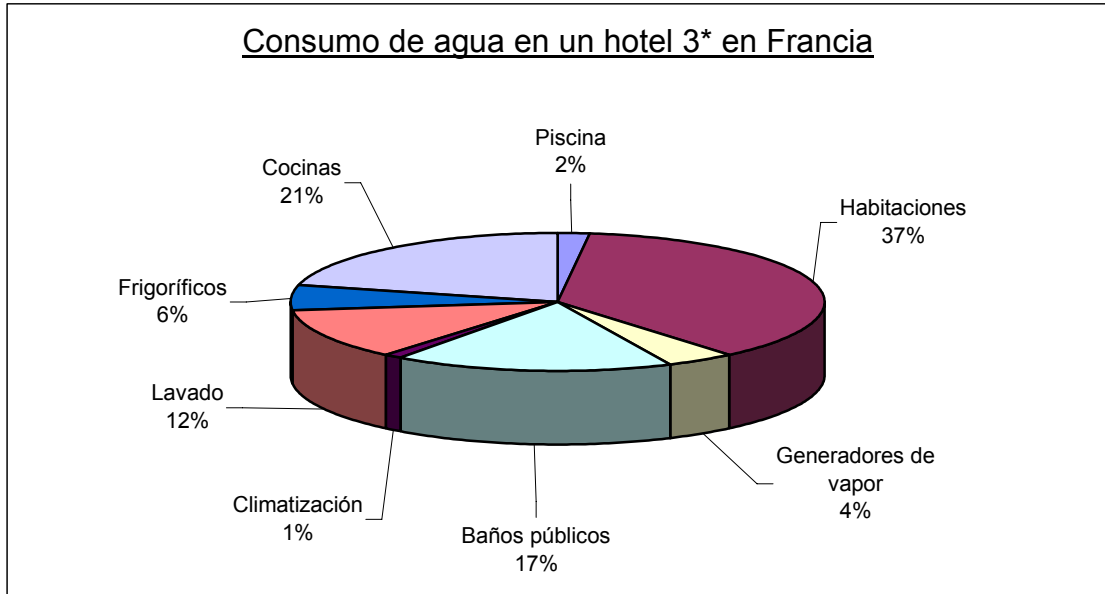
²¹ Fuente: ECO- TIP, http://eco-tip.org/T100_e/t100_e.htm

- Información y concienciación de trabajadores y clientes.
- Sistemas de recogida de aguas pluviales.
- Subir el fondo de las piscinas a 1,80 m o 2,20 m.
- Cubrir las piscinas cuando no se utilicen, lo cual evita la evaporación.
- Instalar piscinas con circuito cerrado de depuración que reutiliza el agua.
- Riego de áreas verdes con agua de pozo o agua de lluvia.
- Riego de áreas verdes por goteo, exudación o aspersion.

Cuestionario de autoevaluación

- ¿Sabemos cuál es el consumo de agua del hotel?
- ¿Conocemos cuál es el consumo de agua sectorizado o por departamentos?
- ¿Conocemos los sistemas de ahorro de agua existentes en el mercado?
- ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el hotel?
- En caso afirmativo, ¿se deben contabilizar los efectos de ahorro desde su aplicación?
- ¿Comprobamos periódicamente las instalaciones para evitar fugas y otros funcionamientos anómalos que provoquen un mayor consumo de agua?
- ¿Disponemos de cisternas, con doble pulsador o descarga interrumpida, para ahorrar agua?
- ¿Disponemos de maquinaria con dispositivos de ahorro de agua?
- ¿Se recoge y almacena el agua de la lluvia para su uso posterior?
- Si disponemos de zona ajardinada, ¿utilizamos el sistema de riego más eficiente?
- Si disponemos de una piscina, ¿utilizamos el sistema más eficiente, de modo que el agua de la piscina sea reutilizada?
- ¿Hemos seleccionado las especies vegetales propias del territorio que no necesitan excesivas aportaciones adicionales de agua?
- ¿Concienciamos a nuestro personal sobre la importancia del ahorro de agua?
- ¿Comunicamos a nuestros clientes la importancia del ahorro de agua?

Cada sector del hotel tiene un consumo diferente de agua. De esta forma, en las zonas de mayor consumo, mayor podrá ser el ahorro en litros de agua.



Fuente. Mon Hotel & l'environnement. Connaître²²

3.2.2. Residuos

Residuo es cualquier sustancia u objeto del que se desprende su poseedor o que tenga la intención u obligación de desprenderse.

La filosofía de tratamiento de los residuos actualmente más aceptada y reconocida puede resumirse en los siguientes puntos:

- **Reducción** de la producción de residuos sobre la base de los criterios de consumo ecológico.
- **Reutilización** de los residuos producidos, buscando posibles alternativas de uso.
- **Reciclaje** de los residuos para su posterior uso como materia prima con la misma o diversa función.
- Como última alternativa, será necesario eliminar los residuos que queden según los procedimientos establecidos.



Es necesaria una gestión correcta de los residuos que puede iniciarse con la política de compras; adquirir productos en envases retornables, fomentar aquéllos que impliquen la reducción de los envases y embalajes o evitar los productos tóxicos o contaminantes; realizar también una recogida selectiva en contenedores especializados; valorizar los residuos para su posible reutilización; realizar una correcta gestión de los mismos.

²² Guía elaborada por el Conseil régional d'Aquitaine, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), la Délégation régionale Aquitaine et la profession hôtelière (UMIHRA), impronta BM de Canéjan (33).

La gran cantidad de basura generada por el sector hotelero implica a su vez una gran responsabilidad. Es importante, en primer lugar, distinguir entre los diferentes tipos de basuras: orgánicas, envases, vidrio, papel y aquellas que contengan sustancias tóxicas, siguiendo un tratamiento adecuado para cada uno de ellas.

En aquellos países en que se regula la gestión de los residuos, deberá cumplirse con la legislación existente, sin perjuicio de aplicar de manera voluntaria criterios más estrictos.

En aquéllos en que no existan criterios establecidos por la ley, también es importante instar por la reducción, reutilización y reciclaje, y una correcta eliminación de los residuos.

Un tratamiento eficiente en materia de residuos permitirá no sólo evitar una contaminación innecesaria de nuestro entorno, sino que también conllevará beneficios económicos, reducirá los costes de transporte y eliminación, de abastecimiento de productos que pueden ser reutilizados, y favorecerá a su vez la imagen del hotel ante los huéspedes y lugareños.

Para los países mediterráneos miembros de la Unión Europea, desde el año 2002 está vigente en la Unión Europea el Catálogo Europeo de Residuos (CER), que realiza una descripción y clasificación detallada, armonizada y no exhaustiva de todos los residuos, distinguiendo entre los considerados peligrosos y los no peligrosos.

En 1998, la **Asociación Hemaya**, con el apoyo del ayuntamiento, otras ONG y el sector empresarial, incluidos los hoteles, inició un proyecto en **Egipto** cuyo objetivo era instaurar en la zona un plan de manejo de residuos para salvaguardar el sur de la península del Sinaí, zona rica en corales que se veía amenazada por un proceso de urbanización intenso, sumado a la realización de proyectos de construcción masiva, y la consecuente afluencia de un gran número de turistas. En ese momento, la mayoría de los hoteles y centros de buceo se ocupaban del transporte de sus propios residuos, dando lugar a la existencia de vertido incontrolado.

Es así como se plantean los siguientes objetivos:

1. La puesta en práctica del concepto de la separación en origen.
2. La construcción de una estación de transferencia para la gestión de los residuos sólidos.
3. La creación de un centro ambiental.

El sector hotelero tuvo una importante participación al acoger la iniciativa. Así, por ejemplo, los Hoteles Hilton y Helnan pusieron en práctica los primeros modelos, alojaron a los miembros de la Asociación para la Protección del Medio Ambiente (APM) y les proporcionaron transporte, lo que facilitó la concreción del nuevo sistema de tratamiento de residuos.

Cuestionario de autoevaluación

- ¿Conocemos el volumen de residuos que genera el hotel?
- ¿Conocemos este volumen por tipo de residuo?
- ¿Sabemos dónde se originan los residuos?
- ¿Se separan los diferentes tipos de residuos?
- ¿Se trabaja para reducir al máximo los residuos generados?
- ¿Se sigue algún proceso de reutilización de los residuos?
- ¿Se sigue algún proceso de reciclaje de los residuos?
- ¿Se sigue un tratamiento de las aguas residuales generadas?
- ¿Recogemos los aceites usados de cocina para su gestión correcta?

- ¿Comunicamos a nuestros trabajadores la importancia de reducir, reciclar o reutilizar los residuos generados?
- ¿Seleccionamos a nuestros proveedores según el tipo y cantidad de embalaje de los productos que nos proporcionan?
- ¿Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de separar los diferentes tipos de residuos?
- ¿Tenemos contratado algún servicio externo de recogida de residuos?
- ¿Conocemos el destino final de nuestros residuos?

3.2.3. Energía

Al igual que con el agua, lo primero que debemos hacer para conseguir una correcta gestión energética en el hotel es conocer los datos actuales de consumo. A partir de los datos obtenidos, podremos adoptar los procedimientos que se consideren más adecuados para ajustar los consumos energéticos con criterios ambientales y de ahorro.

Es importante que los equipos consuman sólo la energía requerida para su funcionamiento, que sólo funcionen cuando sea necesario y que su funcionamiento sea el correcto para evitar pérdidas.

Es necesario empezar con la contratación del servicio eléctrico en función de las necesidades reales del hotel (tensión, potencia, discriminación horaria, etc.) para conseguir una optimización de la prestación.

La iluminación acostumbra a consumir entre un 15 y un 25% del total de la energía requerida en el hotel, lo que hace recomendable un estudio preciso de las necesidades de iluminación. Es conveniente aprovechar al máximo la luz natural utilizando la iluminación artificial sólo cuando sea necesaria, preferir equipos adecuados a cada ubicación, incorporar métodos que garanticen un consumo más bajo, e instalar sistemas de detección de presencia en sectores como los lavabos y jardines, por ejemplo, todo ello teniendo siempre presente su correcto mantenimiento.

Los motores eléctricos que hacen funcionar los aparatos del hotel también representan una parte considerable del consumo eléctrico, especialmente los aparatos de climatización. En este apartado, será necesario tener en cuenta en el proceso de compra las características técnicas de los aparatos, y comprar aquéllos que incorporen las mejores tecnologías de ahorro en el proceso de sustitución de aparatos obsoletos.

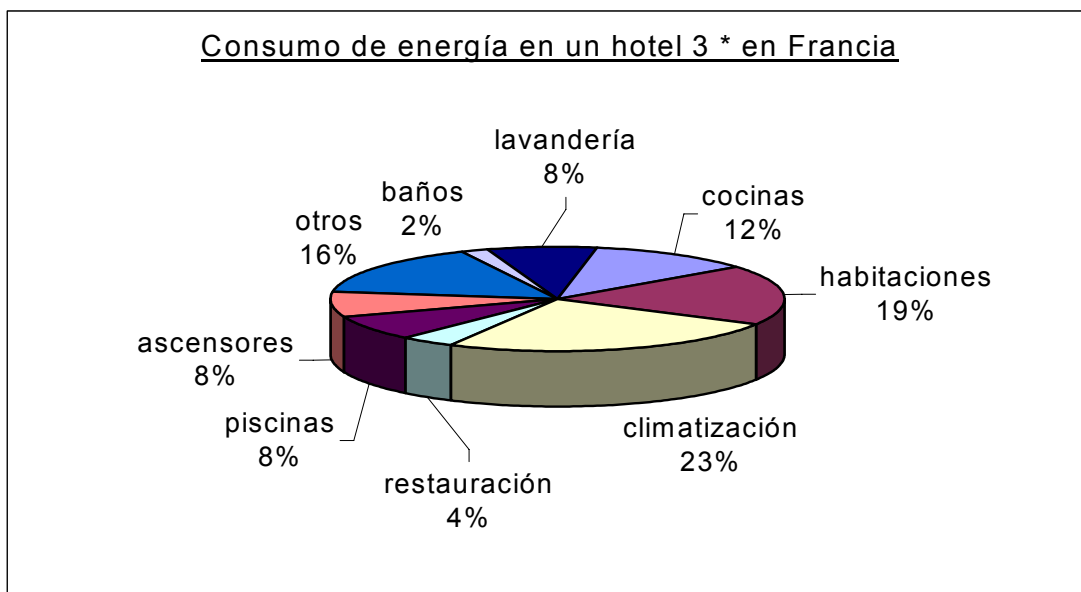


²³ El **Grupo Accor** ha instalado 1.600 m² en paneles solares en 13 hoteles y en la Academia Accor en **Francia**. De forma similar, la energía solar cubre el 60% de las necesidades de agua caliente. En promedio, estas tecnologías se amortizan en 10 años.

²³ Ejemplo extraído de The Center for Environmental Leadership in Business, Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, *Guía práctica de buenas prácticas: gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento*.

La climatización, que representa cerca de un 20% del consumo eléctrico total, requiere unas estrategias específicas que variarán en función de las posibilidades de inversión, básicamente el aislamiento del edificio, la instalación de termostatos, el mantenimiento de los sistemas, etc.

El uso de fuentes energéticas con menor impacto sobre el medio, como puede ser el gas natural o la incorporación de sistemas de generación de energía limpia como las placas fotovoltaicas, deberá tenerse presente en la construcción de nuevos establecimientos o en las ampliaciones y reformas de los existentes para atenuar las repercusiones ambientales de los establecimientos. El aislamiento es otro de los aspectos que a menudo se olvida y que incide de forma importante en las pérdidas energéticas, pudiendo evitarse de forma relativamente sencilla.



Fuente. Mon Hotel & l'environnement. Connaître²⁴

Cuestionario de autoevaluación

- ¿Conocemos la cantidad de energía consumida en nuestro hotel?
- ¿Utilizamos diferentes fuentes de producción de energía?
- ¿Realizamos un máximo aprovechamiento de la luz natural?
- ¿Hemos adecuado las instalaciones para tener una climatización eficiente?
- ¿Disponemos de sistemas aislantes para mantener la temperatura interior?
- ¿Se tiene en cuenta la eficiencia energética de los electrodomésticos que se compran?
- ¿Se tienen instalados sistemas de iluminación de bajo consumo?
- ¿Existen instalados interruptores con temporizador?
- ¿Existen instalados termostatos en los sistemas de climatización?
- ¿Utilizamos fuentes de energía «limpia»?
- ¿Usamos programas de lavado en frío y plena carga en la lavandería?
- ¿Comunicamos a nuestros trabajadores la importancia del ahorro de energía?
- ¿Informamos a nuestros clientes de la importancia del ahorro energético?

²⁴ Guía elaborada por el Conseil régional d'Aquitaine, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), la Délégation régionale Aquitaine et la profession hôtelière (UMIHRA), imprenta BM de Canéjan (33).

3.3. SELECCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Una vez analizada la situación inicial, podremos plantearnos una serie de preguntas que nos llevarán a decidir cuáles son las buenas prácticas que podemos aplicar y cuáles aplicaremos efectivamente en nuestro establecimiento.

Obviamente, no es necesario aplicar todas las buenas prácticas posibles ni aplicarlas todas en un primer momento, podemos periodificar su aplicación estableciendo un calendario de puesta en marcha en función de diversas variables como pueden ser el impacto ambiental que evitan, el coste, la disponibilidad de personal, la dificultad técnica, la renovación de maquinaria, etc.

El proceso de implantación de las buenas prácticas correrá a cargo del equipo directivo del hotel, que decidirá qué prácticas se aplicarán, cuál será el proceso a seguir y quién será el responsable. Si bien es necesaria la implicación de la totalidad de los empleados del hotel para conseguir el éxito de la implantación.

Será imprescindible contar con la opinión de los implicados en los procesos. Ellos deberán aportar su experiencia práctica ante la posible introducción de la buena práctica. Así, tanto los responsables de los diferentes departamentos como el resto de trabajadores serán escuchados e informados antes de la puesta en marcha del Programa.

La dirección deberá:

- Definir los objetivos ambientales que se pretenden conseguir, en función de los recursos disponibles, para poder evaluar los resultados de nuestras acciones. Éstos deberán ser realistas y hacerse públicos para motivar a los trabajadores e incluso a los clientes de nuestro establecimiento hotelero.
- Hacer partícipe a todo el personal en la definición de los objetivos.
- Establecer el Programa de Buenas Prácticas que se aplicará en el hotel.
- Designar al responsable o responsables del Programa, indicando claramente sus funciones.
- Definir y hacer pública la política ambiental del hotel, así como un documento de declaración ambiental explicativo de lo que se está llevando a cabo en el hotel en esta materia.
- Facilitar la difusión del compromiso ambiental del hotel entre los diferentes agentes implicados.
- Velar por la formación y sensibilización del personal.
- Buscar nuevos sistemas para el ahorro energético y considerar las energías alternativas a implantar.
- Incentivar propuestas de actuaciones que contribuyan a la mejora de la calidad ambiental.
- Asignar los recursos en aquellos medios e instrumentos necesarios para llevar a cabo las buenas prácticas ambientales, así como en las actuaciones preventivas necesarias para minimizar el impacto ambiental.
- Crear programas de información y sensibilización para los agentes implicados.
- Supervisar la aplicación de las buenas prácticas definidas. Realizar el seguimiento de su implantación, corrigiendo los posibles problemas que surjan en su aplicación.
- Evaluar la eficacia de las actuaciones ambientales, incluida la formación.
- Liderar o participar en las actuaciones ambientales del territorio donde se ubica el hotel.
- Comunicar a las autoridades competentes los incidentes ambientales que la normativa establezca.

3.4. DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La implantación del Programa se realizará mediante el seguimiento de tres vías paralelas de divulgación:

- Un plan de formación para los empleados del hotel.
- Un plan de comunicación interna para los empleados del hotel.
- Un plan de comunicación externa para los clientes del hotel.

El proceso de aplicación de unas buenas prácticas ambientales en el hotel se debe planificar, debe realizarse en etapas, de acuerdo con los trabajadores implicados y con las posibilidades técnicas y económicas de que se dispone.

Deberemos evitar una programación de máximos poco realista e irrealizable, que sólo comportaría un sentimiento de frustración por parte de los directivos y del resto de trabajadores implicados.

Es necesario trabajar en una planificación adaptada a la medida de nuestras posibilidades, que vaya planteando objetivos que se puedan conseguir y que sean cuantificables, de manera que se implique al personal y a la clientela en su consecución. Se trata de hacer pequeños avances y marcarse objetivos asumibles, en un proceso dinámico de mejora continua.

3.5. FORMACIÓN AMBIENTAL

3.5.1. Consideraciones previas

El plan de formación pretende ser sencillo de implantar por parte de los responsables de los hoteles, y atractivo y de fácil asimilación por parte del personal que lo recibirá.

La formación, que se realizará por departamentos en los hoteles que por sus dimensiones y volumen de personal así lo requieran, evitará conceptos teóricos o genéricos y se centrará en el día a día de la actividad hotelera. Se realizará un análisis de las buenas prácticas que posteriormente se aplicarán en cada departamento. Será básica la motivación del personal por parte de los formadores y jefes de departamento con vistas a conseguir el éxito de la implantación de las buenas prácticas.

Objetivos

El objetivo del Plan de Formación en Buenas Prácticas Ambientales en la empresa consiste en:

- Dar a conocer a los directivos y al resto del personal de la empresa hotelera los impactos ambientales que su actividad económica provoca en el entorno y las actuaciones que cada persona que conforma la organización puede realizar para minimizar este impacto.
- Sensibilizar al personal del hotel sobre la importancia de llevar a cabo un programa de buenas prácticas ambientales en el hotel.
- Mejorar los conocimientos y actitudes del personal del hotel, necesarias para llevar a cabo un programa de buenas prácticas ambientales en la empresa hotelera.

Metodología

La formación del personal del hotel en materia de buenas prácticas se realiza por departamentos en aquellos establecimientos que por sus dimensiones lo requieran, de manera que los **conocimientos** que reciban los trabajadores sean lo más **prácticos** y cercanos posible a su actividad diaria. En los hoteles más pequeños se puede realizar conjuntamente para todo el personal.

Todas las acciones formativas serán de carácter presencial si bien, en el caso de que exista un servicio de intranet en la empresa, se podría estudiar la implantación de una **formación virtual** de apoyo que también servirá de recordatorio a los trabajadores como instrumento de comunicación.

La base de la formación serán las buenas prácticas concretas que se han decidido aplicar en el hotel. Se realizará una exposición de la buena práctica concreta, su aplicación y los beneficios en el ámbito ambiental que comporta.

A partir de aquí, se intentará establecer un **diálogo con los asistentes**. Partiendo de la buena práctica ambiental concreta, se conducirá la reflexión hacia los motivos que llevan a la conveniencia de su aplicación. Se tratarán los impactos que su no realización comporta sobre el medio ambiente, englobándolos en los grupos correspondientes a residuos, ahorro de agua, ahorro de energía, contaminación atmosférica o sonora.

Equipo docente

Las clases referentes a las buenas prácticas ambientales dirigidas a la totalidad del personal podrán ser impartidas por un **experto externo o por personal propio** del hotel con la correspondiente formación y capacitación pedagógica.

En cualquier caso, los responsables de la formación deberán reunir unos requisitos de competencia:

- **Conocimientos:** de la materia que debe impartir, de tipo pedagógico, metodologías, etc.
- **Habilidades técnicas:** organización y planificación, discurso claro e inteligible, capacidad de motivación y sensibilización.
- **Actitudes:** dialogante, mentalidad abierta, saber trabajar en equipo, responsable, disciplinado.

Recursos pedagógicos

Se utilizará el material pedagógico que se considere necesario para reforzar la explicación teórica con el objetivo de mostrar de una forma clara los impactos negativos que produce una determinada acción y los beneficios que una buena práctica ambiental comportaría.

En este sentido, los recursos pedagógicos previstos serán:

- **Trípticos:** se facilitarán a los asistentes unos trípticos que recogerán las buenas prácticas generales o correspondientes a los departamentos, con un espacio libre para que puedan introducir anotaciones. Estos trípticos también tendrán una función de recordatorio para los trabajadores una vez finalizada la formación.
- **Proyecciones en PowerPoint:** el docente dispondrá de material de apoyo para las explicaciones que podrá ser proyectado a lo largo de la sesión.
- **Transparencias:** el material de apoyo para el docente se ofrecerá también en formato de transparencias, lo cual previene el caso de no disponer del apoyo informático adecuado para las proyecciones en PowerPoint.

Todos los instrumentos contendrán espacios destinados a la personalización del producto por parte del hotel en caso de que se desee (fotografías, imágenes, logotipos, etc.).

Calendario

Las acciones formativas se establecerán en un calendario pactado entre la dirección y el resto de trabajadores, en función de las características propias de cada departamento, las necesidades del servicio y la rotación de personal.

Se intentará realizar la formación en horario laboral y en aquellos períodos de menor carga de trabajo en el hotel.

Instalaciones

Siempre que sea posible, se recomienda realizar las acciones formativas en las mismas instalaciones del hotel. Lo más indicado sería la habilitación de una sala con esta finalidad para impartir los contenidos más teóricos y combinarlo con unas explicaciones más prácticas que se realizarían en todas las instalaciones del hotel para mostrar de manera más clara la aplicabilidad concreta de las buenas prácticas propuestas.

Asistentes

El número de asistentes irá en función del personal adscrito a cada departamento, pero se intentará que los grupos no superen las 15 personas para fomentar la participación y la formación eminentemente práctica en la materia.

Duración

Se recomienda que la duración de las sesiones formativas se sitúe en una hora y media - dos horas (máximo) para mantener la atención de los asistentes.

Evaluación

La evaluación de las acciones formativas se basará, por un lado, en la acción propiamente dicha y, por el otro, en la consecución de los objetivos previstos.

Los **instrumentos de evaluación reactiva** consistirán en:

- Un **cuestionario** que se facilitará a los asistentes a la acción, al término de ésta. Este cuestionario recogerá, en una primera parte, la opinión de los asistentes sobre qué les ha parecido el desarrollo del curso (metodología, docencia, materiales, etc.). La segunda parte del cuestionario presentará una serie de preguntas para evaluar la asimilación de los contenidos y la consecución de los objetivos previstos en el plan de formación. No se presentará como una evaluación de conocimientos propiamente dicha para no provocar una reacción contraria o una desmotivación de los asistentes en la futura aplicación de las BPA. Las preguntas que se plantearán serán del tipo: «¿Qué aspectos de los explicados en la acción formativa aplicará a su puesto de trabajo?».
- Un **informe de valoración**, realizado por el formador, basado en el desarrollo del curso y una puesta en común del grupo, servirá para evaluar la consecución de los objetivos establecidos en el plan de formación.

Los **instrumentos de valoración de la transferencia**, que se aplicarán a los tres meses de la finalización del plan de formación, consistirán en:

- Unos **informes de valoración** realizados por los jefes de departamento o el responsable del programa, donde evaluarán el nivel de consecución de los objetivos del plan de formación.
- Unos **cuestionarios** que cumplimentarán los trabajadores. Se evaluará la consecución de los objetivos planteados en las acciones formativas, las dificultades encontradas debidas a los procesos o a las instalaciones y las propuestas de mejora que sugiere el personal.

Los **indicadores** básicos que se utilizarán para valorar la eficacia del programa formativo son:

- Nivel de conocimientos sobre los impactos ambientales y su minimización.
- Nivel de predisposición para asumir y aplicar los conocimientos recibidos.
- Nivel de conocimientos sobre buenas prácticas ambientales y actitudes.

3.6. COMUNICACIÓN INTERNA

Es aquella que irá dirigida a los trabajadores del establecimiento hotelero.

El objetivo será triple:

- Recordar a los trabajadores las buenas prácticas ambientales estudiadas en el período de formación y la necesidad de su aplicación real en el puesto de trabajo.
- Sensibilizar al trabajador sobre la necesidad de aplicación de las buenas prácticas ambientales para reducir los impactos negativos del funcionamiento del hotel sobre el medio ambiente.
- Aumentar la implicación de los trabajadores en la aplicación práctica del Programa de Buenas Prácticas Ambientales en el Hotel.

Los instrumentos que se utilizarán serán básicamente en soporte impreso y las comunicaciones mediante la red informática interna. En el caso de carecer de ésta, se usarán los métodos más tradicionales de comunicación verbal y en soporte papel.

Los elementos de comunicación interna que se proponen son:

- Trípticos de buenas prácticas ambientales para los trabajadores.
- Póster general de buenas prácticas ambientales para los trabajadores.
- Póster específico de buenas prácticas por departamentos para los trabajadores.

Estos materiales se presentan a los trabajadores durante las acciones formativas y posteriormente se reparten (en el caso de los trípticos) o bien se colocan en aquellas ubicaciones del hotel que se consideren más adecuadas como elemento recordatorio para los trabajadores.

3.7. COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa va dirigida básicamente a los clientes, pero también a los proveedores y otros actores externos, como pueden ser Administraciones públicas, medios de comunicación, etc.

Los objetivos respecto a los clientes serán principalmente dar a conocer el Programa y las Buenas Prácticas Ambientales que se aplican en el hotel y aquellas que ellos pueden adoptar voluntariamente, así como sensibilizarlos, aumentar su implicación y, finalmente, potenciar la imagen del hotel como empresa comprometida con el medio ambiente.

Los instrumentos que podrán utilizarse son vídeos, *displays*, adhesivos, información en el directorio del hotel, información en la página web del hotel, la comunicación verbal personal, los elementos de publicidad del hotel o a través de las relaciones públicas.

Los elementos de comunicación externa propuestos son:

- *Display* de recepción.
- Trípticos para el *display* de recepción informando a los clientes del Programa.
- Carta para los clientes (directorio de las habitaciones).
- Tríptico de buenas prácticas ambientales para los clientes (habitaciones).
- Adhesivo para el cambio de toallas en los baños.
- Indicativo para los inodoros con doble tecla de descarga.

Respecto al resto de los destinatarios de la comunicación externa, los objetivos también serán los de dar a conocer el Programa, potenciar la imagen ambientalmente respetuosa del hotel y, en menor medida, sensibilizar en materia ambiental.

Los elementos de comunicación dirigidos a los clientes del hotel se presentarán en varios idiomas, mientras que los dirigidos a los trabajadores del hotel lo harán en la/s lengua/s local/es.

Los objetivos de comunicación con los proveedores también se centrarán en dar a conocer el Programa, sensibilizarlos para conseguir su colaboración y aumentar su implicación.

4. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

4.1. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

En el presente *Manual de buenas prácticas ambientales* se han seleccionado algunas buenas prácticas ambientales que han sido consideradas especialmente interesantes por la facilidad de su aplicación y los efectos sobre el medio que representan. Obviamente, no están todas y el hotelero podrá seleccionar las que considere prioritarias, el calendario de su aplicación y añadir otras que considere pertinentes.

Junto a las buenas prácticas, se exponen unos breves comentarios y datos complementarios que ayudarán a entender su contexto y servirán de argumento en la formación de los trabajadores.

Las buenas prácticas ambientales dirigidas a los clientes deben transmitirse, obviamente, como recomendaciones, intentando conseguir su complicidad en la aplicación del Programa.

4.1.1. Buenas prácticas generales

Se incluyen en este apartado aquellas buenas prácticas ambientales dirigidas a todo el personal del hotel.

- Hacer un uso racional del agua, no dejando grifos abiertos cuando no sea necesario.

En los países mediterráneos el agua es un bien escaso, por lo tanto es necesario ahorrar al máximo este recurso intentando evitar la costumbre de dejar el grifo abierto cuando no se está utilizando. Con ello, conseguiremos beneficiar el entorno y ahorrar dinero a la vez. Pensemos que de toda el agua del planeta, sólo un 1% es aprovechable.

Hay que tener en cuenta que el consumo medio diario de agua por habitante es de unos 150 litros con una tendencia al alza, sobre todo en los países desarrollados. Pero en los hoteles estas cifras se incrementan hasta cantidades que van de los 300 a los 600 litros cliente/noche.

Un grifo que pierde una gota cada segundo representa un consumo mensual de 1.000 a 2.000 litros, y una cisterna del lavabo puede perder hasta 150 litros diarios.

- Aprovechar al máximo la luz natural.

La idea básica en iluminación es la del aprovechamiento máximo de la luz natural, que es mejor para la vista y no tiene ningún coste. Puede acompañarse esta medida pintando las paredes con colores claros que absorben menos la luz o abriendo las cortinas.

- Apagar las luces siempre que no sean necesarias.

Una acción tan simple como desconectar las luces cuando no son necesarias, intentando aprovechar al máximo la luz natural, nos permite un importante ahorro energético.

Debe tenerse en cuenta que se considera que entre un 15 y un 25% de la energía eléctrica consumida en un hotel se utiliza en la iluminación de las diversas dependencias de éste.

Aún así, las luces fluorescentes no es conveniente apagarlas en las zonas en que deban encenderse a menudo. Con todo, si no se van a necesitar durante más de 15-20 minutos, sí es mejor apagarlas.

- Evitar la iluminación excesiva de exteriores (fachadas, balcones, letreros).

Una iluminación correctamente diseñada, que destaque los lugares precisos y utilice bombillas de bajo consumo, nos ayudará a economizar energía sin perder luminosidad.

- Arrojar cada residuo en su contenedor siempre que se disponga de contenedores para la separación de los diferentes tipos de residuos.

La correcta clasificación de los residuos es un paso estrictamente necesario para proceder a su posterior reciclaje o, cuando éste no sea posible, a su eliminación de la forma más adecuada al tipo de residuo.

El reciclaje permitirá un tratamiento de los residuos dirigido a su posterior reutilización evitando la acumulación en vertederos o los efectos nocivos de su incineración indiscriminada.

- Ajustar el volumen de voz y los aparatos para evitar la contaminación acústica.

Los niveles sonoros considerados correctos están entre los 40 decibelios durante el día y los 30 decibelios durante la noche.

El confort de las personas que se alojan en el hotel, pero también el de los trabajadores, depende en un grado elevado del nivel de ruidos que se producen en las diversas áreas en las diferentes horas del día.

- Informar a los clientes y colaboradores de las actuaciones ambientales que se llevan a cabo.

El personal del hotel comunicará a los clientes las actuaciones ambientales que se llevan a cabo siempre que se le pregunte al respecto o cuando así se indique desde la Dirección.

- Seguir los procedimientos definidos desde la Dirección, para asegurar la máxima eficiencia y respeto por el medio ambiente.

El equipo directivo determina los procedimientos en función de una política ambiental establecida. Es importante que los trabajadores del hotel respeten y sigan los procedimientos establecidos, ya que no están pensados de manera aleatoria sino con un objetivo concreto de eficiencia ambiental.

- Ser responsable de la propia actuación ambiental y aportar propuestas de mejora a la Dirección.

La correcta actuación de cada uno de los empleados del hotel es necesaria para el buen funcionamiento del Programa, la actuación incorrecta de una sola persona puede estropear el resultado del conjunto.

Por ello, se deberán seguir las instrucciones recibidas, pero además, los trabajadores deberían implicarse de manera que aporten a la Dirección propuestas de mejora que crean convenientes y que descubran en función de la tarea que realizan. Muchas veces es en el desarrollo de una tarea concreta donde se ven las posibilidades de mejora ambiental de los procesos y que deben transmitirse al equipo directivo, que a veces está distanciado del día a día laboral.

- Avisar a los responsables del funcionamiento incorrecto de cualquier instalación que pueda provocar efectos ambientales negativos.

Los empleados del hotel, en su labor diaria, pueden descubrir funcionamientos incorrectos de aparatos, maquinarias e instalaciones. Es importante que estas incidencias sean comunicadas inmediatamente a los responsables para evitar los efectos ambientales negativos lo más rápido posible.

4.1.2. Buenas prácticas para los departamentos de recepción, administración y comercial

- Reutilizar el papel por las dos caras para notas de uso interno.

En muchas ocasiones usamos papel nuevo para tomar notas o dibujos que podrían hacerse sobre papel ya utilizado, ya sea en una parte no escrita o en la cara no escrita, de esta manera se ahorrará papel. Igualmente, se recomienda el uso de papel reciclado.

- Reciclar el papel una vez utilizado.

Cuando el papel no puede utilizarse más, éste se depositará en el contenedor correspondiente para su reciclaje. Para comprobar la importancia del reciclaje, debe tenerse en cuenta que para producir una tonelada de papel nuevo se necesitan 2.400 kg de madera, 200.000 litros de agua y 7.000 kWh. de energía eléctrica, mientras que para producir la misma cantidad de papel reciclado tan sólo se necesita papel viejo, 20.000 litros de agua y 2.500 kWh. de energía eléctrica, además de ser un proceso menos contaminante.

- Apagar el ordenador y otros aparatos en espacios de tiempo largos en que no se usen.

Ésta es otra medida de ahorro energético. Los ordenadores o las luces de las zonas de trabajo acostumbran a dejarse encendidos al ir a desayunar o a almorzar o cuando se tiene reuniones que sabemos que serán largas, solamente por evitar la molestia de volverlos a encender. Esta práctica provoca un alto gasto energético. Hay que comprobar que, efectivamente, el ordenador ha quedado desconectado cuando nos vamos del lugar de trabajo, o como mínimo el monitor para ausencias más cortas, y también es bueno que haya una persona encargada de apagar las luces al final de la jornada, de manera que no queden encendidas durante la noche.

- Utilizar instrumentos informáticos y evitar imprimir los documentos si no es necesario.

Las nuevas tecnologías nos permiten comunicarnos a través de medios electrónicos que eviten el uso constante de papel. Así, el correo electrónico puede ayudarnos en este ahorro.

Por otro lado, muchas veces no es necesario imprimir los documentos de trabajo que nos llegan a través del ordenador ya que, si son suficientemente cortos, los podemos leer en pantalla.

- El tóner y los cartuchos de tinta de las fotocopiadoras, impresoras y el fax deben depositarse en el contenedor específico para su tratamiento correcto.

Son residuos considerados peligrosos, junto a otros como las pilas, las pinturas, los fluorescentes o los medicamentos. Por ello, requieren un tratamiento especial por parte de empresas especializadas en su gestión.

Los cartuchos pueden ser desmontados y vueltos a montar después de su limpieza y recarga, y pueden ser utilizados hasta cincuenta veces ofreciendo la misma calidad de impresión que uno nuevo. El tóner restante debe ser gestionado en un centro de destrucción donde se incinerará a 1.500 °C.

- Recoger las sugerencias de los clientes en materia ambiental y hacerlas llegar a la Dirección.

El plan de comunicación de las buenas prácticas ambientales en el hotel dirigido a los clientes puede conseguir su sensibilización sobre este tema o simplemente puede ser que por iniciativa propia los clientes transmitan sus inquietudes o sugerencias en este campo al personal de contacto.

Deben recogerse estas propuestas de los clientes y transmitir las al equipo directivo para que pueda valorarlas y, en el caso de que se considere conveniente, aplicarlas al funcionamiento del hotel para mejorar la gestión ambiental y para conseguir la máxima satisfacción de los clientes del hotel, que verán que sus sugerencias se tienen en cuenta.

- Comunicar a los clientes la política ambiental del hotel.

El personal de contacto del hotel estará especialmente preparado y será el encargado de comunicar a los clientes la política ambiental del hotel siempre que se le pregunte al respecto o cuando así sea indicado desde la Dirección.

- Informar a los clientes sobre buenas prácticas fuera del establecimiento.

En recepción se podrá facilitar información referente a la posibilidad de uso del transporte público colectivo para los desplazamientos, respeto al descanso de los vecinos evitando ruidos, comercios con productos autóctonos, etc.

4.1.3. Buenas prácticas para el departamento de compras

- Al cambiar equipos, escoger aquella maquinaria que asegure unos menores impactos ambientales.

Evidentemente, no todos los días se cambia la maquinaria del hotel pero es importante que desde este departamento se conozcan las posibilidades que existen en el mercado de las tecnologías más limpias, que están pensadas para reducir el impacto ambiental de su uso y de los procesos en que intervienen.

Se trata de incorporar estos equipos a medida que vamos sustituyendo la maquinaria por obsolescencia o por otros motivos que aconsejen su sustitución.

- Escoger preferentemente aquellos productos o proveedores que tengan ecoetiquetas oficiales.

Las ecoetiquetas son sistemas voluntarios de calificación ambiental que identifican y certifican de forma oficial que ciertos productos o servicios, dentro de una categoría determinada, tienen una menor afección sobre el medio ambiente.

- Pedir a los proveedores que minimicen sus embalajes.

El 50% de los residuos sólidos que se producen diariamente en el hotel son envases y embalajes de los productos consumidos, por tanto, es de una gran importancia intentar reducir su cantidad. A veces los embalajes tienen una función más de presentación que de utilidad real, por ello será importante intentar transmitir a los proveedores nuestra política de reducción de residuos pidiéndoles que los reduzcan al máximo. También se puede pactar con los proveedores que, siempre que sea posible, usen envases retornables y, en todo caso, si son de un solo uso, se hagan cargo de los embalajes con el compromiso de gestionarlos correctamente.

- Optar por productos ecológicos.

Aunque en ocasiones las decisiones finales no dependen únicamente del departamento de compras, será necesario hacer un esfuerzo para intentar conocer los productos que oferta el mercado que pueden realizar las funciones demandadas a un coste ambiental inferior (ecoconsumo) para poder hacer la selección más conveniente.

Actualmente puede encontrarse en el mercado gran cantidad de productos ecológicos, que representan una alternativa a los productos tradicionales, y su número aumenta cada día más. (biodegradables, detergentes sin fosfatos, pilas sin mercurio, etc.) En el mobiliario, por ejemplo, es importante saber qué tratamiento ha recibido la madera, y si ésta procede de explotaciones forestales sostenibles.

Además, es importante optar por productos ecológicos también en la restauración. Sería interesante optar por productos de alimentación procedentes del cultivo ecológico y servir preferentemente alimentos frescos sin conservantes ni colorantes.

Igualmente, deberemos asegurarnos de que las garantías demuestren que aquellos productos tienen realmente las propiedades con las que se venden, por ejemplo, a través de las ecoetiquetas oficiales.

- Evitar productos en dosis individuales para minimizar residuos.

Podemos reducir los embalajes mediante el uso de productos concentrados. Otra manera de ahorro sería cambiar los productos en dosis individuales (azúcar, mermelada, etc.) por productos que se compran en grandes cantidades. Asimismo, intentaremos evitar la compra de productos de un solo uso, potenciando aquéllos que pueden ser reutilizados.

- Mantener en orden el almacén.

Un almacén bien organizado, además de comportar unos beneficios evidentes en cuanto a logística y operativa, también puede evitar daños ambientales.

Se evita así que caduquen productos que acaban convirtiéndose en residuos innecesarios. También evitamos que puedan acabar deteriorándose determinados productos y sus envases y que puedan producirse fugas accidentales, que acabarán produciendo residuos de carácter nocivo para el medio ambiente.

- Optar por aquellos productos producidos en la zona.

Es recomendable, al realizar las compras, adquirir aquellos productos que se elaboran en la zona donde el hotel está ubicado. Los motivos son diversos: se considera que es una manera de dar a conocer la cultura del país, promover la economía local y el mantenimiento de las actividades agrícolas y ganaderas tradicionales, etc.

Pero, además, también representa un ahorro de costes energéticos, ya que se elimina el transporte desde lugares alejados del lugar de consumo, así como procesos de congelación, embalaje, etc.

- Introducción de requerimientos ambientales en los contratos de compras, servicios y ejecución de obras.

La política del hotel al contratar servicios externos de cualquier tipo deberá tener en cuenta los criterios ambientales. Esto quiere decir exigir unos requerimientos contractuales a los proveedores encaminados a una ejecución del servicio u obra basados en el respeto por el medio ambiente.

De esta manera, no sólo estaremos aplicando buenas prácticas ambientales nosotros, sino que influiremos para que otras compañías también se den cuenta de la importancia de seguir estos criterios si quieren trabajar para otras empresas, convirtiéndose en una cadena que difunde la sensibilización ambiental en el mundo empresarial.

- Pedir las fichas de seguridad de los productos a los proveedores.

En estas fichas encontraremos las normas de seguridad y actuación en caso de emergencia y nos proporcionarán la información sobre peligrosidad y sobre la manipulación, el transporte y el almacenaje correctos.

4.1.4. Buenas prácticas en el departamento de restauración

- Abrir las cámaras frigoríficas sólo el tiempo indispensable.

Cada vez que abrimos las puertas de las cámaras frigoríficas se escapa mucha energía, por ello conviene abrirlas el mínimo tiempo necesario y sólo durante el tiempo imprescindible. Por tanto, es conveniente sacar todos los productos que necesitemos de una sola vez y tenerlos bien ordenados, de manera que los encontremos rápidamente.

Para introducir los alimentos para congelar debe esperarse a que estén fríos.

Se recomienda descongelar el frigorífico regularmente, ya que la capa de hielo que se deposita en las paredes disminuye su eficacia. Cinco milímetros de hielo en las paredes interiores de una nevera o congelador aumentan el consumo de energía en un 30%. Igualmente, si se modera en un grado la temperatura de la nevera se necesitará un 8% menos de energía.

- Tapar los recipientes mientras estemos cocinando.

La energía calorífica se disipa cada vez que destapamos los recipientes de cocina o cuando abrimos la puerta del horno, por lo tanto es conveniente hacerlo el mínimo indispensable. Cuando se llegue a la temperatura correcta de cocción conviene bajar el fuego. Además, es conveniente usar recipientes que ocupen todo el fuego. Si la cocina es eléctrica, apagarla antes de que finalice la cocción, ya que el calor remanente acabará de cocer el alimento.

Recordemos que el hecho de abrir la puerta de un horno en funcionamiento supone una pérdida del 20% del calor acumulado.

- No dejar los quemadores encendidos cuando no se usen.

A veces consumimos energía (gas o electricidad) sin aprovecharla, es el caso de las cocinas cuando se dejan encendidas y no se está cocinando.

- No tirar aceite usado por el desagüe. Depositarlo en un recipiente específico.

Todos los residuos que se generan en un hotel tienen que seguir el proceso establecido por la dirección y depositarse en el correspondiente contenedor para su correcta gestión.

Existen residuos que por su especial efecto nocivo sobre el entorno es muy importante que sean convenientemente recogidos y tratados, es el caso del aceite usado. Los aceites que se vierten a la red de agua forman una capa sobre la superficie que evita la oxigenación y complica el tratamiento del agua en las depuradoras.

Hay que recordar que un litro de aceite usado puede llegar a contaminar 400.000 litros de agua.

- Optar por envases reutilizables.

Siempre que sea posible optaremos por la utilización de envases reutilizables, ya que el uso de envases no reutilizables, además de ser muy costoso de fabricar, genera un gasto energético y residuos de difícil tratamiento.

- No descongelar los productos utilizando agua ni calor.

Podemos descongelar los productos dejándolos a temperatura ambiente, lo que nos evitará un gasto innecesario de agua o de energía.

4.1.5. Buenas prácticas en el departamento de pisos

- En las tareas de limpieza, usar las dosis necesarias de agua.

Se trata de intentar no gastar un recurso escaso, como es el agua, en procesos como los de limpieza, en que se llegan a consumir grandes cantidades. También se recomienda utilizar agua fría siempre que sea posible.

- Avisar a mantenimiento en el caso de que las instalaciones no funcionen correctamente.

El mal funcionamiento de determinados aparatos puede comportar efectos ambientales negativos, mayor gasto de agua, vertidos de productos contaminantes, aumento del consumo eléctrico u otros que pueden evitarse si el personal comunica con rapidez a los responsables cualquier incidencia que se produzca para una rápida reparación.

- Evitar aquellos productos más agresivos, y optar por jabones con un pH neutro, biodegradables o de bajo contenido en fosfatos. Evitar los aerosoles.

Los productos de limpieza contienen componentes que pueden ser muy agresivos con el medio ambiente, por ello debe tenerse especial cuidado en su uso, y evitar aquéllos que contengan componentes con un impacto sobre el medio más alto. Evitaremos productos que contengan sulfatos, fosfatos o blanqueadores fuertes.

Existen en el mercado productos biodegradables que respetan el entorno y difusores manuales que permiten dejar de utilizar los aerosoles, que son de difícil reciclaje.

- Utilizar las dosis adecuadas de los productos de limpieza.

Una mayor cantidad de producto no mejora el resultado, en cambio, incrementa la carga contaminante del agua.

- Seguir los programas de las lavadoras, ponerlas en funcionamiento sólo a plena carga y con agua fría, siempre que sea posible.

Cargar una lavadora a la mitad supone consumir el doble de la energía necesaria. Usaremos el agua caliente sólo cuando sea necesario, como medida de ahorro energético. Una temperatura de 60 °C es suficiente para que la ropa salga limpia.

Como medida complementaria de ahorro, intentaremos siempre que sea posible secar la ropa al aire libre.

- No arrojar restos de productos contaminantes por el desagüe.

Los residuos deberán ser gestionados correctamente, entregándolos a la gobernanta o siguiendo los procedimientos establecidos para su correcta gestión.

- Controlar que en la habitación haya material de información ambiental para los clientes.

Cuando el hotel disponga de materiales de comunicación para los clientes alojados en el hotel, el personal de pisos se encargará de verificar que esta documentación se halle efectivamente en el lugar asignado y, en caso contrario, la repondrá o informará a la persona responsable.

- Colocar papeleras en lugares estratégicos como playas y senderos propiedad del hotel.

Facilitando la tarea a nuestros huéspedes, obtendremos mejores resultados.

- Colocar contenedores de separación de basuras en las habitaciones y cocinas.

Para llevar a cabo una política de separación, es imprescindible contar con puntos donde la basura se deposite de manera clasificada.

- Contar con un lugar limpio y seguro donde depositar la basura, debidamente clasificada, hasta que se la lleve el municipio.

Casi tan importante como separar la basura es mantenerla en un sitio seguro, lo que resulta una medida práctica e higiénica.

- Los residuos separados por el cliente hay que tirarlos en la bolsa correspondiente dentro del carro.

Siempre que se disponga del correspondiente equipo (carros de limpieza con compartimentos o bolsas diferenciadas), el personal de pisos seguirá el procedimiento de reciclaje de los productos que dejan en la habitación los clientes.

- Guardar los productos tóxicos en lugares seguros, siguiendo las fichas de seguridad para su uso correcto.

De este modo, evitaremos posibles vertidos que puedan acabar contaminando el medio o con intoxicaciones del personal o de los clientes del hotel.

4.1.6. Buenas prácticas en el departamento de mantenimiento

- Medir el consumo inicial de electricidad, agua, gas y combustibles utilizados.

Antes de comenzar el programa, es importante medir los valores iniciales. De esta manera, se toma conciencia de la utilización actual de los recursos, y si se consume demasiado. Con estos valores podremos determinar la efectividad de la política de buenas prácticas iniciada.

- Revisar periódicamente las instalaciones, definiendo un calendario de mantenimiento preventivo.

Las revisiones periódicas de las instalaciones no tienen sólo una función de previsión de posibles averías que puedan producirse en la maquinaria que da servicio al hotel. El mal funcionamiento también puede tener efectos ambientalmente negativos, como son las fugas de líquidos tóxicos, las pérdidas de agua, las emisiones de gases contaminantes o los ruidos.

En el caso del aire acondicionado, por ejemplo, se debe tener el mismo cuidado, procurando las revisiones periódicas para evitar posibles enfermedades que se transmitan a través del sistema de climatización.

La mejor manera de conseguir una revisión sistemática de las instalaciones del hotel es establecer un calendario de mantenimiento, esto evitará que olvidemos la revisión de alguna instalación o que transcurra más tiempo del deseado entre revisiones. En el calendario deben marcarse las incidencias que se produzcan para solucionarlas y, en el caso de que una instalación se acerque al límite de su vida útil, poder prever su sustitución antes de que se produzca algún problema de tipo ambiental.

- Instalar luces de bajo consumo.

Por un lado, sustituiremos las bombillas incandescentes, que tienen un consumo elevado, por fluorescentes tradicionales o compactos para ahorrar energía. La instalación de bombillas de bajo consumo, aunque éstas tienen un precio superior, podrá amortizarse en un período aproximado de entre uno y dos años, ya que suponen un ahorro del 60% sobre el consumo habitual. Deberá tenerse en cuenta cómo se quieren iluminar las zonas de clientes, zonas de servicios, y si se ajustan a las necesidades que queremos cubrir.

Otra medida de ahorro consiste en la instalación de interruptores que funcionen desde puntos diferentes de los corredores o escaleras, para poderlos encender y apagar a conveniencia.

- Instalar dispositivos que permitan un ahorro energético o de agua.

Existen dispositivos que permiten ahorros energéticos y de productos en general:

- Sensores y temporizadores de agua o luz.
- Cabezales de ducha ahorradores.
- Dosificadores de jabón y champú.
- Pulsadores de parada voluntaria en cisternas del baño o de doble descarga, o uso de fluxómetros.
- Instalación de grifos monomando.
- Colocación de difusores en los grifos.
- Instalación de teléfonos de ducha de alta presión y bajo caudal.
- Reductores de presión en la red principal.
- Aireadores y perlizadores para los grifos.

Estos dispositivos pueden suponer un ahorro de más de un 50% sin implicar menor calidad de servicio.

- Conocer bien las fichas técnicas de los productos para evitar un uso incorrecto.

Son muchos los productos que se utilizan en el mantenimiento de las instalaciones de un hotel y que son potencialmente nocivos para el medio ambiente. Por ejemplo, productos de jardinería, como fertilizantes o insecticidas, o productos usados para el mantenimiento de máquinas, como los aceites minerales. Éstos deberán usarse con precaución y siguiendo las instrucciones establecidas por el fabricante.

- Instalar una red de contadores de agua y de electricidad donde sea posible.

Un buen control de los consumos de agua y electricidad es la mejor manera de conseguir un ahorro. Instalando contadores podremos saber en qué zonas del hotel existe un mayor consumo y, a partir de los datos recogidos, tomar las medidas correctoras que se consideren convenientes para reducirlo.

- Verificar si existe un sistema municipal de depuración de aguas.

Si es así, se debe comprobar que las aguas residuales efectivamente desembocan en la planta y no se vierten al medio ambiente. Si no existe, se deben determinar las mejores opciones de tratamiento que estén a nuestro alcance, escogiendo métodos naturales como plantas y bacterias, si es posible.

- Mantener la climatización a una temperatura entre los 22 °C y 24 °C en verano, y entre 18 °C y 21 °C en invierno, siempre teniendo en cuenta el grado de humedad.

Los equipos de climatización y refrigeración son uno de los principales focos de contaminación atmosférica en un hotel, y consumen alrededor de un 20% del total de la energía eléctrica del hotel. Una reducción de un grado en la temperatura ambiente permite un ahorro de un 6% de energía.

Sería conveniente que los criterios de arquitectura bioclimática se tuviesen en cuenta al diseñarse el establecimiento hotelero. Una correcta orientación o elección de los materiales permitiría ahorros y evitaría problemas posteriores.

En el caso de los hoteles ya edificados, podemos aplicar medidas que reduzcan los efectos de la climatización sobre el medio. Empezando por la elección del equipo de climatización, el aislamiento térmico del edificio, la instalación de termostatos, etc. En cualquier caso, el mantenimiento de la temperatura contribuirá de un modo sencillo al ahorro y al respeto por el medio ambiente.

- No exigir mucho frío al aire acondicionado al encenderlo.

Poner en marcha el aire acondicionado de manera gradual disminuirá el consumo de energía.

- Utilizar sistemas automáticos de encendido y apagado de las luces, refrigeración y calefacción.

La cantidad de energía que se gasta en estas funciones es importante y su automatización puede significar un gran ahorro. Las tarjetas inteligentes en lugar de llaves en las habitaciones o el apagado automático de la calefacción o la refrigeración al abrir ventanas pueden suponer importantes ahorros energéticos. El sistema automático de encendido y apagado de luces y control de salida de agua de los grifos, a través de detectores de presencia, también puede ser instalado en los lavabos.

- Realizar un correcto aislamiento de aquellos elementos del establecimiento susceptibles de sufrir pérdidas energéticas, como puertas, ventanas o conducciones de agua caliente.

En un edificio de nueva construcción, el aislamiento tiene hoy en día una gran importancia. En edificios ya construidos debe realizarse un esfuerzo para conseguir un aislamiento que evite las pérdidas energéticas, por ejemplo, utilizando doble vidrio o doble ventana.

- Instalar fuentes de energía limpia como alternativa a las fuentes tradicionales contaminantes.

Siempre que sea posible, incorporar fuentes de energía menos contaminantes que sustituyan total o parcialmente a las energías tradicionales.

- Plantar vegetación autóctona en las zonas ajardinadas que se adapte mejor a la pluviometría de la zona.

A modo de ejemplo, las especies vegetales como césped o plantas procedentes de otras regiones, como pueden ser las plantas de origen tropical, necesitan grandes cantidades de agua para poder sobrevivir. Será conveniente optar por plantas autóctonas más adaptadas al medio y que no necesitan tanta agua para poder desarrollarse.

Por otro lado, las especies importadas acostumbran a ser muy vulnerables a enfermedades y precisan de más fertilizantes e insecticidas (productos contaminantes) que con la plantación de especies propias del territorio podríamos reducir.

- Automatizar la red de riego y regar en horas de baja insolación.

En aquellos hoteles que cuentan con amplios espacios ajardinados, el riego manual con manguera comporta un importante gasto de agua con un aprovechamiento desigual. Se recomienda la instalación de un sistema de riego automatizado por goteo o aspersión ya que, aunque puede representar un gasto inicial superior, a la larga se convierte en una medida de ahorro económico y de agua. También se recomienda regar de noche para evitar las pérdidas de agua por evaporación.

- Uso de los residuos orgánicos para la elaboración de compost, que puede usarse como abono de jardinería.

En un hotel se genera gran cantidad de residuos orgánicos que si disponemos de un espacio correcto para su almacenaje podemos convertir en compost para la tierra del jardín.

- Elegir los electrodomésticos que resulten más eficientes, considerando su consumo de agua, electricidad, el uso de sustancias tóxicas en su estructura y el ecodiseño.

En este punto, podemos ver algunos ejemplos:

- a) Lavavajillas: es preferible frente al lavado manual cuando se trata de grandes cantidades, y se ahorra un gasto innecesario de 45 litros por persona o 25 si se cierra el grifo mientras se friega. El equipo adecuado dependerá de las magnitudes del establecimiento y de su rubro. Según la etiqueta ecológica europea, un lavavajillas eficiente de 10 cubiertos no debería consumir más de 15,50 litros por ciclo de lavado.*
- b) Cafeteras: es conveniente optar por una cafetera que disponga de un sistema de recirculación de agua, denominado «erogación continua» lo que permitirá ahorrar hasta 100 ml por taza servida.*
- c) Máquinas de hielo: es importante que el sistema de refrigeración sea eficiente, que evite la pérdida de agua.*
- d) Lavadoras: una lavadora eficiente, según la ecoetiqueta de la UE, debería consumir no más de 15 litros de agua por kg de ropa en un ciclo normal de algodón a 60 °C. Es conveniente leer el manual para utilizar la lavadora de la manera más eficiente posible. Los sistemas de ahorro pueden dividirse en:
 - *Mecánicos: tales como válvulas antirretorno, sistemas de corte de suministro en caso de fugas, filtros de detención de objetos que pueden obstruir las tuberías.*
 - *Electrónicos: sistemas de pre-remojo en vez de pre-lavado (efecto ducha), sensores de turbiedad del agua que permiten un mejor resultado con menos agua, sistemas de detección de peso de la ropa introducida que permiten adaptar la cantidad de agua.**
- e) Refrigeración y calefacción: es preferible elegir un sistema de aire acondicionado que utilice aire en lugar de agua para su funcionamiento. Lo mismo se aplica en el caso de la calefacción. Para aprovechar mejor estos sistemas es necesario un buen aislamiento, utilizando vidrios especiales o doble vidrio. La limpieza de los filtros es importante para un buen funcionamiento.²⁵*

4.1.7. Buenas prácticas en el departamento de animación

- Organizar actividades lúdicas que ayuden a la sensibilización ambiental de los clientes, especialmente de los más pequeños (segregación de residuos, respeto por el entorno, etc.).

Ésta es una manera sencilla de aumentar la conciencia ambiental de nuestros clientes y de explicarles de manera agradable las actuaciones ambientales que se están llevando a cabo en el hotel y pedirles su colaboración.

²⁵ Los datos mencionados han sido extraídos de la *Guía de buenas prácticas ambientales para alojamientos turísticos de la Hoya de Huesca*, elaborada por la Fundación Ecología y Desarrollo, Huella Digital, 2003.

- Proponer actividades para los clientes respetuosas con el medio (paseos en bicicleta, a caballo, etc.).

Los clientes se alojan en el hotel, pero la repercusión de sus actividades va más allá del propio recinto. Por ello, las actividades propuestas a los clientes deberían ser lo más respetuosas posibles con el entorno natural y cultural del lugar donde se ubica.

- Evitar el uso de materiales potencialmente contaminantes en las actividades de animación (pinturas, plásticos, etc.).

Otra manera de contribuir al respeto ambiental es el uso de materiales no contaminantes y mostrarlo a los clientes como elemento didáctico.

- Utilizar materiales de reciclaje producidos por la misma actividad del hotel en las actividades de animación (embalajes, ropa, papel, etc.).

Algunos productos de desecho de la actividad propia del hotel pueden ser útiles para la realización de actividades de animación. Es una oportunidad de mostrar las posibilidades de la reutilización.

4.1.8. Buenas prácticas dirigidas a los clientes

- Mantener las luces apagadas mientras no sean necesarias.

En muchos hoteles pequeños no se utilizan las tarjetas que desconectan automáticamente las luces de las habitaciones y otros espacios, con lo cual es recomendable hacer un recordatorio a los clientes en este sentido.

- Ducharse en vez de bañarse implica un ahorro considerable de agua.

La cantidad de agua consumida para llenar una bañera es muy superior a la consumida en una ducha.

- Proponer a los clientes un sistema para establecer cuándo creen necesario cambiar las toallas y las sábanas para evitar hacerlo a diario.

El lavado diario de toallas y ropa de cama, nada habitual en el ámbito doméstico, implica un gasto energético importante, consumo de productos contaminantes y la generación de residuos.

- Si se detecta alguna anomalía en las instalaciones (fugas, goteos,...) avisar al personal del hotel.

En los establecimientos hoteleros se realizan revisiones periódicas de las instalaciones, aún así, es posible que no se detecten todas las anomalías, especialmente en las habitaciones ocupadas. Si los clientes informan de las anomalías, éstas podrán ser resueltas con más rapidez, lo cual evitará incomodidades y posibles efectos negativos sobre el entorno.

- Mantener la temperatura recomendada de la climatización.

En los establecimientos hoteleros en los que no haya un sistema de climatización centralizada, se recordará la conveniencia de mantener una temperatura recomendada de confort.

- No usar el inodoro para arrojar residuos. Utilizar las papeleras.

El lugar correcto para depositar los residuos generados son las papeleras. Arrojar objetos directamente al alcantarillado genera una contaminación fácilmente evitable.

- Cerrar los grifos al lavarse los dientes o afeitarse.

Gracias a esto, podemos ahorrar hasta 10 litros de agua cada vez que nos lavamos los dientes o afeitamos.

- Tirar los residuos de forma selectiva.

El establecimiento hotelero debe facilitar la colaboración de los huéspedes, por lo que resulta conveniente incorporar basureros de colores o con separación que permitan que el cliente sea partícipe de la política de manejo de residuos del hotel.

4.2. OTROS ASPECTOS AMBIENTALES

4.2.1. Contaminación atmosférica

Los principales focos de contaminación de un hotel son:

- Calderas y equipos de combustión.
- Equipos de climatización y refrigeración.
- Aerosoles de los productos de limpieza.

En el caso de las calderas y los equipos de combustión, se intentará sustituir los combustibles fósiles por el gas natural, se estudiará el posible uso de sistemas de cogeneración, sistemas de aislamiento, controles periódicos de emisiones, planes de limpieza y mantenimiento, regulación de la temperatura del agua caliente, etc.

Respecto a los equipos de climatización y refrigeración, se usarán sistemas que no contengan CFC ni HCFC, que actúan sobre la capa de ozono, y se llevarán a cabo las correspondientes acciones de limpieza y mantenimiento.

En el caso de los aerosoles de limpieza, éstos serán sustituidos por productos ecológicos que funcionarán con difusores manuales.

No debe olvidarse, por último, la conveniencia de utilizar sistemas²⁶ de aprovechamiento de energías alternativas no contaminantes, como puede ser la energía solar, especialmente en lugares con una alta insolación anual. Esto se aplica especialmente en la región mediterránea.

4.2.2. Contaminación acústica

Las molestias causadas por ruidos no deseables pueden afectar de manera importante al rendimiento laboral de los trabajadores, así como a la calidad de la estancia de los clientes del hotel.

Se considera que los niveles sonoros deberían estar entre los 40 decibelios durante el día y los 30 decibelios durante la noche.

Para conseguir este objetivo se trabajará en sistemas de aislamiento, ubicación de maquinaria ruidosa en lugares lejanos e insonorizados, realización de las actividades más ruidosas en horarios que causen las menores molestias posibles, carteles donde se pida silencio, etc. Asimismo, se tendrán en cuenta criterios de construcción sostenible en posibles ampliaciones o rehabilitaciones del hotel.

²⁶ Sobre esta materia, consultar el manual elaborado por el PNUMA, División Tecnología, Industria y Economía, 1998, *Cómo la industria del turismo y la hostelería puede contribuir a la protección de la capa de ozono*.

4.2.3. Aguas residuales

También hay que considerar que los hoteles son grandes generadores de aguas residuales, eliminadas en fregaderos, duchas, lavabos, suelos, baños, lavaplatos y jardines.

Estas aguas, si no son tratadas correctamente, como ocurre en muchas zonas actualmente, constituyen un peligro tanto para los seres humanos como para el medio ambiente, ya que contaminan las fuentes locales de agua, agricultura, ríos y mares, lo cual provoca un mayor riesgo para la propagación de enfermedades.

Una correcta gestión de las aguas residuales no sólo significa un menor gasto de este bien escaso, sino también una protección²⁷ del hábitat que nos rodea.

El **Instituto Accor Thalassa** de Esauira, en Marruecos, ha instalado su propio sistema de tratamiento de aguas residuales.

Junto con las autoridades locales, **Greotel**, en Grecia, ha instalado una planta de tratamiento de aguas residuales que depura el agua del hotel y de las comunidades locales.

4.2.4. Paisaje y biodiversidad

La Estrategia Mediterránea para un Desarrollo Sostenible plantea dentro del concepto de turismo sostenible la importancia de proteger la biodiversidad y la conservación de los parajes naturales, factores que no suelen considerarse contablemente en las economías nacionales.

Cuidar el medio ambiente no es sólo un imperativo moral para todos los seres humanos, sino que contribuye también a promover la imagen de la empresa y conservar la calidad del destino turístico.

Este interés del sector hotelero puede traducirse tanto en acciones concretas, como la cooperación respecto a una determinada especie en peligro, como en la promoción de actividades en que los huéspedes se relacionen con el entorno de manera responsable.

Es importante que se informe a los huéspedes del hotel sobre los parques naturales que pueden visitar, o sobre las especies protegidas.

²⁸ En el **Sol Elite Falcó Club-Hotel**, ubicado en la isla de Menorca, **España**, se ha implantado la norma ISO 14000 desde el año 1998, certificada por AENOR. La iniciativa ha sido promovida por la dirección del hotel, y una de las medidas que se han tomado consiste en adecuar el paisaje mediante el cambio de las especies vegetales de la superficie ajardinada por especies autóctonas.

La reacción ante estas buenas prácticas ambientales ha sido positiva en todos los ámbitos: población local, empleados, turistas y promotores turísticos.

4.2.5. Conservación de la cultura local

Uno de los principios que surgen de la Declaración de Berlín (documento que nace de la Conferencia Internacional de Ministros del Ambiente sobre Biodiversidad y Turismo, Berlín, marzo de 1997), guarda una relación directa con la conservación y respeto de la cultura local, sus productos y la población de la zona. En dicha declaración se proclama que «el turismo debe ser desarrollado de

²⁷ Ejemplo extraído de The Center for Environmental Leadership in Business, Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, *Guía práctica de buenas prácticas: gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento*.

²⁸ Ejemplo extraído de http://eco-tip.org/T100_e/t100_e.htm

modo que beneficie a las comunidades locales, reforzando la economía local, empleando fuerzas de trabajo locales y dondequiera que sea ecológicamente sostenible, usando material local, productos agrícolas locales y habilidades tradicionales».²⁹

La Estrategia Mediterránea para el Desarrollo Sostenible también añade criterios culturales, y agrega entre sus objetivos el reducir la disparidad social, lo que en el sector del turismo se concreta en un desarrollo capaz de promover la cohesión social y los valores culturales.

El turismo debe ser un aporte para los lugareños y no una amenaza, para lo cual es necesaria una relación sinérgica entre ambos. El turismo debe instar por la incorporación de la población local, respetando la conservación de la cultura tradicional.³⁰

4.2.6. Contaminación odorífica

Sin duda alguna, es importante controlar los olores y vapores que puedan generarse en el hotel, que pueden provenir de residuos, cocina y otras fuentes, y que son muy molestos para los huéspedes. Por ello resulta importante cumplir con los límites establecidos por la legislación nacional, y velar por la existencia de filtros y extractores adecuados. Éstos deben además someterse a revisiones periódicas que permitan su uso óptimo.

²⁹ Declaración de Berlín, Conferencia Internacional de Ministros de Medio Ambiente sobre Biodiversidad y Turismo, Berlín, 6-8 de marzo de 1997.

³⁰ En este punto, se destaca el Proyecto DAEDALUS, patrocinado por EUMEDIS y realizado en el año 2002. Este proyecto estableció una red de información de Turismo y Cultura en el Mediterráneo, combinando los sitios nacionales y regionales. La red Daedalus permite a toda clase de compañías en el sector turístico del Mediterráneo ofrecer y requerir servicios, enfatizándose especialmente la participación de la pequeña y mediana empresa. Los turistas también pueden acceder a esta red para obtener información. En definitiva, Daedalus es un portal interactivo que ofrece amplia información turística, y en especial cultural, sobre los países participantes (Chipre, Egipto, Francia, Grecia, Israel, Italia, Jordania, Túnez y Turquía). Más información en <http://www.eumedis.net/en/project/9>

5. INDICADORES

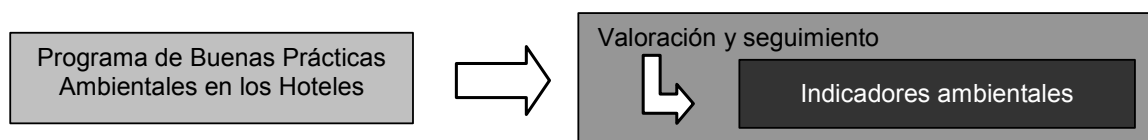
Con el objetivo de hacer una valoración y un seguimiento a posteriori de la implantación del Programa y de comprobar los resultados reales que se deriven de él, se propone trabajar con indicadores ambientales, independientemente de las exigencias legales establecidas en cada caso.

Los indicadores nos permitirán obtener datos periódicos, claros y cuantificables del comportamiento ambiental de nuestro establecimiento y servirán como instrumento para valorar los impactos reales que la aplicación de las buenas prácticas seleccionadas tiene sobre la base de la evolución de sus resultados.

Asimismo, pueden ser un instrumento para marcarse unos objetivos ambientales y sus resultados pueden convertirse en un estímulo para los trabajadores y los clientes del hotel, ya que mostrarán los resultados reales de su compromiso con el entorno.

Los indicadores seleccionados deben tener unas determinadas características, como facilidad en su obtención, claridad y la posibilidad de obtener datos periódicos y comparables. Se trata de obtener datos que resulten realmente útiles para conseguir los objetivos ambientales planteados.

Deben distinguirse dos tipos de indicadores, por un lado los referentes a las acciones formativas y los elementos de comunicación y, por otro, los relacionados con la efectiva implantación de las buenas prácticas ambientales en el hotel y sus resultados cuantitativos reales. Los indicadores también podrán ser absolutos (ej.: consumo de agua total), o relativos (ej.: consumo de agua por habitación).



Así, en el presente Programa se propone el uso de los siguientes indicadores:

1. Indicadores relacionados con las acciones formativas y los elementos de comunicación. Nos permitirán tener un conocimiento sobre la evolución de la aplicación y los efectos sobre trabajadores y clientes del Programa:
 - Acciones de formación ambiental realizadas (número).
 - Personas formadas en el Programa (número).
 - Trabajadores formados sobre el total de la plantilla (porcentaje).
 - Aportaciones y sugerencias realizadas por los trabajadores con respecto al Programa (número).
 - Consultas de aspectos ambientales relacionados con el Programa, realizadas por los clientes del establecimiento (número).
 - Resultados de los cuestionarios.
2. Indicadores cuantitativos de comprobación de la implantación del Programa. Nos aportarán, a través de la recogida periódica de datos, información y resultados reales sobre los efectos que la aplicación del Programa está teniendo sobre los impactos de la actividad del establecimiento sobre el entorno.

Consumo de agua

El consumo de agua representa uno de los principales impactos de los establecimientos hoteleros sobre el medio y, por lo tanto, resulta de gran importancia el control de los efectos que la aplicación de las buenas prácticas seleccionadas va teniendo sobre los consumos. Se recogerán datos de consumo, tan detallados como sea posible, para poder hacer un estudio de la evolución y los efectos de las buenas prácticas ambientales con respecto al ahorro de agua. De esta forma, podremos detectar y analizar las variaciones que se producen y sus causas. También es interesante disponer de un indicador del ahorro económico que representa para la empresa la reducción del consumo de agua conseguida.

Se proponen los siguientes indicadores:

- Consumo total de agua (en m³).
- Consumo de agua por departamento (en m³).
- Consumo de agua por pernoctación (en m³).
- Porcentaje de agua reutilizada (en %).
- Ahorro en la factura del agua (expresados en la moneda local).

Producción de residuos

La generación de residuos es consustancial a la actividad de todo establecimiento de alojamiento, incluyendo la generación de aguas residuales. Teniendo presente siempre que el principal objetivo será su reducción, su selección para la posterior reutilización, reciclaje o eliminación, se convierte en uno de los principales retos a los que las buenas prácticas ambientales van dirigidas.

Se proponen los siguientes indicadores:

- Cantidad total de residuos (en kg).
- Cantidad de residuos por pernoctación o por servicio (en kg).
- Cantidad y tipología de residuos por departamento (en kg)
- Cantidad y tipología de residuos por habitaciones (en kg).
- Cantidad de residuos en función del tipo de residuo (en kg).
- Tasa de reciclaje: cantidad de residuos reciclados/cantidad total de residuos (porcentaje).
- Coste de retirada de los residuos (absoluto en moneda local).

Consumo de energía

La reducción del consumo energético es otro de los objetivos de las buenas prácticas ambientales en los hoteles. Los indicadores irán muy vinculados no sólo a las buenas prácticas de trabajadores y clientes, sino también a los cambios y mejoras que se realicen respecto a dispositivos y sistemas de iluminación, climatización y otros aparatos que requieren suministro energético para su funcionamiento.

Se proponen los siguientes indicadores:

- Consumo total de energía utilizada para las actividades del hotel (en kWh).

- Consumo relativo en función de determinadas variables (k.o./servicio, pernoctación, temporada).
- Consumo energético por departamento (k.o./departamento).
- Cuota por fuente de energía (porcentaje).
- Cuota de fondo de energía renovable (porcentaje).
- Ahorro en la factura energética (en euros).

Contaminación atmosférica

Las emisiones a la atmósfera, aunque no son de gran importancia en el caso de los establecimientos hoteleros, aconsejan un control de los resultados de la aplicación de las buenas prácticas ambientales y de las mejoras en las instalaciones.

Se proponen los siguientes indicadores:

- Cantidad total de emisiones a la atmósfera (absoluto en m³).
- Detalle de emisiones a la atmósfera, básicamente de óxido de nitrógeno (NOx), dióxido de carbono (CO₂) y monóxido de carbono (CO) (en porcentaje o ppm).
- Uso de productos con CFC o HCFC (kg/año).

Contaminación acústica

Los ruidos, tanto procedentes del interior como del exterior, también son mensurables y en un establecimiento hotelero influyen notablemente en el confort de trabajadores y clientes.

Se proponen los siguientes indicadores:

- Niveles sonoros en diferentes partes del hotel (decibelios).
- Espacios insonorizados sobre el total (porcentaje).

Aguas residuales:

- Cantidad total de aguas residuales (en litros).
- Cantidad de aguas residuales reutilizadas (en litros).
- Cantidad de aguas residuales depuradas (en litros).
- Composición físico-química de las aguas residuales.
- Composición biológica de las aguas residuales.
- Coste de depuración de aguas residuales (en moneda local por m³).

- Carga contaminante tratada (por ejemplo, según Directiva 91/271/CEE, según el % de población equivalente con tratamiento de depuración de aguas residuales).³¹

Quejas y legislación:

Por último, también pueden utilizarse indicadores basados en la normativa existente, o en las reclamaciones o sugerencias de los clientes del hotel.

Se proponen los siguientes indicadores:

- Sugerencias por aspectos ambientales (número).
- Reclamaciones por contaminación acústica (número).
- Reclamaciones por malos olores (número).
- Sanciones ambientales impuestas (número).

³¹ Índice extraído del informe realizado por el Ministerio de Medio Ambiente de España, www.mma.es/info_amb/indicadores/pdf/AGUTratamientoAguasResiduales.pdf

6. BIBLIOGRAFÍA

Publicaciones

1. Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, Délégation Aquitaine, (Ademe), région Aquitaine, *Mon hôtel & l'environnement*, imprenta BM de Canéjan (33).
<http://www2.ademe.fr/servlet/getDoc?id=11433&m=3cid=96>
2. Blasco Lázaro, María, *Qué se entiende por turismo sostenible*, Primeras Jornadas de Turismo Sostenible, Aragón (2005).
3. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, *Guía práctica para la gestión medioambiental en hoteles*. <http://www.camaramadrid.es/asp/pub/pub.asp?p=2&id=50>
4. Conferencia Internacional de Ministros del Ambiente, sobre Biodiversidad y Turismo, Berlín, marzo 1997.
5. *Estrategia Mediterránea para el Desarrollo Sostenible*, adoptada por los Estados mediterráneos en la 14.^a reunión de los países de la Convención de Barcelona, realizada en Portovoz, Eslovenia, noviembre de 2005, impreso por Kontorousis Bros, Atenas (2006).
European Commission, Eurostat, *Tourism- Europe, Central European Countries, Mediterranean Countries*, Luxembourg, Eur-Op, 2003 - 50 p.
Catálogo Eur-Op n.º KS-46-02-888-EN-C EN versión en línea, 54 págs., Luxemburgo, (2002).
<http://ec.europa.eu/enterprise/library/lib-tourism/index.htm>,
6. Eurostat, *Tourism Trends in Mediterranean Countries*, Luxemburgo: Eur-Op, 2000 - 59 p., catálogo Eur-Op n.º KS-28-00-591-EN-C-EN EN
<http://ec.europa.eu/enterprise/library/lib-tourism/index.htm> versión en línea, 29 págs.
7. Eurostat, *Tourism and Environment, Statistics in Focus, Industry, Trade and Services*, theme 4- issue 40- (2002).
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1073,46587259&_dad=portal&_schema=P ORTAL&p_product_code=KS-NP-02-040
8. Fundación Ecología y Desarrollo, *Guía de buenas prácticas ambientales para alojamientos turísticos de la Hoya de Huesca*, Huella Digital, S.L., 126 págs, (2003).
<http://www.ecodes.org/pages/documentos/>
9. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. División de Tecnología, Industria y Economía. Programas Acción Ozono y Turismo (PNUMA), Fondo Multilateral para la Aplicación del Protocolo de Montreal, *Cómo la industria del turismo y la hostelería puede contribuir a la protección de la capa de ozono*. 60 págs, primera edición, (1998).
10. Programa de las Naciones Unidas para el medio Ambiente (PNUMA), Consejo de Administración, *Documento de antecedentes para las consultas ministeriales sobre energía y medio ambiente para el desarrollo, la gestión de los productos químicos y el turismo y el medio ambiente*, documentos de debate presentados por el director ejecutivo en el noveno período de sesiones extraordinario del Consejo de Administración, Foro Ambiental Mundial a nivel Ministerial, Dubai, 7-9 febrero de 2006, tema 5 c) del programa provisional. 17 páginas, distribuido el 27 octubre de 2005.

11. Plan de Acción para el Mediterráneo, *Undécima reunión de las partes contratantes del Convenio de Barcelona*, Malta, 27-30 octubre de 1999.
12. Recep Tayyip Erdoğan, *Visión del turismo en Turquía para el 2010 y el segundo período de acción*. Declaración del primer ministro de Turquía, en reunión de prensa realizada en Estambul (2004).
13. The Center for Environmental Leadership in Business, Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, *Guía práctica de buenas prácticas: gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento* impreso con ayuda de Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH, 28 páginas.
14. Programa de las Naciones Unidas para el medio Ambiente (PNUMA), Organización Mundial del Turismo (OMT), *Making Tourism More Sustainable: a Guide for Policy Makers*. 210 págs., (2005). UNEP ISBN: 9280725076 Número de depósito: DTI0592PA,
<http://www.earthprint.com/show.htm?url=http://www.earthprint.com/cgi-bin/ncommerce3/ProductDisplay?prfibr=592519&prmenbr=27973&cgrfnbr=>
15. Universidad Empresa Medioambiental, Universidad de Huelva, *Guía de buenas prácticas ambientales sector turismo*, editado por Fundación Biodiversidad, 167 págs., (2003).
16. Organización Mundial del Turismo (OMT), *Seminar on Tourism Sustainability and Local Agenda 21 in Tourism Destinations and Workshop on Sustainability Indicators for Tourism Destinations, Final Report*, Jeddah, Arabia Saudí, febrero de 2006. Versión en línea.
<http://www.world-tourism.org/sustainable/conf/jeddah.htm>

Páginas web consultadas

1. http://www.europa.eu.int/comm/environment/emas/index_en.htm
(Información sobre las EMAS en portal de la Unión Europea)
2. <http://www.conama.es/vconama/sd/aenor.htm>,
V Congreso Nacional del Medio Ambiente, AENOR, Gestión Medioambiental en el Sector Turístico, Madrid, (2000)
3. http://mediambient.gencat.net/cat/el_departament/actuacions_i_serveis/legislacio,
Legislación ambiental de España y Cataluña.
4. http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo_y_ma/proyecto_visit.htm,
Proyecto LIFE VISIT.
5. <http://www.ecoestrategia.com/articulos/hemeroteca/hemeroteca.html>,
Foro económico y ambiental.
6. <http://www.legambienteturismo.it>.
Información sobre ecoetiqueta legambiente turismo.
7. <http://www.icte.es>,
Instituto para la calidad turística española, información sobre la ecoetiqueta Q Verde.
8. <http://www.greenglobe.org/>
Información sobre ecoetiqueta greenglobe.
9. <http://www.ih-ra.com/programmes/index.php#bestPractices>,
Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IHRA en la creación de un programa de buenas prácticas desde el 2005 que provea una base de datos a disposición de los empresarios en la web).
10. Herramienta para ayudar a los hoteles a desarrollar sus políticas ambientales.
11. <http://habitat.aq.upm.es/dubai/>,
Programa de liderazgo local y buenas prácticas. Concurso internacional organizado por la municipalidad de Dubai.

12. http://www.aiest.org/org/idt/idt_aiest.nsf/,
Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo
13. <http://www.world-tourism.org/>,
Organización Mundial del Turismo (OMT).
14. <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage>,
Organización Internacional para la Estandarización
15. <http://www.green-key.org/index.htm>,
Green Key Ecoetiqueta para el sector del turismo.
16. <http://eco-tip.org/default.htm>
Tourism and Environment in Europe, Out of Practice, Back to Practice, page runned by
ECOTRANS.
17. <http://www.eumedis.net/en/project/9>,
Portal de EUMEDIS sobre el Proyecto Daedalus (Delivery of Mediterranean Destination Links in
Unified Environment)

EO

IA



**Centro de Actividad Regional
para la Producción Limpia (CAR/PL)**

París, 184, 3ª planta - 08036 Barcelona (España)

Tel.: + 34 93 415 11 12 - Fax: + 34 93 237 02 86

E-mail: cleanpro@cprac.org

<http://www.cprac.org>