



Informe para la propuesta de implementación de un sello de circularidad

Ángel Peiró Signes
Marival Segarra Oña

Octubre 2025



UPV

Informe para la propuesta de implementación de un sello de circularidad

1. Introducción	4
1.1. Antecedentes: proyecto Lab Hot-EC y trabajos previos	4
1.2. Finalidad del informe.....	5
1.3. Público destinatario.....	6
1.4. Metodología seguida para la elaboración de la propuesta	7
2. Marco estratégico y normativo de referencia.....	8
2.1 Economía circular y turismo	9
2.2. Agenda 2030, ODS y su traducción al turismo	9
2.3. Marco normativo.....	10
2.4. Sellos y registros relacionados	12
3. Fundamentación de la propuesta de sello de circularidad.....	13
3.1. Necesidades y barreras detectadas en el sector turístico	13
3.2. Valor añadido de un sello de circularidad para los establecimientos	14
3.3. Principios rectores del sello de circularidad	15
3.4. Coordinación con otros instrumentos de política pública.....	16
4. La herramienta de autoevaluación de circularidad como base del sello	17
4.4. Propuesta de niveles de circularidad basados en las herramientas.....	18
5. Diseño del sello de circularidad.....	18
5.1. Denominación, objetivos y mensaje del sello	18
5.2. Alcance del sello	19
5.3. Categorías y niveles de reconocimiento.....	20
5.4. Requisitos mínimos de elegibilidad	20
6. Modelo de gobernanza y gestión del sello.....	21
6.1. Órgano responsable y estructura básica de gestión	21
6.2. Comité técnico de circularidad.....	21
6.3. Roles de las partes interesadas: quién hace qué.....	22
7. Procedimiento de solicitud y tramitación.....	23
7.1. Fases del proceso de adhesión.....	23
7.2. Documentación inicial requerida	24
7.3. Tipos de entidades	25
7.4. Tasas, plazos y convocatorias.....	26
8. Sistema de evaluación y acreditación de evidencias.....	26
8.1. Metodología de evaluación	26
8.2. Sistema de evidencias	27

8.3. Plataforma digital y trazabilidad de evidencias.....	28
8.4. Tipología de verificaciones	29
8.5. Escala de resultados y decisión	29
9. Proceso de auditoría y certificación	31
9.1. Visión general del ciclo de auditoría	31
9.2. Tipologías de auditoría.	31
9.3. Desarrollo de la auditoría: antes, durante y después.....	32
9.4. No conformidades y planes de acción.....	33
9.5. Del informe de auditoría a la decisión de certificación	33
9.6. Mantenimiento, renovación y retirada del sello	34
9.7. Imparcialidad, confidencialidad y gestión de reclamaciones	34
10. Condiciones de uso del sello y comunicación	35
10.1. Naturaleza del sello y límites de uso	35
10.2. Manual de uso gráfico del sello.....	36
10.3. Reglas de comunicación vinculadas al sello	36
10.4. Uso del sello en la comunicación de destino.....	37
10.5. Control del uso indebido y régimen sancionador.....	37
11. Seguimiento, indicadores y mejora continua del sistema	38
11.4. Mejora continua del sello.....	39
11.5. Aprendizaje colectivo y participación de los grupos de interés	39
12. Hoja de ruta para la implantación del sello de circularidad.....	40
12.1. Fase 0	40
12.2. Fase 1	40
12.3. Fase 2	41
12.4. Recursos, apoyo y capacitación.....	42
12.5. Riesgos, barreras y cómo abordarlos	42
12.6. Escalabilidad y proyección futura.....	43
13. Conclusiones y recomendaciones finales	44

1. Introducción

La transición hacia modelos económicos basados en la economía circular ha dejado de ser un tema teórico para convertirse en una condición de competitividad, especialmente en sectores con una elevada huella ambiental y una gran visibilidad social, como el turismo y la restauración. Hoteles, alojamientos turísticos y empresas de food service concentran consumos intensivos de energía y agua, generan flujos significativos de residuos y desperdicio alimentario y dependen de cadenas de suministro complejas, a menudo globales. Al mismo tiempo, son espacios de relación con la ciudadanía y con visitantes que cada vez demandan más coherencia entre el discurso de sostenibilidad y las prácticas reales de las organizaciones.

En este contexto, el proyecto Lab Hot-EC ha supuesto un punto de inflexión al ofrecer, por primera vez en la Comunitat Valenciana, una herramienta sistemática para evaluar y orientar la circularidad de los alojamientos turísticos mediante la herramienta de autodiagnóstico EC. Dicha herramienta permite a los hoteles identificar su situación de partida, cuantificar avances y priorizar actuaciones de mejora.

En una fase posterior, y tomando como referencia esa primera experiencia, se ha desarrollado también una herramienta de autoevaluación específica para establecimientos de restauración y food service, adaptada a las particularidades operativas del sector (desperdicio alimentario, aprovisionamiento, envases, etc.).

El presente informe se apoya en estos desarrollos previos y en la propuesta inicial de sello Turismo Circular CV ya formulada en el marco de InnoEcoTur, en la que se planteaba a la administración pública la creación de un reconocimiento específico para empresas turísticas comprometidas con la economía circular. El salto que ahora se propone consiste en pasar de esa primera formulación conceptual a una propuesta operativa de implementación de un sello de circularidad, apoyado en las herramientas de autoevaluación para hoteles y para food service, y articulado a través de un procedimiento claro de solicitud, evaluación, acreditación de evidencias y seguimiento.

1.1. Antecedentes: proyecto Lab Hot-EC y trabajos previos

El proyecto Lab Hot-EC nació con un objetivo claro: impulsar la economía circular en el sector turístico valenciano mediante la transferencia de resultados de investigación y la incorporación de eco-innovaciones y prácticas circulares en las empresas del sector. Para ello, desde 2021, con el proyecto inicial InnoEcotur, se han desarrollado actividades con agentes clave del ecosistema turístico (administraciones, asociaciones empresariales, empresas, universidades, etc.), combinando tres tipos de actuaciones principales:

- Identificación de necesidades y barreras para la circularidad en el sector turístico, mediante dinámicas participativas con empresas y otros actores.
- Revisión de marcos normativos, políticas públicas y experiencias de sellos y etiquetas de sostenibilidad y economía circular, tanto en turismo como en otros sectores.
- Diseño de herramientas e indicadores para medir el grado de circularidad de las empresas turísticas y orientar sus planes de mejora.

Fruto de este trabajo se elaboró una primera propuesta de sello distintivo dirigida a la administración autonómica, planteando la conveniencia de reconocer, a través de un sello específico, a las empresas del sector turístico que integrasen la economía circular en su modelo de negocio. Esta propuesta se basaba ya en la información generada por la primera versión de la herramienta de EC para alojamientos turísticos y tomaba como referencia casos como el Sello Aragón Circular y el Registro de Entidades Valencianas Socialmente Responsables (Registro SIR).

En paralelo, se desarrolló la herramienta de autodiagnóstico EC para hoteles, estructurada en áreas prioritarias (planificación y gobernanza de la circularidad, energía, agua, residuos y desperdicio alimentario), alineada con marcos normativos como la Ley 3/2022 de las Illes Balears y con estándares de gestión sostenible en alojamientos. Esta herramienta permite a los establecimientos hoteleros:

- Evaluar su nivel actual de circularidad mediante indicadores cuantitativos y cualitativos.
- Identificar ámbitos de mejora y generar un plan de acción interno.
- Conocer buenas prácticas que pueden ser incorporadas progresivamente.

El avance más reciente ha sido la adaptación del modelo de evaluación a empresas de food service, dando lugar a una herramienta de autoevaluación específica. Esta herramienta incorpora indicadores medibles (por ejemplo, consumos por comensal o por m², fracción de proveedores con criterios circulares, porcentaje de productos de kilómetro cero) y un conjunto de buenas prácticas adaptadas a las necesidades de este sector.

En conjunto, estos antecedentes permiten contar hoy con:

- Un marco conceptual claro sobre economía circular aplicada al turismo.
- Un conjunto de indicadores de circularidad para alojamientos y adaptados para food service.
- Una propuesta inicial de sello que ha sido contrastada teóricamente.

1.2. Finalidad del informe

La finalidad principal de este informe es formular una propuesta integral para la implementación de un sello de circularidad aplicable a empresas del sector turístico, con un foco inicial en:

- Alojamientos turísticos (especialmente hoteles y establecimientos asimilables).
- Empresas de restauración y food service.

El sello de circularidad se concibe como un instrumento de política pública y de gestión empresarial que se apoya en las herramientas de autoevaluación de circularidad que permite articular un sistema que:

1. Reconozca y haga visible el compromiso real de las empresas con la economía circular.
2. Genere incentivos para que las organizaciones avancen hacia niveles superiores de rendimiento circular.

3. Proporcione a las administraciones una base objetiva de información para orientar sus programas de apoyo, ayudas, licitaciones y estrategias de destino.
4. Refuerce la credibilidad de los mensajes de sostenibilidad frente a clientes, touroperadores y otros grupos de interés.

El informe persigue:

- Definir el alcance y los objetivos del sello de circularidad, precisando a qué tipos de empresas se dirige y qué se espera de ellas.
- Diseñar el modelo de niveles del sello basados en los resultados de las herramientas de autoevaluación.
- Proponer el procedimiento de adhesión y solicitud, desde el registro inicial hasta la resolución.
- Establecer un sistema de acreditación de evidencias con documentación verificable.
- Esbozar el modelo de gobernanza del sello, incluyendo los roles de la administración, posibles entidades gestoras y agentes del sector.
- Plantear un esquema de seguimiento y mejora continua que permita actualizar criterios, herramientas e indicadores con el tiempo.

1.3. Público destinatario

El informe está destinado a un conjunto amplio de actores, todos ellos relevantes en la transición hacia un modelo turístico más circular.

1. Administraciones públicas competentes en turismo, medio ambiente y economía.
 - Pueden utilizar la propuesta como base para diseñar o ajustar instrumentos normativos, convocatorias de ayudas, programas de reconocimiento o estrategias de destino.
 - El sello puede integrarse en políticas más amplias de apoyo a la innovación, la descarbonización o la adaptación al cambio climático.
2. Organismos de certificación y entidades de normalización turísticas.
 - El informe ofrece un esquema que puede dialogar con modelos ya existentes de gestión de la sostenibilidad en alojamientos (por ejemplo, sistemas basados en normas ISO o en marcas de sostenibilidad turística), así como con esquemas de calidad turística.
 - También puede servir como documento de referencia para desarrollar protocolos de auditoría de circularidad coherentes con las herramientas de autoevaluación.
3. Empresas de alojamiento turístico y restauración.
 - Sirve como guía para entender qué significa, en términos operativos, obtener un sello de circularidad y qué tipo de evidencias deberán poder aportar.
 - El informe puede servirles para anticipar exigencias futuras y planificar inversiones y acciones de mejora con una visión a medio plazo.

4. Asociaciones empresariales y entidades sectoriales.
 - Pueden usar el informe como herramienta de apoyo para sensibilizar y acompañar a sus asociados en la transición hacia la circularidad.
 - Además, pueden desempeñar un papel clave en la difusión del sello y en la recopilación de propuestas de mejora del sistema.
5. Universidades, centros de investigación y entidades de formación.
 - El documento ofrece una base conceptual y práctica sobre la que diseñar actividades de formación, proyectos de investigación aplicada o acciones de innovación en colaboración con empresas.
6. Otros grupos de interés del destino turístico (touroperadores, agencias de viaje, organizaciones de consumidores, etc.).
 - Si bien no son los destinatarios técnicos directos, la existencia de un sello de circularidad les aporta una referencia clara y comparable para reconocer a las empresas que realizan esfuerzos verificables en este ámbito.

1.4. Metodología seguida para la elaboración de la propuesta

La propuesta de implementación del sello de circularidad se apoya en un conjunto de trabajos previos y en las herramientas de autoevaluación desarrolladas en el marco de proyectos recientes. No obstante, ha sido necesario ordenar y complementar esos materiales para configurar un sistema coherente, viable y alineado con las capacidades reales de las empresas.

De forma sintética, la metodología seguida para la elaboración de este informe puede describirse en cuatro bloques de trabajo interrelacionados:

a) Revisión y sistematización de la documentación existente. Se ha realizado una revisión de:

- El informe previo de propuesta de sello para empresas turísticas basado en la herramienta EC, elaborado en el marco de InnoEcoTur.
- La documentación técnica de la herramienta EC para alojamientos turísticos y de la herramienta de autoevaluación para food service, incluyendo sus dimensiones, indicadores, escalas de puntuación y buenas prácticas asociadas.
- Normas y guías de sostenibilidad aplicables a alojamientos y organizaciones turísticas, como la norma UNE-ISO 21401 y las directrices de sostenibilidad turística para organizaciones.
- Experiencias de sellos y registros de reconocimiento en sostenibilidad y economía circular en otros territorios (por ejemplo, Sello Aragón Circular, Registro SIR), poniendo especial atención a su arquitectura institucional, procedimientos y criterios de evaluación.

Esta revisión ha permitido identificar elementos replicables, sinergias y requisitos mínimos que debería cumplir el sello de circularidad propuesto.

b) Análisis de coherencia y alineamiento entre herramientas e instrumentos. A partir de la documentación recabada, se ha realizado un análisis de coherencia para:

- Verificar la alineación entre las dimensiones e indicadores de las herramientas de autoevaluación y los principios de la economía circular aplicados al turismo.
- Comprobar la compatibilidad con marcos normativos y de certificación existentes, de modo que el sello no compita de forma redundante, sino que los complemente.
- Identificar qué umbrales o combinaciones de resultados de las herramientas de autodiagnóstico podrían corresponderse con distintos niveles del sello.

c) Definición conceptual del modelo de sello y de su procedimiento de gestión. Con la base anterior, se ha procedido a diseñar:

- La estructura conceptual del sello (objetivos, alcance, niveles, principios rectores).
- El esquema de gobernanza (quién gestiona el sello, qué roles tienen las empresas, las administraciones, las entidades auditadoras y otros actores).
- El proceso general de solicitud, evaluación, concesión, seguimiento y renovación, tomando como referencia modelos consolidados de certificación turística y esquemas de inscripción en registros de responsabilidad social o de sostenibilidad.

d) Elaboración y validación interna de la propuesta de informe. Finalmente, la información resultante de las fases anteriores se ha organizado en forma que permiten:

- Presentar los fundamentos del sello de circularidad y su encaje en las políticas públicas.
- Describir con detalle el sistema de niveles y los mecanismos de puntuación que se apoyan en las herramientas de autoevaluación.
- Explicar el procedimiento de adhesión, evaluación y acreditación de evidencias.
- Proponer una hoja de ruta de implementación que facilite un despliegue gradual y realista del sello.

La validación en esta etapa se ha realizado mediante revisión interna por parte del equipo técnico vinculado al desarrollo de las herramientas de autoevaluación y de la propuesta inicial de sello, garantizando la coherencia entre todos los elementos y la claridad del lenguaje utilizado.

2. Marco estratégico y normativo de referencia

El sello de circularidad que se propone en un grupo de estrategias, leyes, estándares y programas que, en los últimos años, han ido empujando al sector turístico hacia modelos más sostenibles. Algunas de esas piezas tienen alcance global, como la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Otras son europeas o estatales, centradas en la economía circular, los residuos o el turismo. Y otras, quizás las más decisivas para esta propuesta, pertenecen al ámbito autonómico y sectorial: normas turísticas específicas, estrategias regionales y esquemas de certificación ya implantados.

2.1 Economía circular y turismo

La economía circular surgió como respuesta a un modelo lineal basado en extraer, producir, consumir y desechar. En la práctica, supone diseñar sistemas que reduzcan drásticamente el uso de recursos, extiendan la vida útil de productos e infraestructuras, y aprovechen los residuos como nuevos recursos. Cuando este enfoque se traslada al turismo, la imagen suele ser clara: hoteles que ahorran energía y agua, que reducen envases, que trabajan con proveedores locales y que eliminan y reducen o, cuando no es posible, separan y valorizan sus residuos.

Pero el turismo es mucho más que consumos físicos. Es también experiencia, movilidad, empleo, territorio. Esa mezcla hace que su papel en la economía circular sea particularmente relevante. Por un lado, los establecimientos de alojamiento y restauración concentran consumos muy elevados de energía, agua y materiales, y generan grandes volúmenes de residuos y desperdicio alimentario. Por otro, son imagen de lo que ocurre en un destino, pueden amplificar mensajes, inspirar cambios y ser el destino de políticas públicas que busquen un cambio en los consumidores.

La Estrategia Valenciana de Recuperación (EVR), elaborada tras la crisis sanitaria, identifica precisamente al turismo como uno de los sectores prioritarios para avanzar hacia una economía más sostenible y circular, y plantea que el futuro Plan Estratégico de Turismo debe incorporar criterios de evaluación y un distintivo para quienes cumplan con ellos. Es decir, la propia planificación económica de la Comunitat Valenciana ya asume que el turismo no solo debe consumir menos recursos, sino reconocer de forma clara a quienes consiguen hacerlo.

En paralelo, el proyecto Lab HotEC y la herramienta EC de autodiagnóstico han adaptado los principios generales de la economía circular a la realidad concreta de los alojamientos turísticos. En el nivel básico de la herramienta se trabaja con cinco áreas prioritarias, planificación y evaluación, energía, agua, residuos y desperdicio alimentario, que reflejan los principales puntos de contacto entre las operaciones de un hotel y la circularidad. La extensión de este enfoque al sector food service, con indicadores específicos sobre desperdicio alimentario, aprovisionamiento y envases, refuerza esa idea: el turismo es un campo donde la circularidad se puede medir, gestionar y comunicar.

Este contexto convierte al sello de circularidad en un paso lógico para consolidar las actuaciones de los establecimientos, las políticas públicas y las herramientas técnicas.

2.2. Agenda 2030, ODS y su traducción al turismo

Si la economía circular marca el “cómo”, la Agenda 2030 establece el “para qué”. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) configuran una hoja de ruta compartida por gobiernos, empresas y sociedad civil hasta 2030, y exigen la implicación activa del sector turístico.

El turismo puede contribuir de manera directa o indirecta a muchos de esos objetivos, pero algunos son especialmente relevantes para el diseño de un sello de circularidad. El ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) pide un modelo económico que

genere empleo de calidad y bienestar compartido. El ODS 12 (Producción y consumo responsables) se centra en el uso eficiente de recursos, la reducción de residuos y la información al consumidor. El ODS 13 (Acción por el clima) llama a reducir emisiones y aumentar la resiliencia. Y el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos) recuerda que ninguna organización avanza sola.

La sostenibilidad turística se puede definir a partir de tres dimensiones, la ambiental, la sociocultural y la económica, y debe basarse en un enfoque de mejora continua basado en diagnóstico, planificación, acción y evaluación. Esta lógica coincide con el planteamiento de la norma UNE-ISO 21401:2019, que establece un sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos, centrado en el contexto de la organización, el liderazgo, la planificación, la operación y la mejora permanente.

En este sentido, la Generalitat Valenciana ha iniciado una experiencia piloto con el sello “S” de Sostenibilidad Turística, otorgado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Este distintivo se presenta como una guía para que empresas y gestores públicos orienten su contribución a los ODS, y se apoya precisamente en normas como la UNE-ISO 21401.

El sello de circularidad propuesto se sitúa en esta misma línea, pero con foco específico en la economía circular. Su lógica es compatible con la de la Agenda 2030: evaluar el uso de recursos, la generación de residuos, la relación con el territorio, la implicación de la plantilla y de los proveedores, y traducir todos esos elementos en indicadores y niveles. De ese modo, el sello no solo reconoce prácticas concretas, sino que ayuda a las empresas a visibilizar su contribución a varios ODS, en especial el 8, el 12, el 13 y el 17.

2.3. Marco normativo

Mientras los ODS aportan un marco global, la regulación europea y estatal fija obligaciones y oportunidades más concretas. Aunque la herramienta EC no desarrolla en detalle todo ese universo normativo, sí recoge de forma explícita que la dirección del alojamiento debe conocer la legislación en sostenibilidad y economía circular que le resulta de aplicación. Esta incluye, entre otras, la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana; la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular; la Ley 5/2022, de 29 de noviembre, de residuos y suelos contaminados para el fomento de la economía circular en la Comunitat Valenciana y la Ley 3/2022 de 15 de junio, de medidas urgentes para la sostenibilidad y la circularidad del turismo de las Illes Balears, además de normas técnicas como la UNE 178501:2018, sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes o la UNE-ISO 21401:2019, sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos.

Aunque estas normas tienen ámbitos territoriales distintos, comparten una idea de fondo: el turismo debe reducir su impacto ambiental, avanzar hacia modelos de baja emisión de carbono y contribuir a un desarrollo más equilibrado. La Ley estatal de residuos, por ejemplo, introduce una visión de la economía circular basada en la prevención, la reutilización, el reciclaje y la responsabilidad ampliada de los productores. Esto afecta de lleno a la gestión de envases, plásticos de un solo uso y flujos de residuos generados en hoteles y restaurantes.

La Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana incorpora el principio de sostenibilidad como uno de los ejes de la política turística, y abre la puerta a integrar criterios ambientales y sociales en la regulación del sector.

Sobre esta base legal se han ido desplegando distintos programas de financiación y apoyo. La herramienta EC menciona, por ejemplo, los fondos de la política de cohesión europea, el Mecanismo para la Transición Justa, fondos específicos para empresas turísticas y líneas nacionales de apoyo a la PYME circular. La combinación de obligaciones (normas) y apoyos (programas) genera un contexto en el que las empresas tienen incentivos claros para invertir en circularidad, pero necesitan referencias y herramientas para saber por dónde empezar.

En el caso de las Illes Balears, la Ley 3/2022 establece un precedente muy concreto: obliga a los establecimientos hoteleros a medir su huella de carbono y a elaborar planes de circularidad que aborden áreas como energía, agua, residuos o compras. La herramienta EC se inspira en esa estructura y la adapta al contexto valenciano, añadiendo indicadores que permiten realizar una primera evaluación cuantitativa de la circularidad de un hotel.

El desarrollo de una herramienta análoga para el sector food service sigue una lógica similar.

La Comunitat Valenciana, por su parte, ha avanzado a través de varias piezas complementarias. La ya citada Ley 15/2018 fija el marco general del turismo, mientras que la Ley 18/2018, de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social, crea el Registro de Entidades Valencianas Socialmente Responsables (Registro SIR). Este registro busca dar publicidad al carácter socialmente responsable de las entidades inscritas y plantea beneficios concretos, como un mejor acceso a financiación, una posición preferente en la contratación pública y la posibilidad de integrarse en cadenas de valor sostenibles.

Aunque el Registro SIR no es un sello de circularidad, su lógica es muy ilustrativa para el caso que nos ocupa. Define requisitos de acceso, establece un procedimiento de solicitud, fija criterios de valoración y ofrece ventajas tangibles a las entidades que se inscriben.

La experiencia acumulada con el sello "S" de Sostenibilidad Turística y con la aplicación de la UNE-ISO 21401 aporta además un puente entre la gestión global de la sostenibilidad y el foco específico en circularidad. La norma establece un sistema que abarca contexto, liderazgo, apoyo, planificación, operación, evaluación del desempeño y mejora, y se certifica a través de un esquema gestionado por el ICTE que incluye adhesión, auditoría, comité de certificación y renovación periódica.

En este contexto, el sello de circularidad se plantea como una pieza adicional. Convierte el cumplimiento normativo y la adopción de medidas voluntarias en un reconocimiento público, basado en un sistema de evaluación alineado con leyes y estándares vigentes.

2.4. Sellos y registros relacionados

Cuando se mira fuera del sector turístico o más allá del ámbito valenciano, aparecen referencias útiles para diseñar cómo debería funcionar un sello de circularidad. El caso más citado es el Sello Aragón Circular, impulsado por el Gobierno de Aragón en el marco de su estrategia del mismo nombre.

Aragón Circular persigue crear un entorno político, económico y social favorable a la transición hacia una economía innovadora y eficiente en el uso de recursos. Dentro de ese conjunto de medidas, el Sello Aragón Circular actúa como distintivo de reconocimiento público a empresas, administraciones locales y otras entidades que demuestran un compromiso real con la economía circular y el cumplimiento de la normativa aplicable.

En la categoría de empresas, el sello valora el grado de implantación de los principios de la economía circular en la gestión, su impacto en la cadena de valor y la contribución a una economía descarbonizada y competitiva. El procedimiento incluye la presentación de una memoria, el análisis de indicadores, la elaboración de un informe por una comisión de valoración y una resolución final, con vigencia limitada y posibilidad de renovación si se demuestra mejora en los indicadores.

Este modelo ofrece varias lecciones relevantes para el diseño del sello de circularidad en turismo: la necesidad de convocatorias periódicas, la importancia de la transparencia en los criterios de evaluación, el valor de disponer de una comisión técnica y la conveniencia de que el sello pueda ser tenido en cuenta en la contratación pública o en otras políticas de apoyo.

El Registro SIR, ya citado, aporta otra capa de experiencia. Su objetivo es incentivar que las entidades interioricen la responsabilidad social y la integren en su estrategia. Lo hace mediante un reconocimiento público, beneficios concretos y un procedimiento reglado de inscripción y evaluación. El documento previo de propuesta de sello se subraya que tanto el procedimiento del SIR como algunas de sus herramientas podrían adaptarse al caso de un sello de economía circular para empresas turísticas, sobre todo porque la parte más compleja, el diseño de la herramienta de autoevaluación, ya ha sido resuelta.

En el propio sector turístico existen, además, sellos y certificaciones que, sin centrarse específicamente en circularidad, sí ofrecen un marco de referencia útil. Entre ellos se encuentran sistemas de gestión ambiental (ISO 14001), de eficiencia energética (ISO 50001), etiquetas ecológicas como la Ecolabel europea o certificaciones de turismo sostenible, que la herramienta EC recoge como posibles indicadores dentro de sus políticas transversales. Estos esquemas muestran que el mercado, y cada vez más los clientes, reconoce y valora las certificaciones verificables, y que las empresas están dispuestas a invertir en ellas cuando perciben beneficios claros.

Por último, el ecosistema de certificación turística articulado en torno al ICTE, con la Marca Q de Calidad Turística, el esquema Safe Tourism Certified y el sello S de Sostenibilidad, demuestra que es posible gestionar, a escala nacional, un sistema de adhesión, autoevaluación, auditoría, certificación y renovación para miles de establecimientos. El proceso de adhesión, regulado en las condiciones generales y en el reglamento de certificación, marca un camino operativo en el que el futuro sello de circularidad puede inspirarse: formulario de solicitud, pago de tasas cuando proceda,

acceso a normas y checklists de autoevaluación gratuitos, auditorías externas y decisión final por parte de un comité de certificación.

El sello de circularidad que se plantea en este informe se alimenta de todas estas experiencias. Comparte con Aragón Circular la lógica de reconocimiento público a empresas que integran la circularidad en su modelo. Toma de SIR la idea de un registro o distintivo con beneficios tangibles y un procedimiento normativo. Aprende de la Marca Q y del sello S la importancia de un sistema de certificación robusto, con reglas claras y auditorías independientes. Y se apoya, de forma muy directa, en la herramienta EC para hoteles y en la herramienta de autoevaluación para food service como base técnica para evaluar la circularidad.

Todo este marco estratégico y normativo ayuda a desarrollar la economía circular en el turismo mediante el establecimiento de obligaciones, incentivos, indicadores y reconocimientos concretos.

3. Fundamentación de la propuesta de sello de circularidad

La idea de un sello de circularidad para el sector turístico da respuesta a la necesidad de los alojamientos de conocer si se está haciendo bien el trabajo y de reconocer el esfuerzo realizado

El proyecto Lab Hot-EC, que da continuidad y profundidad a los resultados generados previamente, ha ido dibujando un diagnóstico bastante claro, hay avances, hay interés, hay incluso herramientas técnicas, pero falta una pieza que conecte todo el trabajo de los alojamientos en un elemento reconocible, visible y compartido. El sello de circularidad propuesto se apoya en indicadores robustos, en procesos claros y en un vínculo directo con las políticas públicas de economía circular.

3.1. Necesidades y barreras detectadas en el sector turístico

Cuando se revisan los informes de necesidades del sector turístico para la transición a la economía circular elaborados en el marco de la línea de trabajo que hoy continúa Lab Hot-EC, aparece un patrón que se repite. Las empresas reconocen la importancia de la circularidad, perciben que la demanda y las administraciones van en esa dirección, pero se encuentran con un conjunto importante de barreras.

En las dinámicas grupales realizadas con alojamientos y otros agentes se identifican obstáculos de carácter económico, de negocio, culturales, de conocimiento, sociales, institucionales y administrativos. Las empresas hablan de inversiones que no saben si podrán amortizar, de dudas sobre qué medidas tienen más impacto, de falta de tiempo y de recursos internos para analizar datos o diseñar planes. También aparece la sensación de que la circularidad es algo complejo y poco conectado con decisiones concretas en la recepción, en la cocina o en la relación con proveedores.

Uno de los hallazgos más relevantes de estos trabajos es la falta de comprensión de la circularidad como concepto práctico y, ligada a ella, una cultura innovadora débil en parte del tejido empresarial. Algunos establecimientos siguen asociando la

sostenibilidad casi exclusivamente al reciclaje o al ahorro de agua en las habitaciones, otros han realizado inversiones notables, pero no disponen de indicadores que les permitan cuantificar los resultados ni comunicarlos con solvencia.

La herramienta de autoevaluación desarrollada incluye, ya en su nivel básico, preguntas directas sobre si la dirección conoce la legislación aplicable en materia de sostenibilidad y economía circular, o sobre si el establecimiento identifica los programas de financiación pública disponibles para implantar soluciones circulares. El simple hecho de tener que preguntar esto revela que no es algo asumido: hay hoteles que todavía no han incorporado la circularidad como parte estructural de su estrategia, ni han conectado sus decisiones con el amplio abanico de ayudas y marcos normativos existentes.

A estas barreras de conocimiento y gestión se suman otras, de tipo más simbólico, pero no menos relevantes. En los grupos de trabajo de la línea que hoy continúa Lab Hot-EC, diversos expertos y empresarios coincidían en dos ideas. Por un lado, faltan incentivos que premien de forma visible a quienes hacen las cosas bien. Por otro, persiste una gran carencia de información clara y accesible sobre qué se considera circular y cómo se mide.

Las ayudas económicas existen, pero suelen percibirse como puntuales, complejas de tramitar y orientadas a proyectos muy concretos. La circularidad, sin embargo, requiere continuidad y coherencia, tanto en las empresas como en las políticas públicas. En este escenario, un sello de circularidad puede responder a varias de estas carencias a la vez ofreciendo un marco comprensible, vincularlo a indicadores objetivos, generar reconocimiento público y convertirse en puerta de entrada a otros apoyos.

3.2. Valor añadido de un sello de circularidad para los establecimientos

Una herramienta de autodiagnóstico, por sí sola, ayuda a entender la situación del establecimiento, a priorizar acciones y a comparar evoluciones en el tiempo. Esto ya es un avance importante. Pero el sello introduce un reconocimiento explícito y visible, respaldado por la administración, que traduce ese esfuerzo en reputación, confianza y posicionamiento competitivo.

Para las empresas de alojamiento, un sello de circularidad basado en la herramienta EC aporta, al menos, cuatro tipos de valor. Primero, organiza el esfuerzo interno. El hotel sabe que, para alcanzar un determinado nivel del sello, debe cumplir con ciertos umbrales de desempeño en áreas como energía, agua, residuos o desperdicio alimentario, y puede planificar inversiones y cambios organizativos con esa referencia en mente. La herramienta EC ya ofrece indicadores y buenas prácticas, el sello convierte esos resultados en un objetivo reconocido públicamente.

Segundo, el sello facilita la comunicación con clientes, touroperadores y otros actores. En un mercado saturado de mensajes verdes, disponer de un distintivo respaldado por la administración y vinculado a una metodología clara marca la diferencia. Algo similar ocurre ya con la Marca S de Sostenibilidad Turística basada en la UNE-ISO 21401, donde muchos alojamientos valoran no solo el contenido técnico del estándar, sino la capacidad del sello para resumir, en un símbolo, todo ese trabajo.

En tercer lugar, el sello puede abrir puertas en el ámbito de la financiación y de la contratación pública. La experiencia del Registro de Entidades Valencianas Socialmente

Responsables muestra que ser reconocido como entidad responsable mejora el acceso a determinadas convocatorias, permite una mejor posición en licitaciones y refuerza la credibilidad frente a inversores y aseguradoras. Un sello de circularidad para turismo, bien articulado, podría jugar un papel parecido y servir de criterio adicional en convocatorias de ayudas, proyectos piloto o compras públicas verdes.

En el caso de los establecimientos de restauración, el valor añadido del sello tiene matices específicos. La herramienta de autoevaluación para este subsector incorpora indicadores precisos sobre desperdicio alimentario, aprovisionamiento, envases y gestión de recursos. Un sello que se apoye en estos indicadores permite a un restaurante demostrar, por ejemplo, que ha reducido de forma cuantificable su desperdicio por comensal, que establece objetivos claros de compras locales o que ha eliminado determinados envases de un solo uso. En un contexto en el que la clientela presta cada vez más atención al origen de los alimentos y al impacto de la restauración, disponer de un sello basado en datos puede convertirse en una herramienta de diferenciación.

Además, el sello introduce una dimensión relacional que va más allá del establecimiento individual. Un hotel o un restaurante que trabaja para mantener o mejorar su nivel de circularidad tiende a arrastrar a su cadena de valor. Pide información a proveedores, plantea acuerdos de colaboración, participa en proyectos compartidos con otros actores del destino. La propia herramienta EC incluye indicadores sobre compromiso circular de proveedores y sobre participación en alianzas. El sello puede reforzar estas dinámicas, al convertirlas en parte de los criterios de evaluación.

Por último, el sello ofrece un valor claro a la administración y al conjunto del destino. A partir de los resultados agregados de las herramientas de autoevaluación y de los procesos de certificación, la administración puede disponer de una radiografía del nivel de circularidad del tejido turístico, identificar sectores o territorios punteros y detectar ámbitos donde concentrar apoyos. La Estrategia Valenciana de Recuperación ya subrayaba la necesidad de contar con criterios y distintivos que permitieran reconocer a quienes avanzan hacia modelos más sostenibles. El sello de circularidad encaja de forma natural en esa visión.

3.3. Principios rectores del sello de circularidad

El sello para aportar valor necesita un conjunto claro de principios rectores que orienten tanto la definición de criterios como los procedimientos de solicitud, evaluación y revisión.

Un primer principio es la verificabilidad. El sello debe basarse en información que pueda comprobarse, no solo en declaraciones voluntarias. En este sentido, la herramienta EC para alojamientos y la herramienta de autoevaluación para food service ya trabajan con indicadores cuantitativos (huella de carbono, consumos de energía y agua por unidad, porcentajes de inversión, gasto en productos de kilómetro cero, volumen de residuos segregados, etc.) y con buenas prácticas definidas. El sello puede exigir que las respuestas a esos indicadores se respalden con facturas de consumos, registros, certificados u otros documentos, de forma similar a como ocurre en otros esquemas de certificación.

El segundo principio es la progresividad. No todos los establecimientos parten del mismo punto ni disponen de los mismos recursos. Un sello de circularidad útil debería estar estructurado en niveles, de modo que un hotel pueda comenzar acreditando un nivel inicial y, a partir de ahí, fijarse objetivos para subir de escalón en los siguientes ciclos de evaluación. El propio diseño de la herramienta EC, pensado en cuatro niveles de desarrollo de la circularidad, anticipa esta lógica escalonada.

Un tercer principio es la coherencia con los marcos normativos y con los ODS. El sello tiene que reflejar, de forma ordenada, las obligaciones y orientaciones que ya se recogen en normativas. De este modo, obtener o mantener el sello no será una carga adicional, sino una forma de articular y comunicar el cumplimiento de esos requisitos.

Otro principio esencial es la accesibilidad, especialmente para pymes y pequeños establecimientos. Las experiencias del Sello Aragón Circular y del Registro SIR muestran que, si los procedimientos son excesivamente complejos o costosos, parte del tejido empresarial queda fuera. El diseño del sello de circularidad debería cuidar que los requisitos documentales sean proporcionados, que los plazos sean realistas y que existan materiales de apoyo (guías, ejemplos de evidencias, plantillas) que faciliten el proceso, sobre todo a quienes se acercan por primera vez.

La transparencia y la participación completan este marco. Transparencia significa que los criterios, los procedimientos de evaluación y los niveles del sello sean públicos y comprensibles para cualquier persona interesada. Participación implica que el modelo no se cierre en un círculo técnico, sino que incorpore, desde su diseño y en su revisión periódica, la voz de las empresas, de las asociaciones sectoriales, de la academia y de otros actores relevantes.

Por último, el sello debe asentarse sobre un principio de mejora continua. No solo las empresas tienen que avanzar, sino también el propio esquema de reconocimiento debe revisarse periódicamente siguiendo la evolución tecnológica, de los cambios normativos y de la experiencia práctica. Las herramientas de autoevaluación están concebidas como instrumentos vivos, capaces de incorporar nuevos indicadores y de ajustar sus escalas. El sello debería compartir esa misma dinámica, evitando que pueda perder relevancia con el tiempo.

3.4. Coordinación con otros instrumentos de política pública

La propuesta de sello de circularidad se entiende mejor si se sitúa dentro de un conjunto más amplio de instrumentos de política pública (policy mix). En este mix, el sello actuaría como un instrumento de reconocimiento y de difusión de buenas prácticas, complementario de otros ya existentes. Por ejemplo, junto a las ayudas económicas a inversiones circulares, el sello podría funcionar como criterio de priorización o como condición adicional para ciertas líneas de apoyo. De este modo, no se limita a premiar a quienes ya se mueven, sino que empuja a otras empresas a activar sus propios procesos de transformación para acceder a esos recursos.

La coordinación con el Registro SIR es otro eje de gran interés. Este registro reconoce a las entidades valencianas socialmente responsables y les ofrece beneficios concretos, desde mejor acceso a financiación hasta consideración preferente por parte de las

administraciones. Un sello de circularidad turística podría funcionar como un módulo específico dentro de esa lógica, permitiendo, por ejemplo, que los establecimientos turísticos que obtengan el sello puedan acreditar de forma sencilla una parte de los requerimientos de responsabilidad social vinculados al desempeño ambiental y a la gestión de recursos.

En el ámbito sectorial, la coordinación con los esquemas gestionados por el ICTE resulta estratégica. Estos esquemas ya disponen de un proceso consolidado de adhesión, autoevaluación, auditoría independiente y certificación, con diagramas de flujo y reglamentos claros. El sello de circularidad puede diseñarse de manera que sea compatible con estos procesos, ya sea como una certificación adicional específica para la circularidad o como un módulo que se integre en auditorías ya existentes, aprovechando sinergias y reduciendo costes para las empresas.

La Estrategia Valenciana de Recuperación y otros planes autonómicos sitúan a la economía circular como una palanca para transformar el modelo productivo, con el turismo como uno de los sectores clave. En este marco, el sello sirve también como instrumento de seguimiento. A partir de los datos vinculados a las empresas certificadas, la administración puede evaluar hasta qué punto sus políticas están impulsando realmente la circularidad en alojamientos y en servicios de restauración, y ajustar sus líneas de actuación.

Finalmente, conviene subrayar que la coordinación no se limita a instrumentos formales. El sello puede relacionarse con programas de formación o con iniciativas de cooperación empresarial dando visibilidad a estas alianzas y contribuyendo a consolidar un ecosistema que comparte retos, soluciones y aprendizajes.

4. La herramienta de autoevaluación de circularidad como base del sello

La base técnica del futuro sello de circularidad está en la herramienta de autoevaluación (para alojamientos turísticos o para establecimientos de food service). Sobre ella se apoya la propuesta, tanto para definir qué significa ser circular en un hotel o en un restaurante, como para traducir ese desempeño en niveles del sello.

Ambas herramientas comparten una misma lógica, combinan indicadores cuantitativos con un repertorio de buenas prácticas que sirve de puente entre los indicadores y las decisiones de mejora.

La herramienta EC para alojamientos surgió como respuesta a la pregunta cómo saber, con cierta objetividad, lo circular que es un hotel Lab Hot-EC parte del trabajo previo y lo actualiza, manteniendo el espíritu de esa primera versión: una autoevaluación básica, accesible y alineada con la normativa reciente en sostenibilidad turística, en particular con la Ley 3/2022 de medidas urgentes para la sostenibilidad y circularidad del turismo de las Illes Balears.

En su configuración actual, la herramienta se estructura alrededor de cinco áreas prioritarias: planificación circular, energía, agua, y residuos. Su diseño está pensado para que la dirección del establecimiento pueda responder sin necesidad de convertirse en un experto en los indicadores, pero sabiendo que cada respuesta tiene una traducción

clara en términos de circularidad, lo que la hace idónea como base del sello. Ya en el informe preliminar de implantación del sello se subrayaba que la parte más compleja de un sello es la definición de indicadores y la herramienta lo resuelve y encaja casi de forma natural con una estructura de niveles del sello.

Aquí retomamos ahora esa lógica e incorporamos la herramienta no solo como diagnóstico de partida, sino como mecanismo formal de evaluación periódica.

4.4. Propuesta de niveles de circularidad basados en las herramientas

A partir de todo lo anterior, Lab Hot-EC puede plantear una arquitectura de niveles del sello apoyada de forma explícita en las puntuaciones que proporcionan las herramientas de autoevaluación.

En el caso de los hoteles, la herramienta EC se concibe desde su diseño con 4 niveles de desarrollo de la circularidad basado en la puntuación ponderada en cada una de las dimensiones de la herramienta. De esta manera, el resultado de la autoevaluación se traduce en puntuaciones parciales por dimensión y en una puntuación global que sitúa al establecimiento en una escala de 0 a 100 continua de circularidad.

Sobre esta estructura, la propuesta de sello puede adoptar una lógica sencilla siguiendo los 4 niveles de desempeño en la escala de la herramienta: bajo, medio, alto o muy alto.

Además, al utilizar la herramienta indicadores que se estandarizan por comensal, por habitación, por metro cuadrado, el sello podrá tratar de forma justa realidades muy diversas: hoteles grandes y pequeños, restaurantes independientes y servicios de restauración integrados en cadenas, establecimientos urbanos y rurales.

5. Diseño del sello de circularidad

El diseño define qué empresas pueden usar el sello, qué compromisos asumen y cómo se reconoce su avance.

5.1. Denominación, objetivos y mensaje del sello

Como denominación provisional puede mantenerse la formulación que ya se utilizó en la propuesta anterior: "Sello Turismo Circular CV", entendida ahora como una marca paraguas bajo la que se integran tanto los alojamientos como los servicios de restauración y food service de la Comunitat Valenciana. El apellido Circular remite de forma directa a los principios que sustentan los objetivos del sello: reducción del consumo de recursos, extensión de la vida útil de productos e infraestructuras, prevención de residuos, reaprovechamiento de materiales y conexión con el territorio a través de cadenas de valor más cortas y justas.

Detrás del sello hay tres objetivos muy concretos. El primero es reconocer y hacer visible el compromiso de las empresas turísticas que aplican la economía circular en su funcionamiento cotidiano, más allá de actuaciones puntuales o campañas de

comunicación. El segundo, orientar la mejora interna, de manera que el sello no sea un fin en sí mismo, sino un resultado natural de un proceso de autodiagnóstico, planificación y acción constante, apoyado en las herramientas de autoevaluación de hoteles y food service desarrolladas en Lab Hot-EC. El tercero, reforzar la credibilidad del destino frente a administraciones, touroperadores, inversores y ciudadanía, al contar con un distintivo ligado a indicadores verificables y no a simples declaraciones de intenciones.

El distintivo pretende señalar a aquellas organizaciones que han iniciado un camino exigente y verificable por lo que tiene que ser una credencial viva, ligada a revisiones periódicas y a la obligación de mejorar.

Desde la comunicación, el sello tiene que transmitir tres rasgos:

- Una base técnica sólida, sustentada en las herramientas de autoevaluación.
- Una visión integrada de sostenibilidad, alineada con los sistemas de gestión de la sostenibilidad para alojamientos (UNE-ISO 21401) y con las directrices de sostenibilidad turística.
- Un compromiso público por parte de la administración autonómica, que no solo avala el sello, sino que se compromete a utilizarlo como referencia en otras políticas (ayudas, contratación, promoción de destino).

5.2. Alcance del sello

El sello se concibe, de entrada, como un distintivo aplicable a empresas turísticas de la Comunitat Valenciana. Ese ámbito territorial responde al marco competencial de la política turística autonómica y a la estrategia de economía circular regional sobre la que se apoya el proyecto Lab Hot-EC. La administración autonómica sería, por tanto, la titular natural del sello, aunque su gestión pueda articularse a través de entidades colaboradoras.

En cuanto al alcance sectorial, el diseño se apoya directamente en las herramientas desarrolladas por Lab Hot-EC. Esto marca dos grandes grupos de establecimientos:

1. Alojamientos turísticos, con especial atención a hoteles y establecimientos asimilables.
2. Empresas de restauración y food service.

El diseño debe ser lo bastante flexible como para, en el futuro, incorporar otros subsectores turísticos (campings, apartamentos turísticos, empresas de turismo activo, etc.), siempre que se cuente con herramientas de evaluación de circularidad adaptadas a su lógica operativa.

En la práctica, el alcance se vería reflejado, sobre todo, en la documentación pública: guías específicas, ejemplos de evidencias diferenciadas, casos inspiradores por subsector.

5.3. Categorías y niveles de reconocimiento

Una de las decisiones más sensibles del diseño es la estructura de niveles. Un sello binario puede resultar poco motivador e injusto. La propuesta que se deriva de Lab Hot-EC es plantear el sello como un sistema de reconocimiento coherente con los cuatro niveles de desempeño resultantes de la evaluación con la herramienta.

Estos niveles representan el compromiso circular de los establecimientos y la puntuación puede permitir monitorizar la mejora. El paso de un nivel a otro se produciría de forma natural al mejorar el desempeño medido. La herramienta de autoevaluación de Lab Hot-EC ya normaliza datos por habitación, por metro cuadrado o por comensal, y ofrecen escalas cuantitativas para consumos, huella de carbono, porcentaje de proveedores con criterios circulares, inversión vinculada a buenas prácticas, etc. El conocimiento de estas escalas y de la situación particular de cada establecimiento permitiría diseñar actuaciones que permitirían mejorar la puntuación y como consecuencia, evolucionar de un nivel hacia uno superior. Además, desde un inicio permite que empresas que están empezando puedan acceder al sello con un nivel, sin necesidad de esperar a alcanzar un rendimiento sobresaliente. En segundo lugar, ofrece un relato de mejora. Subir de nivel se convierte en una meta tangible para el siguiente ciclo de evaluación. En tercer lugar, hace visible la diversidad de situaciones dentro del sector, lo que resulta útil tanto para la administración (a la hora de priorizar apoyos) como para el mercado (cuando busca establecimientos especialmente avanzados).

En términos de diseño gráfico, los niveles podrían diferenciarse mediante colores, iconografía o menciones explícitas. Pero lo importante es que detrás de cada nivel existe una **evaluación clara** del desempeño circular y común a los establecimientos.

5.4. Requisitos mínimos de elegibilidad

El sello necesita establecer quién puede optar y bajo qué condiciones mínimas. Los requisitos de elegibilidad pueden agruparse en cuatro bloques.

El primero es la conformidad legal. Solo deberían participar empresas que cumplan la normativa turística, ambiental, laboral y fiscal que les resulta de aplicación. Este requisito se puede verificar a través del alta en los registros turísticos correspondientes, declaraciones responsables o certificados administrativos.

El segundo bloque es el compromiso con la economía circular, expresado mediante la realización de la autoevaluación con la herramienta, la presentación de los datos requeridos y la aceptación explícita de que la información facilitada podrá ser revisada y contrastada mediante evidencias documentales.

En tercer lugar, la elegibilidad debe incluir la ausencia de sanciones graves recientes en materia ambiental, de consumo o de derechos laborales.

Finalmente, se propone como requisito mínimo la adhesión a un reglamento de uso del sello donde se establezcan derechos y obligaciones de las entidades participantes, condiciones de uso gráfico de la marca, tipos de infracciones y posibles sanciones (advertencias, suspensiones temporales, retirada del sello).

6. Modelo de gobernanza y gestión del sello

6.1. Órgano responsable y estructura básica de gestión

El sello se concibe como un instrumento que debe ser impulsado desde la administración turística de la Comunitat Valenciana. La titularidad del sello, su definición normativa y la responsabilidad última sobre su existencia corresponderían, por tanto, a la Generalitat. Lab Hot-EC aporta la base técnica, las herramientas de autoevaluación y el diseño del modelo, pero el sello solo tendrá recorrido si se integra en la arquitectura de políticas públicas del territorio.

En ese marco, la parte más visible sería la Unidad gestora del sello, integrada en la propia administración turística o en un organismo dependiente. Esta unidad sería la cara reconocible para las empresas que se encargaría de la publicación de las convocatorias, mantenimiento de la web, resolución de dudas de procedimiento, tramitación de las solicitudes, coordinación de la comunicación y preparación la documentación para los órganos de decisión.

Por debajo se situaría una Secretaría técnica del sello, que podría estar adscrita a una universidad, a un instituto tecnológico o a un consorcio en el que participe el propio equipo de Lab Hot-EC. Su función sería técnico-metodológica con funciones como mantener y actualizar las herramientas de autoevaluación, analizar los datos agregados, proponer ajustes en los criterios de puntuación, elaborar informes de seguimiento y dar soporte a la unidad gestora en la interpretación de resultados complejos.

Finalmente, en la parte más estratégica se ubicaría un órgano colegiado de decisión sobre la concesión, mantenimiento y retirada del sello. Se trata de un órgano independiente, con composición plural, que recibe los expedientes (informes de evaluación, propuestas técnicas, planes de acciones correctivas si los hay), los analiza y adopta decisiones motivadas, que luego se publican. Este órgano también participaría en la orientación estratégica del programa. Por ejemplo, proponer ajustes en los niveles, en los requisitos mínimos, en los incentivos asociados al sello o en las prioridades de difusión, siempre a partir de la información que le aporta la Secretaría técnica y la Unidad gestora.

6.2. Comité técnico de circularidad

Se propone la creación de un Comité técnico de circularidad. Este comité es el espacio donde convergen conocimiento científico, experiencia empresarial y visión de política pública.

Este comité debería estar formado, como mínimo, por representantes de:

- La administración turística y las áreas autonómicas competentes en economía circular y sostenibilidad.
- Organizaciones empresariales del sector.

- Universidades y centros de investigación con experiencia en economía circular aplicada al turismo.
- Entidades de certificación o auditoría con trayectoria en esquemas de sostenibilidad y calidad turística.
- Cuando resulte pertinente, representantes de organizaciones sociales y ambientales vinculadas al territorio.

En cuanto a las funciones, se pueden agrupar en tres grandes bloques. El primero tiene que ver con el asesoramiento técnico. El comité revisa y valida las propuestas de actualización de las herramientas de autoevaluación que elabore la Secretaría técnica, se pronuncia sobre ajustes en indicadores, ponderaciones y umbrales de puntuación y vela porque el modelo de evaluación se mantenga coherente con la normativa vigente y con la evolución de la economía circular en el sector turístico.

El segundo bloque de funciones se sitúa en el terreno de la garantía y la coherencia del sistema. El comité puede emitir directrices sobre criterios de elegibilidad, sobre la forma de tratar casos dudosos, sobre el equilibrio entre requisitos cuantitativos y cualitativos, o sobre cómo integrar en el sello otros reconocimientos relevantes.

El tercer bloque tiene un carácter más estratégico y de seguimiento del impacto. A partir de los informes elaborados por la Secretaría técnica, el comité analiza tendencias agregadas, qué porcentaje de empresas logra cada nivel del sello, cómo evolucionan los indicadores de circularidad por áreas, qué subsectores avanzan más deprisa, dónde se concentran las barreras. Esa lectura, además de servir para la mejora del propio esquema, puede alimentar decisiones de política pública (por ejemplo, lanzar programas de apoyo específicos para dimensiones especialmente rezagadas, como la gestión de residuos o el desperdicio alimentario).

6.3. Roles de las partes interesadas: quién hace qué

Más allá de los órganos formales, el modelo de gobernanza se completa al aclarar qué se espera de cada actor que forma parte del ecosistema del sello. Lab Hot-EC ha insistido desde el principio en que la transición a la economía circular en turismo solo es viable si existe una corresponsabilidad real entre empresas, administración y agentes del ecosistema turístico (incluyendo los agentes del conocimiento como las universidades).

Los alojamientos y establecimientos de food service que deciden adherirse al sello tienen un papel que no se limita a la autoevaluación. Deben aportar datos fiables, identificar debilidades a partir de los resultados, diseñar planes de mejora, implementar buenas prácticas, recopilar evidencias documentales y participar en auditorías externas cuando proceda.

Cuando un establecimiento entra en un sistema de certificación, tiende a generar estructuras internas para gestionarlo que sirven para mejorar la toma de decisiones, revisar los indicadores, contratos, consumos y políticas de compras con otra perspectiva.

En paralelo, la administración autonómica tiene varios roles. Como titular del sello, fija el marco normativo, aprueba el reglamento de funcionamiento, nombra a las personas que integran la unidad gestora y los comités, y decide el tipo de incentivos que

acompañan al distintivo (prioridad en ayudas, ventajas en contratación pública, visibilidad en campañas de promoción, etc.). Como actor de política económica y medioambiental, utiliza la información que genera el sello para mejorar sus programas.

Las asociaciones empresariales y organizaciones sectoriales pueden vehicular la información hacia sus asociados, organizar sesiones de formación sobre el uso de las herramientas, acompañar en la recopilación de evidencias o incluso impulsar proyectos colectivos que faciliten a varias empresas el cumplimiento de ciertos requisitos (por ejemplo, soluciones compartidas de gestión de residuos o de logística de proveedores de kilómetro cero). Al mismo tiempo, son canales naturales para devolver al comité técnico y a la administración las inquietudes, críticas y propuestas de mejora que surjan del tejido empresarial.

Las entidades auditadoras independientes, son las encargadas de verificar sobre el terreno una muestra de evidencias, de revisar el cumplimiento y de emitir informes que sirvan de base para las decisiones del órgano colegiado de certificación.

Por último, las universidades y centros de investigación, por un lado, se ocupan del mantenimiento y evolución de las herramientas de autoevaluación, de la mejora metodológica de los indicadores y del análisis de los datos agregados. Por otro, participan en el comité técnico y en proyectos de innovación asociados al sello, probando nuevas soluciones de circularidad en colaboración con empresas piloto y transfiriendo ese conocimiento al resto del sistema.

7. Procedimiento de solicitud y tramitación

7.1. Fases del proceso de adhesión

El procedimiento de solicitud es recoge el proceso que un hotel debe seguir para obtener el sello desde que se registra hasta que obtiene la certificación incluyendo la autoevaluación, la presentación de una memoria, la aceptación del reglamento y la revisión externa.

En una fase previa de información y preparación, la empresa tiene acceso a una guía pública del sello, al reglamento de uso y a materiales explicativos sobre las herramientas de autoevaluación. Antes de solicitar formalmente la adhesión, se le anima a realizar una autoevaluación interna con la herramienta para comprobar si cumple los requisitos mínimos de elegibilidad y para detectar a tiempo posibles vacíos de información o de evidencias.

La solicitud de adhesión constituye el primer acto formal. Se plantearía como un formulario en línea donde la entidad se identifica, declara el tipo de organización y el subsector al que pertenece (alojamiento /restauración) y lee y acepta el reglamento general del sello.

A partir de esa solicitud, la Unidad gestora abre un expediente de adhesión. Este expediente es la carpeta donde se irán incorporando los documentos, informes y resoluciones que acompañan todo el proceso. En esta primera revisión se comprueba, sobre todo, que la entidad existe y está debidamente inscrita en los registros turísticos

que correspondan, que no se encuentra inmersa en procedimientos sancionadores graves y que la documentación básica se ha aportado de forma correcta.

Una vez abierto y validado el expediente, se entra en la autoevaluación obligatoria. El establecimiento debe completar la autoevaluación en la herramienta EC, introduciendo datos de consumo de energía y agua, generación y gestión de residuos, huella de carbono, inversiones ligadas a buenas prácticas, compras de proximidad, formación de plantilla, alianzas, etc.

La autoevaluación va acompañada de una carga inicial de evidencias como facturas de suministros, certificaciones energéticas, contratos con proveedores, registros de residuos, extractos de informes de sostenibilidad, certificados ambientales u otros documentos que permitan, al menos, verificar los datos más sensibles.

Con la autoevaluación y las evidencias en la mano, la Secretaría técnica elabora un informe preliminar de evaluación. No es todavía una auditoría completa, pero sí un análisis de los resultados. Se revisa la coherencia interna de los datos, se comprueba que se han cubierto todas las áreas y se calcula la puntuación de circularidad por dimensión y la puntuación global, tal como contemplan las herramientas de Lab Hot-EC. Este informe señala también posibles dudas o inconsistencias que deberán ser objeto de verificación posterior.

En la primera evaluación, se contempla una validación principalmente documental, con revisión en profundidad de la autoevaluación y verificación de una selección de evidencias clave. Posteriormente, si la primera fase es satisfactoria, el procedimiento incluye la programación de una verificación externa *in situ* (elección de entidad evaluadora, diseño de un plan de auditoría, visita al establecimiento, entrevista con el personal y revisión física de instalaciones y registros).

Con toda esta información, la Unidad gestora compone el expediente técnico de certificación de circularidad y lo remite al órgano colegiado de decisión del sello. Este órgano, estudia el informe de evaluación, valora las posibles acciones correctivas propuestas, y formula una propuesta de resolución: concesión del sello en un determinado nivel, concesión condicionada a la ejecución de un plan de acciones correctivas, denegación o, en casos puntuales, posposición de la decisión hasta disponer de información adicional.

La resolución se comunica a la empresa junto con un informe de síntesis de resultados, donde se explican las fortalezas y debilidades detectadas y se formulan recomendaciones de mejora. En caso de concesión, se proporciona acceso al material acreditativo (logotipo, manual de uso, certificado descargable).

A partir de ese momento, el establecimiento entra en el ciclo de mantenimiento del sello, que se articula en torno a nuevas autoevaluaciones periódicas, posibles verificaciones externas y revisión de la puntuación obtenida.

7.2. Documentación inicial requerida

Para que el procedimiento fluya es importante definir con claridad qué documentación se pide a la empresa desde el principio.

En primer lugar, se requiere la identificación básica de la entidad: razón social, CIF, nombre comercial, domicilio, datos de contacto y persona responsable del expediente. Se añaden, además, los datos del establecimiento o establecimientos para los que se solicita el sello (dirección, categoría, número de habitaciones o de plazas, superficie útil, temporada de apertura, servicio de restauración propio, etc.). Esta información sirve, después, para estandarizar los indicadores de circularidad.

En segundo lugar, se incluye una declaración responsable de cumplimiento legal. En ella, la empresa afirma estar al corriente de las obligaciones fiscales y laborales, cumplir la normativa turística y ambiental que le afecta y no tener sanciones firmes en los últimos años en materia de medio ambiente, consumo o seguridad alimentaria.

A continuación, se solicita la autoevaluación formal con la herramienta. La empresa debe introducir los datos solicitados, contestar a las preguntas sobre buenas prácticas y generar el archivo de resultados, que se incorporará como documento técnico del expediente.

Junto a la autoevaluación se solicitaría una breve memoria descriptiva de la estrategia de circularidad del establecimiento. Esta memoria puede comentar el contexto del establecimiento, los principales retos identificados, el plan de acción en marcha (si lo hay) y la manera en que la empresa utilizará la herramienta de autoevaluación para tomar decisiones.

El expediente se completa con una relación inicial de evidencias (facturas de energía y agua, certificados de gestión ambiental, comprobantes de compra de productos de kilómetro cero, contratos con proveedores, registros de retirada de residuos, etc.).

Por último, se incluyen dos elementos formales pero importantes: la aceptación del reglamento del sello y, en su caso, la autorización para el uso de datos agregados de la autoevaluación con fines estadísticos y de investigación, siempre de forma anonimizada.

7.3. Tipos de entidades

No todas las empresas turísticas se parecen. Algunas gestionan un solo hotel o un único restaurante, otras forman parte de una cadena con establecimientos repartidos por varios municipios, otras operan bajo un modelo de franquicia. El procedimiento de solicitud debe reconocer esta diversidad.

En el caso de la empresa individual, el esquema es sencillo. Se abre un expediente para ese único establecimiento, se realiza la autoevaluación correspondiente, se presentan las evidencias, se emite el informe y se resuelve la concesión o no del sello. El titular del expediente es, a la vez, la empresa y el establecimiento.

Cuando se trata de un grupo (por ejemplo, una pequeña cadena con varios hoteles) la propuesta es que la empresa pueda solicitar el sello para uno o varios de sus establecimientos, pero diferenciando siempre el nivel de circularidad de cada uno.

7.4. Tasas, plazos y convocatorias

En materia de tasas o costes de adhesión, una posibilidad sería que la adhesión al programa y el acceso a las herramientas de autoevaluación fueran gratuitos, siguiendo la filosofía de Lab Hot-EC de facilitar al máximo el uso de estas herramientas por parte del sector, mientras que la verificación externa y la emisión del sello implicasen el pago de una tarifa moderada, destinada a cubrir los costes de evaluación y de gestión del sistema.

En paralelo, se puede explorar la opción de bonificar o subvencionar esos costes para pymes, establecimientos rurales o empresas situadas en destinos con menor capacidad económica.

En cuanto a los plazos, tras la solicitud y la apertura de expediente, la administración se fija un tiempo máximo para revisar la documentación básica. Una vez completada la autoevaluación, la Secretaría técnica cuenta con un plazo para emitir su informe, las verificaciones externas se programan dentro de una ventana temporal razonable y el órgano colegiado de decisión dispone, a su vez, de un límite de tiempo para dictar resolución. La claridad en estos plazos es fundamental para que las empresas se puedan planificar.

En lugar de tener un flujo ininterrumpido de solicitudes, se plantea que la administración publique, por ejemplo, una o dos convocatorias al año, con un periodo concreto para la presentación de expedientes. Esto permite concentrar la evaluación, facilitar la comparación entre empresas de una misma convocatoria y gestionar de forma más eficiente los recursos de la unidad gestora y de la Secretaría técnica.

Por último, es importante definir la vigencia del sello y las renovaciones. Los esquemas de certificación turística manejan ciclos de entre uno y tres años. En el caso de la circularidad, podría optarse por un periodo de vigencia intermedio, por ejemplo 2 años.

8. Sistema de evaluación y acreditación de evidencias

8.1. Metodología de evaluación

La metodología que se propone parte de que se evalúan resultados. En el caso de los alojamientos, la herramienta EC recoge datos en cinco bloques: planificación y evaluación circular, energía, agua, residuos y desperdicio alimentario. Cada bloque combina valores numéricos con un listado de actuaciones.

En primer lugar, se realiza una revisión de integridad de la autoevaluación. La Secretaría técnica comprueba que no falten datos esenciales, que los formatos sean coherentes y que las cifras encajen con la información básica del establecimiento (número de habitaciones, pernoctaciones, comensales, superficie, semanas de apertura). Si se detectan vacíos o incoherencias significativas, se pide aclaración o corrección antes de avanzar.

En segundo lugar, se procede al cálculo de indicadores y de puntuaciones por dimensión. Las herramientas de Lab Hot-EC ya están preparadas para estandarizar los consumos y

resultados por unidad funcional y para asignar una puntuación a cada variable en función de rangos de desempeño. Esa puntuación se pondera según la relevancia de cada indicador, y así se obtiene una nota parcial en cada dimensión.

En tercer lugar, se construye la puntuación global de circularidad.

En cuarto lugar, la evaluación incorpora una lectura cualitativa de los resultados. El informe que genera la Secretaría técnica no debe limitarse a mostrar el resultado de la evaluación sino debe comentar patrones, identificar fortalezas y debilidades y situar al establecimiento su contexto con respecto a su situación anterior y con respecto a establecimientos similares. Esta forma de leer los datos se apoya en los propios planes de acción que las empresas pueden adjuntar en la memoria de circularidad.

En cada renovación, la autoevaluación se repite y se pueden comparar consumos, inversiones y prácticas con años anteriores.

Por último, es importante subrayar que el sistema de evaluación incorpora criterios de prudencia ante los vacíos de información. Cuando, pese a las peticiones de aclaración, un establecimiento no ofrece datos suficientes sobre un aspecto clave debería de descartarse la posibilidad de acceder al sello.

8.2. Sistema de evidencias

Las evidencias son pruebas que permitan demostrar que una afirmación es cierta (una factura, un registro de consumo, una fotografía, un acta de reunión, un certificado). Documentar y registrar las acciones es la forma más segura de poder evaluarlas y de avanzar en mejora continua.

Se distinguen tres grandes tipos de evidencias.

La primera categoría son las evidencias de gestión y planificación. Aquí entran los planes de circularidad, las políticas de compras sostenibles, los organigramas que muestran quién se ocupa de la economía circular, los programas de formación, los procedimientos internos sobre ahorro de agua y energía, o los códigos de conducta que se aplican a proveedores. Todos esos elementos deben tener un reflejo documental claro.

La segunda categoría son las evidencias operativas. Facturas de electricidad, de gas y de agua, contratos de suministro de energía renovable, certificados de eficiencia energética del edificio y de los equipos, registros de lectura de contadores, albaranes de retirada de fracciones selectivas, listados de proveedores con sus certificaciones, registros de formación de la plantilla, listados de productos comprados con indicación de origen y tipo de envase, son ejemplos de este tipo de evidencias.

La tercera categoría son las evidencias de acciones o buenas prácticas llevadas a cabo.

Para que el sistema funcione, hay cuatro criterios de calidad que el sello debe exigir a las evidencias.

El primero es la trazabilidad. Debe ser posible saber, con claridad, a qué pregunta de la autoevaluación responde cada evidencia y a qué periodo temporal se refiere. Si un hotel declara que el 40 % de su inversión en los últimos tres años se ha vinculado a buenas

prácticas circulares, deberá disponer de un listado de inversiones donde se distinga qué partidas cuentan como circulares y qué partidas no, y qué facturas las respaldan.

El segundo criterio es la actualidad. El sello exige documentos referidos al periodo de evaluación.

El tercer criterio es la suficiencia. Un dato presentado debe ser suficiente para contrastar el valor o la afirmación realizada en la autoevaluación.

El cuarto criterio es la consistencia. Los documentos aportados deben ser coherentes entre sí.

Para ayudar a las empresas, la administración y la Secretaría técnica pueden elaborar catálogos de ejemplos de evidencias por dimensión.

8.3. Plataforma digital y trazabilidad de evidencias

El sistema de evaluación del sello debería apoyarse en una plataforma digital, que cumpla varias funciones simultáneas. Es el lugar donde las empresas se adhieren al programa, donde completan y actualizan sus autoevaluaciones, donde suben las evidencias, donde la Secretaría técnica revisa expedientes y donde se registran las decisiones del órgano colegiado.

En esa plataforma cada establecimiento tendría una ficha de entidad con sus datos básicos, sus autoevaluaciones históricas, las evidencias asociadas y el estado de su certificación. La herramienta EC podría integrarse directamente trabajando en un entorno que guarda versiones, permite revisar respuestas anteriores y facilita la exportación de resultados.

Las evidencias se subirían vinculadas de forma explícita a preguntas o bloques de la autoevaluación. La plataforma ofrecería un listado de ítems y, para cada uno, una opción para adjuntar documentos o referencias. Los archivos deberían poder ser PDF, hojas de cálculo, imágenes o documentos de texto.

Uno de los elementos clave de esta plataforma es la trazabilidad. Cada carga de documento debe quedar asociada a un usuario, a una fecha, a una versión de la autoevaluación y, si procede, a una nota del evaluador. Si una evidencia se sustituye por otra más reciente, el sistema debería mantener el registro de la versión anterior, para evitar pérdidas de información y permitir reconstruir el histórico en caso de duda.

La plataforma debería incorporar también un módulo de evaluación, accesible solo para la Secretaría técnica y para el órgano colegiado. En él podrán verse, de forma estructurada, las puntuaciones de cada dimensión, los comentarios asociados a cada bloque, las evidencias seleccionadas y las observaciones de posibles auditorías in situ. De este modo, la decisión sobre el nivel del sello se basará en un expediente digital completo y ordenado.

Por último, la plataforma sería el espacio de comunicación formal con las empresas. A través de ella se notificarían solicitudes de aclaración, se enviarían borradores de informes, se colgarían las resoluciones y se pondrían a disposición de los establecimientos los certificados y el manual de uso del sello.

8.4. Tipología de verificaciones

La autoevaluación y las evidencias documentales son la base, pero no bastan por sí solas. El sistema de evaluación necesita verificar, en determinados casos, que lo que aparece en los papeles se corresponde con la realidad.

La primera verificación es la revisión documental. La Secretaría técnica analiza la autoevaluación, revisa las evidencias cargadas en la plataforma, contrasta las cifras con otros documentos (por ejemplo, comparando consumos declarados con facturas) y comprueba que se ha completado toda la autoevaluación. Si se detectan contradicciones importantes, se piden aclaraciones a la empresa antes de avanzar.

La segunda son las auditorías in situ. En este caso, una entidad evaluadora externa visita el establecimiento, revisa sobre el terreno las instalaciones, contrasta las evidencias documentales con la realidad física y entrevista al personal clave.

El diseño del sello puede vincular estas auditorías presenciales a determinados supuestos. Por ejemplo:

- Serían obligatorias para acceder o mantener los niveles superiores del sello, donde se presupone un desempeño circular especialmente elevado.
- Podrían aplicarse de forma muestral o selectiva, eligiendo cada año un porcentaje de establecimientos para verificar sobre el terreno la coherencia del sistema.
- Serían también preceptivas cuando la revisión documental detecte incoherencias significativas, que no hayan podido resolverse mediante aclaraciones.

La secuencia para estas verificaciones sería la elección de empresa auditora por la entidad turística, envío y revisión del plan de auditoría, realización de la visita, subida del informe a la plataforma y posterior tratamiento del informe por la entidad gestora.

Como en otros esquemas de certificación, las auditorías pueden detectar no conformidades. La gravedad de estas incidencias determinará la respuesta. Cuando la no conformidad sea corregible en un plazo razonable, el establecimiento podrá presentar un Plan de Acciones Correctivas (PAC), describiendo qué va a hacer, quién es responsable y en qué calendario. La concesión o el mantenimiento del sello quedarán condicionados a la ejecución de ese plan y a la presentación de nuevas evidencias.

En los casos más graves el órgano colegiado podrá proponer la denegación del sello o la suspensión temporal si se trata de una renovación.

8.5. Escala de resultados y decisión

Una vez valoradas la autoevaluación, las evidencias y, en su caso, los resultados de auditoría, el sistema necesita traducir esa información a la concesión o no del sello y la determinación del nivel.

La escala de resultados del sello parte de los valores numéricos que generan las herramientas de autoevaluación desarrolladas Lab Hot-EC. Tanto en alojamientos como en food service, la autoevaluación produce una puntuación por dimensión y una puntuación global.

Esa puntuación global se sitúa siempre en una escala y lo agrupa en rangos asociados a niveles de reconocimiento (bajo, medio, alto o muy alto). Así, un establecimiento accede al nivel en función de su puntuación global.

El órgano colegiado de decisión del sello dispondrá, para cada expediente, de:

- la puntuación detallada por dimensión y el valor global,
- un resumen de las evidencias clave que respaldan esos resultados,
- las observaciones de la Secretaría técnica,
- las conclusiones de posibles auditorías in situ,
- y, si los hay, los planes de acciones correctivas propuestos por el establecimiento.

Con todo ello, el órgano podrá adoptar una resolución motivada, con varias posibilidades, en línea con los esquemas que ya utiliza el ICTE:

- Concesión del sello en un determinado nivel, sin condiciones adicionales.
- Concesión condicionada, vinculada a la ejecución de un PAC en un plazo determinado.
- Posposición de la decisión, cuando falte información esencial o cuando sea necesario aclarar aspectos de peso.
- Denegación, cuando el establecimiento no aporta la información requerida o incurre en incumplimientos graves.
- Suspensión o retirada, en el caso de renovaciones, si se detectan incumplimientos.

La resolución irá siempre acompañada de un informe de retorno a la empresa. En él no solo se explicará el nivel logrado, sino que se señalarán claramente las áreas fuertes y las áreas de mejora, se recordarán los compromisos asumidos y se sugerirán líneas de trabajo para el siguiente ciclo.

Además, el sistema de evaluación incorporará un principio de no regresión injustificada. Es decir, se entenderá que un establecimiento debe mejorar. Si, al cabo de varios ciclos, se observa un deterioro sistemático en consumos, en gestión de residuos o en otros indicadores clave, la metodología podrá proponer la retirada del sello.

La información que genera la escala de resultados, de forma anonimizada y agregada, permitirá a la Secretaría técnica elaborar informes sectoriales que muestren cómo evoluciona la circularidad de los alojamientos de la Comunitat Valenciana, qué porcentaje de empresas alcanza cada nivel del sello, en qué dimensiones se observan más avances o dónde se concentran los retos, entre otras. Esa mirada de conjunto debería alimentar, a su vez, las decisiones de política pública y las futuras revisiones del propio sistema de evaluación.

9. Proceso de auditoría y certificación

9.1. Visión general del ciclo de auditoría

El ciclo típico que sigue una empresa que aspira al sello de circularidad puede resumirse en cinco etapas:

1. Preparación y autoevaluación interna, usando las herramientas de Lab Hot-EC.
2. Solicitud formal y revisión documental inicial, donde se abre el expediente y se comprueba que la base legal y técnica es sólida.
3. Auditoría (documental y/o in situ).
4. Informe de auditoría y, cuando sea necesario, plan de acciones correctivas (PAC), que detallan hallazgos, no conformidades y mejoras propuestas.
5. Decisión de certificación y comunicación del resultado, con concesión, concesión condicionada, posposición, denegación o retirada.

En este ciclo la auditoría tiene un doble papel. Por un lado, comprobar que los datos introducidos en esas herramientas son reales, coherentes y trazables. Por otro, observar cómo se gestionan, en la práctica, las medidas de circularidad: si están integradas en los procesos del hotel o del restaurante, si implican a la plantilla, si generan registros y si se revisan con cierta regularidad.

9.2. Tipologías de auditoría.

En el caso del sello de circularidad se propone:

La auditoría inicial. Se centra en verificar que la foto que ofrece la autoevaluación coincide con la realidad del establecimiento. Revisa de forma exhaustiva todos los bloques de la herramienta. En esta primera auditoría, presta especial atención a tres cosas:

- La calidad de los datos de base (consumos, volúmenes, porcentajes).
- La consistencia entre esos datos y las evidencias documentales (facturas, contratos, registros).
- El grado de integración de la circularidad en la gestión, que se aprecia en las rutinas de trabajo, en la organización interna y en el conocimiento que el equipo tiene de las medidas implantadas.

Una vez superada la fase inicial, el establecimiento entra en un ciclo de mantenimiento del sello.

Auditorías de renovación. Vuelven a revisar la estructura completa de la circularidad en el establecimiento y permiten evaluar la evolución y, por tanto, si se conserva el nivel del sello, si se asciende, si se desciende o si, en casos extremos, se suspende o retira.

La frecuencia concreta de estas auditorías (anual, bienal) se fijará normativamente.

Además, el sistema podría reservarse la posibilidad de promover auditorías extraordinarias. Se activarían en casos muy concretos como incidentes graves

relacionados con la gestión de residuos, vertidos o emisiones, denuncias fundamentadas sobre prácticas que contradicen de forma evidente los principios del sello o cambios drásticos en el modelo de negocio del establecimiento que aconsejen revisar antes de tiempo el nivel de circularidad.

Estas auditorías no forman parte del ciclo ordinario, pero son una herramienta de garantía para que el sello no pierda credibilidad.

9.3. Desarrollo de la auditoría: antes, durante y después

Tras la solicitud de certificación y la tramitación del expediente, la entidad turística elige la empresa auditora. Ésta prepara un plan de auditoría que se revisa y acepta, y solo entonces se realiza la visita. Luego llega el informe y la subida a la plataforma para su análisis.

Durante la visita *in situ*, lo habitual es que se empiece con una breve reunión de apertura, donde la persona auditora explica el objetivo, el alcance y el método.

A partir de ahí, se entrelazan varias tareas:

- Revisión cruzada de la autoevaluación y de las evidencias principales.
- Recorridos por las instalaciones.
- Entrevistas con personas clave.
- Observación de rutinas.

La auditoría trabaja con muestreo, selecciona habitaciones, turnos, días, expedientes, lotes de compras y registros de un periodo representativo.

Al final de la visita, la persona auditora realiza una reunión de cierre con la dirección. En ella explica, a grandes rasgos, qué ha encontrado, puntos fuertes, aspectos que necesitan aclaración y posibles no conformidades detectadas, aunque estas se formalizarán después por escrito. Esta reunión es también un momento para escuchar a la empresa, comentarios, matices, información que quizá no estaba documentada pero que ayuda a interpretar mejor lo observado.

Tras la visita, empieza la elaboración del informe de auditoría. Este documento describe el alcance de la auditoría, resume la situación del establecimiento en cada dimensión de la circularidad, enumera las evidencias revisadas y recoge, de forma ordenada, todos los hallazgos: conformidades, buenas prácticas destacables, no conformidades y observaciones.

Ese informe se sube a la plataforma del sello y queda disponible para la Unidad gestora y para la Secretaría técnica.

A partir de ese momento, la empresa recibirá el informe, podrá hacer comentarios sobre hechos y, si hay no conformidades, deberá preparar un Plan de Acciones Correctivas que dé respuesta a cada una de ellas.

9.4. No conformidades y planes de acción

En el contexto del sello de circularidad, una no conformidad aparece cuando hay un desajuste significativo entre lo que se indica y lo que se observa. Ese desajuste puede adoptar varias formas:

- El establecimiento declara haber implantado una medida que, en la práctica, no existe o funciona de forma muy parcial.
- Los registros que deberían respaldar un dato clave no están disponibles, son incompletos o muestran valores muy distintos de los declarados.

Para manejar estas situaciones de manera proporcionada, la auditoría distingue entre no conformidades mayores, no conformidades menores y observaciones.

- Una no conformidad mayor implica un incumplimiento grave, que afecta a los requisitos del sello o pone en duda la veracidad de los datos.
- Una no conformidad menor señala incumplimientos puntuales o de alcance limitado, que pueden corregirse sin cuestionar el conjunto del sistema.
- Una observación apunta a aspectos mejorables o a riesgos incipientes, pero no supone, en sí misma, un incumplimiento.

Frente a cada no conformidad, la empresa debe formular un Plan de Acciones Correctivas (PAC) indicando qué, quién y en qué plazo se van a resolver cada una de las no conformidades detectadas.

Cuando la no conformidad es muy grave, el órgano de decisión podrá proponer la denegación de la certificación o la retirada del sello si se trata de una renovación, sin opción de subsanación inmediata. La gravedad del caso, el impacto ambiental y la actitud de la empresa serán factores determinantes.

9.5. Del informe de auditoría a la decisión de certificación

Una vez elaborado el informe y, en su caso, recibido el PAC, el expediente pasa a manos de la Unidad gestora y del órgano colegiado de decisión.

La Secretaría técnica resume en un documento los elementos clave del expediente:

- Puntuación de circularidad por dimensión y puntuación global, generadas por las herramientas de Lab Hot-EC.
- Principales evidencias que respaldan los resultados.
- Relación de no conformidades, si las hay, con el detalle del PAC propuesto y su estado de ejecución.
- Valoración de la auditoría: puntos fuertes, debilidades, riesgos y grado de integración de la circularidad en la gestión del establecimiento.

Con esa base, el órgano colegiado analiza el caso y adopta una decisión motivada. Como se ha comentado en el capítulo anterior, las opciones son varias:

- Conceder el sello en el nivel correspondiente.
- Concederlo de forma condicionada a la ejecución de ciertas acciones en un plazo dado.
- Posponer la decisión, solicitando información adicional o una verificación complementaria.
- Denegar la certificación, explicando los motivos y, cuando tenga sentido, indicando qué debería cambiar para poder optar de nuevo en el futuro.

La resolución se comunica a la empresa junto con un informe de retorno que resume los aprendizajes de la auditoría y plantea una hoja de ruta de mejora.

En caso de concesión, la administración entregará el material acreditativo del sello como el certificado descargable, guía de uso del logotipo y sugerencias para comunicarlo de forma honesta y coherente.

El expediente entra entonces en su fase de mantenimiento, con los ciclos de autoevaluación y auditoría correspondientes.

9.6. Mantenimiento, renovación y retirada del sello

El modelo de auditoría del sello de circularidad se concibe como un proceso continuo, no como un examen aislado. El establecimiento debe actualizar su autoevaluación con la herramienta de Lab Hot-EC en cada ciclo, subir de nuevo sus evidencias y prepararse para auditorías de seguimiento y de renovación.

En esos ciclos, pueden darse varias situaciones.

- Un establecimiento mantiene su nivel de desempeño o incluso mejora: renueva el sello en el mismo nivel o asciende a uno superior.
- Otro establecimiento retrocede en ciertos indicadores: se abre un periodo de observación, se exige un plan de acción más fuerte y se condiciona la renovación a una mejora tangible en el siguiente ciclo.
- En casos más preocupantes, un establecimiento incumple claramente requisitos o acumula no conformidades graves no resueltas: el órgano colegiado podrá suspender de forma temporal el uso del sello o retirarlo definitivamente.

9.7. Imparcialidad, confidencialidad y gestión de reclamaciones

Para asegurar esa confianza en el proceso de auditoría, el modelo incorpora tres garantías básicas.

La primera es la imparcialidad. Las personas que auditán no pueden tener intereses directos en las empresas que revisan. Además, el órgano colegiado que decide sobre la concesión del sello debe tener una composición plural, que combine representación de la administración, del sector empresarial, del mundo académico y, cuando proceda, de entidades sociales.

La segunda garantía es la confidencialidad. Las herramientas de autoevaluación de manejan datos sensibles: consumos, inversiones, contratos, indicadores de huella ambiental. Estos datos se usan para evaluar la circularidad y para elaborar informes agregados sobre el sector, pero nunca se publican de forma individualizada. Las empresas auditadoras, la Secretaría técnica y el comité de decisión deben firmar compromisos de confidencialidad y trabajar con protocolos que aseguren el tratamiento adecuado de la información.

La tercera garantía tiene que ver con la gestión de reclamaciones. En cualquier proceso de certificación puede haber desacuerdos: una empresa puede no compartir la interpretación de una no conformidad, o considerar desproporcionada una decisión de denegación o retirada del sello. El modelo debe prever canales claros para que estas situaciones se tramiten:

- Un procedimiento de reclamación ante la Unidad gestora, que revise aspectos formales.
- Un mecanismo de apelación ante un órgano independiente cuando la discrepancia sea de fondo (interpretación de requisitos, proporcionalidad de la decisión).

En paralelo, el sello puede habilitar una vía para que otras partes interesadas presenten quejas o alertas sobre el uso del distintivo.

10. Condiciones de uso del sello y comunicación

10.1. Naturaleza del sello y límites de uso

Lo primero es definir qué es, jurídicamente, el sello. El distintivo de circularidad será una marca propiedad de la administración autonómica, que solo podrán utilizar aquellas entidades que hayan superado el proceso de evaluación y certificación previsto.

Esto implica varias cosas.

El sello no nace con la adhesión. Adherirse al sistema, llenar el formulario, pagar tasas o completar la autoevaluación son pasos necesarios, pero no suficientes. Hasta que el órgano competente no conceda formalmente el sello y la empresa no firme, si procede, el acuerdo de licencia de uso, la entidad no puede utilizar el logotipo ni presentarse públicamente como establecimiento con sello de circularidad.

El sello es también intransferible. Queda asociado a un establecimiento concreto y a una titularidad determinada. Si hay cambios relevantes, como un traspaso o una reforma profunda del modelo, el uso del sello deberá revisarse en el siguiente ciclo de evaluación o incluso antes, si así lo establece el reglamento.

Además, el sello se concede por un periodo limitado, vinculado a los ciclos de auditoría y renovación. Igual que en otros sistemas, donde la vigencia del certificado depende de superar auditorías periódicas, el derecho a usar el sello de circularidad estará sujeto a que el establecimiento mantenga la vigencia del sello. Cuando un sello caduque sin renovación, o sea retirado, la empresa tendrá que dejar de utilizarlo en todos sus canales.

10.2. Manual de uso gráfico del sello

El sello debe ir acompañado de un manual de uso gráfico. En el caso del sello de circularidad, el manual tendrá que resolver, como mínimo, tres cuestiones.

La primera es cómo se representa cada nivel del sello. Si el sistema distingue entre cuatro niveles y esa diferencia debe verse también en el logotipo, ya sea mediante una mención textual, una variación de color o algún elemento gráfico adicional.

La segunda cuestión es en qué soportes puede usarse. La idea es que el sello tenga presencia tanto en espacios físicos (placas en la entrada, vinilos en la recepción, cartas de restaurante, señalización interna) como en canales digitales (página web, redes sociales, newsletters, firma de correo electrónico). El manual deberá detallar cómo ubicar el logotipo.

La tercera cuestión es cómo se adapta el sello a formatos diversos. Un distintivo pensado para una placa de fachada no se comporta igual cuando se lleva a redes sociales o a un folleto. El manual tendrá que ofrecer versiones horizontales y verticales, versiones en positivo y en negativo, usos sobre fondos fotográficos, y fijar reglas simples como no deformar el logotipo, no cambiar los colores oficiales, no añadir elementos que alteren su lectura.

10.3. Reglas de comunicación vinculadas al sello

Más allá del logo, importa cómo se habla del sello. La comunicación puede reforzar su credibilidad o ponerla en peligro. En el contexto del sello de circularidad, esto se traduce en varias reglas sencillas.

En primer lugar, el sello debe presentarse siempre como lo que es, un reconocimiento basado en indicadores de circularidad, gestionado por la administración autonómica, que acredita que el establecimiento ha superado un proceso de evaluación y de auditoría. No es una garantía absoluta de sostenibilidad total, ni una prueba de que el hotel o el restaurante sea neutro en emisiones. Es una señal de que está trabajando de forma seria en la economía circular y que existe una evidencia verificable de ello.

En segundo lugar, cualquier mensaje que陪伴e al sello debe apoyarse en datos concretos cuando sea posible. Un alojamiento sabe por ejemplo su consumo de energía por huésped. Esta información puede traducirse en mensajes comprensibles: "hemos reducido un X % nuestro consumo de energía por huésped en tres años".

En tercer lugar, el sello no debería usarse para ocultar contradicciones evidentes si un establecimiento tiene aún impactos ambientales importantes que no ha empezado a abordar.

Por último, la comunicación vinculada al sello debería cuidar el tono y el lenguaje, evitando tecnicismos innecesarios, adaptándolo a las distintas audiencias, etc.

10.4. Uso del sello en la comunicación de destino

El sello no solo afecta a la comunicación de cada empresa. Tiene una dimensión de **destino**. La administración autonómica y las entidades de promoción turística pueden utilizar el distintivo para mostrar, hacia fuera, que la Comunitat Valenciana está impulsando de verdad la economía circular en su tejido turístico.

Las campañas de promoción de destino pueden integrar el sello indicando que una parte creciente de sus alojamientos y servicios de restauración dispone de un distintivo público de circularidad basado en indicadores objetivos. Los materiales pueden incluir mapas de establecimientos certificados, historias breves que muestren buenas prácticas, o incluso experiencias turísticas que incorporen visitas a proyectos circulares (producción local, economía social, restauración de ecosistemas, etc.).

10.5. Control del uso indebido y régimen sancionador

Cuando alguien utiliza el distintivo sin derecho, lo aplica de forma engañosa o lo mantiene en sus materiales pese a haberlo perdido es necesario medidas de corrección y, si procede, a acciones legales.

El régimen sancionador debería contemplar, de forma proporcionada, varias situaciones:

- Uso del sello por parte de entidades que no lo han obtenido.
- Uso del sello por parte de entidades a las que se les ha retirado o cuya vigencia ha expirado.
- Uso del sello de forma que induzca a error (por ejemplo, haciéndolo aparecer como un certificado de neutralidad climática cuando no lo es).
- Modificación del logotipo o del mensaje de forma que dañe la imagen del distintivo o de la administración que lo gestiona.

Ante estos casos, el reglamento puede establecer una escalera de reacciones. En primer lugar, un requerimiento formal de cese y rectificación, con un plazo para eliminar o corregir el uso indebido. Si la entidad no responde o reincide, la administración puede iniciar procedimientos sancionadores, en su caso, o publicar advertencias que informen sobre la pérdida del sello.

En el caso de empresas que sí disponen del distintivo, pero lo utilizan para exagerar su nivel de desempeño la respuesta puede ir de la mano de los ciclos de auditoría. El uso engañoso del distintivo puede considerarse una no conformidad que afecte a la renovación, o incluso abrir la puerta a una auditoría extraordinaria.

11. Seguimiento, indicadores y mejora continua del sistema

El seguimiento del sello tiene tres propósitos que conviene mantener siempre a la vista.

El primero es dar valor a las empresas que se han tomado en serio la circularidad. Si un alojamiento reduce su consumo de energía por huésped, forma a toda la plantilla y aumenta la proporción de proveedores con criterios circulares, es razonable que eso se vea reflejado en sus indicadores y, con el tiempo, en su nivel del sello. La herramienta EC ya plantea, en el bloque de planificación, medir la fracción de la inversión ligada a buenas prácticas, el porcentaje de plantilla formada y el compromiso circular de proveedores. El seguimiento convierte esos datos en una historia de progreso.

El segundo propósito es alimentar la mejora interna de cada establecimiento. Las herramientas de Lab Hot-EC ofrecen un diagnóstico, identifican áreas de mejora y, al repetirse en el tiempo, permiten comprobar si las acciones han tenido efecto.

El tercer propósito sitúa el foco en la política pública. Lab Hot-EC ya señalaba que los indicadores de la herramienta EC no solo sirven a las empresas, sino también a la administración para evaluar sus programas de circularidad y el impacto de instrumentos como los sellos. Si el sello funciona, debería verse, con los años, un aumento en el número de empresas adheridas, una subida progresiva de sus niveles y una mejora medible en consumos, residuos y compras responsables.

Los indicadores solo tienen sentido si se actualizan. Cada ciclo del sello implica repetir la autoevaluación, introducir los datos del nuevo periodo y cargar las evidencias correspondientes en la plataforma digital. La estructura de las herramientas favorece este trabajo de manera que la empresa puede reutilizar plantillas internas y concentrarse en actualizar cifras.

Además de estos datos cuantitativos, el sistema pide a cada establecimiento una breve nota de evolución. No se trata de redactar un informe largo, sino de resumir qué acciones se han ejecutado desde la última certificación, qué cambios se han observado en los indicadores y qué retos siguen pendientes. Una reflexión periódica, donde la organización conecta sus acciones con los resultados observados y decide si necesita ajustar su estrategia.

Con ese material, la Secretaría técnica elabora cada periodo que se establezca, tres tipos de reportes:

- Informes individuales de retorno a cada empresa, donde se comparan sus resultados actuales con los del ciclo anterior, se señalan avances y retrocesos y se proponen líneas de mejora.
- Informes sectoriales agregados, que muestran tendencias globales del sello: número de empresas certificadas, distribución de niveles, evolución de los principales indicadores por áreas, diferencias entre subsectores o territorios, etc.
- Informes de impacto de política pública, destinados a la administración, que cruzan la evolución del sello con otras acciones de fomento de la circularidad (subvenciones, programas formativos, incentivos fiscales, etc.).

Esos informes en una fuente de aprendizaje compartido, que va más allá de cada alojamiento y permite tener evidencias para la mejora del sistema.

11.4. Mejora continua del sello

El propio sello tiene que evolucionar, al ritmo de la normativa, de las tecnologías, de las expectativas sociales y de la experiencia acumulada. El sello de circularidad puede traducir esa filosofía en varias prácticas concretas.

En primer lugar, se establece un calendario de revisión de criterios. Cada cierto número de años el Comité técnico de circularidad examina si los indicadores, las ponderaciones y los umbrales de nivel siguen siendo adecuados. Para ello, utiliza la información que ha generado el propio sistema. Por ejemplo, información de cómo se distribuyen las puntuaciones, qué dimensiones presentan avances generalizados, en cuáles persisten estancamientos o qué tipo de empresa tiene más dificultades para cumplir ciertos requisitos.

A partir de ese análisis, el comité puede proponer ajustes. Tal vez convenga endurecer determinados umbrales o introducir nuevos indicadores que reflejen realidades emergentes, o al contrario, flexibilizar ciertas exigencias.

En segundo lugar, la mejora continua del sello requiere una escucha activa de las empresas y del territorio. Los informes de retorno, las auditorías y las reuniones con asociaciones sectoriales generan un caudal de observaciones (indicadores que resultan difíciles de entender, evidencias complicadas de conseguir, áreas que las empresas consideran prioritarias pero que el sello todavía no refleja). El Comité técnico y la Secretaría deben tratar estas aportaciones para mejorar.

Por último, el sello deberá preguntarse periódicamente por su alineación con otros marcos. Si el contexto cambia, por ejemplo, con nuevas regulaciones o requisitos, el sello tendrá que adaptarse, incorporando nuevos indicadores.

11.5. Aprendizaje colectivo y participación de los grupos de interés

Un sistema de seguimiento y mejora continua necesita de varios inputs. El diálogo con actores clave del sector turístico valenciano, combinando revisiones de necesidades, talleres y análisis de resultados de investigación a través de sesiones donde se presenten casos de éxito, fracasos, innovaciones aplicadas y dificultades comunes son fuentes importantes de mejora.

Las asociaciones empresariales pueden jugar un papel importante en este punto. Están en contacto directo con los establecimientos, conocen sus preocupaciones y disponen de canales naturales para recoger feedback y devolverlo al Comité técnico.

Otros grupos de interés pueden aportar por ejemplo a través de encuestas sobre la percepción de la circularidad en los establecimientos, sugerencias recogidas por los propios hoteles y restaurantes, colaboraciones con entidades ambientales locales, etc. Parte de este feedback ayudará a orientar mejoras en áreas como la comunicación, la coherencia entre discurso y práctica, o la integración con el territorio.

Además, el sistema de seguimiento puede impulsar proyectos de investigación aplicada. Los datos agregados que genera el sello son un material valioso para universidades y centros tecnológicos. Permiten estudiar patrones de adopción de la circularidad, evaluar

la eficacia de determinadas medidas, comparar comportamientos por tipo de establecimiento o explorar vínculos entre circularidad y otros resultados (satisfacción del cliente, rentabilidad, reputación). Estos estudios pueden, a su vez, alimentar recomendaciones y herramientas más afinadas para el sector.

12. Hoja de ruta para la implantación del sello de circularidad

12.1. Fase 0

Antes de la primera convocatoria, lo primero es cerrar el diseño normativo y operativo. Eso significa, en la práctica, tres tareas paralelas.

Por un lado, redactar y aprobar el marco normativo del sello: la resolución, orden o decreto que lo crea, define su objeto, su ámbito, los niveles de reconocimiento, las condiciones de concesión y revocación, y el vínculo con las herramientas de autoevaluación desarrolladas.

Por otro lado, hay que dejar lista la arquitectura técnica: adaptar la herramienta y desarrollar o adaptar la plataforma digital donde las empresas se adhieren, se autoevalúan y suben sus evidencias, siguiendo la lógica de los sistemas de certificación ya existentes en el ámbito turístico.

La tercera tarea de esta fase previa es definir el modelo de gobernanza en la práctica: quién integra la Unidad gestora, cómo se constituye el comité técnico de circularidad, qué funciones se delegan.

En paralelo al cierre normativo y técnico, la fase 0 incluye un trabajo de socialización. Hay que informar de que habrá un sello y explicar desde el inicio cómo se conecta con la herramienta EC, qué tipo de datos pide, qué ventajas puede aportar y qué no es. En esta fase es clave trabajar con asociaciones empresariales, destinos turísticos, cámaras de comercio y entidades locales, organizando sesiones donde se muestre la herramienta, se exemplifiquen indicadores y se recojan dudas.

12.2. Fase 1

El paso siguiente sería hacer una fase piloto con un número reducido de establecimientos, que permita probar el sistema completo con acompañamiento cercano.

En esta fase se selecciona un grupo de hoteles y servicios de restauración que cumplan algunos criterios sencillos: diversidad de tamaño (pequeños, medianos, grandes), diversidad territorial (costa, interior, urbano, rural), diversidad de modelo (hoteles independientes, cadenas, etc). Es preferible trabajar con entidades que ya hayan mostrado cierta sensibilidad hacia la circularidad o que incluso hayan usado antes la herramienta EC, porque eso permitirá concentrar el aprendizaje en el propio sello y no solo en la comprensión del concepto.

La fase piloto reproduce, a escala, el circuito completo:

- adhesión de la empresa a través de la plataforma,
- cumplimentación de la autoevaluación con apoyo del equipo técnico,
- carga inicial de evidencias,
- revisión por parte de la Secretaría técnica,
- verificación (al menos documental y, selectivamente, *in situ*),
- emisión de informe y propuesta de nivel de sello,
- decisión del órgano colegiado y entrega del distintivo.

Esta fase debe servir para:

- comprobar si las preguntas de las herramientas se entienden,
- ver en qué indicadores hay más dificultades para obtener datos,
- testar el sistema de evidencias: qué documentos sobran, cuáles faltan, qué formatos se repiten,
- calibrar los tiempos: cuánto tarda una empresa media en completar la autoevaluación, cuánto tarda la revisión técnica, cuánto tiempo es razonable para una auditoría,
- ajustar los umbrales de los niveles del sello a partir de resultados reales, no solo teóricos.

Durante el piloto, el acompañamiento debe ser muy cercano.

Al final de la fase, además de los certificados a las empresas participantes, se genera un informe de lecciones aprendidas, qué ha funcionado bien, qué ha dado problemas, qué propuestas de mejora han surgido desde las propias empresas. Este informe, discutido en el comité técnico y con la administración, es el último paso antes de pasar a la fase de extensión.

12.3. Fase 2

Con el sistema ya rodado, se establece un calendario de convocatorias que permita mantener la calidad de la evaluación y el acompañamiento.

Se fija un plazo para presentar solicitudes, se revisan, se evalúan y se resuelven en un periodo acotado. En el caso del sello de circularidad turística, se pueden imaginar, por ejemplo, dos convocatorias anuales. Cada convocatoria debería ir acompañada de acciones de apoyo muy concretas:

- webinars explicativos sobre el sello y las herramientas,
- guías prácticas para preparar la autoevaluación,
- plantillas de recopilación de evidencias,
- canales de consulta directa con la Secretaría técnica para dudas metodológicas.

12.4. Recursos, apoyo y capacitación

La hoja de ruta solo será viable si se acompaña de recursos y formación tanto para las empresas como para las personas que gestionan y auditán el sello.

Desde el lado de los establecimientos, el principal recurso es el tiempo de las personas que van a encargarse de la autoevaluación, de la recopilación de evidencias y de la coordinación de la auditoría.

Para apoyar este esfuerzo, la administración puede ofrecer itinerarios formativos vinculados al sello:

- cursos breves sobre economía circular,
- talleres para aprender a manejar la herramienta EC,
- píldoras sobre lectura de facturas energéticas, cálculo de huella de carbono, indicadores de desperdicio alimentario, etc.,
- formación en gestión del cambio y comunicación interna.

Desde el lado del sistema, la Unidad gestora necesita recursos humanos estables para tramitar expedientes, gestionar la plataforma y coordinar las relaciones con entidades auditadoras y con el comité técnico. La Secretaría técnica, por su parte, debe contar con equipo suficiente para revisar autoevaluaciones, realizar análisis agregados, proponer mejoras de indicadores y dar soporte metodológico.

Las propias entidades auditadoras requerirán formación específica. Aunque muchas ya conocen la lógica de las auditorías, la economía circular introduce matices nuevos como la interpretación de indicadores normalizados, lectura conjunta de consumo, residuos y compras, etc. Un programa inicial de capacitación, acompañado de guías de auditoría alineadas con las herramientas reducirá disparidades de criterio y mejorará la coherencia de las evaluaciones.

Finalmente, la hoja de ruta debería prever recursos para comunicación y dinamización, como la elaboración de materiales divulgativos sobre el sello, historias de empresas certificadas, herramientas de storytelling basadas en datos (por ejemplo, gráficos que muestren reducciones de consumo o aumento de compras de proximidad). Estos recursos son esenciales para que el sello llegue a clientes, comunidades y otros actores del territorio.

12.5. Riesgos, barreras y cómo abordarlos

Existen varios riesgos y barreras asociados a la implantación del sello.

El primer riesgo es que el sello se perciba como un trámite más, cargado de burocracia, sin beneficios claros. La mejor forma de mitigarlo es combinar el distintivo con incentivos concretos como prioridad en determinadas ayudas, mejor valoración en convocatorias relacionadas con sostenibilidad, visibilidad específica en la promoción de destino, o incluso ventajas en procesos de compra pública donde la circularidad de los proveedores cuente.

El segundo riesgo tiene que ver con la brecha de capacidades. Un gran hotel puede asumir la autoevaluación con relativa facilidad mientras un pequeño alojamiento puede sentirse abrumado. Aquí es clave es que se responda con apoyo diferencial: materiales simplificados, tutorías grupales, apoyo a través de asociaciones, programas específicos para pymes, etc.

El tercer riesgo es el de inflación de sellos. Si el sello de circularidad se percibe como uno más, puede costar que se entienda su valor añadido. Por eso, se debe insistir en la complementariedad y en la especificidad. Este sello habla de circularidad medida con indicadores propios.

12.6. Escalabilidad y proyección futura

El sello podría crecer en varias direcciones si se consolida.

Una primera línea de crecimiento es sectorial. El modelo nace centrado en alojamientos y food service. Pero la lógica es replicable a otros subsectores turísticos: campings, turismo rural, empresas de turismo activo, incluso agencias de viajes que ofrezcan productos de baja huella y alta circularidad. El requisito será siempre el mismo: contar con herramientas adaptadas a la realidad operativa de cada subsector.

Otra línea de crecimiento es territorial. Si el sello se consolida en la Comunitat Valenciana, puede convertirse en una referencia para otras regiones que buscan instrumentos específicos para sectores clave. Intercambiar experiencias, comparar indicadores y explorar posibles reconocimientos mutuos puede situar a la Comunitat Valenciana en un papel de liderazgo en circularidad turística.

La tercera línea de proyección está en la conexión con marcos más amplios: estrategias nacionales y europeas de economía circular, requisitos de información no financiera, taxonomías de finanzas sostenibles. A medida que estos marcos se vuelvan más exigentes, un sello de circularidad bien diseñado puede proporcionar a las empresas un instrumento útil para demostrar, con datos, su compromiso, y a la administración, una vía rápida para identificar a quienes están mejor posicionados en la transición.

13. Conclusiones y recomendaciones finales

El sello tiene sentido porque existe una base técnica sólida. Esa base técnica se suma a otra capa, más política. La Comunitat Valenciana ha fijado como eje la transición hacia modelos productivos más circulares, y el turismo está dentro de ese mapa. El sello se convierte, así, en un puente entre la estrategia y la práctica que traduce objetivos amplios en criterios concretos que un hotel o un restaurante puede comprender, aplicar y demostrar. El sello ofrece algo que el sector venía reclamando, un incentivo visible, con respaldo público, para quienes están haciendo esfuerzos serios. No sustituye a las ayudas económicas ni a las normas, pero puede funcionar como catalizador: anima a quien está empezando, da prestigio a quien se ha adelantado y ofrece a la administración un criterio objetivo para priorizar apoyos.

La segunda conclusión tiene que ver con la arquitectura del sistema. Sobre el papel, el modelo propuesto es viable, hay una titularidad pública clara, una unidad gestora operativa, una secretaría técnica que se ocupa de los aspectos metodológicos, y un comité técnico de circularidad que combina miradas (administración, empresa, academia, sociedad). El sello solo funcionará si se gobierna como un acuerdo entre actores. Eso implica, en la práctica, cultivar la confianza: hacer transparente el reglamento, publicar criterios, explicar resoluciones, escuchar al sector cuando detecte dificultades razonables y mantener a la vista el objetivo de fondo, que es acelerar la circularidad en el turismo.

Otra conclusión importante es que el despliegue del sello requiere de una hoja de ruta gradual. Los pilotos permiten ajustar indicadores, depurar la plataforma digital, detectar dónde se atasca la recopilación de evidencias y calibrar el trabajo que exige una autoevaluación bien hecha. Funcionan a la vez como demostración. Muestran al resto del sector que el sello es exigente, pero alcanzable, y que detrás hay acompañamiento.

Desde la perspectiva de la administración, el informe deja varias líneas de acción bastante claras. La primera recomendación es anclar el sello de circularidad en la agenda política de economía circular y turismo, no solo en el ámbito técnico. Eso significa integrar el distintivo en documentos estratégicos, en discursos públicos y en marcos de colaboración con otros departamentos (medio ambiente, industria, innovación, responsabilidad social). Cuando el sello se menciona de forma coherente en estos espacios, gana peso y estabilidad.

La segunda recomendación es vincular el sello a incentivos concretos, más allá de la reputación. Esto puede incluir:

- puntos adicionales en ciertas convocatorias de ayudas en materia de circularidad, eficiencia o innovación turística.
- consideración específica en la promoción de destino (por ejemplo, secciones destacadas para establecimientos con sello en portales oficiales).
- mejor puntuación en criterios ambientales de licitaciones donde participe el sector turístico.

La tercera recomendación es mantener una política de transparencia y evaluación del propio sello. Publicar de forma periódica datos agregados (número de empresas certificadas, niveles alcanzados, evolución de indicadores medios), abrir espacios de

diálogo con el sector y con otros grupos de interés, y revisar cada cierto tiempo criterios y procedimientos en función de la experiencia y de la evidencia.

Para las empresas, el sello debería servir como una herramienta de gestión y posicionamiento que puede aportar orden interno, ahorro y valor de mercado. De ahí se derivan varias recomendaciones.

La primera es aprovechar la herramienta. La autoevaluación, por sí sola, ya obliga a mirar consumos, residuos, compras y procesos. Permite descubrir desperdicios que no se veían, comprobar si las inversiones realizadas tienen impacto medible, o detectar áreas que nunca se habían considerado prioritarias.

La segunda es crear estructuras internas mínimas de gobernanza de la circularidad.

La tercera recomendación es tratar el sello como un proceso para la mejora. Aprovechar el informe de auditoría, fijar metas internas de mejora para el siguiente ciclo y, cuando los indicadores lo permitan, aspirar a niveles superiores.

Por último, se invita a las empresas a participar activamente en la mejora del propio sello. Aportar feedback sobre la herramienta, proponer mejoras en indicadores, señalar dificultades realistas en la aportación de evidencias o en los plazos, compartir buenas prácticas con otras entidades, etc.