



Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo

Guía de participación para el proceso de obtención del Distintivo Hotel Hidro Sustentable® Edición 2024

Fundación Helvex
10/01/2024



1 CONTENIDO

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



2 INTRODUCCIÓN

Esta guía tiene el propósito de orientarle en el proceso de participación para contestar el Guía de evaluación de diagnóstico, necesario para la obtención del Distintivo Hotel Hidro Sustentable® Edición 2024. Si quiere obtener información sobre el uso de la plataforma consultar el manual y/o tutoriales.

3 PROCESO DE OBTENCIÓN

3.1 REGISTRO

Registrar al hotel en la página de Internet (<http://distintivo.fundacionhelvex.org>). Al hacerlo, se le enviará un correo electrónico de bienvenida e información para realizar una aportación por medio de un donativo.

3.2 INSCRIPCIÓN

El hotel debe de enviar el comprobante de pago al correo fundacion@helvex.com.mx con nombre del hotel, este debe de coincidir con el nombre capturado en el registro. El hotel quedará inscrito al comprobar una la aportación del donativo.

Al comprobar la aportación del donativo, el hotel recibirá un correo con su recibo y se le habilitará la Guía de Autoevaluación.

3.3 EVALUACIÓN

El hotelero deberá contestar el 100% de los indicadores que se encuentran en la Guía de Autoevaluación, adjuntando evidencia donde muestren sus acciones de mejora.

3.4 EVALUACIÓN AUDITOR-COMITÉ EVALUADOR

Con base a las respuestas de la Guía y las evidencias, la Alianza hará una evaluación y entregará un resolutivo, el cual aparecerá dentro de la misma plataforma.

3.5 VALIDACIÓN EN SITIO

Si la calificación emitida por la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo es aprobatoria (75% de cumplimiento), podrá recibir la visita del auditor ambiental para realizar inspecciones.

Esta visita será acordada con anticipación con el representante del hotel.

El hotel que sea objeto de una validación en sitio tendrá que absorber con los gastos de hospedaje y alimentación del auditor durante el proceso de la visita, esta vista no deberá durar más de 2 días.

3.6 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/REGISTRO

A partir del 20 de febrero al 12 de mayo de 2024 podrá registrar a su empresa dentro del proceso del Distintivo Hotel Hidro Sustentable®

A partir del 20 de febrero al 14 de Junio de 2024 podrá inscribir a su empresa dentro del proceso del Distintivo Hotel Hidro Sustentable®

4.2 APERTURA DE GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

Lunes 12 de marzo de 2024, siempre y cuando haya realizado la inscripción de su empresa.

4.3 CIERRE DE GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

Domingo 23 de junio de 2024.

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 autoevaluación que le corresponda responder, deberá haberse registrado previamente en el sistema electrónico (<http://distintivo.fundacionhelvex.org>) y posterior realizar los trámites para la inscripción.

El participante tendrá que crear un registro nuevo para su Hotel en caso de no estar registrado.

Una vez completa su inscripción, se le asignará a su Hotel el acceso a la Guía de autoevaluación.

5.2 ESTRUCTURA DE LA GUÍA DE EVALUACIÓN

Las Guías de autoevaluación tienen ocho secciones básicas que corresponden a los 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 existe respuesta 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 esta 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.

En dado caso de contestar las opciones **No** es porque el hotel no cuenta con tal instalación, estrategia, manual, etc; "esto quiere decir que podría tenerla" por lo cual el participante tendrá que justificar la ausencia del parámetro mencionado, las razones por las que un participante podría contestar con las opciones **No**, pudiera ser por requerimientos técnicos y/o económicos, pero deberán de justificar su respuesta con evidencia que soporte el comentario.



También se podrá justificar con un **Compromiso de implementación** a largo plazo, mostrando evidencia de los periodos de implementación mencionados en los compromisos de implementación.

5.3.1.1.2 PREGUNTAS ABIERTAS

En estas 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 (m³, Kg/cm², etc.)

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: 4 ¿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 o de empleados.

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, plan 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
- 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 el Guía de evaluación antes de la fecha límite establecida para el cierre.

IMPORTANTE: La liberación del 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® Edición 2024, 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%.

6 COSTOS

El proceso de postulación antes mencionado tendrá un costo general de \$18,800.00, además de los viáticos durante el proceso de validación realizados por el Auditor Ambiental de la Alianza.

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

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 esté 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 les 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 período 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.