

# PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN EN SUSTENTABILIDAD



## Hoteles más Verdes

### Reglamento de aplicación





Hoteles  
más Verdes

**Reglamento de aplicación  
del Programa de Certificación en Sustentabilidad  
Hoteles más Verdes**

Segunda Edición

Junio, 2017

©2017, Instituto Tecnológico Hotelero

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina

Todos los derechos reservados

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETO	6
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
3. INSTITUCIONES Y ENTIDADES COMPETENTES	6
3.1. Instituciones competentes	6
3.2. Entidades y organismos de certificación	6
4. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN	7
4.1. Elaboración del programa de certificación	7
4.2. Revisión del programa de certificación	7
4.2.1. Documentación necesaria para la revisión	7
4.2.2. Revisión obligatoria	8
4.2.3. Validación de las revisiones del Programa	8
5. VINCULACIÓN AL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN EN SUSTENTABILIDAD	8
5.1. Información preliminar del Programa	8
5.2. Adhesión al Programa	8
5.3. Certificación en Sustentabilidad	8
5.3.1. Certificación del nivel Bronce	8
5.3.2. Certificación de los niveles Plata y Oro	9
6. SOLICITUD, CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN EN SUSTENTABILIDAD	9
6.1. Solicitud de adhesión al Programa	9
6.2. Solicitud de Certificación	10
6.3. Proceso de Certificación	10
6.3.1. Fechas de auditoría	10
6.3.2. Auditoría de certificación	10
6.3.3. Informe de certificación	10
6.3.4. Solución de no conformidades	10
6.4. Concesión o denegación de la Ecoetiqueta	11
6.4.1. Concesión de la Ecoetiqueta	11
6.4.2. Certificación en un nivel inferior	11
6.4.3. Denegación de la Ecoetiqueta	11
6.5. Mantenimiento de la Certificación	11
6.5.1. Validación del Certificado	11
6.5.2. Plazos de validación	12
6.5.3. Renovación de la Certificación	12
6.5.5. Compromisos de los hoteles certificados	13
6.6. Revocación del certificado	13
7. REGISTRO DE HOTELES CERTIFICADOS	14
8. PROMOCIÓN DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN EN SUSTENTABILIDAD	15
9. LA ECOETIQUETA HOTELES MÁS VERDES	15
9.1. Marca registrada	15
9.2. Derechos adquiridos por la distinción	15
9.3. Hoteles habilitados	15
9.4. Uso de la Ecoetiqueta	15
9.5. Isologotipo y versiones	15
10. CONFIDENCIALIDAD	16
<b>Anexo I.</b> Isologotipo y sus versiones	17
<b>Anexo II.</b> Requisitos y funciones de las instituciones y entidades competentes en el Programa de Certificación en Sustentabilidad	18



Hoteles  
más Verdes

# Reglamento de aplicación del Programa de Certificación Hoteles más Verdes

## INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento de aplicación del **Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes** ha sido elaborado por el **Instituto Tecnológico Hotelero** (en adelante, **ITH**) de la **Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina** (en adelante, **AHT**), con el consenso y validación del **Instituto Argentino de Normalización y Certificación** (en adelante, **IRAM**) y la participación de otras instituciones públicas y privadas involucradas en el desarrollo y aplicación de este programa de certificación de turismo sustentable para alojamientos turísticos en Argentina.

Este documento se ha desarrollado para describir con claridad el proceso de elaboración y posteriores revisiones del Estándar del **Programa Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes**, detallar los diferentes modos de vinculación al programa por parte de las empresas turísticas, especificar los pasos a seguir para postularse y las alternativas que se pueden presentar en el proceso de certificación, así como regular el uso de las diferentes versiones de la **Ecoetiqueta Hoteles más Verdes** de acuerdo a los distintos niveles de aplicación del estándar de certificación.

El Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes cuenta desde 2013 con el reconocimiento internacional *GSTC-Recognized* del **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**, al haberse demostrado en un proceso de evaluación independiente que el estándar de certificación del programa se alinea y cumple con los Criterios Globales de Turismo Sustentable establecidos por el GSTC.

El **GSTC** es el organismo internacional creado con el aval de la Organización Mundial de Turismo (OMT) para promover la difusión de un mayor conocimiento de las prácticas turísticas sustentables y su adopción por parte de hoteles, turoperadores, destinos y la industria turística. Las principales funciones del GSTC son el desarrollo de los estándares internacionales de turismo sustentable y el reconocimiento y acreditación de los programas de certificación de turismo sustentable en el mundo.

---

Este documento sustituye en todo su articulado a la primera versión del Reglamento del Protocolo de Ecoetiquetado de Gestión Sustentable en Hoteles publicada en 2012. Estará vigente desde el mes de julio de 2017 reemplazándolo a partir de enero 2018 hasta una nueva revisión del mismo.

## 1. OBJETO

El objeto del presente Reglamento es fijar los procedimientos para el establecimiento y aplicación del Programa de Certificación de Sustentabilidad Hoteles más Verdes de la AHT, incluyendo las condiciones de solicitud y uso de los distintivos de certificación de la Ecoetiqueta por parte de las empresas turísticas.

Este Reglamento establece así las normas para la solicitud, concesión, mantenimiento y renovación de la Ecoetiqueta para aquellos establecimientos hoteleros que demuestren, mediante las evaluaciones y controles externos descriptos, la conformidad con los requisitos, especificaciones y criterios de alguno de los distintos niveles de aplicación del Estándar.

Junto al uso de la Ecoetiqueta, se concederá al hotel un certificado de conformidad en gestión hotelera sustentable (en adelante, Certificado) expedido por la AHT, en el que se indique claramente el nombre de la empresa certificada, el alcance de la certificación y el nivel de aplicación del Estándar: nivel Bronce (antes, inicial), nivel Plata (antes, avanzado), o nivel Oro (antes, excelencia).

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Reglamento será de aplicación a los establecimientos de la República Argentina que presten servicios de alojamiento turístico, hayan implementado un sistema de gestión sustentable y deseen voluntariamente obtener una Certificación independiente de sus buenas prácticas de sustentabilidad turística que les permita acceder al uso de la Ecoetiqueta que acredita su nivel de reconocimiento por parte de la AHT (Oro, Plata o Bronce).

## 3. INSTITUCIONES Y ENTIDADES COMPETENTES

### 3.1. Instituciones competentes

Las instituciones y entidades competentes para la aplicación de Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes son el ITH y el IRAM, las cuales alentarán la participación en el Programa de otros actores involucrados en el desarrollo de un turismo sustentable en Argentina y velarán por la transparencia e integridad en su aplicación.

Sin menoscabo de lo anterior, se reconocen las atribuciones del GSTC en todo lo relativo al reconocimiento, y en su caso aprobación, del Programa como estándar internacional de certificación en turismo sustentable en los términos y cláusulas establecidas por este organismo internacional en su declaración de reconocimiento.

### 3.2. Entidades y organismos de certificación

Las entidades y organismos competentes para realizar los procesos de certificación en sustentabilidad previstos en el Programa serán designadas por el equipo técnico del Programa Hoteles más Verdes (en adelante, HMV).

Estas instituciones y organismos garantizarán que los procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos de sustentabilidad previstos en el Programa se realicen de manera coherente, neutra y fiable por un equipo auditor independiente de la organización evaluada, y se basen en las normas nacionales en vigor y en los Criterios Globales de Turismo Sustentable aprobados por el GSTC para la certificación de empresas turísticas sustentables.

## 4. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

### 4.1. *Elaboración del programa de certificación*

El ITH desarrolló los requisitos, especificaciones y criterios establecidos en el Estándar, así como el presente Reglamento. Para ello, consultó e hizo partícipe a otras instituciones y organismos competentes.

### 4.2. *Revisión del programa de certificación*

HMV podrá decidir en todo momento realizar una revisión o modificación del estándar de certificación, así como del presente Reglamento, en particular para adecuarlo a los cambios en los Criterios Globales de Turismo Sustentable que se aprueben por parte del GSTC y con el objetivo de mantener el status de reconocimiento internacional de este Programa.

Para ello, deberá consultar y hacer partícipes de la revisión del sistema a las instituciones y organismos competentes especificados en el punto 3.1, quienes también podrán proponer el inicio de dicho proceso de revisión a HMV.

HMV asegurará que los responsables de la elaboración o revisión del sistema demuestren poseer conocimientos especializados y experiencia acreditada en el rubro de la hotelería y el turismo sustentable, así como la capacidad de dirigir el proceso con neutralidad y de conformidad con el presente Reglamento, para lo cual podrá contar con asistencia técnica experta e independiente.

#### 4.2.1. *Documentación necesaria para la revisión*

Los responsables de la elaboración o revisión del Programa deberán presentar a las instituciones y organismos competentes los siguientes documentos:

- a) Un informe preliminar justificando la necesidad de revisión del Programa.
- b) Una propuesta de revisión del Programa, ya sea en alguno o en varios de sus componentes: Estándar, Reglamento y/u otro material de apoyo.
- c) Un informe de los resultados esperados con la aplicación de las revisiones propuestas.

#### 4.2.2. Revisión obligatoria

El Programa en su conjunto deberá ser revisado necesariamente cada 6 años, contados a partir de la fecha de su última revisión total o parcial, pudiendo permanecer inalterado si así lo determina la revisión del mismo. Dicha revisión deberá implementarse según lo establecido en el presente Reglamento.

#### 4.2.3. Validación de las revisiones del Programa

Las revisiones del Programa serán validadas y aprobadas por HMV.

En la revisión del Programa, HMV velará porque no se introduzcan requisitos o criterios de certificación cuya aplicación imponga cargas económicas o administrativas desproporcionadas o inasumibles por parte de los hoteles, como principales usuarios del sistema.

## 5. VINCULACIÓN AL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN EN SUSTENTABILIDAD

### 5.1. Información preliminar del Programa

HMV, por los sistemas que se habiliten, facilitará a todas las empresas del rubro de la hotelería información preliminar sobre el Programa, incluyendo la documentación necesaria para participar.

### 5.2. Adhesión al Programa

Todas las empresas prestadoras de servicios de alojamiento turístico que estén interesadas en participar del Programa deben adherirse al mismo; de esta forma, podrán acceder a documentación complementaria, apoyo técnico, actualizaciones e información adicional, provistos desde HMV u otras organizaciones públicas o privadas asociadas a HMV.

Este nivel de vinculación con el Programa de ninguna manera otorga el derecho a las empresas adheridas a realizar publicidad, distinción ni uso de la Ecoetiqueta.

### 5.3. Certificación en Sustentabilidad

El Programa se basa en la aplicación de tres niveles certificables (Bronce, Plata y Oro) definidos en el Estándar. Estos niveles establecen requisitos diferenciales de gestión sustentable de menor a mayor grado de exigencia y madurez.

#### 5.3.1. Certificación del nivel Bronce

La auditoría que verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos para el nivel Bronce mediante evaluación de la conformidad con los mismos por parte corresponderá del equipo auditor del ITH designado a tal efecto.

La Certificación contará con el reconocimiento y validación de HMV.



### 5.3.2. Certificación de los niveles Plata y Oro

La auditoría que verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos para los niveles Plata y Oro mediante evaluación de la conformidad con los mismos por parte corresponderá del equipo auditor del ITH designado a tal efecto.

La Certificación contará con el reconocimiento y validación de HMV.



## 6. SOLICITUD, CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN EN SUSTENTABILIDAD

### 6.1. Solicitud de adhesión al Programa

Toda empresa hotelera que quiera adherirse al Programa de Certificación deberá cumplimentar un formulario de adhesión, abonar las tarifas que se determinen en su caso y enviarlo a HMV a través de los canales que se establezcan.

Tras la recepción de dicha solicitud, HMV abrirá un expediente y habilitará un acceso vía web a la empresa donde podrá acceder a las herramientas de apoyo del Programa.

Estos documentos facilitarán la autoevaluación de la gestión sustentable del hotel y la identificación de las áreas de mejora necesarias para cumplir con el estándar, así como guías para poder avanzar en el proceso de implementación de su sistema de gestión sustentable, para lo cual también podrá requerir de asistencia técnica experta por parte de especialistas externos.

Desde la fecha de adhesión al Programa, el hotel dispondrá de un período máximo de 1 año para solicitar la auditoría de certificación por parte de los organismos competentes. Si transcurrido ese plazo el hotel no ha cursado dicha solicitud, se comunicará el cese de la adhesión.

## 6.2. Solicitud de Certificación

Una vez adherido, el hotel que desee obtener la certificación y uso de la Ecoetiqueta podrá en cualquier momento cursar la oportuna petición a HMV, cumplimentando el impreso de solicitud en el que se detallen los datos de la organización, el alcance de la Certificación, el nivel de gestión sustentable en el que aspira a ser certificado, las fechas previstas o deseadas para ser objeto de verificación externa y el organismo competente elegido como auditor.

Una vez recibida la solicitud, HMV la transmitirá a la entidad auditora a efectos de la planificación del proceso.

## 6.3. Proceso de Certificación

### 6.3.1. Fechas de auditoría

El proceso de evaluación de la conformidad con el Estándar se realizará en las fechas acordadas entre el hotel, HMV y la entidad auditora, dependiendo del nivel de gestión sustentable en el que aspira a ser certificado.

No se considerarán peticiones de fechas de auditorías de certificación superiores a 3 meses.

### 6.3.2. Auditoría de certificación

La evaluación de la conformidad con los requisitos y criterios del Estándar tendrá lugar mediante la visita al establecimiento de un auditor cualificado, con la duración y sistemática que establezcan los procedimientos de evaluación de la conformidad de HMV, ITH e IRAM u otro organismo competente autorizado como entidad auditora.

El auditor designado enviará una planificación de auditoría al hotel, con la suficiente antelación para que la Dirección del establecimiento pueda planificar su visita y asegurar la disponibilidad de las instalaciones y de los interlocutores necesarios para la realización de la auditoría.

### 6.3.3. Informe de certificación

Tras la realización del proceso de auditoría, y en un plazo máximo de 2 semanas, el auditor emitirá el correspondiente informe del hotel a HMV, en el que se reflejará la conformidad o no con los requisitos del nivel de gestión sustentable que aplique y las desviaciones o no conformidades halladas. En el caso de no existir tales desviaciones, el informe contendrá propuesta de concesión de la Ecoetiqueta en el nivel aplicable por parte de la entidad certificadora.

### 6.3.4. Solución de no conformidades

Cuando el informe incluya no conformidades con el estándar, el hotel deberá preparar y enviar a HMV un Plan de Acciones Correctivas que especifique las actividades o acciones que la Dirección del hotel haya realizado para corregir las desviaciones detectadas.

Se establece un plazo máximo de 2 meses para el envío de dicho Plan a HMV. El auditor deberá revisarlo y dictar la resolución correspondiente en un plazo de un mes tras la recepción del Plan. En el caso de que ésta sea favorable, se elevará a HMV la propuesta de concesión de la ecoetiqueta en el nivel aplicable.

## *6.4. Concesión o denegación de la Ecoetiqueta*

### *6.4.1. Concesión de la Ecoetiqueta*

Teniendo en cuenta los resultados del proceso de certificación, AHT adoptará la decisión de conceder o denegar la Certificación y uso de la Ecoetiqueta. Esta decisión será comunicada al hotel y a la entidad auditora.

La concesión de la Ecoetiqueta estará supeditada a haber superado con éxito el proceso de auditoría en un nivel determinado, pudiendo condicionarse a algún requerimiento concreto a comprobar en la siguiente auditoría.

### *6.4.2. Certificación en un nivel inferior*

Si el informe de auditoría refleja el incumplimiento de los requisitos del nivel de certificación en gestión sustentable al que aspira el hotel, pero evidencia el cumplimiento de todos los requisitos correspondientes a un nivel inferior, AHT podrá conceder el uso de la Ecoetiqueta para dicho nivel, con las condiciones que establece el presente Reglamento.

### *6.4.3. Denegación de la Ecoetiqueta*

Se denegará la Certificación y el uso de la Ecoetiqueta a aquellos hoteles:

- a) que evidencien un incumplimiento general del Estándar durante el proceso de auditoría en el nivel aplicable.
- b) que no hayan presentado el Plan de Acciones Correctivas o bien éste no sea aprobado por el organismo competente.

## *6.5. Mantenimiento de la Certificación*

### *6.5.1. Validación del Certificado*

El mantenimiento de la Ecoetiqueta durante el período de vigencia del Certificado exigirá que el hotel se someta a 2 validaciones del mismo, en los plazos determinados por el nivel certificado y por parte de la entidad auditora que haya realizado la misma, tras las cuales se emitirá el correspondiente informe al hotel con el procedimiento antes descripto para la certificación inicial.

Estos procesos de validación, mediante verificación y auditoría del cumplimiento del Estándar en el nivel certificado, tendrán una duración menor que el proceso de certificación inicial y se realizarán según los procedimientos establecidos a tal efecto.

La realización de las validaciones no eximirá al hotel de los procesos de inspección o comprobación que pudiera establecer HMV respecto al correcto uso de la Ecoetiqueta o de la certificación.

### 6.5.2. Plazos de validación

#### 6.5.2.1. Validación del nivel Bronce

El plazo establecido para las validaciones del nivel Bronce es de 2 años.

#### 6.5.2.2. Validación de los niveles Plata y Oro

El plazo establecido para las validaciones de los niveles Plata y Oro es de 1 año.

### 6.5.3. Renovación de la Certificación

La renovación de la Ecoetiqueta se realizará antes del fin del período de vigencia del certificado mediante la realización de un proceso de verificación y auditoría por parte de un organismo competente idéntico al descrito para la certificación inicial.

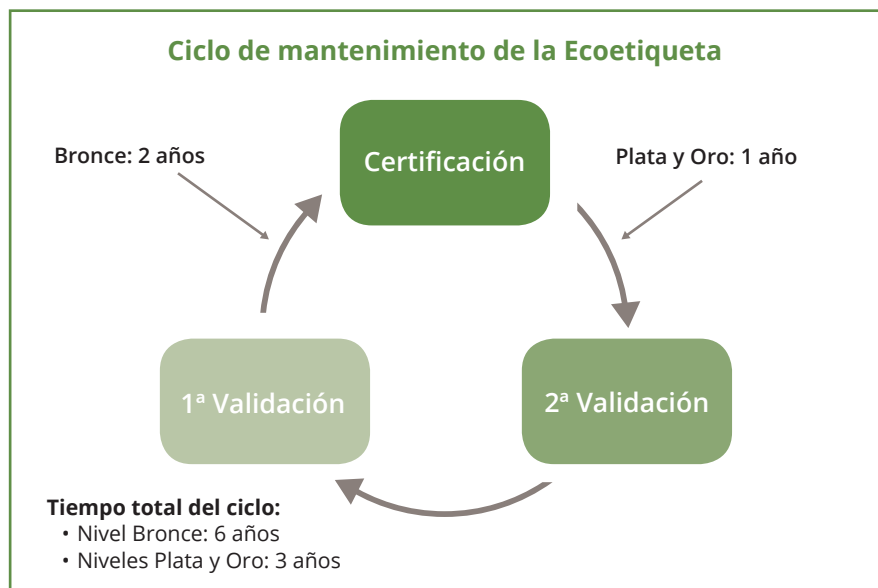
El período de vigencia de la certificación y del uso de la Ecoetiqueta por parte de un hotel se establece dependiendo del nivel certificado, siempre que la organización evidencie que se mantienen las condiciones iniciales en las que fue concedida la Certificación a través de la realización de las correspondientes validaciones por parte de los organismos competentes.

#### 6.5.3.1. Plazo de renovación del certificado de nivel Bronce

El plazo establecido para la renovación del certificado del nivel Bronce es de 6 años.

#### 6.5.3.2. Plazo de renovación del certificado de los niveles Plata y Oro

El plazo establecido para la renovación del certificado de los niveles Plata y Oro es de 3 años.



### 6.5.3.3. Capacitaciones

Para la renovación de la certificación se exigirá a los hoteles evidencia de la realización de un ciclo de capacitación de sus empleados de un mínimo de 3 acciones formativas anuales sobre gestión hotelera y turística sustentable equivalentes a:

- a) Para el nivel Bronce, 6 horas de formación anuales por empleado.
- b) Para el nivel Plata, 12 horas de formación anuales por empleado.
- c) Para el nivel Oro, 15 horas de formación anuales por empleado.

Las temáticas y modalidades de las capacitaciones realizadas por parte de los hoteles deberán ser validadas por el auditor durante el proceso de auditoría.

### 6.5.5. Compromisos de los hoteles certificados

Durante el período de vigencia del Certificado, los hoteles certificados se comprometerán formalmente a:

- a) Cumplir con los requisitos y especificaciones del nivel de gestión sustentable en que ha sido certificado.
- b) Permitir el acceso de las instituciones y organismos competentes a sus instalaciones, a las personas y a la documentación necesaria para la evaluación de la conformidad con el Estándar.
- c) Comunicar por escrito a la institución u organismo competente evaluador cualquier modificación sustancial de las condiciones iniciales en las que se le concedió el certificado (cambios en las instalaciones, nuevos servicios, cambios de categoría, cambios jurídicos, etc.).
- d) Abonar las tarifas, cánones o tasas que en su caso se determinen.

## 6.6. Revocación del certificado

HMV podrá acordar la anulación del certificado y la revocación de los derechos del uso de la Ecoetiqueta en cualquiera de los siguientes supuestos.

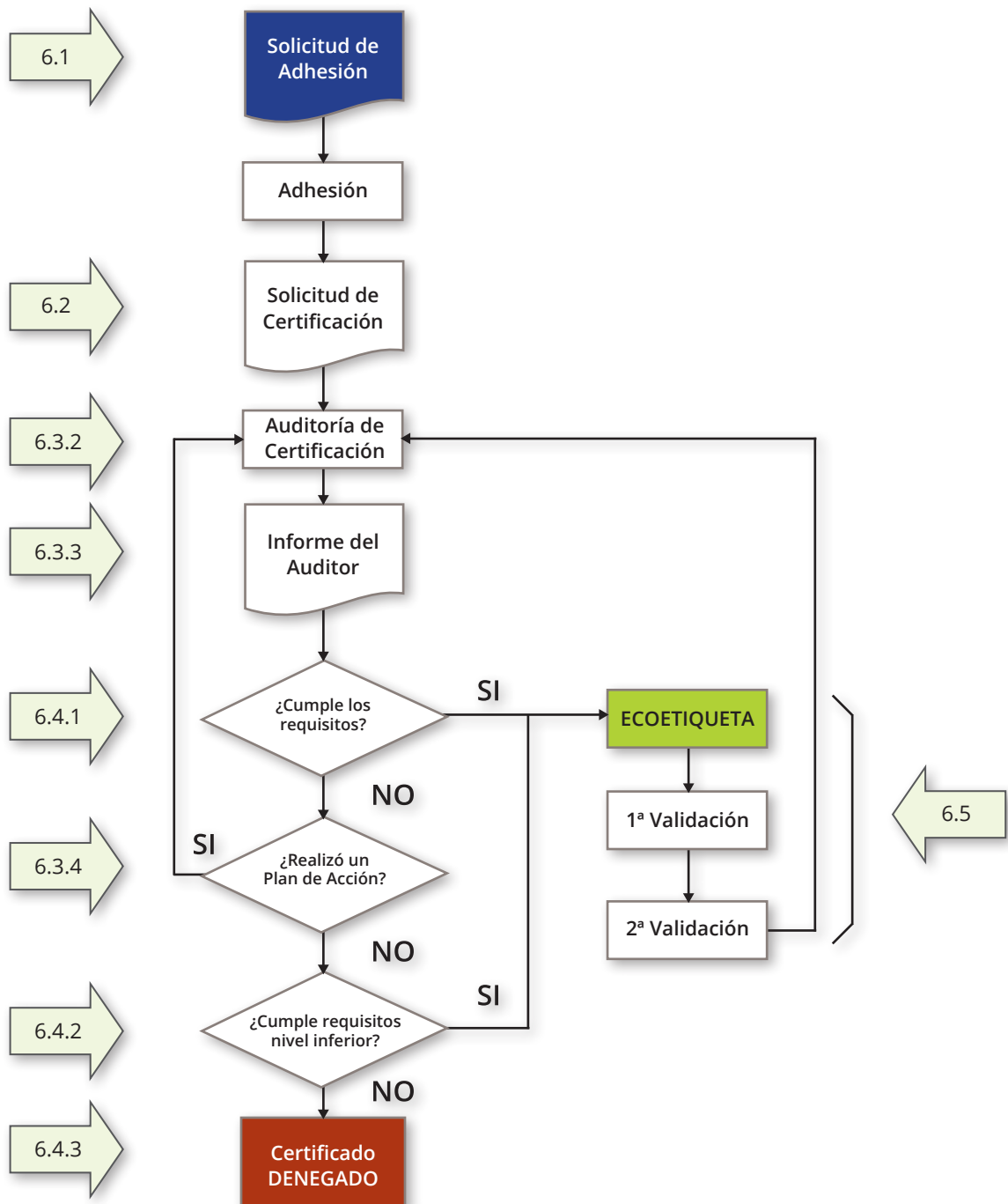
- a) Cuando el hotel haya sido sancionado por un incumplimiento grave de la legislación vigente.
- b) Cuando se constate un uso fraudulento o engañoso de la Ecoetiqueta.
- c) Cuando las condiciones bajo las que se concedió la Certificación dejen de darse.
- d) Cuando la Dirección del hotel renuncie expresamente y por escrito a la Certificación.

En el caso de existir reclamos hacia un hotel de clientes u otras partes interesadas a HMV, éste se reserva el derecho a inspeccionar el hotel y a acordar, a la luz de los resultados de dicha inspección, de proponer la retirada o suspensión temporal de la Ecoetiqueta.

## 7. REGISTRO DE HOTELES CERTIFICADOS

### Diagrama representativo de las instancias y vinculación al Programa

HMV mantendrá actualizado un Registro de hoteles a los que se haya concedido la Ecoetiqueta, cuya finalidad es dar a conocer al público y las partes interesadas la concesión, vigencia de la Certificación y el nivel alcanzado. El Registro se encontrará a disposición pública.



## 8. PROMOCIÓN DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN EN SUSTENTABILIDAD

HMV desarrollará planes de acción específicos para promover la aplicación del Programa de Ecoetiquetado entre los hoteles de la República Argentina, en colaboración con otras instituciones y organismos vinculados al rubro de la hotelería y el turismo.

Estos planes de acción incluirán campañas de información, concientización y capacitación que promuevan entre el sector turístico argentino la adopción del sistema y la difusión de los criterios globales de turismo sustentable; así como campañas de promoción y marketing entre los huéspedes, clientes, turistas y el público en general.

Como propietaria de este programa de certificación, la AHT se compromete igualmente a la difusión y publicidad de la Ecoetiqueta Hoteles más Verdes en los mercados turísticos, fomentando su reconocimiento por parte de los operadores y las instituciones y organizaciones nacionales e internacionales vinculadas al turismo sustentable.

## 9. LA ECOETIQUETA HOTELES MÁS VERDES

### 9.1. *Marca registrada*

La **Ecoetiqueta Hoteles más Verdes** es una marca propiedad y gestionada por la AHT. Esta marca ha sido objeto de registro legal en Argentina y en otros países para asegurar la protección de sus derechos de uso.

### 9.2. *Derechos adquiridos por la distinción*

El cumplimiento íntegro de los requisitos establecidos por parte de un hotel le dará derecho al reconocimiento público y uso de la marca, isologotipo y ecoetiqueta correspondiente a cada nivel de gestión en sustentabilidad, según las condiciones establecidas en el presente Reglamento.

### 9.3. *Hoteles habilitados*

Sólo los hoteles certificados e incluidos en el registro HMV pueden hacer uso de la Ecoetiqueta, siendo obligatoria su utilización para los hoteles a los que se haya concedido el derecho de uso.

### 9.4. *Uso de la Ecoetiqueta*

La Ecoetiqueta debe siempre estar asociada a la denominación comercial de la empresa certificada y en ningún caso se utilizará de forma engañosa para el cliente del servicio turístico.

### 9.5. *Isologotipo y versiones*

El isologotipo de la Ecoetiqueta y sus versiones se reproducen en el Anexo I y sus usos y aplicaciones se describen en el Manual de Aplicación de Certificaciones.

## 10. CONFIDENCIALIDAD

HMV y los organismos competentes tratarán de forma confidencial toda la información, datos o documentos de las empresas turísticas vinculadas al Programa, a los que puedan tener acceso durante los procesos de solicitud, verificación, concesión, mantenimiento o renovación de la Ecoetiqueta, haciendo uso exclusivo de dicha información para los fines contemplados en este Reglamento.



## Anexo I. Isologotipo y sus versiones

La **Ecoetiqueta Hoteles más Verdes** dispone de certificaciones que se entregan a los hoteles que demuestran una gestión sustentable, respetuosa con el medio ambiente y socialmente responsable con la comunidad y con el destino turístico en el que desarrollan su actividad.

De acuerdo al nivel de cumplimiento con las características antes mencionadas se otorga una determinada certificación. La certificación **“Oro”** corresponde al nivel más alto, **“Plata”** corresponde al nivel medio, y **“Bronce”** es el nivel inicial.

El Programa de Certificación en Sustentabilidad tendrá las siguientes Ecoetiquetas para cada uno de sus tres niveles de aplicación.

*Nivel Bronce:*



*Nivel Plata:*



*Nivel Oro:*



## Anexo II. Requisitos y funciones de las instituciones y entidades competentes en el Programa de Certificación en Sustentabilidad

### Requisitos

**A.II.1.** Deberán asegurar en todo momento que sus actividades institucionales y las de sus órganos directivos, no afecten a la confidencialidad, objetividad e imparcialidad de las actividades de evaluación de la conformidad con el sistema de certificación.

**A.II.2.** Deberán asegurar la independencia de criterio y la ausencia de conflictos de interés con las organizaciones adheridas al programa de certificación.

**A.II.3.** Llevarán a cabo las actividades de verificación y evaluación de la conformidad con el máximo rigor y profesionalismo, asegurando que su personal cuenta con la competencia técnica exigida para las mismas mediante capacitación acreditada y está libre de cualquier presión o incentivo que pudiera influir en los resultados de la evaluación.

**A.II.4.** Deberán ser capaces de realizar las tareas de verificación y evaluación de la conformidad que les sean asignadas en el presente Reglamento, tanto si son realizadas por personal propio de ambas instituciones como si son realizadas por terceros en su nombre y bajo su responsabilidad.

**A-II.5.** Deberán disponer de:

- a) *Personal suficiente con conocimientos técnicos, capacitación y experiencia adecuada para realizar las tareas de verificación del sistema de ecoetiquetado en los niveles de aplicación que le correspondan.*
- b) *Procedimientos que describan los procesos y tareas de verificación y evaluación de la conformidad con el sistema de ecoetiquetado en los hoteles adheridos al sistema. Estos procedimientos deberán tener en cuenta el tamaño y alcance de las organizaciones evaluadas a efectos de asignar la duración de dichos procesos.*
- c) *Estructura adecuada para la realización de las tareas técnicas y administrativas relacionadas con las actividades de verificación y evaluación de la conformidad.*

### Funciones en el Programa

**A-II.6.** Del Programa Hoteles más Verdes de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina

- a) *Validar los requisitos, especificaciones y criterios establecidos en el Estándar.*
- b) *Validar el presente Reglamento de aplicación.*
- c) *Validar el material de apoyo del Programa.*
- d) *Elaborar y validar el isologotipo y sus versiones de la marca o Ecoetiqueta de gestión sustentable y sus condiciones de uso.*

- e) Establecer procesos de inspección y comprobación del cumplimiento de los requisitos del sistema en los hoteles a los que haya sido concedida la Ecoetiqueta.*
- f) Establecer las tarifas, tasas o cánones de uso de la Ecoetiqueta y procesos de verificación.*
- g) Disponer de la información, modelos y formularios de solicitud para la adhesión de los hoteles al sistema.*
- h) Proporcionar a los hoteles adheridos la documentación necesaria para iniciar el proceso de implementación y certificación.*
- i) Tramitar las solicitudes de las auditorías.*
- j) Establecer los procesos de verificación y evaluación de la conformidad del Estándar.*
- k) Resolver o denegar la concesión de la Ecoetiqueta.*
- l) Mantener un registro actualizado de los hoteles adheridos al sistema y de los hoteles certificados.*
- m) Establecer los procedimientos que regirán la revocación o anulación del certificado en su caso.*
- n) Establecer y liderar los correspondientes planes de acción para la promoción del Programa.*
- o) Velar por el cumplimiento en general del sistema y los principios del presente Reglamento.*

**A-II.7.** Del Instituto Tecnológico Hotelero de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina

- a) Elaborar y revisar los requisitos, especificaciones y criterios establecidos en el Estándar.*
- b) Elaborar y revisar el presente Reglamento de Aplicación.*
- c) Validar el material de apoyo del Programa.*
- d) Establecer procesos de inspección y comprobación del cumplimiento de los requisitos del sistema en los hoteles a los que haya sido concedida la ecoetiqueta.*
- e) Proponer a HMTV la concesión o denegación de uso de la Ecoetiqueta a los hoteles auditados.*
- f) Informar a HMTV de cualquier incidencia que pudiera ser causa objetiva de revocación o anulación del certificado.*

**A-II.8.** Del Instituto Argentino de Normalización y Certificación

- a) Validar los requisitos, especificaciones y criterios establecidos en el estándar.*
- b) Validar y cumplir con el presente Reglamento de Aplicación.*

- c) Validar el material de apoyo del Programa.*
- d) Validar los procesos de verificación y evaluación de la conformidad del estándar de ecoetiquetado en el Nivel Plata y Oro.*
- e) Proponer a HVM la concesión o denegación de uso de la Ecoetiqueta a los hoteles auditados.*
- f) Informar a HVM de cualquier incidencia que pudiera ser causa objetiva de revocación o anulación del certificado.*
- g) Colaborar con HVM en la promoción del programa de Certificación en Sustentabilidad.*





# Notas

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



# Hoteles más Verdes

**Programa de Certificación en Sustentabilidad  
HOTELES MÁS VERDES**

**Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT)**

Piedras 383 1° Piso - (CP 1070)

Buenos Aires - Argentina

Tel.: +54 11 5219 0686

E-mail: [info@hotelesmasverdes.com.ar](mailto:info@hotelesmasverdes.com.ar)

[www.hotelesmasverdes.com.ar](http://www.hotelesmasverdes.com.ar)