



Lineamientos de participación para el proceso de obtención del Distintivo Hotel Hidro Sustentable® VI Edición 2017

Fundación Helvex
02/01/2017



Contenido

1	TERMINOS Y CONDICIONES	3
2	INTRODUCCIÓN	3
3	PROCESO DE OBTENCIÓN	3
3.1	INSCRIPCIÓN	3
3.2	PRIMERA AUTOEVALUACIÓN	3
3.3	EVALUACIÓN AUDITOR-COMITÉ EVALUADOR	3
3.4	SEGUNDA AUTOEVALUACIÓN	3
3.5	EVALUACIÓN AUDITOR-COMITÉ EVALUADOR	3
3.6	VALIDACIÓN EN SITIO	4
3.7	ENTREGA DEL DISTINTIVO	4
4	FECHAS	4
4.1	INSCRIPCIÓN	4
4.2	APERTURA DE GUÍA DE EVALUACIÓN	4
4.3	CIERRE DE GUÍA DE EVALUACIÓN	4
5	GUÍA DE EVALUACIÓN	4
5.1	ASIGNACIÓN DE GUÍA Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS	4
5.2	ESTRUCTURA DE LA GUÍA DE EVALUACIÓN Y CAMBIOS	5
5.3	RESPUESTAS PARA LA GUÍA DE EVALUACIÓN	5
5.3.1	ESTRUCTURA DE INDICADORES Y FORMA DE RESPUESTA	5
5.3.2	EJEMPLO DE RESPUESTA	6
5.3.3	DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIAS	7
5.4	CIERRE Y LIBERACIÓN DE LA GUÍA DE EVALUACIÓN	9
5.5	REPORTE DE RESULTADOS	9
6	COSTOS	10
7	CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO	10
8	PARTICULARES	10
8.1	VISITAS DE ASEGURAMIENTO	10
8.2	HOTELES DE CADENA	10
8.3	VALIDEZ DEL DISTINTIVO	10



1 TERMINOS Y CONDICIONES

Los participantes declaran y garantizan que: (i) la información proporcionada por ellos en EL DISTINTIVO es cierta y legítima y que la misma ha sido proporcionada sin violar ningún derecho de terceros; (ii) cuentan con cualquier autorización que les fuese personalmente requerida para su participación, en caso que ello le sea legal o convencionalmente requerida. (iii) al inscribirse al proceso y participar los concursantes tienen la obligación de cubrir con los gastos de viáticos de al menos 2 personas, en el proceso de verificación.

2 INTRODUCCIÓN

Esta guía tiene el propósito de orientarle en el proceso de participación para contestar la Guía de evaluación de diagnóstico, necesario para la obtención del Distintivo Hotel Hidro Sustentable® VI Edición 2017. Si quiere obtener información sobre el uso de la plataforma consultar el manual y/o tutoriales.

3 PROCESO DE OBTENCIÓN

3.1 INSCRIPCIÓN

Inscribir al hotel en la página de Internet www.fundacionhelvex.org/distintivo. Al hacerlo, se le enviará un correo electrónico de bienvenida.

3.2 PRIMERA AUTOEVALUACIÓN

Contestar la Guía de Autoevaluación y anexar todos los documentos de evidencias en la plataforma que se encuentra dentro de la página de Internet.

3.3 EVALUACIÓN AUDITOR-COMITÉ EVALUADOR

Con base a las respuestas de la Guía y las evidencias, la Alianza hará una evaluación y entregará un Diagnóstico, el cual aparecerá dentro de la misma plataforma. Por lo que se le dará la oportunidad de llevar a cabo acciones de mejora a partir de la recepción del diagnóstico.

3.4 SEGUNDA AUTOEVALUACIÓN

El hotelero deberá modificar solamente las respuestas y evidencias de la Guía de Autoevaluación, en donde muestren sus acciones de mejora.

3.5 EVALUACIÓN AUDITOR-COMITÉ EVALUADOR

Se evaluarán nuevamente las evidencias que fueron cargadas respondiendo a las áreas de oportunidad encontradas anteriormente por la Alianza.



3.6 VALIDACIÓN EN SITIO

Si la calificación de escritorio es aprobatoria (80% de cumplimiento), recibirá la visita del auditor ambiental para realizar inspecciones.

3.7 ENTREGA DEL DISTINTIVO

A los hoteles que alcancen el índice de cumplimiento establecido por la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo, se les otorgará el Distintivo.

4 FECHAS

4.1 INSCRIPCIÓN

A partir del 06 de enero al 25 de febrero de 2017 podrá inscribir a su empresa dentro del proceso del Distintivo Hotel Hidro Sustentable®

4.2 APERTURA DE GUÍA DE EVALUACIÓN

Viernes 06 de enero de 2017

4.3 CIERRE DE GUÍA DE EVALUACIÓN

Sábado 26 de febrero de 2017.

5 GUÍA DE EVALUACIÓN

5.1 ASIGNACIÓN DE GUÍA Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Para que el sistema pueda asignarle a su Hotel la guía de evaluación que le corresponda responder, deberá haberla registrado previamente en el sistema electrónico (www.fundacionhelvex.org/distintivo)

Si es la primera vez que participan en el proceso, tendrá que crear un registro nuevo para su Hotel.

Si ya ha participado en procesos anteriores, su empresa ya cuenta con un registro en el sistema, el cual únicamente deberá actualizar al principio del proceso en dado caso de haberse presentado cambios en los datos del Hotel, en usuarios, en responsable del registro, correo electrónico, etc.

Una vez completa su inscripción, se le asignará a su Hotel el acceso a la Guía de autodiagnóstico. En caso de requerirlo tendrá acceso a una nueva pestaña añadida dentro del menú llamada “Datos de Registro” en donde podrá hacer los cambios necesarios en relación a los datos del hotel.



5.2 ESTRUCTURA DE LA GUÍA DE EVALUACIÓN Y CAMBIOS

Todas las Guías de evaluación tienen ocho secciones básicas que corresponden aspectos que se evalúan para el proceso del Distintivo Hotel Hidro Sustentable:

1. Institucionalidad
2. Infraestructura General
3. Instalaciones Ahorradoras
4. Metodologías de Uso
5. Mantenimiento
6. Formación, Comunicación y uso racional
7. Mejora Continua
8. Responsabilidad Social

5.3 RESPUESTAS PARA LA GUÍA DE EVALUACIÓN

5.3.1 ESTRUCTURA DE INDICADORES Y FORMA DE RESPUESTA

5.3.1.1 TIPOS DE PREGUNTAS

Dentro del sistema existen respuestas abiertas y cerradas.

5.3.1.1.1 PREGUNTAS CERRADAS

En las preguntas cerradas los indicadores son preguntas simples. Las posibles opciones de respuesta para cada indicador son:

- **No**
- **No aplica**
- **Sí**

En dado caso de contestar las opciones ***Sí*** pero ésta se encuentra en proceso de implementación favor de poner dentro de la respuesta directa ***Compromiso de implementación***. Sobre el compromiso de implementación, es una acción, programa o actividad que, aunque actualmente no se lleva a cabo, sí está contemplada en la planeación de la empresa en el corto o mediano plazo.

- Debe incluirse evidencia de esta planeación, incluyendo un **cronograma para su implementación**, junto con la descripción de las actividades programadas.
- Acompañar dicho documento de una **carta compromiso** de la empresa para llevar a cabo esta actividad en los tiempos estimados.



- En el siguiente proceso de diagnóstico deberán **mostrarse los avances del cumplimiento** de este compromiso.
- La planeación del compromiso de implementación estaría clasificada como **evidencia no certificada**.

IMPORTANTE: No comprometerse a implementar acciones que la empresa no esté en posibilidad de cumplir, ya que debe ser algo viable.

5.3.1.1.2 PREGUNTAS ABIERTAS

En éstas generalmente se solicitan datos duros, es decir números como el consumo de agua anual, presión, etc. Prestar atención a las unidades que se requieren en este tipo de preguntas (m^3 , Kg/cm^2 , etc.)

5.3.1.2 AYUDA Y REFERENCIAS

Inmediatamente después de que se presenta el indicador (pregunta) debajo se enuncia la ayuda, es decir qué tipo de documentación debe ser presentada; en el botón que tiene el signo de interrogación (?) se encuentra el fundamento legal.

5.3.2 EJEMPLO DE RESPUESTA

Recuerde que su respuesta debe ser lo más completa posible, es decir, debe tratar de incluir las evidencias más relevantes y concisas que demuestren la aplicación de su proceso de implementación.

A continuación, un ejemplo de una posible respuesta:

Pregunta: ¿Se cuenta con título de concesión vigente, convenio para suministro de agua potable o comprobantes del pago de suministro de agua potable?

Respuesta: Sí

Evidencias adjuntas:

Anexar evidencia de documentos relacionados: Título de concesión CONAGUA, comprobantes de pago, convenios, etc.



5.3.3 DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIAS

5.3.3.1 INSTITUCIONALIDAD

Se refiere a los reglamentos internos, políticas de diversas áreas, convenios, procedimientos, títulos de concesión, así como la documentación establecida por más de un año que describa la metodología y aplicación y/o cualquier otro documento que demuestre la existencia de la metodología en la implementación de un proceso y el compromiso formal, legal e institucional del hotel ante terceros.

Ejemplos:

- Políticas Ambientales, Título de Concesión de Pozo, Sistema de Gestión Ambiental, Licencia Ambiental Única, etc.
- Reglamento Interior de Trabajo, Reglamento de Protección Civil, Reglamentos operativos.
- Organigramas, esquemas de proceso, comités, manuales, procesos de reciclaje, manual de elaboración de reportes de sustentabilidad, sistemas de reporte: indicadores, sistematización de información, etc.

5.3.3.2 INFRAESTRUCTURA GENERAL

Documentos que demuestren el conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el funcionamiento y desarrollo de la actividad hotelera en cuestión hídrica o en materia ambiental.

Ejemplos:

Planta de tratamiento de agua residual, Sistema de colecta de agua de lluvia, planta potabilizadora; etc.

5.3.3.3 INSTALACIONES AHORRADORAS

Documentos que dan cuenta de los dispositivos de bajo consumo con los que cuenta el hotel, tanto en habitaciones, áreas públicas, áreas de empleados, cocina, áreas de recreación o lavandería.

Ejemplos:

Fichas técnicas de los productos instalados, mediciones directas del gasto.

5.3.3.4 METODOLOGÍAS DE USO

Documentos que dan cuenta de los procesos y metodologías de uso del agua.



Ejemplos:

Procedimientos de limpiezas de las diversas áreas, preparación de alimentos, riego, llenado y mantenimiento de albercas, humedales, etc.

5.3.3.5 MANTENIMIENTO

Toda evidencia sobre el proceso de mantenimiento que realiza el hotel para evitar fugas, mantener el agua en buenas condiciones y calidad.

Ejemplos:

Manuales de procedimientos de mantenimiento, limpieza de cisternas, tinacos, procedimientos o programas para detección de fugas, etc.

5.3.3.6 FORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y USO RACIONAL.

Documentos tales como informes, publicaciones, pizarrones, plan de capacitación, o cualquier otro relacionado con formación de colaboradores en temas de ahorro de agua, comunicación hacia colaboradores y huéspedes para concientizar, así como para fomentar el uso racional del agua.

Ejemplos:

Fotos de pizarras, tarjetas para huéspedes, manuales de comunicación interna, plan anual de capacitación, etc.

5.3.3.7 MEJORA CONTINUA.

Documentos que evidencien cualquier tipo planeación, proceso o metodología en búsqueda de la mejora continua, de la implementación de mejores procesos, etc.

Ejemplos:

Campañas de captura de ideas, eventos de mejora continua (Kaizen), planeación estratégica indicadores, etc.

5.3.3.8 RESPONSABILIDAD SOCIAL

En esta sección se pretende el que sea sustentado documentalmente tres ámbitos básicos de la Responsabilidad Social:

- Calidad de vida en la empresa,
- Ética empresarial y,
- Vinculación de la empresa con la comunidad.



Ejemplos:

- Políticas, códigos y reglamentos.
- Manuales y procedimientos.
- Evidencias de acción certificadas.
- Evidencias de acción no certificadas.
- Reconocimientos de terceros.
- Reportes públicos auditados.
- Reportes públicos no auditados.

5.3.3.9 ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA

Sobre las fotografías: Se aceptan únicamente cuando sean relevantes, deben estar dentro de un documento específico, acompañadas de una explicación y/o dentro de un reporte.

Ejemplo:

Fotografías de instalaciones con acceso adecuado para silla de ruedas, dentro de un catálogo con descripción de áreas y usos.

5.4 CIERRE Y LIBERACIÓN DE LA GUÍA DE EVALUACIÓN

Todos los indicadores de la Guía de evaluación diagnóstico deben ser contestados, sin dejar preguntas en blanco.

Cuando la Guía de evaluación esté **contestada al 100%** y esté seguro de todas sus respuestas, deberá liberar la Guía de evaluación antes de la fecha límite establecida para el cierre.

IMPORTANTE: La liberación de la Guía de evaluación implica el cierre de éste y el envío a la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo para su evaluación. **Una vez liberado, usted ya no podrá regresar a hacer ningún cambio**, pues ya no estará disponible su Guía de evaluación en el sistema.

5.5 REPORTE DE RESULTADOS

Tras la notificación de obtención del Distintivo Hotel Hidro Sustentable® VI Edición 2017, usted podrá obtener su **reporte de resultados**.

De acuerdo al proceso, la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo notificará por correo electrónico y por teléfono a aquellos Hoteles.

La calificación mínima aprobatoria en la evaluación es de 75 puntos.



6 COSTOS

El proceso de postulación antes mencionado no tiene costo, salvo las visitas de validación que el Auditor Ambiental de la Alianza de en relación con los viáticos, o bien, de los honorarios del auditor ambiental que el postulante quisiera contratar por cuenta propia.

Las mejoras, modificaciones e inversiones que el hotel decida realizar correrán por su cuenta.

IMPORTANTE: En caso de que ya se haya acordado una fecha para la verificación y por algún motivo el hotel cancele, **los costos que se generen por cancelaciones y/o cambios** en los boletos de avión o autobús **serán con cargo al hotel.**

7 CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO

La información presentada por el hotel en todo el proceso para la obtención del Distintivo será verificada únicamente por el Comité Evaluador integrado por representantes de la Alianza.

Toda la información proporcionada por los hoteles mientras estén en el proceso de postulación así como aquellos que no hayan alcanzado los estándares establecidos, será manejada de manera confidencial.

8 PARTICULARES

8.1 VISITAS DE ASEGURAMIENTO

La visita de aseguramiento por el experto ambiental se realizará a aquellos hoteles que estén cercanos al índice de cumplimiento de los estándares establecidos por la Alianza. La visita de aseguramiento por ningún motivo va dirigida a emitir recomendaciones para cumplir los créditos.

8.2 HOTELES DE CADENA

En caso de que el hotel postulante pertenezca a una Cadena, se deberá realizar un proceso de obtención por cada uno de los hoteles y se realizará de forma independiente. El Distintivo se le otorgará únicamente a los hoteles que hayan alcanzado el índice de cumplimiento establecido y no a la Cadena hotelera.

8.3 VALIDEZ DEL DISTINTIVO

El Distintivo tendrá una validez de un año y es anualmente renovable.

A los hoteles galardonados se les entrega una placa que los acredita como “Hotel Hidro Sustentable” la cual pueden colocar en un lugar visible dentro de sus instalaciones.



Si en el periodo de vigencia se producen cambios en las conductas, instalaciones o gestión del hotel que afecten los resultados obtenidos en el diagnóstico, la Alianza podrá suspenderle o retirarle el uso del Distintivo hasta que se pronuncie al respecto.