

Dimensión del programa

Llave Verde es un programa de certificación voluntario, disponible en España para hoteles y campings.

Cada una de estas categorías tiene una dimensión diferente, unos criterios diferentes y una guía de interpretación diferente. El procedimiento de candidatura es el mismo en las distintas categorías. Todos los establecimientos deben renovar la Llave Verde de forma anual.

Todos los establecimientos deben cumplir con los criterios durante el periodo de validez del galardón, así como con las directrices relativas al uso del logo de Green Key y de los materiales promocionales <https://static1.squarespace.com/static/55371f97e4b0fce8c1ee4c69/t/59f9c23f53450a410e3e2087/1509540422740/Green+Key+Branding+Guidelines+external+version.pdf>

En caso de cesar su participación en Llave Verde, el establecimiento eliminará todas las referencias al programa.

Política de no discriminación

Llave Verde no discrimina a ningún establecimiento interesado, candidato o participante, independientemente de su localización, tamaño, tipo de establecimiento, clientes, persona de contacto o empleados (independientemente de su origen, religión, edad, género, etc.)

Compromiso de imparcialidad, confidencialidad y objetividad

Todos los trabajadores de Llave Verde, incluyendo voluntarios, auditores, expertos del comité, representantes de los patrocinadores u otras personas relacionadas con Llave Verde a nivel nacional o internacional, actúan de forma imparcial en las actividades de Llave Verde (incluyendo los procesos de evaluación, decisión y certificación). Llave Verde no permite intereses personales, comerciales, económicos u otras presiones que comprometan esta imparcialidad.

Todas esas personas se comprometen a trabajar en Llave Verde con objetividad y confidencialidad, respecto con el programa Llave Verde y los establecimientos participantes.

Llave Verde puede proporcionar a los establecimientos información para mejorar la sostenibilidad de los establecimientos, para facilitar la comprensión y cumplimiento de los criterios del programa, pero no puede dar consejos prescriptivos que comprometan la imparcialidad.

En el acuerdo firmado entre los establecimientos y ADEAC (entidad responsable del programa en España), como parte de la candidatura, Llave Verde se compromete a mantener la confidencialidad de la información enviada por el establecimiento y a solicitar consentimiento previo para publicar información específica del mismo.

El acuerdo establece asimismo las obligaciones del establecimiento, en caso de quejas.

Política de quejas


Llave Verde cuenta con el siguiente procedimiento para la recepción, evaluación y decisión sobre las quejas recibidas acerca de establecimientos galardonados con Llave Verde:

- a. Cuando se recibe una queja en la coordinación internacional del programa, se reenvía a ADEAC quien debe confirmar su recepción y determinar si la queja procede de un establecimiento galardonado y si se relaciona con el cumplimiento de los criterios Llave Verde.
- b. En el plazo de un mes y medio, se debe haber contactado con el establecimiento para iniciar una investigación que reúna la información necesaria sobre la queja.
- c. Un auditor externo decidirá sobre la queja y en un plazo de un mes y medio desde la recepción de la queja, ADEAC deberá informar a la persona que realizó la queja y al establecimiento implicado sobre el resultado de la investigación y la decisión tomada, así como sobre las acciones necesarias a llevar a cabo.

Nota: Llave Verde no aceptará las quejas anónimas.

Política de reclamaciones

Llave Verde cuenta con el siguiente procedimiento para la recepción, evaluación y decisión sobre las reclamaciones efectuadas por los establecimientos, en relación con el galardón.

- a. Cuando se recibe una reclamación sobre el otorgamiento del galardón, ADEAC debe confirmar su recepción en el plazo de las dos semanas siguientes a la recepción.
 - b. En el plazo de un mes y medio, ADEAC debe iniciar una investigación que reúna la información necesaria sobre la reclamación. En primer lugar, se contactará con la persona que llevó a cabo la visita de auditoría. Si esta comunicación no resuelve la reclamación, se llevará a cabo una investigación por parte de una persona ajena.
- 

c. En el plazo de un mes y medio, ADEAC informará a la persona que efectuó la reclamación sobre el resultado de la misma y las acciones necesarias para resolver esta reclamación. Igualmente, se informará a la persona que llevó a cabo la visita de auditoría del resultado de la reclamación.