

SANTANDER
DESTINO SOSTENIBLE



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN RESTAURACIÓN

Alojamientos

Espacios Culturales
y Expositivos

Empresas de
Actividades Turísticas

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





SANTANDER DESTINO SOSTENIBLE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN RESTAURACIÓN

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 16*

2.3. Gestión circular de residuos y desperdicio alimentario | *pág 21*

2.4. Sostenibilidad integral y bienestar animal | *pág 26*

03.

DIMENSIÓN SOCIAL | *pág 30*

3.1. Bienestar y desarrollo del equipo humano | *pág 31*

3.2. Salud, bienestar y transparencia como parte de la experiencia del cliente | *pág 35*

3.3. Patrimonio cultural y responsabilidad con el entorno | *pág 39*

04.

DIMENSIÓN DE BUEN GOBIERNO | *pág 42*

4.1. Gestión responsable y sostenibilidad del negocio | *pág 43*

4.2. Gestión de compras y cadena de suministro responsable | *pág 44*

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 establecimientos de restauración, 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 establecimientos de restauración del municipio de Santander, incluyendo restaurantes, bares, cafeterías, servicios de catering, empresas de restauración colectiva y otros establecimientos de restauración. 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 establecimientos de restauración, 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 es mejorar la eficiencia en el uso de la energía en los establecimientos de restauración, reduciendo el consumo y las emisiones asociadas a la actividad. Para ello, se promueve la adopción progresiva de medidas que permitan optimizar el funcionamiento de los equipos, incorporar tecnologías más eficientes y fomentar hábitos responsables tanto en el equipo humano como en los clientes, contribuyendo así a una gestión más sostenible y a la reducción de costes operativos.

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

1. Fomento de la descarbonización	7 ENERGÍA LIMPIA Y ACCIONES CLIMÁTICAS	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor	12 PRODUCCIÓN CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
4. Apuesta por la movilidad sostenible	11 INDUSTRIAS Y CONSTRUCCIÓN 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 establecimiento 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 cocina, cámaras frigoríficas, zona de lavado, climatización, iluminación de sala o terrazas permite conocer con mayor precisión dónde se concentra el consumo energético del restaurante. Esto facilita identificar 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 establecimiento. 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 como la renovación de equipos de cocina, la optimización de horarios de funcionamiento o la formación del personal.

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


● Sistemas de climatización inteligente

La climatización en la sala del restaurante y en las áreas de trabajo puede representar un consumo energético significativo. La instalación de sistemas de climatización eficientes con control automático de temperatura y sensores de ocupación permite ajustar el funcionamiento de los equipos en función de la actividad real del establecimiento.

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


● Iluminación de alta eficiencia

La sustitución de sistemas de iluminación tradicionales por tecnología LED de alta eficiencia permite reducir considerablemente el consumo eléctrico del establecimiento. Además, el uso de detectores de presencia y sensores de luz natural almacenes, baños y zonas de paso 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.


● Cámaras frigoríficas eficientes y control de pérdidas de frío

Las cámaras frigoríficas y congeladores representan una parte importante del consumo energético en los establecimientos. La instalación de puertas automáticas, cortinas térmicas o sistemas de cierre automático permite reducir las pérdidas de frío cuando se accede a las cámaras. Asimismo, es importante mantener una correcta organización de los alimentos para reducir el tiempo de apertura de las puertas y asegurar el buen mantenimiento de los equipos.

 **Ventajas:** reducción del consumo energético, mejora de la eficiencia de los equipos de refrigeración y prolongación de su vida útil.

● Uso de sistemas de cocción eficientes (inducción)

La sustitución de equipos de cocción tradicionales por placas de inducción u otros sistemas de cocción de alta eficiencia energética permite mejorar el rendimiento energético de la cocina. La inducción transfiere el calor directamente al recipiente, reduciendo las pérdidas de energía y permitiendo un mayor control de la temperatura durante la cocción.


 **Ventajas:** menor consumo energético, mayor rapidez en la cocción y mejora de las condiciones de trabajo en la cocina al generar menos calor residual.






- **Optimización de campanas extractoras con variadores de velocidad**

Las campanas extractoras de cocina pueden consumir una cantidad significativa de energía si funcionan continuamente a máxima potencia. La instalación de variadores de velocidad o sistemas de extracción inteligentes permite ajustar la potencia de ventilación según la actividad real de la cocina.

 **Ventajas:** reducción del consumo energético, menor desgaste de los equipos y mejora de la eficiencia del sistema de ventilación.


- **Gestión energética de terrazas climatizadas**

Los establecimientos con terrazas climatizadas deben gestionar de forma eficiente el uso de estufas exteriores, calefactores o sistemas de climatización en terrazas cerradas. Se recomienda utilizar equipos eficientes, temporizadores o sensores de ocupación, así como limitar su funcionamiento a periodos de uso real.

 **Ventajas:** reducción del consumo energético innecesario y optimización del uso de sistemas de climatización en espacios exteriores.


- **Recuperación de calor en instalaciones**

En las cocinas profesionales se genera calor residual procedente de hornos, campanas extractoras, equipos de cocción y lavavajillas industriales. Mediante sistemas de recuperación de calor es posible aprovechar parte de esta energía para otros usos, como la producción de agua caliente.

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

- **Instalación de equipos y electrodomésticos eficientes**

La utilización de equipos de cocina de alta eficiencia energética, como hornos combinados eficientes, placas de inducción, lavavajillas industriales eficientes o cámaras frigoríficas de bajo consumo, permite reducir significativamente el consumo energético del establecimiento.

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


- **Gestión energética de las zonas de trabajo**

Las áreas de servicio del restaurante, como almacenes, cámaras frigoríficas o zonas de preparación, pueden incorporar sensores de presencia o temporizadores que apaguen automáticamente la iluminación y otros equipos cuando no se utilizan.

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

- **Uso de energías renovables**

Los establecimientos pueden reducir su impacto ambiental mediante el uso de energías renovables, ya sea con la instalación, cuando sea posible, de placas fotovoltaicas, o instalaciones de geotermia y aerotermia para autoconsumo. 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 establecimientos de restauración 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.

• **Mejora de la eficiencia energética del local**

El rendimiento energético del restaurante también depende de las características del local. La mejora del aislamiento térmico, el uso de ventanas eficientes o la optimización de la ventilación natural permite reducir las necesidades de climatización.

🌿 **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 las operaciones diarias del restaurante, especialmente en cocina, cámaras frigoríficas, lavavajillas y sistemas de climatización. Aplicar buenas prácticas como apagar equipos fuera de horario, utilizar los equipos a plena carga o programar correctamente los tiempos de funcionamiento 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 establecimiento disponga de vehículos propios para reparto, aprovisionamiento 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 establecimiento debe estar formado en buenas prácticas de eficiencia energética, incluyendo el uso adecuado de equipos de cocina, la correcta gestión de las cámaras frigoríficas 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 clientes en el ahorro energético**

Los clientes también pueden contribuir al ahorro energético mediante comportamientos responsables, como el uso adecuado de la climatización en terrazas cerradas o el respeto de las medidas de sostenibilidad del establecimiento. Informar a los clientes sobre las políticas ambientales contribuye a aumentar su sensibilización.


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






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

La aplicación de principios de economía circular en la gestión energética en establecimientos de restauración implica optimizar el uso de energía en los procesos de cocina y sala, reducir el desperdicio energético y, cuando sea posible, aprovechar energía residual generada en equipos como hornos, cocinas o sistemas de refrigeración. Asimismo, es importante planificar el uso eficiente de los equipos en función de la demanda y evitar consumos innecesarios en periodos de inactividad.

 **Ventajas:** reducción del impacto ambiental, optimización del consumo energético y mejora de la eficiencia operativa 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 flexibilidad horaria para evitar picos de tráfico o incentivos para el uso de medios de transporte sostenibles. Su integración en la estrategia del establecimiento 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 establecimiento. 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 establecimiento 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 establecimiento 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 es optimizar el uso del agua en la actividad diaria de los establecimientos de restauración, reduciendo consumos innecesarios y mejorando la eficiencia en los procesos de cocina, limpieza y servicio. Asimismo, se busca fomentar una gestión responsable de este recurso, implicando tanto al personal como a los clientes y contribuyendo a la conservación del entorno y a la sostenibilidad 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
3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	14 VIDA SUBMARINA
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRABAJO DECENTE Y ECONOMÍA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
9. Implementación de procesos de buen gobierno	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	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 zonas o equipos

Instalar contadores específicos en cocina, zona de lavado, aseos o áreas de preparación de alimentos permite conocer con mayor precisión dónde se produce el consumo de agua. De este modo se pueden identificar los equipos o procesos que requieren mayor optimización.

Ventajas: mejorar el control del consumo, diseñar medidas de ahorro más eficaces e identificar incidencias técnicas.



• Formulación de objetivos de reducción del consumo

La gestión sostenible del agua debe incluir objetivos concretos y medibles de reducción del consumo, adaptados a la actividad del restaurante. Estos objetivos deben ir acompañados de medidas de mejora como optimización de procesos en cocina, renovación de equipos o sensibilización del personal.

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

• Mantenimiento preventivo de instalaciones y equipos

El correcto mantenimiento de grifos, lavavajillas industriales, tuberías, sistemas de lavado y otros equipos hidráulicos es fundamental para evitar fugas o pérdidas de agua. Los programas de mantenimiento preventivo ayudan a garantizar el buen funcionamiento de las instalaciones.

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

• Cálculo de la huella hídrica


La Huella Hídrica permite cuantificar el volumen de agua utilizada directa o indirectamente en la actividad del restaurante, especialmente en procesos como cocina, lavado de utensilios, limpieza de instalaciones o producción de alimentos. Este indicador ayuda a identificar oportunidades de mejora y optimizar el uso del recurso.

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 cocina y limpieza**


El agua es un recurso fundamental en la actividad diaria del restaurante, especialmente en la preparación de alimentos, lavado de utensilios y limpieza de instalaciones. Es recomendable aplicar buenas prácticas como:

- Utilizar lavavajillas industriales a carga completa.
- Evitar el lavado continuo bajo el grifo.
- Usar equipos de limpieza de alta eficiencia.

 **Ventajas:** reducción del consumo de agua, mejora de la eficiencia operativa y ahorro económico.

- **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.


- **Formación del personal**

El personal debe recibir formación en buenas prácticas de ahorro de agua en cocina, lavado de utensilios y limpieza. La sensibilización del equipo es clave para garantizar la eficacia de las medidas implementadas.

 **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 establecimiento, con referencia clave a aquellas en las que puede participar o aportar algo. Pero también deben conocer los resultados de la gestión sostenible del establecimiento, 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 clientes puedan consultarla durante su estancia. Pero también debe ponerse a su disposición antes de la estancia, para que tengan la posibilidad de escoger el establecimiento 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 establecimientos.

 **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) y grifos eficientes (con aireadores, sistemas de activación automática, temporizadores).

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


- **Instalación de electrodomésticos eficientes**

Optar por electrodomésticos eficientes (lavavajillas industriales, lavadoras o equipos de cocina 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.


- **Optimización del lavado de mantelería y textiles**

En los establecimientos de restauración que utilizan mantelería y textiles, es importante gestionar de forma eficiente el servicio de lavandería, aplicando medidas como el uso de ciclos de lavado a carga completa, la selección de programas eficientes y la reducción de lavados innecesarios cuando sea posible. Asimismo, se pueden valorar alternativas como textiles reutilizables de mayor durabilidad o servicios de lavandería externalizados con criterios de sostenibilidad.

 **Ventajas:** reducción del consumo de agua, energía y productos químicos, así como optimización de los costes operativos.


- **Uso eficiente de tecnologías de filtrado y tratamiento de agua**

La incorporación de sistemas de filtrado o tratamiento de agua, como la ósmosis inversa de alta eficiencia, permite mejorar la calidad del agua utilizada en cocina y sala, optimizando su consumo y reduciendo el uso de agua embotellada. Es importante seleccionar equipos que minimicen el agua de rechazo y que estén correctamente mantenidos para garantizar su eficiencia.

 **Ventajas:** reducción del consumo de agua y residuos plásticos, mejora de la calidad del servicio y optimización de recursos.

- **Gestión de vertidos y residuos grasos**

La correcta gestión de vertidos en cocina es fundamental para proteger los sistemas de saneamiento y los ecosistemas. Para ello, es recomendable instalar separadores de grasas y asegurar la recogida selectiva de aceites usados mediante gestores autorizados, evitando su vertido y favoreciendo su valorización.

 **Ventajas:** prevención de la contaminación hídrica, cumplimiento normativo y contribución a la economía circular.

• **Uso eficiente del hielo en bebidas y conservación**

El hielo es un recurso de alto consumo hídrico y energético. Optimizar su uso mediante una adecuada planificación, evitar su desperdicio y utilizar equipos de producción eficientes permite reducir significativamente el consumo de agua asociado a esta actividad.

🌿 **Ventajas:** reducción del consumo de agua y energía y mejora de la eficiencia operativa.

• **Limpieza eficiente de terrazas y espacios exteriores**

Para la limpieza de terrazas y zonas exteriores, se recomienda el uso de equipos de limpieza a presión de bajo consumo o sistemas mecánicos, evitando el uso de mangueras abiertas. Asimismo, se puede planificar la limpieza para reducir la frecuencia y el consumo de agua.

🌿 **Ventajas:** reducción del consumo de agua y mejora de la eficiencia en las tareas de mantenimiento.

• **Implicación de los clientes en el uso responsable del agua**

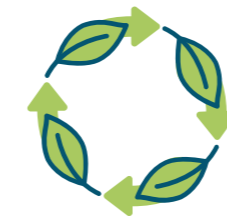
La sensibilización del cliente es un elemento clave en la gestión sostenible. Los establecimientos pueden informar sobre sus políticas de ahorro de agua mediante información en las cartas, señalética o canales digitales, fomentando comportamientos responsables durante su experiencia.

🌿 **Ventajas:** mejora de la eficacia de las medidas de gestión, mayor implicación del cliente y refuerzo de la imagen sostenible del establecimiento.

• **Aplicación de principios de economía circular en la gestión del agua**

La integración de principios de economía circular en la gestión del agua implica optimizar su uso en los procesos, reducir pérdidas y, cuando sea viable, incorporar sistemas de reutilización para usos no críticos, como la limpieza de espacios o el riego de zonas exteriores. Asimismo, la correcta gestión de residuos líquidos, como aceites o aguas con carga orgánica, contribuye a su valorización y a la reducción del impacto ambiental.

🌿 **Ventajas:** preservación del recurso hídrico, reducción de costes operativos y mejora del desempeño ambiental del establecimiento.



2.3.

GESTIÓN CIRCULAR DE RESIDUOS Y DESPERDICIO ALIMENTARIO

El objetivo es reducir la generación de residuos y el desperdicio alimentario en los establecimientos de restauración, fomentando prácticas de reutilización, reciclaje y aprovechamiento de recursos. Se pretende integrar criterios de economía circular en la gestión diaria, mejorando la eficiencia operativa, reduciendo el impacto ambiental y generando ahorros económicos para el negocio.

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. TRÁNSICIÓN JUSTA Y EQUITATIVA	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 establecimiento. 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 áreas del establecimiento (cocina, sala, barra, almacén, oficinas o zonas de preparación) permite identificar los puntos donde se generan más residuos 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 establecimiento.

● **Implantación de sistemas de recogida selectiva**

El establecimiento 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; aceite de cocina usado y otros residuos especiales.

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

● **Reducción de plásticos de un solo uso**

Reducir o eliminar plásticos de un solo uso en sustitución de envases, cubiertos, pajitas, recipientes de take away o packaging contribuye significativamente a disminuir 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 (botellas retornables), por compras a granel para rellenar dispensadores o contenedores de gran tamaño permite reducir considerablemente los residuos de plástico generados.

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

● **Programas de reducción del desperdicio alimentario**

Una parte importante de los residuos en restauración procede de alimentos no consumidos. Medidas como la planificación adecuada de compras, control de porciones, rotación de stock (FIFO), aprovechamiento culinario o mejora en la gestión de buffets permiten reducir significativamente este problema.

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

● **Compostaje de residuos orgánicos**

Los residuos orgánicos generados en cocina (restos de frutas, verduras, posos de café, etc.) pueden destinarse a sistemas de compostaje o recogida específica de biorresiduos. Participar en redes de “Comunidades Circulares” para transformar residuos orgánicos mediante compostaje o convenios con huertos urbanos locales.

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

● **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.

También hay que tener en cuenta fomentar el servicio take-away (sobras) para el cliente en envases compostables.

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

● **Gestión y reciclaje del aceite de cocina usado**


El aceite vegetal usado generado en cocina debe recogerse y almacenarse adecuadamente para su entrega a gestores autorizados, evitando su vertido y facilitando su reciclaje (por ejemplo, para producción de biocombustibles).

🌿 **Ventajas:** cumplimiento normativo y valorización de residuos.




- **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 los residuos de envases y mejora de la sostenibilidad de la cadena de suministro.


- **Uso de productos reutilizables**

Utilizar vajilla duradera, botellas rellenables, servilletas textiles o envases reutilizables en lugar de productos desechables (especialmente para delivery) y eliminar totalmente elementos de un solo uso, como las pajitas de plástico.

 **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 de restauración, 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 establecimiento 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**

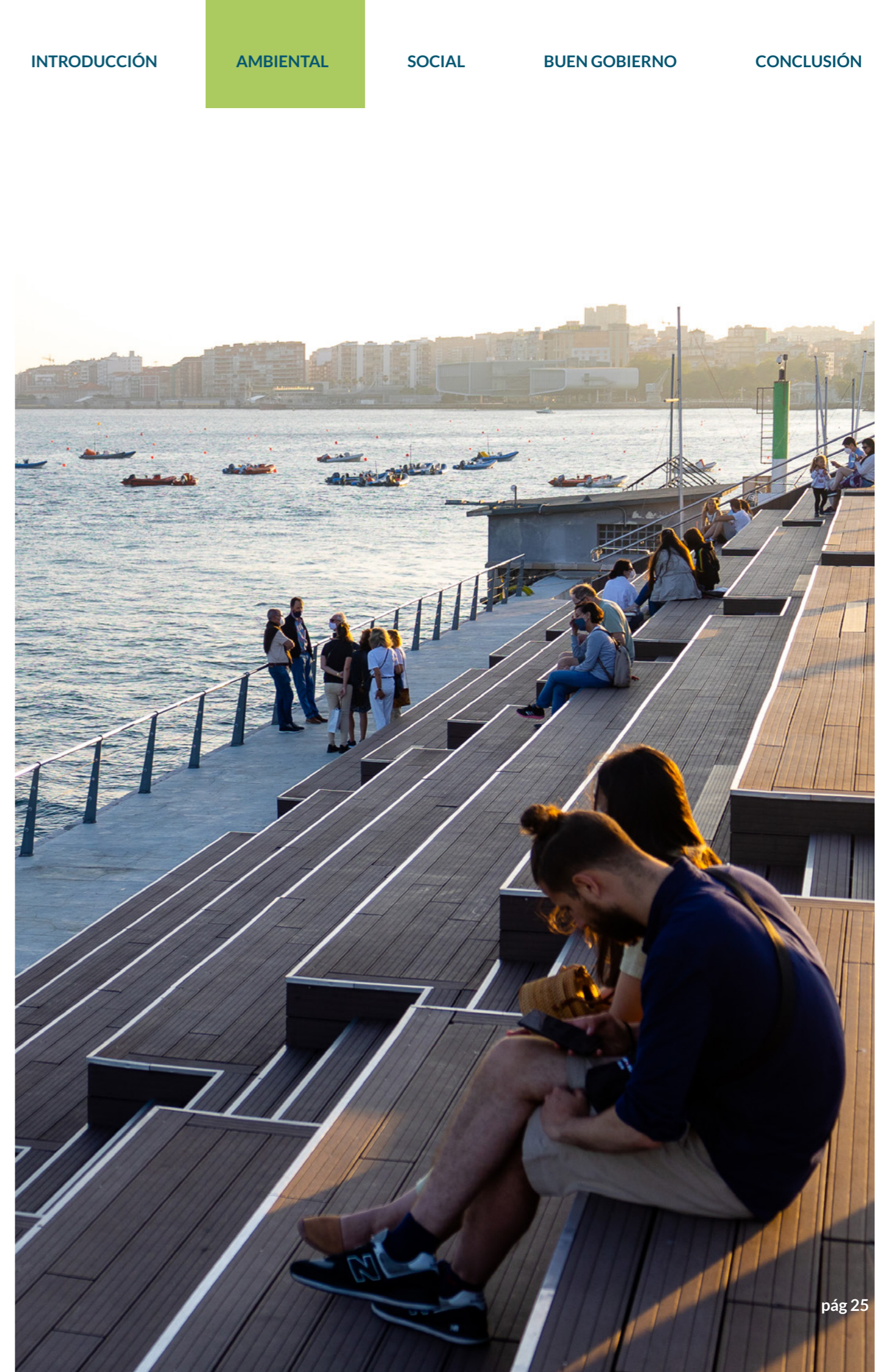
El personal debe recibir formación en separación de residuos, reducción del desperdicio y prácticas de economía circular.

 **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 clientes pueden colaborar en la sostenibilidad del establecimiento 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. SOSTENIBILIDAD INTEGRAL Y BIENESTAR ANIMAL

El objetivo de estas buenas prácticas es integrar criterios de sostenibilidad, biodiversidad y bienestar animal en la actividad de los establecimientos de restauración, promoviendo una oferta gastronómica responsable y alineada con estándares éticos. Asimismo, buscan reducir el impacto sobre los ecosistemas y reforzar el compromiso del establecimiento con un modelo de restauración más sostenible y transparente.

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. Impulso 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			

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

En caso de disponer de terrazas, patios o zonas verdes, utilizar plantas autóctonas que favorezcan la biodiversidad local y requieran menos agua y mantenimiento.

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

- **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 establecimiento en zonas cercanas a ecosistemas sensibles ayuda a evitar molestias a la fauna.

Ventajas: protección del comportamiento natural de las especies.

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

La selección de productos de origen animal debe basarse en criterios de sostenibilidad y bienestar animal, priorizando aquellos procedentes de sistemas de producción responsables y certificados. Esto implica evaluar el origen de los productos, las prácticas de los proveedores y su alineación con estándares reconocidos, integrando estos criterios en la política de compras del establecimiento.

Ventajas: reducción del impacto ambiental, mejora de la trazabilidad y fortalecimiento de una cadena de suministro responsable.

- **Promoción de pesca sostenible**

Los establecimientos de restauración deben priorizar la adquisición de pescado y marisco procedente de fuentes sostenibles, evitando especies sobreexplotadas o en riesgo y favoreciendo productos certificados o de origen local y temporada. Asimismo, es recomendable actualizar la oferta en función de la disponibilidad de recursos marinos y las recomendaciones de organismos especializados.

Ventajas: protección de los ecosistemas marinos, conservación de las especies y mejora de la sostenibilidad de la oferta gastronómica.

- **Incorporación de opciones de menú sostenibles**

La inclusión de opciones de menú con menor impacto ambiental, como platos basados en productos vegetales, ingredientes de proximidad o de temporada, permite diversificar la oferta gastronómica y reducir la presión sobre los recursos naturales. Estas opciones deben integrarse de forma atractiva en la carta, facilitando su elección por parte del cliente.

Ventajas: reducción del impacto ambiental, adaptación a nuevas demandas del mercado y mejora de la competitividad del establecimiento.

- **Prevención del uso de especies protegidas o en peligro de extinción**

Los establecimientos de restauración deben establecer políticas o procedimientos internos que garanticen la no utilización de especies animales y vegetales protegidas o en peligro de extinción. Para ello, es fundamental respetar las indicaciones de organismos internacionales como la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), así como verificar el origen de los productos a través de proveedores responsables. Esta práctica implica evitar el uso de especies como determinadas variedades de atún, tiburones, tortugas o especies vegetales protegidas, contribuyendo a la conservación de la biodiversidad.

Ventajas: protección de especies en riesgo, cumplimiento de estándares internacionales y refuerzo del compromiso ambiental del establecimiento.

● **Integración del bienestar animal en la cadena de suministro**

Los establecimientos de restauración deben priorizar proveedores que garanticen prácticas responsables de bienestar animal en la producción ganadera, incorporando estos criterios en sus políticas de compra. Asimismo, es recomendable identificar en la carta aquellos productos que cuenten con certificaciones reconocidas, facilitando al cliente información transparente sobre su origen y condiciones de producción.

🌿 **Ventajas:** mejora del bienestar animal, aumento de la transparencia y fortalecimiento de una cadena de suministro responsable.

● **Formación del personal en sostenibilidad y biodiversidad**

El personal debe recibir formación sobre buenas prácticas ambientales, biodiversidad y criterios de compra sostenible.

🌿 **Ventajas:** mejora del desempeño ambiental del establecimiento.

● **Sensibilización del cliente sobre el consumo responsable**

El establecimiento puede desempeñar un papel activo en la promoción de hábitos de consumo responsables mediante la comunicación del origen sostenible de los productos y la incorporación de información relevante en la carta u otros canales. Esta sensibilización permite implicar al cliente en la sostenibilidad y fomentar decisiones de consumo más conscientes.

🌿 **Ventajas:** mayor concienciación ambiental del cliente, refuerzo de la imagen sostenible y mejora de la experiencia gastronómica.

● **Participación en iniciativas de conservación ambiental**

El establecimiento puede colaborar en iniciativas locales como limpieza de espacios naturales, programas de conservación o campañas de sensibilización ambiental. 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 protección del entorno natural.



03. DIMENSIÓN SOCIAL



3.1. BIENESTAR Y DESARROLLO DEL EQUIPO HUMANO

El objetivo es mejorar el bienestar y las condiciones laborales del equipo humano, promoviendo un entorno de trabajo seguro, organizado y motivador. Se pretende favorecer la estabilidad del personal, su desarrollo profesional y su implicación en la mejora del establecimiento, contribuyendo a un mejor funcionamiento del negocio y a una mayor calidad del servicio.

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 áreas o puesto de trabajo**

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 (cocina, sala, barra, administración, reparto, 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.

- **Planificación de programas de desarrollo profesional**

Es fundamental implementar planes de desarrollo profesional y gestión del talento, que incluyan formación continua, oportunidades de promoción interna y evaluación del desempeño. Los establecimientos pueden implementar planes de formación en técnicas culinarias, atención al cliente, gestión de sala, seguridad alimentaria o liderazgo de equipos.

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

- **Organización eficiente del trabajo**

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, contribuye al bienestar de los trabajadores. En los establecimientos de restauración es especialmente importante la coordinación entre los distintos equipos de cocina y sala.

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

- **Medidas de conciliación laboral y personal**

El sector de la restauración suele implicar horarios intensivos o nocturnos. Por ello, es recomendable implementar medidas como planificación anticipada de turnos, rotación equitativa de horarios, descansos adecuados o facilidades para la conciliación familiar. Implementar turnos continuos y horarios que favorezcan la conciliación de la vida laboral y familiar, garantizando condiciones de trabajo justas.

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

- **Entorno laboral saludable y seguro**

Garantizar un entorno laboral seguro es fundamental en restauración, donde existen riesgos asociados a la manipulación de alimentos, equipos de cocina o largas jornadas de pie. Se debe asegurar entornos ergonómicos en cocina y sala y la eliminación del uso de productos químicos agresivos en las tareas de limpieza para proteger la salud de todo el equipo, así como aplicar programas de prevención de riesgos laborales, formación en seguridad y medidas ergonómicas.

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



- **Formación continua del personal**

Para garantizar un servicio de calidad y una gestión eficiente, es fundamental contar con personal formado y sensibilizado. La formación debe abarcar tanto aspectos técnicos, como atención al cliente, manipulación de alimentos u operativa en cocina y sala, como contenidos relacionados con la sostenibilidad, la gestión de recursos y el trabajo en equipo, integrando estos conocimientos en la actividad diaria del establecimiento.

🌿 **Ventajas:** mejora de la calidad del servicio, aumento de la eficiencia operativa y fortalecimiento de la cultura organizativa.

- **Participación del personal en la mejora del establecimiento**

El personal de cocina y sala desempeña un papel clave en la identificación de oportunidades de mejora en los procesos operativos. Fomentar su participación activa mediante reuniones periódicas, canales de comunicación interna o sistemas de sugerencias permite optimizar la gestión del establecimiento e integrar la mejora continua en la cultura organizativa.

🌿 **Ventajas:** aumento de la motivación del personal, generación de propuestas de mejora y fortalecimiento del sentido de pertenencia.

● **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 el establecimiento.

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

● **Identificación de riesgos laborales y psicosociales**

La actividad en restauración se caracteriza por ritmos de trabajo intensos y picos de demanda que pueden generar estrés o fatiga. La evaluación periódica de riesgos psicosociales permite identificar factores como sobrecarga de trabajo, presión en horas punta o deficiencias organizativas, facilitando la adopción de medidas preventivas y correctivas.

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

● **Fomento de la igualdad, diversidad e inclusión en el equipo**

Los establecimientos de restauración pueden promover entornos de trabajo respetuosos, inclusivos y libres de discriminación mediante prácticas sencillas en la gestión del equipo, como la igualdad de trato en la contratación, la asignación de tareas y las oportunidades de desarrollo. Es importante fomentar una cultura basada en el respeto, la diversidad y la convivencia en el día a día del establecimiento.

🌿 **Ventajas:** mejora del clima laboral, favorece la cohesión del equipo y refuerza el compromiso social del establecimiento.

● **Condiciones laborales justas y estabilidad del equipo**

Promover condiciones laborales justas, con contratos estables en la medida de lo posible y retribuciones acordes al puesto y al sector, contribuye al bienestar del personal y a la continuidad del equipo. Reducir la rotación y favorecer la estabilidad permite mejorar la organización del trabajo y la calidad del servicio.

🌿 **Ventajas:** aumento de la motivación, mejora del rendimiento del equipo y fortalecimiento de la estabilidad del establecimiento.



3.2.

SALUD, BIENESTAR Y TRANSPARENCIA COMO PARTE DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la experiencia del cliente a través de una oferta gastronómica saludable, inclusiva y transparente, incorporando criterios de sostenibilidad y consumo responsable. Asimismo, buscan reforzar la confianza del cliente mediante una comunicación clara, la trazabilidad de los productos y la integración del entorno y la cultura local en el servicio.

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 LIMPIA Y SANEAMIENTO	14. VIDA SUBMARINA
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno	10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES	15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	16. PAZ JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

● **Mejora de la experiencia del cliente con enfoque sostenible**

Los establecimientos de restauración pueden mejorar la experiencia del cliente incorporando criterios de sostenibilidad en el servicio, como la oferta de productos responsables, la información sobre el origen de los alimentos o la promoción de prácticas sostenibles durante la experiencia gastronómica. Para ello, es recomendable recoger la opinión de los clientes (encuestas de satisfacción, comentarios en plataformas digitales o análisis de valoraciones online) y aplicar mejoras continuas en función de sus expectativas y percepciones.


🌿 **Ventajas:** mejora de la satisfacción del cliente, refuerzo de la imagen del establecimiento y mayor implicación del cliente en la sostenibilidad.



- **Información detallada sobre alimentos y productos**

Es fundamental proporcionar información clara y accesible sobre los ingredientes, el origen de los productos y las características de los platos. Esta información puede estar disponible en las cartas, menús, paneles informativos o mediante el personal de sala.


Asimismo, se recomienda incluir etiquetas claras sobre la presencia de alérgenos (como gluten, frutos secos o lactosa) y, cuando sea posible, información nutricional relevante, de forma que los clientes puedan tomar decisiones informadas sobre su alimentación.

 **Ventajas:** mejora de la confianza del consumidor, mayor seguridad alimentaria y valorización de la oferta gastronómica.

- **Trazabilidad y comunicación del origen de los productos**

Informar de manera clara y honesta sobre el origen, la procedencia y la calidad de los productos utilizados en la elaboración de los platos contribuye a generar confianza en el cliente y promueve una cultura de consumo más responsable.


Esto puede incluir la comunicación del uso de productos locales, de temporada o de proveedores específicos, así como la explicación de los criterios de selección de ingredientes.

 **Ventajas:** fortalecimiento de la transparencia, valorización de los productores y fomento del consumo consciente.

- **Oferta gastronómica inclusiva y diversa**


Garantizar una oferta gastronómica adaptada a distintos perfiles de clientes contribuye al bienestar y la inclusión en el establecimiento. Para ello se recomienda incorporar opciones variadas en la carta, como platos vegetarianos, veganos o adaptados a diferentes necesidades alimentarias, así como señalar adecuadamente aquellos que respondan a requisitos culturales o religiosos específicos, como opciones Halal.

Estas propuestas deben integrarse siempre bajo criterios de salud, equilibrio nutricional y bienestar para el cliente.

 **Ventajas:** ampliación del público potencial, mejora de la experiencia gastronómica y fortalecimiento de la reputación social del establecimiento.


- **Prácticas responsables en la elaboración y servicio de alimentos**

Garantizar el bienestar del cliente implica aplicar estrictas medidas de seguridad alimentaria, higiene y control de calidad en todas las etapas del proceso culinario. También es recomendable aplicar buenas prácticas para evitar el desperdicio alimentario y gestionar los alimentos de forma responsable.

 **Ventajas:** aumento de la seguridad del cliente, mejora de la calidad del servicio y fortalecimiento de la reputación del establecimiento.


- **Comunicación clara y accesible sobre el servicio**

La transparencia en la comunicación es clave para generar confianza. El establecimiento debe ofrecer información clara sobre el funcionamiento del servicio, los tiempos de espera, los métodos de preparación o posibles cambios en el menú.

 **Ventajas:** mejora de la experiencia del cliente, reducción de conflictos o malentendidos y fortalecimiento de la relación con el consumidor.

- **Integración de la sensibilización social y ambiental en el servicio**

Los establecimientos de restauración pueden incorporar la sostenibilidad en la experiencia del cliente mediante acciones sencillas, como informar sobre el origen de los productos, fomentar el consumo responsable o facilitar la correcta separación de residuos. Asimismo, pueden promover la cultura y el entorno local a través de la oferta gastronómica, la recomendación de productos de proximidad o la difusión de tradiciones y recursos del destino.

 **Ventajas:** mayor implicación del cliente, mejora de la eficacia de las prácticas sostenibles y refuerzo de la imagen del establecimiento como agente comprometido con el entorno.

• **Formación del personal para una atención transparente y responsable**

El personal de sala y cocina debe estar formado para ofrecer información clara al cliente, especialmente en aspectos relacionados con alérgenos, origen de los productos o características de los platos. Además, la formación en atención al cliente y comunicación permite ofrecer un servicio más cercano y transparente.

Ventajas: mejora de la calidad del servicio, aumento de la confianza del cliente y fortalecimiento de la cultura de transparencia en el establecimiento.

• **Reconocimiento y fidelización del cliente**

Reconocer la confianza del cliente mediante programas de fidelización, mensajes de agradecimiento o beneficios para clientes habituales contribuye a reforzar la relación entre el establecimiento y sus consumidores.

Ventajas: aumento de la fidelidad del cliente, mejora de la reputación del establecimiento y fortalecimiento de la relación con el consumidor.



3.3.

PATRIMONIO CULTURAL Y RESPONSABILIDAD CON EL ENTORNO

El objetivo de estas buenas prácticas es fortalecer la relación del establecimiento con su entorno local, contribuyendo al desarrollo económico, social y cultural de la comunidad y generando un impacto positivo y sostenible; al mismo tiempo que utilizar la gastronomía como un vehículo para preservar las tradiciones y apoyar la economía de Cantabria.

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 establecimiento con el entorno local**

El primer paso para fortalecer la dimensión social del establecimiento 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, porcentaje de proveedores locales, colaboración con productores del territorio o la participación en iniciativas culturales y gastronómicas del entorno.

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

• **Fomento de la contratación local**


Los establecimientos de restauración pueden favorecer la contratación de personal del entorno local, contribuyendo al desarrollo económico y social del territorio. Asimismo, es recomendable colaborar con escuelas de hostelería o centros de formación cercanos para facilitar la incorporación de talento local al equipo.

Ventajas: generación de empleo local, fortalecimiento del vínculo con la comunidad y mejora de la integración del establecimiento en el destino.




● **Puesta en valor de productos locales en la oferta gastronómica**

Los establecimientos de restauración pueden actuar como escaparate del producto local incorporando en su carta referencias a ingredientes de proximidad, de temporada o de origen cántabro. Es recomendable destacar su procedencia, por ejemplo, mediante menciones a la lonja de Santander o a productores locales, facilitando al cliente una experiencia más conectada con el territorio.

 **Ventajas:** valorización del producto local, mejora de la experiencia gastronómica y fortalecimiento del vínculo entre el cliente y el destino.


● **Promoción de la gastronomía y cultura culinaria local**

Los establecimientos de restauración pueden contribuir a la preservación y difusión de la cultura culinaria del destino mediante la incorporación y puesta en valor de recetas tradicionales, técnicas gastronómicas locales y formas de elaboración propias del territorio. Asimismo, es recomendable comunicar al cliente el contexto cultural e histórico de los platos, reforzando la conexión entre la experiencia gastronómica y la identidad del destino.

 **Ventajas:** conservación del patrimonio culinario, enriquecimiento de la experiencia del cliente y fortalecimiento de la identidad cultural del establecimiento.


● **Puesta en valor de la cultura asociada a los productos artesanos**

Los establecimientos de restauración pueden contribuir a la difusión de la cultura local destacando el valor cultural y tradicional de los productos artesanos del territorio, explicando su origen, proceso de elaboración y vínculo con la historia y las tradiciones locales. Esta información puede trasladarse al cliente a través de la carta, el personal de sala o acciones específicas de comunicación.

 **Ventajas:** valorización del patrimonio cultural, enriquecimiento de la experiencia del cliente y fortalecimiento de la identidad del establecimiento.


● **Red de colaboración con actores culturales y gastronómicos**

Los establecimientos pueden establecer alianzas con productores locales, asociaciones gastronómicas, mercados tradicionales, escuelas de hostelería, entidades turísticas y eventos culturales para promover la gastronomía del territorio. Asimismo, es recomendable participar activamente en rutas gastronómicas del municipio, como rutas de tapas, semanas gastronómicas o ferias locales dedicadas a productos regionales, contribuyendo a dinamizar la oferta culinaria del destino y reforzar su identidad gastronómica.

 **Ventajas:** fortalecimiento del ecosistema gastronómico local, dinamización económica del territorio, promoción de la cultura culinaria y aumento de la visibilidad del establecimiento.


● **Integración de la identidad local en la experiencia del cliente**

El establecimiento puede incorporar elementos culturales del entorno en su identidad, como decoración inspirada en la tradición local, referencias al patrimonio cultural o información sobre la historia gastronómica del territorio.

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

● **Participación en iniciativas sociales y comunitarias**

Los establecimientos 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 RESPONSABLE Y
SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la gestión del establecimiento mediante un uso eficiente de los recursos, la aplicación de principios éticos y la integración progresiva de la sostenibilidad en la actividad diaria. Todo ello con el fin de reforzar la viabilidad del negocio, su reputación y su contribución a un modelo turístico más responsable.

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.			

• **Control básico de costes y eficiencia operativa**

Los establecimientos de restauración pueden mejorar su gestión económica mediante el seguimiento sencillo de ingresos y gastos, prestando especial atención a aspectos clave como el coste de materias primas, consumos (agua, energía) o mermas en cocina. La optimización de procesos, como la planificación de compras, el control de porciones o la organización del servicio, permite reducir costes sin afectar a la calidad.

Ventajas: mejora del control económico, reducción de costes operativos y aumento de la rentabilidad del establecimiento.

• **Código ético y buenas prácticas en el establecimiento**

Los establecimientos de restauración pueden definir principios básicos de comportamiento responsable en su actividad diaria, relacionados con el trato al cliente, la gestión del equipo y la relación con proveedores. Es importante que estos principios sean conocidos por el personal y se apliquen de forma coherente en el día a día, favoreciendo una cultura basada en la transparencia y el respeto. Se puede tomar como referencia el Código Ético del Turismo Responsable, elaborado por el Ayuntamiento de Santander y que está incluido en Plan de Sostenibilidad Turística de Santander 'Norte Litoral-Costa Quebrada'.

Ventajas: refuerzo de la confianza, mejora de la reputación y coherencia en las prácticas del establecimiento.

• **Certificación de sostenibilidad**

La obtención de una certificación de sostenibilidad permite al establecimiento acreditar su compromiso con una gestión responsable y mejorar sus prácticas de forma progresiva. Estas certificaciones facilitan la identificación de áreas de mejora en aspectos ambientales y sociales, y permiten comunicar de forma clara este compromiso a clientes y otros grupos de interés.

Ventajas: mejora de la credibilidad, diferenciación en el mercado y fortalecimiento de la imagen del establecimiento.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN RESTAURACIÓN



4.2.

GESTIÓN DE COMPRAS Y CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la gestión de compras y la cadena de suministro mediante criterios de eficiencia, sostenibilidad y responsabilidad, optimizando el uso de recursos y reduciendo impactos. Asimismo, buscan reforzar la relación con proveedores y garantizar una oferta gastronómica coherente con los valores del establecimiento y 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 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 DESIGUALDADES 11 INDUSTRIAS Y COMUNITARIOS RESILIENTES 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- **Monitorización del gasto en compras**

El primer paso para una gestión económica eficiente en establecimientos es registrar y analizar de forma periódica el gasto en materias primas, bebidas, suministros y otros productos necesarios para la operación del establecimiento. Actualmente existen herramientas digitales que permiten controlar el coste de los productos, la rotación de inventario y la rentabilidad de cada plato o categoría de producto.

Ventajas: mejora del control de costes, optimización del margen de beneficio y apoyo a la toma de decisiones en la gestión del establecimiento.

- **Gestión eficiente de inventarios**

Implementar sistemas digitales de control de existencias permite realizar un seguimiento preciso de los productos almacenados, ajustando las compras a la demanda real del establecimiento. Este control contribuye a evitar el sobrestock, reducir mermas y prevenir la caducidad de productos.

Ventajas: reducción de pérdidas económicas, optimización de las compras y mejora de la eficiencia operativa.

- **Planificación eficiente de pedidos**

La correcta planificación de pedidos permite ajustar las compras a la demanda real del establecimiento, evitando excesos de stock o compras urgentes a precios más elevados. Una buena coordinación con los proveedores y la programación de pedidos en función de la rotación de productos contribuye a mejorar la eficiencia económica.

Ventajas: reducción de costes de aprovisionamiento, mejora de la gestión de inventario y mayor estabilidad en la cadena de suministro.



• **Diseño de menús sostenibles y rentables**

El diseño de la oferta gastronómica debe combinar criterios de rentabilidad y sostenibilidad. Mediante técnicas de ingeniería de menús, es posible analizar la popularidad y el margen de beneficio de cada plato para optimizar la carta. Esto permite maximizar la rentabilidad del establecimiento y mejorar el uso de materias primas.

Ventajas: aumento del margen económico, optimización de recursos y mejora de la planificación de compras.

• **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, 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.

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

Es importante garantizar la trazabilidad de los productos utilizados en el establecimiento, especialmente de los ingredientes, lo que permite informar de forma clara al cliente sobre el origen de los productos utilizados en la cocina. Esto es especialmente relevante para productos locales, ecológicos o con certificaciones de calidad. También es importante 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 establecimiento.

• **Formación del personal en compras responsables**

Para garantizar la eficacia de las compras es importante que el personal implicado en el 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.

• **Compra responsable de envases y gestión del desperdicio alimentario**

Los establecimientos de restauración pueden reducir el desperdicio alimentario mediante la selección de envases adecuados para la conservación y el aprovechamiento de alimentos, especialmente en servicios de take-away o delivery. Asimismo, es recomendable disponer de envases para que los clientes puedan llevarse la comida no consumida, fomentando así el aprovechamiento de los alimentos. Priorizar envases reutilizables, reciclables o compostables contribuye a una gestión más sostenible.

Ventajas: reducción del desperdicio alimentario, disminución del impacto ambiental y mejora de la eficiencia en la gestión de recursos.



05. CONCLUSIÓN



La sostenibilidad en el sector turístico no es una opción, sino una necesidad para garantizar la viabilidad a largo plazo de los establecimientos 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 establecimientos de restauración 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

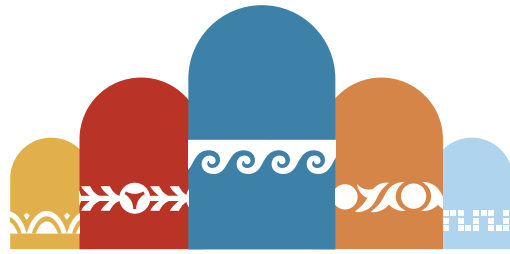


AYUNTAMIENTO DE
SANTANDER



SANTANDER
CIUDAD

bioscore.info/santander



SANTANDER
DESTINO SOSTENIBLE



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN RESTAURACIÓN

Alojamientos

Espacios Culturales
y Expositivos

Empresas de
Actividades Turísticas

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

