

hoteles+ verdes

GESTIÓN SUSTENTABLE EN HOTELES REQUISITOS, ESPECIFICACIONES Y CRITERIOS DE SUSTENTABILIDAD



PROGRAMA DE ECOETIQUETADO DE HOTELERÍA SUSTENTABLE EN LA REPÚBLICA ARGENTINA

Gestión Sustentable en Hoteles

Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad

Primera Edición

Agosto, 2012

©2012, Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina
Todos los derechos reservados

PRÓLOGO

Este documento describe los objetivos, alcance y lineamientos para la aplicación de un protocolo de ecoetiquetado de gestión sustentable en el sector hotelero liderado por la **Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT)**.

El ecoetiquetado es un programa voluntario y multicriterio de certificación tercerizada que concede etiquetas a aquellos productos y servicios ambientalmente preferibles, frente a otros similares dentro de una misma categoría, y basándose en consideraciones del ciclo de vida.

El ecoetiquetado tiene hoy una gran importancia en el turismo internacional, respondiendo a las actuales tendencias de los clientes y otros agentes turísticos, que demandan alojamientos y servicios más respetuosos con el ambiente, socialmente responsables y sustentables.

La AHT, como organización sin fines de lucro que nuclea a la hotelería de alta gama de la Argentina identificada con la calidad y excelencia en su gestión, y en línea con su misión y visión, pretende con este proyecto dar continuidad y reforzar las acciones emprendidas en su Programa de Hotelería Sustentable.

Dada la ausencia en Argentina de un estándar voluntario o ecoetiqueta de ámbito nacional frente al creciente número de programas de certificación del turismo sustentable en el mundo, la AHT propone establecer un sistema nacional de ecoetiquetado, basado en un protocolo que establezca criterios ecológicos y de gestión sustentable a distintos niveles, como modelo de reconocimiento y certificación de la hotelería sustentable.

Este protocolo pretende ser de utilidad para la verificación del nivel de desempeño en gestión sustentable de los hoteles, sobre la base de los principios de transparencia, evaluación objetiva y participación de los grupos de interés en la mejora del sistema.

El objetivo es promover el fortalecimiento y la adopción de buenas prácticas de gestión sustentable y la calidad de los servicios en los hoteles y alojamientos turísticos, minimizando sus impactos y maximizando los beneficios para las comunidades locales de los destinos turísticos.

La aplicación de este protocolo orientará a los clientes y operadores turísticos a la hora de seleccionar según criterios objetivos los establecimientos hoteleros que les ofrezcan garantías de calidad ambiental y prácticas responsables, proporcionándoles información veraz y verificada de su desempeño en gestión sustentable.

Es un estándar voluntario basado en los principios de credibilidad, transparencia y mejora continua; así como en el cumplimiento de las reglamentaciones internacionales y la legislación nacional aplicable, de tal forma que sus criterios suponen un paso más allá en los requisitos establecidos por las regulaciones legales y normativas.

Incorpora criterios referidos tanto a procesos de gestión como a indicadores medibles de desempeño de los aspectos ambientales, sociales, económicos y culturales de la organización.

Es compatible con las normas, sistemas de gestión y programas de certificación aplicables al sector de alojamientos turísticos, tales como la serie de Normas IRAM-SECTUR, ISO 9001, ISO 14001 y otros estándares internacionales.

Este protocolo se ha diseñado según los Criterios Globales de Turismo Sostenible establecidos por el *Global Sustainable Tourism Council (GSTC)* para hoteles y operadores turísticos, con el fin de aspirar a su reconocimiento y acreditación internacional.

PREFACIO

La **Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT)** es una entidad sin fines de lucro, fundada en 1977, que agrupa y representa a los más importantes establecimientos hoteleros del país, situados en los principales centros turísticos y reconocidos por su excelente infraestructura y calidad de servicios.

La misión de la Asociación es agrupar y representar al máximo referente de la hotelería argentina y al calificado sector del empresariado nacional que la compone en aquellos temas y cuestiones que hagan a la problemática común de la misma, impulsando el crecimiento y desarrollo de sus asociados, empleados, asesores y a la comunidad en la cual se encuentran inmersos, entendiendo que la calidad y la excelencia, así como el cuidado y respeto por la conservación del medio ambiente son el mejor aliado para una hotelería sustentable.

La AHT participa de membresías estratégicas con la *Organización Mundial de Turismo (OMT)*, la *Federación de Asociaciones de Empresarios Hoteleros de Iberoamérica (FADEHI)*, la *Cámara Argentina de Turismo (CAT)* y la *Cámara Argentina de Comercio (CAC)*. La AHT también mantiene convenios de asistencia y cooperación con reconocidas entidades, instituciones y organizaciones vinculadas al rubro del turismo y la hotelería.

Este protocolo es fruto del trabajo de la AHT y del asesoramiento experto de la consultora española *FORMAGRUPPO*, habiendo sido aprobado por consenso de la Comisión Directiva de la asociación en agosto de 2012.

El mismo ha sido validado por el *Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)* en virtud del convenio existente con la AHT, siendo el IRAM el principal organismo reconocido y autorizado para la verificación y certificación del cumplimiento de los requisitos de este protocolo por parte de los hoteles y alojamientos turísticos.

La AHT invita a las autoridades, instituciones públicas y otras entidades vinculadas a la hotelería y el turismo de la República Argentina al reconocimiento y aplicación del presente protocolo, en sintonía con las últimas tendencias en hotelería sustentable a nivel mundial.

índice

0. INTRODUCCIÓN	11
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	11
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	12
3. REQUISITOS DE GESTIÓN SUSTENTABLE	14
3.1. SISTEMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE	14
3.1.1. Diagnóstico de sustentabilidad	14
3.1.2. Política de Gestión Sustentable	15
3.1.3. Requisitos legales	15
3.1.4. Objetivos y programas de gestión sustentable	15
3.1.5. Concientización y capacitación	15
3.1.6. Compras y gestión sustentable de los recursos	16
3.2. CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL ENTORNO	16
3.2.1. Integración en el entorno	16
3.2.2. Conservación del patrimonio cultural del destino	17
3.2.3. Conservación de la biodiversidad y el paisaje	17
3.3. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	18
3.3.1. Gestión de la energía	18
3.3.2. Gestión del agua	18
3.3.3. Prevención de la contaminación	19
3.3.4. Gestión de los residuos	20
3.4. DESARROLLO SUSTENTABLE DEL DESTINO	21
3.4.1. Diálogo con la comunidad local	21
3.4.2. Participación en programas de desarrollo local	21
3.4.3. Código de conducta	21
3.4.4. Fomento de buenas prácticas y medidas de apoyo	21
3.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL	22
3.5.1. Acciones responsables con la comunidad local	22
3.5.2. Gestión del recurso humano	22
3.5.3. Protección del recurso humano	22
3.5.4. Comercio justo	23
3.5.5. Accesibilidad	23
3.6. SEGURIDAD	23
3.6.1. Seguridad e higiene	23
3.6.2. Prevención de riesgos y emergencias	23
3.7. CALIDAD	23
3.7.1. Calidad del servicio	23
3.7.2. Satisfacción del cliente	24
3.8. COMUNICACIÓN	24
3.8.1. Comunicación interna	24
3.8.2. Información y sensibilización de huéspedes	24
3.8.3. Comunicación externa	25
3.9. MEJORA CONTINUA	25
3.9.1. Acciones preventivas y correctivas	25
3.9.2. Indicadores de gestión sustentable	26
3.9.3. Evaluación de la gestión sustentable	26

0. INTRODUCCIÓN

La AHT está desarrollando desde 1999 una planificación estratégica en relación a la Hotelería Sustentable en la Argentina. Para tal fin se diagramó un programa donde en una primera etapa se realizó la sensibilización y la autoevaluación de las organizaciones hoteleras, a fines de poder determinar en qué estado de avance o situación se encuentran los hoteles con el objeto de iniciar el camino hacia una mejora continua. Para esta primera etapa, la AHT desarrolló un manual de buenas prácticas que posibilita a los hoteles que se autoevaluaron tener una herramienta de gestión que los guía en esta línea de acción.

En una segunda etapa, la AHT desarrolló este nuevo protocolo de ecoetiqueta que tiene por objeto definir los lineamientos para una adecuada gestión sustentable, social y ambientalmente responsable, aplicable a los hoteles y alojamientos turísticos.

Este documento constituye una herramienta de mejora de la gestión que permite orientar a las organizaciones del rubro hacia una hotelería y un turismo más sustentables, aportando criterios para la eficiencia en el uso de los recursos, minimizar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos sobre su entorno social, cultural y ambiental.

Es un instrumento de gestión que permite su aplicación a 3 niveles - **nivel inicial, nivel avanzado y nivel de excelencia** -, facilitando su implementación de forma gradual y la mejora continua de la gestión sustentable.

La verificación del cumplimiento de los criterios establecidos en el protocolo dará a la organización los derechos de uso de marca de un distintivo o isologotipo específico de cada uno de los niveles del sistema.

Este protocolo cuenta también con documentos complementarios como el Reglamento y la Guía Práctica de Aplicación, donde se detallan las tareas a realizar por un establecimiento para poder cumplir con los requisitos establecidos.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este protocolo establece los requisitos para los hoteles de la República Argentina que deseen voluntariamente implementar un sistema de gestión sustentable basado en los principios internacionales del turismo responsable, cuando la dirección de la organización:

- a) requiera un marco de referencia para realizar una gestión sustentable;
- b) desee aplicar un programa de buenas prácticas sociales y ambientales;
- c) aspire a mejorar la integración en el entorno y a maximizar la experiencia y la satisfacción de los huéspedes.

Se entiende por hoteles aquellos establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento turístico en instalaciones con recepción, servicios y habitaciones debidamente equipadas. La oferta de alojamiento podrá incluir servicios de gastronomía, deportivos, recreativos y de ocio.

Este protocolo es aplicable a toda la República Argentina y dadas las diferencias en las distintas regiones del país, existen condiciones particulares que eximen a ciertos requisitos de ser auditados, siendo debidamente documentada su justificación.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines del presente protocolo se aplican los términos y definiciones siguientes:

Accesibilidad Universal: Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse (Ley N° 51/2002, Art. 2 LIONDAU).

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad (IRAM-ISO 14001).

Biodiversidad: Variabilidad entre los organismos vivos de todas clases, incluyendo los ecosistemas terrestres, marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los cuales son parte. El término hace referencia a la diversidad dentro y entre las especies y los ecosistemas.

Buenas prácticas: Conjunto de acciones emprendidas para reducir los impactos ambientales y sociales y las pérdidas de materiales y recursos, mediante cambios en los hábitos y en la actitud de las personas para realizar los procesos y las actividades.

Cliente: Organización o persona que contrata el servicio para sí o para terceros (IRAM-SECTUR 42200).

Código de conducta: Conjunto de principios establecidos voluntariamente por una organización para proporcionar una guía de actuación responsable.

Comercio justo: Forma alternativa de comercio promovida por la Organización de Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales y movimientos sociales que promueve las relaciones comerciales voluntarias entre productores y consumidores, basadas en los principios de justicia social, equidad y respeto por el medio ambiente. Es un sistema comercial basado en el diálogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio prestando especial atención a criterios sociales y medioambientales. Contribuye al desarrollo sustentable ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de productores/as y trabajadores/as desfavorecidos.

Compra responsable: Proceso de integración de consideraciones éticas, ambientales y sociales en las decisiones de adquisición de bienes y servicios por parte de una organización.

Dirección: Autoridad máxima de la organización.

Ecoeficiencia: Capacidad de proporcionar bienes y servicios a un precio competitivo, que satisfagan las necesidades humanas y la calidad de vida, al tiempo que se reducen progresivamente el impacto ambiental y la intensidad de la utilización de recursos a lo largo de su ciclo de vida.

Emergencia: Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata (IRAM-SECTUR 42200).

Higiene: Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad dentro de los procesos de servicio del alimento en todas las fases, desde la recepción, manufactura y distribución, hasta su consumo final (IRAM-SECTUR 42200).

Hotel: Establecimiento capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros, de manera temporal, con recepción, servicios e instalaciones adicionales, que ofrece alojamiento y en la mayoría de los casos, servicios de comidas.

Hotelería: Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica.

Huésped: Cliente que se registra en el alojamiento turístico (IRAM-SECTUR 42200).

Huella de carbono: Cálculo acumulativo del impacto ambiental de un producto, servicio, actividad, organización o individuo en términos de la cantidad de gases de efecto invernadero producidos, medido en unidades de dióxido de carbono. Este impacto generalmente resulta del consumo de energía y otros recursos y la contaminación generada.

Indicador: Cuantificación numérica para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios (IRAM-SECTUR 42200).

Impacto: Cualquier cambio o efecto adverso o beneficioso en el medio ambiental o social, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de una organización.

Medio Ambiente: Entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones (IRAM-ISO 14001).

Mejora continua: Proceso de optimización continua del sistema de gestión para alcanzar mejoras en el desempeño global, de acuerdo con la política de la organización.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito (IRAM-ISO 14001).

Organización: Compañía, corporación, firma, empresa o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Parte interesada: Individuo o grupo involucrado o afectado por el desempeño de una organización.

Patrimonio cultural: Todos aquellos elementos y manifestaciones tangibles o intangibles producidas por la sociedades, resultado de un proceso histórico en donde la reproducción de las ideas y del material se constituyen en factores que identifican y diferencian a ese país o región.

Patrimonio natural: Todos aquellos elementos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor excepcional desde el punto de vista estético o científico.

Plan de acción: Herramienta que facilita llevar a cabo los fines planteados por una organización, mediante una adecuada definición de objetivos y metas. El Plan de Acción permite organizar y orientar estratégicamente acciones, procesos, instrumentos y recursos disponibles hacia el logro de objetivos y metas, mediante el uso de indicadores que facilitan el seguimiento y evaluación de las acciones y sirven de guía para la toma oportuna de decisiones.

Política de gestión sustentable: Declaración realizada por la Dirección de la organización de sus intenciones y principios de acción en relación con el desarrollo sustentable.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso (IRAM-ISO 14001).

NOTA. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

Protocolo: Conjunto de requisitos, actuaciones y procedimientos establecidos para la gestión.

Requisitos legales: Autorizaciones, obligaciones o requerimientos emitidos por una autoridad gubernamental (incluidas las autoridades internacionales, nacionales, regionales, provinciales y locales) y relacionados con los aspectos de gestión de una organización.

Responsabilidad social: Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, donde estas acciones:

- son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible;
- están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables;
- están integradas en las actividades en curso de la organización (IRAM-SECTUR 42200).

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos, o que proporciona evidencia de actividades desempeñadas (IRAM-ISO 14001).

Riesgo: Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias (IRAM-SECTUR 42200).

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (IRAM-SECTUR 42200).

Sustentabilidad: Uso de los recursos económicamente viable, socialmente justo y ambientalmente responsable que satisfaga las necesidades actuales sin que se comprometa la capacidad de acceso a los mismos en el futuro.

Sistema de gestión sustentable: Sistema empleado para desarrollar e implementar la política de gestión sustentable y gestionar sus impactos sociales y ambientales.

Turismo: Conjunto de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas fuera de su lugar de residencia habitual, invirtiendo en sus gastos recursos que no provienen del lugar visitado.

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

Turista: Toda persona que se desplaza hacia un lugar fuera de su residencia habitual, pernocta y permanece en él más de 24 horas.

NOTA. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las normas IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 14050.

3. REQUISITOS DE GESTIÓN SUSTENTABLE

3.1. SISTEMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE

La Dirección del hotel debe asegurar la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión documentado y aplicable a todos los niveles de la organización que establezca los lineamientos para una gestión sustentable según los requisitos establecidos en este protocolo.

3.1.1. Diagnóstico de sustentabilidad

La organización debe realizar un análisis inicial de los elementos clave de su gestión actual con relación a la sustentabilidad. Este análisis debe, al menos, incluir las siguientes áreas:

- a) Las prácticas de gestión existentes con empleados, proveedores y comunidad local (ver puntos 3.1.5., 3.1.6, 3.5.1);
- b) La identificación de los requisitos legales aplicables a la sustentabilidad (ver punto 3.1.3.1.);
- c) La evaluación de los principales impactos ambientales y sociales de sus instalaciones, actividades, productos y servicios;
- d) La evaluación de la eficiencia en el consumo de los recursos naturales y en la gestión de los desechos y residuos generados (ver punto 3.3.4.).

Los resultados de este análisis deben ser documentados y servir de marco de referencia para la definición de su política y sistema de gestión sustentable, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y a los objetivos y metas de sustentabilidad.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.1.2. Política de Gestión Sustentable

La Dirección debe definir una Política de Gestión Sustentable que sea apropiada a las características del hotel y de su entorno ambiental y social, asegurando que:

- a) incluye un compromiso de cumplimiento de los principios del turismo sustentable;
- b) incluye un compromiso de cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a la gestión sustentable;
- c) incluye un compromiso de prevención y minimización de los impactos negativos sobre el entorno, y una maximización de los impactos positivos;
- d) incluye un compromiso de mejora continua de la gestión sustentable en sus dimensiones económica, social y ambiental;
- e) está documentada, aprobada por la Dirección y se mantiene actualizada;
- f) se comunica a todas las personas que trabajan para la organización, a los clientes y a las partes interesadas en la gestión sustentable del hotel;
- g) está a disposición del público y traducida a las lenguas más habituales entre los huéspedes.

3.1.3. Requisitos legales

3.1.3.1. Registro de requisitos legales.

La organización debe asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos voluntarios que le son aplicables, manteniendo un registro actualizado de los mismos en el que conste la revisión de su cumplimiento efectivo.

3.1.3.2. Evaluación de cumplimiento.

La organización dispone de un procedimiento para la actualización y evaluación periódica de los requisitos legales y voluntarios que le son aplicables, conservando los registros y evidencias asociados a dichas evaluaciones.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.1.4. Objetivos y programas de gestión sustentable

La Dirección debe establecer un plan de acción, que contenga objetivos concretos de mejora continua en el ámbito de la gestión sustentable. Los objetivos de gestión sustentable deberán tener un orden de prioridad. En los mismos se deben especificar los responsables de su cumplimiento, la descripción de los programas y medios necesarios para alcanzarlos, las metas y plazos para su cumplimiento y los seguimientos previstos.

El plazo de cumplimiento de los objetivos no deberá ser superior a tres años, período tras el cual deberán ser aprobados nuevos objetivos de mejora continua, revisando y actualizando el plan de acción.

Para la definición de los objetivos y del plan de acción en su conjunto, la Dirección debe tener en cuenta los resultados del diagnóstico de sustentabilidad (ver punto 3.1.1.) en los niveles avanzado y de excelencia, y los compromisos asumidos en la política de gestión sustentable (ver punto 3.1.2.).

3.1.5. Concientización y capacitación

3.1.5.1. Plan de concientización y capacitación.

La organización debe implementar y mantener un plan de concientización y capacitación de sus empleados que asegure su implicación con el sistema de gestión sustentable, así como el desempeño adecuado de sus funciones y tareas en relación con el mismo. La organización deberá mantener un registro actualizado de las acciones de concientización y capacitación realizadas.

3.1.5.2. Manual de gestión sustentable.

La organización debe disponer de un manual de gestión sustentable en el que se incluya la política de gestión sustentable (ver punto 3.1.2.), la estructura organizativa, las principales responsabilidades y funciones del personal relevante de las distintas áreas de gestión del hotel, las buenas prácticas y las políticas de comunicación hacia los huéspedes. Este manual debe estar disponible y facilitarse a todo el personal de nuevo ingreso.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.1.6. Compras y gestión sustentable de los recursos

3.1.6.1. Política de compra responsable.

La organización debe establecer políticas y prácticas de compra responsable. Estas prácticas deben incluir:

- a) el fomento y la prioridad de las compras a proveedores locales;
- b) el fomento y la prioridad de la adquisición de productos ecológicos o con un menor impacto en el ambiente;
- c) la prioridad de contratación y adquisición de productos o servicios de empresas que demuestren buenas prácticas de gestión ambiental o sustentable;

3.1.6.2. Uso sustentable de los recursos.

La organización debe disponer de procedimientos que aseguren el uso sustentable de los recursos, incluyendo:

- a) las buenas prácticas en el uso del papel, priorizando el uso de papel libre de compuestos químicos o reciclado;
- b) la minimización del uso de productos químicos y la capacitación del personal en su uso responsable;
- c) la disposición de fichas de seguridad actualizadas de los productos tóxicos o peligrosos.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.1.6.3. Gestión y control de los recursos.

La organización debe disponer de un registro actualizado de las compras y del consumo de los recursos de mayor impacto ambiental, en el que conste la evaluación periódica de los insumos y de los proveedores y el grado de aplicación de las políticas y prácticas de compra responsable.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.2. CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL ENTORNO

La Dirección del hotel debe ser consciente de la necesidad de contribuir a la conservación y mejora del entorno social y cultural del destino en que se ubica el hotel, estableciendo las medidas adecuadas para asegurar su preservación.

3.2.1. Integración en el entorno

3.2.1.1. Diseño y construcción.

El diseño y construcción del hotel cumple con todas las normas y reglamentaciones locales de uso del terreno, respetando las tipologías arquitectónicas de la zona y los criterios de ordenación y zonificación del territorio, así como las áreas protegidas o elementos del patrimonio cultural.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.2.1.2. Arquitectura sustentable.

El hotel, o alguno de sus elementos, ha sido diseñado teniendo en cuenta los principios de la arquitectura sustentable o bioclimática para mejorar su integración en el entorno, la reducción del impacto de sus instalaciones en el paisaje y la optimización del uso de los recursos, respetando su entorno natural y cultural.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.2.2. Conservación del patrimonio cultural del destino

3.2.2.1. Preservación y difusión del patrimonio cultural.

La organización apoya y contribuye a la preservación del patrimonio histórico y cultural tangible e intangible del destino a través de la colaboración activa con asociaciones o las autoridades locales en actividades de conservación y difusión de sus valores.

El hotel dispone de información actualizada y completa sobre los principales recursos culturales del destino, medios de transporte, horarios, etc.

En el caso de disponer de servicio gastronómico, se debe incluir en la oferta al cliente productos de la gastronomía local, promocionando su consumo entre los clientes.

En el caso de disponer de un local de venta al público, el hotel debe disponer y promocionar la venta de productos locales propios de la cultura, artesanía o gastronomía del destino. No se venden elementos de valor histórico o arqueológico y se respetan los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales, así como los principios del comercio justo.

En la medida de lo posible, el hotel ha integrado elementos de decoración interior propios de la cultura y artesanía del destino.

3.2.2.2. Respeto de los visitantes al patrimonio cultural.

La organización dispone de un código de conducta o buenas prácticas para las visitas de los huéspedes a lugares y edificios del patrimonio histórico y cultural del destino, con el fin de evitar los impactos negativos y maximizar la experiencia turística de esas visitas.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.2.3. Conservación de la biodiversidad y el paisaje

3.2.3.1. Impacto en la biodiversidad y el paisaje.

En la construcción del hotel se han tenido en cuenta los impactos negativos para la biodiversidad y el paisaje. Las instalaciones y elementos exteriores del hotel no producen una notoria alteración visual del paisaje.

3.2.3.2. Preservación de la flora y la fauna.

El hotel utiliza para fines paisajísticos y de jardinería especies de flora autóctona, en particular en paisajes naturales, adoptando medidas para evitar la introducción de especies invasoras.

La exposición, consumo, venta o comercialización de especies silvestres debe respetar las normas internacionales y locales y asegurar un uso sustentable de las mismas. No se mantienen especies salvajes en cautiverio, salvo expresa autorización para ello por las autoridades locales.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.2.3.3. Preservación y difusión del patrimonio natural.

La organización apoya y contribuye a la preservación de la biodiversidad y el paisaje del destino a través de la colaboración activa con asociaciones y/o autoridades locales en actividades de conservación y difusión de sus valores naturales.

El hotel dispone de información actualizada y completa sobre las áreas naturales protegidas del destino, zonificación, medios de transporte, etc.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.2.3.4. Respeto de los visitantes al patrimonio natural.

La organización dispone de un código de conducta o buenas prácticas para las visitas de los huéspedes a áreas naturales del destino, con el fin de evitar los impactos negativos sobre la biodiversidad y el paisaje, maximizando la experiencia turística de esas visitas.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.3. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La Dirección del hotel debe ser consciente de la necesidad de contribuir a la conservación del medio ambiente mediante una gestión adecuada de sus impactos ambientales, orientada a mejorar la ecoeficiencia en el uso de los recursos, la prevención de la contaminación y la lucha contra el cambio climático.

3.3.1. Gestión de la energía

3.3.1.1. Control de consumos.

La organización debe disponer de un registro actualizado de los datos de consumos de las distintas fuentes de energía utilizadas en el hotel que permita su seguimiento, medición y evaluación para la mejora de la gestión energética.

3.3.1.2. Ahorro energético.

La organización debe disponer de procedimientos o pautas de trabajo documentadas de buenas prácticas de ahorro de energía en las instalaciones y equipos, asegurando el conocimiento y la observación permanente de las mismas por parte del personal.

El hotel debe disponer de un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos consumidores de energía para evitar fallas y averías que supongan pérdidas energéticas.

3.3.1.3. Eficiencia energética.

Cualquier reforma, modificación de las instalaciones o adquisición de nuevos equipos deberá realizarse aplicando las mejores tecnologías disponibles y viables para optimizar los consumos energéticos. Se priorizará la adquisición de equipos y dispositivos que aseguren la máxima eficiencia energética (luminarias, calderas, cámaras, electrodomésticos...).

3.3.1.4. Información y concientización de los huéspedes.

Se sugiere a los clientes participar en el ahorro energético, mediante la implantación de medidas de ahorro en las habitaciones, la concientización y la información adecuada para el uso eficiente de los sistemas de iluminación y climatización.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.3.1.5. Energías renovables.

El hotel dispone de fuentes y sistemas de energía renovable para el desarrollo de sus actividades.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.3.2. Gestión del agua

3.3.2.1. Control de consumos.

La organización debe disponer de un registro actualizado de los datos de consumos de las distintas fuentes de agua utilizadas en el hotel que permita su seguimiento, medición y evaluación para la mejora de la eficiencia en su uso.

En caso que el hotel no esté conectado a una red pública de abastecimiento y disponga de un sistema propio de captación de aguas, éste deberá contar con la autorización administrativa correspondiente y deberá instalarse un sistema de medición y control de consumos de agua en el plazo máximo de un año.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.3.2.2. Ahorro de agua.

La organización debe disponer de procedimientos o pautas de trabajo documentadas de buenas prácticas de ahorro de agua en las instalaciones, asegurando el conocimiento y la observación permanente de las mismas por parte del personal.

El hotel debe disponer de un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos consumidores de agua para evitar fallas y averías que supongan incrementos en su consumo.

3.3.2.3. Eficiencia hídrica.

Cualquier reforma, modificación de las instalaciones o adquisición de nuevos equipos deberá realizarse aplicando las mejores tecnologías disponibles y económicamente viables para optimizar los consumos de agua. Se priorizará la adquisición de equipos y dispositivos que aseguren el máximo ahorro de agua en áreas públicas, de servicio y habitaciones.

3.3.2.4. Información y concientización de los huéspedes.

Se sugerirá a los huéspedes participar en el ahorro de agua, mediante la implantación de medidas de ahorro en las habitaciones, la concientización y la información adecuada para el uso eficiente de los dispositivos consumidores de agua.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.3.2.5. Aguas residuales.

El hotel debe contar con las medidas preventivas adecuadas para evitar el vertido de sustancias contaminantes al agua y disponer de procedimientos o pautas de trabajo documentadas que minimicen dichos vertidos.

En caso de no estar conectado a una red pública de saneamiento, el hotel debe disponer de un sistema de depuración de los vertidos, asegurándose de su correcta gestión.

3.3.2.6. Control de vertidos.

En caso de no estar conectado a una red pública de saneamiento, el hotel deberá realizar o asegurarse que se realizan análisis y controles periódicos de los parámetros de calidad de sus vertidos.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.3.2.7. Reciclaje o reutilización del agua.

El hotel deberá disponer de sistemas que faciliten el reciclaje o la reutilización de aguas de lluvia o aguas residuales para el riego de zonas verdes u otros usos autorizados.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.3.3. Prevención de la contaminación

3.3.3.1. Emisiones atmosféricas.

Cuando estén disponibles, el hotel debe priorizar el consumo de combustibles fósiles menos contaminantes y disponer de un plan de mantenimiento preventivo que asegure el correcto funcionamiento de las calderas y equipos de combustión para el control de sus emisiones atmosféricas.

El hotel no debe usar equipos de refrigeración, extintores u otros equipos que contengan sustancias que dañen la capa de ozono, según las regulaciones vigentes.

3.3.3.2. Contaminación acústica.

El hotel debe disponer de medidas para minimizar las emisiones de ruido procedentes de equipos y maquinaria, asegurando un aislamiento y mantenimiento adecuados de los mismos. Igualmente, deberán observarse las buenas prácticas necesarias para asegurar el confort acústico de los huéspedes, informando de las mismas tanto a empleados como a clientes.

3.3.3.3. Control de emisiones atmosféricas y ruidos.

El hotel realizará mediciones periódicas y llevará un registro actualizado de los principales parámetros contaminantes de sus emisiones atmosféricas, así como de los niveles medios de ruido diurno y nocturno en zonas interiores y exteriores.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.3.3.4. Huella de carbono.

La organización debe tener implantado un sistema de cálculo de la huella de carbono de las estancias y eventos realizados en el hotel, que será promocionado y difundido entre los clientes, ofreciéndoles sistemas o mecanismos de compensación de las emisiones asociadas.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.3.4. Gestión de los residuos

3.3.4.1. Identificación de los residuos.

La organización debe identificar todos los residuos susceptibles de ser generados en el hotel, definiendo cantidades, cualidades, y flujo de los mismos en cada caso.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.3.4.2. Minimización, prevención y concientización.

La organización debe disponer de procedimientos o pautas de trabajo documentadas de buenas prácticas para la minimización de los residuos y prevención de los riesgos asociados, asegurando el conocimiento y la observación permanente de las mismas por parte del personal.

3.3.4.3. Segregación de los residuos.

La organización debe disponer de un procedimiento y de sistemas de contenedores adecuados para asegurar la segregación diferenciada de los residuos generados, incluyendo su entrega a las autoridades, instituciones o empresas que favorezcan su reutilización o reciclaje, cuando ello sea posible.

Esta segregación diferenciada se realizará como mínimo para los residuos de papel y cartón, los vidrios, los envases de plástico y las pilas.

3.3.4.4. Almacenamiento y disposición de los residuos.

Los residuos generados en el hotel se deben almacenar en depósitos o contenedores señalizados a tal efecto, en condiciones adecuadas de seguridad e higiene. El almacenamiento, la entrega y la disposición final de los residuos se realiza evitando cualquier efecto adverso sobre el medio ambiente y la salud de las personas.

3.3.4.5. Residuos peligrosos.

La organización debe identificar todos los residuos tóxicos o peligrosos para el ambiente y la salud de las personas generados en el hotel, almacenarlos en las condiciones adecuadas de seguridad para evitar al máximo los riesgos a la salud y al medio ambiente y entregarlos a distribuidores o gestores autorizados para su recolección, valorización y/o disposición final.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.3.4.6. Registro de gestión de residuos.

La organización debe mantener actualizado un registro de la gestión de los residuos, que incluya tipos y cantidades generadas, modos de gestión, fechas de entrega a terceros y disposición final.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.3.5. Protección del suelo.

La organización debe disponer de medidas de protección de la erosión y la contaminación de los suelos naturales circundantes, cuando esto es aplicable. En las instalaciones exteriores del hotel, se preservarán en la medida de lo posible los suelos naturales, evitando su compactación o la construcción de infraestructuras.

Todos los almacenamientos de combustibles o sustancias peligrosas para el medio ambiente deberán estar en adecuado estado de conservación para asegurar su estanqueidad y evitar la liberación de compuestos químicos al suelo, contando con un registro de revisiones periódicas de seguridad de los mismos.

3.4. DESARROLLO SUSTENTABLE DEL DESTINO

La Dirección del hotel debe ser consciente de la necesidad de contribuir activamente al desarrollo turístico sustentable del destino, implicándose activamente en iniciativas que promuevan la preservación de sus valores culturales y el desarrollo socioeconómico de la comunidad local.

3.4.1. Diálogo con la comunidad local

La Dirección debe mantener un diálogo abierto y transparente con las autoridades y los representantes sociales de la comunidad local en relación a su actividad y a las iniciativas de su entorno social, manteniendo canales de comunicación y cooperación.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.4.2. Participación en programas de desarrollo local

El hotel debe colaborar con las autoridades locales y regionales en todos los programas y proyectos de desarrollo sustentable en los que se requiera de su participación y apoyo. Igualmente, participará de la vida social de la comunidad local, facilitando el uso de sus instalaciones cuando le sea posible.

El hotel debe apoyar la creación de infraestructuras de desarrollo y la prestación de servicios básicos a la comunidad, en particular las relacionadas con la educación, la cultura, la salud y la protección ambiental.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.4.3. Código de conducta

La Dirección del hotel debe mantener documentado un código ético de conducta hacia la población local para sus empleados y huéspedes, contando para su elaboración con la participación de representantes de la comunidad del destino.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.4.4. Fomento de buenas prácticas y medidas de apoyo

El hotel debe fomentar el desarrollo de buenas prácticas sociales y ambientales entre la comunidad local y establecerá medidas de apoyo a los emprendedores y pequeñas empresas para la promoción de sus productos y servicios entre sus huéspedes y clientes.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Dirección del hotel debe implementar prácticas y acciones socialmente responsables con sus empleados, con la comunidad local y otros grupos de interés como elemento fundamental para contribuir a un desarrollo sustentable.

3.5.1. Acciones responsables con la comunidad local

El hotel contribuye activamente con campañas filantrópicas o solidarias con fines sociales desarrolladas en el ámbito de su comunidad local, tales como donaciones, bancos de alimentos, cesión de instalaciones, etc.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.5.2. Gestión del recurso humano

3.5.2.1. Política de contratación.

La organización debe priorizar la contratación de residentes locales, incluyendo el personal necesario para puestos de gestión o responsabilidad. El hotel tiene una política o procedimientos de contratación que aseguran la no discriminación de los candidatos por razones de su origen, género, raza o creencias; fomentando la contratación de trabajadores con discapacidad.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.5.2.2. Capacitación y promoción interna.

La organización debe desarrollar acciones de capacitación continua del personal en relación a su puesto de trabajo, para mejorar su cualificación profesional y facilitar su promoción interna. En los procesos de promoción interna se asegura la igualdad de oportunidades en función de la diversidad de la organización.

3.5.2.3. Derechos laborales.

La organización debe asegurar el cumplimiento de los derechos laborales de sus trabajadores, mediante:

- a) la supresión de la explotación infantil y los trabajos forzados;
- b) condiciones de empleo y retribución que aseguran el mantenimiento de una digna calidad de vida para sus empleados;
- c) el derecho de asociación sindical.

3.5.2.4. Flexibilidad y conciliación.

La organización debe disponer de una política o plan documentado que contempla medidas de flexibilidad y conciliación de la vida laboral y familiar de sus colaboradores.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.5.2.5. Clima laboral y resolución de conflictos.

La organización debe establecer un procedimiento para la evaluación del clima laboral de los trabajadores y mantiene canales abiertos para la resolución de conflictos y quejas de los empleados de la organización, manteniendo un registro actualizado de sus resultados.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable.

3.5.3. Protección del recurso humano

La organización debe establecer un procedimiento de lucha contra cualquier forma de explotación o acoso en el trabajo y de prevención de los riesgos laborales, de acuerdo con las normas nacionales e internacionales.

3.5.4. Comercio justo

El hotel debe establecer mecanismos para favorecer la compra y contratación de productos y servicios provenientes de un comercio justo, informando de cuáles son los bienes y servicios adquiridos a sus clientes.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.5.5. Accesibilidad

El hotel debe asegurar las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, promoviendo la accesibilidad universal a sus instalaciones y servicios mediante la identificación, puesta en marcha y seguimiento de acciones concretas.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.6. SEGURIDAD

La Dirección del hotel debe considerar los aspectos relativos a la seguridad y calidad de servicio como elementos fundamentales de la experiencia turística y, por ello, de una gestión sustentable.

3.6.1. Seguridad e higiene

La organización debe asegurar el cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la seguridad e higiene en el establecimiento. La organización debe identificar otros riesgos para la salud pública en sus instalaciones, disponiendo de procedimientos de mantenimiento, limpieza y desinfección cuando sean necesarios.

En el caso de tener instalaciones que usen agua en su funcionamiento, como piscinas, torres de refrigeración u otras, debe tener un plan de mantenimiento y realizar controles periódicos de la calidad físico-química y microbiológica del agua.

3.6.2. Prevención de riesgos y emergencias

La organización debe asegurar que ha adoptado y mantiene operativas todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad del cliente en las instalaciones en relación a la prevención de incendios, accidentes y otras emergencias identificadas, disponiendo de información de las vías de evacuación.

Se deben establecer planes de emergencia documentados, que incluyan procedimientos de preparación y respuesta para la prevención y minimización de los riesgos para la salud de las personas y el medio ambiente. Cuando sea posible, la organización deberá realizar pruebas periódicas de tales procedimientos de actuación (simulacros).

El hotel debe llevar un registro documentado del mantenimiento de los equipos de extinción y respuesta ante emergencias.

3.7. CALIDAD

3.7.1. Calidad del servicio

La organización debe contar con procedimientos de atención al cliente que aseguren la correcta prestación de los servicios.

La organización debe mantener documentados procedimientos de mantenimiento y limpieza de las zonas o instalaciones de uso de los huéspedes.

3.7.2. Satisfacción del cliente

El hotel debe disponer de un sistema de recepción de sugerencias y quejas de los clientes, manteniendo un registro actualizado de su recepción y respuesta.

La organización debe disponer de un sistema de medición de la satisfacción del cliente, incluidos los aspectos de gestión sustentable. Debe evidenciar esta medición mediante registros y demostrar que se toman las acciones preventivas y correctivas oportunas.

3.8. COMUNICACIÓN

La Dirección del hotel debe realizar una comunicación eficaz y transparente de los principales aspectos relacionados con su gestión sustentable entre sus grupos de interés, en particular con sus colaboradores y clientes, para asegurar su implicación y participación en el sistema.

3.8.1. Comunicación interna

La organización debe establecer procedimientos para la comunicación interna entre los distintos niveles y funciones en relación con la gestión sustentable, incluyendo canales de comunicación para la recepción de sugerencias de mejora por parte de los colaboradores.

3.8.2. Información y sensibilización de huéspedes

3.8.2.1. Información a huéspedes.

El hotel dispondrá de un servicio de información a los huéspedes sobre los recursos culturales y naturales de la zona que favorezca su conocimiento y los sensibilice para su comportamiento responsable en el destino. Este servicio de información puede estar basado en hojas informativas, folletería, material promocional o herramientas audiovisuales.

Como mínimo, el hotel deberá disponer y ofrecer activamente al cliente información sobre:

- a) Las características culturales y naturales del destino;
- b) El patrimonio histórico y cultural visitable;
- c) El patrimonio natural y las áreas protegidas, en su caso, incluyendo información básica sobre su paisaje, ecología, fauna y flora;
- d) Las costumbres, modos de vida, artesanía y gastronomía locales;
- e) Las posibilidades de excursiones, rutas, eventos y actividades culturales;
- f) Las posibilidades de transporte colectivo o de menor impacto (rutas a pie, alquiler de bicicletas).

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.8.2.2. Sensibilización de los huéspedes.

El hotel informará a los huéspedes a su llegada de su política y de las acciones de gestión sustentable emprendidas, así como en su caso de las acciones de conservación y difusión del destino que haya realizado.

En áreas comunes y habitaciones se dispondrá de elementos de sensibilización dirigidos a los huéspedes que favorezcan su implicación y participación en la gestión sustentable.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.8.3. Comunicación externa

3.8.3.1. Comunicación de la gestión sustentable.

El hotel incluirá en todos sus materiales promocionales, tanto en soporte papel como en medios on-line, mención destacada a su política y sistema de gestión sustentable.

En todas las comunicaciones externas realizadas en medios, tales como notas de prensa, reportajes, etc., deberá igualmente mencionarse su compromiso con un turismo sustentable.

3.8.3.2. Marketing responsable.

Los mensajes y materiales promocionales del hotel deben contener información veraz, clara, completa y precisa, de los resultados de la gestión sustentable y de la calidad ambiental del destino. Los mensajes y otras acciones de marketing no deben conducir a error, incurrir en ambigüedades o crear falsas expectativas acerca de la oferta turística del hotel y su destino.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.8.3.3. Memoria de gestión sustentable.

La organización elaborará, con una periodicidad máxima de 3 años, un informe detallado de los resultados de su gestión sustentable. Este informe incluirá como mínimo los siguientes elementos:

- a) Descripción de la organización, instalaciones y servicios;
- b) Política de gestión sustentable;
- c) Descripción de su sistema de gestión sustentable;
- d) Resultados de los planes de acción realizados y objetivos de mejora vigentes;
- e) Contribución del hotel al desarrollo sustentable del destino;
- f) Datos de la evolución de los principales indicadores de gestión sustentable, económicos, sociales y ambientales.

La información y datos contenidos en esta memoria deberán ser completos, veraces y precisos, debiendo ser validados por la entidad de certificación de la organización. La memoria deberá estar a disposición de los clientes y otras partes interesadas, al menos en el sitio web de la organización y en soporte papel en las instalaciones del hotel.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable

3.9. MEJORA CONTINUA

La Dirección del hotel debe establecer un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua de la gestión sustentable.

Este sistema debe tener en cuenta los cambios en la organización y en el entorno social y ambiental, incluyendo las modificaciones legislativas; las sugerencias de empleados y huéspedes; las no conformidades detectadas, y los resultados de la medición de aspectos de la gestión sustentable y de la satisfacción de los clientes.

3.9.1. Acciones preventivas y correctivas

La organización debe disponer de un procedimiento para la detección de no conformidades y el establecimiento de acciones preventivas y correctivas cuando sucedan desvíos o incumplimientos del sistema de gestión sustentable, sus objetivos o los requisitos de este protocolo.

Los resultados de las acciones preventivas y correctivas emprendidas deberán ser registrados y ser tomados en consideración para la necesidad de realizar cambios en la política, los objetivos o el sistema de gestión sustentable.

3.9.2. Indicadores de gestión sustentable

La organización debe mantener actualizado un sistema de indicadores de la gestión sustentable que permita el seguimiento y medición de los principales aspectos sociales y ambientales y los procesos relacionados, así como del grado de cumplimiento de los planes de acción y objetivos establecidos. El cálculo de los indicadores de gestión sustentable debe asegurar la veracidad de los datos y su trazabilidad.

Este requisito sólo es aplicable al nivel avanzado y de excelencia en gestión sustentable

3.9.3. Evaluación de la gestión sustentable

La Dirección del hotel debe realizar una revisión y evaluación periódica del sistema de gestión sustentable para asegurar su eficacia, eficiencia y correcto funcionamiento.

Los elementos de entrada para la revisión de la gestión sustentable deberán basarse en documentos y evidencias y aportar información actualizada del funcionamiento del sistema.

Los resultados de la revisión y evaluación de la gestión sustentable por parte de la Dirección, así como los eventuales cambios en el sistema que de éstas se deriven, deberán ser registrados.

Este requisito sólo es aplicable al nivel de excelencia en gestión sustentable