



ESTÁNDARES DE CERTIFICACIÓN

ÍNDICE

→ **Prólogo**

Preámbulo

Introducción

Objeto y ámbito de aplicación

Aplicación internacional

¿Por qué es necesaria una certificación?

Certificación Bioscore

Introducción a la certificación

- Transparencia
- Comparabilidad
- Alcance

Bloques de medición

Indicadores

Referencias cruzadas

Tipos de pruebas

Cómo interpretar la certificación Bioscore

Temas e Indicadores de evaluación

Dimensión medioambiental

· Emisiones

- Huella de carbono
- Emisiones de Alcance 1
- Emisiones de Alcance 2
- Reducción de emisiones

· Energía

- Consumo de energía
- Auditoría energética
- Reducción del consumo de energía
- Comercializadores de energía

· Agua

- Consumo de agua
- Reducción del consumo de agua
- Cálculo de la Huella Hídrica
- Equipos de agua, sistemas de riego y piscinas

· Residuos

- Separación de residuos
- Comodidades

· Restauración

- A domicilio
- Uso de los recursos y origen sostenible de los recursos en restauración

Dimensión social

· Responsabilidad Social Corporativa

- Sociedad
- Proveedores
- Clientes

Gobernanza

· Buena gobernanza

- Empleados
- Formación de los empleados
- RSE y Políticas de buena gobernanza
- Accesibilidad universal
- Movilidad sostenible

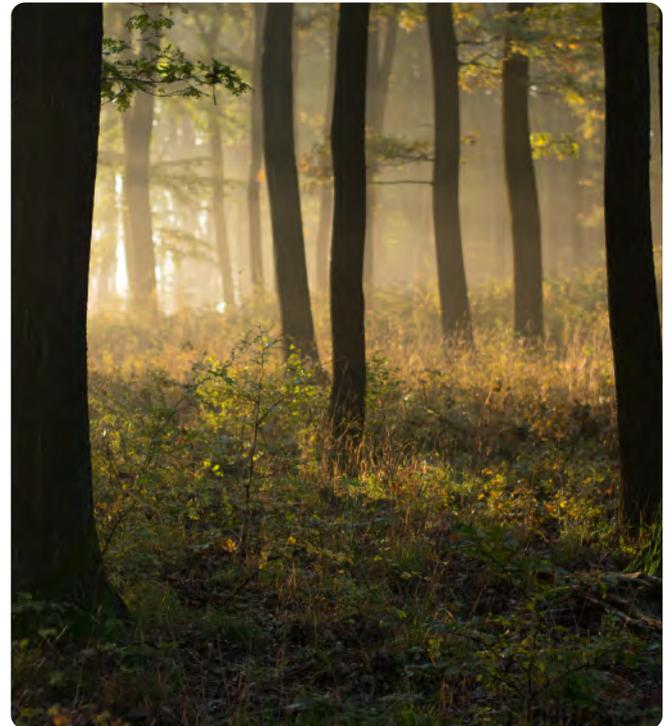
→ **Anexo I: Términos y Definiciones**

PRÓLOGO

Este documento describe el alcance y el proceso para solicitar la **Certificación de Sostenibilidad de Alojamientos Turísticos** (en adelante, **Certificación**) de **Bioscore Sustainability**, empresa dedicada a la consultoría y certificación de la sostenibilidad de los alojamientos turísticos a través de su propio software de gestión.

Actualmente, la verificación de la gestión de la sostenibilidad es un punto clave para las organizaciones turísticas internacionales, ya que responde a las demandas de los turistas, clientes, inversores y otras partes interesadas. Lejos de comunicar solo el beneficio económico, las partes interesadas esperan cada vez más que las organizaciones comuniquen el beneficio y el impacto ambiental, social y de gobernanza.

Este documento pretende servir como **un estándar de certificación en materia de sostenibilidad**, cumpliendo con los principios de transparencia y evaluación del desempeño.



Bioscore tiene como objetivo seguir promoviendo la adopción de **buenas prácticas de gestión sostenible** en los alojamientos turísticos, minimizando sus impactos, optimizando los recursos y maximizando los beneficios para el entorno que nos rodea.

La aplicación de esta norma demuestra a clientes y operadores turísticos los criterios en los que se basa la Certificación, teniendo en cuenta **el triple impacto** (Ambiental, Social, Gobernanza - a partir de ahora ESG) e involucrando los requisitos presentes en la legislación aplicable y las normas internacionales, como el *Global Reporting Initiative (GRI)*, *Global Sustainable Tourism Council (GSTC)* and *United Nations Sustainable Development Goals (SDGs)*.

PREÁMBULO

Bioscore Sustainability es un proyecto que nace en 2018 con el propósito de acompañar al sector turístico en el camino hacia la concienciación y el respeto por el medio ambiente y la sociedad.

A través de nuestro propio software de gestión, **Bioscore** digitaliza la sostenibilidad y, además, ofrecemos a nuestros clientes una certificación independiente que contempla 250 cuestiones en materia ambiental, social, buena gobernanza y asuntos económicos.

Asimismo, buscamos la mejora continua y la innovación constante. Como resultado de ello, nuestro equipo a desarrollado numerosos proyectos pioneros en el sector turístico nacional e internacional, como la digitalización de:

- ISO 21401:2019
- Ecolabel
- Huella de carbono

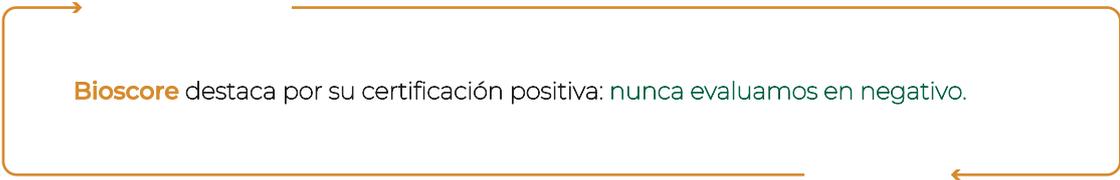
La misión de **Bioscore** es democratizar la sostenibilidad y romper con la idea concebida de que la gestión sostenible es algo inalcanzable y complejo. Digitalizamos los procesos para que nuestros clientes tengan un acceso fácil y sencillo a la gestión de la sostenibilidad.

INTRODUCCIÓN

Este documento incluye las normas y constituye una guía para nuestra Certificación, que permite evaluar los establecimientos en **cuatro niveles**, de mayor a menor exigencia en términos de requisitos:

A+, A, B y C

para facilitar la aplicación gradual y la mejora continua.



Bioscore destaca por su certificación positiva: nunca evaluamos en negativo.

El **sello C** (el de menor demanda de los cuatro que ofrecemos) equivale a un nivel de sostenibilidad del 50% - 60%.

La verificación del cumplimiento de los criterios establecidos en esta norma y la auditoría del proceso otorgará al establecimiento los derechos de uso del sello correspondiente a su puntuación, identificando la **Certificación Bioscore**.

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estas normas establecen los requisitos para los establecimientos que voluntariamente deseen adquirir la **Certificación Bioscore** e implementar la sostenibilidad, cuando la gestión del establecimiento:



Requiere un **marco** de gestión sostenible



Quiere demostrar a sus grupos de interés su **compromiso** con la sostenibilidad



Aspira a mejorar la experiencia y la satisfacción de sus **clientes**

Se entiende por **establecimiento** de alojamiento turístico los hoteles, casas rurales y otros alojamientos que ofrecen servicios de **alojamiento turístico** con recepción, servicios y habitaciones debidamente equipadas. Los establecimientos también pueden incluir servicios de gastronomía, deporte, de ocio y recreativos.

—> APLICACIÓN INTERNACIONAL

Las normas de **certificación de Bioscore** pueden ser utilizadas por otras entidades de certificación, **siempre que cuenten con el previo consentimiento legal de Bioscore y verifiquemos la forma de uso.**

¿POR QUÉ ES NECESARIA UNA CERTIFICACIÓN?

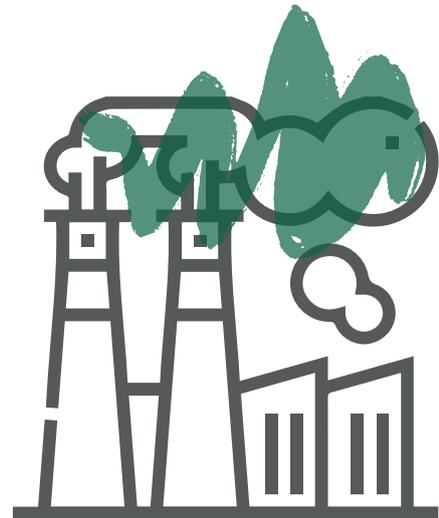
La sostenibilidad es una tendencia creciente desde el siglo XX, cuando se registró por primera vez (Informe Brundtland, 1987).

Así, la sostenibilidad se define como *"un desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades"*.

Actualmente, la sociedad se enfrenta a una constante **greenwashing** por parte de organizaciones que crean un falso posicionamiento en el mercado.

El greenwashing proviene de la alianza de los términos verde y lavado, acuñado por Jay Westvel, un investigador que detectó que las campañas verdes llevadas a cabo por ciertas organizaciones respondían más a intereses publicitarios que a intereses ecológicos.

Desde entonces, el greenwashing es cualquier práctica de una empresa que la presenta a ella y a sus productos y/o servicios como respetuosos con el medio ambiente, sin serlo.



Pero, ¿cómo se consigue esto? ¿Se está engañando a los grupos de interés?

A efectos prácticos, las empresas ocultan sus prácticas reales más perjudiciales y aprovechan lo que han clasificado como "verde" para declararse sostenibles.

Las certificaciones de sostenibilidad, como la que ofrece **Bioscore**, son una de las herramientas más útiles para luchar contra este "greenwashing" y dar razón a las prácticas y acciones de una organización.

Además, los grupos de interés y el mercado global valorarán y tendrán en cuenta la certificación del hotel, y este tendrá una **ventaja competitiva clave**.

CERTIFICACIÓN BIOSCORE

—> INTRODUCCIÓN A LA CERTIFICACIÓN



TRANSPARENCIA

A través del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, las instituciones internacionales esperan que las organizaciones conozcan y demuestren que **respetan el entorno** en el que operan, lo que implica el respeto al medio ambiente y a la biodiversidad, a los derechos humanos y laborales y a las condiciones legales y económicas.

La **certificación Bioscore** sirve como herramienta de transparencia para que aquellos establecimientos puedan demostrar sus prácticas responsables.



COMPARABILIDAD

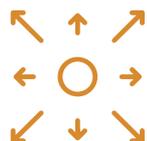
La **comparabilidad** es vital para garantizar el buen y justo funcionamiento de cualquier mercado. La posibilidad de comparar y elegir la opción que mejor se adapte a las necesidades específicas es un **derecho fundamental** para cualquier consumidor.

La **Certificación** tiene cuatro posibles sellos (**A +, A, B** and **C**) que diferencian y comparan el **grado de compromiso y cumplimiento con la sostenibilidad** de un establecimiento.

Esta diferencia gradual impulsa a los establecimientos a la **mejora continua** e indirectamente favorece el servicio que disfrutan los clientes.

CERTIFICACIÓN BIOSCORE

—> INTRODUCCIÓN A LA CERTIFICACIÓN



ALCANCE

El proceso de Certificación es **100% online** y cuenta con una auditoría posterior de las pruebas aportadas en las emisiones. Además, es aplicable a los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional e internacional.

Actualmente, **Bioscore** está presente en:

- **Europa**
 - Andorra
 - Austria
 - Bélgica
 - República Checa
 - Francia
 - Alemania
 - Holanda
 - Hungría
 - Italia
 - Luxemburgo
 - Polonia
 - Portugal
 - Rumanía
 - Eslovaquia
 - España
 - Suiza
 - Reino Unido
- **Estados Unidos de América**
- **Latinoamérica**
 - Argentina
 - Chile
 - Colombia
 - México
 - República Dominicana
 - Uruguay
 - Venezuela
- **América del Sur**



CERTIFICACIÓN BIOSCORE

—> BLOQUES DE MEDICIÓN

La metodología de **Bioscore** se compone de 3 bloques de medición, con sus respectivos indicadores.

Los bloques se centran en:

- **Dimensión medioambiental**
- **Medición Social**
- **Gobernanza**

Alineado con los criterios internacionales de ESG/ESG.

—> INDICADORES

Cada bloque está compuesto por sus respectivas cuestiones, que son un indicador del estado de la organización en la materia. El establecimiento no obtendrá una puntuación suficiente si no muestra las evidencias requeridas como indicador en las cuestiones.

La puntuación total del establecimiento se calcula por igual para cada uno de los pilares de la **sostenibilidad; ambiental, social y de gobernanza.**

—> REFERENCIAS CRUZADAS

Para desarrollar la metodología de **Certificación de Bioscore**, se ha utilizado un conjunto de iniciativas y normas, tanto globales como específicas del sector.

Estas normas se han cruzado con los requisitos propios de **Bioscore** para lograr una evaluación que incluye más de 200 cuestiones relacionadas con el medio ambiente, la sociedad y la buena gobernanza.

CERTIFICACIÓN BIOSCORE

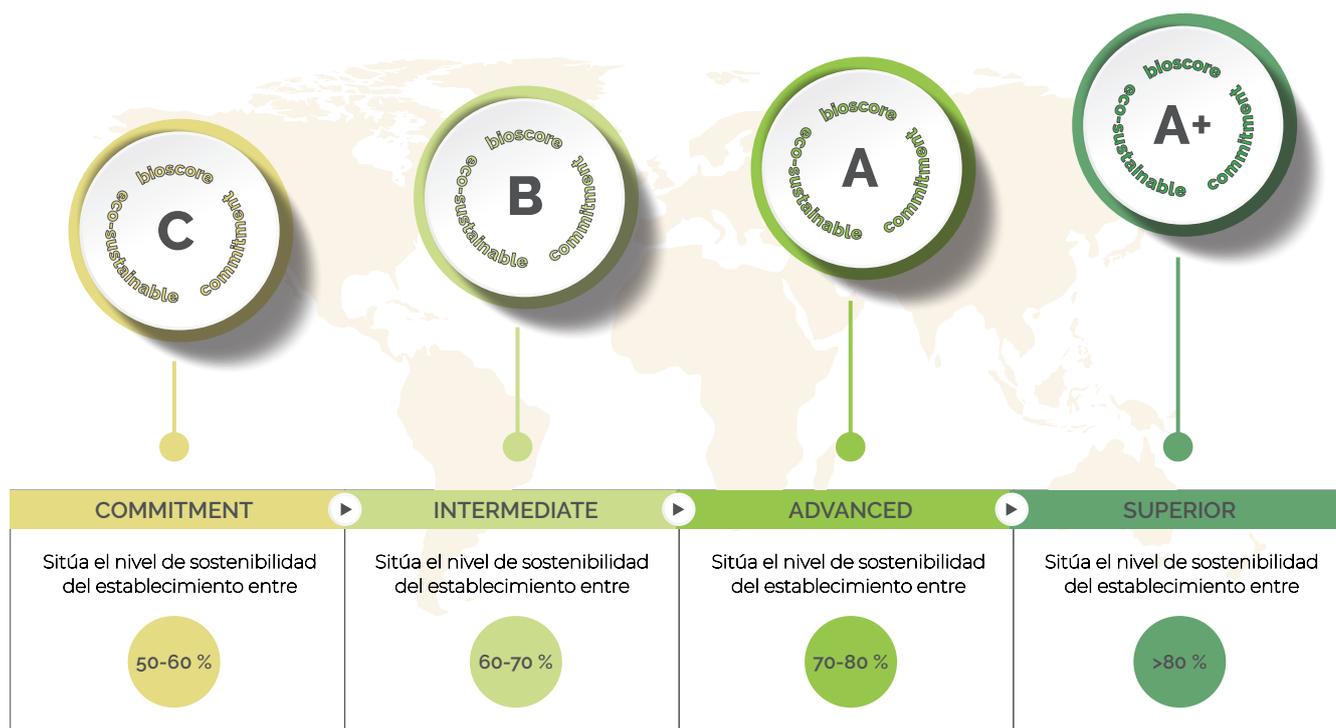
TIPOS DE PRUEBA

Algunos de los indicadores utilizados están asociados a la obligación de aportar evidencias que luego nuestro equipo técnico en sostenibilidad revisa y audita internamente para validar dichas evidencias.

Las evidencias son, por ejemplo, políticas, códigos, manuales de gestión, declaraciones de la alta dirección, documentos de certificación, memorias de cálculo, metodologías y procedimientos, explicaciones de procesos, entre otros



CÓMO INTERPRETAR LA CERTIFICACIÓN BIOSCORE



TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN: Dimensión Medioambiental

→ EMISIONES



HUELLA DE CARBONO

Se entiende por **Huella de carbono** "la totalidad de los gases de efecto invernadero emitidos directa o indirectamente por un individuo, organización, evento o producto".

El análisis de la huella de carbono proporciona así un dato que puede utilizarse como indicador ambiental mundial de la actividad realizada por la organización, ya que **identifica la cantidad de emisiones de GEI que se liberan a la atmósfera como resultado del desarrollo de su actividad**, lo que permite identificar las fuentes de emisión y establecer medidas eficaces de reducción del consumo de energía, así como mejorar la utilización de recursos y materiales para un mejor comportamiento ambiental.

Las emisiones asociadas a las operaciones de una organización pueden clasificarse como emisiones directas o indirectas.

Indicador: Huella de carbono total del último año.

Pruebas: Informe de cálculo

EMISIONES DE ALCANCE 1

El **alcance 1** se refiere a las **emisiones directas de GEI**; son emisiones procedentes de fuentes que son propiedad de la organización o están bajo su control.

Son las **emisiones liberadas in situ** en el lugar donde se realiza la actividad, por ejemplo, las emisiones debidas al sistema de calefacción si se basa en la combustión de combustibles fósiles (desplazamientos en vehículos, Consumo de combustibles fósiles y fugas de equipos de aire acondicionado y/o refrigeración).

Indicador: Toneladas métricas de CO₂

EMISIONES DE ALCANCE 2

El **alcance 2** se refiere a las **emisiones indirectas de GEI**; son emisiones resultantes de las actividades de la organización, pero que se producen en fuentes de propiedad o bajo el control de otra organización, por ejemplo, la emisión de la electricidad consumida por la organización, cuyas emisiones se han producido en el lugar donde se generó esa electricidad (consumo de electricidad).

Indicador: Toneladas métricas de CO₂

REDUCCIÓN DE EMISIONES

El cálculo de las emisiones de un establecimiento es el primer paso del camino propuesto por el **Ministerio de Transición Ecológica y Desafío Demográfico**: Calcular, Reducir, Compensar. El segundo paso, como se puede ver, es la **reducción de las emisiones**. El compromiso de las organizaciones para reducir sus emisiones responde a las directrices de las instituciones internacionales, especialmente el ODS 13. «Acción por el clima» y uno de los doce indicadores del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) «Medición y reducción de emisiones de carbono.»

Pruebas: Objetivos de reducción de emisiones

TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN: Dimensión Medioambiental

→ ENERGÍA



CONSUMO DE ENERGÍA

El consumo de energía o consumo energético es el **gasto total de energía** que realiza un establecimiento, que suele incluir más de una fuente de energía.

Está asociado al gasto de luz y energía eléctrica. La **Certificación** no sólo tiene en cuenta el consumo energético del establecimiento, sino también el de todas las instalaciones de las que dispone el alojamiento turístico (piscinas, spa, restaurantes..).

Pruebas: Informe de cálculo o metodología utilizada para registrar el consumo de energía

AUDITORÍA ENERGÉTICA

Por auditoría energética se entiende la **inspección, el estudio y el análisis** de los flujos energéticos de un establecimiento, con el fin de verificar que el registro se lleva a cabo correctamente y evaluar los incumplimientos.

Evidencia: Evaluación, auditoría y/o certificado de eficiencia energética

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

Al igual que con la Huella de Carbono, los criterios a la hora de registrarse favorecen la medición y el establecimiento de objetivos. En este caso, **Bioscore** aconseja que los establecimientos tengan objetivos de reducción del consumo de energía para ser más sostenibles. Esta cuestión se alinea con uno de los indicadores principales del WTTC "Medición y reducción del uso de la energía".

Pruebas: Objetivos de reducción del consumo de energía

COMERCIALIZADORES DE ENERGÍA

Los vendedores de energía son empresas que adquieren energía en el mercado para venderla a un cliente final. Dentro de ellas, hay comercializadores con certificado **GDO (Garantía de Origen Renovable)**, lo que representa un enfoque más sostenible del consumo energético del establecimiento. Esta cuestión responde a las metas establecidas en el ODS 7. «Energía asequible y no contaminante.»

Prueba: Certificado GDO de comercializador contratado o última factura de la compañía eléctrica.

TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN: Dimensión Medioambiental

→ AGUA



CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua es el **gasto total de agua** que realiza un establecimiento. España se encuentra entre los diez países del mundo con mayor Huella Hídrica. La **Certificación** no sólo tiene en cuenta el consumo de agua del establecimiento sino también el consumo de todas las instalaciones de las que dispone el alojamiento turístico (piscinas, spa, restaurantes...)

Evidencias: Memoria de cálculo o metodología utilizada para registrar el consumo de agua.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA

Los criterios al ser registrados favorecen la medición y establecimiento de objetivos. En este caso, **Bioscore** aconseja que los establecimientos cuenten con objetivos de reducción de consumo hídrico con el fin de ser más sostenibles. El compromiso por parte de las organizaciones de reducir su consumo de agua y cuidar la contaminación del agua responde a las directrices de las instituciones internacionales, especialmente al ODS 13. "Acción por el clima", al ODS 6 "Agua limpia y saneamiento" y a uno de los doce indicadores del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) "medición y reducción del consumo de agua".

Evidencia: Objetivos de reducción de consumo hídrico

CÁLCULO DE LA HUELLA HÍDRICA

Un indicador cada vez más frecuente del **consumo de agua** es la Huella Hídrica. Similar a la Huella de Carbono, la Huella Hídrica consiste en la **medición del volumen de agua dulce** (en litros o metros cúbicos) **utilizado a lo largo de toda la cadena de producción de un bien de consumo o de servicio.**

Los establecimientos de alojamiento turístico no suelen tener hoy una Huella Hídrica, pero desde **Bioscore** te animamos a calcularla para reducir y compensar este valioso activo. Además, esta Huella Hídrica puede ser auditada y certificada por un tercero.

Indicador: litros o metros cúbicos del eje anterior.

Evidencia: Informe de cálculo de la huella hídrica y Certificado de auditoría de la huella hídrica.

EQUIPOS DE AGUA, SISTEMAS DE RIEGO Y PISCINAS

Se entiende por equipo de agua o hidroneumático a los **sistemas especialmente creados para el suministro y distribución de agua.** Por otro lado, se entiende por sistema de riego aquellos que se utilizan para proporcionar a la flora la cantidad de agua adecuada; para los establecimientos con jardín o zonas verdes, es una parte esencial. La **Certificación Bioscore** no sólo contempla el gasto de agua del establecimiento, sino de todo el complejo de alojamientos turísticos.

Indicador: flujo de agua del equipo en litros por minuto (l/min.)

TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN: Dimensión ambiental

→ RESIDUOS



SEPARACIÓN DE RESIDUOS

La segregación es el proceso de clasificar los residuos y eliminarlos o almacenarlos por separado. Los residuos secos se reciclan, mientras que la materia húmeda se compone adecuadamente.

El reciclaje, de origen asiático y milenario, es una de las herramientas más eficaces para la producción responsable e indirecta, implica el cuidado del medio ambiente que nos rodea. Cuando una organización segrega y recicla sus residuos, participa en la reducción de la sobreexplotación de los recursos naturales y reduce la contaminación del aire y del agua. Por ello, segregar los residuos en el establecimiento se alinea directamente con los ODS. 13. "Acción por el clima", 14. "Vida submarina" y 15. "Vida de los ecosistemas terrestres".

En este apartado de la evaluación de la Certificación, **Bioscore** analiza qué tipo de residuos segrega el establecimiento de alojamiento turístico a través de preguntas sobre:

- **Papel, cartón:** productos higiénicos y sanitarios y especiales no están incluidos.
- **Vidrio:** material cerámico amoroso utilizado para fabricar ventanas, lentes, botellas y diversos productos. No debe confundirse con el cristal.
- **Contenedores**
- **Residuos orgánicos:** todos los elementos que son desechos o residuos de origen animal y/o vegetal. Se degradan rápidamente.
- **Residuos peligrosos:** la clasificación como peligrosos depende de la normativa local. Los residuos peligrosos más comunes son: corrosivos, químicamente reactivos, explosivos, inflamables, tóxicos y radiactivos.
- **Pintura**
- **Cartuchos:** pequeño depósito donde se almacena la tinta líquida.
- **Productos fitosanitarios y sus envases:** mezclas químicas que contienen sustancias activas cuyo objetivo es proteger a las plantas de los organismos nocivos. También se consideran fitosanitarios los que destruyen las plantas o inhiben la germinación.
- **Baterías y bombillas**
- **Plásticos de un solo uso:** alineados con uno de los indicadores del WTC y con obligación de eliminación por parte de la Unión Europea (entrada en vigor en España en 2023)
- **Fertilizantes químicos, pesticidas y herbicidas ecológicos:** se utilizan para aumentar y mantener la calidad del suelo y las plantas. Los ecológicos son aquellos que no son productos químicos sintéticos, sino que proceden de organismos o elementos que se encuentran en la naturaleza.
- **Residuos urbanos:** incluye muebles y colchones que ya no son útiles, materiales de floor, utensilios y cubiertos y secciones eléctricas y electrónicas.

En caso de segregación de los residuos indicados en la evaluación, el establecimiento debe aportar pruebas.

Evidencia: explicación del proceso de segregación que se utiliza una vez agotada la vida útil de un producto.

Evidencia correspondiente a papel y cartón: certificación de papel y cartón.

Evidencias correspondientes a la reducción de plásticos de un solo uso: Plan de reducción de plásticos de un solo uso.

Evidencias correspondientes a los fertilizantes, herbicidas y plaguicidas químicos orgánicos, así como a los productos de limpieza ecológicos/orgánicos: certificación del producto o imagen/fotografía del mismo donde conste este etiquetado.

COMODIDADES

Los establecimientos de alojamiento turístico suelen ofrecer a sus huéspedes **comodidades o artículos de aseo**, tanto en los aseos de las zonas comunes como en las habitaciones. La Certificación contempla el grado en que las comodidades son ecológicas o sostenibles, preguntando por su capacidad de recarga (como dispensadores o surtidores) o si tienen etiqueta ecológica.

Evidencias: presentar la documentación pertinente que demuestre que las comodidades son productos ecológicos.

TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN: Dimensión medioambiental

→ RESTAURACIÓN



A DOMICILIO

En la evaluación de la **Certificación, Bioscore** analiza qué tipo de envase utiliza el establecimiento en caso de ofrecerse a recoger las sobras de comida y para los productos ofrecidos en el servicio de cafetería (papel y cartón, plástico u otros). La importancia de plantear esta cuestión es saber hasta qué punto el establecimiento es consciente de los plásticos y envases desechables, tal como lo establece uno de los doce indicadores del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).

USO EFICIENTE Y ORIGEN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS EN RESTAURACIÓN

Un uso eficiente de los recursos se considera el uso sostenible de los recursos limitados y tratar de minimizar los efectos sobre el medio ambiente: «hacer más con menos.» Esta definición responde al principio de producción responsable contenido en el ODS 12. «Producción y consumo responsables.»

La evaluación de la **Certificación** incluye preguntas sobre el uso y calidad del agua del grifo, residuos alimentarios, proximidad de los productos (kilómetro cero -KM0) y su temporalidad, gastronomía de la cultura local, certificación de productos y oferta de menús adecuados para diferentes dietas (veganos, vegetarianas, celíacas, sin lactosa).

Evidencia: Informe de registro de residuos, documentación de certificación del producto relevante, copia de menús, declaraciones.

Evidencia de productos orgánicos: Certificados orgánicos correspondientes para alimentos y bebidas.

TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN: Dimensión Social

→ RESPONSABILIDAD SOCIAL



La Comisión Europea renovó en 2011 la estrategia de la Unión Europea para promover la responsabilidad social y presentó una nueva definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), también denominada Responsabilidad Social Empresarial (RSE): «la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad»

Para asumir plenamente su responsabilidad social, las empresas deben aplicar, en estrecha colaboración con las partes interesadas, un proceso destinado a integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas y el respeto de los derechos humanos, a fin de maximizar la creación de valor compartido para las partes interesadas y para la sociedad.

SOCIEDAD

En cuanto al impacto en la sociedad, la evaluación de la **Certificación Bioscore** contempla si el establecimiento tiene acciones de voluntariado y/o colabora con asociaciones locales.

También se cuestiona si el alojamiento turístico integra elementos de la cultura local en el diseño de sus productos y servicios y si ofrece información sobre el patrimonio natural y cultural y la gastronomía de la zona.

Para estas cuestiones, se exige como evidencia una declaración que indique cómo se cumplen estos criterios.

Evidencia: explicación de las acciones de voluntariado desarrolladas por la organización

Evidencia: enumeración de las asociaciones con las que colabora la organización

Evidencia de cómo informa sobre las medidas ecológicas: enlace a la información sobre las medidas ecológicas en la página web y evidencia de la existencia de carteles informativos sobre las medidas ecológicas en el establecimiento (file en formato PDF, imagen, etc.).

PROVEEDORES

Se entiende como proveedora o empresa proveedora, a toda persona que proporcione o suministre a otra organización lo necesario para un fin determinado, en este caso, el desarrollo de la actividad de alojamiento turístico.

Los proveedores son partes clave de la cadena de suministro de nuestras instalaciones. El término cadena de suministro se refiere, en términos generales, al conjunto de funciones, procesos y actividades que ponen los servicios a disposición de los consumidores. La gestión sostenible de la cadena de suministro implica minimizar el impacto negativo en todos los procesos hasta que el cliente disfrute del servicio final; no es una tarea fácil, ya que implica enfrentar muchos desafíos que tradicionalmente no se han abordado. De este modo, la **Certificación** cuestiona a los proveedores responsables del establecimiento

Indicador: porcentaje de compras sobre el total de compras que provienen de proveedores responsables.

CLIENTES

Se entiende por cliente toda persona que disfruta de los servicios ofrecidos por el establecimiento. En este caso, también se les llama «huéspedes»

Los clientes pueden influir en la sostenibilidad del establecimiento a través de comentarios y decisiones. En cuanto a la retroalimentación, la **Certificación** contempla si el establecimiento solicita la opinión de sus clientes sobre sus prácticas medioambientales. En cuanto a las decisiones de los huéspedes, el establecimiento puede declarar el cambio de toallas y ropa de cama a petición del huésped, una práctica que significa ahorro de recursos y menor impacto ambiental y que, además, se alinea con uno de los doce indicadores del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) -programa de reutilización de ropa de cama-.

Evidencia: en caso de solicitar la opinión de sus huéspedes, se expone la metodología utilizada para registrar las opiniones.

TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN: Gobernanza

—> BUENA GOBERNANZA

EMPLEADOS

Se entiende por empleado una persona que trabaja para otra persona u organización a cambio de un salario.

La sociedad está acostumbrada a hablar de sostenibilidad sólo desde una perspectiva medioambiental. Sin embargo, esto es sólo el resultado de la emergencia climática que se vive actualmente. La sostenibilidad abarca tres dimensiones: ambiental, social y de gobernanza. Así es como, para **Bioscore**, las buenas prácticas de gobernanza (comúnmente conocida como Buena Gobernanza), son tan importantes como el cuidado del medio ambiente y el respeto a la sociedad, y deben contemplarse en la **Certificación** que emitimos.

Las prácticas de buena gobernanza incluyen la reserva de empleo para **personas con diversidad funcional**, que, a veces, la organización está obligada por ley a hacerlo. Asimismo, este trabajo para personas con diversidad funcional debe adaptarse a sus necesidades específicas. En caso de no tener la obligación legal de reservar empleo, nos interesa saber si el establecimiento los contrata de manera equitativa, ya que es un buen indicador del grado de inclusión y lucha por la desigualdad social y las oportunidades (alineado con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible 10. «Reducción de la Desigualdad»**).

En cuanto a la retroalimentación de los trabajadores, es importante que la alta dirección del establecimiento tenga en cuenta la opinión o el punto de vista de los trabajadores a la hora de tomar decisiones. La **Certificación** contempla la solicitud de opinión sobre las medidas ecológicas de la organización.

Evidencias: metodología utilizada para registrar la opinión de los empleados.

FORMACIÓN DE EMPLEADOS

Siendo una de las partes interesadas más importantes para una organización, la alta dirección debe mantener satisfechos a los empleados y asegurarse de que tienen las capacidades y habilidades para realizar su trabajo. Para ello, es aconsejable **formar a los empleados del establecimiento en temas medioambientales y de sostenibilidad**, con el fin de lograr una organización unificada y alineada con el compromiso medioambiental, social y económico.

La **Certificación** incluye los planes de formación para el alojamiento turístico, así como los procesos internos de promoción y planes de incentivos.

Evidencia: Política de Formación para sus Empleados.

TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN: Gobernanza

—> BUENA GOBERNANZA

RSE Y POLÍTICAS DE BUENA GOBERNANZA

Las políticas de una organización, en este caso de un alojamiento turístico, son un conjunto de directrices o un conjunto de normas que se tienen en cuenta para alcanzar los objetivos establecidos por la alta dirección. Sirven de guía para la gobernanza y la acción, y son documentos de referencia en cualquier empresa. La formulación de políticas públicas está directamente alineada con el principio de transparencia y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16. «Paz, Justicia e Instituciones Sólidas».

La **Certificación** incluye temas sobre diversas políticas, tales como: Política Ambiental, Política de Responsabilidad Social Corporativa, Política de Igualdad, Política de Movilidad para sus Empleados, Política de Apoyo Comunitario Local, Política de Calidad, Política de Buenas Prácticas Laborales, Política de Protección de Niños y Adolescentes, Política de Salud y Seguridad, Política de Gestión del Tiempo y Memoria de Sostenibilidad.

Evidencia: adjuntar copia de las pólizas que el establecimiento declara tener

Evidencia: informe de sostenibilidad

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Siguiendo la línea de inclusión está la accesibilidad universal. La accesibilidad universal se entiende como la condición que los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, deben cumplir para ser comprensibles, utilizables y práctico por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Supone la estrategia del «diseño para todos». De esta forma, la **Certificación Bioscore** contempla si el establecimiento ofrece un servicio de guía o interpretación a sus huéspedes, opciones de Braille en los servicios hoteleros, así como pictogramas en las zonas comunes para personas con TEA y/o diversidad funcional.

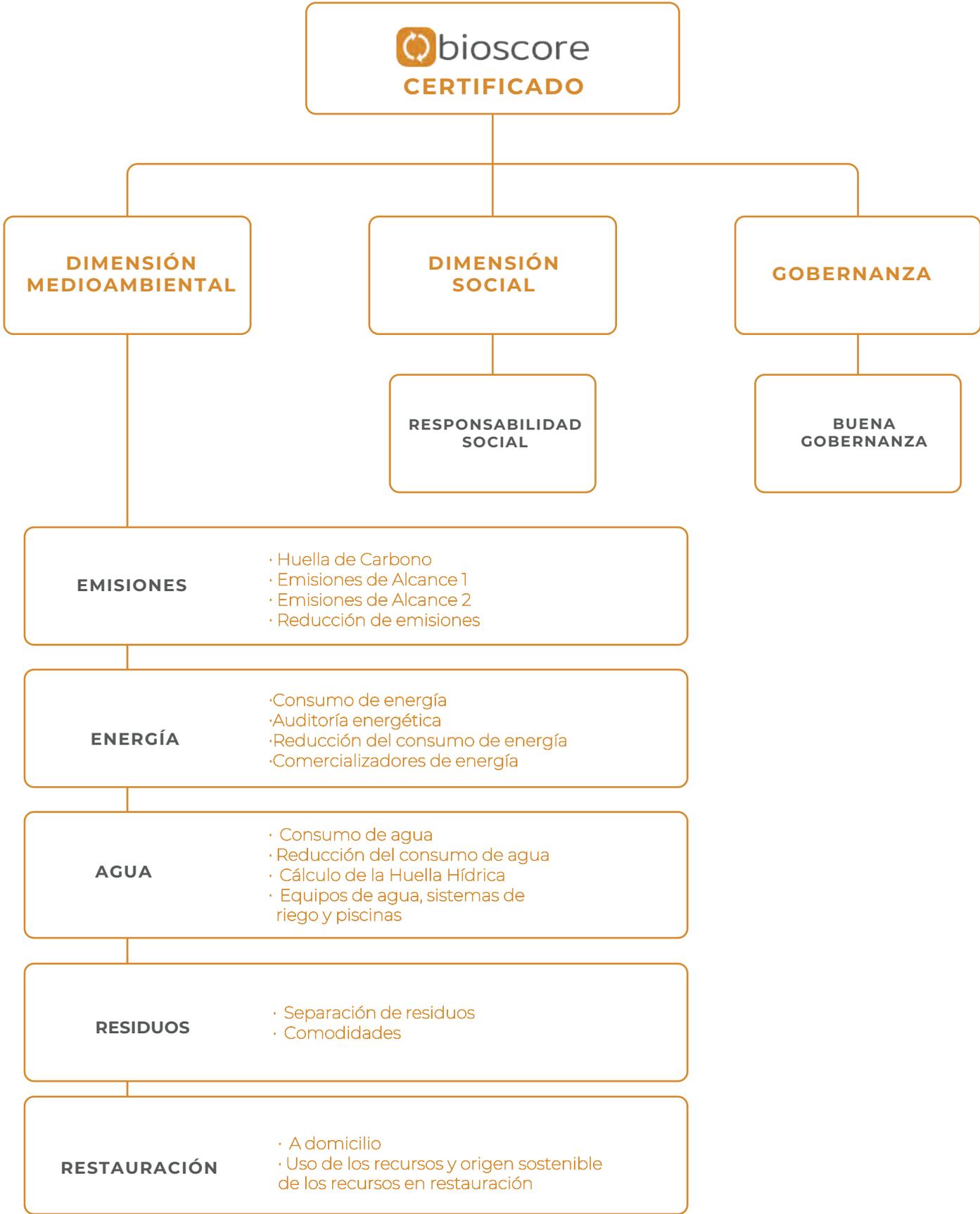
Evidencia: declaración de los servicios y/o productos accesibles ofrecidos.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

La movilidad sostenible se entiende como el modelo de transporte saludable y hipocarbónico que prioriza la mejora de la calidad de vida urbana y el bienestar colectivo; «implica garantizar que nuestros sistemas de transporte respondan a las necesidades económicas, sociales y medioambientales, minimizando sus repercusiones negativas» (Ministerio de Transición Ecológica y Desafío Demográfico, Gobierno de España).

Cuando una organización ofrece vehículos de movilidad sostenible a sus huéspedes y empleados, se alinea directamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3. «Salud y bienestar» y Objetivo de Desarrollo Sostenible 11. «Ciudades y comunidades sostenibles.» La **Certificación Bioscore** pregunta a los establecimientos sobre la oferta de bicicletas, patinetes eléctricos y puntos de recarga para vehículos eléctricos, para valorar en qué medida el alojamiento turístico favorece la movilidad sostenible.

¹ Trastorno del Espectro Autista: abarca un amplio espectro de trastornos que se diferencian por dificultades en la comunicación y la interacción social, junto con patrones de comportamiento restrictivos y repetitivos.



ANEXO I: TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A los efectos de esta norma, se aplican los siguientes términos y condiciones:

Accesibilidad universal: condición de que los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, deben reunirse para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Supone la estrategia del «diseño para todos.»

Medidas correctoras: medidas para eliminar la causa de una falta de conformidad.

Biodiversidad: variabilidad entre organismos vivos de todo tipo, incluidos los ecosistemas terrestres, marinos y acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte. El término se refiere a la diversidad dentro de las especies y los ecosistemas y entre ellos.

Buenas prácticas: Conjunto de acciones emprendidas para reducir los impactos ambientales y sociales y las pérdidas de materiales y recursos, mediante cambios en los hábitos y actitudes de las personas para llevar a cabo procesos y actividades.

Cliente: Organización o persona que contrata el servicio para sí mismo o para terceros.

Código de Conducta: Conjunto de principios establecidos voluntariamente por una organización para servir de guía para la adopción de medidas responsables.

Adquisición responsable: Proceso de integración de consideraciones éticas, ambientales y sociales en las decisiones de compra de bienes y servicios de una organización.

Alta dirección: Máxima autoridad de la organización.

Eficiencia ecológica: Capacidad de suministrar bienes y servicios a un precio competitivo, que satisfagan las necesidades humanas y la calidad de vida, reduciendo progresivamente el impacto ambiental y la intensidad de la utilización de los recursos durante todo su ciclo de vida.

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

Hostelería: Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y alimentación a huéspedes y viajeros mediante compensación económica.

Huésped: Cliente que se registra en el alojamiento turístico.

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

Indicador: Cuantificación numérica para medir o comparar los resultados realmente obtenidos de procesos, productos o servicios.

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

Medio ambiente: El entorno en el que opera una organización, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Mejora continua: Proceso de optimización continua del sistema de gestión para lograr mejoras en el desempeño general, de conformidad con la política de la organización.

Incumplimiento: Fallo de un requisito.

Organización: Sociedad, sociedad, firma, sociedad o institución, o parte o combinación de las mismas, sean o no sociedades, públicas o privadas, que tiene sus propias funciones y administración.

Parte interesada: Persona o grupo que participa o se ve afectado por el desempeño de una organización.

Patrimonio cultural: Todos aquellos elementos y manifestaciones tangibles o intangibles producidos por las sociedades, resultado de un proceso histórico en el que la reproducción de ideas y materiales constituyen factores de identificación y diferenciación de un país o región.

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

Plan de Acción: Instrumento que facilita el cumplimiento de los propósitos establecidos por una organización, mediante una definición adecuada de objetivos y metas. El Plan de Acción permite organizar y orientar estratégicamente las acciones, los procesos, los instrumentos y los recursos disponibles hacia el logro de los objetivos y metas mediante la utilización de indicadores que faciliten el seguimiento y la evaluación de las acciones y sirvan de guía para la oportuna adopción de decisiones.

Política de Sostenibilidad: Declaración hecha por la Dirección de la organización de sus intenciones y principios de acción en relación con el desarrollo sostenible.

Procedimiento: Una forma específica de realizar una actividad o proceso. Los procedimientos pueden o no estar documentados.

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

- Son coherentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible
- Se basen en el comportamiento ético, el cumplimiento de las leyes aplicables y de los instrumentos intergubernamentales;
- Se integran en las actividades en curso de la organización

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que se produzca un suceso peligroso determinado y la magnitud de sus consecuencias.

Sostenibilidad: Utilización de recursos económicamente viable, socialmente justa y ambientalmente responsable que satisfaga las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de acceder a ellos en el futuro.

Sistema de gestión sostenible: Sistema utilizado para desarrollar e implementar la «política de sostenibilidad» y gestionar sus impactos sociales y medioambientales.

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

Turismo sostenible: Turismo que tiene plenamente en cuenta los impactos económicos, sociales y medioambientales actuales y futuros para satisfacer las necesidades de los visitantes, la industria, el medio ambiente y las comunidades receptoras.

Turista: Cualquier persona que se traslada a un lugar fuera de su residencia habitual, pasa la noche y permanece allí más de 24 horas.



www.bioscore.info

info@bioscore.info

(+34) 963 526 133

