

---

## INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DEL AGUA

En Travelife, le pedimos a nuestros hoteles que tengan en cuenta lo siguiente:

- De dónde se **abastecen** de agua
- Para qué están **utilizando** el agua
- Cuánta agua **consumen**
- Cómo **eliminan** sus aguas residuales

Analizaremos cada uno de estos puntos más adelante en el documento, aunque quizás le resulte útil aprender primero por qué una buena gestión del agua es tan importante.

### EL AGUA COMO UN RECURSO Y UN PELIGRO

Aunque el agua es un recurso natural y renovable, hay muchos motivos por los que se considera un elemento preciado, además de un posible peligro medioambiental. A continuación, le indicamos algunos de los motivos principales por los que la gestión del agua es una parte tan importante de la sostenibilidad:

**Crecimiento de la población:** en muchos lugares del mundo, el suministro de agua no puede seguir el rápido ritmo de crecimiento de la población.

**Expansión urbana:** el crecimiento de la población a lo largo de los años ha provocado que millones de personas vivan en áreas que siempre han sufrido escasez de lluvias, como desiertos y otras zonas áridas. El coste medioambiental de llevar agua a estas ciudades y poblaciones es bastante elevado.

**Fenómenos climáticos:** la sequía puede afectar a la mayoría de áreas del planeta, unas veces durante periodos de tiempo extremadamente largos y otras veces a regiones que, generalmente, reciben suficiente lluvia. Las inundaciones pueden provocar la contaminación del agua potable.

**Uso energético:** casi siempre existe un coste energético asociado a la entrega del agua para uso doméstico, ya que implica cosas como bombas y sistemas de purificación del agua. A veces, los costes de esta energía pueden ser muy altos.

**Contaminación:** las aguas residuales contienen cosas como productos químicos, y los desagües pueden contaminar los suministros de agua. Esto puede reducir el acceso a agua salubre para personas, ganado y vida salvaje, además de ocasionar daños al ecosistema.

**Biodiversidad y erosión:** el abastecimiento de agua y las aguas residuales pueden interrumpir los flujos medioambientales naturales, a menudo, causando un impacto duradero en cosas como la erosión del suelo y la biodiversidad.

### ¿CÓMO PUEDE AYUDAR EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA?

La Certificación Travelife ayuda a su negocio a mejorar su gestión del agua centrándose en tres áreas:

1. Reducir la cantidad de agua que su negocio consume
2. Reducir la cantidad de sustancias perjudiciales en sus aguas residuales (este tema está cubierto en la guía «Sustancias peligrosas»)
3. Gestionar sus aguas residuales de una manera responsable

Le hemos proporcionado herramientas y recursos que le ayudarán. Le animamos a que haga uso de ellos y los comparta con su personal. La buena noticia es que, al reducir su consumo de agua, estará reduciendo sus costes operativos derivados tanto del uso del agua como de la energía.

## LAS FUENTES DE AGUA QUE CONSUME

Deberá registrar de dónde procede **todo** el agua que consume, cómo realiza un seguimiento del consumo y qué tipo de unidad de medición se utiliza. Por ejemplo, el suministro de la red de agua podría proceder de una compañía de aguas local, realiza un seguimiento del consumo a partir de su recibo mensual del agua y este se mide en metros cúbicos o litros. O tal vez el agua proceda de un pozo en su propiedad, hace un seguimiento de su consumo en metros y lo mide en pies cúbicos o galones. A continuación, le indicamos algunas de las maneras más habituales que emplean los proveedores de alojamiento para abastecerse de agua:

**Red de agua:** esta procede normalmente de una compañía pública o privada en el destino y se transporta a la propiedad en tuberías. Casi siempre hay un contador en las instalaciones que el personal puede utilizar para registrar el uso en cualquier momento; si no fuera el caso, el consumo quedará reflejado en los recibos mensuales.

**Pozos de agua:** a menudo se encuentran en las instalaciones y, por lo general, el agua se transporta en tuberías directamente a la propiedad aunque, en muchos casos, primero se filtra o se trata para que su consumo resulte seguro. Un negocio es responsable del mantenimiento de su pozo, de garantizar que cumpla con todas las leyes pertinentes, de tener y utilizar el pozo conforme a los términos de cualquier licencia o permiso necesario, y de asegurarse de que no esté interfiriendo con ningún flujo de agua natural ni con la disponibilidad del agua en su destino.

**Agua de perforación:** es similar a los pozos, salvo el agujero, que normalmente se perfora directamente en un embalse subterráneo, y el punto de acceso es, por lo general, más pequeño.

**Aguas grises recicladas:** se trata de aguas residuales de cosas como lavabos, duchas y lavanderías que se recogen, se tratan y, después, se reutilizan para riego o para descargas de cisternas de inodoros. Normalmente, un negocio invierte en su propio sistema de aguas grises, ya que la inversión se amortiza con el tiempo.

**Aguas pluviales recicladas:** esto implica el desvío de desagües de aguas pluviales y canalones en el tejado hacia un lugar donde el agua pueda reutilizarse. Las soluciones pueden ser muy sencillas, como desviar un desagüe en el tejado hacia un barril de gran tamaño que esté conectado a una manguera para regar el jardín o limpiar coches. También pueden ser mucho más complejas, como desviar el agua hacia un área para su tratamiento y, después, reconducirla a la propiedad por medio de tuberías para su uso general. En algunos lugares se exige un permiso para redirigir las aguas pluviales.

**Desalinización:** esto implica eliminar la sal y otras impurezas del agua de mar para hacerla apta para su uso y/o consumo general. La mayoría de sistemas de desalinización emplean un proceso de osmosis inversa, que permite que las moléculas de agua se cuelen a través de una membrana muy fina pero que evita que se cuelen las moléculas de sal de mayor tamaño. Este sistema puede utilizar mucha energía. Las aguas residuales del proceso de desalinización contienen gran cantidad de sal y deben eliminarse de manera segura para evitar daños medioambientales. A menudo se exigen licencias y/o permisos para operar un sistema de desalinización.

## Cumplir con las leyes y normativas sobre el suministro de agua

Necesitará demostrar que no solo conoce, sino que también cumple con cualquier normativa local, nacional e internacional aplicable al agua de la cual se abastece, y que su consumo de agua no esté interfiriendo con flujos naturales ni restringiendo el acceso al agua en su comunidad.

## CÓMO MEDIR Y REGISTRAR SU CONSUMO DE AGUA

Travelife le exige que registre la cantidad total de agua que ha utilizado en metros cúbicos (m<sup>3</sup>) o litros (l). Deberá hacerlo periódicamente y durante el mismo periodo de tiempo, como una vez a la semana o al mes. La frecuencia con la que registre esta información dependerá de aspectos como el tamaño y la complejidad de su propiedad. No obstante,

para convertirse en miembro certificado de Travelife, necesitará actualizar sus registros al menos una vez al mes. Hemos creado una plantilla con fórmulas disponible en la Zona de Miembros.

Si parte o el total de su agua se mide en otra unidad distinta, como pies cúbicos o galones, deberá convertirla a metros cúbicos o litros antes de registrar la cantidad total utilizada. Puede encontrar calculadoras de conversión online o utilizar la tabla de conversión proporcionada por Travelife en nuestra plantilla del informe sobre el consumo de agua.

Deberá registrar el total de agua consumida más la cantidad por noche de estancia real. Puede calcularlo dividiendo el total de agua utilizada por el total actual de noches de estancia (el número actual de huéspedes que se alojaron, no el total de la ocupación posible). Por ejemplo, si consumió 3000 m<sup>3</sup> en agosto y su total de noches de estancia en agosto fue 300, el cálculo sería el siguiente:

El total de agua utilizada en agosto es de 3000 m<sup>3</sup> ÷ 300 noches de estancia = Consumo de agua promedio de 10 m<sup>3</sup> por noches de estancia

Hemos puesto fórmulas en la plantilla del informe sobre el consumo de agua que calculan esto automáticamente por usted, por eso, tenga cuidado si inserta columnas o filas en la plantilla, ya que las fórmulas podrían dejar de funcionar.

## SUS AGUAS RESIDUALES

Deberá registrar las fuentes de **todas** sus aguas residuales que genera su negocio, cómo se eliminan y/o se tratan y su destino final. A continuación, le indicamos los tipos principales de aguas residuales que generan los proveedores de alojamiento:

**Aguas negras:** proceden de inodoros (aguas residuales), fregaderos y lavavajillas. Estas aguas suelen acabar en el alcantarillado público o en una fosa séptica gestionada por la propiedad. Las cocinas de restaurantes normalmente utilizan trampas de grasa para filtrar grasa y aceites de las aguas residuales antes de que lleguen al alcantarillado público o a la fosa séptica.

**Aguas grises:** se trata de agua utilizada que no contiene aguas residuales. Procede de lugares como lavabos, duchas y la lavandería. Puede tratarse y reutilizarse para riego o para descargas de cisternas de inodoros. De no ser así, normalmente acaba en el sistema de alcantarillado o se trata en las instalaciones.

**Aguas pluviales:** proceden del agua de lluvia o deshielo que baja por su tejado y recorre superficies exteriores como senderos y carreteras. Normalmente se recolecta gracias a canalones y tuberías que conducen a un desagüe de aguas pluviales. Por lo general, los desagües de aguas pluviales reconducen hacia la masa de agua más cercana (río, arroyo, lago, etc.) y, a veces, a este sistema se le conoce como alcantarillado pluvial. Algunos negocios recolectan aguas pluviales y la utilizan para cosas como el riego.

### Cumplir con las leyes y normativas sobre aguas residuales

Necesitará demostrar que no solo conoce, sino que también cumple con cualquier normativa local, nacional e internacional aplicable a cómo gestiona sus aguas residuales, y que no esté contaminando el medio ambiente, interfiriendo con flujos naturales ni afectando a su comunidad.

## CÓMO FIJARSE OBJETIVOS Y METAS

Una vez que cuente con registros de cuánta agua está consumiendo, deberá fijarse objetivos y metas para reducir su consumo.

Los **objetivos** suelen ser números que deberán medirse frente a un punto de partida y tener un plazo medible. Lo ideal sería que se fijara al menos un objetivo a corto plazo y otro a largo plazo. Estos son algunos ejemplos:

Reducir su consumo de agua promedio de 0,7 m<sup>3</sup> por noche de estancia a 0,55 m<sup>3</sup> por noche de estancia para finales de 2020.

Reducir a la mitad su consumo actual de agua a 0,35 m<sup>3</sup> por noche de estancia para finales de 2030.

Las **metas** también pueden incluir números, aunque suele tratarse de proyectos o medidas. Necesitará conocer su punto de partida, contar con un plazo y ser específico, para que sea fácil comprobar si ha tenido éxito. Esto también deberá incluir una combinación de planes a corto y largo plazo. Estos son algunos ejemplos:

Instalar sensores de humedad del suelo en todos los sistemas de irrigación para finales de 2020.

Lograr que un 60 % de nuestra agua sea aguas grises recicladas para 2030.

Sus objetivos y metas deben:

- ✓ **ser específicos** y fáciles de entender para todos.
- ✓ **ser fáciles de medir** para que pueda comprobar claramente si se han logrado.
- ✓ **ser pertinentes y alcanzables**. Por ejemplo, no tiene sentido fijarse una meta que no pueda permitirse implementar o dedicar tiempo a un área donde no tenga mucho impacto.
- ✓ **tener un plazo**. Esto ayudará a que todo el mundo se mantenga encaminado.

## HACER MEJORAS

Las tres medidas principales que puede adoptar para mejorar el impacto medioambiental de su gestión del agua son las siguientes:

1. Reducir la cantidad de agua que su negocio consume
2. Reducir la cantidad de sustancias perjudiciales en sus aguas residuales (este tema está cubierto en «Sustancias peligrosas»)
3. Gestionar sus aguas residuales de una manera responsable

Puede hacer muchas cosas muy efectivas que suponen un coste bajo o son gratis. A continuación, le indicamos algunas ideas para ponerse en marcha.

## SOLUCIONES RÁPIDAS

Se trata de soluciones de bajo coste, gratis y de poco esfuerzo.

### Habitaciones

- Implemente el programa de reutilización de toallas y ropa de cama, y compruebe periódicamente que el equipo de limpieza de habitaciones lo siga.
- Considere cambiar las toallas y sábanas únicamente cada cuatro días durante la estancia de un huésped. Si le preocupa recibir quejas de los huéspedes, simplemente infórmeles de que pueden pedir toallas limpias o que les cambien la ropa de cama siempre que deseen.
- Considere si está poniendo más toallas de las necesarias en las habitaciones. Si la ocupación máxima por habitación es de dos personas, ponga solamente ese número de toallas e informe a los huéspedes de que pueden pedir más, o coloque toallas adicionales en un lugar distinto, como un ropero, y así le resultará más fácil al equipo de limpieza de habitaciones ver que no han sido utilizadas y que, por tanto, no es necesario cambiarlas.
- Añada comprobaciones periódicas en busca de inodoros que goteen a la lista de comprobación del equipo de limpieza de habitaciones e implemente un sistema para garantizar que se informe rápidamente a mantenimiento sobre estos problemas.
- Coloque comunicados en las habitaciones recordándole a los huéspedes cómo ahorrar agua.

## ¡Advertencia!

### Programas de reutilización de toallas y ropa de cama



Uno de los problemas más habituales que nos encontramos es que los hoteles no están siguiendo su programa propio de reutilización. Lavar artículos innecesariamente no es solo una pérdida de dinero y tiempo del personal, sino que también tiene un importante impacto medioambiental derivado del consumo de energía, agua y productos químicos en lavanderías. A veces la alta dirección no es consciente de que no se ha seguido la política hasta que un auditor de Travelife le pone en aviso.

Animamos a todos los miembros de Travelife a implementar y comprobar periódicamente los procedimientos para garantizar que se respete el deseo de los huéspedes de reutilizar sus artículos, así como de que no se laven artículos que están limpios.

## Instalaciones comunes de los huéspedes

- ¿Utilizan los huéspedes más toallas de las necesarias en el spa, el gimnasio o la piscina? Si estas áreas cuentan con personal, podría entregar toallas individualmente o colocar avisos para recordarle a los huéspedes el impacto medioambiental.
- Si proporciona una manguera para enjuagar la sal del equipo de buceo o de otros artículos utilizados en actividades marítimas, considere cambiarla por un tanque donde meter los artículos que se rellene cuando sea necesario. Esto no solo eliminará la sal del equipo, sino que también ahorrará una gran cantidad de agua.
- Si proporciona una sauna o sala de vapor, evalúe cuándo se utiliza. Quizás pueda apagarla más a menudo o reducir la temperatura.
- ¿Está dejando el jacuzzi funcionando incluso si nadie lo está utilizando? Podría apagarlo en horas de baja afluencia o simplemente asegurarse de que los huéspedes puedan encenderlo y apagarlo ellos mismos.
- Compruebe periódicamente que no haya fugas en la piscina, en particular, en los canales de drenaje que puedan estar bloqueados con residuos y que, por tanto, puedan desbordarse.
- Evalúe el nivel de agua de la piscina. Si fuera demasiado bajo, el agua no podrá limpiarse adecuadamente; si fuera demasiado alto, podría estar perdiendo agua en los bordes.

## Riego

- Apague el riego cuando llueva y vuélvalo a encender únicamente cuando las plantas necesiten agua de nuevo.
- Asegúrese de que el riego se dirija directamente a las plantas y no al asfalto o al adoquinado.
- Riegue de noche.
- Entierre las tuberías de riego bajo unos centímetros de tierra, mantillo o similar y, después, elabore un plan para comprobarlas periódicamente en busca de fugas y bloqueos.
- Compruebe periódicamente mangueras y tuberías de riego en busca de fugas. Conectores de mangueras mal ajustados y arandelas oxidadas también pueden malgastar mucha agua.
- Dedique un tiempo a investigar exactamente cuánta agua necesitan sus plantas. Puede valerse de búsquedas online y mucha gente encuentra que las plantas necesitan mucha menos agua de la que creía.

- Forme a su personal de tierra en cómo identificar señales de riego en exceso y cómo adoptar medidas correctivas.

## General

- Asegúrese de que todo el equipamiento (frigoríficos, unidades de aire acondicionado, etc.) se someta a un mantenimiento periódico y adecuado para garantizar su funcionamiento óptimo y, a la hora de reemplazar equipamiento, compre siempre la alternativa más moderna y eficiente.
- Forme a su personal para que utilice el equipo de la manera más eficiente posible. Considere cosas como la carga óptima de la lavadora o el lavavajillas.
- Si su destino cuenta con más de un proveedor de agua, compruebe si puede cambiarse a uno que se tome la conservación del agua en serio.
- Recuérdele al personal que siempre cierre los grifos si no los está utilizando durante más de unos segundos. Algunos ejemplos habituales son dejar la manguera funcionando mientras se limpia el coche o dejar el grifo abierto mientras se limpia la cocina o nos lavamos las manos.
- Coloque avisos o pegatinas en cocinas y aseos del personal recordándole que ahorre agua y pidiéndole que denuncie cualquier fuga que encuentre.
- Coloque carteles claros con el procedimiento de retro lavado para la limpieza de los filtros de la piscina y asegúrese de que todos los miembros del equipo correspondientes reciban formación para garantizar que los filtros estén limpios solo cuando sea necesario y de una manera eficiente. Asegúrese de que el proceso de retro lavado cumpla correctamente los requisitos de Travelife.
- Con frecuencia, nuestros auditores encuentran fugas en áreas que suelen pasar desapercibidas durante un largo tiempo, ya que las tuberías se encuentran en una zona difícil o escondida. Considere añadir una comprobación periódica de lugares como debajo de los lavabos, dentro de conductos para servicios y armarios. Las fugas no solo desperdician agua, sino que pueden provocar daños más graves si no se comprueban que podrían ocasionar reparaciones costosas y quejas de los huéspedes.

### Un caso de auditoría



Un hotel Travelife en la República Dominicana llevaba durante un largo tiempo sufriendo un grave problema con los mosquitos en las habitaciones. Probaron varias medidas para controlarlo sin éxito y los huéspedes se quejaban con frecuencia. Durante una auditoría de Travelife, un auditor descubrió una fuga dentro de un pequeño conducto del servicio en el techo de una de las habitaciones. El agua se había estancado y se había creado un área de cría de mosquitos, que viajaban por los conductos hacia otras habitaciones. En cuanto se reparó la fuga, ¡los mosquitos desaparecieron para siempre!

## REDUCIR COSTES Y ESFUERZO

- Considere utilizar una cubierta líquida para piscinas que no solo reduzca la pérdida de calor y agua, sino que también pueda reducir el agotamiento de productos químicos de limpieza de la piscina.
- Instale aireadores y limitadores del caudal en todos los baños para reducir el flujo de agua. Es importante que cuente con un procedimiento y un presupuesto para comprobarlos periódicamente y cambiarlos cuando se oxiden con el tiempo. Recuerde que, a partir de su segunda auditoría, el Travelife Standard le exige que su flujo de agua sea inferior a 10 litros por minuto en duchas, 5 litros por minuto en lavabos, 6,5 litros por descarga de inodoros y 2 litros por descarga de urinarios.
- Instalar contadores de agua en cosas como sistemas de riego y piscinas es una manera fiable y económica de comprobar en busca de fugas. Si registra las lecturas periódicamente y, de repente,

nota un aumento, es muy probable que tenga una fuga; arréglela rápidamente para evitar el desperdicio de agua y una posible reparación más costosa.

## UNA MAYOR INVERSIÓN CON RECOMPENSAS A LARGO PLAZO

- Instale tecnología como sensores de movimiento y/o temporizadores en las habitaciones, las zonas comunes, exteriores y en espacios para el personal a fin de garantizar que el equipo que consume agua únicamente se utilice cuando sea necesario. Estudie minuciosamente las mejores soluciones para su propiedad para asegurarse de utilizar la tecnología más eficiente, que tendrá el mayor impacto durante el periodo de tiempo más largo.
- Sustituya el equipo más antiguo por la tecnología que haga un uso más eficiente del agua, y elabore un plan y un presupuesto para seguir haciéndolo indefinidamente.
- Investigue opciones para reutilizar las aguas residuales, incluida cualquier normativa y permiso relevantes que pudiera necesitar. Esto podría incluir soluciones simples como recoger el agua de lluvia en tanques y utilizarla para lavar vehículos o regar las plantas, o soluciones complejas que se amortizarán con el tiempo, como instalar un sistema permanente de reciclaje de aguas grises.
- Reúnase con arquitectos e ingenieros y dedique un tiempo a valorar plenamente la eficiencia en torno a recursos de nuevas obras y renovaciones, de manera que pueda obtener ahorros notables de costes y medioambientales. Por ejemplo, el agua caliente tardará más tiempo en alcanzar aseos que estén situados a una larga distancia del calentador de agua. Esto hace que se desperdicie agua, ya que los huéspedes dejarán el grifo abierto o la ducha para que llegue el agua caliente.

## CÓMO EVALUAR E INFORMAR SOBRE LOS PROGRESOS

Travelife espera que los miembros certificados sigan un ciclo de mejora continuo. Eso significa que deberá completar los pasos siguientes al menos una vez al año:

- Reevaluar sus operaciones cada año para encontrar maneras de mejorar su consumo de agua.
- Utilizar sus registros de consumo para comparar su rendimiento con años anteriores.
- Revisar hasta qué punto está haciendo progresos por lograr sus objetivos y alcanzar sus metas.
- Recomendar mejoras para hacer el año siguiente.
- Fijar nuevas metas y objetivos a corto plazo.
- Incluir sus resultados en un informe anual revisado y analizado por la alta dirección.
- Incluir las secciones apropiadas de sus resultados en su informe público de sostenibilidad anual. Este suele incluir los progresos frente a las metas y objetivos actuales, junto con cualquier meta y objetivo nuevo.

### Evaluación del agua

Deberá evaluar todas las áreas de consumo de agua que sean relevantes para su propiedad. Es probable que se incluyan las siguientes:

Habitaciones | Piscinas y otras instalaciones acuáticas | Lavandería | Cocina | Riego | Áreas de personal

Mientras evalúa cada área, debería hacerse las siguientes preguntas:

- ✓ **¿Ha reducido su consumo de agua desde su último informe?**  
Deberá comparar sus registros y mostrar los ahorros (si fuera el caso) que ha obtenido. Deberá tratar de identificar lo que funcionó bien y lo que no, y utilizar esta información para hacer recomendaciones sobre las medidas que debería adoptar el año siguiente.
- ✓ **¿Cuál es la contribución de su área de consumo a su uso del agua en general?**

Trate de ser lo más preciso posible a la hora de calcular los litros o metros cúbicos (m<sup>3</sup>) y el coste en cada área. A veces necesitará usar estimaciones. El objetivo de esto es mostrarle en qué áreas debería concentrarse para lograr reducciones.

✓ **¿Qué se está haciendo actualmente para reducir el consumo de agua?**

Deberá hacer una lista con las cosas que está haciendo actualmente para controlar el uso en cada área y valorar hasta qué punto están funcionando. Por ejemplo, limitadores del caudal o comprobaciones periódicas en busca de fugas.

✓ **¿Existe alguna manera de reducir aún más el consumo de agua?**

Por ejemplo, ¿está usando lo último en tecnología? ¿Se les ha informado a huéspedes y personal sobre maneras de reducir el uso? ¿Se están haciendo revisiones adecuadas del equipamiento?

✓ **¿Qué clase de mejoras podría hacer a corto y a largo plazo?**

Esto le ayudará a planificar a fin de hacer más reducciones en su consumo de agua. Deberá agruparlas en iniciativas a corto y a largo plazo, junto con aquellas de bajo coste o las que requieran una mayor inversión. Por ejemplo, una mejora a corto plazo de bajo coste podría consistir en regar por la noche. Una mejora a largo plazo con una mayor inversión podría consistir en instalar un sistema de reciclaje de aguas grises.

## MÁS INFORMACIÓN Y RECURSOS

Plantilla del informe de consumo de agua de Travelife

Guías rápidas de Travelife: Política medioambiental, Cómo registrar el consumo de agua, Informes internos de sostenibilidad