

2022



# MUNICIPIO KMO

# REFERENCIAL



**17**  
**OBJETIVOS**  
PARA TRANSFORMAR  
NUESTRO MUNDO



# MUNICIPIO KM0

## SISTEMA DE CALIDAD, SOSTENIBILIDAD, ODS

CERTIFICACIÓN / ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EN MUNICIPIOS KM0



# PORTFOLIO DE

# ACTIVIDADES

## CERTIFICACIÓN KM0: LIDERAZGO

### **Q**ué es el “Referencial de calidad MUNICIPIO KM0”?

El Referencial de Calidad MUNICIPIO KM0 es una norma diseñada específicamente para el sector profesional en el que se desenvuelven las actividades periféricas del turismo de interior.

Cada Municipio se puede acoger de manera voluntaria.

Se integra por un conjunto de herramientas y buenas prácticas de gestión, adaptadas en forma de requisitos y cuyo cumplimiento asegura a los visitantes de cada Municipio KM0, que se cuenta con los elementos suficientes para lograr la correcta prestación de servicios.

Es una visión de lo que significa la prestación de un servicio de calidad certificada en un contexto profesional y que es muy competitivo.

Su diseño requiere de aplicación de herramientas del campo de la dirección y gestión de organizaciones así como de un amplio conocimiento del sector y de su marco legal.

Ayuda al Municipio a mejorar su estructura y coordinación interna para prestar un mejor servicio y promoción de las actividades que se realizan en su término municipal y en los periféricos y que dan valor al visitante.

Así mismo, orienta al sector de manera estratégica hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus visitantes.



¿Para qué sirve ser MUNICIPIO KM0?

A los propietarios de comercios, casas rurales, actividades lúdicas, etc... y a los visitantes les garantiza permanentemente:

\*Confianza de que los recursos para el funcionamiento de las ACTIVIDADES son gestionadas transparentemente y conforme a Normas Internacionales de Calidad y Referenciales propios de sostenibilidad y responsabilidad social.

\*Confianza de que su documentación y reserva está adecuadamente custodiada, controlada y organizada.

\*Agilidad en sus gestiones al estar la ACTIVIDAD adecuadamente ordenada y organizada.

\*Contar con vías de contacto y retroalimentación de la calidad del servicio.

Al MUNICIPIO KM0 le proporciona, entre otros beneficios:

\*Implementar herramientas de gestión que permiten mejorar la marca (Branding) y que ayudan a la actividad rural en su doble rol, por una parte como administrador de sus clientes y por otra como responsable de su negocio.

\*Incrementar la diferenciación del ESTABLECIMIENTO ante sus clientes actuales y potenciales.

\*Mejorar la gestión interna del ESTABLECIMIENTO en temas como control de costes, mejorar procesos y tiempos, así como, el servicio que presta a sus clientes

\*Obtener información para mejorar la toma de decisiones tanto estratégicas como operativas en el ESTABLECIMIENTO.



## El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

**Objetivos de Desarrollo Sostenible**, Naciones Unidas estableció en 2015 una serie de Objetivos para que el planeta logre un desarrollo más sostenible y equitativo.

El turismo genera riqueza y empleo, pudiendo jugar un papel muy importante en alcanzar algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

El turismo crea oportunidades para los emprendedores (que pueden abrir pequeñas empresas turísticas) y da una buena oportunidad de integración en el mercado laboral a mujeres y jóvenes. Pero además, tiene un efecto multiplicador en otros sectores de actividad, como el comercio, las manufacturas, la construcción o la agricultura.





## CALIDAD, SOSTENIBILIDAD, ECONOMÍA CIRCULAR, ODS ...

**A** continuación vamos a enumerar 5 ventajas que tienen los MUNICIPIOS KM0 frente al turismo convencional, tradicional o de “ciudad”.

- **Gastronomía local y tradicional**

Son muchas las personas que le dan una especial importancia al buen comer en sus escapadas. Por lo tanto, la principal ventaja del turismo rural es que al estar en territorios más pequeños, los clientes tienen la oportunidad de disfrutar de productos de proximidad de la zona.

- **Trato mucho más personalizado**

El hecho de ser un hotel más pequeño y no con tantas habitaciones como pueden tener los hoteles de playa o los de las grandes ciudades, es que el trato el trato que vamos a ofrecer, es mucho más cercano. Generalmente, en este tipo de turismo, las personas que atienden a los

huéspedes suelen ser los propietarios, familiares o personas de confianza. Además, la mayoría de los hoteles rurales, tienen detrás grandes historias que merecen ser contadas para que la estancia sea vivida con mucha más pasión (relación emocional con el cliente).

Son puntos a tener en cuenta que a veces pasan desapercibidos pero que gozan de una gran importancia.

- **Contacto directo con la naturaleza**

Algo por lo que son elegidos los MUNICIPIOS KM0 es por la cantidad de naturaleza y hermosos paisajes que los envuelven. Los Municipios KM0, tienen grandes opciones de rutas para hacer senderismo, excursiones en bicicleta, conocer nuevos animales, la vegetación ...

- **Poca masificación, tranquilidad y relajación**

Esta es una de las razones por las que el turismo rural es la opción escogida. Si lo que te apetece es desconectar de la rutina, de la gente, de los atascos y del estrés, esta será la mejor elección que puedas escoger.

- **Un amplio catálogo de actividades diferentes**

En nuestro caso, para ampliar la oferta turística, ofrecemos una serie de actividades que en una gran ciudad sería imposible imaginar.



## DIFERENCIAS POR CALIDAD Y POR CLARIDAD:

### POR ENCIMA DE TODO, EMOCIONES Y SOSTENIBILIDAD. EL TURISMO RURAL COMO EJEMPLO DE TURISMO RESPONSABLE (MUNICIPIO KM0)

**E**l turismo sostenible o responsable como objetivo encuentra su mejor ejemplo en los establecimientos acreditados por **KILÓMETRO CERO**.

En la *Declaración de Quebec* se define **el turismo rural sostenible** como “...aquel turismo donde la motivación principal de los turistas es la observación y la apreciación de la naturaleza, así como de las culturas tradicionales, que contribuye a la conservación del patrimonio cultural y natural, incluye a las comunidades locales en su planificación y desarrollo y contribuye a su bienestar”.

De esta concepción teórica podemos concluir que la sostenibilidad del turismo rural abarca los tres ejes de la sostenibilidad:

- **Eje ambiental:** basado en la autenticidad de los recursos, su conservación y preservación.
- **Eje social:** en la medida que el bienestar de la comunidad local depende en parte del consumo de los turistas, así como de las interrelaciones que se establezcan entre ambos colectivos.
- **Eje económico:** centrada en la compensación de rentas desde una planificación cuidadosa de los aspectos ambientales y sociales – desarrollo económico desde un punto de vista sostenible.

Además, el turismo rural visto como turismo sostenible tiene en su óptica alcanzar varios objetivos, entre los que destaca:

- Concienciar a la población de las oportunidades del turismo rural para la economía y el medio.



- Trabajar en la protección del medioambiente, biótico y cultural.
- Contribuir a la mejora del nivel de vida de la comunidad.

Bajo estas premisas podemos afirmar que el turismo rural, al menos en su concepción, encuadra en los criterios de lo que se ha venido a denominar **Turismo Sostenible**, entendiendo que se trata de una modalidad turística que contribuye al desarrollo sostenible de Mallorca y de las Islas Baleares en general.

El **Turismo Rural**, además se ha presentado en numerosas ocasiones como la modalidad de turismo alternativa frente a la insostenibilidad de los modelos turísticos tradicionales. Como ejemplo es el modelo de “sol y playa” español.

Tal y como apunta *Mónica Pérez de las Heras*, el turismo rural es un modelo más sostenible que el modelo de sol y playa, ya que mientras el segundo es un turismo masificado el primero es más bien de minorías que buscan una calidad de vida, nivel de reposo y descanso que no van a encontrar en la primera modalidad. Además, el consumo de recursos generados por el turismo rural, tanto en términos relativos como absolutos es mucho más reducido que en los modelos tradicionales, basados en una estrategia consumista.

Del mismo modo el turismo rural contribuye a la conservación y recuperación patrimonial mediante la recuperación arquitectónica, y por lo general contribuye a la mejora de rentas locales ya que en origen los promotores de turismo rural tienen una vinculación con el territorio y la comunidad.

Presentamos a continuación una propuesta de sencillas medidas que pueden aplicarse a **empresas de alojamiento de turismo rural** de pequeño tamaño, especialmente indicadas para empresas de economía familiar.



## Opciones e ideas para hacer un TURISMO RURAL KM0 más sostenible (CASA RURAL):

### **En la INSTALACIONES**

- Diseño de la casa basado en la **arquitectura bioclimática**.
- Para cualquier obra, uso de materiales de la zona reutilizados.
- Uso de dispositivos de ahorro de agua en grifos, duchas y cisternas.
- Uso de dispositivos de luz que se apaguen solos.
- Uso de bombillas de bajo consumo.
- Uso de chimeneas, así como de calefacción individual.
- Instalación de aire acondicionado natural.
- Uso de energía solar.
- Uso de muebles y decoración tradicionales reutilizados.
- Cultivo en el jardín de plantas autóctonas.
- Comprobar regularmente las posibles pérdidas de agua.
- Utilizar productos ecológicos -pinturas, barnices, etc- para decorar la casa.
- No utilizar electrodomésticos con CFCs.
- Uso del agua KILOMETROCERO ([www.happyagua.com](http://www.happyagua.com))

### **En el servicio de RESTAURACIÓN**

- Consumo de productos de la zona.
- Cultivo de productos de agricultura biológica.
- Cocinar los alimentos mediante un uso eficiente de la energía.
- No mantener los grifos abiertos cuando no sea necesario.
- Comprar productos que no lleven embalaje.

### **En la GESTION**

- Elaboración de papelería y folletos de la casa en papel reciclado.
- Separación de basuras en origen. Realización de compost.
- Uso de envases rellenables para champú, gel, etc.

- Uso de paquetes de mantequilla, mermelada, etc, grandes.
- Formación de los empleados sobre la importancia de la sostenibilidad.
- No utilizar pesticidas ni herbicidas químicos en el jardín.
- Evitar la contaminación acústica.
- No realizar emisiones contaminantes al suelo, tierra o aire.

## En la INFORMACION

- Indicación a los turistas de que están consumiendo productos ecológicos.
- Fomento de la ducha antes que el baño.
- Establecimiento de carteles indicativos sobre el uso de las toallas.
- Información sobre la importancia del ahorro de energía.
- Fomentar en los turistas el reciclado de papel, aluminio y vidrio.
- Poner a disposición de los clientes una biblioteca de temas ecológicos, con información sobre actividades en la zona.
- Solicitar al municipio que se establezca un plan de recogida selectiva en la zona.
- Fomentar en la zona, la existencia de otras **casas rurales sostenibles**.

## En las ACTIVIDADES

- Fomento de actividades relacionadas con el respeto a la naturaleza: senderismo, observación de aves, fotografía de naturaleza, etc.
- Evitar las actividades que provoquen un impacto ambiental en la zona.
- Fomentar que el turista abandone el vehículo y realice sus excursiones en medios de transporte ecológicos: a pie, a caballo,



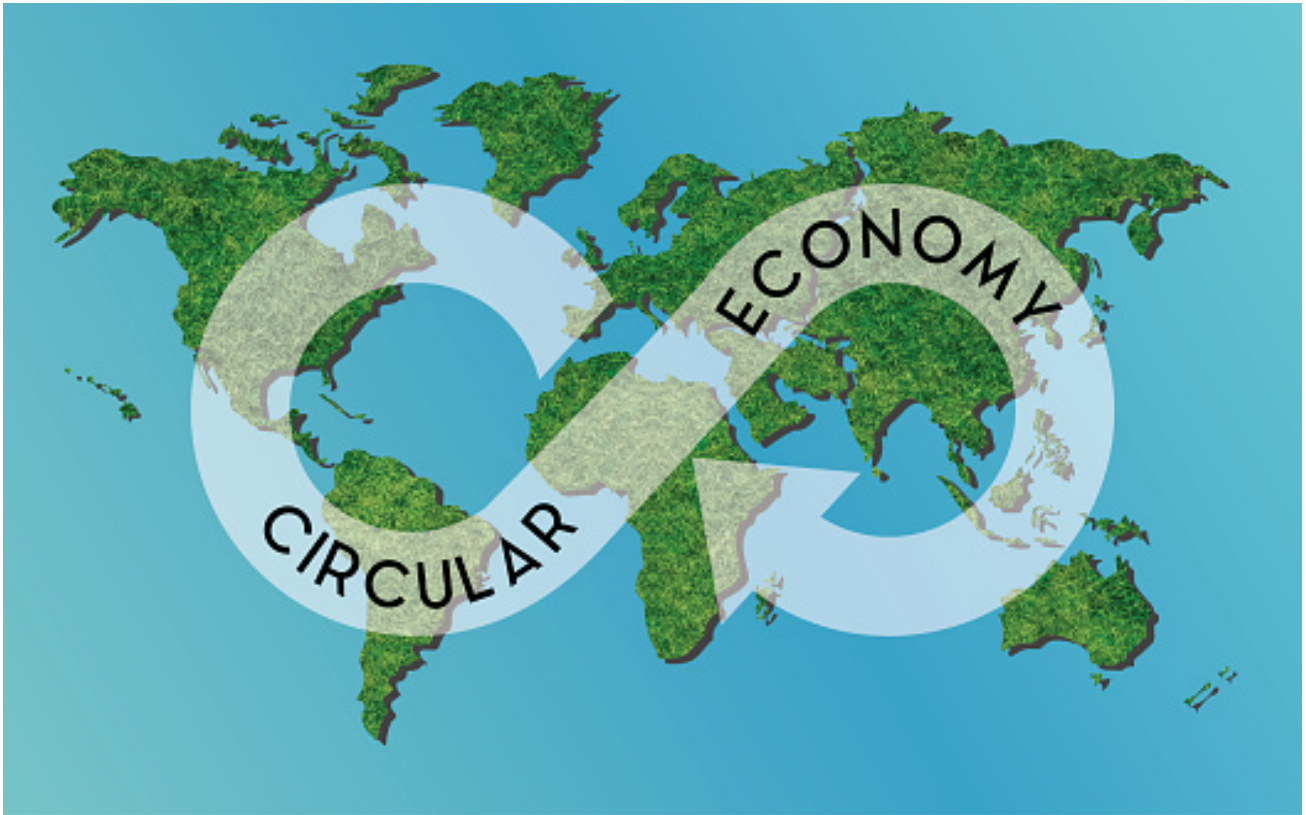
en bicicleta.

- Fomentar en los clientes el uso de bolsas de basura en sus excursiones así como salidas para colaborar en la limpieza de determinadas zonas.
- Indicar a los clientes lugares especialmente frágiles en determinadas épocas del año por nidificación de ciertas especies, etc.

Además de estas medidas, otras vías para la gestión sostenible que haga del **Turismo Rural** el paradigma de **Turismo Sostenible** que contempla su definición, es la aplicación de **sistemas de gestión ambiental** (certificados o no) que permitan al empresario de una CASA RURAL alcanzar los objetivos de sostenibilidad deseados.



# Economía Circular y Turismo



## Qué es la Economía Circular?

La economía circular pretende cambiar el modelo de producción y consumo basado en usar y tirar, por un modelo que se parezca al sistema circular del ciclo biológico de la naturaleza, optimizando la utilización de recursos y reduciendo la producción de residuos.



Los principios del modelo de economía circular son las 5R:

1. Reducir
2. Reutilizar
3. Reciclar
4. Rediseñar
5. Reparar

Desde CERTEX Instituto de Certificación, defendemos el Concepto Multi-R:

- Repensar nuestro actual modelo económico para transformarlo en un modelo circular.
- Rediseñar los actuales sistemas de producción en el contexto de las industrias y de la sociedad
- Refabricar de una manera sostenible y tomando como materias primas elementos reciclados.
- Reparar los productos y consumibles que hasta ahora finalizaban su vida útil en el contenedor.
- Redistribuir los materiales para su mejor aprovechamiento.
- Reducir el consumo y el gasto de materias primas tanto en la producción como en el consumo.
- Reutilizar los productos en función de nuevos sistemas y piezas de fabricación.
- Reciclar como base fundamental para aumentar el ciclo de vida de los productos.
- Recuperar energía en función de este ahorro energético y de reutilización de productos (las energías renovables juegan un papel fundamental).





Otros principios que debe respetar todo modelo circular:

- Un elemento definitorio de la economía circular debe ser la eco-concepción. Es decir, deben considerarse los impactos medioambientales a lo largo del ciclo de vida de un producto e incorporarse desde su concepción.
- La ecología industrial y territorial, es decir, el establecimiento de un modelo de organización industrial en un mismo territorio caracterizado por una gestión optimizada de los stocks y de los flujos de materiales, energía y servicios.
- La economía circular es una economía de la funcionalidad, puesto que se privilegia el uso frente a la posesión, se le da prioridad a la venta de un servicio frente a la venta de un bien. En este apartado, la llamada economía colaborativa juega un papel muy relevante.

La economía circular pretende que los productos estén siempre en circulación, no solo ampliando su vida útil, pero también generando nuevos productos.



## ¿Porqué hablar ahora de Economía Circular?

La economía está encerrada en un sistema en el que parece que todo favorece el mantenimiento del modelo productivo y de consumo lineal.

Sin embargo, esta tendencia está empezando a cambiar, debilitado gracias a la diversas fuerzas disruptivas:

- Porque la escasez de recursos se ha hecho ya del todo evidente y, como consecuencia de esta y otras causas, han surgido nuevos estándares medioambientales , mucho más restrictivos, por lo que se ha hecho necesario buscar alternativas.
- Porque el desarrollo de nuevas tecnologías permite un uso más eficiente de los recursos e identificar fácilmente los distintos materiales en cualquier momento de la cadena de suministro, separarlos y reutilizarlos para que puedan tener otro uso en posteriores procesos
- Y porque está surgiendo una nueva generación de consumidores que parece estar, en general, más preocupada por las cuestiones medioambientales y por el acceso que por la propiedad. Es decir, una generación a la que ya no le interesa tanto poseer un determinado producto, sino poder disponer de él, con independencia de quién sea su titular, lo que ayuda a reducir, en muchos casos, la producción de bienes, con el consecuente ahorro de recursos.

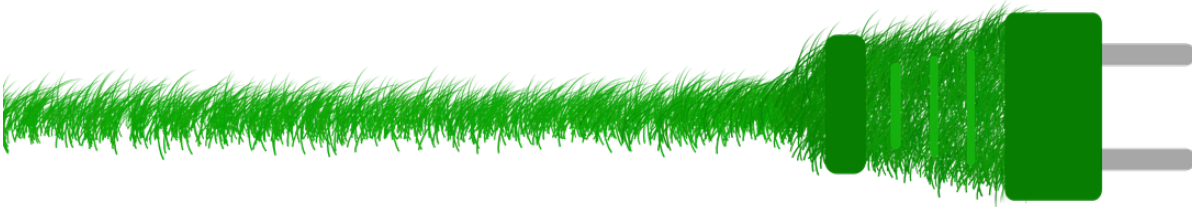


Beneficios directos que aporta la transición hacia un modelo de economía circular :

- Reducción de los costes de producción a largo plazo
- Aumento de las oportunidades de empleo local
- Fomento de la innovación
- Reducción de la producción de residuos
- Reversión de nuestros impactos sobre el cambio climático.

Tres principios clave en la implementación de un modelo económico circular

1. Preservar y mejorar el capital natural a través del control de existencias finitas y el equilibrio de los flujos de recursos renovables.
2. Optimizar el uso de los recursos. Manteniendo la máxima utilidad de cada producto que entra en circulación, en todo momento, tanto en los ciclos técnicos como biológicos.
3. Fomentar la eficacia del sistema “revelando y eliminando externalidades negativas”



Conceptos fundamentales para alcanzar una economía circular

Un modelo circular se basa en emplear estrategias que permitan la regeneración de la biosfera a través de la correcta utilización de nutrientes biológicos y la recuperación de materiales a través del ciclo técnico para evitar el desecho y las externalidades negativas.

Diseñar para la eliminación del concepto de “residuo”. Cuando un producto se diseña para que tanto sus materiales biológicos como técnicos sean

recuperados a través de ciclos, el producto consigue que ninguno de sus materiales acabe siendo concebido como desecho.

Trabajar con energías renovables. El objetivo en una economía circular es que los procesos funcionen con la menor energía posible, y a partir de energía renovable.

Pensar de forma “sistémica” o en “sistemas”. El pensamiento en sistemas es aplicable a la mayoría de sistemas que encontramos en el mundo real, en el que los efectos no son lineales, sino que son influenciados e influyen otros componentes del sistema, dotándose de una gran retroalimentación e interdependencia entre los elementos.

Pensar en cascadas que mantengan el máximo valor de cada nutriente. En el diagrama anterior, vemos como existen diferentes ciclos o cascadas a tener en cuenta a la hora de diseñar, producir, y poner en circulación productos. En cuanto a los materiales biológicos, se pretende generar valor a través de su paso en cascadas como son la descomposición biológica (natural o a través de fermentación controlada) en la que el material se descompone en fases en microorganismos que extraen la energía y nutrientes que existen en el material (i.e.: hidratos de carbono, grasas y proteínas).





### **¿Qué es y qué incorpora el MODELO DE CALIDAD KM0 ?**



Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por CERTEX, Instituto de Certificación.

El REFERENCIAL KM0 es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en destinos KM0 con una nueva concepción de los resultados esperados, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio.

El REFERENCIAL KM0 se basa en la conciencia integral de destino y en la identificación de objetivos comunes de los agentes implicados.

El REFERENCIAL KM0 persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino de manera que no se aprecien deficiencias de calidad sustanciales entre los diferentes productos (agentes) que componen la oferta en el destino y, con ello, condicionamientos negativos de la percepción y satisfacción de los turistas.

## **E**l distintivo

“WORLD RESPONSIBLE TOURISM MUNICIPIO KM0”, acredita y reconoce el esfuerzo realizado por las empresas participantes.

El distintivo es el soporte que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología y reconoce el esfuerzo y el compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue a el establecimiento/servicio frente a la competencia. El distintivo tiene validez anual.

## **P**ara los destinos

Entre los beneficios de la certificación “WORLD RESPONSIBLE TOURISM KM0” están los siguientes:

- Establecer una estructura de gestión permanente que vele por el incremento de la competitividad de los Servicios turísticos del destino.

- Ofrecer un nivel de calidad homogéneo en todos los servicios turísticos e incrementar la satisfacción de los turistas

## **P**ara los Servicios turísticos

El referencial “WORLD RESPONSIBLE TOURISM KM0” ayuda a mejorar la gestión interna del establecimiento/servicio

WORLD RESPONSIBLE TOURISM KM0 ofrece los siguientes beneficios para las CASAS RURALES participantes:

-Mejorar la gestión interna, especialmente la de los procesos relacionados con la satisfacción del cliente.

-Recibir asistencia técnica que ofrece apoyo para la mejora.

-Optar a un distintivo que acredite el cumplimiento del más alto estándar de calidad “WORLD RESPONSIBLE TOURISM KM0” y otro de que ha implementado las medidas necesarias para la lucha contra el Covid-19.



Qué es el turismo responsable? ¿Y el turismo sostenible?



Estos dos términos parecen estar últimamente en boca de todos. Pero, ¿qué es el turismo sostenible? ¿Y qué es el turismo responsable? ¿Cómo están relacionados estos dos conceptos entre sí? Empecemos por definirlos:

- **El turismo sostenible** es el **equilibrio entre las necesidades y los deseos de las personas y la conservación a largo plazo del entorno y los recursos**. Es decir, que entre lo que tú quieres y lo que el entorno necesita debe haber una armonía.
- **El turismo responsable** implica que hay un **compromiso con el entorno**. Para practicar turismo responsable hay que **asumir y exigir responsabilidades** para que el impacto que tenemos al viajar sea únicamente positivo.

Como puedes ver, el turismo sostenible fomenta el respeto por la gente local, su cultura y el medio ambiente. Además, tiene en cuenta el impacto de la actividad turística tanto en el presente como en el futuro. Es decir, lo que busca es que tanto los visitantes, como la industria, la comunidad local y el entorno natural queden satisfechos tras una actividad turística. Que nadie salga perjudicado.

**El turismo sostenible no existe sin el turismo responsable. La responsabilidad es la forma de avanzar hacia la sostenibilidad.** Si empresas, administración y personas no nos responsabilizamos de nuestras acciones y nuestros viajes, es imposible que el turismo se desarrolle de forma sostenible.







\* EDICIÓN DE LA GUÍA DEL VIAJERO RESPONSABLE ALGIMIA DE ALMONACID (Propuesta de valor)

En España somos partners de: HAPPYAGUA el agua responsable KILÓMETROCERO que reduce los plásticos a cero. ([www.happyagua.com](http://www.happyagua.com))



RESUMEN EJECUTIVO: CERTIFICACIÓN DE TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS ASOCIADOS BAJO EL REFERENCIAL “MUNICIPIO KM0”

## “WORLD RESPONSIBLE TOURISM ALGIMIA”

**(ISO 9001:2015, LOCAL-SCORE, OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, KILÓMETROCERO SLOWFOOD Y CERTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO PROTOCOLOS COVID**



\* DESARROLLAREMOS UN LOGOTIPO DE CERTIFICACIÓN, VALIDADO POR ALGIMIA DE ALMONACID, PARA ENTREGAR EN TODOS LOS CENTROS DEL TERRITORIO, QUE CUMPLAN REQUISITOS.





# MUNICIPIO Km0



Certificación  
Otorgada a

**AYUNTAMIENTO DE RUEDA**

Pl. Mayor, 1, 47490 RUEDA, Valladolid  
P47140001

Certex Instituto de Certificación, S.L.U. certifica que la organización mencionada ha sido evaluada y se muestra conforme a los requisitos de la norma **NT - 27004/18**.

Nº de Certificado: ES46210104-27004/18

## Municipio Kilómetro Cero 2022

# Km0

Fecha de aprobación inicial  
**04/02/2022**

Sujeto a una continua y satisfactoria operación,  
el certificado es válido hasta:  
**03/02/2023**

Futuras aclaraciones en cuanto al alcance de este certificado y la aplicabilidad se puede obtener consultando a la organización: [www.grupocertex.es](http://www.grupocertex.es) - (+34) 321 01 01 - (+34) 96 001 60 00

# KILOMETRO CERO®

Rafael García Esteve  
Gerente de Operaciones y Certificación