

Programa  
de Certificación  
en Sustentabilidad



# Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles

Requisitos, especificaciones  
y criterios de sustentabilidad.



# Hoteles más Verdes

**Estándar de Gestión  
Sustentable en Hoteles**  
Requisitos, especificaciones  
y criterios de sustentabilidad.

Quinta Edición  
Octubre, 2025  
©2025, Asociación de Hoteles de  
Turismo de la República Argentina  
Todos los derechos reservados

# Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles

*Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad.*

## Prólogo

Este documento describe objetivos, alcance y lineamientos para la aplicación del Programa de Certificación en Sustentabilidad "Hoteles más Verdes" de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT).

La certificación en sustentabilidad tiene hoy una gran importancia en el turismo internacional, respondiendo a las demandas de los huéspedes, clientes y otros agentes de alojamientos y servicios turísticos más respetuosos con el ambiente, socialmente responsables y sustentables.

El documento pretende servir de referencial como estándar con propósito de certificación en sustentabilidad para la evaluación y verificación de los principios de transparencia, evaluación y desempeño en gestión sustentable de los alojamientos turísticos, sobre una base objetiva y de participación de los grupos de interés en la mejora del sistema.

El objetivo es seguir promoviendo 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 estándar orientará a los clientes y operadores turísticos a la hora de seleccionar según criterios objetivos los alojamientos que les ofrezcan garantías de implementar en su gestión operativa prácticas éticas, social y ambientalmente responsables, alineadas con los Criterios Globales de Turismo Sustentable para la industria turística.

Se trata de 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 (Argentina), Normas ISO y otros estándares internacionales de turismo sustentable.

---

*Este documento sustituye en todo su articulado a la cuarta versión del Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles publicado en 2024 y permanecerá vigente desde el mes de diciembre de 2025 hasta una nueva revisión de este.*

## 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 ONU Turismo, el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), 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, como la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay (AHRU) y la Asociación Industrial Hotelera del Paraguay (AIHPY).

Este estándar es fruto del trabajo de la AHT, habiendo sido aprobada la primera versión del referencial en mayo de 2013.

El mismo ha sido validado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) en virtud del convenio existente con la AHT, siendo ambas las entidades reconocidas por la AHT para la verificación del cumplimiento de los requisitos de certificación en sustentabilidad por parte de los hoteles y alojamientos turísticos.

Asimismo, tanto este Estándar como el Programa de Certificación en Sustentabilidad "Hoteles más Verdes" se encuentran reconocidos por los Ministerios de Turismo y Ambiente de la República Argentina desde el año 2019, por la Secretaría Nacional de Turismo de Paraguay desde el 2024 y por el Ministerio de Turismo de Uruguay desde 2024.

La AHT invita a las autoridades, instituciones públicas y otras entidades vinculadas a la hotelería y el turismo al reconocimiento y aplicación del presente estándar de certificación en sustentabilidad, que cuenta desde 2013 con el reconocimiento internacional GSTC-Recognized del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), al haberse demostrado en un proceso de evaluación independiente que cumple con los Criterios Globales de Turismo Sustentable GSTC-Industry Standard v3.0.

# Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>   | 6  |
| <b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>                           | 6  |
| <b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>                                | 7  |
| <b>3. REQUISITOS DE GESTIÓN SUSTENTABLE .....</b>                      | 10 |
| <br>   |    |
| <b>3.1. SISTEMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE .....</b>                       | 10 |
| 3.1.1. Sistema de Gestión Sustentable                                  | 10 |
| 3.1.2. Diagnóstico de sustentabilidad                                  | 10 |
| 3.1.3. Política de Gestión Sustentable                                 | 11 |
| 3.1.4. Requisitos legales  | 12 |
| 3.1.5. Objetivos y programas de gestión sustentable                    | 13 |
| 3.1.6. Concientización y capacitación                                  | 13 |
| 3.1.7. Compras y gestión sustentable de los recursos                   | 14 |
| <br>   |    |
| <b>3.2. CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL ENTORNO .....</b>                    | 15 |
| 3.2.1. Integración en el entorno                                       | 15 |
| 3.2.2. Conservación del patrimonio cultural del destino                | 16 |
| 3.2.3. Conservación de la biodiversidad y el paisaje                   | 17 |
| <br>   |    |
| <b>3.3. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL .....</b>                               | 18 |
| 3.3.1. Gestión de la energía   | 19 |
| 3.3.2. Gestión del agua  | 20 |
| 3.3.3. Prevención de la contaminación                                  | 22 |
| 3.3.4. Gestión de los residuos   | 23 |
| 3.3.5. Protección del suelo  | 24 |
| <br>   |    |
| <b>3.4. DESARROLLO SUSTENTABLE DEL DESTINO .....</b>                   | 25 |
| 3.4.1. Diálogo con la comunidad local                                  | 25 |
| 3.4.2. Participación en programas de desarrollo local                  | 25 |
| 3.4.3. Código de conducta  | 26 |
| 3.4.4. Fomento de buenas prácticas y apoyo a los emprendedores locales | 26 |
| <br>   |    |
| <b>3.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL .....</b>                               | 27 |
| 3.5.1. Acciones responsables con la comunidad local                    | 27 |
| 3.5.2. Gestión del recurso humano                                      | 27 |
| 3.5.3. Protección del recurso humano                                   | 28 |
| 3.5.4. Comercio justo  | 29 |
| 3.5.5. Accesibilidad   | 29 |
| <br>   |    |
| <b>3.6. SEGURIDAD .....</b>  | 29 |
| 3.6.1. Seguridad e higiene   | 29 |
| 3.6.2. Prevención de riesgos y emergencias                             | 30 |
| <br>   |    |
| <b>3.7. CALIDAD .....</b>  | 30 |
| 3.7.1. Calidad del servicio  | 30 |
| 3.7.2. Satisfacción del cliente  | 30 |
| <br>   |    |
| <b>3.8. COMUNICACIÓN .....</b>   | 30 |
| 3.8.1. Comunicación interna  | 31 |
| 3.8.2. Información y sensibilización de huéspedes                      | 31 |
| 3.8.3. Comunicación externa  | 31 |
| <br>   |    |
| <b>3.9. MEJORA CONTINUA .....</b>                                      | 34 |
| 3.9.1. Acciones preventivas y correctivas                              | 34 |
| 3.9.2. Indicadores de gestión sustentable                              | 34 |
| 3.9.3. Evaluación de la gestión sustentable                            | 35 |
| <br>   |    |
| <b>Anexo I (informativo). Niveles de aplicación de los requisitos</b>  | 36 |

## 0. Introducción

Este documento desarrollado con propósitos de certificación 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 estándar de gestión que permite su aplicación a 3 niveles de desempeño en sustentabilidad de mayor a menor exigencia en cuanto a los requisitos de certificación **Oro, Plata y Bronce**, facilitando su implementación de forma gradual y la mejora continua de la gestión sustentable.

La verificación del cumplimiento de los criterios establecidos en este estándar dará a la organización los derechos de uso de la Ecoetiqueta "Hoteles más Verdes" específica de cada uno de los niveles del sistema, el sello identificativo del programa de certificación en sustentabilidad de los alojamientos turísticos.

## 1. Objeto y campo de aplicación

El estándar establece los requisitos para los alojamientos turísticos que deseen voluntariamente implementar un sistema de gestión sustentable basado en los Criterios Globales de Turismo Sustentable GSTC-I, 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 servicio de alojamiento turístico en instalaciones con recepción, y habitaciones debidamente equipadas. La oferta de alojamiento podrá incluir servicios de gastronomía, deportivos, recreativos y de ocio.

El estándar es aplicable a alojamientos turísticos de toda Latinoamérica. Dadas las diferencias en las regiones, 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 estándar 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° 51/2003, 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.

## 2. Términos y definiciones

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

**Estándar:** Que sirve de patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.

**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 ambiente 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.

## 2. Términos y definiciones

**Patrimonio cultural:** Todos aquellos elementos y manifestaciones tangibles o intangibles producidas por las 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. NOTA. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

**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.

**Huella de carbono:** Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, donde estas acciones:  
a) son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible;  
b) están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables;  
c) 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).

## 2. Términos y definiciones

**Sistema de gestión sustentable:** 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.

**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. Sistemas de gestión sustentable



#### 3.1.1. Sistema de Gestión Sustentable:

La Dirección ha implementado y mantiene en el tiempo un sistema de gestión sustentable, adecuado al tamaño y alcance de sus operaciones hoteleras.

El sistema de gestión sustentable debe considerar el abordaje de los aspectos económicos, ambientales, socioculturales, de derechos humanos, calidad, seguridad, salud, riesgos y manejo de crisis inherentes a sus actividades.

#### 3.1.2. 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:

## 3. Requisitos de gestión sustentable

- 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 3.1.4.1.);
- c) La evaluación de los principales impactos ambientales y sociales de sus instalaciones, actividades, productos y servicios;
- d) El análisis de la gestión del agua, en el que se identifiquen los aspectos de disponibilidad, calidad, administración, riesgos y potencialidades del hotel respecto a la gestión sustentable del recurso en su localidad. Este análisis deberá realizarse siguiendo alguna metodología aprobada por las autoridades locales o por el Programa de Certificación en Sustentabilidad "Hoteles más Verdes" (como por ejemplo Alliance for Water Stewardship).
- e) 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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

.....



### 3.1.3. 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

## 3. Requisitos de gestión sustentable

- 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.

### 3.1.4. Requisitos legales

#### 3.1.4.1. Registro de requisitos legales

La organización debe asegurar el cumplimiento de los requisitos legales de la adquisición de la propiedad y su operación, incluyendo aquellos relacionados con el uso del suelo, el agua, la salud, seguridad, medio ambiente, el respeto a los derechos humanos, laborales y de las comunidades locales, y cualesquiera otros requisitos voluntarios que le sean aplicables, manteniendo un registro actualizado de los mismos en el que conste la revisión de su cumplimiento efectivo.

#### 3.1.4.2. 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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

## 3. Requisitos de gestión sustentable

### 3.1.5. 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 3.1.2.) en los niveles plata y oro, y los compromisos asumidos en la política de gestión sustentable (ver punto 3.1.3.).

### 3.1.6. Concientización y capacitación

#### 3.1.6.1. Plan de concientización y capacitación

La organización debe implementar y mantener un plan de concientización y capacitación de sus empleados que asegure su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión sustentable, así como el desempeño adecuado de sus funciones y tareas en relación con el mismo. También promueve el uso de medios de transporte más eficientes y limpios entre los empleados. La organización deberá mantener un registro actualizado de las acciones de concientización y capacitación realizadas.

Para la renovación de la certificación se exigirá a los hoteles evidencia de la realización de un ciclo de capacitación de sus empleados de un mínimo de 3 acciones formativas anuales sobre gestión hotelera y turística sustentable equivalentes a:

- a) Para el nivel Bronce, 6 horas de formación anuales por empleado.
- b) Para el nivel Plata, 12 horas de formación anuales por empleado.
- c) Para el nivel Oro, 15 horas de formación anuales por empleado.

## 3. Requisitos de gestión sustentable

### 3.1.6.2. Manual de gestión sustentable

La organización debe disponer igualmente de un manual de gestión sustentable en el que se incluya la política de gestión sustentable (ver punto 3.1.3.), 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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

### 3.1.7. Compras y gestión sustentable de los recursos

#### 3.1.7.1. Política de compra responsable

La organización debe establecer políticas y prácticas de compra responsable para sus bienes de capital, materiales de construcción, alimentos, bebidas y otros consumibles. 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.

#### 3.1.7.2. 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.

## 3. Requisitos de gestión sustentable

- d) la reducción del uso de medios de transporte que usen combustibles más contaminantes en sus propias operaciones y fomentar estas prácticas en toda la cadena de valor.

*Este requisito sólo es aplicable a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

### 3.1.7.3. 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, incluyendo productos alimenticios, 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, priorizando los insumos que minimicen la generación de residuos.

*Este requisito sólo es aplicable a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

## 3.2. Conservación y mejora del entorno



### 3.2.1. Integración en el entorno

#### 3.2.1.1. Diseño y construcción

La planificación, emplazamiento, diseño, construcción, operación, renovación y demolición de los edificios e infraestructura 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 la capacidad e integridad del entorno natural y cultural.

## 3. Requisitos de gestión sustentable

### 3.2.1.2. Servicios y medios de vida de la comunidad local

Las actividades del hotel no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como alimentos, agua, energía, asistencia médica o saneamiento, a las comunidades vecinas.

La actividad turística tampoco afecta adversamente al acceso de la comunidad local a sus medios de vida, incluyendo el uso de la tierra y el agua, los derechos de paso, el transporte y la vivienda.

### 3.2.1.3. 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 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. Requisitos de gestión sustentable

### 3.2.2.2. Respeto de los visitantes al patrimonio cultural

La organización dispone de un código de conducta acorde al ámbito local o buenas prácticas para las visitas de los huéspedes a comunidades indígenas, y sitios históricos y culturales sensibles, con el fin de evitar los impactos negativos y maximizar la experiencia turística de esas visitas.

### 3.2.3. Conservación de la biodiversidad y el paisaje

#### 3.2.3.1. Impacto en la biodiversidad

En el diseño, construcción, operación, renovación y demolición del hotel se ha realizado la evaluación de impactos para el entorno natural y cultural del área. En aquellos casos en los que ocurran afectaciones en ecosistemas naturales, se implementan acciones de rehabilitación y compensación.

#### 3.2.3.2. Impacto en el paisaje

Las instalaciones y elementos exteriores del hotel no producen una notoria alteración visual del paisaje y se implementan acciones para minimizar la contaminación lumínica

*Este requisito sólo es aplicable a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

#### 3.2.3.3. Preservación de la flora y la fauna

Cuando se trate de hoteles ubicados en entornos y paisajes naturales que disponen de áreas verdes, se usarán plantas nativas y especies de flora autóctona para fines paisajísticos y de jardinería, y se adoptarán las medidas oportunas para evitar la introducción de especies invasoras.

El hotel no reproduce, consume, expone, vende o comercializa especies silvestres, excepto cuando esté permitido por la normativa, y en ese caso deberá respetar las normas internacionales y locales, asegurando un uso sustentable de las especies.

No se adquieren, crían ni mantienen especies en cautiverio, salvo expresa autorización para ello por las autoridades locales y solo con personas debidamente equipadas para realizarlo. El manejo de animales silvestres y domésticos debe garantizar altos estándares de bienestar animal.

*Este requisito sólo es aplicable a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

## 3. Requisitos de gestión sustentable

### 3.2.3.4 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 3.2.3.5 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 código de conducta incluye recomendaciones para las interacciones con la vida silvestre, con el fin de que sean responsables, no invasivas y eviten efectos adversos sobre la supervivencia y comportamiento de las poblaciones animales en la naturaleza.

## 3.3. Gestión medioambiental



La Dirección del hotel debe implementar prácticas para 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. Requisitos de gestión sustentable

### 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 los distintos tipos y fuentes de energía utilizadas en el hotel que permita su seguimiento, medición y evaluación para la mejora de la gestión energética, adoptando las medidas necesarias para la minimización en lo posible del consumo de energía.

Con el fin de reducir los consumos energéticos procedentes de fuentes contaminantes, la Dirección del hotel debería realizar estudios y/o reformas que le permitan incorporar y aumentar el uso de energías renovables.



#### 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. Requisitos de gestión sustentable

### 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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

### 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

## 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 los distintos tipos y 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.

### 3.3.2.2. Ahorro de agua

En áreas de alto riesgo hídrico (req. 3.1.2), la organización deberá identificar y definir objetivos para la gestión sustentable del agua.

La organización debe disponer de objetivos para la gestión del agua, y 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. Requisitos de gestión sustentable

### 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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

### 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

---

## 3. Requisitos de gestión sustentable

### 3.3.3. Prevención de la contaminación

#### 3.3.3.1. Emisiones atmosféricas

El hotel implementa prácticas para minimizar la contaminación del aire causada por sus operaciones. 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.

El hotel debe dar prioridad a la reducción del uso de transporte en sus operaciones.

---

#### 3.3.3.2. Contaminación acústica

El hotel implementa prácticas para minimizar la contaminación por ruido causada por sus operaciones. 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 y comunidad aledaña, 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 Oro de certificación en sustentabilidad"*

## 3. Requisitos de 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 estadías y eventos realizados en el hotel, que será promocionado y difundido entre los clientes, ofreciéndoles sistemas o mecanismos de compensación de las emisiones asociadas.

El hotel implementa medidas para compensar las emisiones causadas por sus operaciones que no son compensadas por sus clientes.

*Este requisito sólo es aplicable al nivel Oro de certificación en sustentabilidad*

### 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, incluyendo residuos de alimentos, definiendo cantidades, cualidades, y flujo de los mismos en cada caso.

*Este requisito sólo es aplicable a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

#### 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 y los envases de plástico.

## 3. Requisitos de gestión sustentable

### 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

### 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, la construcción de infraestructuras y minimizando la erosión causada por escorrentía.

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. Requisitos de gestión sustentable

### 3.4. Desarrollo Sustentable del destino



La Dirección del hotel debe ser consciente de la necesidad de contribuir al desarrollo turístico sustentable del destino, implicándose activamente y cooperando con otros actores involucrados en las iniciativas que promuevan la preservación de sus valores naturales y culturales y el desarrollo socioeconómico de la comunidad anfitriona.

#### 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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

#### 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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

## 3. Requisitos de 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 3.4.4. Fomento de buenas prácticas y apoyo a los emprendedores locales

El hotel debe fomentar el desarrollo de buenas prácticas sociales y ambientales entre la comunidad local.

Igualmente, establecerá medidas de apoyo a los emprendedores y pequeñas empresas locales para la promoción y venta entre sus huéspedes y clientes de productos y servicios sustentables o basados en la naturaleza, historia, cultura y tradiciones del destino.

*Este requisito sólo es aplicable a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*



### 3. Requisitos de 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.

##### 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.

###### 3.5.2.2. Capacitación y promoción interna

La organización debe desarrollar acciones de capacitación continua del personal en relación con 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. Requisitos de gestión sustentable

### 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) remuneración mínima equivalente a un salario digno;
- d) 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 3.5.3. Protección del recurso humano

La organización debe establecer un procedimiento de lucha contra la explotación comercial, sexual o cualquier forma de explotación o acoso en el trabajo y de prevención de los riesgos laborales, de acuerdo con las normas nacionales e internacionales. Este procedimiento incluye políticas de protección específicas para niños, adolescentes, mujeres, minorías y otros grupos vulnerables.

## 3. Requisitos de gestión sustentable

### 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 3.5.5. Accesibilidad

Cuando ello sea posible, el hotel debe asegurar el acceso a la información de 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.

## 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 físicoquímica y microbiológica del agua.

## 3. Requisitos de gestión sustentable

### 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 con 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 y 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. Requisitos de gestión sustentable

#### 3.8. Comunicación



La Dirección del hotel debe realizar una comunicación eficaz y transparente de su desempeño entre sus grupos de interés, en relación con los principales aspectos relacionados con su gestión sustentable; en particular con sus colaboradores, sus proveedores y sus huéspedes incentivando su implicación, participación y apoyo.

##### 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;

## 3. Requisitos de gestión sustentable

- 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).

### 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.

.....

### 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 y fomentar la participación de clientes, comunidad en general y otras partes interesadas en el cumplimiento de los compromisos con la sustentabilidad.

#### 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.

## 3. Requisitos de 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

### 3. Requisitos de 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 estándar.

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 a los niveles Plata y Oro de certificación en sustentabilidad*

---

## 3. Requisitos de 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 Oro de certificación en sustentabilidad*

---

## 4.

### Anexo I: Informativo

#### Niveles de aplicación de los requisitos



En la siguiente tabla se reflejan sombreados los requisitos que se aplican a los distintos niveles de certificación de la gestión sustentable (Oro, Plata, Bronce). El uso combinado de esta tabla junto con la lectura de los requisitos aplicables a cada nivel le permitirá conocer la madurez de su sistema de gestión sustentable a la hora de optar por un nivel determinado de certificación en sustentabilidad.

| Requisitos de Gestión Sustentable                    | Certificación Nivel Bronce | Certificación Nivel Plata | Certificación Nivel Oro |
|--|----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>3.1. Sistema de gestión sustentable</b>           |                            |                           |                         |
| 3.1.1. Sistema de Gestión Sustentable                | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.2. Diagnóstico de sustentabilidad                |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.3. Política de gestión sustentable               | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.4. Requisitos legales                            |                            |                           |                         |
| 3.1.4.1. Registro de requisitos legales              | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.4.2. Evaluación de cumplimiento                  |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.5. Objetivos y programas de gestión sustentable  | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.6. Concientización y capacitación                |                            |                           |                         |
| 3.1.6.1. Plan de sensibilización y capacitación      | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.6.2. Manual de gestión sustentable               |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.7. Compras y gestión sustentable de los recursos |                            |                           |                         |
| 3.1.7.1. Política de compra responsable              | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.7.2. Uso sustentable de los recursos             |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.1.7.3. Gestión y control de los recursos           | ✓                          |                           | ✓                       |

| Requisitos de Gestión Sustentable                                | Certificación Nivel Bronce | Certificación Nivel Plata | Certificación Nivel Oro |
|--|----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>3.2. Conservación y mejora del entorno</b>                    |                            |                           |                         |
| 3.2.1. Integración en el entorno                                 |                            |                           |                         |
| 3.2.1.1. <i>Diseño y construcción</i>                            | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.2.1.2. <i>Servicios y medios de vida de la comunidad local</i> | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.2.1.3. <i>Arquitectura sustentable</i>                         |                            |                           | ✓                       |
| 3.2.2. Conservación del patrimonio cultural del destino          |                            |                           |                         |
| 3.2.2.1. <i>Preservación y difusión del patrimonio cultural</i>  | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.2.2.2. <i>Respeto de los visitantes al patrimonio cultural</i> | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.2.3. Conservación de la biodiversidad y el paisaje             |                            |                           |                         |
| 3.2.3.1. <i>Impacto en la biodiversidad</i>                      | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.2.3.2 <i>Impacto en el paisaje</i>                             |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.2.3.3 <i>Preservación de la flora y la fauna</i>               |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.2.3.4. <i>Preservación y difusión del patrimonio natural</i>   |                            |                           | ✓                       |
| 3.2.3.5. <i>Respeto de los visitantes al patrimonio natural</i>  | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| <b>3.3. Gestión Medioambiental</b>                               |                            |                           |                         |
| 3.3.1. Gestión de la energía                                     |                            |                           |                         |
| 3.3.1.1. <i>Control de consumos</i>                              | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.1.2. <i>Ahorro energético</i>                                | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.1.3. <i>Eficiencia energética</i>                            | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.1.4. <i>Información y concientización de los huéspedes</i>   |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.1.5. <i>Energías renovables</i>                              |                            |                           | ✓                       |
| 3.3.2. Gestión del agua  |                            |                           |                         |
| 3.3.2.1. <i>Control de consumos</i>                              | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.2.2. <i>Ahorro de agua</i>                                   | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.2.3. <i>Eficiencia hídrica</i>                               | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.2.4. <i>Información y concientización de los huéspedes</i>   |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.2.5. <i>Aguas residuales</i>                                 | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.3.2.6. <i>Control de vertidos</i>                              |                            |                           | ✓                       |
| 3.3.2.7. <i>Reciclaje y reutilización del agua</i>               |                            |                           | ✓                       |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 3.3.3. Prevención de la contaminación   |   |   |   |
| 3.3.3.1. Emisiones atmosféricas   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.3.3.2. Contaminación acústica   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.3.3.3. Control de emisiones y ruidos  |   |   | ✓ |
| 3.3.3.4. Huella de carbono  |   |   | ✓ |
| 3.3.4. Gestión de los residuos  |   |   |   |
| 3.3.4.1 Identificación de los residuos  |   | ✓ | ✓ |
| 3.3.4.2. Minimización, prevención y concientización                               | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.3.4.3. Segregación de los residuos  | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.3.4.4. Almacenamiento y disposición de los residuos                             | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.3.4.5. Residuos peligrosos  |   |   | ✓ |
| 3.3.4.6. Registro de gestión de residuos  |   | ✓ | ✓ |
| 3.3.5. Protección del suelo   | ✓ | ✓ | ✓ |
| <b>3.4. Desarrollo sustentable del destino</b>                                    |   |   |   |
| 3.4.1. Diálogo con la comunidad local   |   | ✓ | ✓ |
| 3.4.2. Participación en programas de desarrollo local                             |   | ✓ | ✓ |
| 3.4.3. Código de conducta   |   |   | ✓ |
| 3.4.4. Fomento de buenas prácticas y medidas de apoyo a los emprendedores locales |   | ✓ | ✓ |
| <b>3.5. Responsabilidad social</b>  |   |   |   |
| 3.5.1. Acciones responsables con la comunidad local                               | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.5.2. Gestión del recurso humano   |   |   |   |
| 3.5.2.1. Política de contratación   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.5.2.2. Capacitación y promoción interna   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.5.2.3. Derechos laborales   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.5.2.4. Flexibilidad y conciliación  |   |   | ✓ |
| 3.5.2.5. Clima laboral y resolución de conflictos                                 |   |   | ✓ |
| 3.5.3. Protección del recurso humano  | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3.5.4. Comercio justo   |   |   | ✓ |
| 3.5.5. Accesibilidad  | ✓ | ✓ | ✓ |

| Requisitos de Gestión Sustentable                      | Certificación Nivel Bronce | Certificación Nivel Plata | Certificación Nivel Oro |
|--|----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>3.6. Seguridad</b>                                  |                            |                           |                         |
| 3.6.1. Seguridad e higiene                             | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.6.2. Prevención de riesgos y emergencias             | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| <b>3.7. Calidad</b>                                    |                            |                           |                         |
| 3.7.1. Calidad del servicio                            | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.7.2. Satisfacción del cliente                        | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| <b>3.8. Comunicación</b>                               |                            |                           |                         |
| 3.8.1. Comunicación interna                            | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.8.2. Información y sensibilización de huéspedes      |                            |                           |                         |
| 3.8.2.1. <i>Información a huéspedes</i>                | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.8.2.2. <i>Sensibilización de los huéspedes</i>       | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.8.3. Comunicación externa                            |                            |                           |                         |
| 3.8.3.1. <i>Comunicación de la gestión sustentable</i> | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.8.3.2. <i>Marketing responsable</i>                  | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.8.3.3. <i>Memoria de gestión sustentable</i>         |                            |                           | ✓                       |
| <b>3.9. Mejora continua</b>                            |                            |                           |                         |
| 3.9.1. Acciones preventivas y correctivas              | ✓                          | ✓                         | ✓                       |
| 3.9.2. Indicadores de gestión sustentable              |                            | ✓                         | ✓                       |
| 3.9.3. Evaluación de la gestión sustentable            |                            |                           | ✓                       |



# Hoteles más Verdes

**Programa de certificación  
en sustentabilidad**

Hoteles más verdes

**Asociación de Hoteles de Turismo  
de la República Argentina (AHT)**

Piedras 383 1º Piso - (CP 1070)  
Buenos Aires - Argentina

+54 11 5219 0686  
[info@hotelesmasverdes.com](mailto:info@hotelesmasverdes.com)  
[www.hotelesmasverdes.com](http://www.hotelesmasverdes.com)