



# Supplier Sustainability Handbook



**This handbook was developed by the Federation of Tour Operators (FTO) through a multi-stakeholder consultation process involving a broad range of European participants, including Tour Operators, Trade Associations, Non-Governmental Organisations, Research Institutions and Consultants. It was co-financed through money made available by the “Travelife” initiative ([www.travelife.eu](http://www.travelife.eu)), a European Union “Life” Project.**

**The information and advice contained within this document is designed to assist tour operators and their suppliers to develop their own sustainable solutions. It should not be regarded as a definitive statement of the law or technical standards.**

**Users of this handbook should seek independent expert advice before carrying out remedial work, bearing in mind that changes and new innovations can often occur quite rapidly in all areas to which this document refers.**

**Nothing contained in this document can be relied upon to exclude any civil or criminal liability, and whilst the information contained in this document has been provided in good faith, no liability can be attached to the Federation of Tour Operators nor to any of its member companies for anything contained in the text of this handbook.**

**All rights reserved. No part of this handbook may be reproduced in any form or by any means without the written permission of the Federation of Tour Operators.**

**©Federation of Tour Operators 2006**

**Photo(s) by courtesy of [www.bigfoto.com](http://www.bigfoto.com)**

# Índices

## INTRODUCCIÓN

Un mensaje de la Federación de Agencias de Viajes.	4
¿Qué entendemos por Turismo Sostenible (o Responsable)?	6

## GUÍAS SOSTENIBLES PARA LOS PROVEEDORES

SECTION 1 - ORGANISATION, REPORTING AND MANAGEMENT	9
SECCIÓN 2 - MINIMIZAR LOS IMPACTOS AL MEDIO AMBIENTE	15
SECCIÓN 3 - TRATAR A LA GENTE DE FORMA JUSTA	36
SECCIÓN 4 – CUESTIONES SOCIALES Y COMUNITARIAS	44

## ANNEXES

ANNEX 1 – Sample policy statements	50
ANNEX 2 - Reporting – a simple guide	52
ANNEX 3 - ECOLABELS	53
ANNEX 4 - THE CODE PROTECTION OF CHILDREN FROM SEXUAL EXPLOITATION IN TOURISM	56
ANNEX 5 - Relevant International Standards	57
ANNEX 6 - Chemicals included on the UN FAO PIC list.	58
Frequently asked questions	62
REFERENCES and RESOURCES	64
GLOSSARY	66

Photo(s) by courtesy of [www.bigfoto.com](http://www.bigfoto.com).

## Un mensaje de la Internacional Federación de Agencias de Viajes.

El cambio hacia una mayor responsabilidad social y hacia una mejora en el rendimiento medio ambiental se ha hecho notar en todas las industrias. El turismo tiene que ver con la gente y con los lugares, y con la relación que existe entre ellos, ésta es la verdadera naturaleza de nuestro negocio. No podemos ignorar el fuerte vínculo que existe entre el éxito a largo plazo del negocio del turismo y la forma en que dirigimos a estas personas y lugares.

Como miembros de la Federación de Agencias de Viajes (Internacional Federation of Tour Operators (IFTO)) del Reino Unido nos hemos comprometido a mejorar la forma de dirigir nuestro negocio, en lo referente a la sociedad y al medio ambiente. Nuestro objetivo es mejorar nuestra actuación, la nuestra y la vuestra, no sólo para hacernos cargo de los riesgos obvios, sino porque es conveniente para el buen funcionamiento del negocio.

Para cumplir este compromiso, tenemos como objetivo realizar progresos en dos áreas:

1. La dirección interna de los impactos directos de nuestras operaciones. (Esto puede incluir la reducción de la cantidad de energía y del consumo de agua o de los residuos producidos, mejorar las normas de política de empleo y concienciar al personal y a los clientes.)
2. Trabajar con nuestros proveedores; alojamientos, operarios de transporte, puntos de alquiler de coches, atracciones turísticas, excursiones y agencias turísticas que operan en los lugares de destino

Su papel como socio clave en nuestra cadena de proveedores es fundamental. Confiamos en la excelente relación laboral que hemos desarrollado trabajando con usted en los niveles de seguridad y salud durante los últimos años, que constituirán una buena base para la introducción del nuestro Manual del Turismo Sostenible para los Proveedores (al que nos referimos más adelante como las Pautas). Nosotros, como usted, nos encontramos en diferentes fases del proceso de "hacer más verde" nuestro negocio; y sabemos que para llevar a cabo este gran cambio en la dirección de nuestro negocio, implicará tiempo y un auténtico compromiso.

Estamos convencidos de que existen tres factores:

1. **Esto tiene sentido para la industria con miras al futuro.** Como las estadísticas del Manual lo ilustran, las cuestiones sociales y de medio ambiente son cada vez más importantes para nuestros clientes a la hora de decidir sus vacaciones. Debemos responder a estas cuestiones para asegurar la supervivencia en el mercado competitivo.
2. **Debemos trabajar en equipo para ofrecer un correcto balance.** Usted, como proveedor nuestro, se encuentra en la línea de fuego de la industria turística. Lo que ocurra en el lugar de destino es lo que realmente importa; desde la cálida bienvenida a la calidad del ambiente de la zona, a los servicios disponibles. En otras palabras, el equilibrio entre la economía local, la naturaleza y la comunidad.
3. **La IFTO no es la única.** Una encuesta reciente a nivel mundial demostró que el 70% de las agencias turísticas consideran que el turismo "sostenible" es importante para la calidad de la experiencia que pueden ofrecer a sus clientes. Para aunar nuestros esfuerzos, estamos trabajando con otras operadoras de la UE.

El Manual del Turismo Sostenible para los Proveedores ha sido desarrollado para responder a estos tres factores. Nuestro objetivo aquí es clarificar muchas de las cuestiones cruciales relevantes para nuestro negocio y para proporcionarle una fuente útil de referencia.

Esperamos que este Manual nos ayude a trabajar juntos para satisfacer las expectativas cada vez mayores de nuestros clientes y para otros grupos que se interesen en un futuro.

Cordialmente,



**Andrew Cooper** – Director General

## ¿Qué entendemos por Turismo Sostenible (o Responsable)?

Es el turismo que:

- Disminuye los efectos negativos para el medio ambiente a través de, por ejemplo, la reducción del consumo de energía, agua y residuos.
- Proporciona oportunidades de empleo y beneficio económico al lugar de destino a través de, por ejemplo, la adquisición de servicios y bienes de la zona.
- Maximiza los beneficios sociales para las comunidades locales, a través de, por ejemplo, ofreciendo empleo a gente de la zona.

## Expectativas del Cliente

El 87% de los Viajeros Británicos piensan que es importante que sus vacaciones no dañen al medio ambiente y el 70% considera que la reputación de la compañía turística con respecto a cuestiones de medio ambiente, es bastante o muy importante.<sup>1</sup> Prevemos que esta opinión será cada vez más extendida.

## Turismo Sostenible Significa Proveedores Sostenibles

Como Operadores Turísticos, no pretendemos tener todas las soluciones para hacer frente al reto de ofrecer un producto turístico más sostenible a nuestros clientes. Sobre todo porque estamos al comienzo de este proceso y dando los primeros pasos en nuestros propios negocios. Tenemos el deber de cuidar el medio ambiente y la sociedad en la que actuamos, y de animar a nuestros proveedores a trabajar activamente con nosotros para fomentar la responsabilidad social y la forma correcta de actuar con respecto al medio ambiente.

---

<sup>1</sup> ABTA, 2002

## Lo que conviene a unos no tiene por qué convenir a todos– ¿Cómo va a funcionar estas Pautas?

Es importante que se reconozca lo que se está haciendo actualmente. Se dará cuenta que, si toma como referencia las Pautas, ya está haciendo muchas de estas cosas y esperamos que también le proporcione algunas ideas para futuros pasos en la mejora del nivel y el rendimiento de su negocio.

Las prioridades Sociales y de Medio Ambiente pueden variar para algunos negocios y dependiendo del destino. Sólo usted puede evaluar las prioridades de su negocio y esperamos que este Código le sirva de guía.

Entendemos este proceso como una asociación. Usted será consciente de las cuestiones turísticas que afectan a su área local. Nosotros queremos trabajar con usted para responder a estas cuestiones y su opinión es una parte importante en este proceso. La amplia variedad de cuestiones que se mencionan en este código no serán aplicables a todos los proveedores porque:

- Tiene como objetivo a una amplia variedad de proveedores, desde pequeñas operaciones, como alquileres de una o dos habitaciones, a instalaciones de grandes hoteles con cientos de habitaciones.
- Nuestros proveedores operan en una variedad de países y las prioridades varían sustancialmente dependiendo del destino.

La mayoría de las recomendaciones mencionadas en esta guía son fáciles de poner en práctica. Debido a las infraestructuras de la zona o al coste relativo de la tecnología, algunas acciones serán relevantes en algunas zonas y no en otras. Puede adoptar un enfoque flexible de acuerdo al destino y al tamaño de su negocio. Esta información pretende ser sólo una guía. A pesar de que hemos revisado el documento antes de que pase por imprenta, FTO no se hace responsable de ninguna acción basada únicamente en las recomendaciones que se citan en este documento.

Para facilitar su uso, las Pautas están estructuradas en tres columnas para las tres secciones que se muestran

### **Cuestiones Clave:**

Cuestiones clave en el turismo que requieren acción

### **Normas a seguir:**

Qué puede hacer ejemplos de la mejor norma a seguir.

### **Otras acciones y normas excepcionales:**

Pasos y acciones adicionales que pueden seguirse para abordar esta cuestión.

## ¿Cuál es el siguiente paso?

Una vez que haya leído la guía, usted decide la mejor manera de utilizarla. Recomendamos mantener:

- Datos correctos actualizados para ilustrar cualquier medida que esté llevando a cabo, y para proporcionar un plan inicial para mejoras.
- A los clientes informados sobre qué pueden hacer, por ejemplo, usar toallas más de un día, vestirse de acuerdo con la cultura de la zona y ahorrar agua.

## Planes de Certificación

Si usted desea considerar uno de los muchos programas de certificación de turismo responsable o sostenible, puede lograr reconocimiento nacional o internacional para su negocio. El Anexo 1 cita a algunos de ellos.

**Y no olvide que como resultado de su iniciativa...**

Mostrará liderazgo, creatividad y aumentará el prestigio de la imagen de su negocio al mismo tiempo que ahorra tiempo y dinero.

***Su reacción inmediata es importante:*** por favor envíe un e-mail a **feedback@fto.co.uk**

### Por favor tenga en cuenta:

Para el desarrollo de este Código se han utilizado diversas fuentes. Se incluye una lista completa de estas fuentes al final de las Pautas. Las actividades que se especifican en este Código le ayudarán a mejorar el rendimiento social y medioambiental de su negocio y contribuirán a la calidad del destino, mejorando de esta forma la calidad general del servicio que usted ofrece. El FTO le aconseja consultar con los especialistas pertinentes (incluyendo, cuando sea necesario, a su agencia de niveles de calidad y sus asesores de salud y seguridad) para decidir cuándo debe realizar cambios considerables.

## SECCIÓN 1 – ORGANIZACIÓN, INFORMACIÓN Y DIRECCIÓN

### ¿Por qué es importante la “organización, información y dirección”?

Las compañías establecen unos objetivos porque quieren estar centradas, ser eficientes y ser capaces de conseguir resultados significativos y apreciables. El éxito depende del establecimiento de objetivos claros, adquiriendo todo el apoyo del personal, controlando el rendimiento y proporcionando reacciones. Gracias a los objetivos es posible progresar y obtener el reconocimiento de los clientes, los medios de comunicación y otros.

### ¿Qué cuestiones de organización, información y dirección se incluyen en las Pautas?

No esperamos que usted adopte sistemas formales de gestión del medio ambiente – sólo le pedimos que ponga en práctica tres elementos esenciales:

- Redacte unas normas sociales y de medio ambiente o una declaración formal de empresa.
- Prepare al personal para lograr las mejoras recomendadas en las Pautas
- Establezca sus resultados

Esto le ayudará a utilizar sus recursos eficientemente, a dirigir y controlar el trabajo realizado, a adquirir un mejor entendimiento de su negocio y a valorar lo que hace.

### ¿Debería unirse mi empresa a una certificación de turismo u otro sistema formal de gestión medio ambiental?

Los programas de certificación de turismo y los sistemas de gestión de medio ambiente pueden beneficiar a algunos negocios. Los pasos que se describen en esta guía serán también de utilidad para una empresa que quiera adoptar un sistema formal de gestión de medio ambiente en un futuro.

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
<b>Declaración de la Política de Empresa</b>			
RT01.01.01	<p>Una empresa debe tener una política que exprese:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus propósitos respecto al medio ambiente (por ejemplo, minimizar aquello que perjudique al medio ambiente)</li> <li>• La forma en que propone tratar a la gente que emplea (por ejemplo, desde la Seguridad y el Bienestar de los empleados a la defensa de la igualdad de oportunidades y otros derechos humanos fundamentales)</li> <li>• La forma en la que espera integrar a la comunidad en la cuál está situada y cooperar con cualquier cuestión significativa de la zona que afecte al negocio (por ejemplo apoyar iniciativas que se beneficien debido a la concienciación del cliente, como la protección al menor o las drogas).</li> </ul>	<p>Una política podría cubrir todas estas cuestiones o usted podría contar con normas separadas para cada aspecto. Se incluyen modelos de declaración de normas en el Anexo 3. Las normas pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrarse detrás del edificio (Ej. en el tablón de anuncios del personal, en materiales de formación para el personal, en boletines para el personal y pueden incluirse en las nóminas).</li> <li>• Mostrarse en el área de recepción del hotel y estar disponible para clientes si éstos las requieren, a través de material e información en las habitaciones, en internet o en folletos.</li> </ul>	<p>Trabajar con el panel de turismo y las autoridades locales para desarrollar y llevar a cabo una declaración de una política de turismo sostenible sobre el medio ambiente, los empleados y temas referentes a la comunidad</p>
RT01.01.02	<p>Los empleados deben estar informados de estas normas a través de :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Un programa de iniciación cuando empiecen a trabajar</li> <li>b. Otra información para el personal que tenga como objetivo la integración de estas normas en la empresa.</li> <li>c. Carteles, e-mails destinados al</li> </ol>	<p>Las normas funcionan mejor cuando el personal entiende cuáles son sus responsabilidades directas para conseguir los objetivos de estas normas. La formación puede ser formal o informal de acuerdo con la naturaleza de la organización y del personal. Lo ideal sería que la formación incluyera cuestiones específicas del lugar de vacaciones, que pueden ser:</p>	<p>Las campañas informales con un "objetivo semanal" centradas en un aspecto en particular de una de las normas, son una buena forma de hacer participar al personal y a los clientes. Por ejemplo, se puede organizar un programa voluntario para apoyar un proyecto local, como ayudar a limpiar las playas.</p>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
	<p>personal y a través de otros medios menos formales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo asegurar que se cumplen los estándares de la gestión del agua.</li> <li>• Cómo abordar problemas de la comunidad local, como por ejemplo la protección a menores.</li> <li>• Cómo tratar con cuestiones de seguridad como por ejemplo, el robo.</li> </ul>	
RT01.01.03	<p>Las personas dedicadas al negocio deben tener responsabilidades para gestionar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuestiones medio ambientales</li> <li>El bienestar de los empleados</li> <li>Cuestiones sociales y locales.</li> </ol>	<p>eleccionar al personal y a los departamentos que serán responsables de cumplir con los objetivos. Pueden mostrarse los progresos mediante informes sobre los logros en los objetivos. En grandes empresas, estos puestos están normalmente dentro de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El departamento de dirección de las instalaciones o el de mantenimiento.</li> <li>• El departamento de personal o de recursos humanos.</li> <li>• El departamento de compras.</li> <li>• El departamento de márketing.</li> </ul> <p>En empresas más pequeñas el director o el propietario se harán cargo normalmente de estas iniciativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombrar a un equipo “verde” de personal o/y de miembros de la comunidad.</li> <li>• Intercambiar información y actividades de formación con empresas, universidades y colegios para fomentar la toma de conciencia y permanecer centrados.</li> <li>• Suscribirse a publicaciones y sitios de información en internet para mantenerse al corriente de cuestiones claves e innovaciones.</li> <li>• Apoyar a aquellas organizaciones de la comunidad y dedicadas a la conservación a las que pueda beneficiar.</li> </ul>
<b>Archivar e informar sobre los resultados</b>			
RT01.01.04	<p>Informes regulares de los progresos (al menos anuales), adecuados al tamaño de la empresa, sobre los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuestiones medio ambientales</li> <li>Relaciones entre los empleados</li> <li>La forma en que el negocio se integra en la comunidad</li> </ol>	<p>Por medio del archivo de los resultados y del control del rendimiento medio ambiental, muchas empresas han conseguido una reducción en los costes de operaciones del 20% e incluso mayor. La elaboración de una simple lista con los objetivos logrados puede ser una forma efectiva para demostrar los</p>	<p>Formas de controlar el progreso e informar sobre los resultados internamente incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar y tomar como punto de referencia la energía, agua limpia y residual y residuos.</li> <li>• Controlar y tomar como punto de referencia la igualdad de oportunidades, con respecto al género, la raza, la edad, puesto en la empresa, salario, duración</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>progresos al personal y a los clientes. Los medios apropiados de comunicación externa para cuestiones sociales y de medio ambiente en grandes empresas, pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un informe de lo que es sostenible</li> <li>• El informe anual de la empresa y la contabilidad</li> <li>• La página web de la empresa</li> </ul> <p>Consulte la columna de la derecha para alternativas internas/menos formales</p>	<p>media del servicio etc. del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar información sobre patrocinios, aprendizajes, formación para aptitudes extra e iniciativas del personal, etc.</li> <li>• Información sobre el número de contratos expedidos a proveedores locales, patrocinio de eventos locales y donaciones a organizaciones de beneficencia.</li> <li>• Número/frecuencia de las sesiones de formación de personal.</li> </ul> <p>También puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basarse en los buenos resultados para establecer objetivos para futuros logros.</li> <li>• Asegurarse de que los informes anuales de rendimiento proporcionan información sobre las lecciones aprendidas y las iniciativas menos exitosas.</li> <li>• Destacar iniciativas en la prensa local y/o en publicaciones para los clientes.</li> <li>• Tratar de asesorar a negocios turísticos de la zona y animarlos a desarrollar una mayor política de empresa.</li> <li>•</li> </ul>
<b>Participación con grupos de empresas locales / medioambientales.</b>			
RT01.01.05	<p>Se anima a las empresas a unirse o a participar en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Un foro de medio ambiente, por ejemplo, un negocio verde o un club para minimizar residuos.</li> <li>b. Una asociación empresarial, por ejemplo, la asociación hotelera de la zona.</li> <li>c. Un foro comunitario, por ejemplo, la autoridad local.</li> <li>d. Un programa de turismo sostenible (ver anexo).</li> </ol>	<p>Los contactos con otros negocios proporcionan acceso a nuevas ideas y a asociaciones, y de este modo las cuestiones claves respecto a la calidad del lugar de destino pueden ser evaluadas. Mediante la participación en foros, las empresas pueden fomentar un enfoque más sostenible para el turismo.</p>	<p>En las zonas donde no existen foros o las empresas están aisladas geográficamente, pueden ser útiles los grupos comunitarios, las organizaciones para la conservación y los foros de internet. Asegurar la comunicación permite a la comunidad tomar conciencia de la política sostenible de la empresa. Trabajar con socios situados en el destino o lugar de vacaciones para aumentar la toma de conciencia sobre cuestiones de la zona. Trabajar con otros lugares o destinos puede fomentar también un enfoque más sostenible</p>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
			en el turismo.
RT01.01.06	Deben seguirse los procedimientos de planificación local para los nuevos planes (renovación, nueva edificación, etc.) emprendidos en los últimos cinco años o que se planifiquen para el futuro.	Las regulaciones de planificación suelen proteger la calidad general y el atractivo del destino. Cada vez más, se especifican la eficiencia del agua y de la energía, etc. Todos los planes de desarrollo deben cumplir las regulaciones exigidas del lugar durante su construcción.	<p>En los lugares donde no se imponen o no prosperan las regulaciones, los negocios deberían hacerse cargo para asegurarse de que los nuevos planes y proyectos se diseñan de manera que contribuyen a la calidad general del lugar de destino.</p> <p>Realizar una completa evaluación del impacto social y en el medio ambiente, antes de comenzar un nuevo proyecto, resumiendo los requisitos clave que los contratistas deben cumplir e, identificar de forma decisiva los efectos negativos del proyecto junto con las medidas a seguir para mitigar estos efectos. Invitar a miembros leales de la comunidad a revisar y opinar sobre los planes. Controlando las reacciones y acciones a través de reuniones regulares. Utilizar materiales reciclados y recuperados para la construcción siempre que sea posible, manteniendo las características del lugar de destino. Utilizar materiales de la zona si es beneficioso para el medio ambiente y es factible.</p> <p>Utilizar mano de obra y servicios locales durante las operaciones de construcción. Mantener la seguridad en el lugar de trabajo para todos los empleados en la construcción. Tener en cuenta todas las cuestiones de gestión de energía, utilización del agua, residuos y otras cuestiones medio ambientales, durante la planificación, diseño, construcción y operaciones...</p> <p>Elegir materiales que disminuyan la polución medio ambiental y los efectos sobre los trabajadores/usuarios del edificio y de la zona, durante las operaciones y la construcción.</p> <p>Ofrecer muebles para causas de la</p>

<b>Referencia</b>	<b>Cuestiones Clave</b>	<b>Normas a seguir</b>	<b>Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional</b>
			<p>comunidad, si se hacen renovaciones de mobiliario, etc. Comprar muebles y productos artesanales de la zona.</p> <p>Evaluar el efecto que el consumo del agua tiene en la disponibilidad de las reservas de agua de la zona y tomar medidas para asegurar un acceso razonable.</p>

## SECCIÓN 2 – Minimizar Los Impactos al Medio Ambiente

### ¿Por qué son importantes las cuestiones relacionadas con el medio ambiente?

Estudios de Mercado muestran de forma consistente, que nuestros clientes quieren alojarse en lugares que minimicen el impacto en el medio ambiente. La calidad de la atmósfera que rodea al hotel y al lugar de vacaciones es también absolutamente esencial para la calidad de las vacaciones que podemos ofrecer. En Gran Bretaña, el 87% de turistas entrevistados en el 2002 afirmaron que era "muy" o "bastante importante" que sus vacaciones no dañaran al medio ambiente. Es importante recordar que el uso y el abuso de recursos medio ambientales puede causar un efecto en la calidad de vida de la comunidad del área. En Gran Bretaña, el 83% de clientes británicos indicaron que unas playas sucias y un mar contaminado "eran factores tenidos muy en cuenta" a la hora de elegir o recomendar un destino de vacaciones. (Goodwin 2001. Goodwin and Francis 2003)

### ¿Qué cuestiones medioambientales contiene las Pautas?

- La forma en que su negocio dirige el consumo de energía y trata de buscar el uso de energía renovable.
- El planteamiento que ofrece su negocio para minimizar el consumo de agua.
- La forma en que su negocio emplea el agua residual.
- Los pasos que sigue en su negocio para minimizar la producción de residuos y – en los países donde existen instalaciones apropiadas- para reciclar la basura.
- Los pasos que sigue en su negocio para conservar la naturaleza y la biodiversidad del lugar de destino.

### ¿Por qué se incluyen en las Pautas preguntas sobre estas cuestiones en particular?

Porque éstas causan efectos en el medio ambiente con los que cualquier negocio turístico ha de tratar y sobre los cuáles pueden ejercer una influencia directa. Informes de cientos de hoteles de todo el mundo demuestran que a través de la puesta en práctica de procesos de gestión apropiados descritos en la sección 1, han logrado:

- Reducir los costes de consumo de agua y energía a más de un 20 por ciento.
- Reducir los costes de eliminación de residuos sólidos y de agua a más de un 15 por ciento.
- Mejorar la calidad del medio ambiente en el que trabajan.
- Aumentar la motivación del personal.

- Mejorar las relaciones con la comunidad.

### ¿Debería invertir mi negocio en las tecnologías que se especifican?

Sólo si las ha estudiado minuciosamente y está seguro de que le van a llevar a un ahorro en los costes sin reducir la calidad del servicio que ofrece. Antes de invertir, compruebe si su negocio está ya llevando a cabo una o más de las acciones descritas en las normas a seguir o en la columna de Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional. La combinación de estas acciones puede resultar más económica que la tecnología indicada. Muchas de las tecnologías indicadas pueden, en realidad, ser instaladas sólo durante una reforma y por ello, las acciones sugeridas en la columna de la derecha pueden ayudarle a reducir los costes de trabajo hasta que haga una reforma.

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
<b>Gestión de la Energía</b>			
RT01.02.01	Costes de Consumo de Energía	Considerar la importancia de la gestión de la energía comparándola con otros aspectos medio ambientales de su negocio. Existen muchas maneras de lograr reducciones en el consumo de energía, incluso cuando una gran parte de la energía viene de fuentes renovables, ej. Energía solar.	Un mantenimiento preventivo reducirá los costes y el uso de la energía. Coloque información para concienciar al personal en los tableros de anuncios. Los procedimientos preventivos y las solicitudes de mantenimiento pueden utilizarse como material para formar al personal.
RT01.02.02	Iluminación para el Ahorro de Energía	Las lámparas de ahorro de energía pueden estar hasta 80 por ciento más eficientes que las de filamentos y duran veinte veces más. En áreas iluminadas durante muchas horas, las lámparas de ahorro de energía significarán un ahorro considerable en pocos meses. Las lámparas de ahorro de energía	Las lámparas de ahorro de energía no están disponibles en todas partes. Las opciones siguientes pueden usarse como alternativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El uso de luz natural en vez de artificial siempre que sea posible. Por ejemplo, la instalación de fotocélulas en aparatos fijos adecuados (las fotocélulas no funcionan con algunas de las lámparas de ahorro de energía), programas para la limpieza de</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>constan de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tubos fluorescentes, preferiblemente con alta reactancia electrónica.</li> <li>• Tubos fluorescentes compactos.</li> <li>• Lámparas de trifósforo cerca de las zonas de producción de alimentos.</li> <li>• Lámparas de vapor de alta presión de sodio o lámparas de metal halide para espacios abiertos.</li> </ul> <p>Lámparas halógenas para iluminar espacios cuando sea necesario.</p> <p>Para instalar bombillas de ahorro de energía, en las zonas clientes del edificio es mejor consultar la opinión del especialista en iluminación o la del ingeniero. Algunos tipos no funcionan con la misma efectividad con interruptores reguladores de voltaje o detectores de movimiento. Éstos requieren reactancia especial y una serie de trabajos en la instalación eléctrica, que quizás sea mejor realizar durante una reforma.</p> <p>Las lámparas fluorescentes compactos (CFLs) están las lámparas de ahorro de energía utilizados más común en las zonas clientes. Generalmente, para instalar estas lámparas necesita poco o no modificación a las instalaciones incandescentes de las luces que ya existen. Por ejemplo, CFLs que encajan con tornillos (que tienen un lastre en la base) están una sustitución directamente para las lámparas incandescentes.</p>	<p>ventanas y luces fijas al menos semanales para asegurar la máxima penetración de luz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que las luces se apagan en áreas desocupadas. Por ejemplo, instalar detectores de movimiento en zonas utilizadas con poca frecuencia por el personal o el público como aseos en áreas públicas, temporizadores en áreas de uso frecuente (los mecanismos con temporizador y detectores de movimiento no funcionan con algunas de las lámparas de ahorro de energía), y señalizaciones en la fachada y detrás de los edificios para recordar al personal y a los clientes que apaguen las luces cuando abandonen el área. Tenga en cuenta que en áreas públicas como aseos, no se debe conectar una luz a un detector de movimiento.</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
RT01.02.03	Control automático de la calefacción y del aire acondicionado en las habitaciones de los huéspedes.	Mecanismos automáticos para apagar el aire acondicionado y /o la calefacción cuando las ventanas o las puertas exteriores estén abiertas. Se instalan normalmente en las habitaciones de los clientes donde se pueden obtener ahorros significativos, pero a veces se instalan también en zonas públicas. Es de utilidad asegurarse de que los termostatos de las habitaciones están programados al nivel adecuado para la comodidad de los clientes, para reducir la necesidad de abrir puertas y ventanas mientras el aire acondicionado o la calefacción están en funcionamiento.	<p>Por lo general, los mecanismos automáticos sólo pueden ser instalados durante reformas, pero a continuación le mostramos algunas alternativas que funcionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La instalación de fotocélulas, detectores de movimiento por infrarrojos o tecnología similar para apagar parcialmente máquinas que consumen energía en habitaciones que no están ocupadas por un determinado período.</li> <li>• El uso de sistemas computerizados en el edificio para controlar el consumo de energía del hotel. Cuando se instalen estos sistemas, se debe formar a un ingeniero para utilizarlos.</li> <li>• Señales visibles para recordar a los clientes que apaguen las luces, unidades de aire acondicionado independientes, aparatos que no funcionen con detectores de movimiento, etc. cuando salgan de la habitación.</li> </ul>
RT01.02.04	Llaves de tarjeta controlar interruptores y otros mecanismos utilizado para apagar la electricidad cuando las habitaciones clientes estan libre.	Los sistemas de apagado y encendido con la tarjeta-llave del cliente cuando entre o salga de la habitación, pueden significar un ahorro considerable. Hay otras sistemas para apagar la calefacción/ el aire acondicionado y las luces cuando una habitación esta libre. Por ejemplo, hay otras sistemas que trabajan pro utilizando infrarojo y sensors incautados a las puertas que manejan sín la intervención de los clientes. Estos sistemas estan más efectivos que los sistemas de llaves de tarjeta porque no puedan engañar a encender la electricidad (i.e por la colocación de una tarjeta de teléfono en el interrupto para las llaves de tarjeta para manejar el aire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la creación de zonas que permitan al personal reducir considerablemente el consumo de energía en áreas específicas del hotel durante periodos de temporada baja.</li> <li>• Proporcionar formación al personal para animarlos a asegurarse de que las televisiones y otros aparatos que consumen energía están apagados durante la limpieza diaria. Esto no debe hacerse si el sistema de TV está diseñado para informar sobre fallos electrónicos cuando un aparato se apaga...</li> <li>• Registrar el consumo de energía, al menos trimestralmente, registrando la información en un gráfico, bien</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>acondicionando 24 horas por día.</p>	<p>localmente, o bien en la sede central, comparando activamente el rendimiento año tras año, investigando cambios en el consumo o estableciendo objetivos para la mejora anual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar criterios para el ahorro de energía en la selección de nuevo material y maquinaria. Los hoteles pueden demostrar su conformidad a través de especificaciones en compras recientes de grandes cantidades de aparatos, a través de especificaciones que sigan los criterios de ahorro de energía.</li> <li>• En climas donde el aire acondicionado es estándar, utilizar en la construcción de nuevas instalaciones del hotel o los anexos, métodos naturales- como Venturi, colectores solares, comprobar la ventilación, conexiones térmicas, y que estén diseñados para obtener las ventajas de las condiciones del viento del lugar.</li> <li>• La instalación y el mantenimiento de mecanismos para recuperar el calor y el frío perdidos por el uso de otros aparatos a pleno rendimiento, como por ejemplo utilizar el calor desechado por el aire acondicionado para precalentar el agua doméstico consumido por el hotel.</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
<b>Energía Renovable</b>			
RT01.03.01	Suministro y Fuentes de Energía	<p>La industria del turismo puede hacer una magnífica contribución para reducir el impacto del efecto invernadero, de las emisiones de gases de combustibles fósiles utilizados o de las centrales eléctricas, a través de la adquisición de energía de fuentes renovables o generando energía a través de estas fuentes in situ. En algunos países las normas especifican que las empresas deben adquirir toda su energía de un proveedor específico y cuestionan la relevancia del uso de energías renovables en estos países.</p>	
RT01.03.02	Fuentes renovables de Energía	<p>Los hoteles que son capaces de demostrar inversiones directas en una o más de las siguientes fuentes de energía renovable reducirán la contaminación y ahorrarán dinero, aunque el periodo de retribución para algunas de estas tecnologías puede ser prolongado. Lo ideal sería que, cualquier energía generada a través de fuentes renovables significara una contribución significativa para el uso de la energía en general del hotel. Los métodos y las fuentes de energía renovables incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Células fotovoltaicas- paneles y placas solares -para generar electricidad.</li> <li>• Utilizar el calor del sol para</li> </ul>	<p>Los hoteles que no posean recursos para invertir en energía renovable generada in situ, y donde no exista tecnología disponible o no haya sido puesta en funcionamiento, pueden también demostrar su compromiso con las energías renovables mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La adquisición de energía por parte de empresas que utilicen fuentes renovables. Fuentes renovables de energía incluyen la electricidad generada a través de fuentes hidroeléctricas, solares, eólicas, geotérmicas y de ondas.</li> <li>• Utilizar (o adquirir energía de generadores que usen) tecnologías que conlleven a un ahorro significativo en la generación de energía. Estas incluyen centrales para la transformación de los residuos en energía, sistemas de calor del área y</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
	<p>Adquisición de energía renovable para su uso in situ.</p>	<p>precalentar o calentar agua caliente. Los sistemas de calentamiento del agua a través del sol y el almacenamiento en tanques debe contar con una fuente de calor de apoyo para mantener la temperatura por encima de los 60°C, para evitar el riesgo de infección de legionella.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar el sol para calentar agua caliente para calentar espacios.</li> <li>• Utilizar el sol para calentar piscinas, saunas y jacuzzis.</li> <li>• Utilizar turbinas eólicas para generar electricidad.</li> <li>• Utilizar combustibles para el ahorro de energía incluyendo electricidad, combustibles biológicos y gas de petróleo para suministrar la flota de vehículos del hotel.</li> </ul>	<p>unidades combinadas de calor y energía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convertir vehículos para que usen electricidad y gas de petróleo líquido, y aceite vegetal reciclado (combustible biológico) en vez de diesel.</li> <li>• Invertir en sistemas de iluminación externa, señalizaciones y unidades similares alimentadas sólo con energía solar.</li> <li>• Invertir en planes que contrarresten las emisiones de dióxido de carbono del hotel, como iniciativas para plantar árboles a través de organizaciones que inviertan dinero en proyectos para aumentar la biodiversidad y protejan el hábitat y el medio ambiente.</li> </ul> <p>Utilizar fuentes renovables cuando sea posible para satisfacer las necesidades eléctricas, de agua caliente, calentamiento de estancias o de combustible para motores.</p> <p>Proporcionar energía renovable que sea generada y que supere las normas acordadas para apoyar las necesidades locales de la comunidad, en los países en los que esto sea aceptable.</p> <p>Informar a los visitantes y al personal sobre las cuestiones asociadas con el consumo de energía o sobre las inversiones en energía renovable.</p>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
<b>Gestión del Agua</b>			
RT01.04.01	Consumo y costes del agua	Las reducciones en el consumo de agua pueden ser una de las prioridades importantes para un negocio. En algunos lugares se paga el doble, por suministro y por el alcantarillado, así que la reducción de la demanda reducirá los costes del agua en tarifas de alcantarillado también. Compare la prioridad relativa a las cuestiones de la gestión del agua con otros aspectos medio ambientales en su negocio.	El mantenimiento juega un papel importante en las goteras en grifos, tuberías, etc. El personal debe estar formado para reconocer e identificar dichos problemas y saber cómo informar sobre ellos para que sean reparados de inmediato.
RT01.04.02	Los mecanismos de ahorro de agua incluyen sistemas de control del chorro, sistemas de aireación.	Estos mecanismos puedan causar reducciones en el consumo del agua y generalmente, puedan estar instalados en las zonas con la presión del agua razonable. Ellos no son dichos producir un cambio notable en el nivel del servicio recibido por los clientes. Las canillas percusiones en las zonas publicas cinco segundas se deben poner a fluir para y las alcachofas de las duchas con el corriente del agua abajo (por ejemplo, 9.5 litros por minuto por una alcachofa de la ducha) se deben prueba – lo ideal sería que las alcachofas de las duchas se deben prueba en los ultimos pisos del hotel antes de la instalación en todas las habitaciones clientes. Generalmente, mecanismos que limitan el corriente del agua no puedan utilizado en los hoteles con la presión del agua baja. Estos	En hoteles donde la presión del agua es baja, bien sea en todos los pisos o en los pisos más altos, es probable que estos mecanismos no sean efectivos. Las normas efectivas para conseguir reducir el consumo del agua estarán posiblemente en manos de los clientes y el personal, y por ello deben tomarse iniciativas para concienciarles. Consulte los puntos RT01.04.03 y RT01.04.05

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>mecanismos estan diseñada para los hoteles que tienen presión del agua estándar (2 – 4 bar, o 30 – 60 libras por pulgada cuadrado). Los hoteles con la presión del agua de una bar deben utilizado las alcachofas especiales que estan capaz de proveedor un corriente del agua adecuado con la presión baja.</p>	
RT01.04.03	Reciclaje de Aguas grises	<p>El agua gris es agua que ya ha sido utilizado una vez, para ciertas tareas, como el lavado de vegetales, de ropa y manos, pero puede utilizarse de nuevo para, por ejemplo, el vaciado de cisternas en los aseos y el riego de jardines. El agua gris también puede recuperarse a través del sistema de drenaje del hotel y ser tratada en centrales de reciclaje de agua. Dichos sistemas son caros de instalar, pero el uso de este agua puede reducir los costes de forma significativa. También existen otras tecnologías disponibles. Por ejemplo, existen lavadoras que utilizan el agua del último aclarado para el primer lavado del siguiente ciclo.</p>	
RT01.04.05	Toallas y Ropa de cama de los clientes- fomentar un uso prolongado	<p>La utilización de tarjetas de información en las habitaciones de los clientes para fomentar la reutilización de toallas y/o ropa de cama, puede lograr un ahorro significativo en los costes con relación al consumo del agua y al uso del detergente. Las tarjetas se refieren normalmente a los efectos que la industria hotelera tiene en el medio ambiente y explican</p>	<p>Si a su hotel le preocupa que dichas iniciativas puedan tener un efecto negativo para los clientes, debe considerar alternativas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animar a los clientes a que reutilicen en las instalaciones de piscinas y gimnasios las toallas de sus habitaciones, en vez de usar otras nuevas.</li> </ul> <p>Invertir en máquinas eco-efectivas y controlar la efectividad. Estas máquinas estan</p>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>donde se deben dejar las toallas para reutilizarlas. Las tarjetas para los clientes deben estar respaldadas con la formación apropiada del personal de limpieza, y la cantidad de ropa lavada debe controlarse y comunicarse al personal, para asegurar la efectividad del programa.</p>	<p>los que utilizo el agua eficientemente y los que tienen un ciclo extracción de alta velocidad.</p> <p>Las máquinas con los ciclos extracciones de alta velocidades quitan más agua de la ropa limpios y por eso, reducen el tiempo de explotación y el consumo de la energía de las secadoras. Por ejemplo, una máquina con un ciclo extracción de 350-G reduciría el consumo de la energía de la secadora por 45 por ciento en comparación a una maquina con un ciclo extracción de 80-G. Una maquina con un ciclo explotación reduciría y el consumo de la energía hasta 80 por ciento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invertir en lavadoras que reutilicen agua usada, y preferiblemente, recuperen el calor utilizado (vea también RT 01.04.04)</li> <li>• Invertir en tratamientos de sistemas para la utilización de aguas usadas y reutilizar el agua para su uso en la lavandería (vea también RT01.04.04)</li> </ul> <p>Utilizar detergentes que sean fácilmente biodegradables en el medio acuático.</p>
RT01.04.07	Grifos mixtos y control de la temperatura.	Los grifos mixtos pueden reducir el consumo de agua siempre que nos aseguremos de que el agua está a la temperatura adecuada.	En algunos establecimientos no es rentable, y puede no satisfacer los requisitos del diseño de las instalaciones en cuestión, el instalar grifos mixtos. Se puede lograr un ahorro en los costes asegurándose de que los tanques de agua están a una temperatura de 60°C, la mínima para evitar la legionella, y el agua del grifo debe programarse a la temperatura recomendada para el país en cuestión. Por lo general a 50°C. Ver las Pautas Preferente de la FTO de Conducta para la Salud y el Bienestar, para más información sobre los ajustes recomendados para el agua caliente.

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
RT01.04.08	Reducir el consumo del agua en los Inodoros	Los mecanismos de ahorro de agua en las cisternas de inodoros incluyen el uso de "botellas" y 'hippos' para reducir la capacidad, y la instalación de inodoros con cisternas de baja capacidad proporciona unos seis litros en cada vaciado de la cisterna. Pueden ofrecer ahorros significativos en los costes, especialmente en áreas donde el coste del agua es mayor. También, pueden estar instalado en las zonas del edificio para los empleados.	Las siguientes normas también pueden ofrecer reducciones significativas en el consumo del agua y en los costes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temporizadores para reducir la frecuencia de descarga de cisternas, en aseos para el personal y en áreas públicas.</li> <li>• "Inodoros de abono" en áreas aisladas.</li> <li>• Sistemas que permitan el uso del agua del mar, ríos o agua de lluvia en los países donde las normas lo permitan y se hayan llevado a cabo las comprobaciones pertinentes para asegurar la compatibilidad con las tecnologías existentes.</li> <li>• El uso de agua usada tratada para cisternas de inodoros. El agua usada que ha sido tratada puede asociarse con un olor rancio que puede no ser adecuado para algunos hoteles. Las normas de algunos países no permiten dicho uso y algunos hoteles opinan que devaluaría la imagen de su empresa.</li> </ul>
RT01.04.09	Sistemas de Irrigación para campos y jardines y la utilización de: Agua usada que ha sido tratada (a través de sistemas mecánicos o biológicos o- para ámbitos menores- del lavado de las verduras en la cocina, etc.) Mecanismos con temporizador – por lo general esto será programado durante las horas más frescas del día para reducir la evaporación. Sensores de humedad para asegurar la necesidad de agua Sistemas de riego bajo tierra.	En los países donde esté permitido y donde llueva bastante, puede almacenarse el agua de lluvia en tanques o toneles de agua y usarse para regar, siempre asegurándose de que los contenedores de agua no van a ser confundidos con agua para beber.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar el consumo de agua, al menos de forma trimestral, registrando la información en un gráfico, bien localmente, o bien en la sede central, comparando activamente el rendimiento año tras año, investigando los cambios en el consumo que no pueden explicarse, y estableciendo objetivos para las mejoras anuales. Señales de estas actividades incluyen la presentación de información en tabloneros de anuncios del personal para concienciar a éstos, facturas del coste del agua y gráficos de referencia, electrónicamente archivados o en una copia impresa, procedimientos de mantenimiento preventivo en materiales</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
			<p>para formación del personal, e informes sobre desperdicio de agua para que se actúe con rapidez.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir los criterios del ahorro del agua en la selección de material para nuevas maquinarias. Los hoteles pueden demostrar su compromiso respecto a esto mediante los requisitos producidos para la compra reciente de grandes cantidades de maquinaria</li> <li>• Construir nuevos hoteles y anexos utilizando sistemas del tamaño apropiado para reciclar agua en climas donde el agua escasea.</li> <li>• Poner a disposición de la comunidad el agua tratada existente para el riego, etc.</li> <li>•</li> </ul>
<b>Gestión de aguas residuales</b>			
RT01.05.01	Tratamiento de Aguas Residuales	<p>El agua residual mal tratada es el contaminante más mortífero del mundo y los sistemas de alcantarillado no tratados son un elemento esencial y disuasorio para los turistas de zonas costeras. Ignoramos si las infraestructuras para el tratamiento del agua varían en las distintas partes del mundo y pedimos que el agua sea tratada para satisfacer los niveles mínimos requeridos por el país en cuestión o los niveles especificados por la Organización Mundial de la Salud (OMS.).</p>	<p>En países donde dichos estándares no existen, pero donde los hoteles utilizan sistemas de tratamiento del agua, se ha de demostrar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se controla diariamente el agua tratada para asegurar que la maquinaria está funcionando adecuadamente.</li> <li>• Se posee un certificado actualizado en los países donde las autoridades locales los ofrecen.</li> <li>• Los productos químicos utilizados no destruirán las bacterias necesarias para el funcionamiento del sistema.</li> <li>• El agua tratada sigue las pautas especificadas por el fabricante de la maquinaria.</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
RT01.05.02	<p>Disponer de las aguas residuales a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistemas de disposición final para aguas residuales en pozos sépticos / absorbentes</li> <li>b. Centrales con sistemas de tratamiento del agua.</li> <li>c. Conexiones a sistemas de alcantarillado público, afluencia de vertidos a la central de tratamiento de aguas residuales.</li> <li>d. Sistemas de tratamiento en lagos.</li> <li>e. Otros métodos</li> </ul>	<p>Los hoteles que traten sus aguas residuales utilizarán una o varias de estas opciones. Otros pueden estar tratando sus propias aguas residuales aunque viertan residuos al alcantarillado principal y otros verterán el total del agua residual al alcantarillado principal.</p> <p>Algunos hoteles – normalmente aquellos con menos de 20 habitaciones para huéspedes- pueden usar pozos sépticos.</p> <p>En lugares donde las centrales del sector público no son efectivas o eficaces, debe haber registros que muestren que el hotel asegura que sus aguas residuales son tratadas adecuadamente.</p>	<p>Asegurarse de que se dispone adecuadamente de las aguas residuales del establecimiento, es una responsabilidad crucial. En los lugares donde los hoteles vierten aguas residuales a la alcantarilla principal o a otros sistemas de propiedad pública que no tratan el agua de forma efectiva, deben seguirse los pasos adecuados para instar a las autoridades locales o a las empresas de tratamiento del agua, a que fomenten mejoras en la infraestructura. Donde existen opciones alternativas para el tratamiento del agua, es útil investigar si es viable invertir en ellas.</p> <p>Tratar el agua en un comunidad de los alrededores u otra empresa que cumpla las normas locales mínimas requeridas por la OMS o, donde existan requisitos más exigentes, a través de la central de tratamiento del agua del hotel...</p> <p>Trabajar en asociación para reducir la polución de sistemas de agua en países donde la implementación de los niveles de calidad de las aguas residuales es pobre... La puesta en práctica del estándar Bandera Azul para las playas es una estrategia reconocida internacionalmente para operaciones sostenibles, el realce de la comunidad y una buena comunidad ciudadana.</p> <p>Asociarse con otros negocios locales involucrados en el turismo y otras actividades para animarles a minimizar la polución de las corrientes de agua.</p> <p>Proporcionar a los clientes durante su estancia con artículos de aseo que sean fácilmente biodegradables.</p>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
<b>Gestión y disminución de los residuos sólidos</b>			
RT01.06.01	Reducir el volumen de desechos sólidos producidos y los costes de depuración de residuos.	Reducir la producción de desechos puede ser una de las prioridades principales para algunos hoteles situados en ciertos ambientes, especialmente aquellos donde las opciones de depuración de desechos son limitadas. Compare la importancia de la gestión de residuos sólidos con otros aspectos de su negocio.	Debe fomentarse la reducción y reutilización del consumo de papel, por ejemplo, en la oficina mediante la utilización de la otra cara del papel impreso, como papel para notas, imprimir las dos caras del papel, escribir correos electrónicos para enviar y recibir mensajes donde sea posible. Encuentre formas para reducir y reutilizar materiales en todos los departamentos.
RT01.06.02	Depuración de residuos sólidos	La mayoría de los hoteles utilizarán los servicios de compañías de depuración de residuos o de una autoridad local para recoger sus residuos. Una vez recogidos, los residuos sólidos pueden a menudo ser abandonados, pudiendo causar riesgos para la salud y llegar a contaminar el ambiente. Dichos residuos deben ser retirados a un vertedero público autorizado que cumpla las normas higiénicas, y ser transportados adecuadamente por carretera en camiones destinados a este fin.	En los lugares donde no existan las instalaciones adecuadas para la depuración de residuos, los negocios pueden ser pioneros mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo con otros negocios y/o con las autoridades locales para ayudarles a establecerlas.</li> <li>• Trabajo con organizaciones benéficas, grupos de conservación y autoridades locales para limpiar espacios degradados afectados por la basura.</li> </ul>
RT01.06.03 RT01.06.04	Instalaciones locales de reciclaje y de depuración Separación de residuos	Evidentemente, no todos los destinos poseen instalaciones, gratuitas o que impliquen un pago, a través de las cuáles los hoteles puedan reciclar sus residuos sólidos. Si no existen instalaciones disponibles, las oportunidades para el reciclaje serán	Donde no se disponen de instalaciones para el reciclaje los hoteles pueden mostrar formas innovadoras para encontrar mercados u otras opciones para la depuración, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donar muebles, ordenadores y ropa de cama que no vayan a utilizarse más a</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>mínimas, pero si se clasifican los residuos, sea para prepararlos para un plan de reciclaje o para conseguir usos alternativos para ellos, el hotel mostrará su compromiso con respecto al tratamiento de los desechos sólidos.</p>	<p>organizaciones de benéficas, colegios o grupos locales de la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar con otros negocios y colegios para recoger productos, como papel usado y cajas.</li> <li>• Utilizar restos de vegetales no cocinados para abono, bien para usarlo en los campos del proveedor o para grupos dentro de la comunidad y agricultores locales si las normas del área lo permiten.</li> <li>• Fomentar entre los proveedores la disminución de empaquetados, reutilizar empaquetados y usar materiales reciclados para empaquetar, excepto en el empaquetado de alimentos.</li> <li>• Los hoteles deben considerar la compra de productos que contengan materiales reciclados, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de papel utilizados en el departamento de limpieza.</li> <li>• Productos de papel utilizados en recepción y en el departamento de marketing</li> <li>• Cartuchos de impresoras que puedan recargarse.</li> <li>• Contenedores reciclados y de plástico reciclable (Pet, PETG, HDPE)</li> <li>• Muebles fabricados con plástico reciclado.</li> </ul> </li> </ul>
<p>RT01.06.05 RT01.06.06</p>	<p>Reciclaje del Vidrio Reciclaje del Papel Reciclaje del Plástico Reciclaje del Metal Reciclaje de alimentos o abonos</p>	<p>Como prioridad reducir y reutilizar residuos. En países donde existen instalaciones para el reciclaje, y especialmente donde los costes de reciclaje son competitivos comparados con los costes de residuos comerciales, reciclar es rentable para el negocio. Si no se dispone de instalaciones para el reciclaje, separe los residuos.</p>	

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
RT.01.06.08	<p>Compra a granel y contenedores reutilizables.</p>	<p>La compra a granel y el uso de contenedores reutilizables por ejemplo, en los baños de los huéspedes, tiene el doble beneficio de reducir el empaquetado y de reducir el número de entregas requeridas, minimizando al mismo tiempo las emisiones de los vehículos de transporte. Incluso el negocio más pequeño puede reducir la cantidad de paquetes adquiridos (sólo los paquetes de cartón pueden producir el 30 por ciento de los residuos totales en términos de volumen en algunos hoteles). La política de adquisición debe tener en cuenta la vida media ("shelf-life") de los materiales, etc. y los asuntos referentes a la salud y el bienestar.</p>	<p>Alternativas a la compra a granel incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir a los proveedores que recojan sus embalajes y paquetes, por ejemplo los cajones donde se despachan los productos de panadería.</li> <li>• Pedir a los proveedores que entreguen productos reutilizando embalajes como cajas de madera en lugar de bolsas de plástico para los vegetales, por ejemplo.</li> <li>• Hacer inventario para retirar los productos que ya no se usan.</li> <li>• Recargar y reutilizar siempre que sea viable.</li> <li>• Trabajar con otros negocios y asociaciones para estimular el mercado de productos reciclados.</li> <li>• Trabajar junto con organizaciones benéficas y autoridades locales para limpiar los residuos que destruyen el ambiente turístico.</li> <li>• Apoyar a los artesanos locales que usan materiales reciclables.</li> <li>• Poner a disposición abonos para comunidades locales y agricultores en los lugares donde las normas lo permitan.</li> <li>• Informar a los clientes de la importancia de las responsabilidades para eliminar residuos.</li> <li>•</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
<b>Adquisición responsable y gestión de productos químicos</b>			
RT01.06.09	Productos de limpieza de bajo impacto para el medio ambiente	<p>Una gran variedad de productos de limpieza químicos pueden ser sustituidos por alternativas de bajo efecto y obtener ahorros en los costes y beneficios fundamentales para el medio ambiente y el entorno. El uso de las siguientes alternativas pueden mostrar su compromiso respecto a la adquisición de productos químicos de bajo impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lejía sin cloros- aunque ésta puede no ser apropiada para climas húmedos con problemas de moho y mildew.</li> <li>• Ozono en lugar de cloro en piscinas. Para cambiarse a este sistema, las piscinas deben ser transformadas por profesionales. (Bajo ninguna circunstancia debe dejar de utilizarse cloro, si no se ha instalado antes un sistema alternativo)</li> <li>• Detergentes y jabones libres de fosfatos.</li> <li>• Vinagre para sustituir a productos químicos para limpiar ventanas</li> <li>• Atomizadores con surtidor mejor que aerosoles.</li> <li>• Artículos de aseo personal naturales biodegradables en las habitaciones de los clientes, en lugar de químicos.</li> <li>• Dosificar sistemas, por ejemplo para prevenir la bacteria de la legionella en sistemas de agua caliente. Un sistema que asegure que los productos químicos se utilizarán en cantidades</li> </ul>	<p>Todos los negocios podrán obtener o hacerse de materiales de bajo impacto, como por ejemplo sustituyendo los productos químicos para limpiar cristales por vinagre.</p>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>adecuadas. Ver Anexo 4 para la imagen del sistema de dosificación. Las botellas de productos químicos, el sistema mismo de dosificación, etc., serán considerados como signo de esta actividad.</p> <p>En lugares donde aún se utilicen productos químicos, el personal ha de estar formado para el manejo de los sistemas de dosificación y estos sistemas deben instalarse y estar provistos con el Material adecuado de Protección para el Personal (MPP)</p>	
RT01.06.10	<p>Normas para tratar, mantener y reemplazar materiales que contienen CFC(clorofluorocarbonos) o HCFC(Hidroclorofluorocarbonos)</p> <p>Identificar cuáles son los equipos/materiales</p> <p>Reparar inmediatamente</p> <p>Contar con un plan de sustitución</p>	<p>Los CFC fueron muy utilizados como refrigerantes principales en sistemas de aire acondicionado, unidades de refrigeración y circuitos eléctricos hasta principios de los 90 cuando fueron reemplazados por los HCFC. El uso de los CFC, que ya no se fabrican, está regulado por convenios internacionales. En la mayoría de los países, los sistemas nuevos no contienen CFC como refrigerante. Para reducir los costes de mantenimiento asociados a maquinaria que contiene CFC, y para proteger el medio ambiente, los hoteles deben ser capaces de mostrar que:</p> <p>A. Saben cuáles, si existe alguna parte de material o maquinaria que use CFC o HCFC como su refrigerante principal. Los materiales nuevos, adquiridos en</p>	<p>En los países donde las regulaciones referentes al uso y desecho de CFC son menos exigentes, los hoteles pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoptar la política de no adquisición de aparatos que utilicen CFC o HCFC.</li> <li>• Elaborar una lista preguntando a los proveedores acerca de sus planes medioambientales, eligiendo a los proveedores más responsables de cara al medio ambiente o trabajar con proveedores para mejorar programas medioambientales.</li> <li>• Adquirir productos que aseguren una producción sostenible, como productos de madera que lleven el sello del Consejo de la Administración Forestal, o comprando pescado certificado por el Consejo de Administración Marina. Alternativamente se pueden adquirir productos que posean la eco-etiqueta de la UE o sistemas de certificación localmente reconocidos, por ejemplo,</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>los últimos cinco años no contendrán CFC.</p> <p>B. Comprueban la maquinaria regularmente e identifican posibles goteras, que por lo general está indicado por un goteo de aceite o cuando se ve reducido el rendimiento del aparato.</p> <p>C. Existen normas y se planea reemplazar estos aparatos con otros que no contengan CFC/HCFC y, en países donde existan las instalaciones apropiadas, se desecha el gas refrigerante de forma responsable.</p>	<p>papel y productos de limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adquirir productos que hayan sido producidos de forma ética, como se demuestra en la etiqueta de comercio justo y comprar productos que posean un diseño medioambiental como concepto clave. Éstos incluyen estrellas de energía u otros dispositivos de ahorro de energía, coches que permiten el ahorro energético, etc.</li> </ul>
<b>Conservación de la Naturaleza y Biodiversidad</b>			
RT01.07.01	Proteja activamente el entorno natural de su área.	<p>os hoteles situados en ciudades grandes y bulliciosas, o en países con leyes adecuadas para la protección del entorno, pueden verse menos implicados que aquellos que desean atraer a turismo rural y ecológico o que dependen de su atractivo como playa o destino de vacaciones. Considere si su negocio está situado en un destino donde la protección del entorno es de vital importancia.</p>	
RT01.07.01b	Contribuir al mantenimiento del entorno o de la comunidad a través de donaciones a organizaciones (donando beneficios por un plato de langosta vendido), otras donaciones semanales como rifas para los clientes, planes de donación de nóminas del personal	Algunos negocios hacen contribuciones de forma voluntaria a beneficencias locales o se implican en la dirección del área. Estas iniciativas pueden organizarse para los clientes y pueden resultar positivas para las RP (relaciones públicas). Considere formas en las que el negocio pueda	<p>Otras formas en las que las empresas pueden contribuir para en el mantenimiento del área incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar y contribuir con iniciativas conjuntas de marketing con otros negocios, para fomentar el interés de los clientes hacia la exploración del medio</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
	<p>en forma de ayuda voluntaria, a través de actividades como organizar un día en la playa con voluntarios de entre el personal.</p>	<p>contribuir directamente con la comunidad local. Una contribución directa puede incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de limpieza o recogida de basura que hagan partícipes al personal sin costes para el lugar de destino.</li> <li>• Organización de actividades para recaudar fondos con tarifas de descuento.</li> <li>• Donaciones financieras a una organización benéfica medioambiental o a un proyecto para mejorar el medio ambiente.</li> <li>• Comprometerse con su tiempo y conocimiento al desarrollo de planes de conservación o al apoyo de proyectos específicos.</li> <li>• Planes de contribución por parte del visitante, invitando a realizar una donación voluntaria o añadiendo un recargo a algunas actividades.</li> </ul>	<p>ambiente y para contribuir con su mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar con otros negocios para reducir la presión en áreas más concurridas, por ejemplo ofreciendo a los clientes la oportunidad de comprar entradas para visitas turísticas a horas determinadas por adelantado, coordinando excursiones para asegurar horas diferentes de llegada, y trabajar para reducir la temporada alta y los períodos más bajos mediante campañas de marketing para la temporada baja.</li> <li>• Plantar especies nativas en campos y espacios abiertos</li> <li>• Utilizar especies nativas para adornos florales interiores y decoraciones.</li> <li>• Crear reservas naturales en los campos, como estanques, urnas para murciélagos y áreas para el apareamiento de tortugas, para fomentar la vida salvaje.</li> </ul>
RT01.07.02	<p>Minimizar el uso de productos químicos que causan daños a la salud y/o al medio ambiente (Ver lista adjunta de los productos químicos considerados por el reglamento internacional como potencialmente dañinos para la salud humana y/o para el medio ambiente).</p>	<p>Algunos de los productos químicos que se consideran que pueden tener un efecto significativo en la salud humana y/o en el medio ambiente aún se utilizan mucho para su uso en el exterior. Estos se mencionan en la lista de pesticidas (PIC) publicada por la FAO (La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación), (ver Anexo 6). Los hoteles con grandes extensiones de propiedad pueden usar aún algunos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unirse a asociaciones locales que comercien con productos regionales destinados a los turistas.</li> <li>• Unirse a iniciativas locales para evitar comprar productos fuera de temporada o durante periodos en que la producción natural es baja.</li> <li>• Trabajar con organizaciones de beneficencia para animar a los turistas a explorar el entorno.</li> <li>• Animar a los huéspedes a utilizar el transporte local y a caminar o montar en</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		de estos pesticidas y, donde se utilizan para el control de plagas, se deben tener en cuenta unos sistemas de dosificación.	bicicleta durante sus visitas.

## SECCIÓN 3 – TRATAR A LA GENTE DE FORMA JUSTA

### ¿Por qué la conducta respecto al empleo en mi compañía es importante para el turismo Sostenible?

Todo el mundo tiene derecho a un trato justo y haciendo lo correcto en términos de responsabilidad social, mejoraremos la estabilidad y el rendimiento de nuestro negocio. Generalmente, las primeras personas de la zona con las que los clientes tienen la oportunidad de hablar son las del personal del hotel, por eso se convierten en embajadores naturales del destino y de su negocio.

Los negocios con una buena conducta respecto a sus empleados presentan:

- Mejoras en la productividad
- Un aumento en la confianza
- Una imagen más atractiva de la comunidad local
- Atraen potencialmente a empleados de alto rendimiento.

### ¿Cuáles son las cuestiones sobre el empleo mencionadas en las Pautas?

Esta parte de las Pautas está basada en niveles internacionales pertinentes, las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo tal como establece las Pautas Básico de Iniciativa de Comercio Ético. Las Pautas básico fue desarrollado por un grupo de compañías, organizaciones sindicales y organizaciones gubernamentales en el Reino Unido para establecer un estándar en las normas de la conducta de trabajo en la cadena de suministros del sector comercial. La FTO ha adaptado este Código básico para aplicarlo a proveedores de establecimientos de hospedaje en la industria turística.

### ¿Por qué se incluyen preguntas sobre estas cuestiones en las Pautas?

Las reacciones de los clientes respecto a la actitud del personal y la gente de la zona de su destino elegido, son normalmente muy positivas. Ocasionalmente, la conducta de los empleados es destacada en los medios de comunicación, particularmente los derechos y las condiciones de trabajo de los empleados locales en algunas partes del mundo. Los miembros de la FTO quieren ayudar a mantener un nivel consistente entre los proveedores. Alternativa: Aunque muchos países han ratificado las convenciones del ILO, la conducta real a veces difiere de estos principios y esperamos su opinión en lo que se refiere a la utilidad que esta sección de las Pautas de Conducta tiene para usted.

Todos los estados miembros del ILO (OIT, Organización Internacional del Trabajo), a pesar de la ratificación, están obligados a respetar, fomentar y hacer realidad los principios que se incluyen en lo esencial de las Convenciones de ILO. Entre los estados miembros de ILO se incluyen Antigua, Barbuda, Barbados, Brasil, Bulgaria, Croacia, Cuba, Chipre, República Dominicana, Egipto, Gambia, Grecia, Islandia, India, Italia, Jamaica, Kenia, Malta, Islas Mauricio, Méjico, Marruecos, Portugal, Santa Lucia, Las Islas Seychelle, Eslovenia, España, Sri Lanka, Suiza, Tailandia, Trinidad y Tobago, Túnez, Turquía, GB, EEUU. Muchas de la convenciones de ILO han sido ratificadas por estos países. Lo que significa que se les exige incorporar estos principios a sus leyes nacionales y asegurar la puesta en práctica de dicha ley. Para más información sobre qué convenciones han sido ratificadas por cada estado, vaya a la página [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
<b>Relación entre el Empleo y el Empleado</b>			
Nota: Estas recomendaciones representan unos estándares mínimos. Cuando los requisitos legales sobrepasan a estas expectativas, éstos deben cumplirse.			
RT01.08.01  RT01.08.02	Empleados en el negocio.  Asegurarse de que todos los empleados de su empresa tienen contratos de empleo legales por escrito.	El empleo regular debe estar basado en relaciones de empleo reconocidas. Dentro de las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (ILO), es importante que los empleados tengan unas condiciones de trabajo específicas y convenidas. La mejor forma de lograr esto es mediante un contrato por escrito que cumpla las leyes internacionales o nacionales.	
RT01.08.03	Tener como objetivo la seguridad de empleo siempre que sea posible.	Es importante cumplir con las obligaciones hacia los empleados siguiendo las leyes laborales y de seguridad social y éstas no deben evitarse mediante el uso de trabajo sólo contratado, subcontratado o mediante planes de aprendizaje donde no existen intenciones reales de impartir prácticas o proporcionar un	Animar al personal a volver cada temporada. La proporción de personal permanente y temporal varía de acuerdo con el tamaño del negocio. Considere ofrecer contratos de empleos anuales con un salario mínimo en la temporada baja y garantías de empleo en la temporada alta.

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		empleo regular. De igual manera, el uso excesivo de contratos de empleos a plazo fijo tampoco es aceptable.	
RT01.08.04	Los empleados deben entrar en el negocio por su propia iniciativa. Los empleados deben tener libertad para dejar el empleo cuando lo deseen, sin penalización alguna.	No debe exigirse a los empleados a dar 'entradas' o sus papeles de identificación, y deben tener la libertad para dejar el trabajo después de un periodo de aviso razonable. No debe existir empleo forzado, obligado o involuntario.	Si es necesario, anuncie los puestos de trabajo en la prensa local para mostrar a la gente que puede elegir solicitar trabajar para la compañía, mejor que sentirse obligados a trabajar para la compañía. Contratos en regla que establezcan los términos y condiciones del hotel y que especifiquen el periodo de aviso exigido.
RT01.08.05	Pagar salarios dignos	<p>Mucha gente en el mundo no gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas. Los salarios y beneficios pagados por la semana de trabajo deben cumplir al menos con los estándares nacionales legales o con los estándares del marco de referencia de la industria, el que sea más alto. El salario debe ser siempre suficiente para satisfacer las necesidades básicas con dinero de sobra. Información clara y por escrito sobre el empleo y los tipos de salarios debe estar disponible.</p> <p>No deben permitirse las deducciones en el salario como medida disciplinaria. Sólo están permitidas las deducciones para prestaciones (viajes, comidas, plan de ahorro, etc.) cuando el empleado en cuestión esté de acuerdo y dicha deducción sea registrada.</p>	<p>En países donde existe un salario mínimo legal, tenga como objetivo: :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar el pago de un salario digno para todos los tipos de trabajos.</li> <li>• Ofrecer otros beneficios a los empleados.</li> <li>• Controlar los niveles salariales medios de la nación y establecer estándares de acuerdo con éstos.</li> <li>• Tener una política clara para las propinas y asegurarse de que el personal posee información sobre ella.</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
RT01.08.06	Horario de trabajo	<p>Muchas de las personas que trabajan en la industria del turismo, trabajan por lo general, una cantidad de horas excesiva. No se debe exigir a los empleados que trabajen más de 48 horas a la semana y deben tener al menos un día libre cada siete días como media. El trabajo de horas extra debe ser voluntario y se recomienda que no exceda de 12 horas semanales.</p>	Ofrezca acuerdos de trabajo flexibles y opciones de trabajo compartido.
RT01.08.07	Pagos de horas extra	<p>Las horas extras deben compensarse con un tipo de salario más alto. Las horas de trabajo deben cumplir las leyes nacionales o internacionales o con los estándares del marco de referencia de la industria, el que ofrezca al empleado una mayor protección.</p>	
RT01.08.08	Beneficios para los empleados, además de los que dicta la ley.	<p>Los beneficios adicionales que ayudan a establecer una mano de obra segura y fiable, y para permitir el trabajo en horas fuera del horario normal, pueden contar con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniformes gratuitos (reconociendo las diferentes necesidades culturales, ofreciendo una selección de faldas y pantalones para las mujeres). Lavado gratuito del uniforme.</li> <li>• Comidas gratuitas.</li> <li>• Pago por enfermedad, ¿algo seguramente obligatorio en la mayoría de los destinos?</li> <li>• Pago por maternidad/paternidad, ¿seguramente obligatorio en la mayoría de los destinos?</li> </ul>	Ofrezca otros beneficios además de los ya mencionados, como el uso gratuito del gimnasio, aparcamientos subvencionados, seguros médicos o planes de pensiones.

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnizaciones por lesiones en el trabajo.</li> <li>• Oportunidad para desarrollar habilidades (Ej. clases de idiomas, desarrollo profesional continuo, revisiones anuales de formación)</li> <li>• Transporte gratuito para los empleados que trabajen horas fuera del horario normal.</li> </ul>	
RT01.08.09	Procedimientos y documentos disciplinarios	Todo el mundo debe ser tratado con respeto y no estar expuesto a crueldad, sea física, verbal o abuso sexual, formas de intimidación u otros acosos.	Establezca procedimientos de reclamaciones a través de los cuáles los empleados puedan plantear quejas (incluyendo quejas sobre abuso sexual) y que exija resultados justos. Haga constar por escrito procedimientos disciplinarios, expresando claramente que los abusos están prohibidos, para asegurar una respuesta consistente.
RT01.08.10	Representación del personal	Las buenas relaciones entre los empleados dependen de una buena comunicación. Un proceso formal mediante el cuál el personal pueda expresar sus opiniones al personal de dirección, permite que éstos escuchen al personal.	Un plan de renovación, grupos de personal, planes para aconsejar y orientar al personal contribuirán a una buena comunicación.
RT01.08.11	Hacerse socio de Sindicatos y organizaciones similares.	<p>Todo el mundo tiene derecho a plantear sus preocupaciones y proteger sus intereses a través de la negociación de soluciones con la dirección.</p> <p>Todos los empleados tienen derecho a unirse o a formar un sindicato de su elección y a hacer tratos</p>	<p>Asegúrese de que los empleados están informados de su derecho a libre asociación pacífica. Nadie debe ser forzado a pertenecer a una asociación.</p> <p>Adopte una actitud de cooperación hacia las actividades de los empleados, sindicatos y hacia el proceso de representación. Permita a miembros del personal ser</p>

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		colectivamente. Donde la libertad de asociación y el derecho a negociar colectivamente están restringidos por la ley, deben buscarse otras formas para fomentar la independencia y la libre asociación y negociación. El representante de los empleados no debe ser discriminado y se le debe permitir llevar a cabo su papel como representante en el lugar de trabajo.	representantes con los derechos de negociar colectivamente en nombre de los compañeros.
RT01.08.12	Nadie debe ser discriminado con respecto a su trabajo ni para el acceso a formación o a puestos superiores.	Observar la igual de oportunidades y los derechos humanos fundamentales es algo que interesa a la compañía, contratando a personas de diferentes lugares, culturas y experiencias en el negocio. Formas comunes de discriminación relacionadas con el género, raza, discapacidad y ser miembro de un sindicato; no se tolerará la discriminación basada en razas, castas, nacionalidad, religión, edad, discapacidad, género, estado civil, orientación sexual, pertenecer a un sindicato o afiliación política. No debe haber ninguna discriminación relativa a contratos, pagos, acceso a formación, promoción, finalización de contratos o jubilación.	<p>Considere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anunciar puestos superiores en medios locales populares</li> <li>• Anunciar puestos superiores en el idioma local, proporcionando opiniones a los solicitantes.</li> <li>• Trabajar con colegios locales para ayudar a los niños a entender las capacidades requeridas para trabajar en el sector turístico.</li> <li>• Establecer asociaciones con institutos para ofrecer formación de dirección en los niveles pertinentes.</li> <li>• Desarrollar asociaciones que impliquen la participación en conferencias o seminarios.</li> <li>• Asegurarse de que el personal está informado de, y que puede solicitar, puestos en la dirección cuando existan vacantes.</li> <li>• Trabajar con asociaciones profesionales para ofrecer formación y desarrollo continuos.</li> </ul>
RT01.08.13	Un procedimiento formal de reclamaciones	Un procedimiento formal de reclamaciones mediante el cuál los	

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		empleados puedan plantear sus quejas (incluyendo quejas sobre abuso sexual) y buscar una solución justa.	
	Normas y conducta para la salud y el bienestar	<p>La gestión de la salud y el bienestar fortalece a una compañía, reduciendo los riesgos y aumentando la productividad. Las condiciones de trabajo deben ser seguras e higiénicas teniendo en cuenta los riesgos específicos de la industria.</p> <p>Se debe proporcionar ropa protectora al personal que trabaje con materiales peligrosos. Se asignará la responsabilidad de la salud y bienestar a un director. La formación regular sobre la salud y el bienestar incluyendo Primeros Auxilios y formación para casos de incendios debe ser registrada y repetida para el personal en nuevos puestos de trabajo.</p> <p>Proporcionar al personal inodoros limpios, vestuarios y agua potable para beber. El alojamiento, cuando éste sea proporcionado, debe estar limpio, ser seguro y satisfacer las necesidades básicas del personal.</p> <p>Para satisfacer el reto de personas con VIH/SIDA presente en el lugar de trabajo, consulte el IHRA/UN (al completo mejor que sólo las iniciales) Guía para la Hospitalidad de la Industria respecto al VIH/SIDA. (ver sección de recursos o anexo para la dirección de la página web)</p>	

Referencia	Cuestiones Clave	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
RT01.08.14	<p>La edad mínima legal bajo la cuál no se permite a los niños trabajar en su país.</p>	<p>Esto puede lograrse mediante::  Horas limitadas para los niños menores de 14 años.  Horas de trabajo especiales y condiciones para los niños menores de 14 años.  No debe permitirse la contratación de niños para trabajar.  Las compañías deben asegurarse de que sólo emplean a personas que cuentan con una edad superior a la mínima establecida por las leyes internacionales, de acuerdo con la legislación local.</p>	<p>En algunos países y bajo ciertas circunstancias el trabajo de menores ya existe. Si usted ya tiene a niños en su mano de obra, entonces debe responder considerando el hecho de forma cuidadosa. Cualquier decisión que se tome deberá discutirse con las organizaciones pertinentes como las autoridades locales y ONGs, y tener siempre en cuenta lo que es mejor para el bienestar del niño.</p> <p>Algunas acciones pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que se les ofrece y que no se les impide la asistencia a oportunidades de formación educativa.</li> <li>• Proporcionar oportunidades educativas si es necesario.</li> <li>• Limitar las horas que les está permitido trabajar.</li> <li>• Asegurarse de que no trabajan por la noche.</li> <li>• Asegurarse de que están protegidos de trabajos que son peligrosos, que requieren un alto nivel de capacitación o que minan sus derechos humanos.</li> </ul>

## SECCIÓN 4 – CUESTIONES SOCIALES Y COMUNITARIAS

### ¿Por qué es importante la comunidad en la que está situado mi negocio?

La comunidad del área pone el ambiente de fondo para el disfrute de las vacaciones. Los sitios de vacaciones de buena calidad y los mejores hoteles reflejan la cultura del lugar donde están situados. Contribuir a la economía local a través de la adquisición de productos y servicios de la región tendrá como consecuencia un negocio provechoso y unas buenas relaciones con la comunidad. A cambio, esto inspirará más confianza a los clientes, contribuirá a una buena reputación y les animará a volver.

La comunidad del área constituye uno de sus recursos y si la relación se estropea puede poner en peligro el éxito de su negocio

### ¿Qué cuestiones acerca de las relaciones comunitarias se mencionan en las Pautas?

La participación local es importante. Nos gustaría recomendar formas de abordar estas cuestiones y descubrir si podemos ser de ayuda o aprender de su experiencia. Sus relaciones con los proveedores y la sensibilidad de los clientes con respecto a la cultura local y a la comunidad son cada vez más importantes.

### ¿Debería mi negocio unirse a un foro de turismo para explorar estas cuestiones más detenidamente?

A través de su participación en la red "Local Agenda 21" o en un grupo de turismo de las autoridades locales, puede ejercer influencia en las relaciones entre el turismo y la comunidad.

Referencia	Cuestiones Claves	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
<b>Elección de Proveedores</b>			
RT01.09.01	Adquirir productos y servicios locales antes que productos importados, dondequiera que sea posible.	Tratar de encontrar productos de origen local, sobre todo los productos frescos que se necesitan diariamente. De esta forma se favorece a los proveedores de la zona y la comunidad comparte los beneficios económicos del turismo.	
RT01.09.02	Utilice proveedores locales para : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La carne y el pescado</li> <li>• Pan y repostería</li> <li>• Verdura y fruta</li> <li>• Productos artesanales</li> </ul>	La definición del término "local" es algo bastante discutido. En este código, se considera que un hotel compra localmente si esta compra se realiza dentro de un radio de 160 kilómetros del hotel o, en las islas que tienen proveedores suficientes, de la isla. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compre carne y pescado regularmente cada semana de granjeros y pescadores, cooperativas, o proveedores independientes, comprando regularmente el pan y la repostería de cooperativas de granjeros o panaderos independientes.</li> <li>• Compre regularmente verduras y fruta fresca de granjeros, cooperativas de granjeros, o fruteros /verduleros independientes.</li> <li>• Adquiera otros productos y servicios con regularidad de otros negocios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el departamento de compras sea centralizado, identifique los productos que pueden ser adquiridos localmente y añádalos a las listas principales de proveedores.</li> <li>• Anime a que los proveedores internacionales de productos, como las bombillas de bajo consumo, pongan a disposición sus productos localmente.</li> <li>• Forme parte de iniciativas internacionales para promocionar las relaciones entre pequeños agricultores y otros negocios (Ej. proyecto como el de "Adopt a Farmer" MÁS INFORMACIÓN EN ANEXO)</li> <li>• Elabore un menú de opciones que promocióne el uso de productos locales, refleje la cultura local y fomente el uso de variedades autóctonas de temporada.</li> <li>• Elija productos de temporada</li> </ul>
RT01.09.03	Promocionar otros productos locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrezca zonas para la venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los pequeños proveedores</li> </ul>

Referencia	Cuestiones Claves	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
	<p>y servicios a los clientes, recomendando guías, restaurantes, mercados y centros de artesanía.</p>	<p>artesanal, taxis, excursiones y guías.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcione espacios para la promoción en forma de folletos, tabloneros de anuncios, o en la página web del hotel, para promocionar actividades locales.</li> <li>• Organice y promocióne excursiones a ferias de artesanía local y otros eventos.</li> <li>• Organice promociones junto con otras atracciones turísticas, con descuentos por uso múltiple.</li> </ul>	<p>a entender la política de adquisición y los estándares de calidad, si es posible a través de visitas y demostraciones in situ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que las facturas de los proveedores locales se pagan a tiempo y/o se reduce el periodo para efectuar pagos, además de ofrecer flexibilidad – por ejemplo, prolongar el tiempo de entrega para facilitar los repartos locales.</li> <li>• Trabajar con las autoridades locales o socios del negocio para aconsejar a las nuevas empresas y crear oportunidades de empresa para gente joven.</li> <li>• Organizar eventos de negocios locales y participar en la Cámara de Comercio (u otra red de negocios) para favorecer y fortalecer los negocios de la comunidad.</li> <li>• Proporcionar asesoramiento técnico, tiempo del personal u otra ayuda directa a los negocios locales relacionados con el turismo.</li> <li>• Ofrecer el tiempo del personal , donaciones financieras u otra clase de ayudas.</li> </ul>
<b>Beneficiar a las Comunidades y Grupos Vulnerables</b>			
RT01.10.01	<p>Proporcionar servicios o instalaciones para la comunidad que de no ser por el hotel no estarían disponibles</p>	<p>Una contribución significativa puede ser ayudar a la vida de la comunidad ofreciendo instalaciones que puedan ser utilizadas por la gente del área durante o fuera de la temporada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las iniciativas de la comunidad, senderismo, espacios verdes, parques, exposiciones y zonas para turistas y residentes.</li> </ul> <p>Realizar contribuciones financieras para contribuir al mantenimiento de las instalaciones valoradas por los residentes</p>
RT01.10.02	<p>Permitir acceso a gente de la zona a</p>	<p>Algunos ejemplos incluyen:</p>	

Referencia	Cuestiones Claves	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
	instalaciones y a recursos que eran propiedad pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piscinas</li> <li>• Restaurantes</li> <li>• Conferencias y reuniones</li> <li>• Acceso a las instalaciones para discapacitados</li> </ul> <p>Los negocios pueden también :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar espacio a los comerciantes locales para vender y evitar así las zonas de playa.</li> <li>• Proteger los derechos de acceso de la comunidad, por ejemplo, lugares desde donde los pescadores echan al mar sus barcas en la playa.</li> <li>• Tomar medidas para asegurar que el turismo no puede ser criticado por privar a la gente de la zona de recursos que poseían antes gratuitamente, por ejemplo, playas, charcas, etc.</li> </ul>	de la zona.
RT01.10.03	Proteger a los niños del turismo relacionado con la explotación sexual de menores.	<p>El compromiso a proteger a los menores dentro de su establecimiento y dentro de la comunidad, debe ser respaldado por unas normas o declaración escrita. Esta declaración denunciará claramente la explotación sexual de los menores. Ver Anexo 5.</p> <p>Nombrar a miembros del personal para que sean responsables principales para que se lleve a cabo esta declaración, y si la explotación de menores es un hecho que ocurre en el lugar de destino en el que se encuentra, asegúrese de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene contacto regular con el grupo local que trata</li> </ul>	La protección del menor es una de grandes preocupaciones en la mayoría de los destinos turísticos, y la puesta en práctica y la comunicación de una simple política interna, para el personal y externa para los clientes y la comunidad, contribuirá desarrollar una concienciación, la cuál es muy necesaria, para saber qué hacer para proteger a menores en peligro.

Referencia	Cuestiones Claves	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
		<p>estos casos o con una organización no gubernamental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal responsable posee la formación adecuada para reconocer casos de abuso y para proteger a los menores.</li> <li>• Los números de teléfono de contacto de las autoridades pertinentes están disponibles.</li> </ul>	
RT01.10.04	<p>Áreas donde habitan personas autóctonas y tribus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos al acceso tradicional para cruzar la zona.</li> <li>• Discriminación</li> <li>• Contacto y comunicación</li> </ul>	<p>Los derechos del pueblo indígena, especialmente si no existe ninguna escritura sobre el terreno, son una cuestión delicada para el turismo. Asegurarse de que se establecen contactos y comunicación en las zonas con población indígena, y que la población indígena no está discriminada en lo que se refiere al empleo.</p>	

Referencia	Cuestiones Claves	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
RT01.10.05	Consultar a gente de la zona, incluyendo empleados, residentes, negocios locales, autoridades locales y comunidades indígenas si es necesario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar y comunicarse con otros negocios y residentes antes de comenzar nuevos proyectos. Si es posible comprométase a más de lo que exigen las leyes básicas.</li> <li>• Empezar un estudio sobre el impacto social si se planean nuevos proyectos de construcción. Para más información sobre este tema, consulte el anexo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar con las autoridades locales para desarrollar planes de estrategia para el área.</li> <li>• Trabajar con negocios turísticos y autoridades locales para desarrollar planes para el turismo.</li> <li>• Trabajar con gente de la zona para dirigir cuestiones locales y mejorar el impacto de turismo.</li> <li>• Trabajar para aumentar el número de negocios que están en funcionamiento durante todo el año, promocionando el turismo de temporada baja, el uso de los residentes de la zona o paquetes específicos.</li> </ul> <p>Un estudio sobre el impacto social cuando se planean nuevos proyectos.</p>
<b>Cultivar un Buen Entendimiento</b>			
RT01.11.01	<p>Proporcionar orientación a los clientes para, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportarse adecuadamente (Ej. como deben vestir, regulaciones locales, alcohol)</li> <li>• Cuestiones locales de las que debe tener conocimiento el cliente, como tomar precauciones sensatas contra el crimen, acoso de vendedores y cuestiones de protección al menor.</li> <li>• Protecciones medioambientales en el lugar de destino (Ej. utilización del agua, arrojar basuras, proteger zonas de nidos de tortugas y prevenir fuegos).</li> </ul>	<p>La información debe estar disponible constantemente, a través de documentos en habitaciones y en los vestíbulos principales, la página web del hotel.</p> <p>El personal debe tener acceso a esta información y pasarla a los clientes.</p>	<p>Trabajar con operadores turísticos para distribuir la información mediante folletos de vacaciones y reuniones de bienvenida. Ayudar a las autoridades locales y a las atracciones para que tengan la información fácilmente disponible.</p>

Referencia	Cuestiones Claves	Normas a seguir	Otras Acciones y Normas a seguir de forma excepcional
RT01.11.02	Animar a los clientes a explorar más allá de los límites de la propiedad.	<p>La información para animar a los clientes a explorar puede colocarse en las habitaciones o en tabloneros en áreas públicas. Pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atracciones locales</li> <li>• Historia local</li> <li>• Parques naturales</li> <li>• Mercados</li> <li>• Rutas de senderismo, rutas de ciclismo, excursiones en barco y elegir opciones de acuerdo con la información.</li> </ul> <p>También pueden incluir información de contacto de guías locales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede invitar a grupos culturales y de la comunidad para proporcionar una interpretación de su cultura y para ofrecer espectáculos.</li> <li>• Pueden utilizarse las bibliotecas y otros recursos para animar a los clientes a explorar el área.</li> <li>• Mapas y libros de rutas pueden ponerse a disposición de los clientes.</li> <li>• Los hoteles pueden organizar visitas guiadas en el área de destino (preferiblemente organizadas por otros negocios).</li> <li>• Organizar charlas sobre cultura o de interés especial para clientes y personal.</li> <li>• Trabajar con otros negocios para ampliar la variedad de actividades culturales que se ofrecen. Ofrecer apoyo a lugares de interés cultural que sufren erosión como resultado de las presiones del turismo, haciendo públicas recomendaciones para la conservación y protección.</li> <li>• Apoyar cuestiones locales.</li> </ul>

## ANNEX 1 – Sample policy statements

### Accor Hotel

See the website for information on the Accor sustainable development organisation. [www.accorhotels.com](http://www.accorhotels.com)

### Grecootel Environmental Statement

We at Grecootel believe that the quality of the natural resources and the way they are managed are very important factors defining both short-term profitability and long term sustainability of tourism development. Since the early 1990's, the company was the first resort group to create a professional Environmental & Cultural Department, and it is now considered as the leader in the Mediterranean hotel industry for its environmental implementations. From recycling to organic farming – many small steps have been taken in this long journey to reduce the impact of tourism on our environment. After all, holidays are about beautiful places as well as impeccable hotels.

### Policy statement suggested by the English Tourism Council and Countryside Agency for Small businesses.

We are committed to the care of the environment and have undertaken the following suggestions for operating our business:  
We have appointed \_\_\_\_\_insert name\_\_\_\_\_to be responsible for our programme of environmental improvement

We have identified all of the light bulbs that are suitable for changing to low energy equivalents and have changed at least 25% of them.

We have checked our heating thermostats to ensure that they are not set too high.

We have checked dripping taps and replaced washers as necessary.

We invite visitors/guests to save water.

We buy recycled paper whenever possible.

Where facilities are available, we recycle glass and plastic.

We have maps and timetables for visitors to encourage walking and the use of public transport.

We have started a programme to reduce waste.

We have a green notice board or bedroom browser.

We encourage our visitors to consider the importance of improving and protecting the environment for future generations and invite you to make suggestions about how we may improve our environmental performance. [www.grecotel.gr](http://www.grecotel.gr)

### Hilton Group PLC – Corporate Social Responsibility Vision

At Hilton Group, we operate to high standards of performance and advocate socially and environmentally Sustainable business practice. Our aim is to bring a positive benefit to the societies in which we operate, through high quality services, economic growth, environmental protection, community involvement and, of course, employment.

## **Hilton Group PLC – Environmental Policy Statement**

We recognise that our activities have an impact on the world around us. We are committed to protecting the environment through prevention of pollution and efficient use of resources. We will strive for continual improvement of our environmental performance.

[www.hiltonhotel.co.uk/corporateinfo](http://www.hiltonhotel.co.uk/corporateinfo)

## **Taj Hotels Resorts and Palaces**

Environment Policy Statement.

The Taj Group of Hotels is committed to protect, conserve and restore our natural environment for the benefit of present and future generations: Towards this end it shall endeavour to:

- Set sound environmental objectives and targets, and integrate a process of review, as essential elements of the environmental initiatives of the group.
- Comply with all applicable environmental laws, statutes and regulations.
- Build manage and maintain hotels, food service, facilities and other allied services to operate more efficiently and profitably, using fewer resources and generating minimal waste.
- Continuously improve environmental performance and reduce environmental impact of our activities.
- Create environmental awareness among our employees, customers, suppliers and the community at large.
- This policy should be applicable to all facilities owned, managed and run by The Taj group of Hotels.

This policy has been communicated to all employees of the Taj Group of Hotels and shall be made available to the public and interested parties on demand.

## ANNEX 2- Reporting – a simple guide.

Once you have made a commitment to be a more responsible and sustainable business then it is important to recognise and communicate the benefits to your staff, customers and the local community. This type of reporting is generally described as a Sustainability Report and it reflects those aspects of business which we have referred to as sustainable tourism, namely the economic, environmental and social impacts of a business. The type of report you choose to produce will vary according to the size of your business. The purpose of Annex 2 is to offer a step by step guide and practical approach to creating a Report based on The Code. The report can bring value to your business and business relationships, in its simplest format it can be short, concise, and only communicated internally to influence and facilitate change. By reporting you will be effectively 'taking stock', measuring the benefits and successes and reflecting your business mission. You must be open and honest in your report in order to genuinely assess the progress you are making. This can also promote good relationships with the stakeholders to your business, both internally and externally.

### Context

1. The first step is to set the context. Describe in one or two sentences your business, the sector, the size and the products and services you provide. E.g turnover, profit, number of employees, countries in which you operate.

### Overview of activities

2. Set out a brief review of your activities in terms of the sections of The Code. Give an overview of the main focus, goals and vision. It is important to consider the challenges you have faced and the priorities you have set as well as future goals. If possible include key data which indicates your progress in managing your environmental impacts.

### Stakeholders

3. Who does your business affect or influence? Make a list of all the people and companies and other groups or organisations that fall into the category of stakeholders including customers, employees, owner, manager, suppliers, neighbours and non government organisations.

### Priority of information

4. For each stakeholder write down the interest they hold in your business and the information that may be relevant to them. Consider which stakeholders are key to your business; this will help you to prioritise the information and the focus of the report.

### State the Facts

5. Keep the text factual. Work through each section starting with Organisation and Management giving the policy or statement which is the cornerstone of the actions you are reporting on.
6. Finally add any additional comments on what you have learnt through the year and key challenges and partnerships.

## ANNEX 3 – ECOLABELS

Businesses adopt environmental policies and programmes for a wide range of different reasons. Whether your business has implemented an environmental programme because of the cost savings it will deliver or from a desire to protect the environment, you may wish to achieve a recognised certified standard.

In recent years, an increasing number of businesses have chosen to join certification programmes (eco-labels) as a result, the number of these programmes has multiplied in recent years and there are now more than 40 initiatives in Europe from the Green Suitcase in Germany to the Green Acorn in the New Forest.

All of these certification programmes have one thing in common. They provide a logo to those companies that exceed a baseline standard the relative value that a business stands to gain from certification programme varies significantly. If you are considering joining a tourism certification programme, the questions below may help you to select the one that is best for your business.

### Choosing the certification programme that is right for your business

- Step 1.** HOW RELEVANT IS THE SCHEME TO YOUR BUSINESS? Identify whether a certification programme is really relevant to your business. Any credible certification programme will require a specific level of effort from the business in developing and implementing environmental policies and monitoring results. It is only worthwhile joining such a programme if you have resources within the business that can take the programme forward. If resources are stretched to breaking point, or if your customers are unlikely to be swayed by your environmental programme, it is unlikely that you will be able to implement the certification programme and so it may be worth exploring other avenues such as government sources of support for environmental actions.
- Step 2.** HOW WELL RECOGNISED IS THE LABEL Identify whether the programme is likely to be known to and influence the decision of your customers. Some programmes (e.g. ISO 14001) are particularly well known to corporate purchasers and thus may be relevant if your businesses. It is important to make sure the scheme will deliver business benefits and offer competitive advantage in future years.

**Step 3. DOES THE SCHEME INCLUDE SOCIAL ASPECTS?** Ensure all the elements of sustainability are addressed by the scheme, including the social aspects of your business, for example the pure environmental issues of energy, waste and water management, and the wider ranging issues associated with integration into the local community, employing people from different backgrounds and contributing to the maintenance of the environment away from the business. Identify whether you wish to select a certification programme that awards commitment or achievement. As a general rule:

- Commitment based schemes are easy to join. Once an application is made (often requiring the development of an environmental policy statement) and relevant fees are settled, a company can use the logo of the certification scheme to illustrate its environmental commitment to customers. These schemes are favoured by companies because they require little effort at the outset, but are often considered to have little value by consumers unless the commitment is actually implemented.
- Achievement based schemes are generally less preferred by companies but are considered more credible by consumers. These schemes award the use of a logo once core criteria have been met (for example, the company can illustrate that all staff are trained in environmental issues and they are consistently reducing energy consumption, they will be able to use the logo).

Is the scheme prescriptive? Will you be given a list of items and expected to meet a certain level to be rewarded with the logo? Or can you decide what priority areas are most relevant to your operation. Generally speaking:

- **Schemes that provide a menu and specify that a certain minimum number of criteria should be met are performance based.** These specify the actual amount of impact a business may have on the environment (sometimes in quantitative terms e.g. the amount of waste produced per visitor). Performance based criteria may, for example, specify the number of staff that have been trained, the amount of energy or water consumed (or number of efficiency actions implemented) by the business or the total weight of waste produced. Only the less environmentally impacting businesses can generally join these schemes.
- **Schemes that allow you to decide on the actions that are relevant to your business are process based.** These specify that the business has gone through certain management processes to establish a relevant environmental management programme. Process based criteria may include selecting an individual with responsibility for the environmental programme, training staff about the environmental programme and have a system in place for measuring key issues, such as energy consumption. Process based programmes include a wide range of companies including some that are relatively environmentally polluting.

**Step 4. CHECK THERE IS NO CONFLICT WITH OTHER STANDARDS.** Check that the criteria within the scheme will not conflict with any quality grading that you currently hold or with health and safety requirements of your business.

- Step 5.** HOW MUCH WILL IT COST? Identify how much you are able to pay (a) to join the programme and (b) to maintain your membership. Some certification programmes have an annual membership fee and then a set of charges that are necessary as you progress through the programme. These may cover, for example, staff training and audit and assessment visits. Other schemes will provide all of these services within the annual membership fee. Beware of schemes that cannot tell you how much it will cost you to progress to different levels – they often have hidden costs that can rapidly escalate.
- Step 6.** HOW IS THE SCHEME PROMOTED? Including what it will do to promote your business. Some schemes have web sites, others belong to “directories” that advertise businesses that gain their logo. Many programmes have a very small marketing budget and you may wish to explore whether the marketing budget is sufficient to meet the aims of the programme and generate the profile your business desires. Explore whether the scheme has a high percentage of businesses participating in your destination and is willing /able to promote the destination within its materials or whether it promotes across a range of countries in which you are interested. VISIT, for example, promotes a range of different European certification schemes to consumers via dedicated publications.
- Step 7.** HOW ARE PROFITS USED? Ask how the scheme distributes any profits that it makes. Programmes that distribute income from the scheme into other sustainable/environmental activities especially in your destination can have significant business benefits.
- Step 8.** DOES IT GIVE SUPPORT AND GUIDANCE? Ask whether the scheme provides guidance/has experience within your sector in particular. Some schemes advertise their availability across the tourism industry as a whole, but have only developed detailed guidance for a small number of sectors within the industry such as hotels. Are there links with Government Agencies or charities that are able to provide free or very cheap advice. Are there links with Government Agencies or charities that are able to provide free or low cost advice?
- Step 9.** IS THERE AN AWARD SCHEME? Does the scheme provide annual award ceremonies that will provide an opportunity to network with other like minded businesses?

This information is intended as a guide only. While it is believed to be correct at the time of going to print, FTO cannot be held responsible for any actions taken solely on the basis of the advice contained within it.

## ANNEX 4. THE CODE PROTECTION OF CHILDREN FROM SEXUAL EXPLOITATION IN TOURISM

A particularly sensitive issue in the tourism industry is the growth in the commercial sexual exploitation of children, mainly in developing countries, by tourists coming often from developed countries.

A positive response to this social challenge is to cooperate with a non-governmental organisation such as ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and the Trafficking of Children for Sexual Purposes) International which has contributed to the development of The Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Commercial Exploitation in Travel and Tourism.

Suppliers of tourism services adopting this Code commit themselves to implement the following six criteria:

- To establish an ethical policy regarding commercial sexual exploitation of children.
- To train the personnel in the country of origin and travel destinations. See [www.thecode.org](http://www.thecode.org) for more details.
- To introduce a clause in supplier contracts with your suppliers, stating a common repudiation of commercial sexual exploitation of children.
- To provide information to travellers by means of catalogues, brochures, in-flight films, ticket-slips, home pages, etc.
- To provide information to "key persons" locally and work with local organisations.
- To report annually, ensuring staff and customers are aware of the positive steps you are taking.

By signing and implementing the Code in your business you will actively contribute to the protection of children from sexual abuse.

## ANNEX 5 Relevant International Standards

### United Nations Universal Declaration of Human Rights

This is the most comprehensive Human Rights Standard

[www.unhchr.ch](http://www.unhchr.ch)

### International Labour Organisation

Responsibility for setting international labour standards involving employers' and employees' representatives as well as governments and relevant technical expertise is the work of the ILO.

[www.ilo.ch](http://www.ilo.ch)

### Ethical Trading Initiative

The ETI is an alliance of companies, trade union organisations and non governmental organisations (NGO's) committed to working together to identify and good practice in the implementation of codes of labour practice, including the monitoring and verification.

The purpose of the ETI is to identify, develop and promote good practice with respect to implementing codes of labour practice. The members believe that a collaborative approach provides the opportunity for significant progress in promoting the observance of internationally recognised labour standards. [www.ethicaltrade.org](http://www.ethicaltrade.org)

## ANNEX 6 – Chemicals included on the UN FAO PIC list.

Chemical (CAS number(s))	Decision Guidance Document			Information on alternatives; submitted by governments	Information on additional evaluations; submitted by governments
	English	French	Spanish		
<b>Aldrin</b> (309-00-2)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>Binapacryl</b> (485-31-4)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>Captafol</b> (2425-06-1)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>Chlordane</b> (57-74-9)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>Chlordimeform</b> (6164-98-3)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>Chlorobenzilate</b> (510-15-6)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>DDT</b> (50-29-3)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>Dieldrin</b> (60-57-1)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>Dinoseb and dinoseb salts</b> (88-85-7)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>DNOC and its salts</b> (such as ammonium salt, potassium salt and sodium salt) (534-52-1; 2980-64-5; 5787-96-2; 2312-76-7)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		
<b>1,2-dibromoethane (EDB)</b> (106-93-4)	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		<a href="#">additional reviews</a>
<b>Ethylene dichloride</b>	<a href="#">E</a>	<a href="#">F</a>	<a href="#">S</a>		

<b>Chemical</b> <i>(CAS number(s))</i>	<b>Decision Guidance Document</b> <i>English French Spanish</i>	<b>Information on alternatives; submitted by governments</b>	<b>Information on additional evaluations; submitted by governments</b>
<i>(107-06-2)</i>			
<b>Ethylene oxide</b> <i>(75-21-8)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Fluoroacetamide</b> <i>(640-19-7)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>HCH (mixed isomers)</b> <i>(608-73-1)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Heptachlor</b> <i>(76-44-8)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Hexachlorobenzene</b> <i>(118-74-1)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Lindane</b> <i>(58-89-9)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Mercury compounds</b> including inorganic mercury compounds, alkyl mercury compounds and alkyloxyalkyl and aryl mercury compounds ( <a href="#">CAS numbers</a> )	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Pentachlorophenol</b> <i>(87-86-5)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>2,4,5-T</b> <i>(93-76-5)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Toxaphene</b> <i>(8001-35-2)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Dustable powder formulations containing a combination of :</b> benomyl at or above 7 per cent, carbofuran at above 10 per cent,	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		

<b>Chemical</b> <i>(CAS number(s))</i>	<b>Decision Guidance Document</b> <i>English French Spanish</i>	<b>Information on alternatives; submitted by governments</b>	<b>Information on additional evaluations; submitted by governments</b>
thiram at or above 15 per cent <i>(17804-35-2; 1563-66-2; 137-26-8)</i>			
<b>Methamidophos</b> (Soluble liquid formulations of the substance that exceed 600 g active ingredient/l) <i>(10265-92-6)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Methyl-parathion</b> (emulsifiable concentrates (EC) with 19.5%, 40%, 50%, 60% active ingredient and dusts containing 1.5%, 2% and 3% active ingredient) <i>(298-00-0)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Monocrotophos</b> (Soluble liquid formulations of the substance that exceed 600 g active ingredient/l) <i>(6923-22-4)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Monocrotophos</b> (all formulations) *	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Parathion</b> (all formulations - aerosols, dustable powder (DP), emulsifiable concentrate (EC), granules (GR) and wettable powders (WP) - of this substance are included, except capsule suspensions (CS)) <i>(56-38-2)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		
<b>Phosphamidon</b> (Soluble liquid formulations of the substance that exceed 1000 g active ingredient/l) <i>13171-21-6 (mixture, (E)&amp;(Z) isomers)</i> <i>23783-98-4 ((Z)-isomer)</i>	<u>E</u> <u>F</u> <u>S</u>		

<b>Chemical</b> <i>(CAS number(s))</i>	<b>Decision Guidance Document</b> <i>English French Spanish</i>	<b>Information on alternatives; submitted by governments</b>	<b>Information on additional evaluations; submitted by governments</b>
297-99-4 ((E)-isomer))			
<b>Asbestos</b> <b>Crocidolite</b> (12001-28-4) <b>Actinolite</b> (77536-66-4) <b>Anthophyllite</b> (77536-67-5) <b>Amosite</b> (12172-73-5) <b>Tremolite</b> (77536-68-6)	<u><b>E</b></u> <u><b>F</b></u> <u><b>S</b></u>	<a href="#">Alternatives from United States</a>	
<b>Polybrominated biphenyls</b> <b>(PBB)</b> (36355-01-8 (hexa-) 27858-07-7 (octa-) 13654-09-6 (deca-))	<u><b>E</b></u> <u><b>F</b></u> <u><b>S</b></u>		
<b>Polychlorinated biphenyls (PCB)</b> <b>(1336-36-3)</b>	<u><b>E</b></u> <u><b>F</b></u> <u><b>S</b></u>		
<b>Polychlorinated terphenyls (PCT)</b> <b>(61788-33-8)</b>	<u><b>E</b></u> <u><b>F</b></u> <u><b>S</b></u>		
<b>Tris</b> (2,3-dibromopropyl) phosphate <b>(126-72-7)</b>			

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

<p><b>WHAT IS RESPONSIBLE TOURISM?</b></p>	<p>Many terms are used, such as green tourism, sustainable tourism, eco-tourism, soft tourism and low impact tourism. Sustainable tourism means tourism that:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimises its negative impacts on the <b>environment</b> by, for example, reducing consumption of energy, waste and water.</li> <li>• provides employment opportunities and <b>economic benefits</b> for the destination by, for example, employing local people.</li> <li>• maximises social benefits to local <b>communities</b>, by, for example, introducing new facilities and sourcing goods and services locally.</li> </ul>
<p><b>IS RESPONSIBLE TOURISM RELEVANT TO MY BUSINESS?</b></p>	<p>Responsible tourism is relevant to all business operations no matter how small or in what sector of the travel industry. Surveys of UK travellers have illustrated that 87% of UK travellers think that it is important that their holiday doesn't damage the environment. (WHAT IS THE SOURCE FOR THIS?)</p>
<p><b>IS MY BUSINESS TOO SMALL TO HAVE A RESPONSIBLE TOURISM PROGRAMME?</b></p>	<p>All businesses will benefit from responsible tourism even very small businesses (for example, they are often locally owned and employ local people). It is important to ensure that priorities are clear relevant and achievable.</p>
<p><b>WHAT IS A SMALL BUSINESS?</b></p>	<p>For the purposes of this document, we consider the following to be small businesses:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• any serviced accommodation unit with less than 50 rooms available for guest accommodation</li> <li>• any self catering unit with less than 100 beds available for guest accommodation.</li> </ul>
<p><b>MY BUSINESS IS NOT AN ACCOMMODATION PROVIDER – IS THE CODE RELEVANT TO ME?</b></p>	<p>Yes. Tour operators intend that this Code be useful for all suppliers.</p>
<p><b>WHAT HAPPENS IF MY BUSINESS IS NOT CURRENTLY DOING ANYTHING?</b></p>	<p>Just get started. It is in the interests of your business to start becoming aware of the issues and taking some steps towards a more responsible approach.</p>
<p><b>MY BUSINESS HAS QUALIFIED FOR AN AWARD/LOGO TO ILLUSTRATE ITS ENVIRONMENTAL CREDENTIALS – WILL THE CODE BE RELEVANT TO ME?</b></p>	<p>Depending on the certification scheme or award, businesses that have achieved a recognised standard should find they can easily demonstrate that they are completing all the basic steps described in this code. Other aspects of the code should offer fresh ideas for new initiatives.</p>

<p><b>MY BUSINESS IS LOCATED IN A COUNTRY THAT HAS VERY LIMITED ACCESS TO ENVIRONMENTAL TECHNOLOGIES AND EXPERTISE. WILL THIS AFFECT MY ABILITY TO USE THE CODE OF PRACTICE?</b></p>	<p>No. Most of the actions specified in the checklists do not rely on expert knowledge. When they do, they specify low technology alternatives that are appropriate (for example, training staff to switch equipment off when it is not in use).</p>
<p><b>WHAT IF MY CUSTOMERS ARE NOT INTERESTED IN RESPONSIBLE TOURISM?</b></p>	<p>Over the last decade, an increasing number of surveys have been undertaken about the demand for responsible tourism. Generally most customers do not know how to define responsible tourism. The important factor is, when asked, clients consistently state a preference to stay in destinations that are not polluted and/or where they can observe or participate in the community (i.e. our customers actions speak louder than their words).</p>
<p><b>IF TOUR OPERATORS I USE DOES NOT PLAN TO VISIT MY PROPERTY OR WITHDRAW CONTRACTS ON THE BASIS OF THE CHECKLIST RESULTS SO WHY SHOULD I CARE?</b></p>	<p>If the consumer trend continues to favour destinations that offer the best experiences through good environmental quality and vibrant communities, it is likely that those businesses that promote these attributes will benefit.</p>

A Practical Guide to Good Practice (TOI and CELB).

Suppliers Self-Check Journal Travel Foundation

Social and Environmental Checklist (FTO)

Environmental Action Pack for Hotels. International Hotels & Restaurant Association, International Hotels Environment Initiative, UNEP,

International Hotels Environment Initiative "Environmental Management for Hotels – The industry guide to best practice"

IHEI Practical Guide to Environmental Management

IHEI benchmarking work Social Indicators – IHEI benchmarking

Green Globe 21

Caribbean Alliance for Sustainable Tourism

<http://www.cha-cast.com/>

EMAS, Green Business.

Ethical Trading Initiative Base Code

Global Code of ethics for Tourism UN & WTO

UN Norms -The human rights and responsibilities of companies.

New Human Rights Criteria for the FTSE4Good Indices

Draft Universal Rights guidelines for companies. Appendix 111

Companies and Human Rights Amnesty International

Core labour standards and Human rights in the workplace WSSD GRI and Tour Operators Supplement. Tour Operator Initiative

Human Rights is it Any of Your Business? IBLF Amnesty

The Incidence of Sexual Exploitation of Children in Tourism WTO

Supplier Sustainability Handbook 2006

Labour Standards, Social Responsibility and Tourism. Tourism Concern report.

Netregs <http://www.environment-agency.gov.uk/netregs/>

Hospitable Climates <http://www.hcima.co.uk>

Waste Counts – A handbook for Accommodation Operators <http://www.greentourism.org.uk/>

Destinet – the sustainable tourism information portal <http://destinet.ewindows.eu.org/>

United Nations Environment Programme Tourism <http://www.uneptie.org/pc/tourism/home.htm>

Switched On: Renewable Energy Opportunities in the Tourism Industry

Green Hotelier <http://www.greenhotelier.com/>

Chartered Institute of Building Service Engineers <http://www.cibse.org/>

World Tourism Organisation <http://www.world-tourism.org/>

The International Ecotourism Society <http://www.ecotourism.org/>

World Health Organisation [www.who.int/water](http://www.who.int/water)

The Challenge of HIV/AIDS in the Workplace

IHRA & UN Programme on HIV/AIDS [www.ih-ra.com](http://www.ih-ra.com)

## GLOSSARY

### CFC's & HCFC's

Chemical [compounds](#) originally developed for use in refrigeration systems, now used widely in industry. When released into the air, these compounds break down and release [chlorine](#), which causes damage to the [Earth's ozone layer](#) and is responsible for creating the [ozone hole](#).

### CHILD

Any person less than 14 years of age unless local minimum age law stipulates a higher age for work or mandatory schooling, in which case the higher age applies. If local law is set at 14 years of age in accordance with developing countries exceptions (under ILO convention No: 138) then the lower will apply.

### CHILD LABOUR

Any work by a child or young person younger than the age specified above which doesn't comply with the relevant ILO standard. Child labour is a term applied to any work which is likely to be hazardous, interfere with education, or be harmful to a young person's health, physical, mental, spiritual, moral or social development.

### DISCIPLINARY PROCEDURE

A simple fair and consistent internal procedure is necessary to manage disciplinary matters. All employees will be made aware of the type of misconduct that will lead to disciplinary action. Disciplinary matters must be dealt with as quickly as possible. The employee must be made advised of the nature of the allegation.

No action will be taken until all allegations have been investigated. At all stages of the disciplinary procedure employees will be given the opportunity to explain their case fully, usually at a formal interview. Employee will have the right to give written documented evidence if they wish to.

### DISCRIMINATION

The office of Equal Employment Opportunity (EEO) defines discrimination as:

Discrimination is defined in civil rights law as unfavourable or unfair treatment of a person or class of persons in comparison to others who are not members of the protected class because of [race](#), [sex](#), [colour](#), [religion](#), [national origin](#), [age](#), [physical/mental handicap](#), [sexual harassment](#), [sexual orientation](#) or [reprisal](#) for opposition to discriminatory practices or participation in the EEO process.

**GREY WATER** is defined as any wastewater, except from the toilet, produced from baths and showers, clothes washers.

### GREENHOUSE GASES

Some Greenhouse Gases (or GHG) occur naturally in the atmosphere, while others result from human activities. Naturally occurring greenhouse gases include water vapour, carbon dioxide, methane, nitrous oxide, and ozone. Certain human activities, however,

add to the levels of most of these naturally occurring gases. Carbon dioxide is released to the atmosphere when solid waste, fossil fuels (oil, natural gas, and coal), and wood and wood products are burned. Methane is emitted during the production and transport of coal, natural gas, and oil. Methane emissions also result from the decomposition of organic wastes in municipal solid waste landfills, and the raising of livestock. Nitrous oxide is emitted during agricultural and industrial activities, as well as during combustion of solid waste and fossil fuels. Very powerful greenhouse gases that are not naturally occurring include hydrofluorocarbons (HFCs), perfluorocarbons (PFCs), and sulfur hexafluoride (SF<sub>6</sub>), which are generated in a variety of industrial processes.

**HIGH EFFICIENCY PARTICULATE AIR (HEPA)**

Filter: a design for very fine air filters usually exceeding 98 percent atmospheric efficiency.

**IMPACT ASSESSMENT**

The process of identifying, predicting, evaluating and mitigating the environmental, social and other relevant effects of development proposals prior to a major decision being taken and commitments made.

**INTEGRATED PEST MANAGEMENT**

An environmentally sound system of controlling landscape pests, which includes well-timed non-toxic treatments and understanding of the pests' life cycles.

**LIFE CYCLE COST (LCC)**

The costs accruing throughout the service life of a material or product. Life-cycle costs address the capital costs involved in production, maintenance, and disposal, and also include other environmentally related costs concluding with any recovery, recycling, or waste management options.

**NATIVE VEGETATION**

A plant whose presence and survival in a specific region is not due to human intervention. Certain experts argue that plants imported to a region by prehistoric peoples should be considered native.

**PET** (PolyEthylene Terephthalate) is a strong but lightweight form of clear polyester. It is used to make containers for soft drinks, juices, alcoholic drinks, water, edible oils, household cleaners, and other food and non-food applications. It is fully recyclable.

**PHOTOVOLTAIC**

Generation of electricity from the energy of sunlight, using photocells.

**RECYCLED MATERIAL**

Material that would otherwise be destined for disposal but is diverted or separated from the waste stream, reintroduced as material stock, and processed into marketed end-products.

### **RENEWABLE ENERGY**

Renewable energy is an energy resource that is replaced rapidly by natural processes. Some examples of renewable energy resources are sunlight, wind, geothermal, micro scale hydropower, and wood. When you use some sunlight to warm your building, more is made almost immediately available. Water flowing in the river or creek is continually replaced by rainfall. If you chop down a tree and burn its wood in your campfire, it takes awhile for the forest to grow enough to replace that wood, but it will happen within your lifetime.

### **WATER RECLAMATION**

Reuse of effluent from wastewater treatment facilities through irrigation, land application, or other recycling methods

Useful websites for tools and information:

[www.yourhomeplanet.com/ecological](http://www.yourhomeplanet.com/ecological)

[www.greenhotelier.com](http://www.greenhotelier.com)

**Greenhotelier** is a magazine for people who care about a more environmentally and socially responsible hotel industry and its contribution to sustainable travel and tourism. From small, independent establishments to major international companies, **greenhotelier** aims to inspire, educate and challenge everyone connected with the hospitality industry to achieve more sustainable operation.