



**REGLAMENTO DEL PROTOCOLO
DE GESTIÓN SUSTENTABLE EN HOTELES**



**PROGRAMA DE ECOETIQUETADO
DE HOTELERÍA SUSTENTABLE
EN LA REPÚBLICA ARGENTINA**

**Reglamento del Protocolo
de Gestión Sustentable en Hoteles**

Primera Edición
Agosto, 2012

©2012, Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina
Todos los derechos reservados

índice

0. INTRODUCCIÓN	31
1. OBJETO	31
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	31
3. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS COMPETENTES	31
3.1. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS.	31
3.2. REQUISITOS Y FUNCIONES.	32
4. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO	32
4.1. ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO.	32
4.2. REVISIÓN DEL PROGRAMA.	32
4.2.1. Documentación necesaria.	32
4.2.2. Revisión obligatoria.	32
4.2.3. Validación de la revisión.	32
5. VINCULACIÓN AL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO	33
5.1. INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO.	33
5.2. ADHESIÓN AL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO.	33
5.3. CERTIFICACIÓN DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN SUSTENTABLE.	33
5.3.1. Certificación del nivel inicial	33
5.3.2. Certificación de los niveles avanzado y de excelencia	33
6. SOLICITUD, CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ECOETIQUETA DE GESTIÓN SUSTENTABLE	34
6.1. SOLICITUD DE ADHESIÓN AL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO.	34
6.2. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN.	34
6.3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN.	34
6.3.1. Fechas de Certificación.	34
6.3.2. Certificación.	34
6.3.3. Informe de Certificación.	34
6.3.4. Gestión de no conformidades.	35
6.4. CONCESIÓN O DENEGACIÓN DE LA ECOETIQUETA.	35
6.4.1. Concesión de la Ecoetiqueta.	35
6.4.2. Cumplimiento del nivel próximo inferior.	35
6.4.3. Acuerdo entre las partes.	35
6.4.4. Denegación de la Ecoetiqueta.	35
6.5. MANTENIMIENTO DE LA ECOETIQUETA.	35
6.5.1. Validación del Certificado.	35
6.5.2. Plazos de Validación	36
6.5.3. Renovación del Certificado	36
6.5.4. Plazos de renovación del Certificado.	36
6.5.5. Compromisos de los hoteles certificados.	37
6.6. RENOVACIÓN DE LA ECOETIQUETA.	37
6.7. REVOCACIÓN DEL CERTIFICADO.	37
7. REGISTRO DE HOTELES CERTIFICADOS	39
8. PROMOCIÓN DEL SISTEMA DE ECOETIQUETADO PARA HOTELES	39
9. LA ECOETIQUETA DE HOTELERÍA SUSTENTABLE	39
9.1. MARCA REGISTRADA.	39
9.2. DERECHOS ADQUIRIDOS POR LA DISTINCIÓN.	39
9.3. HOTELES HABILITADOS.	39
9.4. USO DE LA ECOETIQUETA.	39
9.5. ISOLOGOTIPO.	39
10. CONFIDENCIALIDAD	40

0. INTRODUCCIÓN

El Reglamento de aplicación del Protocolo de Gestión Sustentable en Hoteles forma parte del Programa de Ecoetiquetado de Hotelería Sustentable en la República Argentina.

Este documento ha sido desarrollado por la **Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT)** y validado por el **Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)**, siendo inicialmente ambos los organismos competentes como Certificadores del Protocolo de Ecoetiquetado en Gestión Sustentable.

El Reglamento tiene como función describir el proceso de elaboración y posteriores revisiones al Protocolo de Ecoetiquetado en Gestión Sustentable, detallar las diferentes maneras que tiene un hotel de vincularse al Programa, especificar los pasos a seguir y las diferentes alternativas que se pueden presentar en el proceso de Certificación y el uso de la Ecoetiqueta de Hotelería Sustentable de manera responsable.

1. OBJETO

El objeto del presente Reglamento de Ecoetiquetado de Gestión Sustentable en Hoteles (en adelante “Reglamento”) es fijar los procedimientos para el establecimiento y aplicación del Programa de Ecoetiquetado de Hotelería Sustentable (en adelante “Programa”), desarrollado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (en adelante “AHT”).

Este Reglamento establece las reglas para la solicitud, concesión, mantenimiento y renovación de la Ecoetiqueta Hotelería Sustentable (en adelante “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 Protocolo de Gestión Sustentable en Hoteles (en adelante “Protocolo”).

Junto al uso de la Ecoetiqueta, se concederá al hotel un Certificado de conformidad en Gestión Sustentable en Hoteles (en adelante “Certificado”), en el que se indique claramente el nombre de la empresa certificada, la Certificadora, el alcance de la Certificación y el nivel de aplicación del Protocolo (inicial, avanzado, excelencia).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Reglamento será de aplicación a los establecimientos hoteleros ubicados en la República Argentina que hayan implementado un sistema de gestión sustentable y deseen voluntariamente obtener una Certificación tercerizada e independiente de su sistema de gestión, para con ello acceder al uso de la marca, isologotipo y Ecoetiqueta que acredita tal reconocimiento.

3. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS COMPETENTES

3.1. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS.

Las instituciones y organismos competentes para la aplicación del Programa serán inicialmente la AHT y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).

La designación de una nueva institución u organismo competente para la aplicación del sistema como nuevas entidades de Certificación deberá ser aprobada por la AHT.

La AHT cuenta con un Registro de Entidades de Certificación, indicando los niveles del Protocolo que cada una de estas entidades están habilitadas a evaluar los requisitos del Protocolo y otorgar la Certificación correspondiente.

3.2. REQUISITOS Y FUNCIONES.

Las instituciones y organismos competentes garantizarán que los procesos de Certificación previstos en el Programa se realicen de manera coherente, neutra y fiable por un agente independiente de la organización evaluada.

A su vez, velarán por asegurar y fomentar la participación de las partes interesadas y la transparencia en la aplicación del Programa.

En el Anexo II se detallan los requisitos y funciones de las instituciones y organismos competentes.

4. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO

4.1. ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO.

La AHT desarrolló los requisitos, especificaciones y criterios establecidos en el Protocolo, así como del presente Reglamento. Para ello, consultó e hizo partícipe a otras instituciones y organismos competentes.

4.2. REVISIÓN DEL PROGRAMA.

Toda entidad que pretenda realizar una revisión al Programa deberá ser autorizada por la AHT y entregar la documentación especificada en el punto 4.2.1.

La AHT asegurará que los responsables de la 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 podrán contar con asistencia técnica experta e independiente.

4.2.1. Documentación necesaria.

Los responsables de la revisión del Programa deberán presentar a la AHT los siguientes documentos:

- a) Un informe preliminar justificando la necesidad de la revisión del Programa.
- b) Una propuesta de revisión del Programa, ya sea en alguno o varios de sus componentes: Protocolo, Reglamento y/o Guía de Aplicación.
- 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 por la AHT, 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 la revisión.

Las revisiones del Programa serán validadas y aprobadas por AHT.

En la revisión del Programa, la AHT 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 usuarios del sistema.

5. VINCULACIÓN AL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO

5.1. INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO.

La AHT, 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 adherirse, las tarifas de adhesión y cuotas anuales de uso de la Ecoetiqueta en su caso, así como cualquier información adicional.

5.2. ADHESIÓN AL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO.

Todos los hoteles que estén interesados en participar del Programa deben adherirse al mismo. De esta forma, podrán acceder a documentación complementaria, apoyo técnico, actualizaciones e información adicional, provistos desde la AHT u otras empresas asociadas.

Este nivel de vinculación con el Programa de ninguna manera da derecho al hotel adherido a realizar publicidad, distinción ni uso de la marca.

5.3. CERTIFICACIÓN DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN SUSTENTABLE.

El Programa se basa en la aplicación de tres niveles certificables: inicial, avanzado y excelencia, definidos en el Protocolo. Estos niveles establecen requisitos diferenciales de gestión sustentable de menor a mayor grado de exigencia y madurez en la gestión por parte del hotel.

Este nivel de vinculación con el Programa da derecho al hotel certificado a utilizar y explotar la distinción obtenida (ver punto 9.5).

5.3.1. Certificación del nivel inicial

En un principio, la Certificación del nivel inicial de gestión sustentable corresponderá a la AHT, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos para ese nivel mediante evaluación de la conformidad con los mismos por parte del equipo técnico designado a tal efecto.

5.3.2. Certificación de los niveles avanzado y de excelencia

Inicialmente la Certificación de los niveles avanzado y de excelencia en gestión sustentable corresponderá al Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), previa verificación y auditoría del cumplimiento de los requisitos establecidos para cada uno de estos niveles. Esta Certificación contará igualmente con el reconocimiento de la AHT.



6. SOLICITUD, CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ECOETIQUETA DE GESTIÓN SUSTENTABLE

6.1. SOLICITUD DE ADHESIÓN AL PROGRAMA DE ECOETIQUETADO.

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

Tras la recepción de dicha solicitud, la AHT abrirá un legajo con su correspondiente número y habilitará un acceso vía web a la empresa donde podrá acceder a la herramienta de auto-diagnóstico on-line, el Protocolo, la Guía de Aplicación Práctica del mismo y el listado de organismos competentes autorizados como Certificadores.

Estos documentos facilitarán la autoevaluación de la gestión sustentable del hotel y la identificación de las áreas de mejora necesarias para cumplir con el Protocolo, así como una sencilla guía 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 Certificación por parte de los organismos competentes. Si transcurrido ese plazo el hotel no ha cursado dicha solicitud, se dará por cerrado el legajo.

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 la AHT, 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 Certificación externa y el organismo competente elegido como Certificador.

Una vez recibida la solicitud, la AHT la transmitirá al Certificador a efectos de la planificación del proceso de Certificación o auditoría.

La AHT no participará directamente del proceso de Certificación y auditoría para los niveles avanzado y de excelencia en gestión sustentable.

6.3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

6.3.1. Fechas de Certificación.

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

No se considerarán peticiones de fechas de Certificación superiores a 6 meses.

6.3.2. Certificación.

La evaluación de la conformidad con los requisitos y criterios del Protocolo tendrá lugar mediante la visita al hotel de un auditor calificado, con la duración y sistemática que establezcan los procedimientos de evaluación de la conformidad de la AHT o los procedimientos de auditoría del IRAM u otro organismo competente autorizado como Certificador. El auditor designado enviará una planificación de auditoría al hotel.

6.3.3. Informe de Certificación.

Tras la realización del proceso de Certificación, y en un plazo máximo de 2 semanas, el auditor emitirá el correspondiente informe al hotel, 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 la propuesta de concesión de la Ecoetiqueta en el nivel aplicable por parte del Certificador.

6.3.4. Gestión de no conformidades.

Cuando el informe incluya no conformidades con el Protocolo, el hotel deberá preparar y enviar al Certificador 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 al Certificador, quien 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 la propuesta de concesión de la Ecoetiqueta en el nivel aplicable.

En caso que el Certificador no sea la AHT (nivel inicial), éste elevará la propuesta de concesión de la Ecoetiqueta a la AHT, quien podrá alegar a la concesión de la misma mediante informe razonado en un plazo máximo de 1 mes.

6.4. CONCESIÓN O DENEGACIÓN DE LA ECOETIQUETA.

6.4.1. Concesión de la Ecoetiqueta.

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

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

6.4.2. Cumplimiento del nivel próximo 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 (inicial o avanzado), la AHT y el Certificador podrán conceder el uso de la Ecoetiqueta para dicho nivel, con las condiciones que establece el presente Reglamento.

6.4.3. Acuerdo entre las partes.

Una vez concedida la Ecoetiqueta, el hotel firmará un acuerdo con la AHT y el Certificador, en el que se especifique la vigencia del Certificado y las condiciones de uso de la marca.

6.4.4. Denegación de la Ecoetiqueta.

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

- Que evidencien un incumplimiento general del Protocolo durante el proceso de Certificación del nivel aplicable.
- Que no hayan presentado el Plan de Acciones Correctivas o bien éste no sea aprobado por el organismo competente.

6.5. MANTENIMIENTO DE LA ECOETIQUETA.

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 del

Certificador que le haya concedido 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 tendrán una duración menor que el proceso de Certificación inicial y se realizarán según los procedimientos establecidos a tal efecto por parte del Certificador.

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

6.5.2. Plazos de Validación

6.5.2.1. Validación del nivel inicial.

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

6.5.2.2. Validación de los niveles avanzado y de excelencia.

El plazo establecido para las validaciones de los niveles avanzado y de excelencia es de 1 año.

6.5.3. Renovación del Certificado

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 validaciones por parte de los organismos competentes.

6.5.4. Plazos de renovación del Certificado.

6.5.4.1. Renovación del certificado de nivel inicial.

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

6.5.4.2. Renovación del certificado de los niveles avanzado y de excelencia.

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

6.5.4.3. Capacitación.

Ciclo de mantenimiento de la Ecoetiqueta



Tiempo total del ciclo

- Nivel Inicial: 6 años
- Niveles Avanzado y Excelencia: 3 años

Para la renovación de la Ecoetiqueta 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:

- a) Para el nivel inicial, 6 horas de formación anuales por empleado.
- b) Para el nivel avanzado, 12 horas de formación anuales por empleado.
- c) Para el nivel de excelencia, 15 horas de formación anuales por empleado.

Las temáticas de las acciones formativas realizadas por parte de los hoteles deberán ser validadas por parte de la AHT.

6.5.5. Compromisos de los hoteles certificados.

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

- Cumplir con los requisitos y especificaciones del nivel de gestión sustentable en que han sido certificados.
- 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 Protocolo de Ecoetiquetado.
- 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.).
- Abonar las tarifas, cánones o tasas que en su caso se determinen.

6.6. RENOVACIÓN DE LA ECOETIQUETA.

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

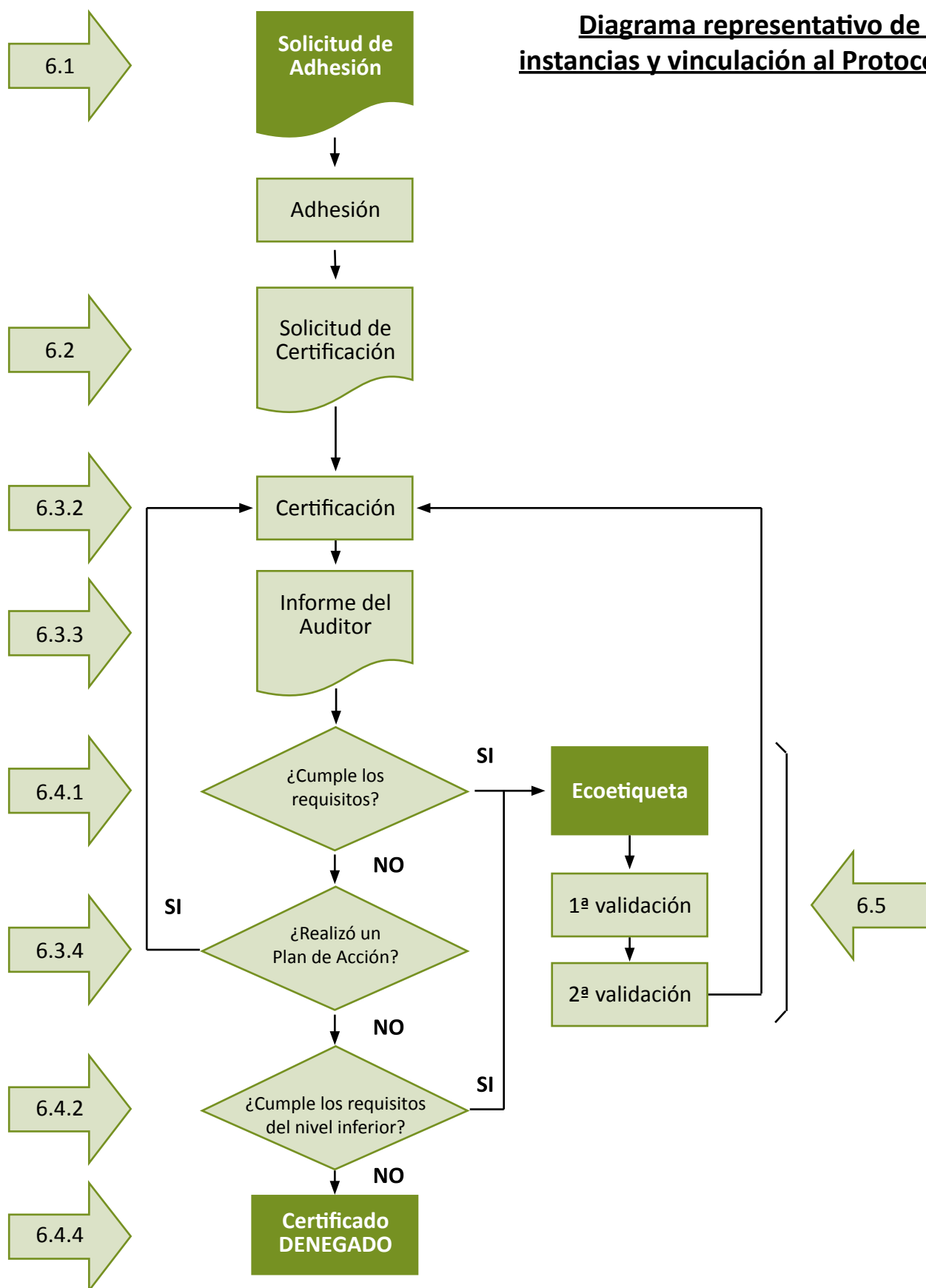
Al momento de realizar la renovación, el hotel podrá optar por una Certificación en un nivel superior de gestión sustentable, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo, para lo cual deberá comunicarlo a la AHT.

6.7. REVOCACIÓN DEL CERTIFICADO.

La AHT podrá acordar la anulación del certificado y la revocación de los derechos del uso de la Ecoetiqueta en cualquiera de los siguientes supuestos:

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

En el caso de existir reclamos hacia un hotel de clientes u otras partes interesadas a la AHT, ésta 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.

Diagrama representativo de las instancias y vinculación al Protocolo

7. REGISTRO DE HOTELES CERTIFICADOS

La AHT 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 SISTEMA DE ECOETIQUETADO PARA HOTELES

La AHT desarrollará un plan de acción específico para promover la aplicación del sistema de Ecoetiquetado entre los hoteles de la República Argentina, en cooperación con otras instituciones y organismos vinculados al rubro de la hotelería y el turismo.

Este plan de acción incluirá campañas de información, concientización y capacitación dirigidas al rubro de la hotelería y el turismo que fomenten la adopción del sistema; así como campañas de promoción y publicidad entre los consumidores, clientes, turistas y el público en general.

La promoción del sistema de Ecoetiquetado se realizará preferentemente a través del sitio web del sistema, facilitando información básica y material promocional.

La AHT se compromete a la difusión y publicidad del sistema de Ecoetiquetado en los mercados turísticos nacionales e internacionales, fomentando el reconocimiento del mismo por parte de los operadores y otras instituciones y organizaciones turísticas. Para ello, promoverá la cooperación con otras instituciones y organismos vinculados al rubro de la hotelería y el turismo y contará con la colaboración del IRAM.

9. LA ECOETIQUETA DE HOTELERÍA SUSTENTABLE

9.1. MARCA REGISTRADA.

La Ecoetiqueta de gestión hotelera sustentable es una marca propiedad y gestionada por la AHT. Esta marca es 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 sustentable, según las condiciones establecidas en el presente Reglamento.

9.3. HOTELES HABILITADOS.

Sólo los hoteles Certificados e incluidos en el registro de la AHT 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.

El isologotipo de la Ecoetiqueta se reproduce en el Anexo I y sus condiciones de uso, utilización y aplicación se describen en el Manual de Identidad Visual del Programa de Ecoetiquetado.

10. CONFIDENCIALIDAD

La AHT y los organismos competentes tratarán de forma confidencial toda la información, datos o documentos del hotel a los que puedan tener acceso durante los procesos de solicitud, Certificación, concesión, mantenimiento o renovación de la Ecoetiqueta, haciendo uso exclusivo de dicha información para los fines contemplados en este Reglamento.