

Manual de usuario



Contenido

1. Introducción	3
1. Manual de usuario	4
1.1. Acceso a la calculadora.	4
1.2. Medición con la calculadora.....	5
1.3. Elaborando un plan de acción	12

1. Introducción

El mayor reto para la sostenibilidad del sector turismo, es el dotar de instrumentos eficaces y transparentes que ayuden a los participantes del sector a transitar hacia una industria más sostenible. Durante los últimos 20 años, diversos esfuerzos nacionales e internacionales se han hecho para establecer criterios, estándares que contribuyan a verificar el desempeño ambiental y de sostenibilidad en el sector turístico.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México mediante su iniciativa *Sector Privado y Agenda 2030* busca: Impulsar e incentivar la participación activa y orientada al impacto efectivo en materia de desarrollo sostenible del sector privado en la Agenda 2030, así como, la movilización de recursos de este sector, mediante: a) el establecimiento de espacios de diálogo, b) el desarrollo de una plataforma innovadora de servicios para el sector privado; y c) la implementación de 3 proyectos pilotos en sectores estratégicos de la economía mexicana. Uno de estos proyectos piloto está orientado al sector turístico y en particular al sector hotelero con el objetivo de involucrar activamente a hoteles grandes y pequeños de este sector en el logro de la Agenda 2030 a partir de una Calculadora de sostenibilidad y del acompañamiento en el desarrollo e implementación de rutas críticas para fortalecer su impacto y contribución a la Agenda.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es un plan de acción compuesto por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas. Sus objetivos representan un marco de referencia muy importante para los actores del desarrollo en todos los niveles.

La relación entre el turismo y los ODS es muy estrecha ya que, por un lado, el ideal del desarrollo sustentable aspira a poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Por su parte, el turismo bien planificado puede contribuir a lograr un equilibrio entre las necesidades actuales de desarrollo económico y de bienestar para las poblaciones y al mismo tiempo las necesidades de largo plazo de conservación y restauración del patrimonio natural y cultural de que lo sustenta.

La calculadora de sostenibilidad es una herramienta informática propiedad del PNUD que permite a los propietarios o responsables de las operaciones de hoteles, medir el grado de contribución que tienen las operaciones del hotel a favor de la Agenda 2030 y de los objetivos de desarrollo sostenible. La calculadora mide el desempeño de 72 indicadores organizados en 23 temas de los 5 pilares de la Agenda 203: Personas, Paz, Prosperidad, Planeta y Alianzas. En el anexo 1 Se presenta una lista de estos pilares, temas e indicadores.

En la calculadora permitirá a los usuarios registrados medir el desempeño sostenible de las operaciones del hotel en dos modalidades: con autodeclaración y con verificación de evidencias. En el apartado 1 se presentan los procedimientos para ambos casos.

1. Manual de usuario

1.1. Acceso a la calculadora.

Los usuarios podrán acceder a la calculadora en dos rutas (Ver Figura 1).

1. Al darle clic en la opción “Herramientas” el menú principal de la plataforma de Sector Privado del PNUD. Esto lo llevará a la página con el listado de herramientas. Allí deberá dar clic en “Calculadora” y desde allí dar clic en “Calculadora” (Ver figura 2)
2. Al darle clic en la opción “Registrarme o ingresar” del menú de la esquina superior derecha

Figura 1 Acceder a la calculadora desde el portal de sector privado del PNUD

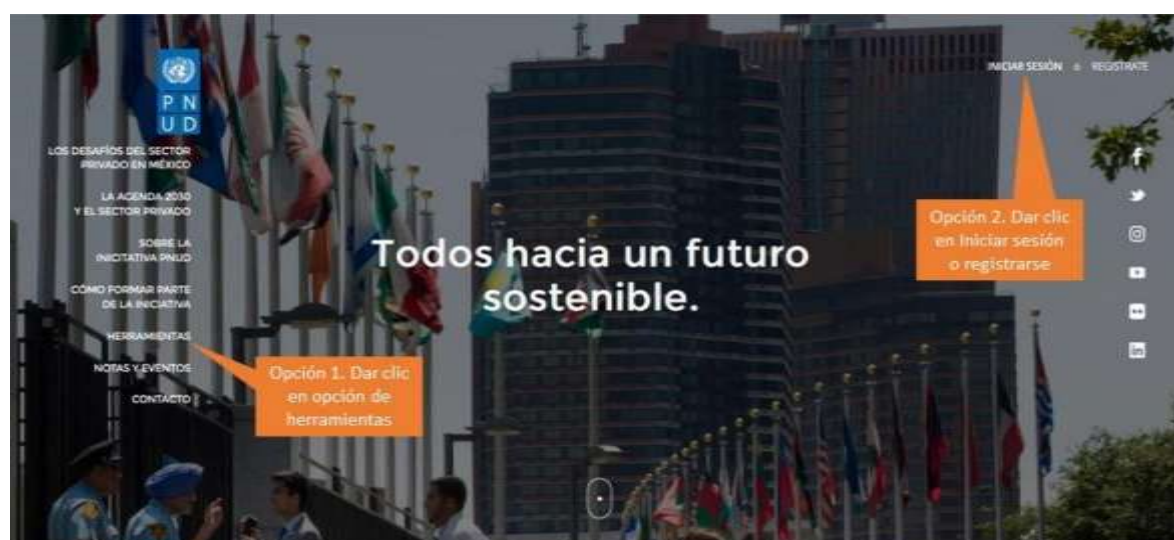
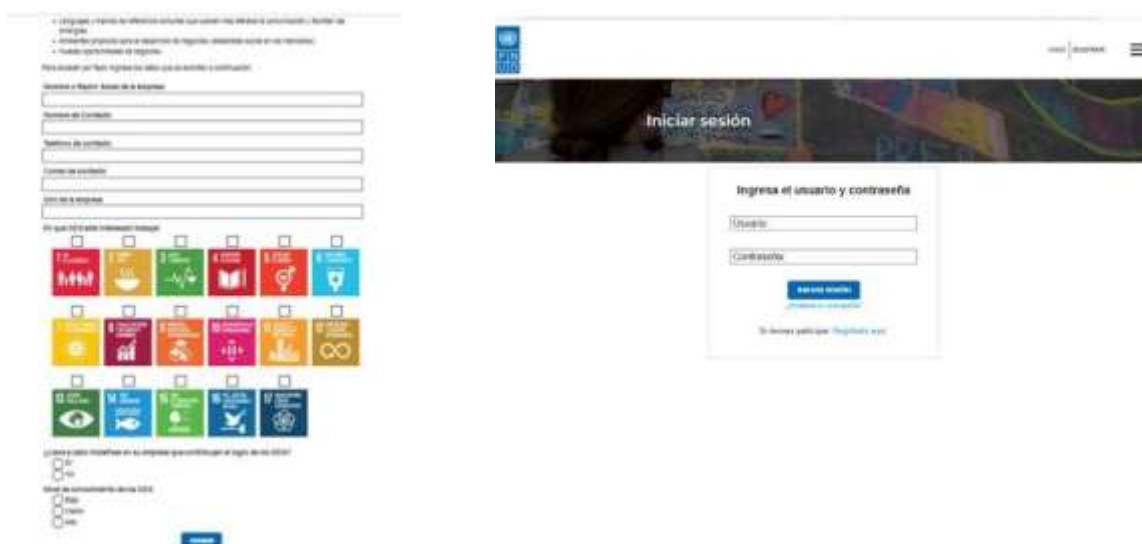


Figura 2 Acceso a la calculadora desde el menú de herramientas



Figura 3 Formularios de registro a nuevos usuarios y de ingreso a usuarios registrados



The figure displays two screenshots of the application interface. The left screenshot shows a registration form with the following fields: 'Nombre de usuario', 'Correo electrónico', 'Contraseña', and 'Confirmar contraseña'. Below these fields is a section titled '¿En qué SDG estás interesado?' featuring a grid of 17 Sustainable Development Goals (SDGs) icons. At the bottom, there are checkboxes for '¿Quieres recibir noticias?' and '¿Quieres recibir correos?' and a 'Registrar' button. The right screenshot shows a login form with the title 'Iniciar sesión' and fields for 'Usuario' and 'Contraseña'. A 'Iniciar sesión' button is located below the fields. At the bottom, there is a link for '¿Olvidaste tu contraseña?'.

1.2. Medición con la calculadora

Una vez que ha ingresado, el usuario tiene verá el listado de hoteles en los que ha hecho una evaluación y en caso de que sea la primera ocasión no verá ningún hotel listado.

También tiene tres botones (Ver figura 4):

Logout: Para salir de la calculadora

Nuevo cuestionario: Para hacer una medición del desempeño del hotel en los que deberá agregar evidencia del cumplimiento del tema que se pregunta.

Ejercicio de evaluación: Es una medición con autodeclaración, en cuyo caso, los resultados son preliminares y no pueden hacerse públicos pues no se han constatado el cumplimiento. Los resultados son indicativos y le sirven al usuario para identificar en qué nivel se encuentra, antes de contar con una opinión de un tercero

Figura 4 Pantalla de inicio de la calculadora



Los dos formularios que se encuentran en “Nuevo formulario” y en “Ejercicio de evaluación” son idénticos, la diferencia principal entre ambos es que, en el primer caso, los resultados se almacenan en la base de datos y el resultado será entregado una vez que el evaluador verifique las evidencias.

El formulario está conformado por las siguientes seis secciones:

Sección 1. Datos generales del establecimiento

Sección 2. Indicadores para el pilar Personas

Sección 3. Indicadores para el pilar Paz

Sección 4. Indicadores para el pilar Prosperidad

Sección 5. Indicadores para el pilar Planeta

Sección 6. Indicadores para el pilar Personas

En cada una de ellas se encuentran preguntas que el usuario deberá seleccionar y en su caso ingresar los valores correspondientes (Ver figura 5 y 6). Al finalizar la pregunta existen dos íconos:



Estos íconos activan ventanas emergentes. En el primero de ellos se muestra una ventana con la función de agregar archivos que muestren evidencia del cumplimiento de lo solicitado en la

pregunta. En el segundo ícono se muestra ayuda o ejemplos de lo solicitado en esta pregunta (Ver figura 6)

Figura 5 Captura de pantalla de la sección 1. Datos generales



Sección 1. Datos generales

Nombre	<input type="text" value="Panzacola"/>
Estado	<input type="text" value="Tlaxcala"/>
Municipio	<input type="text" value="Calpulalpan"/>
Tipo de destino	<input type="text" value="Zona rural"/>
Vocación de servicio	<input type="text" value="Rústico"/>
Número total de cuartos	<input type="text" value="45"/>
Cuartos disponibles promedio	<input type="text" value="45"/>
Cuartos ocupados promedio	<input type="text" value="40"/>
Tarifa promedio (en pesos)	<input type="text" value="850"/>
Huéspedes atendidos en el último año	<input type="text" value="4500"/>
REVPAR	<input type="text" value="0"/>
Costo por cuarto ocupado	<input type="text" value="400"/>
Número total de colaboradores	<input type="text" value="30"/>

Figura 6 Funciones de agregar archivos o mostrar ayuda contextual



Sección 2. Personas
Accesibilidad

1. ¿Con cuáles de las siguientes facilidades en infraestructura para personas discapacitadas cuenta el hotel?

- ☒ a) ascensores
- ☐ b) rampas o mesetas
- ☒ c) rampas
- ☒ d) escaleras
- ☐ e) elevadores/plataformas
- ☒ f) baños
- ☐ g) estacionamientos
- ☐ h) vestidores/baños
- ☒ i) señalética
- ☐ j) instalaciones acondicionadas
- ☒ k) otras

2. Porcentaje de cuartos habilitados para personas discapacitadas

☐ 0 ☐ 25 ☐ 50 ☐ 75 ☐ 100

3. Porcentaje de personal capacitado en atención a clientes con discapacidades

☐ 0 ☐ 25 ☐ 50 ☐ 75 ☐ 100

Ventana emergente para agregar un archivo con evidencia de cómo se cumple con el indicador

Ventana emergente con definiciones o ejemplos del tema que se está preguntando

Al completar las preguntas de las seis secciones, el usuario da clic en el botón Calcular y el sistema hará los cálculos y le mostrará una página con resultados como los que se muestran en la figura 8.

Figura 7 Completado el formulario dar clic en Calcular para guardar los datos ingresados y calcular



The screenshot shows a questionnaire form with various sections and a 'Calcular' button at the bottom right. The sections include:

- Checkboxes for:
 - ☒ A) NORMs
 - ☒ B) ISO 26000
 - ☐ C) GRI
 - ☒ D) CEO Water Module
 - ☐ E) Certificaciones ambientales
 - ☒ F) ODS
 - ☐ G) Otra
- 66. Porcentaje de proveedores con cartas de compromiso o contratos con consideraciones ambientales y sociales (0, 10, 20, 30)
- 67. Número de alianzas con actores de la sociedad civil (0, 1, 2, 3 o más)
- 68. Número iniciativas externas y membresías sectoriales en temas sociales y ambientales (0, 1, 2, 3 o más)
- 69. Porcentaje de los ingresos destinado a iniciativas de desarrollo local (0, 1, 2, 3 o más)
- 70. Porcentaje de clientes con interés en aspectos de sostenibilidad (0, 10, 20, 30)
- 71. Porcentaje de clientes recurrentes (0, 10, 20, 30)
- 72. Número de campañas para la comunicación/información con el cliente acerca de la sostenibilidad (0, 1, 2, 3 o más)

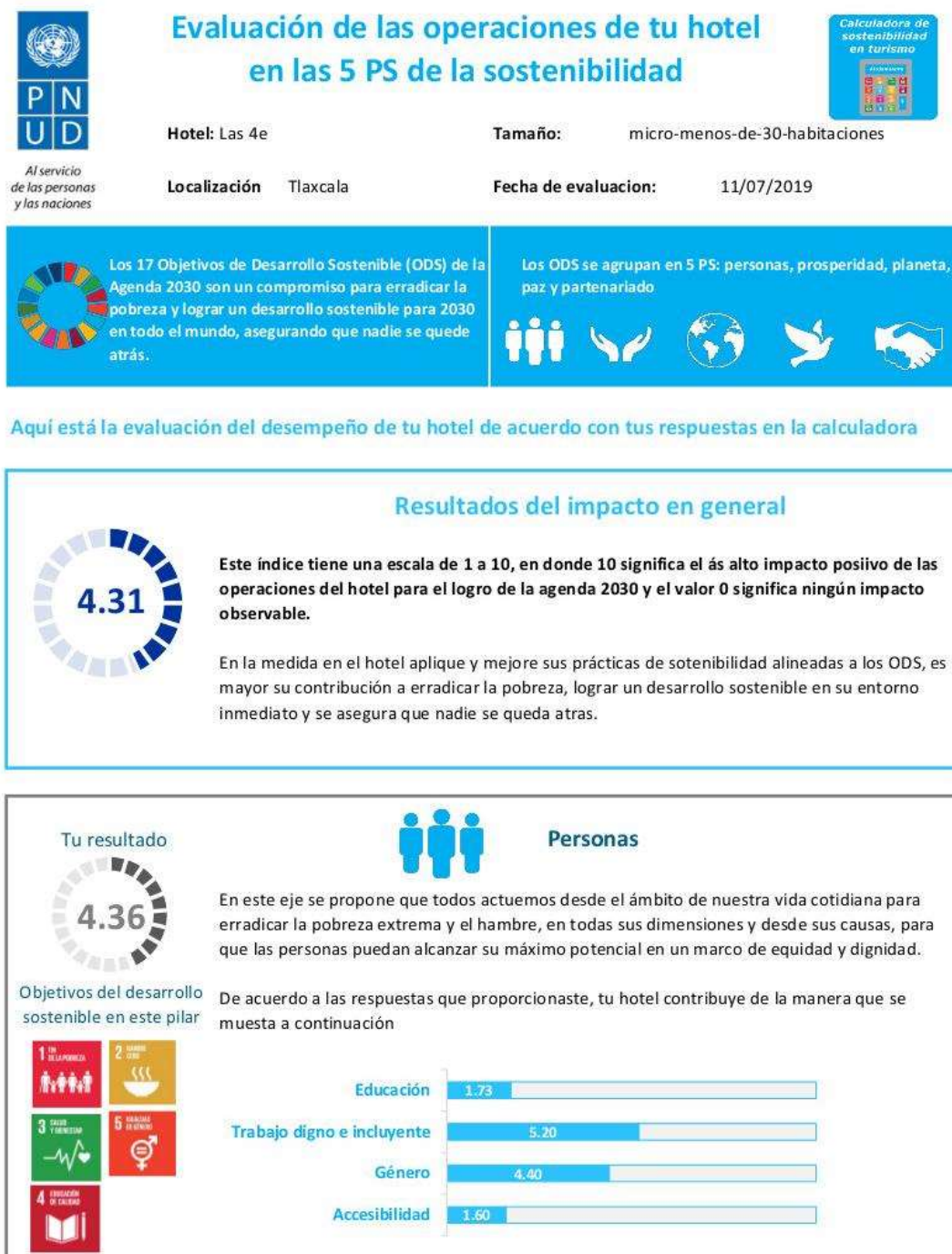
At the bottom right, there is a 'Calcular' button.

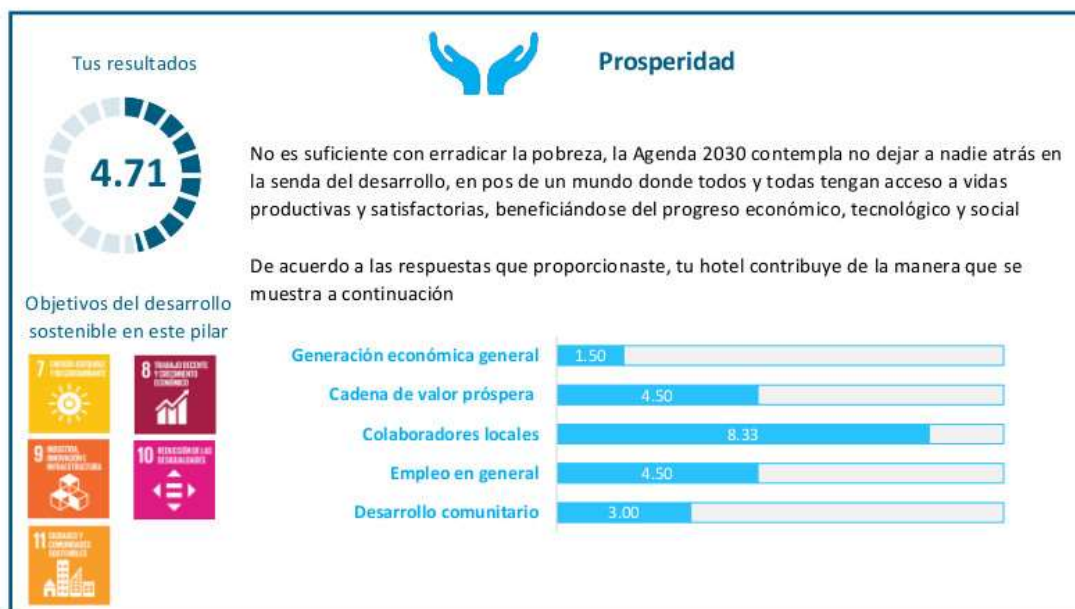
En la pantalla de resultados se muestran los resultados (en una escala de 0 a 10 para cada uno de los pilares de la Agenda 2030). También existen dos botones que el usuario puede utilizar para descargar un reporte detallado y 2 generar un plan de acción para incrementar el desempeño de la empresa

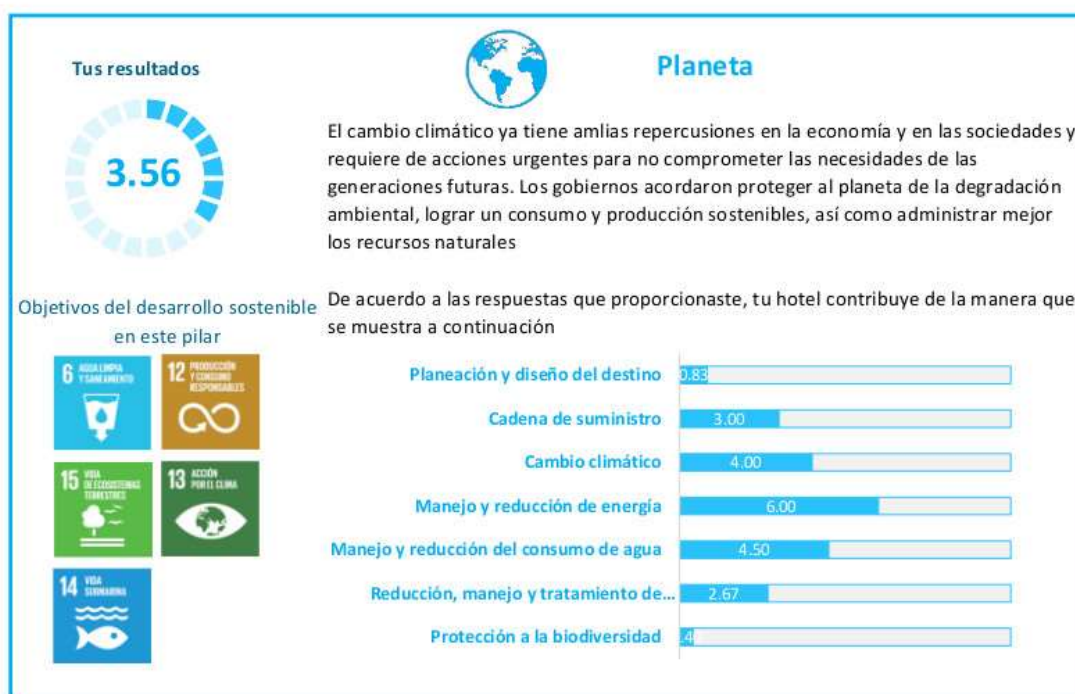
Figura 8 Pantalla de resultados



Figura 9 Ejemplo de reporte generado por la calculadora







Con estos resultados puedes elaborar un plan para incrementar el impacto de las operaciones del hotel hacia los objetivos del desarrollo sostenible

Mayores informes

Joel Narvaez

joel.narvaez@undp.org

Al dar clic en Hacer plan de acción, el sistema muestra un nuevo formulario como el que se muestra en la figura 10. En esta plantilla, se muestran los cinco pilares de la agenda 2030, con una muy breve descripción de lo que incluye. Tiene un primer campo para agregar un objetivo SMART (Específico, medible relevante, alcanzable y en tiempo determinado). Para estos cambios a lograr, se solicitan una o más acciones (se agregan nuevos campos al dar clic en el botón “+”), indicando la actividad, el indicador de cumplimiento de la actividad el responsable dentro de la empresa y la fecha de cumplimiento

Plan de acción para incrementar la contribución del hotel en las 5 PS de la sostenibilidad

Hotel San Isidro

Fecha de elaboración: 12/12/2018

Personas

En este eje el propósito que todos acordamos desde el Comité de Gestión es contribuir para avanzar la política ambiental y al personal, en todas las dimensiones y niveles del negocio, para que las personas puedan avanzar en su máximo potencial en un marco de equidad y dignidad.

¿Cuál es el resultado que quieres lograr en un lapso de 03 a 90 días?

Desarrollar un manual, matriz, sistema y actualizarlo en el marco de líneas definidas

Implementar la participación de mujeres en el equipo de sostenibilidad

No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Fecha
1	Elaborar nuevas perfiles de puestos	% de mujeres que participan en la e	Recursos Humanos	12-03-2019
2	Realizar capacitaciones de personal	% de mujeres en puestos de liderazgo	Recursos Humanos	30-03-2019

PAE

Una parte esencial que ningún hotel se debería omitir es trabajar en las relaciones y cooperar en particular entre el personal y el ambiente de su territorio. La promoción de la paz y la justicia es requisito indispensable para la dignidad humana. Sin mundo libre de violencia, lejos del miedo y de la inseguridad, responsabilizándose a sí mismos por sus acciones.

¿Cuál es el resultado que quieres lograr en un lapso de 03 a 90 días?

Desarrollar un manual, matriz, sistema y actualizarlo en el marco de líneas definidas

Desarrollar en la cultura y promoción del patrimonio cultural

No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Fecha
1	Elaborar una guía de los estándares	% de trabajadores sensibilizados con	Gerencia general	15-03-2019

Prosperidad

En su cultura que privilegia la persona, la Agencia [PS] contempla en cada y toda parte de la gestión del desarrollo, en pos de un mundo donde todos y todas tengan acceso a todos productos y servicios, beneficiándose del progreso económico, tecnológico y social.


¿Cuál es el resultado que quieres lograr en un lapso de 03 a 90 días?

Desarrollar un manual, matriz, sistema y actualizarlo en el marco de líneas definidas


Implementar los beneficios sociales de los operadores del hotel

Al finalizar el llenado del formulario, se da clic en guardar y se genera un archivo en formato PDF on este plan de acción como el que se muestra en la figura 11.

Figura 11 Ejemplo de plan de acción para imprimir generado por la calculadora



Plan de acción para incrementar la contribución del hotel en las 5 PS de la sostenibilidad



Hotel

Personas

En este eje se propone que todos actuemos desde el ámbito de nuestra vida cotidiana para erradicar la pobreza extrema y el hambre, en todas sus dimensiones y desde sus causas, para que las personas puedan alcanzar su máximo potencial en un marco de equidad y dignidad.

¿Cuál es el resultado que planeas lograr en un lapso de 60 a 90 días?

Debe ser, específico, medible, relevante y alcanzable en el marco de tiempo señalado


Construir una "rampa" para facilitar el acceso a la playa para personas en silla de ruedas. Habilitar una habitación para personas con capacidades diferentes.

Acciones Anota mínimo una acción que debes completar para lograr los cambios propuestos, también anota quien en tu empresa es responsable de lograr esta acción y la fecha de la finalización

Ahau Tulum

Fecha de elaboración 11/19/2019

No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Fecha de realización
1	CONSTRUIR UNA RAMPA DE ACCESO A LA PLAYA PARA SILLA DE RUEDAS	FOTO DE LA RAMPA/DISEÑO DE LA MISMA	MANTENIMIENTO	02/18/2020
2	Acondicionar baño habitación para uso de personas con capacidades diferentes	Diseño y planos del mismo	Mantenimiento y Guest Services	02/17/2020
3	Habilitar habitación para uso de personas con capacidades diferentes.	Diseño y planos del mismo	Mantenimiento y Guest Services	02/16/2020



Paz

Este pilar reconoce que ningún nivel de desarrollo será sostenible si las naciones no viven en paz entre ellas y al interior de sus territorios. La promoción de la paz y la justicia es requisito indispensable para la dignidad humana. Un mundo libre de violencia, lejos del miedo y la impunidad, comprometiéndose a construir sociedades justas e inclusivas.


¿Cuál es el resultado que planeas lograr en un lapso de 60 a 90 días?

Debe ser, específico, medible, relevante y alcanzable en el marco de tiempo señalado

Generar intercambios con comunidades en lo que respecta a costumbres y culturas para lograr un beneficio mutuo entre las comunidades y nuestros colaboradores.

Acciones Anota mínimo una acción que debes completar para lograr los cambios propuestos, también anota quien en tu empresa es responsable de lograr esta acción y la fecha de la finalización

No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Fecha de realización
1	Vistas a cooperativas en Punta Allen	Intercambio de experiencias	Ecología	11/30/2019
2	Vista de las cooperativas a nuestras propiedades	Intercambio de experiencias	Ecología y Gerencia General	01/18/2020
3	0	0	0	0



Prosperidad

No es suficiente con erradicar la pobreza, la Agenda 2030 contempla no dejar a nadie atrás en la senda del desarrollo, en pos de un mundo donde todos y todas tengan acceso a vidas productivas y satisfactorias, beneficiándose del progreso económico, tecnológico y social


¿Cuál es el resultado que planeas lograr en un lapso de 60 a 90 días?

Debe ser, específico, medible, relevante y alcanzable en el marco de tiempo señalado

Crear ferias del empleo y cursos tangibles como clases de Francés o de cocina así como crear cross training con los empleados.

Acciones Anota mínimo una acción que debes completar para lograr los cambios propuestos, también anota quien en tu empresa es responsable de lograr esta acción y la fecha de la finalización

No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Fecha de realización
1	Feria del empleo mensual	Habilitar el programa con RH	RH	02/13/2020
2	Cursos de Francés a todos los empleados	Evaluación mensual	RH	02/21/2020
3	Programas de Cross Training	Evaluación por departamento	RH y capacitación	02/18/2020



Planeta

El cambio climático ya tiene amplias repercusiones en la economía y en las sociedades y requiere de acciones urgentes para no comprometer las necesidades de las generaciones futuras. Los gobiernos acordaron proteger al planeta de la degradación ambiental, lograr un consumo y producción sostenibles, así como administrar mejor los recursos naturales

¿Cuál es el resultado que planeas lograr en un lapso de 60 a 90 días?

Debe ser, específico, medible, relevante y alcanzable en el marco de tiempo señalado

Reducir el consumo de agua anualmente y el consumo de energía.

Acciones Anota mínimo una acción que debes completar para lograr los cambios propuestos, también anota quien en tu empresa es responsable de lograr esta acción y la fecha de la finalización

No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Fecha de realización
1	Instalar medidores para el agua	Bitácoras de medición diaria	matto	02/18/2020
2	Reducción de uso de refrigeración general	Bitácoras de medición y	Matto	02/18/2020
3	Reducción en uso de Diesel	Reducir la carga de energía	Matto	02/18/2020



Alianzas

Ante retos globales es indispensable movilizar recursos de toda fuente disponible, más allá de las finanzas públicas. Se impulsarán mecanismos de cooperación internacional y alianzas con el sector privado, vigilando que dichos recursos se ejerzan de forma eficiente en beneficio de los más vulnerables.

¿Cuál es el resultado que planeas lograr en un lapso de 60 a 90 días?

Debe ser, específico, medible, relevante y alcanzable en el marco de tiempo señalado

Acordar con proveedores el uso mínimo de plásticos y reducir la huella de carbono

Acciones Anota mínimo una acción que debes completar para lograr los cambios propuestos, también anota quien en tu empresa es responsable de

No.	Acción 1	Indicadores	Responsable	Fecha de realización
1	Contactar proveedores para proponer reducción de uso de plástico	Contratos o acuerdos firmados/fotografías	Compras, Gerencia, AyB	02/19/2020
2	0	0	0	#####
3	0	0	0	#####