

SANTANDER
DESTINO SOSTENIBLE



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN ALOJAMIENTOS

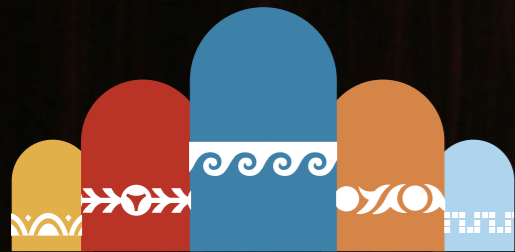
Restauración

Espacios Culturales
y Expositivos

Empresas de
actividades turísticas

Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Santander "Norte Litoral – Costa Quebrada"





SANTANDER
DESTINO SOSTENIBLE



SANTANDER DESTINO SOSTENIBLE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN
ALOJAMIENTOS

ÍNDICE

01.

INTRODUCCIÓN | *pág 5*

02.

DIMENSIÓN
AMBIENTAL | *pág 6*

2.1. Eficiencia energética y
descarbonización | *pág 7*

2.2. Gestión eficiente del agua y
recursos hídricos | *pág 15*

2.3. Economía circular y gestión de
residuos | *pág 22*

2.4. Protección de los ecosistemas
y bienestar animal | *pág 27*

03.

DIMENSIÓN
SOCIAL | *pág 30*

3.1. Gestión del talento y
bienestar laboral | *pág 31*

3.2. Experiencia del huésped
y sensibilización activa | *pág 35*

3.3. Integración y valoración
del entorno local | *pág 39*

04.

DIMENSIÓN DE BUEN
GOBIERNO | *pág 42*

4.1. Gestión empresarial y
competitividad estratégica | *pág 43*

4.2. Política de compras y cadena
de suministro responsable | *pág 45*

05.

CONCLUSIÓN | *pág 48*

01. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Buenas Prácticas Sostenibles se enmarca en el Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS) Santander Destino Sostenible, como una herramienta orientada a facilitar la implementación de sus principios y objetivos en el tejido empresarial turístico del destino. Este documento responde a la necesidad de trasladar el marco estratégico del SGS a la operativa diaria de los alojamientos, promoviendo una gestión responsable, eficiente y alineada con los retos ambientales, sociales y de buen gobierno.

Asimismo, el manual se alinea con las 10 transformaciones clave para el sector turístico identificadas por el Grupo de Trabajo de Turismo del Pacto Mundial de la ONU en España, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030-2050, contribuyendo a impulsar un modelo turístico más resiliente, inclusivo y bajo en carbono.

El manual tiene como ámbito de aplicación los alojamientos turísticos del municipio de Santander, incluyendo hoteles, hostales, pensiones, campings, albergues y otros establecimientos de hospedaje. Su finalidad es proporcionar orientaciones prácticas, accesibles y aplicables que permitan a estos establecimientos avanzar en la integración de la sostenibilidad en su gestión, independientemente de su tamaño o tipología.

A través de este documento, se recogen medidas, acciones y buenas prácticas que contribuyen a la mejora del desempeño sostenible de los alojamientos, favoreciendo la reducción de impactos ambientales, el bienestar social y el fortalecimiento de la competitividad del destino. Todo ello en coherencia con los principios del SGS Santander Destino Sostenible, que promueve un modelo turístico basado en la sostenibilidad, la colaboración y la mejora continua.

02. DIMENSIÓN AMBIENTAL



2.1. EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESCARBONIZACIÓN

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la gestión energética del alojamiento mediante el control del consumo, la identificación de ineficiencias y la aplicación de medidas de ahorro y reducción de emisiones, contribuyendo a la descarbonización del destino.

Estas medidas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

1. Fomento de la descarbonización	7 ENERGÍA LIMPIA Y ENERGÍAS RENOVABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
4. Apuesta por la movilidad sostenible	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
9. Implementación de procesos de buen gobierno	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

• Monitorización del consumo energético

El primer paso para una gestión energética sostenible en un alojamiento es el registro y seguimiento sistemático del consumo de energía. Existen herramientas digitales y plataformas de gestión energética que permiten recopilar y analizar datos de consumo eléctrico, gas u otras fuentes de energía. Esta monitorización permite detectar consumos anómalos, pérdidas de eficiencia, fallos en equipos e instalaciones, a la vez que controlar el gasto.

Ventajas: mejor control del consumo energético, identificación de oportunidades de ahorro y apoyo a la toma de decisiones.


• Contadores energéticos por zonas o equipos

Instalar contadores energéticos específicos en áreas del alojamiento como cocina, lavandería, salones de eventos, spa, habitaciones, equipos de climatización o iluminación permite conocer con mayor precisión dónde se concentra el consumo energético. Esto facilita la identificación de equipos o procesos que requieren optimización.

Ventajas: mayor precisión en el control energético, identificación de ineficiencias y diseño de medidas de ahorro más eficaces.


• Cálculo de la Huella de Carbono

El cálculo de la Huella de Carbono constituye el primer paso para la implantación de cualquier Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS), cuyo objetivo último es la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. La Huella de Carbono es un indicador medioambiental que cuantifica el total de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas directa o indirectamente por la actividad de un alojamiento. Se utiliza como herramienta de gestión que permite identificar las principales fuentes de emisiones asociadas a la actividad y evaluar si se están gestionando de forma eficiente. Por lo tanto, aporta información clave para la toma de decisiones a medio y largo plazo. Es importante señalar que existen metodologías reconocidas para su cálculo (como el GHG Protocol o la norma ISO 14064), aunque su aplicación puede variar según el alcance considerado. En general, es necesario tener en cuenta el consumo energético (electricidad, combustibles), los sistemas de climatización, el transporte, la gestión de residuos y, en algunos casos, la cadena de suministro. Se requiere cierta preparación o formación del personal para realizarla correctamente.

 **Ventajas:** aporta información valiosa para la toma de decisiones, permite identificar y priorizar acciones de reducción de emisiones y, al optimizar el consumo energético y de recursos, contribuye a la reducción de costes.


• Establecimiento de objetivos de reducción energética

La gestión energética sostenible debe incluir objetivos concretos y medibles de reducción del consumo energético, basados en los datos de monitorización. Estos objetivos deben integrarse en un plan de mejora energética que incluya medidas técnicas, operativas y de sensibilización.

 **Ventajas:** mejora de la eficiencia energética, reducción de costes operativos y disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.


• Sistemas de climatización inteligente

Los sistemas de climatización representan uno de los mayores consumos energéticos en los alojamientos. La instalación de sistemas de gestión energética centralizada (BMS) permite optimizar el funcionamiento de calefacción, refrigeración y ventilación. Estos sistemas pueden integrarse con sensores en ventanas y puertas que desconectan la climatización cuando se abren, así como con sistemas de control automático basados en ocupación.

 **Ventajas:** optimización del consumo energético, reducción de costes y mejora del confort térmico.


• Gestión energética de habitaciones mediante tarjeta o sensores

La instalación de sistemas de control energético en las habitaciones, como tarjetas magnéticas o sensores de presencia, permite desconectar automáticamente la iluminación y otros equipos eléctricos cuando el huésped abandona la habitación.

 **Ventajas:** reducción del consumo energético innecesario y mayor eficiencia en la gestión del alojamiento.


• Iluminación de alta eficiencia

La sustitución de sistemas de iluminación tradicionales por tecnología LED de alta eficiencia permite reducir considerablemente el consumo eléctrico del alojamiento. Además, el uso de detectores de presencia y sensores de luz natural en pasillos, zonas de servicio y áreas comunes evita que las luces permanezcan encendidas cuando no es necesario.

 **Ventajas:** reducción del consumo energético, menor coste de mantenimiento y mayor vida útil de las luminarias.


• Uso de energías renovables

La integración de energías renovables, como instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo o sistemas solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria (ACS), permite reducir la dependencia de fuentes energéticas fósiles. También pueden considerarse las instalaciones de geotermia y aerotermia. Este tipo de instalaciones requieren una inversión inicial considerable; no obstante, su retorno a medio y largo plazo las convierte en una opción rentable, especialmente teniendo en cuenta la disponibilidad de subvenciones y ayudas económicas atractivas.

 **Ventajas:** reducción de emisiones de CO₂ menor impacto ambiental y ahorro energético a medio y largo plazo.

• Contratación de energía con Garantía de Origen renovable (GdO)

Los alojamientos pueden reducir su impacto ambiental mediante la contratación de electricidad con Garantía de Origen (GdO), un sistema de certificación que acredita que la energía consumida procede de fuentes renovables como la solar, eólica o hidráulica. Esta opción no requiere inversión en instalaciones ni cambios en los equipos existentes, ya que se implementa a través de la comercializadora eléctrica; por lo tanto, es la medida más adecuada para reducir la huella cuando no se pueden instalar sistemas de producción de energía renovable (como placas solares, geotermia, aerotermia...).

 **Ventajas:** reducción de la huella de carbono, mejora del desempeño ambiental y refuerzo de la imagen sostenible del establecimiento.





- **Recuperación de calor en instalaciones**

En muchos alojamientos existen procesos que generan calor residual, como sistemas de climatización, cocinas o lavanderías. Mediante sistemas de recuperación de calor es posible reutilizar esta energía para la producción de agua caliente sanitaria o para otros usos térmicos.

🌿 **Ventajas:** mayor eficiencia energética y reducción del consumo de energía primaria.

- **Instalación de equipos y electrodomésticos eficientes**

La utilización de electrodomésticos y equipos con alta eficiencia energética (clase A o superior) en cocinas, lavanderías, habitaciones, salones de eventos, sistemas de climatización y otros equipos del alojamiento permite reducir significativamente el consumo energético.

🌿 **Ventajas:** ahorro energético, reducción de costes y menor impacto ambiental.

- **Mejora de la eficiencia energética del edificio**

El rendimiento energético del alojamiento también depende de las características del edificio. La mejora del aislamiento térmico en fachadas, cubiertas y ventanas, así como la instalación de carpinterías eficientes, permite reducir las pérdidas energéticas. En proyectos de reforma o construcción se pueden integrar principios de arquitectura bioclimática, como el aprovechamiento de la luz natural o la ventilación natural.

🌿 **Ventajas:** reducción del consumo energético y mejora del confort térmico del edificio.

- **Uso eficiente de equipos en operaciones internas**

La gestión energética debe integrarse en todas las operaciones del alojamiento, incluyendo cocina, lavandería, salones de eventos, climatización, iluminación y sistemas informáticos. Aplicar buenas prácticas como el uso de equipos a carga completa, el apagado de equipos en periodos de inactividad o la programación eficiente de sistemas contribuye a reducir el consumo energético.

🌿 **Ventajas:** optimización de los procesos operativos y reducción del consumo energético.

- **Uso de vehículos de bajas emisiones**

En caso de que el alojamiento disponga de vehículos propios para traslado de clientes, logística u otros servicios, es recomendable valorar su sustitución progresiva por vehículos de bajas emisiones, como eléctricos o híbridos. Esta transición puede realizarse de forma gradual, teniendo en cuenta la operativa del negocio y las necesidades de movilidad.

🌿 **Ventajas:** reducción de emisiones contaminantes, mejora de la eficiencia energética y refuerzo del compromiso ambiental del establecimiento.


- **Formación del personal en eficiencia energética**

El personal del alojamiento debe estar formado en buenas prácticas de eficiencia energética, incluyendo el uso adecuado de equipos, la detección de incidencias y la aplicación de medidas de ahorro en sus tareas diarias.

🌿 **Ventajas:** mejora de la eficacia de las medidas de gestión energética y reducción de costes.


- **Implicación de los huéspedes en el ahorro energético**

Los huéspedes pueden contribuir a la gestión energética mediante comportamientos responsables, como regular adecuadamente la climatización o apagar luces y equipos cuando no los utilizan. Informar a los clientes sobre las políticas de sostenibilidad del alojamiento ayuda a fomentar su participación.

 **Ventajas:** mayor eficacia de las medidas de ahorro energético y sensibilización ambiental de los huéspedes.


- **Auditorías energéticas periódicas**

Las auditorías energéticas permiten analizar el consumo energético del alojamiento, identificar ineficiencias y establecer medidas de mejora. Estas evaluaciones proporcionan información clave para optimizar el rendimiento energético del establecimiento.

 **Ventajas:** mejora continua de la gestión energética y optimización del consumo.


- **Integración de principios de economía circular en la gestión energética**

La aplicación de principios de economía circular en la gestión energética implica optimizar el uso de recursos, reutilizar energía residual cuando sea posible y reducir el desperdicio energético en todas las operaciones del alojamiento.

 **Ventajas:** reducción del impacto ambiental, optimización de recursos y mejora de la sostenibilidad del establecimiento.


- **Desarrollo de políticas de movilidad sostenible para empleados**

La definición de una política de movilidad sostenible permite establecer directrices claras para reducir el impacto ambiental asociado a los desplazamientos laborales. Esta política puede incluir medidas como la promoción del teletrabajo, la flexibilidad horaria para evitar picos de tráfico o incentivos para el uso de medios de transporte sostenibles. Su integración en la estrategia del alojamiento facilita una gestión más eficiente de las emisiones asociadas a la movilidad.

 **Ventajas:** reduce las emisiones de GEI, mejora la calidad de vida del personal y puede contribuir a una mayor satisfacción y retención del talento.


- **Fomento del transporte sostenible de empleados y clientes**

Promover alternativas de transporte sostenible como el uso de transporte público, bicicleta, vehículos eléctricos o sistemas de coche compartido contribuye a disminuir las emisiones indirectas del alojamiento. Esto puede incluir incentivos, acuerdos con proveedores de transporte o facilidades para quienes opten por estas alternativas.

 **Ventajas:** disminuye la huella de carbono asociada a la actividad, mejora la imagen del establecimiento y puede generar ahorros económicos a largo plazo.

- **Adecuación de instalaciones para ofrecer soluciones de movilidad sostenible**

La adaptación de las instalaciones del alojamiento para facilitar opciones de movilidad sostenible es una medida clave. Esto incluye la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos, aparcamientos para bicicletas o espacios específicos para servicios de movilidad compartida. Estas actuaciones refuerzan el compromiso del establecimiento con la sostenibilidad y mejoran la experiencia del cliente.

 **Ventajas:** facilita la adopción de prácticas sostenibles, incrementa el valor añadido del servicio y puede atraer a un perfil de cliente más sensibilizado.



• **Acciones de sensibilización en movilidad sostenible para empleados y clientes**

La información y concienciación son fundamentales para impulsar cambios en los hábitos de movilidad. El alojamiento puede desarrollar campañas informativas, señalética, materiales divulgativos o iniciativas participativas que promuevan el uso de medios de transporte sostenibles tanto entre empleados como clientes.

Ventajas: favorece cambios de comportamiento, refuerza la cultura sostenible del establecimiento y potencia la implicación de todos los grupos de interés.

• **Uso de proveedores locales**

Esta práctica puede aplicarse a ámbitos como la alimentación, productos de limpieza, suministros o servicios externos. Además de disminuir las emisiones asociadas al transporte, permite mejorar la trazabilidad de los productos y fortalecer las relaciones con el tejido empresarial local. Es recomendable establecer criterios de selección que incluyan aspectos ambientales y sociales, así como mantener una comunicación fluida con los proveedores.

Ventajas: reduce la huella de carbono, impulsa la economía local, mejora la calidad y frescura de los productos y refuerza la imagen sostenible y el compromiso social del establecimiento.



2.2.
**GESTIÓN EFICIENTE DEL
AGUA Y RECURSOS HÍDRICOS**

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar el control y uso eficiente del agua en el alojamiento, mediante la monitorización del consumo, la detección de pérdidas y la aplicación de medidas de ahorro adaptadas a las operaciones del establecimiento, contribuyendo a la conservación de los recursos hídricos del destino.

Estas medidas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos	6 AGUA LIMPIA Y LIMPIAMIENTO	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
9. Implementación de procesos de buen gobierno	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS		

• **Monitorización del consumo de agua**

El primer paso de la gestión sostenible del uso de agua es el registro y control del consumo. Actualmente existen herramientas digitales que facilitan el registro, consolidación y análisis de la información. Con este tipo de controles también se logran identificar problemas técnicos en las instalaciones como fugas o pérdida de eficiencia.

Ventajas: obtener la información necesaria para la toma de decisiones, ya sea para establecer objetivos de reducción o planificar medidas de gestión, y control del gasto.

• **Contadores por instalaciones, equipos o espacios**


Cuanto más precisos son los datos que se obtienen de la medición del consumo, más eficaces serán las medidas que se programen. Con el uso de contadores para equipos, instalaciones o estancias específicas, se pueden identificar las zonas y servicios de mayor consumo. Igualmente, se pueden acotar las fugas o deficiencias técnicas de la instalación más fácilmente.

Ventajas: mejorar el control sobre el consumo, obtener información para programar medidas más eficaces e identificar más fácilmente las incidencias técnicas.



- **Formulación de objetivos de reducción del consumo**

El objetivo último de la gestión hídrica sostenible es la preservación del recurso natural, por lo tanto, se deben plantear objetivos de reducción del consumo de agua. Los objetivos tienen que ser concretos, medibles y realistas. Es importante tener en cuenta que identificarlos y formularlos es solo el primer paso. Para alcanzar los objetivos y que la gestión sea eficaz, habrá que diseñar un plan estratégico con medidas de mejora concretas (mejoras en la instalación, los procesos, la operativa, el control, el desempeño del personal, etc.).

 **Ventajas:** mejora de la eficiencia, reducción de costes y conservación del recurso natural.


- **Planificar y aplicar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipos hídricos**

El buen estado de las instalaciones y equipos hídricos asegura el adecuado funcionamiento y los niveles de eficiencia, lo que a su vez reduce el consumo y los costes. Son importantes los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, ejecutados por personal especializado, para asegurar la seguridad de la instalación, su eficiencia y evitar las fugas, que son una de las mayores causas del desperdicio del agua.

 **Ventajas:** asegurar la eficiencia de la instalación y reducir los costes por sobreconsumo.


- **Cálculo de la huella hídrica**

La Huella Hídrica es un indicador medioambiental que cuantifica el volumen total de agua utilizada para la producción de un bien o servicio. Se utiliza como herramienta de gestión que ayuda a identificar los usos del agua asociados a la actividad y si son empleados de forma eficiente. Por lo tanto, aporta información valiosa para la toma de decisiones a medio y largo plazo. Es importante señalar que falta una metodología estandarizada para realizar el cálculo de huella hídrica, pero, en general, hay que tener en cuenta la superficie del alojamiento, las fuentes de agua, los datos de consumo, el uso de lavandería y las zonas verdes. Se requiere cierta preparación o formación del personal para realizarla correctamente.

 **Ventajas:** aporta información valiosa para la toma de decisiones, permite focalizar las acciones y, como controla el consumo, reduce costes.


- **Uso responsable del agua en operaciones internas**

El agua está presente en la mayoría de las operaciones de los alojamientos turísticos, por lo tanto, la gestión sostenible de este recurso debe encararse de forma integral, implicando a todos los departamentos y actividades. Hay que adoptar prácticas eficientes en lavandería, cocina y limpieza, como el uso de ciclos de lavado a carga completa y equipos de alta eficiencia. Pero también en jardinería e instalaciones recreativas como piscinas y spas. Los responsables de la operación deben planificar sus servicios teniendo en cuenta la gestión sostenible del agua y deben incluir esta perspectiva en sus labores de supervisión y control del servicio.

 **Ventajas:** aumento de eficacia y eficiencia de las medidas de gestión y reducción de costes.


- **Cambio de toallas y sábanas según demanda del huésped**

El servicio de lavandería para toallas y sábanas es una de las operaciones que más agua gasta en la actividad del alojamiento, ya sea llevada a cabo a través del propio establecimiento o subcontratado a una empresa externa. Sustituir el cambio diario de lencería por programas de reutilización de toallas y ropa de cama, así como ofrecer la posibilidad al cliente de que elija una frecuencia distinta a la diaria para el servicio de limpieza en su habitación, reduce mucho tanto el consumo de agua, como el uso de productos de limpieza, que al fin y al cabo son químicos que van a parar a las aguas residuales. Además, estos programas sensibilizan al huésped en relación a la conservación del medio ambiente y les hace partícipes de la gestión sostenible del alojamiento, lo que es muy apreciado por unos clientes cada vez más comprometidos y que quieren desempeñar un papel activo.

 **Ventajas:** reducción del consumo de agua y productos químicos, disminución de costes e implicación del cliente.

- **Uso de productos de limpieza ecológicos**

Si se utilizan productos de limpieza ecológicos o biodegradables, se reduce la cantidad de químicos contaminantes del medioambiente que acaban en los acuíferos. A este respecto, hay que ser muy cuidadoso y seleccionar los que cuenten con certificaciones o sellos ecológicos, presentes en el etiquetado y fichas técnicas de los productos, para que ofrezcan todas las garantías.

 **Ventajas:** disminución en la contaminación hídrica, se evita la eutrofización (disminución de la cantidad de oxígeno en el agua por la proliferación de algas) de los ríos, lagos y mares.

● **Gestión sostenible de los espacios verdes**

Diseñar jardines con plantas nativas o resistentes a la sequía son principios del paisajismo sostenible que ayudan a conservar el medioambiente y preservar el agua a largo plazo. Por otro lado, es fundamental emplear sistemas de riego eficientes, como riego por goteo o por aspersión controlada para vigilar el consumo de agua en los espacios verdes, así como planificar las horas de riego racionalmente, lo que permite la reducción del agua que se evapora y, por tanto, se pierde provocando un consumo mayor de este recurso. Se pueden instalar sensores de humedad (miden la humedad del suelo y permiten programar el riego según las necesidades reales de las plantas) y sensores de lluvia (cortan el sistema de riego cuando detectan lluvia o un determinado nivel de humedad).

● **Ventajas:** preservación del recurso natural, conservación del medioambiente, reducción de consumo y gasto.

● **Formación del personal**

Para garantizar la eficacia y eficiencia de los programas y acciones de gestión sostenible del agua en el alojamiento, es imprescindible contar con un personal formado y sensibilizado. El personal de mantenimiento debe estar capacitado en las distintas áreas que implica la gestión hídrica: seguridad y eficiencia de las instalaciones, riesgo hídrico, uso de herramientas digitales para la monitorización de consumos y la evaluación (como el cálculo de huella hídrica), buenas prácticas en la gestión del agua, etc. Pero todo del personal debe tener también una formación en buenas prácticas y debe estar sensibilizado, de forma a que todos estén implicados en el uso sostenible del agua mientras realizan su actividad.

● **Ventajas:** aumento de eficacia y eficiencia de las medidas de gestión, reducción de costes y mejora continua.

● **Implicación de los clientes en la gestión sostenible**

El cliente es una pieza clave en la actividad turística que actúa directamente sobre el uso de las instalaciones y el consumo de los recursos, por lo tanto, cualquier programa de gestión sostenible debe tener en cuenta su implicación, colaboración y sensibilización. A este respecto, es muy importante que estén correctamente informados sobre las medidas de gestión en el alojamiento, con referencia clave a aquellas en las que puede participar o aportar algo. Pero también deben conocer los resultados de la gestión sostenible del alojamiento, con la publicación de memorias de sostenibilidad u otro tipo de informes, para que sean conscientes de los esfuerzos llevados a cabo. Esta información debe estar presente en el establecimiento, para que los huéspedes puedan consultarla durante su estancia. Pero también debe ponerse a su disposición antes de la estancia, para que tengan la posibilidad de escoger el alojamiento de acuerdo a criterios de gestión sostenible si así lo desean. A este respecto, juegan un papel importante las certificaciones o sellos de sostenibilidad con las que cuentan los alojamientos.

● **Ventajas:** aumento de la eficacia de la gestión sostenible, implicación y sensibilización del cliente, disminución de los costes de consumos.

● **Implementación de sistemas de bajo consumo en los aseos**

Los sistemas de bajo consumo para aseos son fundamentales para reducir el desperdicio y están diseñados para optimizar el uso del agua sin comprometer la funcionalidad ni la experiencia del usuario. Requieren una inversión inicial, pero los ahorros a largo plazo y el impacto positivo en el medio ambiente justifican ampliamente su adopción. Estos sistemas son sanitarios de bajo consumo (inodoros de doble descarga o de flujo reducido), grifos eficientes (con aireadores, sistemas de activación automática, temporizadores) y duchas de bajo flujo (con reductor de caudal, de ahorro inteligente equipadas con tecnología para ajustar automáticamente el caudal según la presión y las necesidades).

● **Ventajas:** aumento de la eficiencia, ahorro de agua, reducción de costes y preservación del recurso natural.



- **Sistemas de recuperación de agua**

Los sistemas de recuperación de agua en un alojamiento son tecnologías y estrategias diseñadas para reutilizar y optimizar el uso del agua, reduciendo el desperdicio y promoviendo la sostenibilidad. Se pueden considerar:


Recuperación de agua de lluvia: Consiste en recolectar agua de lluvia desde los techos o superficies impermeables, almacenarla en tanques y tratarla para usos no potables, como riego, limpieza o descargas de inodoros.

Recuperación de aguas grises: Implica recoger y tratar aguas ya usadas, como las provenientes de duchas, lavabos o lavanderías, para reutilizarlas en actividades como riego o descarga de inodoros.

Tratamiento de aguas residuales: Implica contar con una planta de tratamiento propia para depurar aguas residuales y devolverlas al medio ambiente o reutilizarlas para fines no potables.


Sistemas de recirculación de agua: La recirculación del agua de condensación de los sistemas de climatización puede ser empleada para el riego de zonas verdes, al no contener cloro ni calcio, junto con agua de red que provee de los componentes necesarios para las plantas.

Reutilización de agua de lavado de filtros de piscinas: Son sistemas que permiten tratar y reutilizar el agua proveniente de la limpieza de los filtros. Si bien la inversión inicial puede ser cuantiosa, hay un retorno económico por la reducción de consumo a largo plazo y este tipo de sistemas son los más adecuados para la preservación del recurso natural.

 **Ventajas:** reducción de consumo, reducción de costes y preservación del recurso natural.

- **Instalación de electrodomésticos eficientes**

Optar por electrodomésticos eficientes, no solo permitirá reducir el consumo de agua, sino también aumentar la eficiencia energética. Los más adecuados son los que están clasificados a partir de la A según el etiquetado vigente en la Unión Europea.

 **Ventajas:** reducción del consumo de agua, reducción de coste, aumento de la eficiencia energética.


- **Uso hídrico eficiente en piscinas**

Las piscinas y otras instalaciones recreativas de agua están presentes en la mayoría de los alojamientos, especialmente en los vacacionales. Se pueden tener en cuenta algunas medidas y soluciones técnicas en estas instalaciones para que el uso del agua sea sostenible:

Cubiertas para piscinas: Reducen la evaporación del agua cuando no se utilizan, especialmente en climas cálidos o ventosos.


Sistemas de recirculación eficientes: Bombas y filtros de bajo consumo energético que mantienen el agua limpia sin necesidad de renovarla frecuentemente.

Filtración avanzada: Uso de filtros de arena, diatomeas o carbón activado que alargan la vida útil del agua en la piscina.

 **Ventajas:** reducción del consumo (al conservar el agua no hay que hacer tantas aportaciones de agua limpia en la instalación), disminución del gasto y conservación del recurso natural.


- **Realizar auditorías hídricas**

Las auditorías hídricas son herramientas clave en la gestión sostenible del agua en alojamientos, ya que permiten evaluar el uso y las prácticas relacionadas con el agua, identificar oportunidades de mejora y diseñar estrategias para optimizar su consumo. Además, ayudan a comprobar el cumplimiento normativo.

 **Ventajas:** optimización de recursos, aportan información valiosa para la toma de decisiones, mejora continua de la organización.


- **Evaluación de riesgos hídricos**

La evaluación de riesgos hídricos en alojamientos es un proceso sistemático para identificar, analizar y mitigar las amenazas relacionadas con la disponibilidad, calidad y acceso al agua en las operaciones de un alojamiento. Este enfoque es esencial para garantizar la sostenibilidad operativa y la resiliencia frente a desafíos ambientales y sociales.

 **Ventajas:** aportan información valiosa para la toma de decisiones, aumentan la gestión eficiente y fortalecen la reputación de la organización.


- **Identificación y aplicación de objetivos de gestión del agua basados en el contexto**

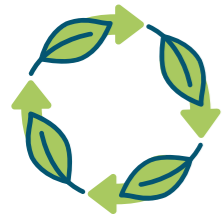
La identificación y aplicación de objetivos de gestión del agua basados en el contexto implica establecer metas específicas para el manejo del agua, teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada entorno, región, comunidad u organización. Esto significa que los objetivos no se establecen de forma genérica, sino que están adaptados a las características locales, como la disponibilidad de recursos hídricos, los patrones climáticos, la infraestructura existente y las necesidades sociales y económicas del lugar. Esta estrategia permite una gestión más eficaz y adecuada a las realidades específicas del contexto.

 **Ventajas:** aumento de la eficacia, preservación del recurso natural y fortalecimiento de la reputación de la organización.

- **Implementación de principios de economía circular**

La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos ya en circulación, extendiendo su vida útil y creando un valor añadido en la organización. Por lo tanto, es un modelo orientado a la conservación de los recursos naturales, entre los que se encuentra el agua. Integrar los principios de la economía circular en la gestión sostenible del alojamiento nos encamina a la recuperación y reutilización del agua de forma a lograr el autoconsumo parcial o total.

 **Ventajas:** es la mejor manera de preservar el recurso natural a largo plazo, aumenta el compromiso con la conservación del medioambiente y reduce costes económicos.



2.3. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

El objetivo de estas buenas prácticas es reducir la generación de residuos y mejorar su gestión en el alojamiento, mediante la prevención en origen, la correcta separación y la adopción de prácticas de reutilización y reciclaje en las operaciones.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

1. Fomento de la descarbonización	7 ENERGÍA LIMPIA Y NO CONTAMINANTE	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

• Monitorización de la generación de residuos

El primer paso para una gestión eficiente de los residuos es el registro y seguimiento de los residuos generados en el alojamiento. Esto puede realizarse mediante registros internos o herramientas digitales que permitan cuantificar los distintos flujos de residuos (orgánicos, envases, vidrio, papel y cartón, residuos peligrosos, etc.).

Ventajas: mejor conocimiento del impacto ambiental, apoyo a la toma de decisiones y control del sistema de gestión de residuos.

• Control de residuos por áreas o departamentos

Registrar la generación de residuos por departamentos del alojamiento (cocina, restaurante, habitaciones, mantenimiento, oficinas, etc.) permite identificar las áreas con mayor impacto y aplicar medidas específicas de reducción.

Ventajas: mayor precisión en la gestión de residuos y mejora de la eficiencia en las acciones de reducción.



• Establecimiento de objetivos de reducción de residuos

La gestión sostenible requiere establecer objetivos concretos de reducción de residuos, como disminuir el desperdicio alimentario, reducir el uso de plásticos de un solo uso o aumentar el reciclaje.

Ventajas: reducción del impacto ambiental, ahorro económico y mejora del desempeño ambiental del alojamiento.

• Implantación de sistemas de recogida selectiva

El alojamiento debe contar con sistemas de separación de residuos claramente identificados para facilitar la correcta segregación tanto de residuos urbanos como el vidrio, papel y cartón, envases, residuos orgánicos; como de residuos ocasionales como los restos de obra; y de residuos peligrosos.

Ventajas: aumento de las tasas de reciclaje, reducción de residuos enviados a vertedero y valorización de residuos.

• Reducción de plásticos de un solo uso

La eliminación o sustitución de plásticos de un solo uso en amenities, envases para servicios como bufet, etc., contribuye significativamente a reducir la generación de residuos.

Ventajas: disminución del impacto ambiental y mejora de la imagen sostenible del establecimiento.

• Compra de productos a granel

Sustituir los envases de productos de higiene, productos químicos o determinados alimentos y bebidas, por compras a granel para rellenar dispensadores o contenedores de gran tamaño permite reducir considerablemente los residuos de plástico generados en los distintos departamentos operativos.

Ventajas: reducción de residuos, ahorro económico y mejora de la eficiencia en el consumo de productos.

- **Programas de reducción del desperdicio alimentario**

En los alojamientos con servicio de restauración, una parte importante de los residuos procede de alimentos no consumidos. La implementación de medidas como la mejor planificación de compras, control de porciones o gestión eficiente de bufets permite reducir significativamente este problema.

🌿 **Ventajas:** reducción de residuos orgánicos y ahorro económico.

- **Donación o reaprovechamiento de excedentes alimentarios**

Los excedentes alimentarios que sean aptos para el consumo humano pueden destinarse a donaciones a entidades sociales o programas de aprovechamiento alimentario, siempre respetando la normativa sanitaria. Para ello, es importante garantizar una correcta conservación de los alimentos (cadena de frío, etiquetado con fecha de elaboración y consumo preferente) y su entrega a través de organizaciones autorizadas o convenios establecidos, que aseguren su distribución en condiciones seguras.

🌿 **Ventajas:** reducción del desperdicio alimentario y contribución social.

- **Compostaje de residuos orgánicos**

Los residuos orgánicos generados en cocinas y jardines pueden compostarse para producir fertilizantes naturales, que pueden utilizarse en las zonas verdes del alojamiento o biodiesel para usarse como combustible.

🌿 **Ventajas:** reducción de residuos y valorización de recursos.

- **Compra responsable y reducción de envases**

Priorizar proveedores que utilicen envases reutilizables, retornables o reciclables ayuda a reducir significativamente la generación de residuos.

🌿 **Ventajas:** reducción de residuos de envases y mejora de la sostenibilidad de la cadena de suministro.

- **Uso de productos reutilizables**

El uso de productos reutilizables, como botellas rellenables, vajilla duradera, textiles reutilizables o papel reciclado reduce la generación de residuos asociados a productos desechables.

🌿 **Ventajas:** reducción de residuos y optimización de recursos.

- **Valorización de los residuos**

La valorización de residuos consiste en la aplicación de procesos que permiten aprovechar los residuos generados, transformándolos en nuevos recursos, ya sea mediante reciclaje, reutilización o valorización energética. En el contexto del alojamiento, esta práctica implica la correcta separación en origen, la colaboración con gestores autorizados y la identificación de fracciones valorizables como materia orgánica, envases, vidrio, papel o aceites usados. Su implementación contribuye a reducir la cantidad de residuos destinados a vertedero y a mejorar la eficiencia en el uso de recursos. Es recomendable contar con protocolos claros y formación del personal para garantizar una correcta gestión.

🌿 **Ventajas:** reduce el impacto ambiental, disminuye los costes asociados a la gestión de residuos, favorece la economía circular y mejora la imagen sostenible del establecimiento.

- **Reutilización o donación de mobiliario y textiles**

El mobiliario, textiles o equipos que ya no se utilicen en el alojamiento pueden reutilizarse, repararse o donarse a organizaciones sociales en lugar de convertirse en residuos.

🌿 **Ventajas:** prolongación del ciclo de vida de los productos y reducción de residuos.

- **Formación del personal en gestión de residuos**

El personal debe recibir formación en separación de residuos, reducción del desperdicio y prácticas de economía circular.

🌿 **Ventajas:** mejora de la eficacia del sistema de gestión de residuos y reducción de errores en la segregación.

- **Implicación de los clientes en la reducción de residuos**

Los huéspedes pueden colaborar en la sostenibilidad del alojamiento mediante el uso adecuado de los sistemas de reciclaje (contando con papeleras de segregación, etc.) y la reducción del uso de productos desechables.

🌿 **Ventajas:** mejora de la gestión de residuos y sensibilización ambiental de los clientes.





2.4.

PROTECCIÓN DE LOS ECOSISTEMAS Y BIENESTAR ANIMAL

Las buenas prácticas relacionadas con la protección de los ecosistemas y el bienestar animal son especialmente relevantes en aquellos alojamientos ubicados en entornos cercanos a parques naturales, espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad. No obstante, esto no implica que otros establecimientos no puedan desarrollar acciones en este ámbito. Existen determinadas buenas prácticas que deberían aplicarse de forma generalizada en el sector, como son las encaminadas a minimizar los impactos del alojamiento sobre la biodiversidad y el entorno natural, mediante la identificación de riesgos, la aplicación de medidas de protección y la sensibilización de personal y huéspedes.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
9. Implementación de procesos de buen gobierno		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	

- **Gestión de impactos sobre la biodiversidad y el bienestar animal**

El establecimiento de procesos para identificar, prevenir y mitigar los impactos negativos, reales o potenciales, sobre la biodiversidad y el bienestar animal es clave, especialmente en entornos de valor natural. Esto implica evaluar las actividades del alojamiento que puedan afectar a los ecosistemas, definir medidas de protección y establecer protocolos de actuación ante posibles afecciones.

Ventajas: contribuye a la conservación del entorno natural, reduce riesgos ambientales y refuerza el compromiso del establecimiento con la sostenibilidad.

- **Establecimiento de objetivos de conservación de biodiversidad**

Los alojamientos pueden establecer objetivos ambientales relacionados con la protección de ecosistemas, como mejorar la biodiversidad en sus instalaciones, proteger especies locales o reducir las perturbaciones a la fauna.

Ventajas: mejora del desempeño ambiental y contribución a la conservación de la biodiversidad.

- **Uso de especies vegetales autóctonas en jardines**

El diseño y mantenimiento de jardines con especies vegetales autóctonas favorece la biodiversidad local, reduce el consumo de agua y evita la introducción de especies invasoras.

Ventajas: protección de la biodiversidad y reducción del consumo de recursos.

- **Reducción del uso de pesticidas y productos químicos**

Limitar o eliminar el uso de pesticidas, herbicidas y fertilizantes químicos en jardines o zonas verdes del alojamiento, sustituyéndolos por alternativas ecológicas.

Ventajas: protección de los ecosistemas, la fauna local y la salud de las personas.

- **Creación de espacios favorables para la biodiversidad**

Los alojamientos pueden incorporar elementos que favorezcan la biodiversidad como refugios para insectos, cajas nido para aves, zonas de vegetación natural o jardines para polinizadores.

Ventajas: incremento de la biodiversidad y mejora del valor ecológico del establecimiento.

- **Iluminación exterior respetuosa con la fauna**

El uso de iluminación exterior eficiente y bien orientada reduce la contaminación lumínica y minimiza las perturbaciones a especies nocturnas.

Ventajas: protección de fauna nocturna y reducción del consumo energético.

- **Control del ruido en zonas naturales**

Reducir el ruido procedente de actividades del alojamiento en zonas cercanas a ecosistemas sensibles ayuda a evitar molestias a la fauna.

Ventajas: protección del comportamiento natural de las especies.

- **Prohibición de actividades turísticas con animales salvajes en cautividad**

Los alojamientos deben evitar realizar o colaborar con actividades turísticas que impliquen explotación o maltrato de animales salvajes (espectáculos con animales, fotografías con fauna silvestre, etc.).

Ventajas: protección del bienestar animal y promoción del turismo responsable.

- **Compra responsable de productos de origen animal**

Priorizar proveedores que garanticen prácticas responsables en productos de origen animal (pesca sostenible, productos certificados, bienestar animal en ganadería, etc.).

Ventajas: reducción del impacto ambiental y promoción de prácticas responsables en la cadena de suministro.

- **Formación del personal en biodiversidad y bienestar animal**

El personal debe recibir formación sobre la importancia de la biodiversidad local y las buenas prácticas para protegerla.

Ventajas: mejora de la gestión ambiental y mayor sensibilización del equipo.

- **Sensibilización de los huéspedes sobre la protección del entorno**

El alojamiento puede informar a los clientes sobre la importancia de respetar y proteger los ecosistemas locales mediante señalización, información en habitaciones o actividades de sensibilización.

Ventajas: mayor concienciación ambiental de los visitantes y reducción de impactos.

- **Participación en iniciativas de conservación local**

Los alojamientos pueden colaborar con proyectos de conservación de la biodiversidad, limpieza de entornos naturales o programas de protección de especies. Santander cuenta con varios espacios incluidos en la Red Natura 2000, que es la mayor red de espacios protegidos del mundo, creada por la Unión Europea. Entre ellos podemos destacar espacios naturales en el entorno de la bahía de Santander, como las Dunas de Liencres y Estuario del Pas, la Costa Quebrada (que además es Geoparque Mundial de la UNESCO), el Parque Natural del Macizo de Peña Cabarga y las Marismas de Alday. Estas áreas protegen hábitats costeros, humedales y relieves kársticos, garantizando la biodiversidad local. Sin olvidarnos de la Bahía de Santander.

Ventajas: contribución directa a la conservación del entorno natural.



03. DIMENSIÓN SOCIAL



3.1. GESTIÓN DEL TALENTO Y BIENESTAR LABORAL

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la gestión del personal del alojamiento mediante el seguimiento del bienestar laboral, la mejora de las condiciones de trabajo y el desarrollo de competencias, contribuyendo a un empleo de calidad en el destino.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

5. Consolidación de la cultura empresarial diversa e inclusiva	
6. Garantía del trabajo decente para todas las personas empleadas	
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	

- **Monitorización del clima laboral y bienestar del personal**

El primer paso para una adecuada gestión del talento es registrar y evaluar periódicamente el bienestar laboral del personal. Esto puede realizarse mediante encuestas internas, entrevistas periódicas, indicadores de rotación, absentismo o satisfacción laboral. Actualmente existen herramientas digitales que facilitan la recopilación y análisis de esta información.

Ventajas: obtener información para la toma de decisiones, identificar problemas organizativos o de clima laboral y mejorar la gestión de los recursos humanos.

- **Indicadores de bienestar laboral por departamentos o áreas del alojamiento**

Cuanto más precisos sean los datos sobre la situación laboral, más eficaces serán las medidas que se programen. Analizar indicadores como carga de trabajo, satisfacción o necesidades formativas por departamentos (recepción, pisos, mantenimiento, restauración, administración, etc.) permite identificar áreas con mayor presión laboral o necesidades específicas.

Ventajas: mejora del control sobre el bienestar del personal, identificación de incidencias laborales y diseño de medidas adaptadas a cada área.

● **Establecimiento de objetivos de mejora del bienestar laboral**

El objetivo de una gestión responsable del talento es garantizar condiciones laborales adecuadas y promover el desarrollo profesional del personal. Para ello es importante establecer objetivos claros, medibles y realistas relacionados con la mejora del clima laboral, la reducción de la rotación o el aumento de la satisfacción del personal. Estos objetivos deben integrarse en un plan estratégico con medidas concretas como formación, conciliación laboral o mejoras organizativas.

🌿 **Ventajas:** mejora de la motivación, aumento de la productividad y fortalecimiento del compromiso del personal.

● **Planes de gestión y desarrollo del talento**

Es fundamental implementar planes de desarrollo profesional y gestión del talento, que incluyan formación continua, oportunidades de promoción interna y evaluación del desempeño.

Estos programas deben ser gestionados por personal especializado y revisados periódicamente para asegurar que responden a las necesidades reales de la plantilla y del alojamiento.

🌿 **Ventajas:** mejora de las competencias del personal, aumento de la fidelización y fortalecimiento del capital humano de la empresa.



● **Promoción de prácticas laborales responsables en las operaciones internas**

La gestión del talento debe integrarse en todas las áreas operativas del alojamiento. Esto implica promover prácticas laborales responsables, como una distribución equilibrada de tareas, horarios razonables, comunicación interna fluida y participación del personal en la mejora de los procesos.

🌿 **Ventajas:** mejora del ambiente laboral, aumento de la eficiencia organizativa y reducción del estrés laboral.

● **Programas de conciliación y flexibilidad laboral**

La conciliación entre la vida personal y laboral es un elemento clave para el bienestar del personal. Se pueden implementar medidas como horarios flexibles, planificación anticipada de turnos, permisos especiales o facilidades para la conciliación familiar. Garantizar entornos laborales seguros, implementando políticas estrictas de igualdad, no discriminación y medidas de conciliación real entre la vida profesional y personal.

🌿 **Ventajas:** mejora del bienestar del personal, reducción del absentismo y aumento de la satisfacción laboral.

● **Entorno laboral saludable y seguro**

Garantizar un entorno de trabajo seguro, saludable y ergonómico es esencial para el bienestar del personal. Esto incluye programas de prevención de riesgos laborales, ergonomía en los puestos de trabajo, medidas de salud laboral y apoyo psicológico si es necesario. Fomentar la optimización de las tareas mediante la digitalización, reduciendo la carga administrativa tediosa y mejorando la calidad del trabajo.

🌿 **Ventajas:** reducción de accidentes laborales, mejora de la salud del personal y aumento del rendimiento.

● **Formación y sensibilización del personal**

Para asegurar una gestión eficaz del talento es fundamental contar con personal formado y motivado. Los programas de formación deben abarcar tanto competencias técnicas como habilidades transversales (comunicación, trabajo en equipo, atención al cliente o liderazgo). También es importante sensibilizar al personal sobre los valores y objetivos sociales del alojamiento. Formación continua en sostenibilidad: Capacitar al personal no solo en políticas ambientales y gestión eficiente del servicio, sino también en atención a la diversidad, asegurando que el equipo sea el primer embajador del compromiso sostenible del establecimiento.

🌿 **Ventajas:** mejora de las competencias del personal, aumento de la calidad del servicio y fortalecimiento de la cultura organizativa.

● **Participación del personal en la gestión de la sostenibilidad**

El personal es un actor clave en la mejora continua del desempeño sostenible del alojamiento. Por ello, es importante fomentar su participación activa en la definición, implementación y seguimiento de iniciativas de sostenibilidad, mediante reuniones periódicas, canales de comunicación (como buzones o herramientas digitales) o programas internos de innovación. Involucrar al equipo permite identificar oportunidades de mejora desde la operativa diaria y favorece la integración de la sostenibilidad en la cultura organizativa.

🌿 **Ventajas:** mejora la implicación del personal, genera propuestas prácticas y aplicables, y refuerza la integración de la sostenibilidad en todas las áreas del establecimiento.

● **Reconocimiento y motivación del personal**

Implementar sistemas de reconocimiento al trabajo bien realizado, como programas de incentivos, premios internos o reconocimiento público, contribuye a reforzar la motivación del personal y su compromiso con la organización.

🌿 **Ventajas:** aumento de la satisfacción laboral, mejora del rendimiento y fidelización del talento.

● **Identificación de riesgos laborales y psicosociales**

La evaluación de riesgos laborales y psicosociales permite identificar factores que puedan afectar al bienestar del personal, como sobrecarga de trabajo, estrés laboral o conflictos organizativos.

🌿 **Ventajas:** prevención de problemas laborales, mejora del bienestar del personal y fortalecimiento del clima laboral.

● **Implantación de políticas de igualdad, diversidad e inclusión**

El desarrollo de políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) orientadas a fomentar la igualdad, la diversidad y la inclusión permite promover la representación, participación y acceso a oportunidades de liderazgo en todos los niveles de la organización. Estas políticas deben integrarse en la gestión del talento y en la cultura corporativa del alojamiento.

🌿 **Ventajas:** mejora el clima laboral, favorece la equidad de oportunidades y refuerza la reputación y el compromiso social del establecimiento.

● **Salario digno y estabilidad contractual**

La incorporación de criterios de salario digno y estabilidad contractual en las políticas de contratación garantiza condiciones laborales justas y contribuye al bienestar del personal. Esto implica promover contratos estables, evitar la temporalidad injustificada y asegurar retribuciones acordes al coste de vida y al sector.

🌿 **Ventajas:** mejora la motivación y retención del talento, reduce la rotación y refuerza el compromiso social y la reputación del establecimiento.



3.2.
**EXPERIENCIA DEL HUÉSPED Y
SENSIBILIZACIÓN ACTIVA**

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la experiencia del huésped mediante servicios de calidad, una comunicación clara y la integración de criterios de sostenibilidad durante la estancia.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos.	6 AGUA LIMPA Y LIMPIEZA	14 VIDA ACUÁTICA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	16 PAZ, JUSTICIA Y FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	16 PAZ, JUSTICIA Y FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES		

● **Monitorización de la experiencia del huésped y su percepción social**

El primer paso para mejorar la dimensión social de la experiencia del huésped es registrar y evaluar periódicamente su nivel de satisfacción y percepción sobre las prácticas responsables del alojamiento. Esto puede realizarse mediante encuestas de satisfacción, comentarios en plataformas digitales, entrevistas breves durante la estancia o análisis de valoraciones online. Actualmente existen herramientas digitales que facilitan la recopilación y análisis de esta información.

🌿 **Ventajas:** obtener información para la toma de decisiones, identificar áreas de mejora en la experiencia del huésped y reforzar las iniciativas sociales y sostenibles del alojamiento.

● **Establecimiento de objetivos de mejora de la experiencia responsable del huésped**


El objetivo de una gestión social responsable en el alojamiento es ofrecer una experiencia positiva que también promueva valores sociales y ambientales entre los huéspedes. Para ello es importante establecer objetivos claros y medibles relacionados con la satisfacción del cliente, su participación en iniciativas sostenibles o su conocimiento de las acciones responsables del alojamiento. Estos objetivos deben integrarse en un plan estratégico con acciones concretas de comunicación, sensibilización y participación del huésped durante su estancia.

🌿 **Ventajas:** mejora de la satisfacción del huésped, fortalecimiento de la reputación del alojamiento y mayor implicación del cliente en la sostenibilidad.

- **Programas de experiencias responsables para huéspedes**

Es recomendable desarrollar programas o actividades que permitan al huésped conocer y participar en las iniciativas sociales y sostenibles del alojamiento, como experiencias culturales locales, actividades de interpretación del entorno, visitas a recursos del destino o acciones de sensibilización ambiental.


En destinos concretos, estas iniciativas pueden incluir materiales interpretativos o infografías que expliquen el entorno natural y social del destino, por ejemplo, del ciclo del agua o de la importancia de la conservación de los ecosistemas locales.

 **Ventajas:** enriquecimiento de la experiencia del cliente, diferenciación del establecimiento y mayor conexión del huésped con el destino.

- **Integración de la sensibilización social y ambiental en los servicios del alojamiento**

La dimensión social y ambiental debe integrarse en todos los puntos de contacto con el huésped. Esto implica proporcionar información clara sobre las políticas de sostenibilidad del alojamiento mediante cartelería, materiales informativos o recursos digitales, explicando las acciones que se llevan a cabo y su impacto positivo.


Asimismo, se puede fomentar la participación directa del huésped mediante programas de sostenibilidad, como la reutilización voluntaria de toallas y sábanas, la reducción del desperdicio alimentario en el buffet, la correcta separación de residuos, la recomendación de productos locales o comercios de proximidad, informando de forma transparente sobre los beneficios ambientales y sociales que se generan con estas acciones.

 **Ventajas:** mayor implicación del huésped en las iniciativas del alojamiento, aumento de la eficacia de las medidas sostenibles y mejora de la imagen responsable del establecimiento.

- **Experiencias inclusivas y accesibles para todos los huéspedes**


Garantizar que los servicios del alojamiento sean accesibles, inclusivos y respetuosos con la diversidad es fundamental para una experiencia socialmente responsable. Esto implica adaptar instalaciones, espacios y servicios para personas con diferentes necesidades o capacidades.

Además, es recomendable disponer de información accesible en distintos formatos, como braille, lectura fácil o recursos digitales adaptados, de forma que todos los huéspedes puedan comprender los servicios del alojamiento y las iniciativas de sostenibilidad.

 **Ventajas:** mejora de la accesibilidad universal, ampliación del público potencial y fortalecimiento de la reputación social del alojamiento.

- **Reconocimiento de la participación del huésped**

El alojamiento puede incentivar la participación del huésped en iniciativas responsables mediante mensajes de agradecimiento, información sobre los resultados obtenidos o pequeños reconocimientos simbólicos que refuercen su contribución.

 **Ventajas:** refuerzo del comportamiento responsable, mejora de la satisfacción del huésped y fidelización del cliente.
















3.3.

INTEGRACIÓN Y VALORACIÓN DEL ENTORNO LOCAL


El objetivo de estas buenas prácticas es fortalecer la relación del alojamiento con el entorno local, mediante la generación de impactos positivos en la comunidad, la promoción del patrimonio y la colaboración con actores del destino, contribuyendo al desarrollo sostenible de Santander..

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos			
7. Promoción de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro			
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno			
9. Implementación de procesos de buen gobierno			
10. Intercambio de conocimientos a través de alianzas estratégicas			


- **Monitorización de la relación del alojamiento con el entorno local**

El primer paso para fortalecer la dimensión social del alojamiento con su entorno es evaluar periódicamente el impacto que la actividad del establecimiento genera en la comunidad local. Esto puede realizarse mediante el seguimiento de indicadores como contratación local, colaboración con empresas del destino, participación en iniciativas comunitarias o promoción de productos y servicios locales.

 **Ventajas:** obtener información para la toma de decisiones, identificar oportunidades de mejora en la integración con la comunidad y reforzar el papel del alojamiento en el desarrollo local.


- **Priorización de la contratación local**

El alojamiento puede contribuir al desarrollo social del territorio mediante programas de contratación prioritaria para residentes en Santander y en el entorno de Cantabria, favoreciendo el acceso al empleo local. Asimismo, es recomendable colaborar con centros de formación, escuelas de hostelería y entidades educativas locales para facilitar la incorporación de talento del territorio.

 **Ventajas:** generación de empleo local, fortalecimiento del vínculo con la comunidad y desarrollo del talento del destino.


- **Promoción del patrimonio cultural y natural del destino**

El alojamiento puede desempeñar un papel activo en la difusión de la cultura y el patrimonio del destino mediante la promoción de recursos culturales, naturales y tradiciones locales. Esto puede incluir la elaboración de guías de destino redactadas por expertos locales, la recomendación de eventos culturales o la colaboración con asociaciones culturales del territorio. Asimismo, se puede facilitar la comercialización de productos artesanos o gastronómicos locales en el establecimiento, contribuyendo a apoyar a los productores del entorno.

 **Ventajas:** valorización del patrimonio local, fortalecimiento de la economía de proximidad y enriquecimiento de la experiencia turística.


- **Red de alianzas estratégicas con actores del destino**

El establecimiento puede desarrollar redes de colaboración con empresas de turismo activo, guías oficiales, asociaciones culturales, entidades ambientales, entidades educativas y otras organizaciones del territorio. Estas alianzas permiten difundir el patrimonio natural y cultural del destino y ofrecer a los huéspedes experiencias más auténticas y responsables. Además, el alojamiento puede facilitar información sobre movilidad sostenible, actividades responsables y recursos turísticos del entorno, promoviendo un turismo respetuoso con el territorio.

 **Ventajas:** fortalecimiento del ecosistema turístico local, mejora de la calidad de la oferta del destino y promoción de prácticas turísticas responsables.


- **Integración de la identidad local en la experiencia del huésped**

El alojamiento puede incorporar elementos del entorno en su oferta turística mediante la inclusión de productos gastronómicos locales, la decoración inspirada en la cultura del destino o la difusión de información sobre la historia y tradiciones de Santander.

 **Ventajas:** fortalecimiento de la identidad del establecimiento, mayor conexión del visitante con el destino y valorización de la cultura local.


- **Información y sensibilización sobre el destino**

Proporcionar información clara y accesible sobre el entorno permite sensibilizar a los visitantes sobre la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural. Esto puede realizarse mediante materiales informativos, recomendaciones responsables o contenidos interpretativos sobre el destino.

 **Ventajas:** mayor conocimiento del destino por parte del visitante, promoción de comportamientos responsables y fortalecimiento de la imagen del alojamiento como agente comprometido con el territorio.

- **Participación en iniciativas sociales y comunitarias**

Los alojamientos pueden colaborar con proyectos sociales, culturales o ambientales del destino, participando en eventos comunitarios, apoyando asociaciones locales o contribuyendo a iniciativas solidarias del territorio.

 **Ventajas:** fortalecimiento de la relación con la comunidad local, mejora de la reputación social del establecimiento y contribución al desarrollo del destino.





04.
DIMENSIÓN DE
BUEN GOBIERNO



4.1.
GESTIÓN EMPRESARIAL Y
COMPETITIVIDAD ESTRATÉGICA

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la gestión del alojamiento mediante el seguimiento de indicadores, la optimización de procesos, la transparencia y el cumplimiento de principios éticos, contribuyendo a la mejora continua del tejido empresarial del destino.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

7. Promoción de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro			
9. Implementación de procesos de buen gobierno.			

• **Monitorización del rendimiento económico**

El primer paso para una gestión económica eficiente en un alojamiento es el registro y control periódico de los principales indicadores financieros y operativos. Actualmente existen herramientas digitales que permiten analizar ingresos, costes operativos, rentabilidad por departamento o margen de beneficio de cada servicio. Este seguimiento permite identificar desviaciones económicas, detectar ineficiencias en los procesos y mejorar la planificación financiera del establecimiento.

Ventajas: obtención de información para la toma de decisiones, mejora del control de costes y optimización de la rentabilidad del negocio.

• **Control de costes por departamentos o servicios**

Cuanto más detallada sea la información económica disponible, más eficaces serán las medidas de gestión. Analizar los costes por departamentos o servicios específicos (alojamiento, restauración, lavandería, mantenimiento, spa, actividades, etc.) permite identificar las áreas con mayor gasto operativo o menor rentabilidad.

Ventajas: mejora del control económico, identificación de áreas de mejora y optimización de los recursos financieros.

• **Transparencia y seguimiento de indicadores de sostenibilidad**

La medición de indicadores clave como consumo de agua, energía, generación de residuos o emisiones de carbono permite evaluar el desempeño del establecimiento y orientar las decisiones estratégicas. La elaboración de informes o memorias de sostenibilidad contribuye a mejorar la transparencia de la empresa, fortalecer su reputación corporativa y facilitar el acceso a financiación o inversiones responsables.

Ventajas: mejora de la toma de decisiones, fortalecimiento de la reputación empresarial y mayor acceso a oportunidades de financiación sostenible.

• **Optimización de los procesos operativos**

La gestión económica eficiente requiere optimizar los procesos internos del alojamiento, implicando a todos los departamentos en la mejora de la productividad y la eficiencia operativa. Esto incluye la mejora de procesos en áreas como limpieza, mantenimiento, restauración, gestión de reservas o servicios complementarios, con el objetivo de reducir costes operativos sin comprometer la calidad del servicio.

Ventajas: aumento de la eficiencia organizativa, reducción de costes operativos y mejora del rendimiento económico.

• **Formación del personal en gestión eficiente de recursos**

Para garantizar una gestión económica eficaz es fundamental contar con personal formado en buenas prácticas de eficiencia operativa y control de costes. La formación del equipo en gestión eficiente de recursos, optimización de procesos y mejora continua contribuye a mejorar la rentabilidad del establecimiento.

Ventajas: mejora de la eficiencia operativa, reducción de costes y fortalecimiento de la cultura organizativa.

• **Código ético y alineación en la cadena de valor**

La implantación de un código ético en el alojamiento, junto con su comunicación a toda la cadena de valor, permite establecer principios claros de conducta y actuación. Es fundamental formar al personal en su contenido y promover la alineación con los códigos éticos de proveedores y otras organizaciones con las que se colabora, garantizando coherencia en las prácticas. En este sentido, se debería tener en cuenta el Código Ético del Turismo Responsable, elaborado por el Ayuntamiento de Santander y que está incluido en el Plan de Sostenibilidad Turística de Santander 'Norte Litoral-Costa Quebrada'.

Ventajas: refuerza la transparencia y la confianza, reduce riesgos reputacionales y asegura un comportamiento responsable en todas las relaciones del establecimiento.

• **Certificación de sostenibilidad**

La obtención de una certificación de sostenibilidad permite al alojamiento acreditar su compromiso con una gestión responsable, basada en estándares reconocidos y verificables. Estas certificaciones implican la evaluación de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, así como la mejora continua de los procesos del establecimiento.

Ventajas: aporta credibilidad y transparencia, mejora la competitividad del alojamiento y facilita el reconocimiento por parte de clientes y otros grupos de interés.



4.2. POLÍTICA DE COMPRAS Y CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

El objetivo de estas buenas prácticas es integrar criterios de sostenibilidad en la gestión de compras del alojamiento, mediante la selección responsable de proveedores, la priorización de productos locales y el seguimiento del desempeño de la cadena de suministro, contribuyendo al desarrollo económico sostenible del destino.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
7. Promoción de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRÁFICO FINANCIERO Y ECONOMÍA	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS		

• **Desarrollo de una política de compras sostenibles**

Es recomendable que el alojamiento disponga de una política de compras formalizada, que establezca criterios claros para la selección de productos y proveedores. Esta política puede integrar criterios de sostenibilidad, calidad y responsabilidad social, promoviendo el uso de productos certificados y proveedores locales y comprometidos con buenas prácticas ambientales y sociales.

Ventajas: mayor coherencia en las decisiones de compra, mejora de la trazabilidad de los productos y fortalecimiento de la reputación del establecimiento.


• **Establecimiento de objetivos de compra responsable**

El objetivo de una política de compras responsable es garantizar la eficiencia económica del establecimiento al mismo tiempo que se promueve una cadena de suministro ética y sostenible. Para ello se pueden establecer objetivos claros relacionados con la compra de productos locales, la selección de proveedores responsables o la reducción de productos de un solo uso. Estos objetivos deben integrarse en la estrategia de compras del alojamiento.

Ventajas: mejora de la sostenibilidad económica, fortalecimiento de las relaciones con proveedores responsables y optimización de los recursos.


- **Priorización de proveedores locales y de proximidad (Km 0)**

Favorecer la contratación de proveedores locales o regionales, especialmente de Cantabria en el caso de establecimientos ubicados en Santander, permite fortalecer la economía del territorio y reducir los impactos asociados al transporte de mercancías. La priorización de proveedores locales para productos frescos, de temporada y servicios contribuye a dinamizar la economía regional y mejorar la frescura y calidad de los productos.

 **Ventajas:** apoyo a la economía local, reducción de la huella de transporte y mejora de la resiliencia de la cadena de suministro.


- **Selección de proveedores con criterios de sostenibilidad**

Es recomendable seleccionar proveedores basándose en criterios ambientales y sociales estrictos, dando prioridad a aquellos que cuenten con certificaciones ecológicas, de comercio justo o que apliquen buenas prácticas en la gestión de sus procesos productivos. Asimismo, se puede favorecer a proveedores que utilicen envases retornables, sistemas de reutilización o que reduzcan al mínimo los embalajes en sus entregas.

 **Ventajas:** reducción de impactos ambientales en la cadena de suministro, mejora de la sostenibilidad del establecimiento y fortalecimiento de relaciones con proveedores responsables.


- **Implementación de políticas de Compra Verde**

La Compra Verde consiste en favorecer activamente la adquisición de productos y servicios con certificación ambiental o con características sostenibles verificables. Esto puede aplicarse a categorías como papel, productos de limpieza, amenities, textiles, equipamiento o productos alimentarios, priorizando aquellos que cuenten con certificaciones reconocidas.

 **Ventajas:** reducción del impacto ambiental del establecimiento, mejora de la sostenibilidad de las operaciones y fortalecimiento de la reputación del alojamiento.


- **Evaluación periódica del desempeño de los proveedores**

La evaluación periódica de los proveedores permite analizar criterios como calidad del producto, cumplimiento de plazos, precios, sostenibilidad o capacidad de innovación. Este proceso ayuda a mantener relaciones comerciales eficientes y a identificar oportunidades de mejora en la cadena de suministro.

 **Ventajas:** mejora de la eficiencia de las compras, fortalecimiento de las relaciones con proveedores y optimización del suministro.


- **Optimización de pedidos y logística de suministro**

Una adecuada planificación de pedidos permite controlar costes logísticos, optimizar el almacenamiento, evitar compras innecesarias o excesivas y reducir residuos. La coordinación con proveedores y la consolidación de pedidos puede mejorar la eficiencia económica del alojamiento.

 **Ventajas:** reducción de costes de transporte y almacenamiento, mejora de la eficiencia logística y optimización del aprovisionamiento.

- **Transparencia y trazabilidad en la cadena de suministro**


Es importante garantizar la trazabilidad de los productos utilizados en el alojamiento, especialmente en áreas como alimentación, amenities o productos de limpieza. La transparencia en la cadena de suministro permite asegurar el origen de los productos y comunicar estas prácticas responsables a los clientes. Así como asegurar que los proveedores están alineados con nuestros principios de gestión sostenible y código ético.

 **Ventajas:** mejora de la confianza del cliente, mayor transparencia empresarial y fortalecimiento de la reputación del alojamiento.

- **Integración de criterios de economía circular en las compras**


La política de compras puede incorporar criterios de economía circular, priorizando productos reutilizables, reciclables, duraderos o fabricados con materiales reciclados.

Esto permite reducir costes asociados al consumo de recursos y a la gestión de residuos.

 **Ventajas:** optimización del ciclo de vida de los productos, reducción de costes y mejora de la sostenibilidad del establecimiento.


- **Transparencia y reporte en la gestión de compras**

La medición de indicadores relacionados con las compras, como porcentaje de proveedores locales, productos certificados o volumen de compras responsables, permite evaluar el desempeño de la cadena de suministro. La publicación de esta información en memorias o informes de sostenibilidad refuerza la transparencia y la reputación del establecimiento.

 **Ventajas:** mejora de la credibilidad empresarial, fortalecimiento de la reputación corporativa y acceso a oportunidades de financiación sostenible.

- **Formación del personal en compras responsables**

Para garantizar la eficacia de la política de compras es importante que el personal implicado en los procesos de aprovisionamiento reciba formación en criterios de compra responsable, sostenibilidad y evaluación de proveedores.

 **Ventajas:** mejora de la eficiencia de las decisiones de compra, fortalecimiento de la cadena de suministro responsable y mejora continua de la organización.

05. CONCLUSIÓN

La sostenibilidad en el sector turístico no es una opción, sino una necesidad para garantizar la viabilidad a largo plazo de los alojamientos y del propio destino. Este manual proporciona un conjunto de herramientas prácticas que permiten avanzar de forma progresiva en este proceso, adaptándose a las características y capacidades de cada establecimiento.

La implementación de estas buenas prácticas debe entenderse como un proceso continuo de mejora,

basado en la medición, la toma de decisiones y la implicación de todos los agentes: equipo humano, clientes, proveedores y entorno local.

Los alojamientos que integren la sostenibilidad en su gestión no solo reducirán sus impactos, sino que estarán mejor preparados para responder a las nuevas demandas del mercado, generar valor diferencial y contribuir activamente al desarrollo de un modelo turístico más equilibrado y competitivo en Santander.





Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Santander "Norte Litoral – Costa Quebrada"



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE INDUSTRIA



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE CULTURA,
TURISMO Y DEPORTE

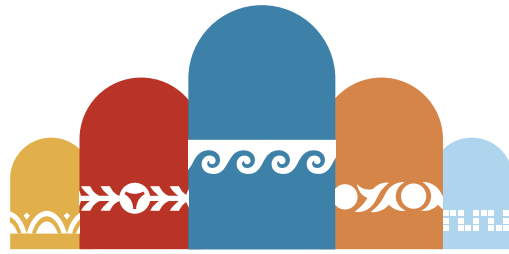


AYUNTAMIENTO DE
SANTANDER



SANTANDER
CIUDAD

bioscore.info/santander



SANTANDER
DESTINO SOSTENIBLE



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN ALOJAMIENTOS

Restauración

Espacios Culturales
y Expositivos

Empresas de
actividades turísticas

Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Santander “Norte Litoral – Costa Quebrada”

