



Implementación de Buenas Prácticas en Sustentabilidad para la Operación Hotelera de Isla Holbox

Playa Del Carmen Q. Roo a 12 de enero de 2017

REPORTE FINAL

PRIMERA ETAPA- IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS EN SUSTENTABILIDAD PARA LA OPERACIÓN HOTELERA DE ISLA HOLBOX

ACTIVIDADES COMPRENDIDAS DE JUNIO A NOVIEMBRE DE 2016

El programa de buenas prácticas en sustentabilidad para la operación hotelera de Isla Holbox tiene como objeto la implementación de un sistema de administración ambiental en los 12 hoteles participantes, buscando así la reducción de los consumos de agua, energía eléctrica, Gas LP y también la reducción y el buen manejo de los residuos sólidos urbanos y residuos peligrosos, buscando también concientizar a todos los colaboradores sobre la importancia de la aplicación de buenas prácticas ambientales dentro del hotel y en la comunidad y dentro del APFF de Yum Balam.

La implementación de un sistema de administración ambiental con el desarrollo de toda la documentación necesaria y la corrección de áreas de oportunidad tiene como tiempo mínimo un año de aplicación dentro de un hotel, para el caso de este proyecto debido a los tiempos administrativos y de disponibilidad de fondos del donante, se dividió en 2 fases de 6 meses cada una. La primera fase comprende de junio a diciembre de 2016.

La actividad inicial de este proyecto consistió en la realización de un diagnóstico de buenas prácticas ambientales dentro de la operación hotelera, esto por medio de un check list y un recorrido por las principales áreas operativas del hotel, tales como Gerencia, Alimentos y Bebidas, Ama de llaves o Habitaciones, Lavandería y Mantenimiento. Este recorrido de diagnóstico consta también de la

revisión de las instalaciones, entrevista a los colaboradores y la revisión documental que el hotel tenga (permisos, manuales, procesos, etc). Las buenas prácticas como ya se ha mencionado se enfocan en reducir los consumos de energía eléctrica, gas LP, Agua, Residuos sólidos urbanos y residuos peligrosos. Cabe agregar que también estas buenas prácticas ambientales involucran algunos aspectos como los del buen manejo de productos químicos y también la comunicación de esfuerzos en materia de conservación ambiental, hacia los colaboradores, huéspedes, proveedores y comunidad.

La realización del recorrido de diagnóstico fue del 27 de Junio al 02 de Julio de 2016, realizando la evaluación de 2 hoteles por día (Cada consultor se encargó de un hotel). Quedando de la siguiente manera:

HOTEL	FECHA
Casa Sandra	27 de junio de 2016
Las Nubes	27 de junio de 2016
Mawimbi	28 de junio de 2016
Casa Tortugas	28 de junio de 2016
Hotel la Palapa	29 de junio de 2016
Hotel Amaité	29 de junio de 2016
Hotel Takiwara	30 de junio de 2016
Casa Blathá	30 de junio de 2016
Hotel Holbox Dream	01 de julio de 2016
Hostel la Tribu	01 de julio de 2016
Hacienda la Catrina	02 de julio de 2016
Hotel los Arcos	02 de julio de 2016

Productos de este diagnóstico Inicial se tienen:

- Diagnóstico Inicial con observaciones y recomendaciones de cada uno de los hoteles participantes (Sección de anexos en carpeta digital Número 1).
- Anexo Fotográfico con evidencias y comentarios de cada uno de los hoteles participantes (Sección de anexos en carpeta digital Número 1).



- Resumen ejecutivo con el desempeño de cada uno de los hoteles participantes (Sección de anexos en carpeta digital Número 1).

Nota: También se encuentra en la sección de Anexos, Carpeta Número 1, el informe general de los resultados del diagnóstico inicial de estos 12 hoteles.

Posterior al diagnóstico Inicial se plantearon visitas mensuales a los hoteles desarrollando un calendario con base a las necesidades de los hoteles dado a que en temporada alta fue difícil para ellos atender a los consultores:

- Primera visita de seguimiento: del 11 de julio al 16 de julio.
- Segunda visita de seguimiento: 8 de agosto al 13 de agosto
- Tercer Visita de seguimiento: del 24 de agosto al 27 de agosto (Visita extra para ver temas de capacitación y concientización a solicitud de los hoteles)
- Cuarta Visita de seguimiento: del 26 de septiembre al 01 de octubre.

Durante estas visitas se trabajaron temas tales como:

- Revisión de los resultados de los informes del diagnóstico inicial de cada uno de los hoteles con los gerentes.

Esta actividad consistió en verificar cada uno de los criterios del diagnóstico inicial, aclarando dudas, explicando las observaciones, recomendaciones y también obteniendo retroalimentación de cada uno de los gerentes para determinar las áreas de oportunidad a atacar.

- Elaboración de la política ambiental de cada uno de los hoteles (sección de anexos, carpeta número 2)

La política ambiental es la base o “columna vertebral” de todas las acciones ambientales que el hotel realiza, esta es creada siguiendo ciertos criterios como, por ejemplo: Cumplir con la legislación ambiental vigente, cuidado del agua, la energía, la buena gestión de residuos, etc.



Cada hotel adapta la política ambiental a su filosofía y estructura organizacional, siendo una política propia, motivo por el cual, aunque siguen la misma base y objetivo, cada hotel desarrolla su propia y única política ambiental a modo identidad. Esta política debe estar visible y disponible para colaboradores, huéspedes y proveedores.

- Explicación sobre equipos verdes y la conformación de los equipos verdes de cada uno de los hoteles participantes (sección de anexos, carpeta número 3)

Los equipos verdes son el grupo de trabajo que se encargará de dar seguimiento a la implementación de cada una de las buenas prácticas ambientales en cada departamento, en este punto se recomienda que puedan ser los gerentes o responsables de cada área quienes conformen el equipo verde, incluyendo al gerente general, para tener la capacidad de toma de decisión e incentivar al demás personal a adoptar las buenas prácticas ambientales.

- Elaboración de los programas de Ahorro de agua y energía en los hoteles (sección de anexos, carpeta número 5)

Los programas de ahorro de agua y energía son parte de la evidencia escrita de las acciones que el hotel realiza para el cuidado y buen uso de estos recursos, estos programas deben ser de conocimiento general para todos los colaboradores y que conozcan que buenas practicas se deben seguir en cada una de sus áreas.

- Elaboración del Plan de acción para cada una de las áreas de oportunidad detectadas en los hoteles (sección de anexos, carpeta número 4)

El plan de acción es un documento en el cual se colocan las áreas de oportunidad detectadas en el diagnóstico inicial, en este documento se colocan a los responsables de darle seguimiento a cada criterio, costos de la actividad (en caso de tenerlos) y los tiempos de inicio y finalización para cada uno de ellos.

- Charlas de concientización ambiental para colaboradores (relatoría de charlas anexa con lista de asistencia en carpeta número 7)
- Elaboración de programa de manejo de residuos sólidos (sección de anexos carpeta número 8)

En conjunto con los hoteles participantes se trabajó para la identificación de los residuos generados en cada uno de sus departamentos operativos, esto para la elaboración de su programa de manejo de residuos. Una vez identificados estos residuos se plantean los



procedimientos para el manejo de los residuos generados, así como algunas de las estrategias de minimización y la actualización de los diagramas de flujo de los residuos con base a los acopiadores que se tienen al momento.

- Elaboración del Manual del Sistema de Administración Ambiental de cada Hotel (sección de anexos, carpeta 9)

El Manual del Sistema de Administración Ambiental es un concentrado de las acciones realizadas dentro del sistema de administración ambiental de cada hotel, incluyendo en él, la política ambiental, el equipo verde, acciones ambientales a implementar tanto dentro como fuera del hotel, así como algunas propuestas de incentivos o reconocimiento a los colaboradores que mejor participen en pro del medio ambiente. Este manual sirve de evidencia escrita en conjunto con los demás registros generados durante el programa, ante la revisión de alguna autoridad ambiental o algún tour operador que se enfoque en revisar este tipo de criterios.

- Elaboración del Manual de Implementación del Sistema de Administración Ambiental en hoteles (sección de anexos, carpeta 10)

Este Manual es un instrumento de aplicación del Sistema de Administración Ambiental en un nuevo hotel. Este servirá como guía para que el personal de la Asociación de Hoteles de Holbox pueda realizar la aplicación del check list de buenas prácticas ambientales, así como su política ambiental, equipo verde, registros y medición de los indicadores de desempeño.

- Recorrido de seguimiento.

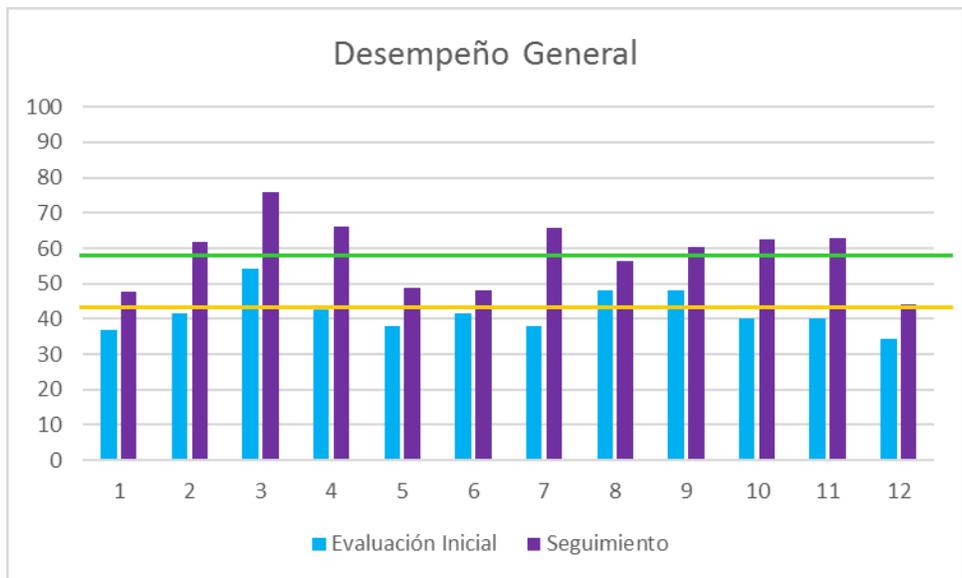
Esta actividad consistió en la re-aplicación del check list de 130 criterios divididos en sus diferentes áreas operativas, el objetivo de esta actividad fue la de identificar los porcentajes de avance de los hoteles en la aplicación de las buenas prácticas ambientales y la generación de la documentación propia del sistema de administración ambiental.

HOTEL	HOTEL	FECHA
Las Nubes	Casa Sandra	31 de octubre de 2016
Casa Las Tortugas	Mawimbi	1 de noviembre de 2016
Amaité	La Palapa	2 de noviembre de 2016
Blat Ha	Takiwara	3 de noviembre de 2016
Hostel Tribu	Holbox Dream	4 de noviembre de 2016
Los Arcos	Hacienda la Catrina	5 de noviembre de 2016

Como producto de este recorrido de seguimiento se tienen:

- Check List con observaciones y recomendaciones de cada uno de los hoteles participantes (Sección de anexos en carpeta digital Número 11).
- Anexo Fotográfico con evidencias y comentarios de cada uno de los hoteles participantes (Sección de anexos en carpeta digital Número 11).
- Resumen ejecutivo con el desempeño de cada uno de los hoteles participantes, comparando los resultados del diagnóstico con el recorrido de seguimiento (Sección de anexos en carpeta digital Número 11).

En resumen, se puede mencionar que tras estos 6 meses de trabajo en la implementación de buenas prácticas ambientales en los hoteles de Holbox se obtuvo un promedio de avance de 16.3 %, esto dado a que durante el diagnóstico inicial los hoteles obtuvieron un promedio de cumplimiento de 41.5 % aumentado a un 58.3 % en el recorrido de seguimiento, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Nota: Más información sobre el desempeño de los hoteles en sus diferentes áreas operativas puede apreciarse en la Carpeta Número 11 del informe general del recorrido de seguimiento de estos 12 hoteles.



Foto 1.- Gerente del Hotel Takywara Bertha Perez, invitando a sus colaboradores a formar parte del equipo verde del hotel.



Foto 2.- Revisión del Diagnóstico Inicial del Hotel Holbox Dream con Gerente General, Ricardo Rodríguez.



Foto 3.- Elaboración de Política Ambiental del Hotel Amaite con el Gerente General Eduardo Pacheco.



Foto 4.- Charla de concientización ambiental impartida en el hotel Las Nubes Holbox, charla para todos los colaboradores de los 12 hoteles participantes.



Además de las visitas mensuales, se llevó un seguimiento vía electrónica y telefónica con todos los participantes, para resolver dudas o comentarios con respecto a la implementación de buenas prácticas, además de forma periódica se les estuvieron enviando infografías sobre medio ambiente y concientización en temas sobre cuidado del agua, residuos, energía, cambio climático, cultura, manglares, vedas, etc. Esta actividad no se contempló en la propuesta, pero se consideró necesaria para reforzar la cultura ambiental de los hoteles y sus colaboradores. (Infografías anexas en carpeta número 12).

TABLA DE DESARROLLO

Objetivo	Resultado esperado	Actividad	Unidad de tiempo												Indicador de desempeño	Fuentes y medios de verificación	Indicador de impacto	Fuentes y medios de verificación	Supuestos y riesgos	% de desarrollo	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
Implementación de un Sistema de Administración Ambiental y Buenas Prácticas en hotelería	Los 12 hoteles cuentan con la capacidad técnica para implementar un Sistema de Administración Ambiental:	1. Diagnóstico e identificación de áreas de oportunidad.	X													Diagnóstico de los hoteles	Reporte Ejecutivo y fotográfico del Diagnóstico		Reportes Inicial e intermedio..	La rotación de personal en el ámbito hotelero puede ser un riesgo para la implementación de un sistema de administración ambiental. Por otro lado las altas temporadas vacacionales también representan un obstáculo debido a que los hoteles pueden enfocarse más a "sacar la operación del hotel"	100 % - Todos los hoteles cuentan con su diagnóstico inicial.
		2. Elaboración de un Plan de Acción para minimizar las áreas de oportunidad detectadas		X	X											Plan de acción desarrollado, con actividades, tiempos y responsables asignados.	Planes de acción firmados por la gerencia				100% - Los hoteles han desarrollado sus planes de acción.
		3 Implementación del Plan de Acción				X	X	X								Implementación de las actividades	Reportes de avances trimestrales por parte del hotel. Política Ambiental desarrollada por cada hotel.				60% - Los hoteles se encuentran trabajando en las áreas de oportunidad de sus planes de acción, algunas de las actividades tienen un plazo aun mayor a los primeros 6 meses de la fase 1 del proyecto. Se buscarán fondos para trabajar la segunda fase de este proyecto y que los hoteles puedan completar la implementación del Sistema de Administración Ambiental.
		4 Elaboración del Manual del Sistema de Administración Ambiental 5. Evaluación Intermedia						X								Manual del Sistema de Administración Ambiental entregado y socializado con los 12 hoteles. Reporte de Evaluación Intermedia del Sistema de Administración Ambiental	Manual firmado por gerencia, digital e impreso Reporte de Evaluación	Los hoteleros y sus colaboradores entienden la importancia de conservar los recursos naturales y estar dentro de las regulaciones establecidas.			En Proceso
Reducir la generación de residuos sólidos urbanos y mejorar el reciclaje	Los 12 hoteles cuentan con un plan de manejo de residuos sólidos urbanos.	Identificación y clasificación de los residuos generados en la operación diaria.		X	X										Identificación y clasificación de los residuos	Listado de los residuos generados en la operación diaria		Plan de manejo de residuos y bitácoras de generación.	No contar con un historial de compras en los cuales se puedan identificar los insumos consumidos en un periodo de tiempo.	100% - Se cuenta con documento de identificación de residuos en los hoteles.	
		Identificación de las estrategias de reducción, reúso y reciclaje de los residuos					X	X							Desarrollo de un plan de acción	Plan de acción firmado por la gerencia y dado a conocer a todo el personal de los 12 hoteles.				100% los hoteles cuentan con su Plan de manejo de residuos y Plan de acción Elaborado.	

		Desarrollo del Plan de Manejo de Residuos sólidos Urbanos.												Implementación y documentación de las actividades marcadas en el plan de acción	Manual de manejo de los Residuos firmado por gerencia y dado a conocer a todo el personal de los 12 hoteles.				100 % Plan de manejo de residuos de cada hotel elaborado.
Reducir el consumo de agua y la generación de aguas residuales	Los 12 hoteles cuentan con su programa de ahorro de agua por escrito.	Identificar todas las buenas prácticas aplicables en el ahorro de agua y colocarlas por escrito.			x									Programa de ahorro de agua identificando las buenas prácticas aplicables a cada uno de los departamentos participantes.	Programa de ahorro de agua firmado por la gerencia general y cada uno de los representantes de los departamentos participantes.	Hoteleros y colaboradores comprenden la importancia del cuidado del agua y aplican las buenas prácticas ambientales.		La posible apatía por parte de algunos colaboradores para aplicar los programas y las buenas prácticas ambientales.	100% - Los 12 hoteles cuentan con su programa de ahorro de agua por escrito.
Reducir el consumo de energía en el hotel.	Los 12 hoteles cuentan con su programa de ahorro de energía por escrito.	Identificar todas las buenas prácticas aplicables en el ahorro de energía y colocarlas por escrito.			x		x							Se identifican los principales tipos de energía utilizados por el hotel y los departamentos consumidores.	Programa de ahorro de energía firmado por la gerencia general y cada uno de los representantes de los departamentos participantes.	Hoteleros y colaboradores comprenden la importancia del cuidado de la energía y aplican las buenas prácticas ambientales.			100% - Los 12 hoteles cuentan con su programa de ahorro de energía por escrito.
Concientización y Educación Ambiental.	El personal de los 12 hoteles reconoce la importancia del cuidado del medio ambiente y llevan a cabo mejores prácticas para la sostenibilidad.	Impartición de 6 Charlas de concientización a los colaboradores de los hoteles participantes en el proyecto.		x										6 charlas de concientización	Listas de asistencia y reporte fotográfico de las charlas.	Los hoteleros y sus colaboradores entienden la importancia de conservar los recursos naturales y estar dentro de las regulaciones establecidas.		Uno de los riesgos en este punto es que los colaboradores no vean la participación de la gerencia y los supervisores, dado a que esto puede restarles importancia a las concientizaciones.	100% - Se han realizado 6 charlas de concientización al personal de los hoteles en los temas de buenas prácticas ambientales y el correcto manejo de los residuos peligrosos. NOTA: Se dio una charla extra al hotel Casa Sandra.

Iniciativas Paralelas.

Durante la implementación de este programa han surgido dos Iniciativas paralelas, que, si bien, son independientes a este programa, los hoteleros participantes consideran que gracias a este programa se ha despertado una mayor conciencia ambiental, lo que ha permitido que la gestión y alianzas sean mucho más rápidas y eficientes:

- Iniciativa ECOCE

Esta iniciativa fue gestionada por la Asociación de Hoteles de Holbox con la Organización ECOCE A.C la cual es una organización sin fines de lucro creada y auspiciada por la industria de bebidas y alimentos (<http://www.ecoce.mx/>).

Esta iniciativa comenzó a operar a finales de septiembre del 2016 recolectando materiales reciclables tales como PET, PEAD y Aluminio en la Isla de Holbox, aunque previamente ha habido toda una planeación para el cruce del auto acopiador, rutas de recolecta etc. Los Hoteles participantes en el Programa de Buenas Prácticas Ambientales se han sumado a esta Iniciativa, para lo cual ECOCE les entrega una bolsa de lona para el acopio de los materiales reciclables y se programan 3 visitas mensuales para la recolecta de los mismos y el traslado fuera de la isla. Se lleva un registro de los materiales entregados por hotel y se van acumulando puntos, los cuales al final del año pueden ser intercambiados por alimentos principalmente.



Foto 5.- Bolsas de lona entregadas por ECOSE a hoteles participantes para el acopio de PET, PEAD o Aluminio.

- Iniciativa ECOLSUR

Esta iniciativa surge a partir de la revisión realizada por la PROFEPA a uno de los hoteles participantes en el programa. Durante esta revisión se tocaron varios de los puntos que el programa de Buenas Prácticas en Sustentabilidad menciona, entre estos puntos, el buen manejo de los residuos peligrosos. El buen manejo de los residuos peligrosos requiere que estos sean entregados a una empresa especializada, para lo cual el hotel realizó el contacto con la empresa ECOLSUR, y a su vez, realizando una propuesta de recolección para los hoteles participantes en el programa. La primer recolecta de residuos peligrosos y de manejo especial fue realizada a finales del mes de septiembre.



Foto 6 y 7.- Empresa ECOLSUR realizando la recolecta de residuos peligrosos y de manejo especial en el hotel Amaite Holbox.

- Se promueve el uso de botellas de Vidrio Retornables.

A solicitud de los hoteles participantes en el programa, la embotelladora local de agua purificada en Holbox, ha iniciado pruebas para la venta de agua purificada en botellas de vidrio retornables. Uno de los principales residuos generados por los hoteles son las botellas de plástico PET la cual es utilizada para colocar agua purificada dentro de las habitaciones. Con esta propuesta se busca reducir el consumo de plástico por parte de los hoteles, fomentando el re-uso de las botellas de vidrio e

impactando de forma positiva en la disminución de residuos que llegan al sitio de transferencia. Según comentarios de algunos hoteleros la botella de agua en este material tiene un costo mayor al de las botellas plásticas, pero que están dispuestos a pagar un poco más por este servicio. Se espera que estas botellas ya estén a la venta en los hoteles a partir del mes de enero de 2017.



Foto 8.- Presentación de botella de vidrio retornable de 500 ml para agua purificada.

Resultados del programa.

- Los 12 hoteles participantes han generado la documentación pertinente a su Sistema de Administración Ambiental:
 - Programa de ahorro de agua.
 - Programa de ahorro de energía.
 - Programa de manejo de residuos sólidos.
 - Manual del sistema de Administración Ambiental.
 - Política ambiental.
 - Plan de acción.
- Se generó el Manual de Implementación del Sistema de Administración Ambiental en el cual es una herramienta para la implementación de las buenas prácticas ambientales en los hoteles

que deseen afiliarse a este programa, esta herramienta es entregada a la Asociación de Hoteles de Holbox.

- Los hoteles contactaron a la empresa ECOLSUR para el manejo y disposición final de residuos peligrosos.
- Los hoteles lograron un convenio con la Iniciativa ECOCE para la recepción y reciclaje de PET, PEAD, y Aluminio.
- La embotelladora local de agua ha comenzado la comercialización de agua embotellada en vidrio retornable.
- Los hoteles cuentan con el diagnóstico de aplicación y recomendaciones para la implementación de buenas prácticas ambientales.
- Se concientizó sobre temas de Buenas Prácticas Ambientales y Manejo de residuos sólidos a 136 Colaboradores de los 12 hoteles participantes en el programa.
- El material de concientización ambiental, así como la herramienta del check list, y formatos del sistema de administración ambiental desarrollados por la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya, ha sido donado a la Asociación de Hoteles de Holbox para poder realizar la réplica de esta primera fase de implementación de las buenas prácticas ambientales.

Anexo Fotográfico.

Se adjunta al presente reporte en la carpeta Anexa 13 las fotografías más representativas del proyecto. En esta carpeta también se incluye un archivo que explica brevemente cada una de las fotografías.

Actividades a Futuro.

Como ya se ha mencionado, todas estas actividades corresponden a una primera fase del programa de Implementación de Buenas Prácticas en Sustentabilidad para la Operación Hotelera de Isla Holbox, esta primera etapa tuvo un periodo de duración de 6 meses. Para poder medir resultados concretos la implementación de este programa debe ser de un mínimo de un año para que los hoteles puedan

desarrollar e implementar correctamente las buenas prácticas ambientales dentro de su operación. La segunda fase de este proyecto, consistirá en continuar con la asesoría en la implementación de las buenas prácticas, enfocándose más en aquellas prácticas que tienen que ver con el adecuado manejo y disposición final de los residuos peligrosos, las charlas de concientización en esta fase estarán también dirigidas a este tema. Por otro lado, se hará énfasis en el cálculo de las emisiones de GEI de los hoteles para obtener su huella de carbono y estrategias de reducción, así como trabajar con el registro de los consumos energéticos y de generación de residuos, para poder con base a estos indicadores determinar la reducción en los consumos bajo el indicador huésped noche, con lo cual se desarrollarán indicadores de impacto haciendo un comparativo del antes y después del programa. Se trabajará en realizar propuestas de financiamiento para la segunda fase de implementación en el programa, se seguirá en contacto con los hoteles, para evitar de alguna forma que baje el impulso ya alcanzado en la implementación del programa.

Ing. Fernando Del Valle

Gerente de Operaciones

Programa de Hotelería Sustentable

Sustentabilidad Turística A.C