



2023 - V2

# CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD BIOSCORE

Esquema de certificación

[info@bioscore.info](mailto:info@bioscore.info) | [bioscore.info](https://www.bioscore.info)

# ÍNDICE

## 4 PRÓLOGO

## 6 PREÁMBULO

## 8 INTRODUCCIÓN

## 10 OBJETO

## 12 POR QUÉ ES NECESARIA UNA CERTIFICACIÓN

## 14 CERTIFICACIÓN BIOSCORE

### PRINCIPIOS

- Transparencia
- Comparabilidad

### ALCANCE

### ASPECTOS FUNDAMENTALES

### REQUISITOS

### TIPOS DE PRUEBAS

### CÓMO INTERPRETAR LA CERTIFICACIÓN BIOSCORE

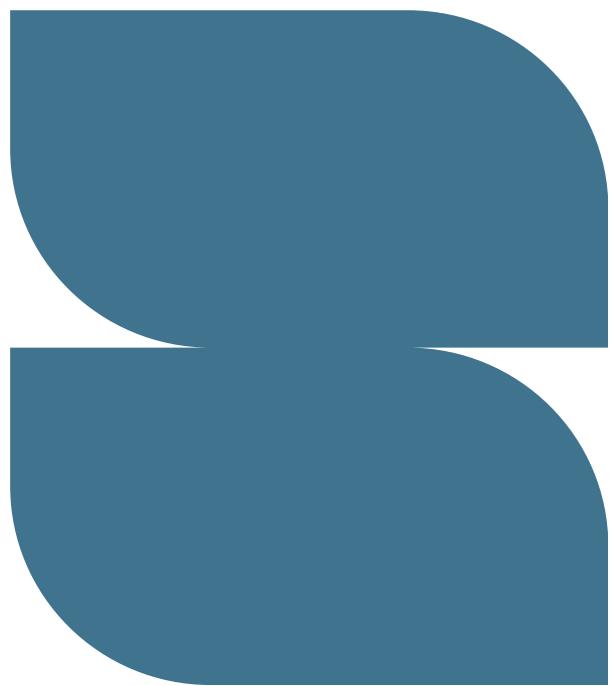
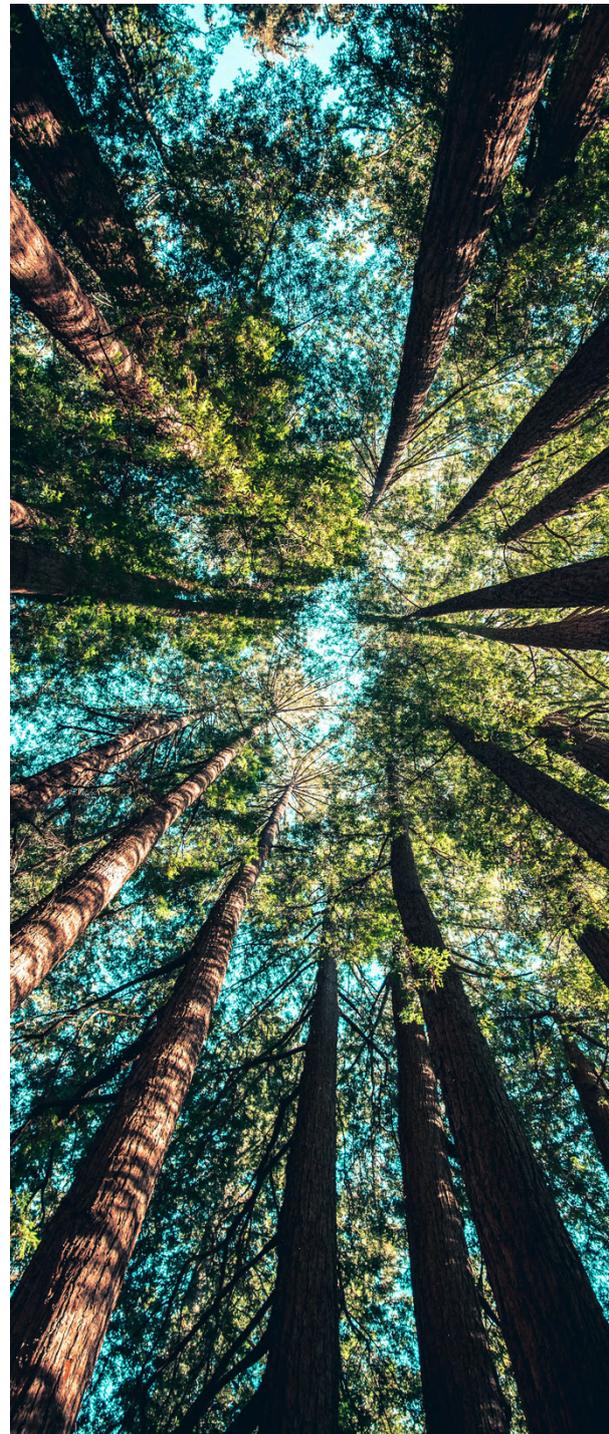
### MAPA DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN BIOSCORE

## 21 TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

#### EMISIONES

- Huella de carbono
- Emisiones de Alcance 1
- Emisiones de Alcance 2
- Emisiones Alcance 3
- Reducción de emisiones



# ÍNDICE

## 21 TEMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

#### 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

#### RESIDUOS

- Separación de residuos
- Amenities o artículos de aseo

#### RESTAURACIÓN

- Lucha contra el desperdicio alimentario
- 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
- Movilidad sostenible

## 42 ANEXO I

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES





bioscore

PRÓLOGO

[bioscore.info](http://bioscore.info)

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 de todo el mundo, 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 también su impacto ambiental, social y de gobernanza.

El presente documento pretende servir como un **estándar de certificación** en materia de sostenibilidad, cumpliendo con los principios de transparencia y evaluación del desempeño. **Bioscore Sustainability** tiene como objetivo promover 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 Certificación tiene en cuenta el triple impacto (**Ambiental, Social, Gobernanza** - a partir de ahora ASG) de la organización y toma como referencia la legislación aplicable y los requisitos presentes en las normas de organismos internacionales reconocidos como el **Global Reporting Initiative (GRI)**, el **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**, así como los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas**.

La aplicación de estos criterios acreditados, la auditoría de expertos y la verificación por tercera parte, han supuesto el reconocimiento del **estándar Bioscore** por parte de las empresas del sector turístico, incluidas **OTA's** y motores de búsqueda internacionales como **Booking.com, Destinia.com, Onthebeach.com** o **Bidroom.com** entre otras.





bioscore

PREÁMBULO

[bioscore.info](http://bioscore.info)

**Bioscore Sustainability** es un proyecto que nace en 2018 con el propósito de acompañar a las empresas del sector turístico en el camino hacia la concienciación y el respeto por el medio ambiente, así como la adopción de criterios ASG en su gestión. Sin olvidarnos de ofrecer una garantía al cliente del producto turístico, que, cada vez más, tiene en cuenta el criterio de sostenibilidad en su toma de decisiones para planificar sus viajes y estancias.

A través de su propio software de gestión, **Bioscore** digitaliza la administración de la sostenibilidad y, además, ofrece a sus clientes una **certificación independiente** que puede contemplar más de **250 cuestiones en materia ambiental, social y buena gobernanza**.

Asimismo, en busca la mejora continua y la innovación constante, el equipo **Bioscore** ha desarrollado numerosos proyectos pioneros en el sector turístico nacional e internacional, como herramientas digitales para la gestión de los requisitos:

- **de la norma ISO 21401:2019**
- **de la etiqueta Ecolabel**
- **del estándar Blue Leaf**
- **del cálculo de Huella de carbono**
- **del cálculo de Huella hídrica**
- **Registro de consumos**

La misión de **Bioscore Sustainability** es **democratizar la sostenibilidad**, rompiendo con la idea concebida de que la gestión sostenible es algo inalcanzable, complejo e inaccesible. Digitaliza los procesos para que sus clientes, independientemente del tamaño, estructura o recursos de la organización, tengan un acceso fácil y sencillo a la gestión de la sostenibilidad.





**bioscore**

**INTRODUCCIÓN**

[bioscore.info](http://bioscore.info)

Este documento incluye los criterios y constituye una guía para la Certificación, que permite evaluar los establecimientos en cuatro niveles, de mayor a menor exigencia en cumplimiento de requisitos (**A+**, **A**, **B** y **C**), para facilitar la aplicación gradual y la mejora continua.

**Bioscore** destaca por su certificación positiva, es decir, identifica y evalúa las buenas prácticas de la organización en materia de sostenibilidad y propone medidas de actuación para prevenir prácticas no deseadas y avanzar en la mejora continua.

El sello C, equivalente a un nivel de sostenibilidad entre el 50% - 60% de acuerdo con los criterios **Bioscore**, supone el punto de partida para la certificación.

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





**OBJETO**

[bioscore.info](http://bioscore.info)

Esta norma establece los requisitos para los establecimientos de alojamiento turístico que voluntariamente deseen adquirir la **Certificación Bioscore** e incorporar la sostenibilidad en la gestión del establecimiento cuando:

- Quiere reducir su impacto negativo en el medioambiente
- 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 locales, instalaciones o infraestructuras estables abiertas al público en las que las empresas prestan servicios de alojamiento a los huéspedes, con o sin prestación de otros servicios complementarios. Según esta definición (del RD 10/2021, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunidad Valenciana), consideraríamos los establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, viviendas de uso turístico, campings, alojamientos rurales, entre otros. Aunque no son obligatorios, los establecimientos también pueden incluir servicios de gastronomía, deporte, de ocio y recreativos.





**POR QUÉ ES  
NECESARIA UNA  
CERTIFICACIÓN**

[bioscore.info](http://bioscore.info)

# POR QUÉ ES NECESARIA UNA CERTIFICACIÓN

La **sostenibilidad** es un concepto definido por primera vez en el Informe Brundtland (1987) creado por la Comisión de Medio Ambiente de las Naciones Unidas y que cada vez tiene más relevancia. Así, la **sostenibilidad** se define como "**un desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades**".

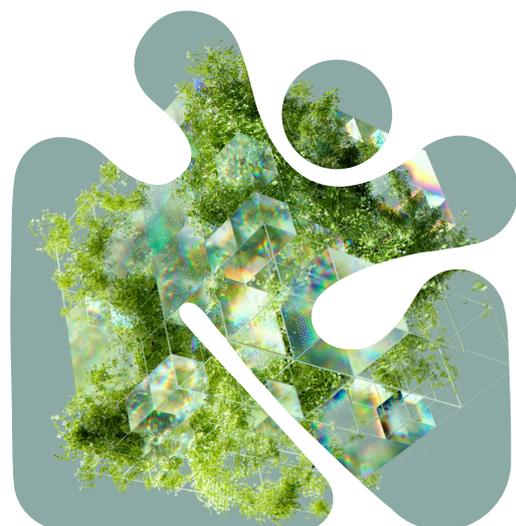
Casi al mismo tiempo que surgía la sostenibilidad, también en la década de los años ochenta, apareció el término "**greenwashing**", que proviene de la alianza de los términos verde y lavado, acuñado por Jay Westvel, un investigador ecologista estadounidense que detectó que las campañas verdes llevadas 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, para posicionarse en el mercado.

Pero, ¿cómo luchar contra el greenwashing y ofrecer garantías a los grupos de interés?

Las certificaciones de sostenibilidad, como la que ofrece **Bioscore Sustainability**, son una de las herramientas más útiles para luchar contra este greenwashing y mostrar las buenas prácticas de una organización, con la garantía de que se ajustan a requisitos acreditados y a la supervisión de una tercera parte independiente.

Un establecimiento que esté certificado por **Bioscore Sustainability** contará con una ventaja competitiva en su mercado.





bioscore

CERTIFICACIÓN  
BIOSCORE

[bioscore.info](http://bioscore.info)

## PRINCIPIOS

### **1. Transparencia**

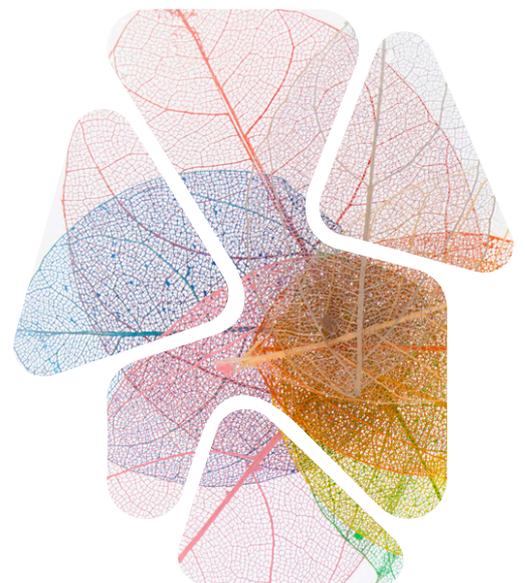
A través del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, las instituciones internacionales esperan que las organizaciones conozcan y demuestren que respetan el entorno en el que operan, lo que implica el respeto al medio ambiente y a la biodiversidad, a los derechos humanos y laborales y a las condiciones legales y económicas. Estos principios están inspirando varios textos legales de alcance internacional y nacional (como la Ley española 11/2018 en materia de información no financiera o la directiva CSRD de la UE), por lo que la información sobre gestión no económica de las empresas, incluyendo las prácticas sostenibles, es ya una obligación en muchos casos.

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

### **2. 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** y **C**) que diferencian y comparan el grado de compromiso y cumplimiento con la sostenibilidad de un establecimiento. Esta clasificación gradual impulsa a los establecimientos a la mejora continua de su gestión e, indirectamente, favorece la mejora del servicio que disfrutan los clientes.



## ALCANCE

El proceso de certificación es **100% online**, a través del **software de gestión Bioscore**, cuenta con una auditoría en la que se comprueba el cumplimiento de requisitos y se examinan las evidencias aportadas y, por último, se hace una auditoría de tercera parte con una consultora externa.

Además, la certificación **Bioscore** tiene **alcance nacional e internacional**, para los establecimientos turísticos españoles y los que se encuentran fuera de nuestras fronteras, ya sean propiedad de empresas españolas o de empresas de otros países.



Actualmente, **Bioscore Sustainability** está presente en

### Europa

- Alemania
- Andorra
- Austria
- Bélgica
- Dinamarca
- Eslovaquia
- Estonia
- Finlandia
- Francia
- Grecia
- Hungría
- Irlanda
- Italia
- Letonia
- Luxemburgo
- Malta
- Países Bajos
- Polonia
- Portugal
- República Checa
- Rumanía
- Suiza
- Turquía

### Estados Unidos de América

### Latinoamérica

- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colombia
- México
- Panamá
- República Dominicana
- Uruguay
- Venezuela

## ASPECTOS FUNDAMENTALES

La metodología de **Bioscore** se basa en el análisis del triple impacto, es decir, la forma en que la actividad del establecimiento turístico genera un impacto medioambiental, social y económico (**criterios ASG**).

Por lo tanto, los requisitos de la Certificación están relacionados con estas 3 dimensiones (**Ambiental, Social y Gobernanza**) y, a su vez, para que los establecimientos puedan relacionarlos con aspectos de su gestión, los hemos agrupados en 6 bloques que son: **Emisiones, Energía, Agua, Residuos, Restauración y Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**.

Para formular los requisitos de **Certificación de Bioscore**, se han consultado distintas clasificaciones, certificaciones y normas, tanto globales como específicas del sector, de alcance nacional e internacional.

Estas referencias se han cruzado con los requisitos propios de **Bioscore** para lograr una evaluación que incluye más de 250 cuestiones relacionadas con el medio ambiente, la sociedad y la buena gobernanza.

## CERTIFICACIÓN BIOSCORE

### DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

#### **EMISIONES**

- Huella de carbono
- Emisiones de Alcance 1
- Emisiones de Alcance 2
- Emisiones Alcance 3
- 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

#### **RESIDUOS**

- Separación de residuos
- Amenities o artículos de aseo

#### **RESTAURACIÓN**

- Lucha contra el desperdicio alimentario
- 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
- Movilidad sostenible
- Prácticas de protección de la biodiversidad

## REQUISITOS

Cada bloque contiene distintos requisitos presentados en forma de preguntas sobre aspectos de la gestión del establecimiento, a los que se les otorga una valoración y que van a indicar el nivel de sostenibilidad en distintas materias.

El establecimiento tiene que responder todas las cuestiones aportando los datos y documentación adjunta que se solicite. Las preguntas que así lo requieran solo se validarán si se adjuntan las evidencias.

Es importante señalar que, los establecimientos que solicitan la **Certificación Bioscore** se comprometen a aportar información veraz, firmando una declaración voluntaria en el momento de la contratación.

En la puntuación total del establecimiento, las tres dimensiones, **ambiental, social** y de **gobernanza** tienen el mismo peso en la valoración.

El establecimiento solo obtendrá la certificación si alcanza el **sello C**, es decir **el 50% de la puntuación**.

La certificación es válida durante **un año** y, transcurrido este tiempo, el alojamiento debe someterse a un nuevo proceso de certificación que incluye la evaluación por terceros.



## TIPOS DE PRUEBA

Algunos de los requisitos están asociados a la obligación de aportar evidencias que luego el equipo técnico de **Bioscore** examina en la auditoría de certificación.

Las evidencias son documentales y pueden ser: políticas, códigos de uso interno, instrucciones internas, declaraciones de la alta dirección, documentos de certificación, memorias de cálculo, metodologías y procedimientos, explicaciones de procesos, registros de control, cartelería, fotografías, links con información publicada, etc.



## CÓMO INTERPRETAR LA CERTIFICACIÓN BIOSCORE



### COMPROMISO

Sitúa el nivel de sostenibilidad del establecimiento entre

**50-60 %**



### INTERMEDIO

Sitúa el nivel de sostenibilidad del establecimiento entre

**60-70 %**



### AVANZADO

Sitúa el nivel de sostenibilidad del establecimiento entre

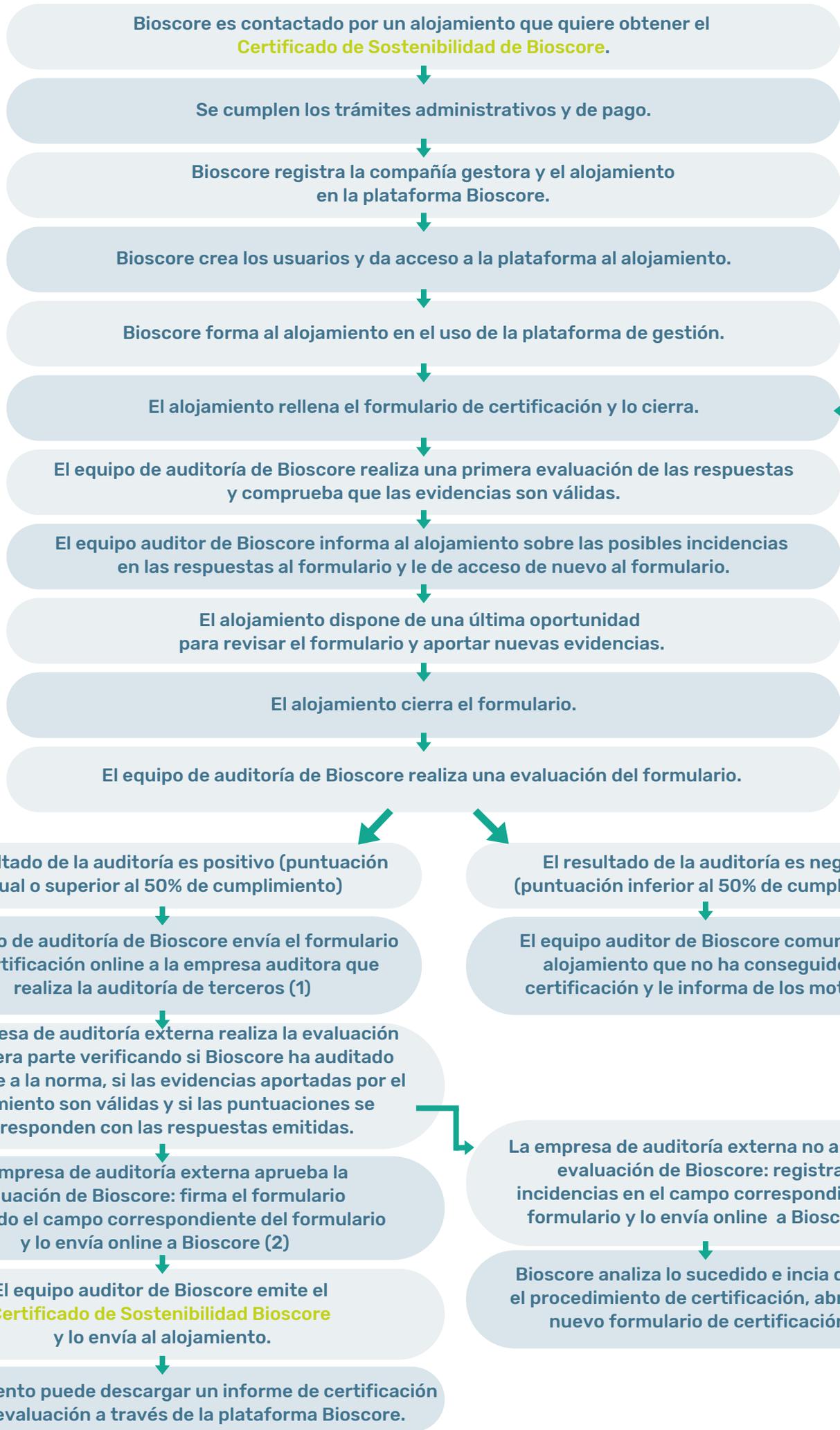
**70-80 %**



### SUPERIOR

Sitúa el nivel de sostenibilidad del establecimiento entre

**>80 %**



(1) Una vez enviado el formulario de certificación a la empresa de auditoría externa, no podrá reabrirse ni modificarse en ningún caso.  
 (2) La empresa de auditoría externa no puede acceder al formulario para modificarlo, sólo puede visualizarlo y rellenar los campos de firma e informe de incidencias.  
 (3) Como el formulario está cerrado y no se puede acceder a él de ninguna manera, sólo se puede iniciar otros procesos de certificación abriendo un nuevo formulario de certificación.



bioscore

TEMAS E  
INDICADORES  
DE EVALUACIÓN

[bioscore.info](http://bioscore.info)

Los requisitos del **Estándar de Certificación de Sostenibilidad de Bioscore** están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



# DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

[bioscore.info](http://bioscore.info)



## 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, ya que identifica la cantidad de emisiones de GEI que se liberan a la atmósfera como resultado del desarrollo de la actividad de una organización, 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

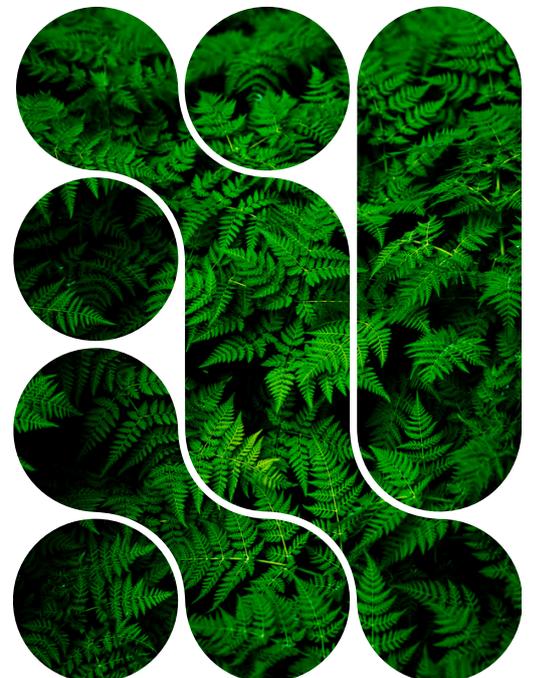
**Pruebas:** Informe de cálculo

## 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.

Constituyen las emisiones liberadas en el lugar donde se realiza la actividad, por ejemplo, las emisiones debidas al sistema de calefacción si se basa en la utilización de combustibles fósiles. Normalmente consideraremos para el cálculo del alcance 1 el consumo de combustibles fósiles por parte de las instalaciones fijas de la organización y las fugas de equipos de aire acondicionado y/o refrigeración).

**Indicador:** Toneladas métricas de CO<sub>2</sub>



## EMISIONES DE ALCANCE 2

El alcance 2 se refiere a las emisiones indirectas de GEI que resultan de la actividad de la organización, porque son necesarias para producir bienes o servicios que la empresa emplea. Por ejemplo, para producir la electricidad que la organización consume se han generado emisiones.

**Indicador:** Toneladas métricas de CO2

## EMISIONES DE ALCANCE 3

Se refiere a las emisiones de que provienen de la cadena de valor de una compañía y que no están bajo el control directo de ella, por ejemplo, las que generan nuestros proveedores con el transporte para abastecernos de mercancía, o nuestros clientes cuando se desplazan a nuestro establecimiento, etc. Estos indicadores son los más difíciles de alimentar, pero la tendencia es que controlemos las emisiones en toda la cadena de valor.

**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 (MITECO): 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 para cumplir con el **ODS 13. "Acción por el clima"** y es 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



## 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.

Aunque en un primer momento lo asociamos al consumo de energía eléctrica para el alumbrado y los sistemas de climatización, aire acondicionado y/o calefacción; tendremos en cuenta todas las fuentes de energía (renovables y no renovables) así como los distintos combustibles que alimentan las instalaciones y equipamientos que hacen funcionar todo el establecimiento y sirven para prestar los servicios: cocina, piscinas, spas, restaurantes, alojamiento, etc.

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

## AUDITORÍA ENERGÉTICA

Las auditorías energéticas permiten conocer la distribución de consumos y costes energéticos de una empresa, identificando y cuantificando las posibilidades de ahorro con medidas de eficiencia energética y energías renovables.

**Evidencia:** Evaluación, auditoría y/o certificado de eficiencia energética realizada por una tercera parte cualificada.

## REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

Al igual que con la Huella de Carbono, la medición de los consumos energéticos nos permite establecer objetivos de reducción. Bioscore aconseja que los establecimientos incluyan en su gestión sostenible la reducción de consumos energéticos, lo que va al encuentro de otro 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

Las empresas comercializadoras de energía se encargan de comprar energía al por mayor, y en ocasiones también producirla, para venderla en el mercado al cliente final. La contratación de empresas comercializadoras con certificado GdO (Garantía de Origen Renovable), representa un enfoque más sostenible del consumo energético del establecimiento, a su vez alineado con 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



## CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua es el gasto total de agua dulce que realiza un establecimiento. Es importante señalar que el agua es uno de los recursos naturales más escasos en todo el mundo y que en España encontramos muchas zonas de estrés hídrico. La Certificación no sólo tiene en cuenta el consumo de agua potable sino también el consumo de todas las instalaciones de las que dispone el alojamiento turístico: ACS (Agua Caliente Sanitaria), AFCH (Agua Fría de Consumo Humano), sistemas de calefacción, antiincendios, instalaciones recreativas (piscinas, Spas, etc.), fuentes ornamentales, sistemas de riego, etc.

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

## REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA

Claramente, **Bioscore** recomienda registrar los consumos de agua para fijar objetivos de reducción. El compromiso por parte de las organizaciones de reducir el consumo y evitar la contaminación del agua responde a las directrices de las instituciones internacionales y especialmente vienen plasmadas en el **ODS 13 "Acción por el clima"**, el **ODS 6 "Agua limpia y saneamiento"** y en 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

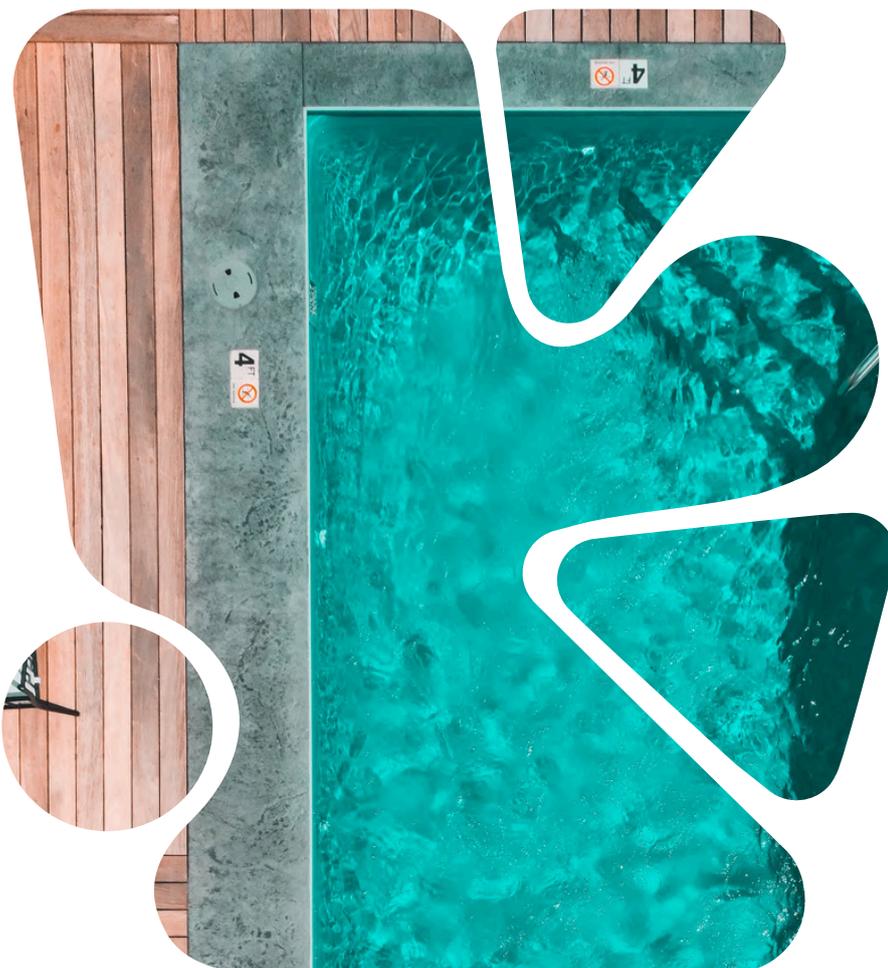


## CÁLCULO DE LA HUELLA HÍDRICA

Un indicador cada vez más frecuente en la gestión del agua es el cálculo de Huella Hídrica que 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 manejar este indicador, pero desde **Bioscore** te animamos considerarlo. Además, el cálculo de Huella Hídrica puede ser auditado y certificado por un tercero.

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



## SEGREGACIÓN DE RESIDUOS

La segregación es el proceso de separar eficientemente los desechos y productos que van a parar a la basura, con el objetivo de reducir, reutilizar y reciclar el mayor porcentaje posible de éstos.

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, del suelo y del agua. Por ello, segregar los residuos en el establecimiento turístico 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 para 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 amorfo utilizado para fabricar ventanas, lentes, botellas y diversos productos. No debe confundirse con el cristal.
- Envases: botellas y envases de plástico, envases metálicos y briks.
- 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: cuya desaparición está alineada con uno de los indicadores del **WTTC** y con la **normativa 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 voluminosos: incluye muebles y colchones que ya no son útiles, materiales de suelos, utensilios y cubiertos, y secciones eléctricas y electrónicas.

Para comprobar el sistema de gestión de residuos del establecimiento turístico se pide la aportación de distintas 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 etiquetado que incluya dicha información.





### LUCHA CONTRA EL DESPERDICIO ALIMENTARIO

El aprovechamiento de los recursos, la reducción del desperdicio y la reducción de los desechos, entre otros, están en la base de la sostenibilidad. Cuando un establecimiento turístico facilita que los clientes se lleven a casa los alimentos no consumidos en el restaurante o en la cafetería, está luchando contra el desperdicio de alimentos, pero también, dependiendo del material con el que estén hechos los envases, con la reducción de los plásticos de un solo uso, a la vez que favorece el reciclado de materiales.

De la misma manera, si el establecimiento monitoriza el desperdicio alimentario obtiene la información necesaria para poder establecer objetivos de reducción del desperdicio alimentario.

**Evidencia:** Registro de monitorización del desperdicio alimentario.

### USO EFICIENTE Y ORIGEN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS EN RESTAURACIÓN

En **Bioscore** abogamos por el uso sostenible de los recursos limitados y tratar de minimizar los efectos negativos sobre el medio ambiente: "hacer más con menos". Nos comprometemos así con el principio de producción responsable contenido en el **ODS 12. "Producción y consumo responsables"**.

La evaluación de la **Certificación** incluye preguntas sobre el uso del agua del grifo, la adquisición de productos de proximidad (kilómetro cero -KMO), de temporada, orgánicos, con certificaciones ecológicas, la composición de la oferta gastronómica (gastronomía de la cultura local) y platos adecuados para diferentes dietas (veganas, vegetarianas, sin gluten).

**Evidencia:** Documentación de certificación del producto relevante, copia de menús, declaraciones.

**Evidencia de productos orgánicos:** Certificados orgánicos correspondientes a alimentos y bebidas.



## DIMENSIÓN SOCIAL



## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Comisión Europea renovó en 2011 la estrategia de la UE para promover la responsabilidad social y presentó una nueva definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), también denominada **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**: *"la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad"*.

Las empresas, en estrecha colaboración con las partes interesadas, deben considerar las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas y el respeto por los derechos humanos en su gestión para maximizar la creación de valor compartido con las partes interesadas y la sociedad.

### SOCIEDAD

Para evaluar su impacto social, la **Certificación Bioscore** contempla si el establecimiento participa en acciones de voluntariado y/o colabora con asociaciones locales.

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

Se exigen como evidencias del cumplimiento de estos requisitos.

- Explicación de las acciones de voluntariado desarrolladas por la organización
- 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 (archivo en formato PDF, imagen, etc.)



### PROVEEDORES

Se entiende como proveedor o empresa proveedora, a toda aquella 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 si el establecimiento conoce el nivel de sostenibilidad de sus proveedores.

**Indicador:** Porcentaje de compras sobre el total que provienen de proveedores responsables



### CLIENTES

Se entiende por cliente toda persona que disfruta de los servicios ofrecidos por el establecimiento. En el caso de los establecimientos turísticos, como se ofrece servicio de alojamiento, también se les llama "huéspedes".

Los clientes pueden influir en la sostenibilidad del establecimiento a través de su comportamiento y sus comentarios. En cuanto a la retroalimentación, la Certificación contempla si el establecimiento solicita la opinión de sus clientes sobre sus prácticas medioambientales. Y sobre las decisiones de los huéspedes, el establecimiento puede ofrecer al cliente la posibilidad de optar por prácticas más sostenibles como la reutilización de toallas y ropa de cama, o como el servicio de limpieza según demanda. Actuaciones que favorecen el ahorro de recursos y tienen un menor impacto ambiental, además de estar enlazadas 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



# GOVERNANZA

[bioscore.info](https://bioscore.info)



## EMPLEADOS

La **certificación Bioscore** analiza la empresa turística desde su triple impacto, es decir, tiene en cuenta que la organización, además de buscar la rentabilidad financiera, tiene como objetivo generar un impacto social, ambiental y económico a través de su actividad principal, que beneficia a la sociedad y contribuye a cuidar del medio ambiente.

Por eso, las buenas prácticas de gobernanza (comúnmente conocidas 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.

Existen varias prácticas que definen la buena gobernanza en relación a los empleados como, por ejemplo, que la alta dirección del establecimiento informe a los empleados sobre las medidas sostenibles implantadas en la empresa y que tenga en cuenta su opinión o punto de vista a la hora de tomar decisiones. El análisis de estas cuestiones se incluye en la **Certificación Bioscore**.

**Evidencias:** Metodología utilizada para registrar la opinión de los empleados.



## FORMACIÓN DE EMPLEADOS

Los trabajadores son los que tienen que poner en práctica las medidas sostenibles adoptadas por la empresa y los que más fácilmente descubren las posibles incidencias que ocurren en las operaciones, así como pueden identificar las oportunidades de mejora. Por ello es fundamental que reciban formación en temas medioambientales y de sostenibilidad.

Uno de los requisitos valorados es contar con un plan de formación del personal, y que además éste cuente con formación en cuestiones medioambientales.

**Evidencia:** Política de Formación para sus Empleados

**Indicador:** Número de horas de formación del personal en cuestiones medioambientales

## RSC Y POLÍTICAS DE BUENA GOBERNANZA

Las políticas de una organización, son documentos que recogen principios, pautas a seguir, formas de pensar y de actuar en relación a determinadas áreas y que emanan de la dirección de la empresa. Constituyen un elemento clave de la gobernanza y están relacionadas con el principio de transparencia y el ODS **16**. "*Paz, Justicia e Instituciones Sólidas*".

La Certificación evalúa las buenas prácticas de la gobernanza por la existencia de diversas políticas como: **Política Ambiental, Política de Responsabilidad Social Corporativa, Política de Igualdad y Género, Política de Movilidad para sus empleados**, etc.

**Evidencia:** Adjuntar copia de las políticas en estas materias que el establecimiento declara tener.

**Evidencia:** Informe de sostenibilidad.



## 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 **ODS 3**. "Salud y bienestar" y el **ODS 11**. "Ciudades y comunidades sostenibles". La **Certificación Bioscore** pregunta a los establecimientos sobre la oferta de alquiler de bicicletas, patinetes eléctricos y la existencia de puntos de recarga para vehículos eléctricos, para valorar en qué medida favorecen la movilidad sostenible.





ANEXO I:  
TÉRMINOS Y  
DEFINICIONES

[bioscore.info](http://bioscore.info)

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 incidencia.

**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, firma, 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 integren 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.





¡GRACIAS!

Carrer Del Professor Beltrán Báguena 4 | 46009 València, España

(+34) 96 352 61 33 | (+34) 689 78 66 81

info@bioscore.info | bioscore.info |    