



MEMBER OF
BASQUE RESEARCH
& TECHNOLOGY ALLIANCE



**Guía de buenas
prácticas
ambientales y
socioeconómicas
en el sector de
restauración**





Introducción

Las consecuencias cada vez más visibles y severas de la actividad humana en el planeta, plantean la necesidad de revisar los modelos productivos para reducir su impacto ambiental y asegurar el futuro de las generaciones actuales y venideras.

La gastronomía vasca es internacionalmente reconocida, y se ha convertido en un elemento clave del tejido empresarial local, además, de un agente movilizador de la cadena alimentaria de Euskadi. Por todo lo anterior, buscar soluciones que faciliten la transición a conceptos productivos y modelos más sostenibles, ha de ser una prioridad tanto para el liderazgo político como para el propio sector. Generar y disponer de herramientas adecuadas para facilitar la introducción de criterios de desarrollo sostenible en la toma de decisiones y en las operaciones, contribuirá a traccionar tanto a la población, como a la cadena alimentaria.

La certificación “Gastronomía sostenible”, desarrollada por AZTI y Basque Know How Fundazioa, pone al alcance del sector una serie de herramientas que facilitarán la incorporación de esos principios de desarrollo sostenible y, valorizarán su implantación y contribuirán a que los negocios sean sostenibles en el tiempo.

La certificación evalúa 8 aspectos relevantes, en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y estos son:

- 01 Aprovisionamiento sostenible
- 02 Gestión de residuos
- 03 Despilfarro alimentario
- 04 Eficiencia en el uso de recursos naturales - agua y energía
- 05 Construcción y edificación sostenible
- 06 Materiales sostenibles y otros insumos
- 07 Gestión de las personas
- 08 Responsabilidad social y comunicación

A continuación, se presentan una serie de buenas prácticas ambientales y socioeconómicas.

Objetivos

Desarrollar una guía de buenas prácticas ambientales y socioeconómicas para el sector de la restauración que les sirva de apoyo en la implantación de prácticas más sostenibles.

Objetivos específicos:

- Generar valor añadido a través de la implantación de esos principios de desarrollo sostenible, que se convertirán además en un elemento diferenciador y de competitividad para aquellos que los incorporen.
- Traccionar a la cadena de suministro a que adopte criterios sostenibles y socialmente responsables en su modelo de negocio.
- Sensibilizar a la clientela frente a esos modelos de negocio sostenibles como opción hacia hábitos de consumo más responsables.

Prácticas ambientales y socioeconómicas para implementar en establecimientos de restauración



Aprovisionamiento sostenible

La adquisición de materias primas es una decisión especialmente relevante para el sector, dados los cambios experimentados en los últimos años, ligados a la escasez de ciertos insumos y el incremento sustancial de los precios, entre otros. Incorporar criterios de responsabilidad ambiental y social contribuirá a la sostenibilidad en el tiempo de la actividad gastronómica.

A continuación, se proponen diferentes prácticas de aprovisionamiento.

- 1. Seleccionar materias primas en cuya producción no se emplee gran cantidad de recursos naturales.** Es importante que se tenga una idea de los recursos naturales empleados en la producción de las materias primas para que, de esta forma, se puedan identificar y utilizar en la medida de lo posible, aquellos ingredientes que requieran un menor consumo de energía o agua, y/o reducir su uso en las preparaciones. (Ej. Disminuir o evitar el uso de aguacate debido a su alta demanda hídrica en el cultivo). En aquellos casos donde la cocina y la compra de ingredientes se lleva a cabo por departamentos o personas diferentes, la coordinación y alineación con estos retos es muy relevante.
- 2. Alianza con proveedores que ofrecen productos locales o de cercanía.** Esta opción permite impulsar la cadena alimentaria local y genera un retorno económico en la comunidad, con la creación de puestos de trabajo. Además, se disminuyen las emisiones asociadas al transporte de materias primas.
- 3. Optar por productos de temporada.** Con esta opción se promueve un con-

sumo responsable al adquirir materias primas dentro de su ciclo biológico natural, con lo que se evita el impacto asociado a la importación de productos y al consumo de energía propio de la agricultura bajo plástico. Además, se favorece la economía local.

- 4. Elegir materias primas y/o proveedores que cuenten con certificados ambientales, sociales o de bienestar animal.** De esta manera se garantiza que, durante la producción u obtención de las materias primas, se han tenido en cuenta criterios ambientales y sociales.
- 5. Informar a los proveedores de los compromisos y criterios adoptados en cuanto al aprovisionamiento sostenible de las materias primas.** La implicación de toda la cadena de suministro es imprescindible si se quieren implementar criterios de sostenibilidad en el aprovisionamiento de las materias primas, por lo que es necesario trasladar a los proveedores los objetivos a corto, medio y largo plazo.
- 6. Establecer indicadores clave de rendimiento para medir el desempeño ambiental de los proveedores.** Con ello, se pretende detectar áreas de mejora y evaluar el cumplimiento de los criterios internos del establecimiento. Algunos ejemplos pueden ser: tipo de envases primarios y secundarios empleados en la distribución, información del origen de las materias primas, certificaciones ambientales o sociales con las que cuenta, ofrecer al establecimiento producto local y de temporada, etc.
- 7. Controlar el inventario de materias primas.** Realizar un seguimiento del



estado de las materias primas y el stock ayuda a gestionar los pedidos de manera eficiente y evita el desperdicio alimentario.

8. **Apostar por un software de gestión.** Utilizar un software que ayude a la planificación de las compras y a la reducción del desperdicio tanto de materias primas como preparaciones no vendidas.
9. **Formar y sensibilizar a todo el personal sobre los beneficios del aprovisionamiento y consumo de producto local y de temporada, así, como sobre la correcta manipulación durante su almacenamiento.** El equipo ha de conocer los criterios de sostenibilidad que sustentan las operaciones para poder transmitir esa información a la clientela y/o proveedores de manera adecuada. Asimismo, se les formará en la selección de materias primas más sostenibles para el tipo de concepto gastronómico que manejan y métodos

para la gestión eficiente de stock.

10. **Implementar un registro de compras de las materias primas principales.**

Contar con un sistema documental que registre el origen, las cantidades, los proveedores y las certificaciones asociadas al producto, con el fin de tener la información que facilite la toma de decisiones. El sistema de registro puede ser tanto físico como digital.

Gestión de residuos

La gestión adecuada de los residuos en el sector resulta crucial para la reducción de su impacto negativo. La separación de residuos orgánicos, plásticos, vidrio y papel es esencial para contribuir a su reciclaje y reutilización. Asimismo, una gestión eficiente de los residuos puede contribuir a reducir costes operativos, así como mejorar su imagen si estos esfuerzos se comunican adecuadamente a la clientela.

A continuación, se proponen diferentes prácticas para una gestión de residuos eficiente:

1. **Colaborar estrechamente con los proveedores para que suministren materias primas/ingredientes/productos en envases más sostenibles.**

La implicación de toda la cadena de suministro es esencial para facilitar la gestión de los residuos en el establecimiento. Algunas medidas a aplicar:

- Reducir el uso de los envases en origen
- Emplear envases reutilizables
- Usar material de embalaje más ligero
- Optar por envases con material reciclado en su composición
- Evitar utilizar envases de un sólo uso

2. **Ofrecer envases más sostenibles a la clientela que quiera llevar su sobrante de comida.** El impacto asociado al envase se puede reducir teniendo en cuenta las siguientes medidas:

- Evitar envases de un sólo uso.
- Utilizar envases más ligeros.
- Optar por envases con material re-

ciclado en su composición o biodegradables.

- Usar envases eco-diseñados para facilitar su reciclaje.
- Ofrecer la posibilidad de utilizar un envase reutilizable propiedad del cliente.

3. **Optar por la compra a granel de las materias primas para eliminar o reducir drásticamente la utilización de envases desechables.** Para ello es importante generar alianzas y establecer criterios concretos junto con los proveedores.

4. **Reutilizar materiales de envase y utensilios de trabajo.** Otra opción factible es darle otro uso a los envases como elemento decorativo dentro del establecimiento o en jardines, con los que visibilizar conductas sostenibles. Además, donar utensilios de trabajo o reacondicionarlos es otra práctica a tener en cuenta.

5. **Realizar una correcta separación de los residuos generados:** Es importante que se instalen cubos diferenciados que faciliten la separación de residuos. Los establecimientos de restauración generan los siguientes tipos de residuos:

 Cartón y papel • Embalaje	 Aceite usado • Preparaciones culinarias	 Textil • Manteles, paños y uniformes
 Vidrio • Envases • Vasos	 Residuo orgánico • Preparaciones culinarias	 Residuo Voluminoso • Mobiliario y equipo
 Plástico y latas • Envases	 Residuo no específico • Baños • Limpieza	 Material lumínico • Bombillas

En el caso de hacer uso de contenedores públicos el personal debe conocer su ubicación y hacer uso de ellos. A continuación, se presentan el destino que requiere cada tipo de residuo.



6. **Cuantificar el residuo generado.** Conocer el volumen de residuos generado es clave a la hora de planificar las medidas para reducirlo.
7. **Evitar el empleo de refrigerantes CFC o HCFC porque las consecuencias de su uso acarrean daños ambientales en la capa de ozono.** En caso de que se haga uso de estos, el establecimiento debe sustituirlos por otros con menor potencial de calentamiento atmosférico antes del 2026.
8. **Proporcionar formación al personal sobre los compromisos y protocolos de trabajo establecidos en materia de gestión de residuos.** Es vital que todo el personal conozca la estrategia de gestión de residuos adoptada, como la tipología de residuos que se separa, localización de cubos, método

de estimación del volumen de residuos, frecuencia y su destino final.

9. **Colaborar con organizaciones de la comunidad que promuevan proyectos de gestión de residuos.** Para ello se necesita:

- Identificar las organizaciones locales comprometidas con la gestión de residuos.
- Comunicación activa para participar en estrategias de reducción y valorización de residuos:
- Enviar compost generado a empresas de producción de fertilizantes.
- Proporcionar los residuos de papel, plásticos y vidrio generados para su valorización
- Promover proyectos educativos enfocados en el reciclaje de residuos.

Desperdicio alimentario

El desperdicio alimentario es un problema crítico en la cadena alimentaria y se debe abordar desde la prevención para minimizar los efectos ambientales derivados. Asimismo, evitar el desperdicio alimentario no solo ayuda a reducir costes operativos, sino que también contribuye a la lucha contra el hambre y la malnutrición.

A continuación, se proponen diferentes prácticas para luchar contra el desperdicio alimentario:

- 1. Planificar las compras y los menús para evitar almacenar alimentos.** Es clave diseñar menús en los que se puedan utilizar las materias primas en su totalidad. Por ejemplo, utilizar cáscaras de verduras para caldos o restos de pan para hacer migas o crutones.
- 2. Cuantificar la cantidad de residuos/mermas de alimentos generados.** Conocer el volumen de residuos/mermas del establecimiento permite identificar las principales áreas de mejora y definir un plan estratégico con el que disminuir su volumen.
- 3. Ofrecer a la clientela el sobrante de los menús y al personal el producto que no se haya consumido.** Es una estrategia válida para darle salida a un producto apto y reducir la generación de residuos y el desperdicio alimentario.
- 4. Realizar seguimiento de caducidades.** Permite llevar un control del stock disponible y evitar la pérdida de producto.
- 5. Implementar el sistema FIFO (First in-First out / Primero en entrar - Primero en salir) en el almacenamiento de productos.** De esta manera, se prioriza la salida de productos que llevan más tiempo almacenados.

- 6. Participar en estrategias de reducción de residuos como Too Go To Do o donar en el banco de alimentos.**

Esta opción no sólo tiene un valor ambiental y económico, sino que aporta valor a la comunidad.

- 7. Porciones adecuadas.** Ofrecer a la clientela porciones ajustadas para que puedan elegir según sus necesidades. Algunas pautas al respecto:

- Ofertar productos por unidades (Ej. croquetas, empanadas etc.)
- Ofrecer medias raciones y completas.
- Dar la opción de elegir menús con diferente nº de platos.

- 8. Servir aperitivos complementarios como salsas y pan a petición del cliente.**

- 9. Reciclar el residuo orgánico o valorizarlo.** Aparte de minimizar el volumen de residuos, es una solución sostenible para la obtención de energía y compost.

- 10. Implementar un sistema de compostaje.** Para ello, se debe identificar qué tipo de residuos orgánicos se producen como los posos de café, cáscaras de verduras y frutas y restos de comida. Instalar un contenedor de compostaje, ubicarlo en un sitio adecuado, bien ventilado y etiquetado. El compost puede posteriormente:

- emplearse en jardines o huertos propios
- donarse a huertos comunitarios u otros proyectos

- 11. Monitorear la cantidad de residuos compostados.** Llevar a cabo un registro de compostaje permite evaluar el impacto del compostaje en la reducción de la gestión externa de residuos.



04_

Eficiencia en el uso de recursos naturales

El consumo de agua y energía son aspectos indispensables para la producción de alimentos. Debido a la crisis ambiental a la que nos enfrentamos y para contribuir contra la escasez de recursos y la lucha contra el cambio climático los establecimientos de restauración deben realizar un consumo responsable tratando de mantener el mismo rendimiento de su actividad. Para ello, se deben incorporar modelos de gestión sostenibles, con los que obtener los mejores resultados para su organización sin perder prestaciones y confort empleando la menor cantidad posible de recursos hídricos y energéticos.

A continuación, se proponen las siguien-

tes prácticas que permiten reducir el consumo de agua y electricidad:

1. Mejoras técnicas para reducir el consumo de agua:

- Regular el flujo del agua con dispositivos de control como:
 - Aireadores
 - Reguladores de presión
- Instalar grifería que incorpore un sistema de cierre automático mediante sensor
- Instalar inodoros con sistema de doble descarga
- Utilizar equipos de lavado con tecnología de recirculación de agua
- Sustituir equipos obsoletos de re-

frigeración por los de refrigeración por aire o al menos, con recirculación de agua

- Adquirir equipos con menor consumo de agua. Por ejemplo: máquinas de hielo refrigeradas por aire
- Sembrar especies autóctonas en los jardines o utilizar plantas que requieran menos agua como por ejemplo las suculentas que además son resistentes a la sequía
- Instalar un sistema de riego por goteo en los jardines y sistemas de control de la humedad del suelo para optimizar el riego
- Instalar sistemas de captación de agua de lluvia para el riego

2. Mejoras operativas enfocadas al uso del agua:

- Registrar el consumo de agua para detectar áreas de mejora y desarrollar un plan de reducción de consumo de agua
- Implementar un sistema documental que sirva de soporte para realizar las tareas de registro, de evaluación y seguimiento
- Implantar un protocolo de trabajo para prevenir fugas de agua
- Realizar un mantenimiento frecuente de los aparatos que empleen agua y sus conductos
- Priorizar el lavado de la vajilla a máquina frente al manual
- Intentar llenar el lavavajillas en cada uso
- Formar al personal sobre las buenas prácticas ambientales definidas
- Informar a la clientela de las medidas tomadas para reducir el consumo de agua incentivando buenas prácticas de uso:
 - carteles o paneles informativos
 - preparar un relato para que el equipo pueda compartirlo con la

clientela

- página web o notas de prensa

3. Mejoras técnicas para aumentar la eficiencia energética:

- Aprovechar la luz natural siempre y cuando sea posible
- Instalar iluminación con sensores de movimiento y temporizadores para el encendido y apagado
- Emplear iluminación de bajo consumo energético (Bombillas LED)
- Contratar un suministro de energía 100% renovable
- Usar energías renovables de autoconsumo. Algunos ejemplos:
 - solar fotovoltaica
 - geotérmica
- Emplear termostatos programables para regular la temperatura según el caso (estación, ocupación, etc.)
- Disponer de sistemas de recuperación de energía para el calentamiento del agua
- Emplear equipos de refrigeración y horneado con puertas estancas en buen estado
- Optimizar el uso del horno, planificando los horarios de cocción
- Utilizar hornos de convección que distribuyen el calor uniformemente mediante ventiladores para reducir el tiempo de cocción y aumentar la eficiencia

4. Mejoras operativas para reducir el consumo de energía:

- Registrar el consumo energético y desarrollar un plan para la reducción del consumo de energía
- Implementar un sistema documental que sirva de soporte para realizar las tareas de registro, de evaluación y seguimiento
- Realizar auditorías energéticas para identificar áreas de mejora y establecer medidas de reducción



- Comprobar el aislamiento térmico del establecimiento para evitar pérdidas de calor o frío
- Realizar un mantenimiento preventivo del sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado
- Mantener los quemadores y las superficies de hornos y cocinas limpias para que la distribución del calor sea uniforme
- Asegurar la limpieza de los filtros del lavavajillas y realizar descalcificaciones frecuentes para obtener un mejor lavado y se prolongue su vida útil
- Limpiar los filtros de los equipos de ventilación e inspeccionarlos regularmente como medida preventiva para detectar problemas y evitar excesos de consumo
- Hacer un control del funcionamiento y asegurar un mantenimiento frecuente de los equipos que consumen energía. Por ejemplo, los equipos de frío en los que se ha de controlar la temperatura, la formación

- de hielo y el aislamiento correcto
- Limpiar las bobinas de los refrigeradores y congeladores para reducir consumos
- Formar al personal sobre las buenas prácticas ambientales que han sido diseñadas para esas operaciones
- Fomentar el hábito de apagado y encendido de las luces, los electrodomésticos y los equipos cuando no se hace uso de estos
- Informar a la clientela de las medidas de reducción de consumo de energía adoptadas:
 - carteles o paneles informativos
 - preparar un relato para que el equipo pueda compartirlo con la clientela
 - página web o notas de prensa

Construcción y edificación sostenible

Un diseño arquitectónico bien planificado no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también optimiza el uso del espacio y los recursos, lo que se traduce en una operación más eficiente. La integración de tecnologías modernas y materiales ecológicos en la construcción de establecimientos puede reducir el impacto ambiental y los costes a largo plazo. Además, edificios bien diseñados y construidos garantizan un entorno seguro y cómodo para las personas usuarias. En un mercado competitivo, la calidad y sostenibilidad de las edificaciones pueden diferenciar un establecimiento, atrayendo a clientes y potenciando la reputación del negocio.

A continuación, se sugieren diferentes prácticas en cuanto a diseño y construcción de edificios sostenibles:

- Diseñar el establecimiento o el edificio de acuerdo con los estándares establecidos por la certificación LEED (Liderazgo en energía y diseño ambiental, por sus siglas en inglés), o similares.**
- Instalar un sistema de climatización regulable según los cambios de estación y la ocupación, entre otros.**
Se deben tener en cuenta los requerimientos específicos para cada zona: comedor, cocina, baños y almacén.
- Monitorizar la calidad del aire (parámetros de CO₂, humedad y temperatura).** Es una buena opción para asegurarse que el sistema de ventilación está actuando correctamente, y que se eliminan los vapores de cocina, el humo y los compuestos orgánicos volátiles de forma adecuada.
- Aislamiento térmico de ventanas, conductos de climatización y las zonas frías de las calientes en la cocina.** De esta manera se lucha contra la pérdida de energía.

5. **Comprar de segunda mano o reacondicionar los bienes duraderos.** Es una estrategia con la que disminuimos la generación de residuos, gestionando los recursos económicos y materiales de manera sostenible.

6. **Incorporar técnicas y materiales sostenibles para la construcción de establecimientos de nueva obra.** Con ello, planificamos el proyecto adoptando estrategias para reducir el impacto ambiental de la instalación basándose en procesos de reutilización de recursos y el uso de energías renovables.

Aspectos a tener en cuenta:

- La ubicación y orientación del local (Ejemplo: En zonas soleadas, la orientación al sur permite un confort térmico sin gastos adicionales)
- El empleo de fuentes de energía renovables de autoconsumo (solar o eólica)
- Aislamiento térmico
- Instalación de sistemas de monitoreo de consumo eléctrico
- Utilización de materiales sostenibles (naturales, reciclados o reciclables): Corcho; Fibra de celulosa de papel reciclado; Madera procedente de prácticas extractivas legales y sostenibles; Acero reciclado; Arcilla natural; Cáñamo; Plástico y caucho reciclado; Polipropileno, polibutileno y polietileno (alternativas al uso del PVC); Mortero de cal (alternativa sostenible al cemento al necesitar menos energía para su producción)

Materiales sostenibles y otros insumos

La gestión de recursos materiales y otros insumos es un aspecto esencial en cualquier organización, no solo para reducir costes económicos sino para disminuir la presión ambiental que se ejerce sobre los recursos naturales y para promover hábitos de consumo responsable.

Optar por la utilización de elementos que incluyan en su composición materiales reciclados, biodegradables o sean de origen renovable, es una garantía para un uso más eficiente de los recursos. Asimismo, el trabajo con proveedores que incorporan criterios de sostenibilidad en su organización contribuye a ello.

A continuación, se proponen diferentes prácticas.

1. Instalar dispensadores automáticos:

Utilizar dispensadores automáticos de papel y jabón es beneficioso por motivos de higiene, la facilidad de su manejo y el ahorro de recursos.

2. Evitar o minimizar materiales de un sólo uso.

Permite disminuir la generación de residuos. Las pautas que se pueden incorporar son:

- Usar dispensadores de servilletas de “una a la vez”
- Priorizar el uso de vasos, vajilla y cubertería reutilizable
- Emplear envases sostenibles con el medio (ver Criterio 2: Gestión de residuos)

3. Emplear materiales con etiquetado ambiental y/o ecológico.

Con esta opción se garantiza el uso de materiales con menor impacto ambiental, ya que, el proveedor ha adoptado criterios de sostenibilidad en su pro-

ducción y se asegura un uso más responsable de los recursos naturales. Algunos materiales por considerar son:

- Detergentes de limpieza
- Mórbiliario
- Uniformes y manteles
- Paños de cocina y servilletas

4. Optar por materiales de construcción sostenibles cuando el establecimiento sea de nueva obra.

Es una buena opción para contribuir a la lucha contra la escasez de recursos (ver *Criterio 5: Construcción y edificación sostenible*).



07_

Gestión de las personas

El desarrollo sostenible incorpora tanto aspectos sociales, como ambientales y económicos. En este sentido, se va a prestar especial atención a la selección, formación y motivación del personal, como elementos fundamentales para el éxito de cualquier establecimiento gastronómico. Un equipo bien gestionado y motivado es capaz de ofrecer un servicio excepcional, lo que se traduce en mayores niveles de satisfacción y lealtad de la clientela. Además, una buena gestión del personal promueve un ambiente de trabajo positivo, reduce la rotación y mejora la productividad. En un sector tan competitivo como el de la restauración, la capacidad de atraer y retener talento es vital.

A continuación, se proponen diferentes prácticas:

1. **Fomentar la capacitación continua del personal en aquellos temas relacionados con el desarrollo sostenible.** Es una herramienta para facilitar y acompañar la puesta en marcha de las medidas ambientales definidas
2. **Pulsar a través de encuestas anónimas el grado de satisfacción laboral del personal.** Por un lado, ofrecerá información de gran valor a la dirección y por otro, se generará un ambiente de trabajo seguro en el que los empleados sentirán que se les escucha.
3. **Crear canales para informarles sobre iniciativas ambientales nuevas o existentes.** Estrategia para comunicar los compromisos ambientales que

se están planteando adoptar a corto, medio y largo plazo para implicar al personal desde el principio.

4. **Promocionar alternativas de transporte sostenible.** Se informará sobre los transportes alternativos posibles tales como transporte público, coches compartidos, etc.
5. **Implementar acciones para minimizar el índice de rotación del personal.** Es recomendable controlar y evaluar el índice de rotación para poder establecer medidas para reducirlo.
6. **Establecer pautas de contratación y promoción equitativas e inclusivas.** A la hora de realizar una contratación o promoción se sugiere establecer criterios objetivos para evitar el sesgo y posibles prejuicios que puedan producirse.
7. **Contratar personas con problemas de inserción o capacidades diferentes.** Es una manera de facilitar la integración y disminuir la desigualdad de

oportunidades. Se consideran colectivos vulnerables:

- Personas con diversidad funcional
 - Desempleados de larga duración o mayores de 45 años
 - Inmigrantes
 - Víctimas de violencia
 - Personas perceptoras de rentas mínimas
 - Personas en riesgo de exclusión social
8. **Ofrecer flexibilidad laboral para atraer el talento.** Es una buena opción para retener al personal cualificado.
 9. **Ajustar los contratos a la realidad de los puestos de trabajo.**
 10. **Evaluar el desempeño del personal, para determinar áreas de mejora.**
 11. **Reconocer los méritos del personal y hacerlos participes en la toma de decisiones, como estrategia de motivación.**



Responsabilidad social y comunicación

Las acciones de responsabilidad social, que son aquellas que benefician de alguna manera a la comunidad, conectan el negocio con la misma y aquellos clientes sensibles ante este tipo de iniciativas. Por otro lado, la comunicación efectiva es esencial para valorizar esos esfuerzos, fortalecer la confianza y lealtad del cliente y además motivar al personal.

A continuación, se proponen diferentes prácticas relacionadas con la responsabilidad social y comunicación:

- Calcular la huella ambiental organizacional.** Permite conocer el impacto ambiental asociado a las actividades y detectar las áreas críticas con el fin de establecer metas y objetivos concretos para su minimización.
- Definir una política ambiental.** Esta acción puede mejorar la imagen de la empresa, y generar ahorros económicos a través de la implantación de acciones para optimizar los consumos, en particular los energéticos, entre otros. Asimismo, fomenta una cultura de responsabilidad ambiental entre el personal y los colaboradores del negocio.
- Colaborar con entidades que promuevan iniciativas relacionadas con el desarrollo sostenible.** Es una buena opción para estar informado sobre la problemática que pueda afectar al sector y poner en marcha acciones para avanzar en el cumplimiento de compromisos ambientales definidos.
- Establecer acciones para erradicar plantas invasoras en sus alrededores.** Las plantas invasoras pueden despla-

zar a las especies nativas, alterar los ecosistemas y disminuir la biodiversidad. Al erradicar estas plantas se restablece el equilibrio natural y se promueve la regeneración de los ecosistemas locales. Este tipo de acciones puede ser una buena opción para demostrar la sensibilidad ambiental de la organización y aportar valor añadido en la comunidad.

- Donar las propinas a un centro social de la localidad.** Es una manera de contribuir a la comunidad y concienciar al personal y a la clientela.
- Organizar eventos o promociones especiales o contar con menús benéficos cuyos beneficios se destinan a causas humanitarias.** Con esta estrategia de acción el establecimiento adopta una posición activa en la comunidad impulsando iniciativas solidarias con las que promover concienciación y participación de la clientela y el personal.
- Participar en concursos gastronómicos en los que visibilizar el producto local.** Puede servir de estrategia para promover las virtudes del producto local a la vez que se incentiva el consumo responsable de productos aportando valor añadido a la comunidad.
- Participar en demostraciones de showcooking con producto local y/o de temporada en el propio local ante estudiantes de cocina, colegios o en programas de televisión.** Con ello, se impulsa la cadena alimentaria vasca creando puntos de unión con la producción local, incentivando la gastronomía y se sensibiliza a la población

entorno al consumo responsable.

9. **Compartir zonas del establecimiento con la comunidad para impartir clases de intercambio cultural, talleres culinarios, exposiciones de artistas locales o actuaciones en vivo.** Con ello, se interactúa activamente con la comunidad local.
10. **Promover entre empleados, proveedores y consumidores el compromiso con el desarrollo sostenible a través de diversos canales de información disponibles (página web, carta, menú, en el propio establecimiento).** Comunicar e informar es clave para visibilizar y traccionar al sector de la restauración y los consumidores.



/ FINANCIADO POR



/ ELABORADO POR



MEMBER OF
BASQUE RESEARCH
& TECHNOLOGY ALLIANCE



/ CONTACTO

Txatxarramendi Ugarteza z/g
E-48395 Sukarrieta - BIZKAIA

Parque Tecnológico de Bizkaia
Astondo Bidea, Edificio 609
E-48160 Derio - BIZKAIA

Herrera Kaia - Portualdea z/g
E-20110 Pasaia - GIPIUZKOA

/ t. (+34) 946 574 000

/ e-mail: info@azti.es

/ www.azti.es



Q
2011

