



# Etiqueta Ecológica Europea para Servicios de Alojamiento Turístico



Región de Murcia

Consejería de Industria y Medio Ambiente  
Dirección General de Calidad Ambiental



Edita:

Región de Murcia  
Consejería de Industria y Medio Ambiente  
Dirección General de Calidad Ambiental

Diseño, realización  
y producción:

C.P.D. Contraste, S.L.

Depósito Legal:

MU-2.373-2005





## MURCIA, REGIÓN DE VOCACIÓN TURÍSTICA

Nuestra Región está demostrando una indudable vocación turística, que se refleja en el peso del sector a la hora de calcular el PIB de la Comunidad Autónoma. El turismo representa aproximadamente al 7% del PIB y cuenta con más de 600 alojamientos<sup>1</sup>, considerando el número de hoteles, campings y casas rurales. Se estima que a medio plazo su importancia en la balanza comercial de la Región crecerá de forma sostenida hasta convertirse en uno de los pilares básicos de nuestra economía. No obstante, siguiendo las pautas que establece el Plan de Fomento del Turismo de la Región de Murcia, este crecimiento debe basarse en la formación, la información, la calidad<sup>2</sup> y, cómo no, en el respeto al medio ambiente. Esta guía pretende orientar al sector de la hostelería sobre las ventajas derivadas de la obtención de un distintivo de calidad ambiental reconocido en toda Europa, la Etiqueta Ecológica de la Unión Europea, también conocida como *La Flor*.

Esta marca de calidad ambiental supone, por sus múltiples beneficios, una oportunidad de negocio para el creciente sector turístico, a la vez que se convierte en un eslabón más de la cadena que representa el desarrollo sostenible de la Región.

Desde esta Dirección General, organismo competente para el otorgamiento de la Etiqueta Ecológica de la Unión Europea, animamos al empresario del sector a poner una *Flor* más en su alojamiento turístico.



Antonio Alvarado Pérez,  
Director General de Calidad Ambiental.



1. Listado de Ofertas de Alojamientos de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo, a fecha 31/12/2005.

2. <http://www.carm.es/ctyc/PORTAL-2002/sectorturistico/pdf/plandefomento.pdf> "(...) el fomento del turismo en la Región no debe limitarse a la mera promoción... debe ser una tarea más compleja y polifacética que abarque otros muchos aspectos que inciden de manera directa en la comercialización de los productos turísticos y, en consecuencia, en la creación de empleo y riqueza regional."

Uno de los objetivos del PFTRM es la calidad: "La creación y desarrollo de productos de calidad, con alto valor añadido en sí mismos y en la prestación de los mismos, que destaquen sobre otras ofertas similares de la competencia nacional o internacional, para que en contrapartida atraiga una clientela de alto valor cualitativo."

Los Barrancos de Gebas



## EL FRÁGIL TÁNDEM TURISMO-MEDIO AMBIENTE

El turismo es una de las actividades de mayor expansión en el mundo. Su magnitud y su incidencia económica se han triplicado en los últimos 50 años, y se prevé que volverán a triplicarse en los próximos 20-30 años. Por encima de recesiones económicas y de épocas turbulentas, el turismo ha demostrado ser una de las industrias más resistentes.

Pero el turismo puede ser un arma

de doble filo. Por una parte, genera ingresos en la población local, lo que mejora las infraestructuras, supone una apertura a otras culturas y puede incentivar la preservación del entorno. Sin embargo, también acarrea efectos ambientales negativos, una transformación del territorio y puede generar un efecto sostenible.

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) considera que «cada vez más el sector turístico vive directamente relacionado con el nivel de calidad del entorno, y lo que le afecte negativamente afectará a nuestra empresa<sup>3</sup>».

Según el ITR (Instituto de Turismo Responsable), la supervivencia a largo plazo del sector depende «al cien por cien» de la conservación de los recursos en los que se asienta la propia industria, esto es, la sostenibilidad entendida como sostenibilidad ambiental, social y económica de forma integrada. «Sin ello, el negocio peligra». Cada vez más, los usuarios van buscando «una nueva forma de hacer turismo, alternativa, diferente y más orientada hacia la búsqueda de nuevas sensaciones y el disfrute de algo distinto».

el turismo es riqueza

3. IX Foro Internacional de Turismo, organizado por el Instituto de Empresa (IE) y celebrado en Benidorm (Alicante) en 2004.

### MUNDO: Turismo receptor. Llegadas de turistas internacionales.



Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT)<sup>®</sup>.

## ¿QUÉ ESPERAN LOS TURISTAS EUROPEOS CUANDO ELIGEN SUS VACACIONES?

Si observamos las encuestas de turismo europeo cuyo destino tradicional ha sido y sigue siendo nuestro país, vemos cómo la preocupación por el desarrollo sostenible marca las elecciones de los turistas, cada vez más conscientes de su fuerza como consumidores. El comportamiento medioambiental del alojamiento se está convirtiendo en un criterio crucial a la hora de elegir el destino vacacional.

### ■ TURISMO ALEMÁN (*German Traveller Analysis, 2002*):

- El 42% de los turistas alemanes prefiere optar por alojamientos que no dañan el medio ambiente.
- Cerca del 46% quiere que su lugar de vacaciones promueva la protección ambiental.
- Casi el 60% encuentra los problemas de basuras al aire libre y la polución desalentadores.

### ■ TURISMO AUSTRIACO (*Fessel/ GfK, Austrian Eco-label survey, 2004*):

- Para el 59% de los turistas una naturaleza intacta y un medio ambiente sano es un criterio de selección.



- Para el 32% de ellos es importante que el hotel posea una eco-etiqueta.
- El 66% de los viajeros están dispuestos a pagar más por unas vacaciones ambientalmente saludables.
- El 26% de ellos incluso pagarían un incremento del 10% en el precio.

### ■ TURISMO BRITÁNICO (*International Hotels Environment Initiative, Hotels Care Community Action & Responsibility for the Environment, 2002*):

- El 80% de los turistas británicos están dispuestos a pagar un extra por noche, entre 30 y 70 libras, para reservar un hotel con una actitud medioambiental responsable.

## CÓMO SATISFACER LA DEMANDA DE LOS CLIENTES MEDIANTE LA ADHESIÓN AL SISTEMA EUROPEO DE ETIQUETA ECOLÓGICA

Adherirse a un sistema reconocido en toda Europa es una opción interesante y de futuro, puesto que cuenta con múltiples ventajas. La eco-etiqueta, también conocida como *La Flor*, viene representada por este logotipo.



Fuentes del Marqués



Casa de los Condes de San Julián, Lorca





Patio árabe en el Casino de Murcia



Salinas de San Pedro del Pinatar

◆ **CREÍBLE** porque se han establecido procesos de consulta y de apoyo con las organizaciones de consumidores, los ambientalistas y los empresarios líderes.

◆ **FIABLE** porque la certificación la realiza un organismo independiente; porque la calidad de los productos y servicios es igual o mejor que la de sus equivalentes, que no tienen tantos beneficios ambientales.

◆ **VISIBLE** porque se trata de una marca de calidad ambiental que ayuda a los consumidores, simplificando su elección<sup>4</sup>.

4. [http://www.gencat.net/mediamb/qamb/cast/guiabreu\\_eco-etiquetes.htm](http://www.gencat.net/mediamb/qamb/cast/guiabreu_eco-etiquetes.htm)

## ¿EN QUÉ CONSISTE?

Es un sistema sencillo que le ayuda a tomar decisiones informadas sobre las mercancías y servicios que se compran. El sistema fue creado en el año 1992 y modificado, posteriormente, en el 2000. Constituye un aliciente para que los fabricantes diseñen productos o presten servicios respetuosos con el medio ambiente. Proporciona a los consumidores los medios necesarios para que puedan elegir, con conocimiento de causa, mercancías y actividades que tengan un impacto ambiental menor sobre el medio ambiente, accediendo con facilidad a información clara, pertinente y fidedigna sobre sus características ecológicas. Es un sistema que se ha definido como:

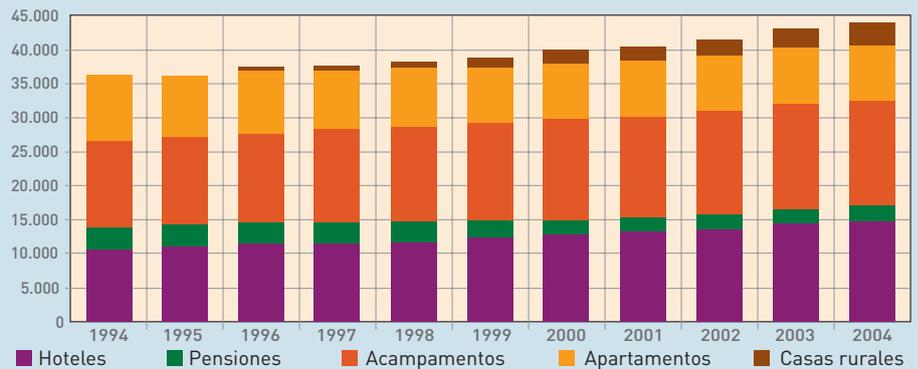


La etiqueta ecológica europea no está dirigida a medicamentos, alimentos ni bebidas

## ¿PARA QUÉ PRODUCTOS O SERVICIOS SE PUEDE SOLICITAR LA ECO-ETIQUETA?

La etiqueta ecológica se dirige a productos (salvo alimentos, bebidas y medicamentos, que no están cubiertos por el sistema) y servicios de consumo habitual (en principio, servicios de alojamiento turístico y camping). En la actualidad existen 23 grupos de productos que abarcan 12 ámbitos importantes del sector de la fabricación y de los servicios: camas, calzado, jardinería, bricolaje, servicios, electrodomésticos, limpieza, papel, productos textiles, equipos electrónicos...

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PLAZAS EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS. 1994-2004



Fuente: Consejería de Turismo, Comercio y Consumo. Dirección General de Infraestructuras de Turismo

## ¿CUÁL ES EL ALCANCE DE LA ECO-ETIQUETA?

La principal virtud de la etiqueta ecológica es su dimensión europea única. Puede utilizarse en todos los estados miembros de la Unión Europea, además de en Noruega, Islandia y Liechtenstein. Por otro lado, es compatible con otros sistemas de etiquetado nacionales o autonómicos.

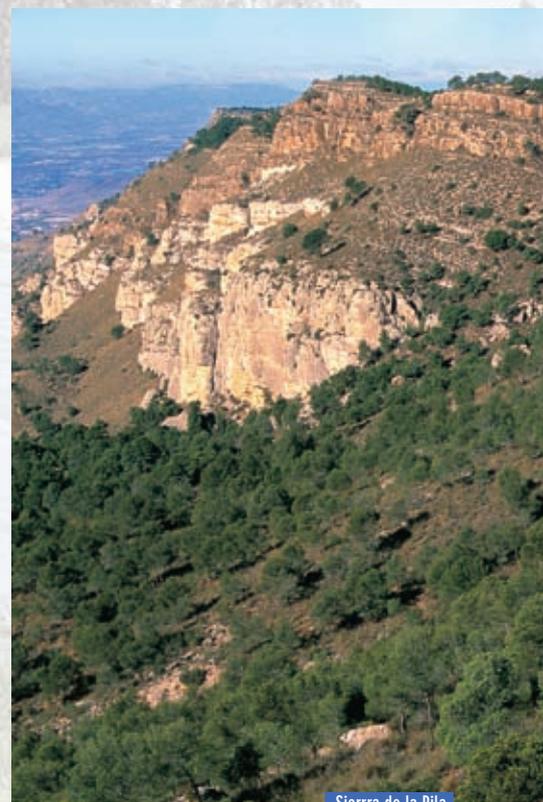
## ¿EN QUÉ CONSISTE LA ETIQUETA ECOLÓGICA EUROPEA PARA LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO?

Es una certificación de calidad medioambiental diseñada para premiar a aquellos servicios de alojamiento turístico que respetan el medio ambiente (Decisión de la Comisión 2003/287/CE, de 14 de abril de 2003,



Santuario de Caravaca de la Cruz

### estados miembros de la unión europea



Sierra de la Pila



Energía solar

por la que se establecen los criterios ecológicos para la concesión de la etiqueta ecológica comunitaria a los servicios de alojamiento turístico; DOUE nº L 102, de 24-04-03). La Etiqueta evidencia una buena gestión medioambiental, lo que representa un valor de calidad, añadido, cuando los consumidores han de elegir un lugar de descanso. Las empresas que luzcan el logotipo con *La Flor* habrán sido oficialmente distinguidas como las más respetuosas con el medio ambiente entre todas las empresas de su sector.

### ¿QUÉ PIENSAN LOS CLIENTES CUANDO VEN EL LOGOTIPO DE LA FLOR EN SU ALOJAMIENTO TURÍSTICO?

La eco-etiqueta europea demuestra que su alojamiento:



- ☀ Limita el consumo de energía
- ☀ Limita el consumo de agua
- ☀ Reduce la producción de residuos, vertidos y emisiones
- ☀ Favorece el uso de fuentes de energía renovable, que son menos dañinas para el medio ambiente
- ☀ Promueve la comunicación y la educación sobre temas ambientales

### LAS VENTAJAS DE OBTENER LA FLOR PARA SU ALOJAMIENTO. CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DERIVADOS DEL ESFUERZO

Como ya hemos visto, la Etiqueta Ecológica Europea parece un instrumento perfectamente aplicable a las características de nuestro sector regional y a sus expectativas de futuro, pudiendo, además, servir de lanzadera para acoger a potenciales clientes más sensibilizados con el uso eficaz de los recursos y la protección del medio ambiente. Por sus **múltiples ventajas** supone una oportunidad de negocio para el creciente sector turístico de la Región.

#### Evidencia su elevada calidad de servicio y su buena gestión medioambiental

- ⊙ Es la mejor vía para informar a sus clientes del esfuerzo llevado a cabo por su empresa respecto a las medidas medioambientales y mejoras de la calidad efectuada.
- ⊙ Es una marca oficial con una seria reputación basada en unos criterios fiables y exigentes.
- ⊙ Representa una garantía de correcta gestión medioambiental.



Lámparas de bajo consumo

## Reduce sus costes

Muchas de las medidas medioambientales requieren de tiempo y esfuerzo para su cumplimiento, pero ofrecen un importante valor añadido. Estas medidas ayudan a descubrir debilidades ambientales y económicas en su empresa, facilitando, en algunos casos, la innovación.

La reducción del consumo de recursos naturales como la energía y el agua rebaja costes. Hay muchos ejemplos de buenas prácticas en este sentido. Por ejemplo, el programa de la Unión Europea *Green Light Programme* mostró que la energía ahorrada en la iluminación hizo que se gastase cinco veces menos electricidad<sup>5</sup>. La sustitución de las lámparas convencionales incandescentes por otras de bajo consumo proporciona un ahorro de un 80%, manteniendo los mismos niveles de iluminación<sup>6</sup>.

Las cifras del consumo energético en el sector hostelero se calculan entre el 4% y el 6% del volumen total de su facturación anual, «lo que significa que este gasto incide estratégicamente en la competitividad de las empresas» del sector<sup>7</sup>. Se ha estimado que la aplicación de técnicas

de eco-eficiencia puede llegar a suponer un ahorro del 25%-30% en calefacción y climatización, 22%-24% en agua caliente sanitaria y 23%-27% en cocina.

## Cumple con las expectativas de sus huéspedes

Su compromiso confluye con las expectativas que tienen sus clientes. Ellos reconocerán su buena gestión medioambiental como un valor de calidad a tener en cuenta. *La Flor* le ayuda a expresar este mensaje.

## Refuerza sus herramientas de marketing

Como Servicio de Alojamiento Turístico con Etiqueta Ecológica Europea usted tiene derecho a:

- ☑ Utilizar el logo oficial, pudiendo incluirlo en su publicidad en papel (folletos, prospectos...)
- ☑ Afirmar que su alojamiento ha experimentado pruebas muy estrictas que aseguran su calidad ambiental y su funcionamiento a nivel técnico.
- ☑ Beneficiarse de las actividades de comunicación y marketing (campañas de información, revistas, folleto, páginas web, etc.) que llevan a cabo la Unión Europea y los diversos organismos competen-



Energía eólica

5. APAT, *Tourist accommodation EU Eco-label-award scheme, Final report, 2002.*
6. INEGA, Estudio de optimización energética do sector hoteleiro en Galicia, 2004.
7. INEGA, Estudio de optimización energética do sector hoteleiro en Galicia, 2004.



Panel solar

**CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y VIVIENDAS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

DECISIÓN DE LA COMISIÓN 1999/34/CE, de 9 de diciembre de 1998, sobre los procedimientos de aplicación de la Directiva 95/57/CE del Consejo sobre la recogida de información estadística en el ámbito del turismo (DOCE nº L 9, de 15-1-99)

<b>Definición</b>	Toda instalación que regularmente (u ocasionalmente) ofrece plazas para que el turista pueda pasar la noche.
<b>Tipos de alojamiento turístico</b>	<b>I) Establecimientos de alojamiento colectivo</b>
	Hoteles y establecimientos similares
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Hoteles</li> <li>▶ Establecimientos similares</li> </ul>
	<b>Otros establecimientos de alojamiento colectivo</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Viviendas de vacaciones</li> <li>▶ Campings turísticos (sólo para bungalows)</li> <li>▶ Puertos deportivos</li> <li>▶ Otros establecimientos de alojamiento colectivo n.c.o.p.</li> </ul>
	<b>Establecimientos especializados</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Establecimientos de cura</li> <li>▶ Campamentos de trabajo y de vacaciones</li> <li>▶ Alojamiento en los medios de transporte</li> <li>▶ Centros de conferencias</li> </ul>
	<b>II) Alojamiento turístico privado</b>
	<b>Tipos de alojamiento</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Habitaciones alquiladas en casas particulares</li> <li>▶ Habitaciones alquiladas a particulares o a agencias profesionales</li> </ul>
<b>Otros tipos de alojamiento privado</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Residencia secundaria</li> <li>▶ Alojamientos proporcionados gratuitamente por parientes o amigos</li> <li>▶ Otros alojamientos particulares n.c.o.p.</li> </ul>	

En las definiciones de los establecimientos de alojamiento según lo descrito en este anexo están incluidas las referencias a los grupos de NACE Rev. 1 y CPA. La CPA es coherente con la NACE pero es más detallada. La correspondencia entre las definiciones del turismo y la clasificación NACE es casi completa, a excepción de una discrepancia menor en los «Hoteles y establecimientos similares». Efectivamente, según las notas explicativas de NACE y de la CPA, algunos establecimientos similares, en particular «pensiones, granjas y alojamientos y servicios anejos proporcionados por casas de huéspedes y pensiones» están cubiertos en «Otros tipos de hospedaje n.c.o.p.» (NACE 55.23). Sin embargo, la mayor parte de los hoteles y establecimientos similares figuran en NACE 55.11 y 55.12., puesto que sus notas explicativas afirman claramente que estos grupos incluyen los «hoteles, moteles y posadas y lugares de alojamiento similares».

tes. Además, el esfuerzo del equipo de marketing de la UE se concentra en eventos mediáticos, eventos turísticos, publicidad y apoyo a relaciones públicas.

- ☑ Anunciar su producto gratuitamente en la *Green Store*: (<http://www.eco-label.com>), en donde se presentan todos los productos y servicios, clasificados por grupos de productos, países, etc. Todo ello ayudará a mejorar su imagen.

**Su alojamiento será recomendado por asociaciones de consumidores y por ONG's medioambientales.**

**Su alojamiento se encuentra entre los prioritarios a la hora de que se le adjudique un contrato por administraciones con una política de contratación que siga criterios ambientales.**

## ¿QUÉ ALOJAMIENTOS PUEDEN SOLICITAR LA ECO-ETIQUETA?

La categoría de productos denominados «servicios de alojamiento turístico» consiste en la oferta, a cambio del pago de una cantidad, de alojamiento en habitaciones debidamente equipadas dotadas al menos de una cama. La



oferta de alojamiento podrá incluir servicios de restauración, deportivos y recreativos.

De acuerdo con esto, todos los alojamientos turísticos que puedan dar a los turistas o huéspedes un servicio que entre en la definición anterior pueden solicitar la eco-etiqueta europea.

## ¿EN QUÉ SE BASA EL SISTEMA COMUNITARIO DE ECO-ETIQUETA PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS?

El sistema está basado en el cumplimiento de una serie de criterios ecológicos estipulados en el anexo de la normativa europea<sup>8</sup>. Estos criterios se dividen en dos secciones principales estructuradas en sub-secciones de Agua, Energía, Sustancias químicas, Residuos, Otros servicios y Gestión general:

1. Criterios obligatorios (37).
2. Criterios opcionales (47).

Los **37 criterios obligatorios** tienen que ser satisfechos si son de aplicación. Es decir, si no hay una normativa del Estado miembro que obligue a adoptar medidas distintas del criterio o impida, de hecho, la adopción del mismo.

Por ejemplo:

- ☒ Criterio nº 1: «Electricidad procedente de fuentes de energía renovable». Se dice claramente que «este criterio sólo se aplica a los alojamientos turísticos que tienen acceso a un mercado que ofrece energía generada a partir de fuentes de energía renovables».
- ☒ Criterio nº 27: «Productos desechables». Se indica claramente que, a no ser que la legislación así lo exija, no se utilizará ninguno de los productos desechables citados en el criterio.
- ☒ Criterio nº 10: en el caso de que el alojamiento turístico no tenga sauna, el «temporizador de la sauna», evidentemente, no es de aplicación.

Los **47 criterios opcionales** ofrecen a los solicitantes una variedad de criterios entre los que pueden elegir para conseguir el mínimo de puntos necesarios para lograr la eco-etiqueta europea. El número de puntos que se gana a partir de los criterios opcionales se encuentra junto al título del criterio.

El mínimo de puntos necesario es de **16,5 puntos** si el alojamiento turís-



Refugio de montaña (Leyva)

8. Decisión de la Comisión 2003/287/CE, de 14 de abril de 2003, por la que se establecen los criterios ecológicos para la concesión de la etiqueta ecológica comunitaria a los servicios de alojamiento turístico (DOUE nº L 102, de 24-4-03).



Alojamiento rural El Molino del Comendador (Moratalla)



Cabañas para turismo rural en Moratalla



Soluciones ecoeficientes

tico ofrece un servicio de estancia básico, sin servicios adicionales, tales como servicio de restauración, actividades deportivas y recreativas o zonas verdes. Para cada uno de los tres servicios adicionales se requiere un punto más a la hora de conseguir la eco-etiqueta.

De esta forma, la puntuación mínima requerida es de **17,5 puntos** si el

alojamiento ofrece un servicio de estancia básico + un servicio adicional, por ejemplo, servicio de restauración (el desayuno está incluido en este servicio); se requieren **18,5 puntos** si el alojamiento ofrece un servicio de estancia básica + dos servicios adicionales, por ejemplo servicio de restauración y servicio recreativo (piscina, sauna, etc.); se necesitan **19,5 puntos** si el alojamiento ofrece un servicio de estan-

### LISTADO DE CRITERIOS PARA UNA AUTOEVALUACIÓN PRELIMINAR

Fases del Ciclo de la Vida	Criterios	Expectativas
----------------------------	-----------	--------------

### CRITERIOS ECOLÓGICOS OBLIGATORIOS

Fase previa	Ahorro de energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al menos el 22% de la electricidad procederá de fuentes de energía renovable*.</li> <li>➤ Al menos el 22% de la electricidad usada para calentar habitaciones y agua caliente sanitaria procederá de fuentes de energía renovable*.</li> <li>➤ No utilizar como fuentes de energía carbón ni gasoil cuyo contenido de azufre sea &gt; 0,2%.</li> <li>➤ Rendimiento de la caldera &gt; 90%, medido conforme a la Directiva 92/42/CEE.</li> <li>➤ Los sistemas de aire acondicionado pertenecerán a la Clase B de eficiencia energética definida en la Directiva 2002/31/CE.</li> <li>➤ Aislamiento térmico y acústico de las ventanas.</li> <li>➤ Saunas con temporizadores.</li> <li>➤ En el plazo de un año, a partir de la fecha de solicitud, al menos el 60% de las bombillas será de Clase A de eficiencia energética, definida en la Directiva 98/11/CE*.</li> </ul>
Fase previa	Ahorro de agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El caudal de agua de los grifos y duchas no será superior a 12 litros / minuto.</li> <li>➤ En los urinarios no funcionarán más de 5 cisternas a la vez.</li> <li>➤ Las sábanas y toallas se cambian o una o dos veces por semana o a petición del cliente.</li> <li>➤ Las plantas y jardines se regarán antes del mediodía o después del atardecer.</li> <li>➤ Se tratarán todas las aguas residuales.</li> <li>➤ El establecimiento pedirá a la administración local el plan de aguas residuales y lo aplicará.</li> <li>➤ Se usarán fuentes de agua de escasas repercusiones sobre el medio ambiente.*</li> </ul>





cia básico + tres servicios adicionales; por ejemplo, si existen, además, zonas verdes para los huéspedes que estén bajo el control directo del responsable del alojamiento turístico.

En la siguiente tabla, vemos de modo escueto un listado de los criterios básicos:

### CRITERIOS ECOLÓGICOS OPCIONALES (sistema de puntos)

Mientras que los 37 criterios obligatorios citados deben cumplirse si son de aplicación, se ha definido otro conjunto de 47 criterios opcionales con un sistema de puntos. De los posibles 77 puntos deben conseguirse al menos 16,5 para cumplir con los criterios opcionales. Debe conseguirse un punto extra por cada servicio adicional ofrecido por el establecimiento turístico: servicios de restauración, deportivos y recreativos.

### CRITERIOS ECOLÓGICOS OBLIGATORIOS

Fase operacional	Detergentes y desinfectantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sólo se utilizarán desinfectantes si son necesarios para cumplir los requisitos legales de higiene.</li> <li>◆ Enseñar al personal a no superar la dosis de detergente o desinfectante recomendada en el envase.</li> </ul>
Fase operacional	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ En las áreas comunes habrá una sección para no fumadores, en consonancia con la Ley 28/2005<sup>(a)</sup>.</li> <li>◆ El equipamiento deberá revisarse y mantenerse de conformidad con la legislación. También las calderas.</li> <li>◆ Se elaborarán una política ambiental y un plan de actuación detallado para aplicarla.</li> <li>◆ Se formará y concienciará al personal para garantizar la aplicación de las medidas ambientales.</li> <li>◆ Se informará a los clientes sobre la política ambiental, las medidas tomadas y los objetivos.</li> <li>◆ Se recogerán datos sobre consumo de energía, electricidad, agua, productos químicos y residuos.</li> </ul>
Fase operacional	Reducción de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se facilitará a los clientes la clasificación de los residuos según normas locales o nacionales.</li> <li>◆ El personal clasificará los residuos peligrosos definidos en la Decisión 2000/532/CE.</li> <li>◆ Los residuos se clasificarán, separarán y transportarán al lugar adecuado<sup>(b)</sup>.</li> <li>◆ No se utilizarán productos desechables (jabón, champú, gorros de ducha, tazas, platos y cubiertos...).</li> </ul>
Fase operacional	Información para los huéspedes	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Apagar el aire acondicionado / calefacción cuando las ventanas estén abiertas.</li> <li>◆ Apagar las luces antes de abandonar la habitación si no se desconectan automáticamente.</li> <li>◆ Instrucciones sobre el ahorro de agua en las habitaciones y en el cuarto de baño.</li> <li>◆ Depositar los residuos en la papelera de los aseos y no en la taza.</li> <li>◆ Informar al personal de cualquier fuga de agua.</li> <li>◆ Medios de transporte público local.</li> </ul>
Fase operacional	Información en la eco-etiqueta	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Medidas tomadas para ahorrar energía y agua, y reducir la cantidad de residuos.</li> <li>◆ Mejora general del medio ambiente.</li> </ul>

<sup>(a)</sup> Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco. (BOE nº 309, de 27-12-05).

<sup>(b)</sup> Cuando le sea de aplicación.



Reducir la producción de residuos



Cañón de Almadenes

84 CRITERIOS	37 OBLIGATORIOS	47 OPCIONALES <sup>(*)</sup>
<b>Energía</b>	10	17
<b>Agua</b>	10	7
<b>Productos Químicos</b>	2	5
<b>Residuos</b>	5	5
<b>Otros Servicios</b>	2	8
<b>Gestión</b>	8	5

(\*) De 72,5 puntos, se han de conseguir, al menos, 16,5.

### ¿CÓMO PUEDE SOLICITAR LA ADHESIÓN AL SISTEMA COMUNITARIO DE ECO-ETIQUETA?

Si una vez que ha realizado la evaluación preliminar de su alojamiento y ha consultado el documento de **Información General**<sup>9</sup> considera que está en disposición de

solicitar la eco-etiqueta, sepa que el procedimiento de solicitud sigue el esquema siguiente: como representante de su empresa, usted presenta el impreso denominado **Modelo de Solicitud**, cumplimentado, y el justificante de haber satisfecho las tasas que le son de aplicación.

9. Disponible junto a los demás documentos que se citan, en la siguiente dirección web:

[www.calidadambiental.info/murcia/](http://www.calidadambiental.info/murcia/)





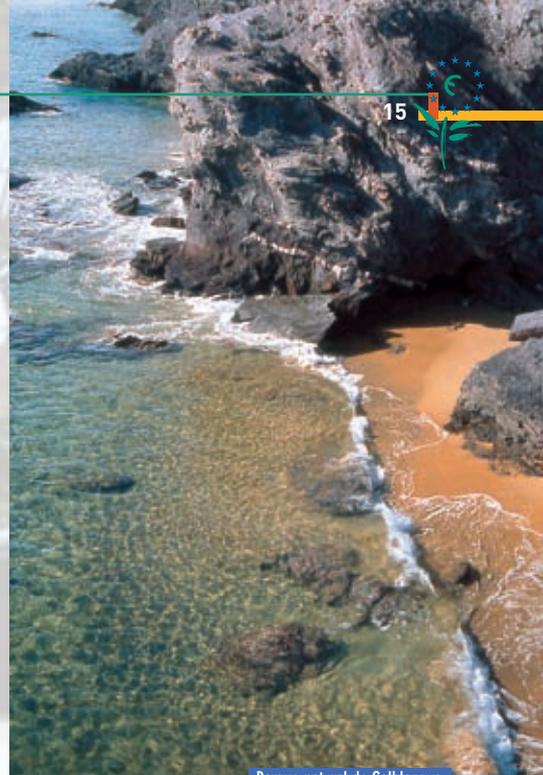
Todo ello puede ser realizado en las oficinas del Servicio de Calidad Ambiental (Dirección General de Calidad Ambiental, Consejería de Industria y Medio Ambiente). El pago de la tasa correspondiente a la *T 230-Tasas por concesión de la etiqueta ecológica*, de la Ley de Tasas<sup>10</sup>, se puede hacer en cualquiera de las ventanillas únicas existentes en la Región. En este momento, se inicia el procedimiento administrativo.

Presenta, además, el **Informe de Evaluación** en donde se expone la conformidad con los criterios que le sean de aplicación<sup>11</sup> y el **Informe de Verificación** realizado por una Entidad Colaboradora (*Decreto 27/1998, de 14 de mayo, sobre entidades colaboradoras en materia de calidad ambiental, BORM nº 117, de 23-5-98*) que hace las comprobaciones que demuestran que el servicio de alojamiento turístico para el que

se ha solicitado la eco-etiqueta se adecúa a los criterios establecidos para la obtención de la Etiqueta Ecológica Europea.

El Organismo Competente, en este caso la Dirección General de Calidad Ambiental, evalúa la solicitud y, si lo considera pertinente, solicita información adicional. Si la evaluación es favorable, se le otorga la eco-etiqueta y el otorgamiento se formaliza mediante la firma de un contrato<sup>12</sup> que se establece entre la Dirección General de Calidad Ambiental y el solicitante. En este contrato se estipulan las condiciones de utilización de la eco-etiqueta, derechos y obligaciones, y el período para el cual la etiqueta es válida.

La Dirección General de Calidad Ambiental notifica la concesión al Comité de la Etiqueta Ecológica de



Parque natural de Calblanque

10. Ley 8/2004, de 28 de diciembre, de medidas administrativas, tributarias, de tasas y de función pública (BORM nº 301, suplemento nº 11, de 30-12-04).
11. Ver la Decisión de la Comisión 2003/287/CE, de 14 de abril de 2003, por la que se establecen los criterios ecológicos para la concesión de la etiqueta ecológica comunitaria a los servicios de alojamiento turístico (DOCE nº L 102, 24-04-03). Existe además, a su disposición, una guía para la cumplimentación de dicho Informe de Evaluación que está en inglés.
12. Decisión de la Comisión 2000/729/CE, de 10 de noviembre de 2000, relativa a un contrato tipo sobre las condiciones de utilización de la etiqueta ecológica comunitaria (DOCE nº L 293, de 22-11-00).



Deporte náutico

**GUÍA BREVE PARA LA SOLICITUD**

- ◆ Consulta del documento de Información General
- ◆ Solicitar y cumplimentar el Formulario de Solicitud
- ◆ Pago tasas por concesión (T-230)
- ◆ Solicitar y cumplimentar el Informe de Evaluación
- ◆ Presentar Informe de Verificación emitido por Entidad Colaboradora de la Administración
- ◆ Resolución de la Dirección General de Calidad Ambiental para concesión o denegación de la eco-etiqueta
- ◆ Concesión: firma de un contrato entre la Dirección General de Calidad Ambiental y el solicitante
- ◆ Notificación al Comité de la Etiqueta Ecológica de la Unión Europea (CEEUE)
- ◆ Notificación al Ministerio de Medio Ambiente
- ◆ Pago tasas por utilización, anuales (T-231)

Formulario Solicitud  
Tasas T 230  
Informe de Evaluación

DATOS DEL SOLICITANTE

INFORME VERIFICACIÓN  
POR ECA

**SOLICITUD**

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD AMBIENTAL  
ORGANISMO COMPETENTE (OC)

Subsanación de datos  
Información Adicional

**OTORGAMIENTO**

Tasas T 231

CONTRATO OC  
Y SOLICITANTE

COMUNICACIÓN  
A LA CEEUE  
Y AL MMA

REGISTRO EN  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE CALIDAD AMBIENTAL

REGISTRO EN LA COMISIÓN DE LA UE



la Unión Europea (CEEUE)<sup>13</sup>, y se inscribe en los correspondientes registros oficiales. Se comunica, además, al Ministerio de Medio Ambiente.

El solicitante tendrá la obligación de satisfacer las tasas anuales T 231-*Tasas por utilización de la etiqueta ecológica*. La cuota anual por la utilización de la eco-etiqueta se determina aplicando el porcentaje del 0,15% sobre el volumen anual de ventas del servicio en la Unión Europea, durante el período de 12 meses, a partir de la fecha en que se conceda la etiqueta, con un mínimo de 100 € y un máximo de 25.000 € anuales. El cálculo de la tasa está basado en el volumen anual de ventas que se calculará multiplicando el precio del alojamiento por el número de noches de ocupación, y dividiendo el producto por la mitad. El precio del alojamiento será el coste medio de una noche, incluidos todos los servicios no facturados aparte como extras.

La resolución de concesión se publicará en el Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).

13. Decisión de la Comisión 2000/730/CE, de 10 de noviembre de 2000, por la que se crea el Comité de Etiqueta Ecológica de la Unión Europea y el reglamento interno del mismo (DOCE nº L 293, de 22-11-00).



Pinar de Sierra Salinas



## ¿CUÁNTO CUESTA CONSEGUIR LA ECO-ETIQUETA?

En la siguiente tabla, puede encontrar, de forma abreviada, el sistema de tasas y su cuantía, incluidas las reducciones.

Tasas	€	Sobre el volumen anual de ventas*	REDUCCIONES APLICABLES A LAS TASAS							Total reducción
			PYMEs	Microempresa o refugio de montaña**	EMAS	ISO 14001	ISO 14024	Países en desarrollo	3 primeros de su categoría	
T 230 Tasas por concesión	510,00 €		35%	75%						35-75%
T 231 Tasas por utilización	100 € mínimo	50%	35%	25%	20%	10%	30%	25%	25%	Las reducciones son acumulativas pero en ningún caso pueden

La cantidad del canon anual equivaldrá al 0,15 % del volumen anual de ventas, dentro de la Comunidad, del producto al que se haya concedido la etiqueta ecológica.

\* El cálculo de la tasa está basado en el volumen anual de ventas que se calculará multiplicando el precio del alojamiento por el número de noches de ocupación y dividiendo el producto por la mitad. El precio del alojamiento será el coste medio de una noche, incluidos todos los servicios no facturados aparte como extras.

\*\* Se entenderán por microempresas las que se ajusten a la definición de la Recomendación 96/280/CE de la Comisión, de 3 de abril de 1996, sobre la definición de pequeñas y medianas empresas (DOCE L 107, de 30 -4-96) y sus modificaciones sucesivas (Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas, DOUE L 124, de 20-5-03).

### Anexo, Título I.

#### Artículo 2.

Los efectivos y límites financieros que definen las categorías de empresas.

1. La categoría de microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYMEs) está constituida por las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no excede de 43 millones de euros.
2. En la categoría de las PYMEs, se define a una pequeña empresa como en la que ocupa a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual o balance general anual no supera los 10 millones de euros.
3. En la categoría de las PYMEs, se define a una microempresa como una empresa que ocupa a menos de 10 personas y cuyo volumen de negocios anual o balance general anual no supera los 2 millones de euros.



## ¿EXISTEN AYUDAS DESTINADAS A LA CONSECUCCIÓN DE LA ECO-ETIQUETA?

En la actualidad no se otorgan ayudas destinadas expresamente a la obtención de la eco-etiqueta. Existen ayudas que pueden ser solicitadas por los alojamientos turísticos, bien para la deducción por inversiones ambientales en el Impuesto de Sociedades, bien para proyectos de mejora energética de sus establecimientos, entre otras.

La Dirección General de Calidad Ambiental es organismo competente en cuanto a la deducción por

inversiones ambientales en el Impuesto de Sociedades (el Real Decreto 1777/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto de Sociedades<sup>14</sup> refunde entre los artículos del 33 a 38, Título II, Capítulo I todos los aspectos recogidos en la normativa anterior).

Los alojamientos turísticos que realicen inversiones en elementos patrimoniales del inmovilizado material, destinados a la protección del medio ambiente, pueden deducirse de la cuota íntegra del citado impuesto el 10% de las mismas.

14. BOE nº 189, de 6-8-04.



Parque regional Salinas de San Pedro

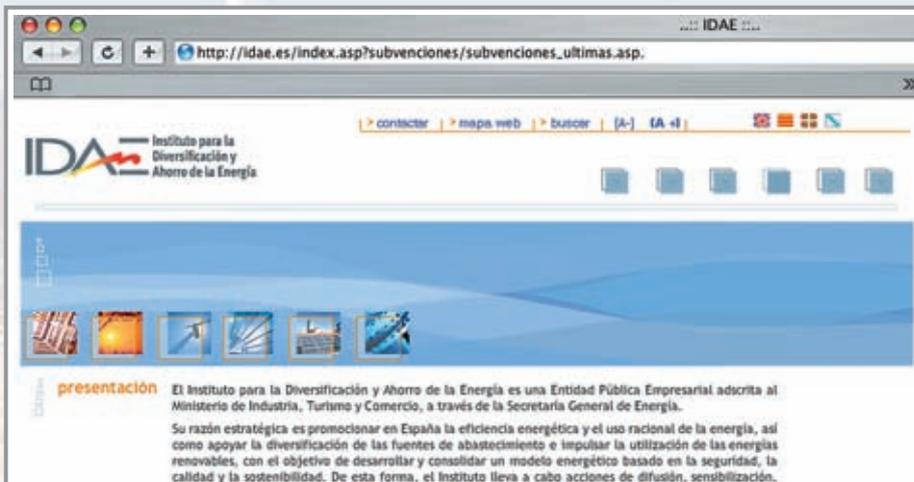


Pinar del Parque Regional de Sierra Espuña



Puerto de Cabo de Palos

Anualmente se publican en el BORM ayudas destinadas al impulso del aprovechamiento de los recursos energéticos autóctonos, la promoción de las energías renovables y el fomento del ahorro y la eficiencia energéticos. Por ejemplo la Orden de 30 de mayo de 2006, de la Consejería de Industria y Medio Ambiente, por la que se regulan las bases y la convocatoria de ayudas a empresas y a familias e instituciones sin fines de lucro, con destino a la ejecución y explotación de proyectos de instalaciones de aprovechamiento de recursos energéticos renovables, para el ejercicio 2006. (BORM nº 136, de 15-06-06).



Además, el ICO-IDAE cuenta con una línea de financiación para proyectos de energías renovables y eficiencia energética a fin de dar un impulso institucional al desarrollo de la energía solar térmica y fotovoltaica inferior a 100 kWp, que se puede consultar en: <http://www.idae.es/>



## SI SU ALOJAMIENTO YA ESTÁ INSCRITO EN EL REGISTRO EMAS O POSEE LA ISO 14001

Los criterios prevén sinergias con otros instrumentos medioambientales voluntarios tales como el EMAS, la ISO 14001 y la ISO Tipo I relativa a eco-etiquetas (ISO 14024).

Un alojamiento turístico registrado en el EMAS o certificado según la ISO 14001 automáticamente satisface los criterios de la sección de Gestión General. Es suficiente con presentar el número de registro en el EMAS o el certificado ISO 14001.

ORGANISATION  
INTERNATIONALE DE  
NORMALISATION



INTERNATIONAL  
ORGANIZATION FOR  
STANDARDIZATION

Además, estos alojamientos turísticos cumplen el criterio opcional nº 80 'Registro EMAS (3 puntos) o certificado ISO (1,5 puntos) del alojamiento turístico'. Las empresas que posean un certificado ISO Tipo I relativo a Eco-etiquetas (ISO 14024) satisfacen automáticamente la parte b) del criterio nº 84 'Acciones medioambientales adicionales' (máximo 3 puntos).



Por otro lado, y como hemos visto en el apartado relativo a tasas, la Ley regional de Tasas<sup>15</sup> prevé bonificaciones en las *Tasas por utilización de la etiqueta ecológica (T 231)* para aquellos alojamientos que estén inscritos en el Registro EMAS (20%) o que posean la ISO



Alojamientos rurales

15. Ley 8/2004, de 28 de diciembre, de medidas administrativas, tributarias, de tasas y de función pública (BORM nº 301, suplemento nº 11, de 30-12-04): Artículo 5.- Bonificaciones.



important legal notices

## Environment



El río Segura, bajo el emblemático Puente de los Peligros de Murcia

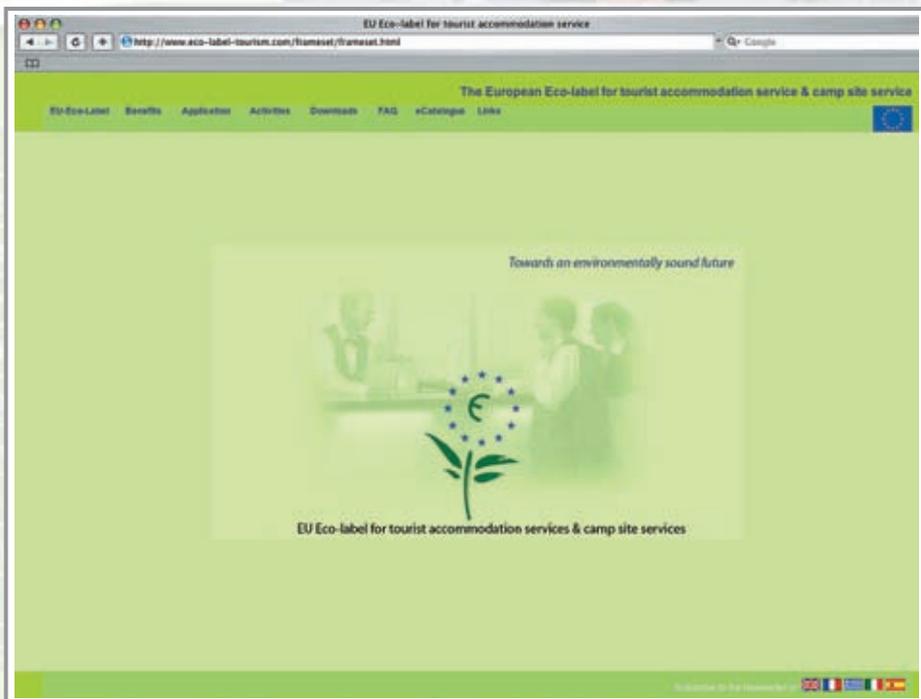
14001 (10%). La normativa europea da la potestad a los organismos competentes para conceder reducciones de hasta el 30% a aquellos productos a los que se haya otorgado otra etiqueta ecológica que satisfaga los requisitos generales de la norma ISO 14024<sup>16</sup>.

**PUEDA ENCONTRAR INFORMACIÓN DE GRAN UTILIDAD EN LAS SIGUIENTES PÁGINAS WEB:**

La página web de la Unión Europea para la eco-etiqueta: <http://europa.eu.int/ecolabel>

La página web de la Unión Europea en donde puede comercializar sus productos: <http://www.eco-label.com/spanish/>

Página web con información detallada sobre la eco-etiqueta para los servicios de alojamiento turístico: <http://www.eco-label-tourism.com>



16. Decisión de la Comisión 2003/393/CE, de 22 de mayo de 2003, que modifica la Decisión 2000/728/CE por la que se establecen los cánones de solicitud y anuales de la etiqueta ecológica (DOUE n° L 135, de 3-6-03).





Etiqueta Ecológica Europea para Servicios de Alojamiento Turístico



**Región de Murcia**

Consejería de Industria y Medio Ambiente  
Dirección General de Calidad Ambiental