



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

CHECKLIST SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Especificación técnica para el cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas

Nombre de la empresa:	PEDRO CASTRO GONZÁLEZ (HOTEL CASA DE CASTRO)																		
Fecha de cumplimentación:	29-11-2022																		
Sector:	Hotel																		
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):	<p>Por favor, indique qué Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se incluyen en el alcance de la auditoría:</p> <table><tr><td><input type="checkbox"/> Objetivo 1. Fin de la pobreza</td><td><input type="checkbox"/> Objetivo 9. Industria, innovación e infraestructura</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 2. Hambre cero</td><td><input type="checkbox"/> Objetivo 10. Reducción de las desigualdades</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 3. Salud y bienestar</td><td><input type="checkbox"/> Objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Objetivo 4. Educación de calidad</td><td><input type="checkbox"/> Objetivo 12. Producción y consumo responsables</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Objetivo 5. Igualdad de género</td><td><input type="checkbox"/> Objetivo 13. Acción por el clima</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Objetivo 6. Agua limpia y saneamiento</td><td><input type="checkbox"/> Objetivo 14. Vida submarina</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 7. Energía asequible y no contaminante</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 15. Vida de ecosistemas terrestres</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico</td><td><input type="checkbox"/> Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas</td></tr><tr><td></td><td><input type="checkbox"/> Objetivo 17. Alianzas para lograr objetivos</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Objetivo 1. Fin de la pobreza	<input type="checkbox"/> Objetivo 9. Industria, innovación e infraestructura	<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 2. Hambre cero	<input type="checkbox"/> Objetivo 10. Reducción de las desigualdades	<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 3. Salud y bienestar	<input type="checkbox"/> Objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles	<input type="checkbox"/> Objetivo 4. Educación de calidad	<input type="checkbox"/> Objetivo 12. Producción y consumo responsables	<input type="checkbox"/> Objetivo 5. Igualdad de género	<input type="checkbox"/> Objetivo 13. Acción por el clima	<input type="checkbox"/> Objetivo 6. Agua limpia y saneamiento	<input type="checkbox"/> Objetivo 14. Vida submarina	<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 7. Energía asequible y no contaminante	<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 15. Vida de ecosistemas terrestres	<input type="checkbox"/> Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico	<input type="checkbox"/> Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas		<input type="checkbox"/> Objetivo 17. Alianzas para lograr objetivos
<input type="checkbox"/> Objetivo 1. Fin de la pobreza	<input type="checkbox"/> Objetivo 9. Industria, innovación e infraestructura																		
<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 2. Hambre cero	<input type="checkbox"/> Objetivo 10. Reducción de las desigualdades																		
<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 3. Salud y bienestar	<input type="checkbox"/> Objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles																		
<input type="checkbox"/> Objetivo 4. Educación de calidad	<input type="checkbox"/> Objetivo 12. Producción y consumo responsables																		
<input type="checkbox"/> Objetivo 5. Igualdad de género	<input type="checkbox"/> Objetivo 13. Acción por el clima																		
<input type="checkbox"/> Objetivo 6. Agua limpia y saneamiento	<input type="checkbox"/> Objetivo 14. Vida submarina																		
<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 7. Energía asequible y no contaminante	<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo 15. Vida de ecosistemas terrestres																		
<input type="checkbox"/> Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico	<input type="checkbox"/> Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas																		
	<input type="checkbox"/> Objetivo 17. Alianzas para lograr objetivos																		

© ICTE 2021

Prohibida la reproducción sin el consentimiento del ICTE.

Todos los derechos reservados.

Instrucciones

1. Por favor, cumplimente la casilla en blanco que se encuentra a la derecha de cada requisito según aplique:
C= CUMPLE
NC= NO CUMPLE
NA= NO APLICA
2. Haga constar los incumplimientos en la tabla final de no conformidades.
3. El auditor enviará este informe cumplimentado al ICTE (auditoria@icte.es) y a la organización turística.
4. Si se detectan NO CONFORMIDADES, la organización turística enviará el Plan de Acciones Correctivas a través de la plataforma www.calidadturistica.org. Si no recuerda sus claves, contacte en info@icte.es o (+34) 915 331 000.

3. ENTENDER Y CONOCER LOS ODS

4. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD ***

<p>La organización turística conoce e integra en su gestión interna la Agenda 2030 y los 17 ODS definidos en ella, así como sus 169 metas.</p>	C	<p>La dirección de la organización ha definido y aprobado una política de sostenibilidad que incluye su compromiso con la Agenda 2030 y los ODS. Esta política es adecuada a la naturaleza, actividad, capacidad y entorno de la organización turística.</p>	C	<p>La política de sostenibilidad se encuentra documentada en el Informe de Sostenibilidad.</p>	C
--	---	--	---	--	---

COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD:

La política se encuentra documentada en la memoria de sostenibilidad. El representante del comité de sostenibilidad (Dirección) ha planificado su exposición en web (difusión externa) y en el establecimiento (difusión interna) tras validación de la memoria en la presente auditoría. Dicha política se muestra apropiada a la naturaleza de la organización. Entre otros principios, la dirección muestra su compromiso con:

- Establecer la sostenibilidad como base fundamental de todas nuestras actividades alineándolas así con los ODS y la Agenda 2030.
- Garantizar que la organización cumple con la legislación aplicable vigente así como otras medidas o requisitos excepcionales considerados para la seguridad y mejora de la calidad de nuestras instalaciones y servicios
- Mantener un comportamiento ético y responsable en nuestras actividades garantizando siempre la eficiencia de las mismas si comprometer al entorno que nos rodea

El Director (y representante del comité de sostenibilidad) muestra entender los objetivos de la agenda 2030 y así como la definición de los 17 ODS y las metas establecidas.

5. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN

5.1 ANÁLISIS INTERNO / 5.2 ANÁLISIS EXTERNO		5.3 GRUPOS DE INTERÉS		5.4 IDENTIFICACIÓN, SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS	
La organización turística lleva a cabo un análisis interno mediante el cual, identifica: <ul style="list-style-type: none"> Los recursos, competencias, tecnologías, productos o servicios de la organización que contribuyen o podrían contribuir de forma positiva a la implantación de tres o más ODS. Las actividades de la organización que generan o podrían generar impactos en uno o más ODS. 	C	La organización turística identifica aquellos grupos de interés relevantes y selecciona los más vinculados a la implantación de los ODS	C	5.4.1 Identificación y selección***	
				La organización, en base al análisis interno y externo realizado, determina la forma en la que contribuye a los ODS e identifica aquellos sobre los que define su plan de sostenibilidad y nutre su estrategia general.	C
Se lleva a cabo un análisis externo para: <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar las capacidades (compromisos, políticas, procesos o sistemas) e identificar los retos y oportunidades a los que se enfrenta la organización respecto a su contribución e implantación de los ODS. Considerar posibles restricciones en el desarrollo de sus actividades, existencia de requisitos legales, así como cualquier normativa económica, sociocultural y medioambiental clave en la ejecución de los ODS. 	C	Los grupos de interés identificados conocen los intereses y perspectivas de la organización y participan en la identificación y consecución de los ODS prioritarios.	C	5.4.2 Priorización***	
				La selección de los ODS tiene el objetivo de mejorar los impactos socioculturales, económicos y medioambientales de la organización.	C
Los resultados del análisis interno y externo quedan documentados.	C	La identificación y selección de grupos de interés queda documentada.	C	Tras la identificación y selección de los ODS, la organización turística evalúa aquellos que son prioritarios para su actividad, considerando su relevancia e impacto y la influencia que los ODS ejercen en sus grupos de interés más relevantes.	C
				Se documenta la identificación, selección y priorización de los ODS	C

COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD:

Se dispone de de un análisis DAFO en el que analizan cuestiones internas y externas.

Se identifican entre otras como debilidades:

- Financiación limitada para hacer una renovación de instalaciones y mejorar la eficiencia energética
- Estacionalidad de la demanda
- Dificultad para encontrar trabajadores con formación especializada

En fortalezas se han identificado:

- Equipo multidisciplinar
- Enclave único
- Diversidad de actividades de ocio
- Turismo de naturaleza y relax

En amenazas el comité ha identificado las siguientes:

- Alza de los costes de la materia prima y de la energía
- Clima cambiante
- Situación postpandemia

En oportunidades se obtienen:

- Aumento de las actividades deportivas y turísticas en el entorno del hotel
- Crecimiento destino Asturias
- Nuevas infraestructuras de comunicaciones
- Camino de Santiago

Se identifican como partes interesadas las siguientes:

Trabajadores

- Generación de empleo en el entorno
- Formación continua
- Oportunidad de desarrollo en la empresa

Huéspedes:

- Disfrutar de una experiencia única de acuerdo a las nuevas tendencias en el consumo
- Comunicación fluida antes, durante y después de la estancia
- Tendencia vida saludable y “healthy”
- Concienciado con medio ambiente

Entorno (empresas y proveedores):

- Diversificación de productos y servicios
- Acuerdos / convenios con alojamientos para visitas comerciales
- Cumplir con legislación en certificados ambientales

Administración Pública:

- Definir plan turístico de sostenibilidad en el destino
- Ayudas directas para implementación de medidas en materia de sostenibilidad
- Ayudas al empleo para evitar descenso de población en las zonas rurales

Sector turístico:

- Relación directa entre empresas del sector a través de asociaciones
- Acuerdos / convenios con oferta turística complementaria para formar paquete turístico

De dicha identificación se obtiene una matriz de priorización que obtiene como ODS mas significativos los siguientes:

- Hambre cero
- Salud y Bienestar
- Energía asequible y no contaminante
- Así mismo, Vida de ecosistemas terrestres

Se recomienda intensificar la realización de cuestionarios a un mayor número de partes interesadas para disponer mayor representatividad en los resultados de los ODS prioritarios

6. DEFINICIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD***

La dirección elabora un plan de sostenibilidad en base a la priorización de los ODS realizada previamente. Este plan cumple los siguientes requisitos:

- Es coherente con la estrategia general de la organización y las expectativas de los grupos de interés relevantes.
- Incluye al menos: ODS prioritarios y acciones estratégicas de cada uno de ellos, responsabilidades, plazos y calendario, recursos materiales y humanos y acciones de reporte y comunicación.
- Es comunicado a todos los grupos de interés relevantes para la organización.
- Es documentado y se supervisa periódicamente para su mejora continua en función de los cambios producidos en el entorno de la organización que afectan de manera directa e indirecta a su contribución a los ODS.

COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD:

Se dispone de un plan sostenibilidad definido en la memoria de sostenibilidad y que se extiende a 2023 con acciones definidas.

El primer objetivo desarrollado es:

- Hambre cero

En este objetivo se han marcado las siguientes acciones estratégicas:

-Priorizar la compra de productos que provenga de agricultura y cultivos sostenibles para el desayuno.

-Priorizar la compra de productos frescos locales en la planificación de compras

-Incluir como proveedor ocasional a la organización no gubernamental local dedicada al cultivo y producción de hortalizas, frutas y verduras que comercializa estos en el mercado de la localidad más cercana

El segundo objetivo es:

- Salud y Bienestar

Se han diseñado las siguientes acciones estratégicas:

-Disponer acuerdo con empresa externa de actividades de turismo activo (bicicleta, kayak, etc.) que fomenten hábitos de vida saludable.

-Definir rutas de senderismo con información práctica de destino para los clientes del hotel y peregrinos del Camino de Santiago que se acerquen a solicitar información del destino.

El tercer objetivo es:

- Energía asequible y no contaminante

-Medir consumo energético para medir impacto de la implantación realizada en años anteriores de iluminación LED, los sensores de presencia, temporizadores para regular el alumbrado y las buenas prácticas aplicadas.

El cuarto objetivo es:

- Vida de ecosistemas terrestres

-Priorizar la plantación de plantas autóctonas

-Mantener los bosques de Pino Pinaster propiedad de la Casa de Castro en la certificación forestal del Principado de Asturias.

-Informar en cada uno de los árboles, plantas y resto de diversidad biológica que se encuentre en el jardín del hotel sobre las características, historia y origen de cada una de ellas con cartelería o folletos digitales

7. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD

7.1 RESPONSABILIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		7.2 COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD	
<p>Se definen y documentan las responsabilidades de aquellas personas que contribuyen a la implantación y cumplimiento de los ODS. Además, se garantiza que esas responsabilidades son asignadas, registradas, documentadas y comunicadas a todos los miembros de la organización.</p>	C	<p>La organización conforma un Comité de Sostenibilidad que lleva a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • establecer los ODS de la organización. • elaborar el Plan de Sostenibilidad, incluyendo la evaluación y definición de las acciones estratégicas para la implantación y contribución de los ODS. • fijar los mecanismos de coordinación entre los distintos miembros del comité para la toma de decisiones. • planificar, implantar, supervisar y mejorar el plan de sostenibilidad, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario. <p>Se encuentra documentado quién forman parte de este Comité</p>	C
7.3 RECURSOS		7.4 INTEGRACIÓN Y MOTIVACIÓN DEL EQUIPO	
<p>La organización identifica y garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para la implantación, supervisión y mejora continua del plan de sostenibilidad.</p> <p>Estos recursos quedan documentados.</p>		C	
		C	
		C	
		7.4.1 Requisitos generales	
		<p>La organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alinea los ODS con la estrategia y objetivos generales de la organización, integrándolos así en sus actividades principales. • Establece los mecanismos y acciones necesarios para involucrar e integrar a todo el personal en el desarrollo del plan de sostenibilidad, fomentando así su compromiso en lograr el cumplimiento de los ODS e implicándoles en la contribución y consecución de los mismos. 	C
		7.4.2 Formación ***	
		<p>Respecto a la formación la organización desarrolla acciones formativas para el personal y fomenta así su sensibilización y concienciación respecto a su contribución a los ODS (p.e. mediante píldoras formativas, vídeos, talleres prácticos, conferencias o jornadas de formación).</p> <p>La formación impartida es registrada.</p>	C

COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD:

El establecimiento ha dispuesto un comité de sostenibilidad conformado por el 50% de la plantilla y presidido por la Dirección garantizando de este modo la puesta en disposición de los recursos necesarios para implantar el plan de sostenibilidad.

El comité ha definido en la memoria de sostenibilidad las funciones y responsabilidades asignadas al mismo.

1. Definir y priorizar los ODS a cumplir
2. Elaborar el plan de sostenibilidad
3. Evaluar las acciones estratégicas para los ODS
4. Fijar los mecanismos de coordinación entre los distintos miembros
5. Planificar, implantar, supervisar y mejorar el plan de sostenibilidad

Se recomienda intensificar la planificación de las acciones formativas a los trabajadores.

8. CONTROL Y MEJORA CONTINUA

8.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN***

La organización realiza anualmente un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad, así como su contribución a los ODS. Para ello, determina lo siguiente:

- Qué necesita analizar, evaluar y medir.
- Métodos de seguimiento y medición.
- Criterios e indicadores de evaluación de desempeño, cumplimiento y eficacia.
- Responsables y periodicidades.

C

La organización define e implementa uno o varios indicadores para cada uno de los ODS prioritarios para mostrar la relación entre las actividades de la organización, su impacto en el desarrollo sostenible y el progreso en el cumplimiento de esos ODS. Los indicadores son medibles, comparables, relevantes y fiables y cubren al menos aspectos económicos, medioambientales y socioculturales.

C

La organización conserva información documentada que evidencie los resultados del seguimiento, medición y evaluación realizados.

C

8.2 MEJORA CONTINUA***

La organización, en cuanto al proceso de mejora continua, cumple con los siguientes requisitos:

- Establece las acciones y mecanismos necesarios para la mejora de su desempeño en materia de ODS.
- Considera cualquier cambio producido en su entorno que pueda afectar de manera directa e indirecta en su contribución a los ODS.
- Documenta y registra los procesos de mejora continua realizados.

C

COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD:

Como se ha comentado anteriormente, la organización dispone de un plan de sostenibilidad que debe madurar y debe reflejarse en la obtención de datos tangibles. Para ello, se han diseñado una serie de indicadores que deben reportar información sobre las mejoras obtenidas:

- ODS 2 Hambre cero
 - % de productos que provengan de agricultura y cultivos sostenibles en el desayuno
 - % de productos locales utilizados en el desayuno
 - Kg / año de frutas, verduras y hortalizas compradas a la ONG/asociación

- ODS 3 Salud y Bienestar
 - Nº de acuerdos con empresas de turismo activo locales
 - Nº de rutas de senderismo creadas y documentadas con folleto e información práctica

- ODS 7 Energía asequible y no contaminante
 - % Reducción de consumos energéticos (Kw)

- ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres
 - % de plantas autóctonas cultivadas en el jardín del hotel
 - Certificación forestal del Principado de Asturias
 - Nº de árboles, plantas o resto de diversidad biológica documentados con cartelería o folleto digital

Se recomienda intensificar las acciones para la definición de la sistemática (documentos) que nos permitan evaluar las mejoras obtenidas (excel, word...)

9. INFORME DE SOSTENIBILIDAD***

<p>La organización redacta al menos anualmente un Informe de Sostenibilidad que muestra su compromiso respecto a los ODS y su desempeño económico, ambiental y sociocultural en relación al cumplimiento del Plan de Sostenibilidad.</p> <p>Además, es fácilmente accesible para todos los grupos de interés relevantes de la organización y la información que contiene es fiable, correcta y verificable.</p>	C	<p>El informe de sostenibilidad Incluye al menos los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política y compromiso de sostenibilidad • Presentación de la organización • Resultados del diagnóstico, identificación y priorización de ODS Plan de sostenibilidad y acciones estratégicas • Información sobre cuestiones ambientales Información sobre cuestiones socioculturales y de personal • Información sobre cuestiones económicas relevantes para los ODS • Seguimiento, control y mejora • Conclusiones 	C
---	---	---	---

COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD:

<p>La empresa ha elaborado una Memoria de Sostenibilidad que incluye toda la información relevante sobre su alineamiento con los ODS:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Política de sostenibilidad * Grupos de interés y sus expectativas * Diagnóstico de impactos y priorización de ODS * Plan de Sostenibilidad * Sistema de seguimiento y control <p>El informe de sostenibilidad cumple con los criterios básicos exigidos por la norma de referencia</p>
--

10. REPORTE Y COMUNICACIÓN		
10.1 REQUISITOS GENERALES***	10.2 INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	10.3 INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

<p>La organización es transparente y comunica a sus grupos de interés relevantes la labor realizada en relación con su contribución a los ODS a través de un Informe de Sostenibilidad. Este Informe de Sostenibilidad es publicado y se incluye en el plan de comunicación de la organización.</p>	C	<p>La organización comunica el plan de sostenibilidad a los grupos de interés internos para promover el compromiso respecto al logro de los objetivos.</p>	C	<p>La organización comunica a los grupos de interés externos al menos la siguiente información de manera clara, precisa su compromiso con los ODS y las buenas prácticas a seguir en comunidades locales, lugares visitados y medios naturales. Además, utiliza herramientas de promoción para instar a los grupos de interés externos a apoyar las prácticas sostenibles realizadas en la organización.</p>	C
---	---	--	---	--	---

COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD:

La organización ha actuado con total transparencia en la ejecución del proceso de auditoría si bien, aún no ha hecho pública su memoria dado lo reciente de su ejecución. La comunicación del plan de sostenibilidad se llevará a cabo tras la verificación de este informe por el comité de sostenibilidad. La obtención del distintivo del ICTE será activamente comunicada a las partes interesadas para fomentar su participación en el seguimiento y la mejora del sistema.

REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº de NC	Requisito (s) afectado (s)	Descripción de la no conformidad ¹	Tipo ² (D/I)

¹ Se entregará una copia del registro de No conformidades a la organización turística. En el informe de auditoría se incluirán los hallazgos de cada una de las desviaciones.

² Desviación (D); Incidencia (I)

