

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015
GESTIÓN DE CALIDAD Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL,
APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

YANIRA FRANCISCA COLINDRES MARTÍNEZ

JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

DICIEMBRE 2020

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : LIC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO. MSc.
SECRETARIO GENERAL : ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ. MSc.
VICEDECANO : LIC. MARIO WILFREDO Crespín Elías. MSc.
SECRETARIA : LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESORES

COORDINADOR MAESTRÍA : LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSc.
ASESOR METODOLÓGICO : LIC. CARLOS ERNESTO LÓPEZ LAZO. MSc.
ASESOR ESPECIALISTA : INGA. CAROLINA L. NUILA DE BENAVIDES. MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR

PRESIDENTE : LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSc.
SECRETARIA : INGA. NOREEN A. ALVARENGA MARROQUÍN. MSc.
VOCAL : INGA.: YANIRA ELIZABETH APARICIO COTO. MSc.

DICIEMBRE 2020



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

MASIG

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015
GESTIÓN DE CALIDAD Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL,
APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR**

PRESENTAN:

INGA. YANIRA FRANCISCA COLINDRES MARTÍNEZ

INGA. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA

Trabajo de Graduación en Maestría, como requisito para optar al título de:

MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

COORDINADOR DE MAESTRÍA

LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSc.

ASESOR METODOLÓGICO

LIC. CARLOS ERNESTO LÓPEZ LAZO. MSc.

ASESORA ESPECIALISTA

INGA. CAROLINA LISSETE NUILA DE BENAVIDES. MSc.

DICIEMBRE 2020

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

INGA. YANIRA FRANCISCA COLINDRES MARTÍNEZ

INGA. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA

DECLARAN QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015 GESTIÓN DE CALIDAD Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL, APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR.** Se ha desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y pies de páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en lista de referencias bibliográficas. Consecuentemente este trabajo de graduación es de la autoría de las maestrantes firmantes y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión (MASIG).

En virtud de esta declaración, las autoras graduandas son responsables del contenido de ideas, doctrinas, herramientas y métodos utilizados, resultados de diagnóstico y propuesta, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo de esta investigación aplicada a los Sistemas de Gestión de Calidad.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Diciembre de 2020.



Inga. Yanira F. Colindres Martínez



Inga. Jennifer I. Trejo de Reina

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

El Tribunal Examinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión (MASIG), conformado por los distinguidos maestros abajo firmantes; *aprueban* el presente Trabajo de Graduación denominado:

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015 GESTIÓN DE CALIDAD Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL, APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR

Presentado por:

Inga. Yanira Francisca Colindres Martínez

Inga. Jennifer Ivette Trejo de Reina

Asesor Metodológico:

Lic. Carlos Ernesto López Lazo. MSc.

Asesor Especialista:

Inga. Carolina L. Nuila de Benavides. MSc

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG




Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administraciones de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Lic. Julio César Valle Valdez. Msc.

Director presidente


Inga. Noreen A. Alvarenga M. MSc.

Secretaria


Inga. Yanira E. Aparicio Coto. MSc.

Vocal

Ciudad Universitaria, diciembre de 2020



MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

CERTIFICACIÓN


En calidad de miembros del Tribunal Examinador **CERTIFICAMOS QUE:** El presente Trabajo de Graduación denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015 GESTIÓN DE CALIDAD Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL, APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR.** Previo a la obtención del grado de **MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD;** ha sido elaborado por las maestrantes **Inga. Yanira Francisca Colindres Martínez e Inga. Jennifer Ivette Trejo de Reina,** documento que cuenta con un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Diciembre de 2020.




Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Contaduría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Lic. Julio César Valle Valdez. Msc.
Director MASIG



Secretaria: Inga. Noreen Andrea Alvarenga Marroquín. MSc.



Vocal: Inga. Yanira Elizabeth Aparicio Coto. MSc.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que a lo largo de mi vida han contribuido a mi crecimiento y tener conciencia que jamás se deja de aprender.

A mis compañeros Mario Rosales y Mónica de Ulloa por su invaluable apoyo durante el desarrollo de la maestría.

Al Director de la Maestría, Msc. Julio Valle y los asesores del trabajo de Graduación Maestro Carlos Lazo y Maestra Carolina Nuila, porque con su dedicación, orientación y apoyo hemos construido un instrumento que será una pequeña contribución al desarrollo técnico de un importante sector del país.

A Jennifer Trejo, mi compañera de aventura, su tenacidad, profesionalismo, entrega, minuciosidad y paciencia han sido un favor determinante para alcanzar esta meta.

A mis amados Fer, Grecia y Daniela, con quienes comparto una historia paralela en este proceso y que sino hubiese sido por ellos, probablemente no estaría en este importante logro.

A Vicky y Salvador, mis amados padres, porque sus múltiples esfuerzos me permitieron avanzar en mi camino.

Yanira Colindres

Expreso mi agradecimiento a todas las personas que me han acompañado a lo largo de esta experiencia retadora, a Ing. Yanira Colindres, compañeros de estudio, asesores, Director y maestros de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad de la Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas, quienes al transmitir sus conocimientos me hicieron crecer como profesional.

Especialmente mi gratitud a ti el único y sabio Dios dueño de la ciencia, a quien debo todo y a la vida Zoe que pusiste en mí, a las personas que conocí en “último momento”, pero claves para finalizar este proyecto, así como a mi familia quien me acompaña en el viaje de la vida donde voy siendo transformada. Nada de mí, todo de ti.

Jennifer Trejo

RECONOCIMIENTO

Queremos expresar nuestro reconocimiento y admiración para Licenciada Bellyni Sigüenza, quien con mucho trabajo, esfuerzo y pasión logró alcanzar uno de los más importantes proyectos de su vida empresarial, la creación de Cadena de Hoteles Villa Serena, que hoy en día es un referente en El Salvador.

Agradecemos a Licenciada Bellyni por la confianza puesta en nosotros y darnos oportunidad de realizar este trabajo de graduación en tan exitoso negocio, especialmente por concedernos parte de su valioso tiempo con el fin de reunirnos con ella en varias ocasiones, autorización de entrevistar al personal que labora en la Cadena de hoteles y tener acceso a información importante que sirvió como base e insumo en la realización de esta investigación, así como el consentimiento para hacer públicos los resultados de la misma y de esta manera beneficiar al sector académico y empresarial que la utilice como fuente de consulta.

Con el apoyo recibido para la elaboración de este trabajo de graduación se confirma el deseo de servir que siempre ha caracterizado a Licenciada Bellyni y su interés por promover calidad en la industria hotelera salvadoreña.

Yanira Colindres

Jennifer Trejo

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES.....	iv
ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
ÍNDICE DE TABLAS	v
EXPRESIONES LATINAS	vi
ABREVIATURAS UTILIZADAS	vi
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
1. CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL	1
1.1 Introducción referencial.....	1
1.2 Breve descripción de la empresa sujeto de estudio	1
1.3 Planteamiento del problema	6
1.3.1 Descripción o antecedentes de la situación problemática.....	6
1.3.2 Definición (formulación) del problema	8
1.3.3 Sistematización del problema (problematización).....	8
1.3.4 Matriz diagnóstica de planteamiento del problema	10
1.4 Delimitación de la investigación	10
1.4.1 Delimitación espacial o geográfica.....	10
1.4.2 Delimitación temporal	11
1.5 Objetivos.....	11
1.5.1 Objetivo general.....	11
1.5.2 Objetivos específicos	11
1.6 Justificación	13
1.7 Formulación de hipótesis o supuestos	14
1.7.1 Hipótesis de la investigación	14
1.7.2 Hipótesis particulares.....	14
1.8 Variables de investigación.....	14
1.9 Matriz de consistencia marco referencial	16
1.10 Fundamentos éticos	16

1.10.1	Originalidad del estudio y exigencia crítica	16
1.10.2	Propiedad intelectual	17
1.10.3	Consentimiento informado de los resultados.....	17
1.11	Viabilidad del trabajo de graduación	17
1.11.1	Viabilidad técnica	17
1.11.2	Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio.....	17
1.11.3	Viabilidad metodológica.....	18
1.12	Dificultades y limitaciones	18
2.	CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1	Marco de antecedentes.....	19
2.1.1	Normas de sistemas de gestión	19
2.1.2	Sistemas integrados de gestión	25
2.1.3	Antecedentes del sector alojamiento en El Salvador	27
2.1.4	Sistemas de gestión a nivel nacional en el sector alojamiento.	27
2.2	Marco conceptual.....	29
2.3	Marco de teoría fundamental	32
2.3.1	NTS ISO 9001 Sistema de gestión de calidad	32
2.3.2	NTS ISO 14001 Sistema de gestión ambiental.....	37
2.3.3	Integración de sistemas de gestión	42
2.4	Marco Normativo.....	46
2.4.1	Leyes y Reglamentos	47
2.4.2	Políticas Públicas	55
2.4.3	Normativa técnica aplicable al sector alojamiento	57
3.	CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS..	61
3.1	Diseño metodológico	61
3.1.1	Tipo de investigación.....	61
3.1.2	Enfoque o ruta de la investigación.....	61
3.1.3	Alcance o tipo de estudio.....	63
3.1.4	Método de investigación.....	63
3.1.5	Determinación de población y muestra	64
3.1.6	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
3.2	Diagnóstico	68

3.2.1	Tabulación y análisis de datos	68
3.2.2	Cumplimiento legal aplicable	90
3.2.3	Análisis de las variables de la investigación.....	92
3.3	Resultados de la evaluación.....	105
3.3.1	Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas.....	106
3.3.2	Evaluación de Resultados del diagnóstico e hipótesis formuladas.....	107
4.	CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DISEÑO DEL SIG.....	111
4.1	Propuesta de diseño del SIG	111
4.2	Desarrollo documental de la propuesta.....	120
4.3	Manual del SIG.....	123
4.4	Plan de acción para la implementación y mantenimiento de propuesta SIG.....	158
4.4.1	Objetivo del plan de acción para la implementación del SIG	158
4.4.2	Alcance del Plan de acción para la implementación del SIG	158
4.4.3	Resultados esperados	158
4.4.4	Metodología para la implementación del SIG	159
4.4.5	Datos, información y recursos tecnológicos	159
4.4.6	Roles y responsabilidades del personal de CHVS	160
4.4.7	Etapas para la implementación del SIG.....	161
4.4.8	Presupuesto de implementación	167
4.4.9	Metodología de riesgo	169
5.	CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	172
5.1	Conclusiones.....	172
5.2	Recomendaciones	174

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	176
---------------------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA	181
---------------------------	------------

ANEXOS

APÉNDICES

ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

- Anexo 1. MASIG atención sujeto de estudio
- Anexo 2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio
- Anexo 3. Aprobación anteproyecto de trabajo de graduación

ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

- Apéndice 1. Servicios ofrecidos por la Cadena de Hoteles Villa Serena
- Apéndice 2. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema
- Apéndice 3. Matriz de conceptualización y operacionalización de variables de investigación
- Apéndice 4. Matriz de consistencia marco referencial
- Apéndice 5. Compromiso de viabilidad técnica

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- Apéndice 6. Relación entre los requisitos de las normas de gestión en estudio

CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS

- Apéndice 7. Modelo de lista de verificación
- Apéndice 8. Guía de entrevista estructurada
- Apéndice 9. Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos por utilizar en el trabajo de graduación
- Apéndice 10. Matriz metodológica de consistencia de la investigación
- Apéndice 11. Cumplimiento NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y NTS 03.44.01:12 y Norma SICSS
- Apéndice 12. Macro y micro variables relacionadas a NTS ISO9001:2015 y NTS ISO 14001:2015
- Apéndice 13. Gráficos de resultados

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE DISEÑO DEL SIG

- Apéndice 14. Resultados del análisis del contexto de la organización
- Apéndice 15. Matriz de documentos y registros internos propuestos en SIG de CHVS
- Apéndice 16. Procedimientos propuestos para el SIG de CHVS
- Apéndice 17. Fichas de procesos
- Apéndice 18. Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS

- Apéndice 19. Fichas de descripción de puestos
- Apéndice 20. Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales
- Apéndice 21. Matriz de relación entre el SIG NTS ISO 9001:2015/ NTS ISO 14001:2015, requisitos legales y otros requisitos en Cadena de Hoteles Villa Serena.
- Apéndice 22. Propuesta documental y su relación con la información existente de CHVS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Pág.
Figura 1. <i>Ubicación geográfica de Hotel Villa Serena sede Escalón</i>	2
Figura 2. <i>Ubicación geográfica de Hotel Villa Serena sede San Benito</i>	2
Figura 3. <i>Organigrama Cadena de Hoteles Villa Serena</i>	4
Figura 4. <i>Árbol del Problema identificado en Cadena de Hoteles Villa Serena</i>	9
Figura 5. <i>Árbol de objetivos identificado en Cadena de Hoteles Villa Serena</i>	12
Figura 6. <i>Niveles de normalización</i>	20
Figura 7. <i>Ciclo PHVA presente en la NTS ISO 9001:2015</i>	34
Figura 8. <i>Ciclo PHVA presente en la NTS ISO 14001:2015</i>	38
Figura 9. <i>Estructura de la NTS 03.44.01:12</i>	57
Figura 10. <i>Propuesta de estructura documental para el diseño del SIG</i>	120
Figura 11. <i>Etapas para la implementación del SIG en CHVS</i>	163
Figura 12. <i>Simbología para Matriz de evaluación de riesgos 3 x 3</i>	169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág.
Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de variables de investigación</i>	15
Tabla 2. <i>Estructura de la NTS ISO 9001:2015</i>	35
Tabla 3. <i>Estructura de la NTS ISO 14001:2015</i>	39
Tabla 4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos del trabajo de graduación</i> ...	67
Tabla 5. <i>Puntaje asignado de acuerdo con el cumplimiento de la norma de referencia</i> .	68
Tabla 6. <i>Porcentaje de cumplimiento de normas de gestión de calidad y ambiente</i>	69
Tabla 7. <i>Porcentaje de cumplimiento de Norma de Calidad turística</i>	71
Tabla 8. <i>Porcentaje de cumplimiento de Norma SICCS</i>	71
Tabla 9. <i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 4</i>	74

Tabla	Pág.
Tabla 10. <i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 5</i>	77
Tabla 11. <i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 6</i>	78
Tabla 12. <i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 7</i>	81
Tabla 13. <i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 8</i>	86
Tabla 14. <i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 9</i>	89
Tabla 15. <i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 10</i>	90
Tabla 16. <i>Evidencias de cumplimiento para requisitos legales aplicables a la CHVS...</i>	91
Tabla 17. <i>Calificaciones obtenidas relacionadas a satisfacción del cliente</i>	97
Tabla 18. <i>Puntuación general en Satisfacción del cliente por servicio recibido</i>	98
Tabla 19. <i>Actividades relacionadas a objetivos específicos 1 y 2 del TG-MASIG</i>	112
Tabla 20. <i>Actividades relacionadas a objetivos específicos 3 del TG-MASIG</i>	113
Tabla 21. <i>Actividades relacionadas a objetivos específicos 4, 5 y 6 del TG-MASIG...</i>	114
Tabla 22. <i>Documentos desarrollados para el diseño del Sistema Integrado de Gestión</i>	117
Tabla 23. <i>Codificación para la Información documentada del SIG</i>	121
Tabla 24. <i>Cronograma de ejecución para la implementación del diseño propuesto del SIG...</i>	164
Tabla 25. <i>Costo de implementación del SIG en recurso humano</i>	167
Tabla 26. <i>Costo de implementación del SIG en formación</i>	167
Tabla 27. <i>Costo de imprevistos en la implementación del SIG</i>	168
Tabla 28. <i>Costo total para la implementación del SIG</i>	168
Tabla 29. <i>Valores asignados para asignación de probabilidad de ocurrencia e impactos...</i>	169
Tabla 30. <i>Valores asignados para asignación de probabilidad de ocurrencia e impactos...</i>	170
Tabla 31. <i>Evaluación de riesgos para la implementación de la propuesta del SIG</i>	171

EXPRESIONES LATINAS

Expresión Latina	Significado o equivalencia	Ejemplo
<i>Et al.</i> (<i>et alii</i> o <i>el alius</i>)	Significa "y otros". Se utiliza generalmente para no señalar a todos los autores cuando la obra fue escrita por más de dos personas.	Sampieri et al (2014)

ABREVIATURAS UTILIZADAS

Artículo	<i>Art.</i>	Sin fecha	<i>s.f.</i>
Edición, <i>Editores</i>	<i>ed.</i>	Página (<i>Páginas</i>)	<i>p. (pp.)</i>

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Sigla	Significado o equivalencia
<i>ANDA</i>	<i>Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados</i>
<i>ATR</i>	<i>American Trust Register</i>
<i>BP</i>	<i>Buenas Prácticas</i>
<i>CHVS</i>	<i>Cadena de Hoteles Villa Serena</i>
<i>CNE</i>	<i>Consejo Nacional de Energía</i>
<i>CONAIPD</i>	<i>Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad</i>
<i>EFQM</i>	<i>Modelo Europeo de Excelencia Empresarial</i>
<i>ISO</i>	<i>Organización Internacional de Normalización</i>
<i>ISO/IEC</i>	<i>Organización Internacional de Normalización/ Comisión Electrotécnica Internacional</i>
<i>ISO/TC</i>	<i>Comité Técnico de ISO</i>
<i>ISO/TR</i>	<i>Informe Técnico ISO</i>
<i>MARN</i>	<i>Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales</i>
<i>MASIG</i>	<i>Maestría de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad</i>
<i>NSR</i>	<i>Norma Salvadoreña Recomendada</i>
<i>NTS</i>	<i>Norma Técnica Salvadoreña</i>
<i>ODS</i>	<i>Objetivos de Desarrollo Sostenible</i>
<i>ONU</i>	<i>Organización de las Naciones Unidas</i>
<i>OSN</i>	<i>Organismo Salvadoreño de Normalización</i>
<i>PEE</i>	<i>Premio de Eficiencia Energética</i>
<i>PESAE</i>	<i>Programa El Salvador Ahorra Energía</i>
<i>PHVA (PDCA)</i>	<i>Planear, Hacer, Verificar, Actuar</i>
<i>RNT</i>	<i>Registro Nacional de Turismo</i>
<i>SICCS</i>	<i>Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística</i>
<i>SIG</i>	<i>Sistema Integrado de Gestión</i>
<i>SG</i>	<i>Sistema de Gestión</i>
<i>SGC</i>	<i>Sistema de Gestión de Calidad</i>
<i>SGA</i>	<i>Sistema de Gestión Ambiental</i>
Acrónimo	Significado o equivalencia
<i>CONACYT</i>	<i>Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología</i>
<i>CORSATUR</i>	<i>Corporación Salvadoreña de Turismo</i>
<i>MITUR</i>	<i>Ministerio de Turismo</i>
<i>TG-MASIG</i>	<i>Trabajo de Graduación de la Maestría de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad</i>

RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos 10 años el Ministerio de Turismo de El Salvador (MITUR), muestra en sus informes un aumento en el porcentaje de los ingresos económicos generados por turismo, en el segundo semestre del año 2019 aumentó un 15% respecto al 2018, alcanzando los \$1,761 millones y se busca que para 2020 el país siga posicionándose como destino turístico debido a diversos proyectos en la zona costera, por ello este sector se prepara como una importante opción económica, que se infiere beneficiará al país con la dinamización del comercio. Por lo anterior, los hoteles, como actores claves en la cadena de valor del sector turístico, tienen el reto de estar al nivel exigido por la demanda actual, para ser competitivos y satisfacer a sus clientes.

La Cadena de Hoteles Villa Serena, como uno de los representantes de la industria hotelera, en la búsqueda de posicionar su marca en el mercado, aplica iniciativas de buenas prácticas, que en diferentes oportunidades fueron reconocidas con premios, distintivos y certificaciones, los que independientemente de la institución que los ha emitido o alcance de implementación, no integran los enfoques de calidad y protección al medio ambiente de manera que minimicen en forma sistémica el consumo de recursos, que son necesarios para su operación, y a la vez que satisfagan a los turistas; quienes actualmente se caracterizan por ser exigentes en la calidad del servicio y mostrar preferencia por hoteles amigables con la gestión ambiental.

En consecuencia, la Cadena de Hoteles Villa Serena busca la forma de integrar todos estos procesos en un solo sistema que incorpore las buenas prácticas de mayor interés y le permita ser competitivo y satisfacer a sus clientes. A nivel mundial, se implementan sistemas de gestión que buscan el aprovechamiento de recursos, alineados a la estrategia de las organizaciones. Es por lo que, en este documento se propone la aplicación de dos referencias de aceptación global, estas son las normas NTS ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad y la NTS ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental, que al integrarse mejorarán continuamente el desempeño organizacional y ambiental.

Para fortalecer la sistematización de los procesos en la Cadena de Hoteles Villa Serena, se diseñó un SIG (Sistema Integrado de Gestión) que incluye, calidad y medioambiente. En consideración a que el alcance de esta propuesta es hasta el diseño, la organización podrá implementarlo con la planificación que se presenta y permitir su evolución en el tiempo, de cumplir con esta secuencia, por primera vez tendrá un seguimiento continuo de sus acciones e inclusive optar al reconocimiento por un organismo de certificación competente.

Por último, este trabajo de graduación al ser un estudio precursor en el país será de utilidad para replicarse y así mejorar la competitividad en organizaciones hoteleras similares, además fortalecerá los lazos de colaboración academia-empresa, al ofrecer proyectos de investigación actuales y con trazabilidad técnica a esquemas internacionales.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación refiere al diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiente, en la Cadena de Hoteles Villa Serena, San Salvador, en el cual se incluyó un conjunto de elementos interrelacionados para el establecimiento de políticas, objetivos, procesos, requisitos a la organización que debe seguir y demostrar que tiene los recursos necesarios con el fin de analizar su contexto externo e interno, identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, controlar entradas y salidas, ejecutar actividades que se adaptarán a su realidad para mejorar continuamente.

La característica principal del sector turístico de alojamiento es el enfoque al cliente en el servicio y la necesidad de innovar, como en el caso de Cadena de Hoteles Villa Serena, que la ha llevado a ser flexible y adaptarse a diferentes iniciativas que le ayuden a mejorar y recibir a sus usuarios; pero estas iniciativas pueden no ser sostenidas sistemáticamente ni integradas. Para analizar esta problemática, es necesario mencionar algunas de las causas, como la débil planificación para sistematizar las buenas prácticas aplicadas, a las cuales no puede dárseles mantenimiento por que se carece de perfiles, roles y responsabilidades actualizadas y los planes de trabajo no se integran de manera que abarquen calidad y medio ambiente.

Este trabajo de graduación se realizó por el interés de establecer un modelo que pueda aplicar la Cadena de Hoteles Villa Serena para crear nueva estructura de gestión integrada con el fin de manifestar la mejora continua de sus procesos, su desempeño ambiental y sistematice las buenas prácticas en materia de gestión de calidad y ambiente que elija la organización. Por otra parte, determinar nivel de cumplimiento de las normativas NTS ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos y NTS ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso; requisitos legales y otros aplicables, como punto de partida y diagnóstico.

En el marco de la investigación aplicada al ejercicio profesional y estudio descriptivo, se realizaron entrevistas a la Presidenta y personal de la Cadena, sede San Benito y Escalón, así como observación, revisión de documentos y registros; los instrumentos de evaluación utilizados se perfilaron con los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, requisitos legales y requisitos aplicables a la Cadena de Hoteles Villa Serena, establecidos en la NTS 03.44.01:12 Norma de Calidad Turística y Norma de calidad y sostenibilidad para alojamiento. Se empleó una muestra de naturaleza intencionada.

Durante la recolección de datos, una de las limitantes fue que a nivel nacional no se tenían estudios específicos para hoteles, sin embargo, a nivel internacional, se han implementado sistemas de gestión de calidad y ambiente que fortalecieron el desarrollo del diseño y por otra parte, si bien la información de la organización sujeto de estudio, estuvo a disposición de los maestrantes, no permitió medir cuantitativamente todas aquellas variables que se establecieron como tales a partir de la definición del problema, sistematización e hipótesis.

El contenido está organizado de la siguiente manera:

Capítulo I, presenta una breve descripción del sujeto de estudio, problemática de la organización, objetivo general y específicos con los que se espera aportar a la solución; en el marco referencial se muestra el planteamiento de hipótesis y variables, además, se consideraron fundamentos éticos sobre originalidad y exigencia crítica del estudio, propiedad intelectual, consentimiento informado, así como viabilidad para realizar la propuesta.

En el **Capítulo II** se encuentra el marco teórico que contiene revisión y análisis de la información obtenida en la consulta bibliográfica del estado de los conocimientos y teorías desarrolladas por otros investigadores sobre el tema de estudio, mostrándose información concreta y detallada, además se incluyen antecedentes del sector al que pertenece el sujeto de estudio, marco normativo aplicable al sector alojamiento y conceptos explicativos que serán utilizados a lo largo del trabajo de graduación.

Se presenta el diseño metodológico en el **Capítulo III**, a la vez se indica el proceso, lineamientos y controles que se siguieron en la obtención de información necesaria para demostrar el cumplimiento de los objetivos planteados y responder preguntas de investigación; en este capítulo también se encontraron los resultados obtenidos en el diagnóstico, al evaluar el sujeto de estudio conforme a las normas técnicas de referencia NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, requisitos y otros que le aplican. Se presenta la comprobación de hipótesis de manera argumentativa.

La propuesta de diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena se encuentra en el **Capítulo IV**, esta se preparó a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, fue desarrollada mediante actividades secuenciales que permitieron incorporar las buenas prácticas pertinentes que aplicaba la organización y adaptar requisitos de las normas de referencia al tipo de negocio. Se presenta Manual del SIG y propuesta de plan de implementación.

Finalmente, el **Capítulo V** expone las conclusiones relacionadas al planteamiento del problema, así como a la hipótesis general y específicas formuladas. A continuación, se presentan las recomendaciones hechas a la organización como resultado de la investigación, enfocadas a que se implementen para fortalecer la gestión actual de la Cadena de Hoteles Villa Serena.

Los **Anexos** presentan información sobre la presentación de la MASIG al sujeto de estudio, viabilidad del consentimiento informado, así como aprobación de anteproyecto de trabajo de graduación, como antecedentes y evolución del proceso. Los **Apéndices** muestran información recopilada y creada por las maestrantes con el objetivo de evidenciar la investigación y fortalecer resultados y el diseño presentado.

1. CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

1.1 Introducción referencial

El presente trabajo de graduación incluye en su marco referencial una breve descripción del sujeto de estudio, Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS) ubicado en el departamento de San Salvador, además se muestra la problemática de la organización, objetivo general y específicos con los que se espera aportar a la solución, así como el planteamiento de las hipótesis/variables.

En cuanto al desarrollo de este marco referencial se consideraron fundamentos éticos sobre la originalidad y exigencia crítica del estudio, propiedad intelectual, consentimiento informado, así como la viabilidad técnica para llevarlo a cabo.

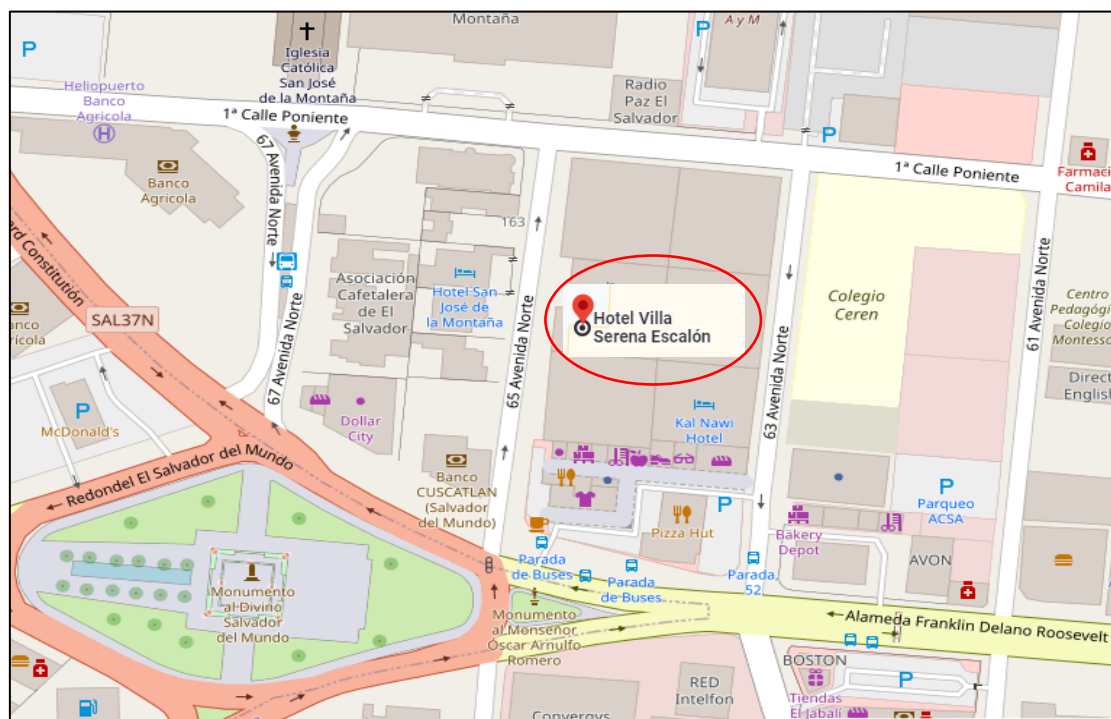
1.2 Breve descripción de la empresa sujeto de estudio

De acuerdo con la Cadena de Hoteles Villa Serena (2018, págs.6-7), se conoce que sus inicios fueron a partir de 1995, con la apertura de operaciones en el servicio de alojamiento en el departamento de San Salvador, en ese año solo existía un hotel ubicado en Colonia Flor Blanca, y luego se expandió hasta constituirse en Cadena. En la actualidad solo se tienen dos sedes:

- Hotel Villa Serena Escalón, abierto en el año 2000 con 28 habitaciones en total, de las que 16 son sencillas, 10 dobles y 2 triples, ubicado en la 65 Av. Norte No. 152, Colonia Escalón, San Salvador. (Ver **figura 1**).
- Hotel Villa Serena San Benito, inició operaciones en el 2005 con 24 habitaciones de las cuales 10 son dobles y 14 sencillas, 8 apartamentos y 4 penthouse, ubicado en Calle Circunvalación No. 46, Col. San Benito, San Salvador. (Ver **figura 2**).

Ambas sedes cuentan con servicio de salas de reuniones y desayunador. En el **apéndice 1** se muestra más información sobre los servicios que ofrecen los hoteles.

Figura 1. Ubicación geográfica de Hotel Villa Serena sede Escalón



Fuente: OpenStreetMap, <https://www.openstreetmap.org/#map=18/13.70193/-89.22319>, consultado el 30/11/19

Figura 2. Ubicación geográfica de Hotel Villa Serena sede San Benito



Fuente: OpenStreetMap, <https://www.openstreetmap.org/#map=19/13.69320/-89.24080>, consultado el 30/11/19

Cadena de Hoteles Villa Serena ha publicado un marco general para su política institucional desde el año 2003, revisado de manera periódica, que declara lo siguiente:

a) Misión y Visión de la empresa

- **Misión:** “Asegurarnos que nuestros huéspedes reciben en nuestro hotel la paz y tranquilidad en su descanso y servicio personalizado que ofrecemos”.
- **Visión:** “Ser la Cadena de Hoteles Centroamericana para hombres y mujeres que buscan tranquilidad en su descanso y servicio personalizado”.

b) Política de Calidad

“Hoteles Villa Serena, pretende ofrecer a sus clientes el mejor servicio, paz, tranquilidad y trato, integrado en un entorno acogedor, propio de la ciudad de San Salvador. De igual manera su política de calidad se manifiesta mediante el firme compromiso con los clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizan impulsar una cultura de calidad basada en los principios de servicio, confianza, seguridad, honradez y amor en sus operaciones”.

c) Valores

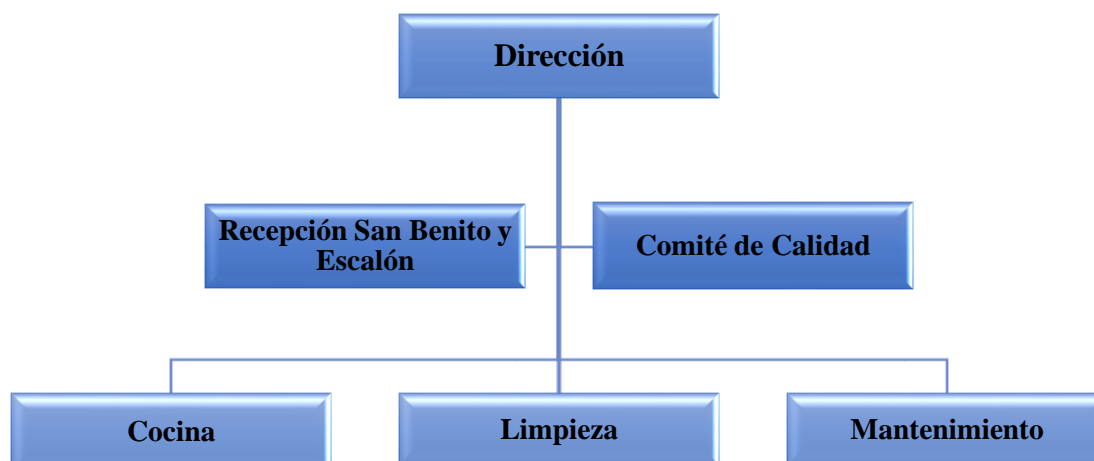
Los valores que forman parte de la filosofía de la empresa son:

- Servicio
- Confianza
- Seguridad
- Honradez
- Amor

La filosofía de trabajo se enmarca en la Política de operación de la empresa: “Ofrecer a nuestros clientes un ambiente de paz y tranquilidad en donde el servicio es la prioridad de un esfuerzo por mejorar día a día”; para su realización cuenta con la participación de todos los empleados de la cadena y proveedores de servicios.

La Cadena de Hoteles Villa Serena posee un Manual de Calidad aprobado en 2018 y recalca la importancia de realizar sus operaciones de manera responsable con la comunidad, contribuir a su bienestar, respetar la cultura local y de sus colaboradores, quienes están comprometidos con la organización y este se extiende a los proveedores, con la negociación justa para alcanzar estándares que excedan las expectativas de sus clientes. La **figura 3** muestra su organigrama.

Figura 3. Organigrama Cadena de Hoteles Villa Serena



Fuente: (Cadena de Hoteles Villa Serena, 2018, pág. 13)

Los objetivos de la empresa, declarados por la Cadena de Hoteles Villa Serena, según su Manual de calidad (2018, pág. 7) son los siguientes:

- 1) Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, intentando lograr fidelización de estos.
- 2) Mejora continua en todas las áreas de servicio.
- 3) Implicación de todo el personal, aportando y recibiendo la información, formación y motivación adecuadas para asegurar y mejorar el nivel de servicio prestado.
- 4) Fomentar la autosuficiencia y autonomía de cada área de servicio, desarrollando la polivalencia del personal perteneciente a cada unidad.
- 5) Formar una organización capaz de adaptarse a las necesidades de los clientes, desarrollando un servicio de calidad orientado a la excelencia de este, teniendo siempre como premisa respeto y cumplimiento de la legislación vigente.
- 6) Respeto por el Medio Ambiente, orientando todas las actividades a reducir el impacto negativo sobre el mismo.
- 7) Capacitarnos permanentemente.
- 8) Conocer el nivel de satisfacción y las necesidades de nuestros clientes.
- 9) Evaluar la eficacia de nuestros procesos de trabajo.
- 10) Implementar acciones para prevenir y eliminar las causas que originan desviaciones de los requisitos establecidos.

Además de dar respuesta a temas de calidad, la Cadena de Hoteles Villa Serena, ha manifestado su compromiso con el medio ambiente a través de la declaración de una Política ambiental, que presenta objetivos generales y específicos:

a) Política ambiental: Objetivo general

“Mejorar de manera continua el manejo eficiente y eficaz de las actividades y servicios que ofrece la Cadena de Hoteles Villa Serena desde una perspectiva ambiental a fin de alcanzar un desempeño acorde con sus principios de respeto y cuidado a la naturaleza, de tal forma que contribuya a alcanzar un desarrollo sostenible”.

b) Política ambiental: Objetivos específicos

- Institucionalizar el tema ambiental en la cadena de hoteles, con la finalidad de crear continuidad y seguimiento de los esfuerzos y procesos desarrollados.
- Utilizar racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía; reduciendo la generación de residuos y emisiones; favoreciendo el reciclado y buscando soluciones eco-eficientes.
- Promover buenas prácticas ambientales entre los empleados, proveedores y clientes.
- Aplicar los criterios ambientales en todos los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que pudieran afectar al medio ambiente.
- Cumplir la legislación ambiental y otras normas nacionales e internacionales en materia ambiental, así como los compromisos adquiridos de forma voluntaria.
- Formar alianzas y sinergias con entidades del sector y empresa privada en promover el desarrollo del turismo sostenible.

La Cadena de Hoteles Villa Serena, forma parte de la iniciativa empresarial Pacto Global, de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que busca unir esfuerzos del sector privado para lograr operaciones más responsables y apoyar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a través de la *Red de Pacto Global en El Salvador*. Por lo que anualmente la Cadena recibe evaluaciones en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial que abarca: Derechos humanos y empresa, normas laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

1.3 Planteamiento del problema

Este trabajo de graduación fue aplicado en la Cadena de Hoteles Villa Serena, la cual desde su fundación en el año 1995 ha sido empresa referente en el sector; y ha llevado a cabo diferentes iniciativas con la implementación de proyectos encaminados a proporcionar un servicio de calidad y mejoras en la protección ambiental, esto ha permitido que el hotel obtenga reconocimientos de diferente naturaleza y alcance, emitidos por entidades públicas y privadas con modelos internacionales y nacionales, según ha correspondido. A continuación, se presenta el planteamiento del problema en la cadena hotelera.

1.3.1 Descripción o antecedentes de la situación problemática

La Cadena de Hoteles Villa Serena, fue fundada como resultado de la aplicación de los nuevos conocimientos adquiridos por su fundadora Licenciada Bellyni Sigüenza en el marco del proyecto “Pequeños hoteles de El Salvador”; lo aprendido estaba direccionado en mejorar las áreas de calidad y competitividad, este fue el impulso que motivó a la gerencia general a iniciar con el negocio hasta convertirse en una sociedad.

La cadena hotelera ha destacado en el sector turístico de alojamiento por buscar alternativas que le permitan demostrar su liderazgo, competitividad, compromiso con el medio ambiente, generación de beneficios a la comunidad donde opera y satisfacción al cliente a través de un servicio personalizado. Para lograrlo ha realizado propuestas e implementado distintos proyectos, modelos de gestión de procesos y buenas prácticas (BP) empresariales, aplicados en momentos específicos de acuerdo con la necesidad que se presentara en la cadena.

Según lo reportado en página web de Cadena de Hoteles Villa Serena¹, en febrero 2008 obtuvo la Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, otorgada por la certificadora mexicana American Trust Register (ATR), para el período: 2008-2010. La cadena recibió por el Ministerio de Turismo, el distintivo del Programa de Calidad Moderniza, al implementar un sistema de gestión y generación de resultados en satisfacción al cliente, mejora de procesos, rentabilidad y desarrollo humano de sus empleados, emitido en diciembre de 2008. Participó ese mismo año en el Programa de Eficiencia Energética, apoyado por Costa Rica y Coordinado por la Asociación de Pequeños Hoteles de El Salvador.

¹ <https://www.hotelvillaserena.com.sv/certificados-de-calidad>

En el año 2010 recibió reconocimiento por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en la implementación de la NSR 03.44.01:06 Norma de Calidad de Servicios e Instalaciones para Pequeños y Medianos Hoteles, Hostales y Apartahoteles. También ha sido reconocida en el área de medio ambiente; el Programa El Salvador ahorra energía-PESAE- (2014) reporta que, en la primera edición del Premio de Eficiencia Energética (PEE) del Consejo Nacional de Energía (CNE), la Cadena de Hoteles Villa Serena ganó el tercer lugar en la categoría de “Mejor propuesta de proyecto de eficiencia energética”.

En 2016 obtuvo la Certificación de Calidad Turística del Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN) y ganó ese año el 1er. lugar en la 3ra. edición del PEE, categoría de “Mejor propuesta de Proyecto de eficiencia energética empresa comercio y servicios”; en 2017 firmó un memorando para formar parte de la Red de Pacto Global en El Salvador y en 2018 tuvo mención honorífica en la 5ta. edición del PEE. Además, implementó los requisitos de la Norma de calidad y sostenibilidad para: Alojamiento turístico del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística (SICCS) y posterior a una evaluación del Ministerio de Turismo (MITUR) le otorgaron la categorización de hotel de tres estrellas.

Al iniciar este trabajo de graduación se constató que a pesar de los esfuerzos realizados en la Cadena de Hoteles Villa Serena, es notable el índice de rotación de iniciativas de buenas prácticas, que varían desde calidad a medio ambiente. Se identificó que los esfuerzos de la organización no habían sido sistematizados e integrados, lo que ha resultado en reconocimientos sin vigencia ni seguimiento por las entidades que los han emitido. Por ejemplo, la certificación según requisitos de la Norma ISO 9001:2000, ya no fue renovada ante ningún organismo de evaluación de la conformidad de tercera parte, así como la certificación de calidad turística que otorgó el OSN y el distintivo Moderniza.

El desafío de la cadena, es implementar un modelo integrado, en el que los recursos asignados sean una inversión de largo plazo que permitan mantener un modelo sólido, permanente y actualizado, con la integración de los elementos necesarios de las iniciativas implementadas a la fecha, ya que la curva de aprendizaje de un modelo a otro en corto plazo, ocasionan uso ineficiente de recursos, afectan el clima laboral por la inseguridad en las capacidades del personal ante los constantes cambios y no se transmite una imagen clara de la línea de acción de la organización, ante las partes interesadas, principalmente los clientes.

1.3.2 Definición (formulación) del problema

Después de presentar el diagnóstico preliminar, se formuló el problema mediante una interrogante por resolver y está estrechamente relacionada con el tema específico de investigación:

¿Cómo puede la Cadena de Hoteles Villa Serena crear una nueva estructura de gestión integrada para demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental, que sistematice las buenas prácticas en materia de gestión de calidad y ambiente?

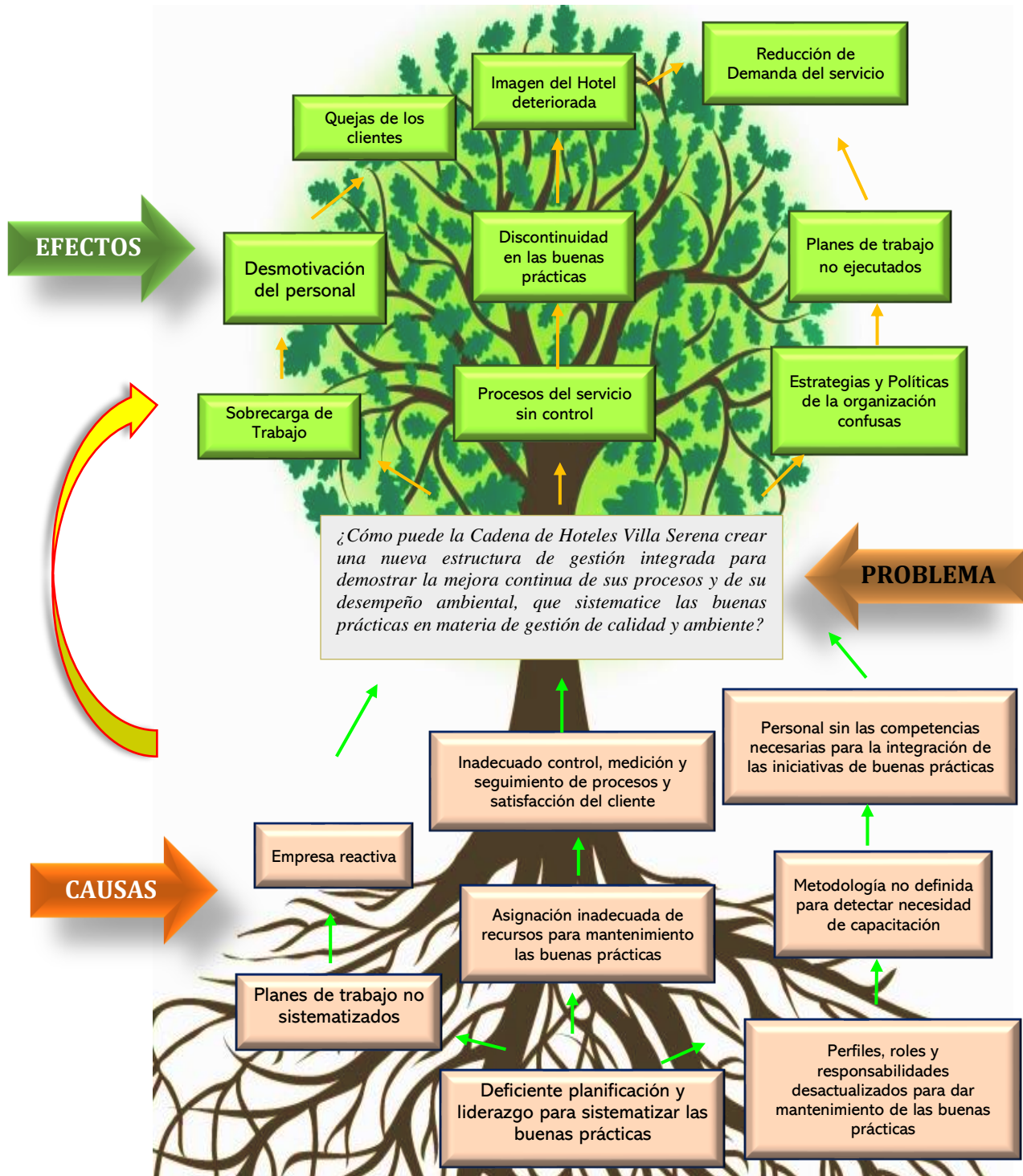
1.3.3 Sistematización del problema (problematización)

Al definir la pregunta de investigación, se sistematizó la formulación del problema en interrogantes, que permitieron desarticularlo y facilitaron la formulación de objetivos:

- 1) ¿Qué nivel de cumplimiento presenta la Cadena de Hoteles Villa Serena en cuanto a los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 requisitos legales y otros requisitos del sector?
- 2) ¿Posee la Cadena de Hoteles Villa Serena el liderazgo y personal competente para desempeñar actividades de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental?
- 3) ¿Tiene la Cadena de Hoteles Villa Serena los mecanismos de control, medición y seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente que le permitan la mejora continua de un sistema integrado de gestión?
- 4) ¿Los recursos y la información documentada actual de la Cadena de Hoteles Villa Serena son los requeridos para un sistema integrado de gestión?
- 5) ¿Ha considerado la Cadena de Hoteles Villa Serena los aspectos ambientales y mecanismos de control en sus servicios, para la mejora de su desempeño ambiental?
- 6) ¿La Cadena de Hoteles Villa Serena realiza el análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades para incluir posteriormente en la toma de decisiones?

En la **figura 4** se muestra la representación gráfica de la sistematización de la problemática que se identificó, colocándola al centro como interrogante, las causas en la parte inferior y sus efectos en la parte superior, esta técnica permitió visualizar la interrelación entre estos.

Figura 4. *Árbol de problema identificado en Cadena de Hoteles Villa Serena*



Fuente: Elaboración propia

1.3.4 Matriz diagnóstica de planteamiento del problema

En el **apéndice 2** se muestra la matriz diagnóstica que se utilizó para plantear el problema de investigación, en la que se integra de manera secuencial la situación identificada del problema, cómo se manifestaba (síntomas), por qué se originó (causas), consecuencias si el problema persiste (pronóstico), presentación de alternativas (control pronóstico), pregunta relacionada con el título (formulación) y la sistematización del problema.

1.4 Delimitación de la investigación

El objetivo de esta sección es enfocar el tema de interés de la investigación en lo referente a su alcance y límites; y para ello se consideró dos aspectos concretos: tiempo y ubicación geográfica. La delimitación en las anteriores dimensiones, permitieron situar el problema objeto de investigación a un área geográfica en El Salvador y se definió el punto de partida para la recopilación y análisis de la información a través del período fijado.

1.4.1 Delimitación espacial o geográfica

El lugar donde principalmente se realizó la investigación fue el Hotel Villa Serena sucursal San Benito, ubicado en Calle Circunvalación, número 46, Colonia San Benito, municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, El Salvador.

La zona de ubicación del Hotel Villa Serena San Benito es estratégica, en 2015 las autoridades del Ministerio de Turismo del país declararon Centro Turístico de Interés Nacional al sector de la Zona Rosa de San Salvador:

Cuenta con atractivos turísticos de tipo histórico-cultural, religiosos, recreativos, así como una amplia oferta de servicios turísticos en áreas de alimentación, alojamiento, información y transporte, con una extensión de dos millones de metros cuadrados, un aproximado de 65 establecimientos de alimentación, 12 establecimientos de alojamiento, 5 establecimientos de transporte turístico y 4 Operadoras de Turismo, ubicada en el Municipio de San Salvador, Departamento de El Salvador. Dentro del Centro Turístico de Interés Nacional Zona Rosa se puede visitar diferentes Museos, Teatros y el Mercado de Artesanías. (MITUR, 2015)²

² <http://www.mitur.gob.sv/centro-turistico-de-interes-nacional-zona-rosa/>

1.4.2 Delimitación temporal

La información utilizada en la investigación estuvo sujeta al período histórico de 11 años (2008 al 30 de noviembre 2019), con el fin de conocer la evolución de las buenas prácticas de gestión de calidad y ambiental implementadas por la Cadena de Hoteles Villa Serena.

1.5 Objetivos

Por medio de los objetivos planteados, se proyectaron los resultados esperados en el desarrollo de este trabajo de graduación. En **figura 5** se muestra la representación gráfica de objetivos que se definieron.

1.5.1 Objetivo general

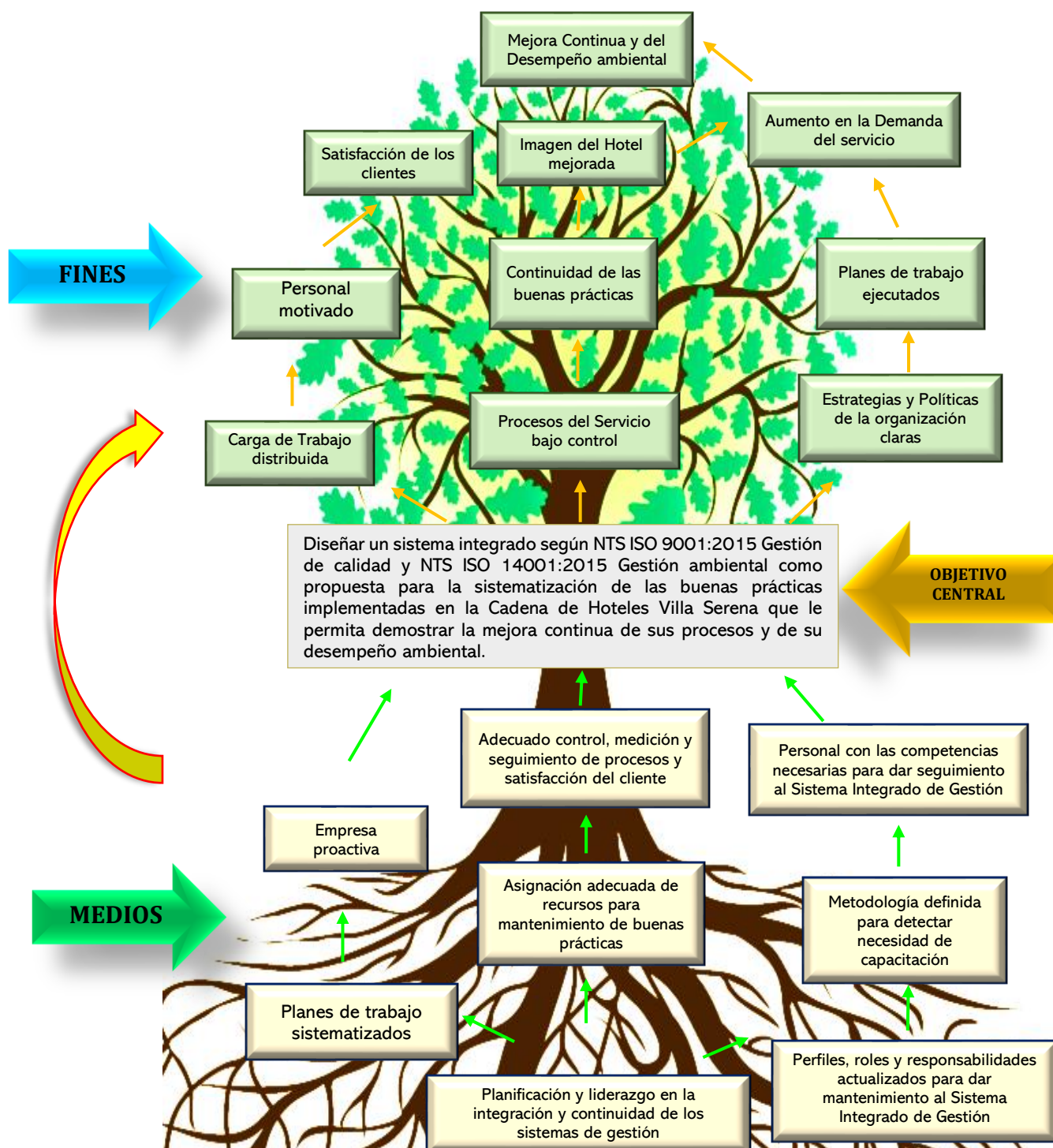
El objetivo general que se propuso alcanzar está relacionado con la definición del problema: Diseñar un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015 Gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión ambiental como propuesta para la sistematización de las buenas prácticas implementadas en la Cadena de Hoteles Villa Serena que le permita demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental.

1.5.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos que se propuso alcanzar son:

- 1) Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Cadena de Hoteles Villa Serena.
- 2) Establecer las acciones de liderazgo y competencias requeridas del personal para un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.
- 3) Establecer los mecanismos para planificación, control, seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.
- 4) Establecer los recursos e información documentada requeridos para la integración de los sistemas de gestión en la Cadena de Hoteles Villa Serena.
- 5) Determinar los aspectos ambientales y mecanismos de control de los servicios de la Cadena de Hoteles Villa Serena para mejora de su desempeño ambiental.
- 6) Establecer una metodología para el análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades requeridos en el sistema integrado de gestión.

Figura 5. *Árbol de objetivos identificado en Cadena de Hoteles Villa Serena*



Fuente: Elaboración propia

1.6 Justificación

Los resultados de investigación descritos inicialmente permitirán que la Cadena de Hoteles Villa Serena, disminuya el índice de rotación de buenas prácticas de gestión de la calidad y de gestión ambiental, incluya la eficiencia en la gestión de sus recursos, identifique los impactos directos e indirectos que pudieran generarse de su actividad económica, y considere como principal elemento cumplir con las expectativas de las diferentes partes interesadas.

La propuesta del Sistema Integrado de Gestión según las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 no solamente logrará la integración de las buenas prácticas que se han implementado a la fecha, sino que, por el carácter internacional de las normas técnicas, se persigue como resultado un modelo de referencia para otras organizaciones similares.

Este modelo rompe paradigmas en el país, ya que, al momento de la realización de este trabajo de graduación, no habían registros oficiales a nivel nacional, que reflejaran la existencia de empresas del sector hotelero que declararían la implementación integrada y vigente de las normas mencionadas a pesar de ser modelos utilizados con reconocimiento a nivel mundial, como pudo evidenciarse en el reporte “ISO Survey 2017” de la Organización Internacional de Normalización-ISO (2019) en la que se refleja que la Norma ISO 9001, para el año 2017 se encuentra en 45,541 empresas de Centro y Sur América, de estas solo el 8% corresponde al sector de hoteles, por lo que fue un reto incorporar esta herramienta a nivel país.

En otra perspectiva las certificaciones ISO 14001:2015, han alcanzado a nivel mundial la cifra de 358,953 empresas, en Centro y Sur América han sido 10,301, en la que se refleja que la participación del sector hotelero es de 15%, esto confirmó la necesidad de continuar la promoción de esta norma en los hoteles, como parte fundamental de la cadena de valor turística.

Con la creciente demanda a nivel mundial de las normas de gestión y la tendencia mostrada por Cadena de Hoteles Villa Serena en la implementación de modelos de buenas prácticas como elemento diferenciador para cumplir las exigencias de los turistas y partes interesadas, se evidenció que la propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión es la solución técnica para la sistematización de sus iniciativas alineadas al reconocimiento internacional.

Con el planteamiento de la justificación a la investigación propuesta, se establecieron hipótesis para dar las respuestas tentativas a la problemática del estudio.

1.7 Formulación de hipótesis o supuestos

Se establecieron hipótesis de investigación y se consideró lo que Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) mencionan, que un requisito importante en la formulación hipotética es su expresión formal, mostrar una relación condicional entre dos enunciados: El antecedente y consecuente. Este fue un aspecto medular de la investigación.

1.7.1 Hipótesis de la investigación

La hipótesis general de la investigación y las hipótesis particulares que se formularon se detallan a continuación, se partió de lo general a lo particular: El diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental permitirá sistematizar las buenas prácticas implementadas en la Cadena de Hoteles Villa Serena, para demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental.

1.7.2 Hipótesis particulares

- 1) El liderazgo ejercido por la alta dirección y competencia del personal de CHVS incidirá en la mejora continua del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.
- 2) La planificación, control y seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente permitirá la mejora continua en el servicio de la CHVS.
- 3) Las buenas prácticas aplicadas por CHVS representará un insumo significativo para la planificación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.
- 4) Los recursos proporcionados e información documentada integrada, facilitará el establecimiento del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.
- 5) La reducción de impactos ambientales adversos de los servicios de la CHVS, establecidos de sus aspectos ambientales significativos mejorará su desempeño.
- 6) El desarrollo del análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades, facilitará a la CHVS, la integración de sus sistemas de gestión de calidad y ambiental.

1.8 Variables de investigación

Se identificaron variables a partir de la definición del problema, sistematización, establecimiento de hipótesis general y particulares, y la relación de los requisitos de las normas de gestión que se integraron. Lo anterior permitió la conceptualización de macro y microvariables, sus indicadores y su medición; se muestran en el **apéndice 3**.

En la **tabla 1** se observa la operacionalización planteada de las variables, donde se relacionaron macrovariables y sus microvariables con los indicadores/puntos de control/fuentes de información propuestos que se utilizarían para su seguimiento y medición.

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de variables de investigación*

Matriz de operacionalización de variables de investigación					
Macrovariables (Dependientes)		Microvariables (Independientes)		Indicadores/ Puntos de control/ Fuentes de información	Medición
Y ₁	Mejora Continua	X ₁	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño Evaluación del perfil del puesto Porcentaje de Cumplimiento Plan de formación 	CN
		X ₂	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de Política y Objetivos del sistema integrado de gestión Realización de Revisión por la Dirección Establecimiento de roles, responsabilidad y autoridades Matriz de comunicación interna/externa 	cl
				<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cumplimiento de indicadores de gestión 	CN
		X ₃	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de Mapa de procesos Establecimiento de Fichas de procesos Evaluación y seguimiento de proveedores 	cl
				<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cumplimiento de indicadores de proceso Porcentaje de cumplimiento Programa de auditoría interna 	CN
X ₄	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de satisfacción del cliente 			
Y ₂	Mejora de desempeño Ambiental	X ₅	Impactos ambientales	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de Cumplimiento de indicadores de desempeño ambiental 	cl
				<ul style="list-style-type: none"> Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales adversos 	
Y ₃	Integración de Sistemas de gestión	X ₆	Información documentada	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la información solicitada en las normas técnicas de referencia. 	cl
		X ₇	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Planes de trabajo y presupuesto aprobados 	
				<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cumplimiento de planes de trabajo Porcentaje de cumplimiento de presupuesto Porcentaje de cumplimiento de plan de mantenimiento 	CN
		X ₈	Riesgos/ Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de riesgos y oportunidades Planificación de acciones para abordar los riesgos y oportunidades 	cl
				<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cumplimiento de Planificación de Acciones para abordar los riesgos y oportunidades 	CN
		X ₉	Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> Grado de aporte al sistema integrado de gestión 	
X ₁₀	Contexto de la organización	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de análisis de contexto e identificación de partes interesadas pertinentes y seguimiento. 	cl		

Nota: En columna "Medición" se detalla: CN: Cuantitativo; cl: cualitativo

Fuente: Elaboración propia

1.9 Matriz de consistencia marco referencial

En el **apéndice 4** se muestra la matriz de consistencia, donde se detalla la concordancia entre los elementos medulares del estudio: diagnóstico, formulación del problema, sistematización, objetivos generales y específicos, hipótesis y la operacionalización de variables.

1.10 Fundamentos éticos

Las consideraciones éticas que comprometieron a las maestrantes, se describen a continuación:

1.10.1 Originalidad del estudio y exigencia crítica

Desde el planteamiento del trabajo de graduación se valoró la originalidad del estudio, ya que a nivel nacional no se ha establecido una investigación que integrara las Normas *NTS ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos* y *NTS ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*, en el área de alojamiento y que haya utilizado como modelo un hotel específico de El Salvador.

Las normas que conformaron el sistema integrado de gestión han sido actualizadas recientemente (NTS ISO 9001 y NTS ISO 14001), por lo que las empresas que implementaron versiones anteriores realizaron un proceso de transición y aquellas que por primera vez las pusieron en marcha, se actualizaron con los elementos innovadores que estas normas presentan. Esto ha sido un punto importante para las generalidades del estudio.

Otro elemento diferenciador, fue la contribución para la Cadena de Hoteles Villa Serena, porque se le proporcionó insumos innovadores de gestión aplicados por empresas a nivel internacional, que ofrecen productos y servicios para alcanzar las expectativas de sus clientes y están comprometidas con el medio ambiente.

El diseño de sistema integrado de gestión es un modelo desde el cual se promueve el uso eficiente de recursos y es sostenible en el tiempo, esto permitió integrar los esfuerzos que la Cadena de Hoteles Villa Serena ha realizado para demostrar la mejora continua del servicio y del desempeño ambiental, así como la competitividad en el sector, facilitándoles la opción de una certificación, por un organismo de evaluación de la conformidad, en caso requerido.

1.10.2 Propiedad intelectual

En el alcance de la investigación para el desarrollo del trabajo de graduación se respetaron los derechos de autor de la información utilizada, se colocaron las respectivas citas con las referencias donde fue requerido, de acuerdo a normativa de la American Psychological Association para evitar un posible plagio.

1.10.3 Consentimiento informado de los resultados

Para el desarrollo de la investigación aplicada, el sujeto de estudio está informado que, el documento final, los datos de su organización y los resultados de este trabajo de graduación, serán de dominio público, a través de consultas en las bibliotecas de la Universidad de El Salvador y en la red de internet. En **Anexo 1** se muestra nota de comunicación, donde se solicitó el consentimiento informado y aceptación.

1.11 Viabilidad del trabajo de graduación

Para el desarrollo del trabajo de graduación, se consideró la viabilidad metodológica, técnica y consentimiento informado del sujeto de estudio.

1.11.1 Viabilidad técnica

El equipo presentó un escrito a la coordinación de la Maestría de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG), colocado en **apéndice 5**, donde se adjunta la carta en la cual se argumenta el compromiso de viabilidad técnica, es decir que se cuenta con la competencia técnica para realizar el trabajo de graduación y cumplimiento de tiempos programados.

1.11.2 Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio

La Cadena de Hoteles Villa Serena por medio de su presidenta, estaba conscientemente informada que los resultados de la investigación y la información de su organización contenidos en el trabajo de graduación serían de dominio público a través de los medios bibliotecarios de la Universidad de El Salvador, es por ello que se emitió una carta formalmente firmada por la organización sujeto de estudio de aceptación (Ver **Anexo 2**).

1.11.3 Viabilidad metodológica

A partir de la información que se presentó del marco referencial, marco teórico, marco metodológico, control administrativo, cronograma de actividades, costo del estudio, viabilidad técnica y del consentimiento informado del sujeto de estudio, correspondió a la MASIG aprobar el Anteproyecto de trabajo de graduación para su posterior desarrollo como Trabajo de graduación, de acuerdo con la coherencia del documento y a los criterios de evaluación previamente establecidos. Ver en **Anexo 3** la carta de aprobación.

1.12 Dificultades y limitaciones

En la exploración del problema, análisis de posibles soluciones y alcance de la investigación, no se determinaron limitaciones o dificultades significativas que pudieran afectar el desarrollo del estudio. Tanto la información de la organización sujeto de estudio, como la existente en cuanto al contenido normativo NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 que formarían parte del sistema integrado de gestión estuvieron a disposición de las maestrantes.

El reto se presentó al momento de medir variables, ya que algunas de estas no fue posibles medirlas de manera cuantitativa, debido a que no se contó con suficiente evidencia objetiva, otro desafío fue en la aplicación y contextualización del diseño que se propone a una empresa turística de alojamiento, ya que a nivel nacional no se tenían estudios específicos para hoteles donde se aplicaran ambas normas de referencia, sin embargo a nivel internacional, se han implementado sistemas de gestión de calidad y ambiente que dieron pauta para el desarrollo del diseño; este fue el aporte hacia la temática de investigación, establecer la forma en que se daría cumplimiento a los requisitos de las normas para ser un modelo replicable a nivel nacional.

Con los elementos descritos en este marco referencial, se mostró información sobre el sujeto de estudio, se obtuvieron las premisas generales para el planteamiento del problema, objetivo general y específicos para la resolución de la problemática, además de relacionar las hipótesis y sus variables, consideración de fundamentos éticos sobre la originalidad y exigencia crítica del estudio, propiedad intelectual, consentimiento informado, así como la viabilidad para llevarlo a cabo. Este capítulo da la pauta para definir el marco teórico del estudio o Capítulo II, donde se exponen antecedentes de investigación, teorías fundamentales, marco normativo, conceptos técnicos vinculados a normas de estudio y los relacionados al trabajo de graduación.

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico de este trabajo de graduación contiene la revisión y análisis de la información obtenida en la consulta bibliográfica del estado de los conocimientos y teorías desarrolladas por otros investigadores sobre el tema de estudio, de esta manera se muestra información concreta y detallada, además se incluyen antecedentes del sector al que pertenece la Cadena de Hoteles Villa Serena, el marco normativo aplicable al alojamiento y conceptos explicativos que serán utilizados a lo largo de este documento.

2.1 Marco de antecedentes

El compromiso con la mejora continua que tiene el sector de alojamiento ha impulsado diversas iniciativas, que buscan desarrollar herramientas y buenas prácticas que permitan a los hoteles nacionales mejorar su competitividad, servicio prestado a los clientes y aporte medioambiental; si esto se pone en marcha por las empresas y no muestran referencias sólidas técnicas o no contribuyen a que sean sostenibles en los establecimientos hoteleros, será únicamente esfuerzos mal direccionados y gasto de recursos, ya que no habrá seguimiento.

Con la identificación de documentos normativos técnicamente viables que sean la base de requisitos para los sistemas de gestión, buenas prácticas o sistemas de evaluación y su posterior implementación, se establece un antecedente e insumo para el uso de modelos en las organizaciones incluidos los hoteles. A nivel nacional existen estudios que han abordado elementos de la gestión de los negocios del sector alojamiento, pero no en la implementación de sistemas de gestión de calidad y ambiente integrados, ni en la integración de estos, tal como lo establece el presente trabajo de graduación.

2.1.1 Normas de sistemas de gestión

Las normas de sistemas de gestión utilizadas como referencia en este trabajo de graduación son emitidas por la Organización Internacional de Normalización. ONUDI (2012) afirma:

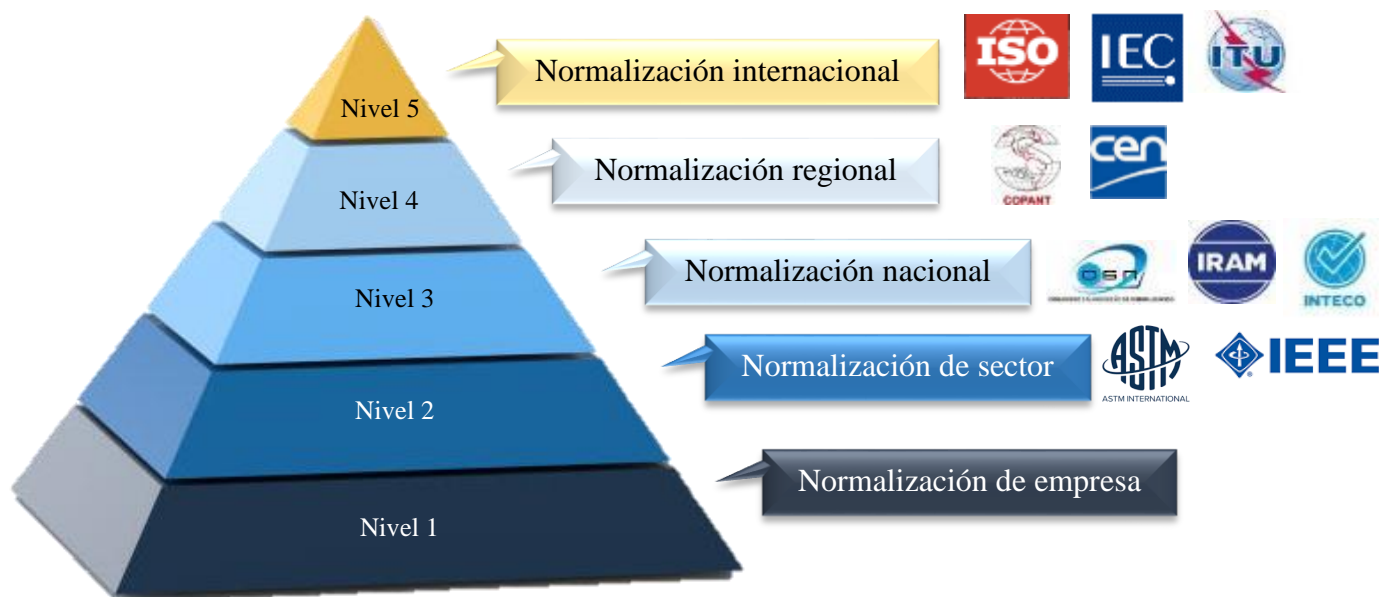
ISO es una red mundial que identifica cuáles son las normas internacionales requeridas por el comercio, los gobiernos y la sociedad; las desarrolla juntamente con los sectores que las van a utilizar; las adopta por medio de procedimientos transparentes apoyados en contribuciones nacionales proveniente de múltiples partes interesadas; y las ofrece para ser utilizadas a nivel mundial. (pág. 1)

Según la Organización Internacional de Normalización-ISO (2019, pág. 3), ésta fue creada en 1947 y es no gubernamental, cuenta con 164 países miembros, proporciona una plataforma para desarrollar herramientas prácticas a través de entendimiento común y cooperación con todas las partes interesadas, a través del proceso de normalización y sus 249 comités técnicos trabajan 100 nuevas normas internacionales cada mes, a la fecha ha desarrollado más de 22,000, con el apoyo de expertos que comparten conocimiento para proporcionar soluciones a los desafíos globales. En este contexto, es importante mencionar los siguientes elementos:

a) Normalización

Según la definición de ISO, en el documento ISO/IEC 2:2013 *Normalización y actividades conexas. Vocabulario general* (2013, pág.1), la normalización es la actividad de establecer, frente a problemas reales o potenciales, disposiciones para uso común y repetido, encaminadas a la obtención del grado óptimo de orden en un contexto dado. Puede darse a través de diferentes niveles, internacional, regional, nacional, sectorial o a nivel de empresa, como se muestra en la **figura 6**, para la mejora de la utilidad de los productos, procesos o servicios.

Figura 6. Niveles de normalización



Fuente: Elaboración propia a partir de (González González & Zeleny Vásquez, 1998, pág. 29)

Cuando se habla del proceso de normalización se relaciona con “elaboración de una serie de especificaciones técnicas, normas, que son utilizadas por las organizaciones, de manera voluntaria, como garantía para probar la calidad y la seguridad de sus actividades y productos” (UNE, s.f., pág. 4). Además, contribuye a hacer frente a los retos de las organizaciones en aspectos como exportación a nuevos mercados, relevancia creciente a la innovación y desarrollo de la responsabilidad social con el objetivo de contribuir de forma activa a la mejora social, económica y ambiental de todo su entorno.

b) Norma

De acuerdo con la Directiva ISO/IEC 2:2018 (2018, pág. 2), una norma es “documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para uso común y repetido, reglas, instrucciones o características para las actividades o sus resultados y garantizar un nivel óptimo de orden en un contexto dado”.

Según ONUDI (2012) menciona que “aunque voluntarias, las normas ISO son muy respetadas y aceptadas a nivel internacional por sectores públicos y privados” (pág. 1).

Las normas de acuerdo con el proceso por el que fueron desarrolladas demuestran el grado de consenso, que es mayor al subir en los niveles de la **figura 6**. Como ejemplos de aplicación de acuerdo con su posición se encuentran:

- En la cúspide de la pirámide se ubican las normas ISO.
- El nivel 4 incluye normas de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas-COPANT y de Organismo Europeo de Normalización-CEN.
- En el nivel 3 se ubican las NTS “Normas Técnicas Salvadoreñas”, NMX “Norma mexicana”, BS “Norma británica”.
- En el nivel 2 se encuentran las elaboradas por la Sociedad Estadounidense para Pruebas de Materiales -ASTM.
- Finalmente, en la base de la pirámide se ubican las normas elaboradas internamente por una compañía para su propio uso.

Como se puede observar, existen diferentes tipos de normas de acuerdo con nivel en el que fueron elaboradas y con la materia a la que son destinadas, de acuerdo con González González y Zeleny Vásquez (1998, pág. 28) incluyen aspectos como rotulado, especificación, embalaje, muestreo, análisis, clasificación, nomenclatura, símbolos, y su dominio puede ser alimentación, agricultura, transporte, construcción, es decir actividades económicas; así mismo a cada nivel, se asocia un tipo de organismo de normalización.

c) Organismo nacional de normalización

El Organismo Salvadoreño de Normalización- OSN, fue establecido a partir de la Ley de creación del sistema salvadoreño para la calidad, publicada en el Diario Oficial No. 158, Tomo 392 del 26 de agosto 2011, vigente a partir del 04 de septiembre 2011. Según artículo 14 de la referida Ley se cita:

El Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), que será el responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas, que faciliten la evaluación de la conformidad, el desarrollo de los sectores productivos y proveer bases para mejorar la calidad de los productos, procesos y servicios.

Además, está facultado para representar al país como miembro de las organizaciones regionales e internacionales de normalización como COPANT e ISO. Una de las atribuciones que se menciona es la adopción de normas, por lo cual ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 han sido adoptadas a nivel nacional como NTS de manera idéntica, por esta razón se utilizan las referencias en la versión nacional en este trabajo de graduación, según aplique.

d) Normas de sistemas de gestión calidad y ambiente

Las normas pueden abordar distintas áreas: productos, métodos de prueba, códigos de práctica, guía y sistemas de gestión, ésta última área es abordada en la NTS ISO 9000: 2015 que define una serie de conceptos que establecen la línea para un adecuado entendimiento de la aplicación de estándares en el área de gestión:

- Sistema: conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- Sistema de gestión: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Por lo tanto, las normas de sistemas de gestión (SG) abarcan los requisitos que las organizaciones deben seguir para demostrar que han establecido los elementos necesarios para controlar entradas y salidas, contexto interno, externo, identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, por medio de procesos y actividades que se adaptaran a la realidad de cada organización, lograr objetivos y mejorar continuamente.

En la actualidad se busca que las normas de SG tengan una estructura común, por ello se ha establecido un “Anexo SL” en la Directiva ISO/IEC parte 1 del año 2018, y se le conoce como estructura de alto nivel, en este sentido ISO (2013, pág. 3) menciona en el documento *Frequently Asked Questions in support of Annex SL* sobre la visión, que todos los estándares de requisitos de sistema de gestión estén alineados para mejorar la compatibilidad, con la promoción de idénticos: títulos de cláusula, secuencia, texto, términos y definiciones, que solo pueden divergir entre sí donde sea necesario por diferencias específicas en el manejo de sus campos individuales de aplicación.

En este trabajo de graduación, la aplicación de normas de sistemas de gestión se enmarca en dos vertientes: calidad y medioambiente, para la primera es importante mencionar definiciones relacionadas a ésta, de acuerdo con la NTS ISO 9000: 2015 Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario, se define:

- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (NTS ISO 9000:2015, pág. 19).
- Realización del sistema de gestión de la calidad: proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad. (NTS ISO 9000:2015, pág. 16).
- Sistema de gestión de la calidad: parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad. (NTS ISO 9000:2015, pág. 17).

El concepto y aplicación del término calidad ha sido ampliamente utilizado, esto ha llevado a que evolucione la forma de gestionarla, González Muñoz (2009, págs. 13-19) agrega que las fases formales de la calidad se presentan desde la edad media a la actualidad, desde la inspección hasta el uso de normas internacionalmente reconocidas (ISO) y adoptadas por los países; debido a la innovación de las organizaciones, ha sido necesario que su enfoque sea flexible para ser usada no solo por la industria de productos sino también por los proveedores de servicios.

Si bien las normas de sistemas gestión de calidad (SGC) no son exclusivas de ISO, se han desarrollado otras en esta misma área, como el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM), que se aplica de acuerdo con las exigencias que tenga cada organización.

Los enfoques de un SGC descritos en las normas desarrolladas en el Comité Técnico ISO/TC 176, en otras normas de sistemas de gestión y en modelos de excelencia de la organización se basan en principios comunes. Permiten a una organización identificar los riesgos y las oportunidades y contiene orientación para la mejora. En el contexto actual muchas cuestiones como innovación, ética, confianza y reputación podrían considerarse como parámetros dentro del SGC. (NTS ISO 9001:2015, pág. 10).

La NTS ISO 9001 es una norma que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, tienen la estructura de alto nivel y en general ayuda a las empresas y organizaciones a ser más eficientes y mejorar la satisfacción del cliente. La versión del estándar 2015 reemplaza a la versión anterior NTS ISO 9001: 2008. Díaz Romero y Rodríguez Rojas (2015, pág.165) menciona beneficios relacionados con la implementación de esta normativa: Mejora de la capacitación e incorporación de personal cualificado, mejora la productividad, imagen externa, calidad de los productos y servicios, rentabilidad de la empresa, crecimiento de la cuota de mercado, ventas y exportación.

En cuanto al sistema de gestión ambiental (SGA), la NTS ISO 14001:2015 lo define como “parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades” (pág. 2). Esta norma, además establece los requisitos para un sistema de gestión y ayuda a las organizaciones a mejorar su desempeño a través del uso más eficiente de los recursos y la reducción de los desechos, para obtener una ventaja competitiva y la confianza de las partes interesadas.

Al igual que otros sistemas de gestión ISO, la NTS ISO 14001 utiliza una estructura de alto nivel y es adecuada para organizaciones de todo tipo y tamaño, ya sean privadas, sin fines de lucro o gubernamentales. Requiere que una organización considere todos los problemas ambientales relevantes para sus operaciones, como la contaminación del aire, aguas residuales, gestión de residuos, contaminación del suelo, mitigación y adaptación al cambio climático, el uso y la eficiencia de los recursos.

Díaz Romero y Rodríguez Rojas (2015, pág. 166) menciona beneficios de la aplicación de la NTS ISO 14001, es compatible con las normas NTS ISO 9000, reduce el riesgo de contaminación, rechazos, costo por tratamiento de residuos, tiempos inactivos, mejora el conocimiento del trabajo y sistema de producción, ahorro de materia prima y energía, disminución en algunos costos logísticos, aumento en eficiencia del uso de recursos, mejora la línea de crédito bancaria, responde a demandas de clientes actuales, presión pública, crítica ecologista y ayuda a mantenerse al día con la competencia.

Las normas de SG aplicadas en una organización pueden integrarse como un sistema de gestión único. Los objetivos, procesos y recursos relativos a la calidad, crecimiento, financiamiento, rentabilidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, energía y otros aspectos de la organización pueden lograrse de una forma más eficaz y efectiva.

2.1.2 Sistemas integrados de gestión

A partir de la definición proporcionada en la norma NTS ISO 9000:2015 para sistema de gestión, se entrega a las empresas insumos y las pautas para que establezcan su estructura, roles, responsabilidades, recursos necesarios, planificación, prácticas, interacción de sus procesos, se orienten al cliente y definan su operación alineadas a una o varias disciplinas como calidad, medioambiente, seguridad ocupacional y finanzas.

Para la implementación de los sistemas de gestión se definen requisitos claros y universalmente conocidos, generalmente a través de un documento de referencia, establecido en un proceso de normalización que según Vidal Vásquez y Soto Rodríguez (2013, pág. 1113) se ha acelerado durante los últimos años debido, por una parte, a la globalización e integración económica de los mercados y por otra, a la necesidad de las organizaciones de establecer nuevas estrategias empresariales.

De acuerdo con Abad Puente y Sánchez Toledo-Ledezma (2012, pág. 15), los sistemas integrados de gestión (SIG) se presentan en una vía gracias a la integración de las normas de referencia que utiliza la organización o debido a los sistemas implantados, estén basados estos o no en modelos normalizados, es decir que la segunda opción facilita que sin importar el rubro al que pertenece la empresa, ésta podrá a través de diseños específicos tener un SIG con los modelos que aplica.

Abad Puente y Sánchez Toledo-Ledezma (2012) cita lo que menciona Wilkinson y Dale:

Sitúan las primeras publicaciones sobre integración de sistemas de gestión a mediados de la década de los noventa. En esos momentos, el concepto de integración no estaba del todo desarrollado y el principal objetivo de tales publicaciones era mostrar las diferencias y similitudes entre la Norma ISO 9001:1994 sobre sistemas de gestión de calidad e ISO 14001:1996 sobre sistemas de gestión medioambiental, dado que entendían que al fusionar la documentación exigida por ambos estándares podían evitarse duplicidades, con la consecuente reducción de esfuerzos y costes. (pág. 16).

La revisión de las normas NTS ISO 9001 y NTS ISO 14001, han contribuido a la integración de estos sistemas de gestión, que permite evidenciar las analogías y la compatibilidad de estas referencias, que al utilizarlas resuelven desafíos globales, promueven la innovación, difunden conocimiento y buenas prácticas, aplicadas desde el enfoque de gestión por procesos. Según ISO (2013, pág. 4) cuando las organizaciones implementan y operan varios sistemas de gestión, a menudo están confrontados con requisitos, términos y definiciones diferentes y en ocasiones contradictorios por ello una estructura común será particularmente útil para aquellas organizaciones que eligen operar un SIG que puede cumplir los requisitos de dos o más estándares simultáneamente.

Como menciona Abad Puente y Sánchez Toledo-Ledezma (2012, pág. 15), históricamente ha evolucionado el concepto de integración de sistemas de gestión, desde las empresas que han aplicado un enfoque documental, otras han tratado lo referente a autoridad y dirección hasta las que tienen experiencia en el enfoque de gestión por procesos, e integran revisión por la dirección, comunicación, información, participación y producción; esto implica la implantación de una auténtica cultura organizativa respecto al SIG, que incluya el compromiso de la alta dirección, así como la motivación de los trabajadores.

De acuerdo con lo publicado por ISO (2015) se menciona “no hay duda de que las organizaciones se benefician de la implementación de un sistema de gestión. La investigación ha demostrado un mayor rendimiento, mejora la reputación y, en última instancia, más negocios para aquellas que utilizan las normas de gestión eficazmente” (pág. 2).

2.1.3 Antecedentes del sector alojamiento en El Salvador

El sector de alojamiento en El Salvador ha representado un reto muy importante para la industria turística salvadoreña.

A partir de la segunda mitad del siglo XX la capacidad instalada para cubrir la demanda de alojamiento no era suficiente, bajo esta premisa, en 1955 un grupo de empresarios salvadoreños fundan una sociedad anónima, su objetivo era de dotar a El Salvador de un hotel de lujo único en Centro América con una capacidad de 210 habitaciones, este inició operaciones con la cadena hotelera Sheraton, su apertura marcó un nuevo segmento en la oferta de hospedajes. Posteriormente, le siguió la construcción de otros hoteles de significativa capacidad que consolidaron la industria como parte importante de la economía. Esta época se considera como la pionera de la industria hotelera salvadoreña. (Cárcamo Ramírez, Figueroa Villalta & Montenegro Landaverde, 2014, pág. 1)

De acuerdo con lo publicado por la Corporación Salvadoreña de Turismo- CORSATUR, en su Memoria de Labores del año 2018, el turismo ha logrado posicionarse entre las industrias que mayores ingresos generan al país, esto permite al mismo tiempo activar microeconomías locales y convertir municipios generadores de desarrollo económico y social. Este informe señala que el 48.3% de los turistas prefieren como lugar de alojamiento, hoteles o establecimientos similares, por ello el gasto de alojamiento está en la 4ª posición de la distribución de los gastos.

Lo anterior permite inferir la importancia del sector alojamiento dentro de la cadena de valor del sector turismo, ya que su demanda se incrementa y mantiene niveles competitivos de aceptación y expectativas de crecimiento.

2.1.4 Sistemas de gestión a nivel nacional en el sector alojamiento.

En El Salvador se han adoptado diferentes normativas, buenas prácticas o sistemas de gestión como parte de la necesidad de los hoteles de contar con una clasificación que permita asignar una categoría en cuanto a la calidad y servicios que proporcionan, así como la categorización en la que se ubican para cumplir las exigencias de sus clientes nacionales y extranjeros, esto permite informar a los huéspedes previo a su llegada o en el lugar, cuáles son las condiciones de lo contratado, para que puedan evaluar su estadía.

Entre las opciones impulsadas en el país, se tienen:

- Sistema de gestión de calidad. Programa de calidad Moderniza, distintivo “M”.
- Manual de Buenas Prácticas (BP) para micro, pequeñas y medianas empresas turísticas de Centroamérica.
- Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística (SICCS).
- NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles.
- NTS 03.44.03:12 Categorización de hoteles por estrellas.
- Registro Nacional de Turismo.

Se mencionan en esta misma línea los reconocimientos nacionales otorgados a las organizaciones, en las que se incluye hoteles, que han demostrado un buen desempeño en diferentes áreas de medio ambiente como: Premio nacional a la eficiencia energética del Consejo Nacional de Energía (CNE), Reconocimiento a las buenas prácticas en el uso eficiente del agua del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN).

Por su parte el Estado ha retomado estos temas y la importancia de potenciar un sector turismo de alojamiento, en la Política de turismo sostenible de la República de El Salvador, presentada en 2018 por representantes del Ministerio de Turismo, menciona que a nivel nacional las empresas turísticas, se encuentra con el compromiso de:

Operar bajo control de calidad y excelencia, y cumplir con las normas de higiene, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas. Lo anterior, bajo un modelo de turismo sostenible, no se limita exclusivamente al cumplimiento de leyes y normativas, permisos de operación (salud, medio ambiente, otros), sino que trasciende el cumplimiento y se dirige hacia modelos de negocio actuales y extendidos alrededor del mundo. (MITUR, 2018, pág. 61)

El gobierno actual declara según Bukele (2019, pág. 4) en el Plan Cuscatlán, la necesidad que, en la actividad económica derivada del turismo se cuente con normativas de conservación ambiental específicas donde se incluya todas las fases del desarrollo en el sector turismo. Estas declaraciones invitan no solo a las entidades gubernamentales, sino también al sector productivo a establecer nuevas estrategias con la inclusión del ciclo de vida de sus productos y servicios.

Con la presentación de iniciativas del Estado, se espera que las empresas del sector alojamiento consideren la implementación de normas que cumplen con las actuales exigencias en la industria turística, gobierno y turistas, para beneficiar la imagen de los hoteles del país, la calidad del servicio que se proporciona, y mejorar el desempeño ambiental. Aunque los modelos presentados han sido de carácter voluntario no se han considerado normativas como las NTS ISO 9001 o NTS ISO 14001, que pueden implementarse en su totalidad al servicio de alojamiento e integrarse entre sí con otras normas específicas para el sector.

2.2 Marco conceptual

A lo largo del presente trabajo de graduación se utilizarán conceptos claves que orientan las variables de investigación, son de aplicación en gestión de calidad y ambiente, referenciados de: NTS ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, NTS ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

A continuación, se listan los conceptos claves:

a) Alta dirección: *persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel* (NTS ISO 9000:2015, pág. 14). La alta dirección tiene que demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema integrado de gestión, estos aspectos son críticos, ya que debe asumir principios para guiar el rumbo que tomará la organización. Para ello no sólo tiene que establecer una misión, visión o una política, sino que tiene que difundir todos los valores necesarios y se convierte en referente.

En el caso de la Cadena de Hoteles Villa Serena, el rol de alta dirección ha sido delegado por sus accionistas en la gerencia general.

b) Aspecto ambiental: *elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente* (NTS ISO 14001:2015, pág. 3). Un aspecto ambiental puede causar uno o varios impactos ambientales los cuales pueden ser positivos o negativos, además la organización debe establecer criterios para considerarlos significativos o no.

En los hoteles los aspectos ambientales están relacionados a los servicios que ofrece como, consumo de agua, energía, generación de residuos sólidos y el impacto que estos generan dependerá por ejemplo de la dimensión, diseño, ubicación, porcentaje de ocupación del alojamiento.

- c) Contexto de la organización:** *combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos* (NTS ISO 9000:2015, pág. 16). La organización debe realizar el análisis de su contexto, esto se refiere a la valoración de la combinación de cuestiones internas y externas para determinar los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Por ejemplo en los internos se tienen, valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización y factores externos como entornos legales, tecnológicos, competitividad de mercados, culturales, sociales y económicos.
- d) Desempeño ambiental:** *desempeño relacionado con la gestión de aspectos ambientales* (NTS ISO 14001:2015, pág. 8). En el contexto de un sistema de gestión ambiental, los resultados se pueden medir con respecto a la política y objetivos ambientales de la organización, disminución de los impactos significativos u otros criterios, mediante el uso de indicadores.
- e) Mejora continua:** *actividad recurrente para mejorar el desempeño* (NTS ISO 14001: 2015, pág. 7). Esta definición está relacionada con el enfoque de las organizaciones que buscan continuamente demostrar su perfeccionamiento. A partir del establecimiento de objetivos, metas y crear nuevas oportunidades, hallazgos y conclusiones de auditoría, reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externas, análisis de los datos de las revisiones por la dirección u otros medios se demuestra la mejora continua.
- f) Impacto ambiental:** *cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización* (NTS ISO 14001: 2015, pág. 3). En el tipo de organización de estudio se han determinado: contaminación del aire, aguas, suelo y generación de residuos.

- g) Parte interesada:** *persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad* (NTS ISO 9000: 2015, pág. 16). Dentro del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental se pueden considerar: Clientes, personal de la organización, proveedores, banca, legisladores, socios accionistas, comunidades aledañas al hotel, la sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
- h) Proceso:** *Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto* (NTS ISO 9000: 2015, pág. 20). Los procesos en la organización, pueden clasificarse de acuerdo a su nivel estratégico, claves o misionales y soporte, e identificarse descripción, alcance, entradas, recursos, usuarios, proveedores, actividades o procedimientos relacionados, indicadores, aspectos e impactos ambientales y salidas; lo que permite planificarlos, controlarlos y medir su desempeño. Estos pueden ser detallados por medio de una representación gráfica con la secuencia e interacción entre ellos.
- i) Sistema de gestión ambiental:** *usado para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades* (NTS ISO 14001:2015, pág. 2). La organización debe establecer qué estará incluido en el sistema; entre lo que se puede mencionar, sitios y funciones o secciones específicas, para establecer su alcance, estructura, roles y responsabilidades, planificación, ciclo de vida, impactos ambientales, operación, políticas, prácticas, objetivos y procesos para lograrlos. Además, se identifican todos aquellos requisitos que se deben cumplir.
- j) Sistema de gestión de la calidad:** *parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad* (NTS ISO 9000: 2015, pág. 23). Por medio de este se establece el grado en el que un conjunto de características que son inherentes al servicio cumple con los requisitos aplicado por la organización.

2.3 Marco de teoría fundamental

Este trabajo de graduación considera como referencia las normas técnicas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015, se presenta a continuación brevemente la base de estas normativas:

2.3.1 NTS ISO 9001 Sistema de gestión de calidad

a) Desarrollo histórico

La calidad es uno de los objetivos intrínsecos por alcanzar para las organizaciones comprometidas y que buscan la mejora continua, la subjetividad dentro de este concepto es un reto para definir las mejores prácticas o herramientas y conducir a una gestión competitiva y satisfactoria.

Como menciona González Muñoz (2009, pág. 37-39) el estándar canadiense CAN Z299, la británica BS 5750 y la estadounidense MIL Q 9858A tuvieron gran influencia en la formación de la primera serie de normas internacionales de calidad y fue en 1979 cuando se constituye el Comité ISO/TC 176, a través de este, ISO logró la sistematización del concepto de la calidad, el cual ha evolucionado con el tiempo desde la aplicación en la industria de conceptos como “control de calidad”, “calidad total”, hasta la “gestión de la calidad”, con énfasis en requisitos, documentación y procesos respectivamente.

El Comité ISO/TC 176 trabajó por ocho años en la homologación de distintos enfoques y requisitos hasta que en 1987 se publican las primeras normas de aseguramiento de la calidad y desde entonces, se han realizado cuatro revisiones de la norma ISO 9001 en los años 1994, 2000, 2008 y 2015 que incluye un enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgos.

b) Modelo de gestión de calidad NTS ISO 9001

La NTS ISO 9001 en su versión actualizada 2015, destaca que la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de la organización, que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Puede aplicarse a todas las organizaciones, incluidos los dedicados al alojamiento.

Entre las principales características a resaltar en la referida norma, es su fundamentación teórica que se origina de un marco conceptual conocido como los principios de la calidad y se describe en la NTS ISO 9000: 2015 (págs. 4-11):

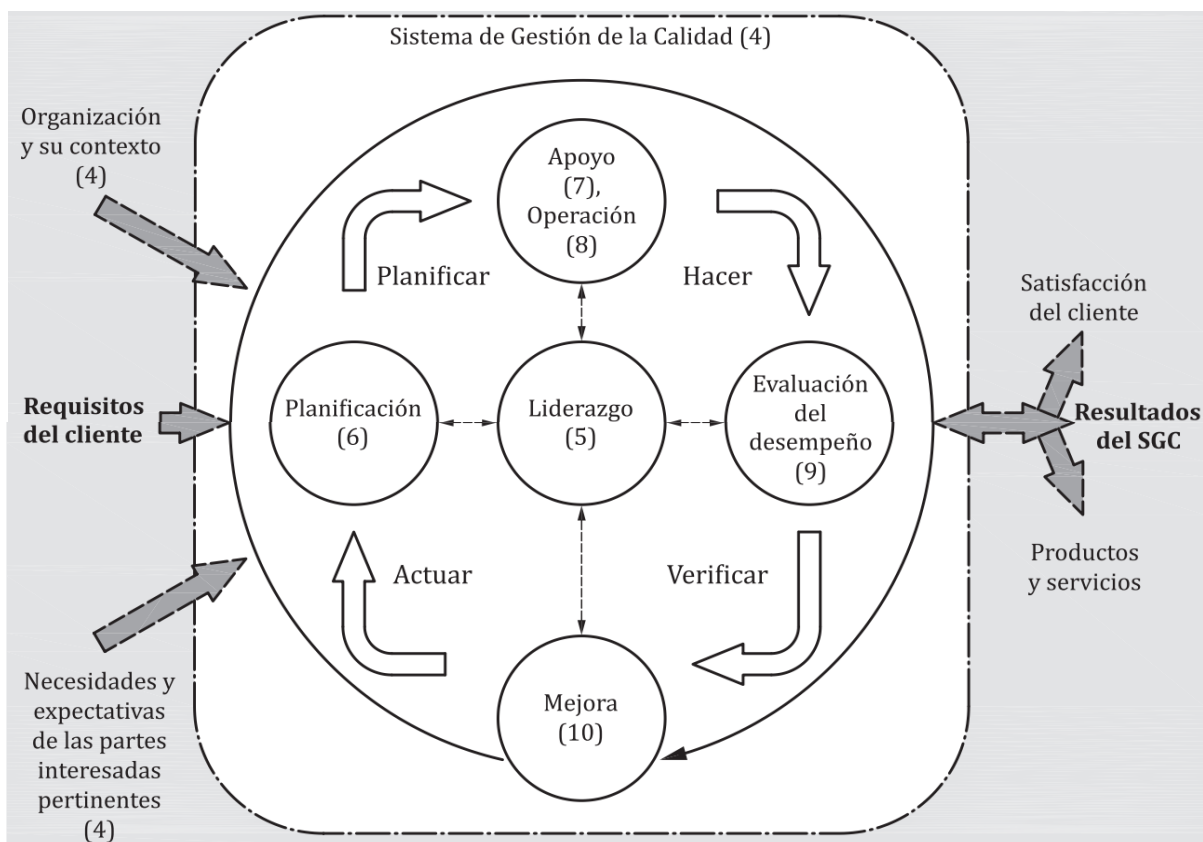
- **Enfoque al cliente:** los sistemas de gestión deben desarrollarse bajo la consideración que la alta dirección tiene el interés principal en satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas.
- **Liderazgo:** se deben identificar líderes, quienes definan en todos los niveles los propósitos de cada proceso o unidad y a la vez crear las condiciones que resulten favorables para involucrar a todas las personas de la organización y así lograr los objetivos establecidos en materia de calidad.
- **Compromiso de las personas:** la organización tendrá la capacidad de generar valor agregado cuando las personas competentes y comprometidas en todos los niveles sean conscientes de su aporte en los procesos.
- **Enfoque basado en procesos:** cuando las diferentes actividades se desarrollan y gestionan como procesos interrelacionados se logran obtener resultados coherentes, acordes a las metas y objetivos que se hayan planificado, con un manejo efectivo de recursos y actuar sistemáticamente.
- **Mejora:** su enunciado mismo lo explica, para alcanzar la excelencia es importante mantener un enfoque de mejora continua.
- **Toma de decisiones basada en evidencias:** para una efectiva toma de decisiones se debe realizar el análisis de datos y evaluación de la información resultante del sistema de gestión de calidad en la organización.
- **Gestión de las relaciones:** se deben desarrollar relaciones efectivas con las diferentes partes interesadas, de manera que aporten valor al sistema.

La norma fue desarrollada sobre el esquema de estándares con alto nivel, busca el establecimiento de requisitos en acorde a lo definido por el ciclo Deming.

Este diagrama también conocido como PDCA o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), el cual fue desarrollado por Walter A. Shewhart, discípulo de Edward Deming, consultor y maestro de los conceptos de la calidad en Japón posterior a la segunda guerra mundial.

Al contextualizar este ciclo y relacionarlo a las cláusulas de la norma se esquematiza como se presenta la **figura 7**:

Figura 7. Ciclo PHVA presente en la NTS ISO 9001:2015



Fuente: NTS ISO 9001:2015, p. viii

c) Contenido de la norma técnica

La norma NTS ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización desea demostrar que cuenta con la capacidad de proporcionar productos y servicios que regularmente satisfagan los requisitos del cliente, además de los legales y reglamentarios que le aplica a cada caso. En la **tabla 2** se muestra la estructura de esta referencia:

Tabla 2. Estructura de la NTS ISO 9001:2015

Estructura de la NTS ISO 9001:2015			
Cláusula	Nombre	Cláusula	Nombre
0	Introducción	5	Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
1	Objeto y campo de aplicación	6	Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
2	Referencias normativas	7	Apoyo 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada
3	Términos y definiciones	8	Operación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes
4	Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	9	Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección
		10	Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9001:2015

La cláusula 4, llamada “Contexto de la organización”, considera el análisis interno y externo que será el punto de partida del sistema de gestión, que servirá como guía para establecer el grado en el que se ven afectados para la consecución de sus objetivos y conocer todas las partes interesadas pertinentes.

Cuáles son sus necesidades y expectativas de las partes interesadas, esta información será de utilidad para la organización cuando determine los límites, la aplicabilidad del SGC y su alcance.

En la norma muestra la necesidad de mayor compromiso e involucramiento de la alta dirección en la cláusula 5, “Liderazgo”, en el establecimiento de Política y objetivos de calidad, enfoque al cliente y aumento de su satisfacción, responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, además, les corresponderá también asignar los recursos necesarios para conseguir la correcta implantación del sistema de gestión de calidad.

En la cláusula 6 se menciona que, al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar lo establecido para las cuestiones internas y externas, así como los resultados de la comprensión de necesidades, expectativas de partes interesadas. Acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades deben ser planificadas y proporcionales al impacto potencial que tengan en la conformidad de productos y servicios.

Los objetivos han de ser medibles y coherentes con la política establecida, ser comunicados y realizar un seguimiento para conocer el grado de cumplimiento, actualizarlos siempre y cuando sea necesario, después de un análisis pertinente.

Las organizaciones debe determinar y proporcionar recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, según la cláusula 7, “Apoyo”, entre los que se encuentran personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, también considera la competencia y toma de conciencia del personal y lo que debe incluir las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad; incluye manejo de la información documentada, creación, actualización y control.

De acuerdo con la cláusula 8, “Operación”, las organizaciones han de planificar, implementar y controlar los procesos dentro del sistema de gestión, tendrán en cuenta los internos y también aquellos que han sido contratados externamente para que cuenten con criterios adecuados y controlar aspectos de producción y servicios desde su inicio hasta la entrega y determinarán las formas de gestionar el cambio, ya sea este planificado o imprevisto.

La “Evaluación del desempeño” se aborda en la cláusula 9, indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

Finalmente, en lo establecido para “Mejora” se indican los requisitos necesarios para alcanzarla. La NTS ISO 9001: 2015 también incluye un Anexo A donde se proporciona información aclaratoria de la nueva estructura, terminología y conceptos. El Anexo B presenta otras normas ISO sobre gestión de la calidad y SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

2.3.2 NTS ISO 14001 Sistema de gestión ambiental

a) Desarrollo histórico

Ante las preocupaciones ambientales se establece la serie de normas ISO 14000 a fin de proporcionar un marco internacional para la protección ambiental y el control de los impactos generados por las actividades económicas. Según González Muñoz (2009) uno de los principales antecedentes para la creación de esta norma fue la “Conferencia sobre el medio ambiente y el desarrollo”, celebrada en junio de 1992 en Río de Janeiro por la ONU, donde le solicitó al secretariado ISO establecer un compromiso por normas ambientales de carácter internacional, a raíz de esto en 1993 se integra el Comité Técnico de Normalización ISO/TC 207.

El Comité ISO/TC 207, es el encargado de emitir las normas de la serie 14000 y sus primeras ediciones fueron en 1996. El estándar más conocido es la ISO 14001, a la fecha ha sido actualizada dos veces:

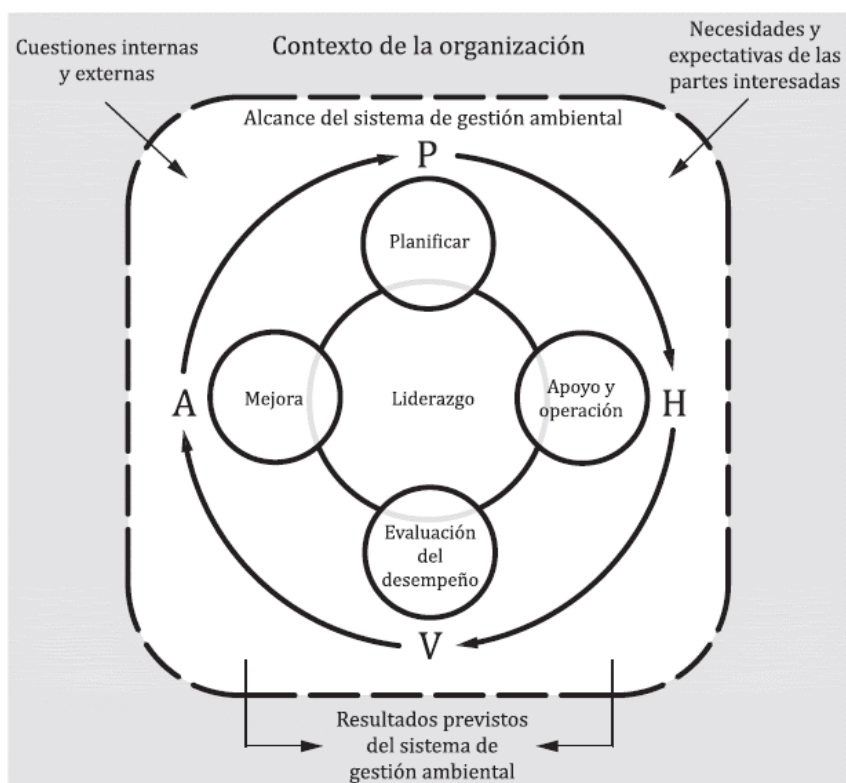
La primera actualización de la ISO 14001 se dio a conocer en el 2004 e involucraba una mejora en su redacción, nuevos términos y definiciones. Posteriormente, en el año 2015 se publicó la tercera y actual versión de la norma, exhibe una reforma sustancial en comparación con las versiones anteriores, debido a que busca no solo la protección del medioambiente y la reducción de los impactos ambientales, sino también proporcionar condiciones para fortalecer las estrategias internas de la organización de manera que opere de forma sistemática, además de integrar el concepto de ciclo de vida del producto o servicio. (Alzate-Ibáñez, Alzate-Ibáñez, & Ramírez Ríos, 2018, pág. 76)

b) Modelo de gestión ambiental NTS ISO 14001

De acuerdo con la NTS ISO 14001:2015, el enfoque bajo el cual se fundamenta un SGA es la gestión por procesos y permite que las organizaciones usen el pensamiento según riesgos, además del concepto de PHVA. Este modelo aplica un proceso repetido para demostrar la mejora continua. Al igual que la NTS ISO 9001: 2015, el estándar de referencia lo utiliza y describe estos elementos en la **figura 8** como:

- Planificar: Definir objetivos ambientales y procesos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política de la organización;
- Hacer: Implementar los procesos necesarios en el sistema de gestión ambiental para proceder según lo planificado;
- Verificar: Seguimiento y medición de los procesos de acuerdo con la política ambiental, compromisos, objetivos y criterios operacionales e informar resultados;
- Actuar: Empezar acciones para mejorar continuamente en materia ambiental.

Figura 8. Ciclo PHVA presente en la NTS ISO 14001:2015



Fuente: NTS ISO 14001, p. vii

c) Contenido de la norma técnica

La norma NTS ISO 14001: 2015 tiene como propósito principal proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma establece requisitos que permitan a una organización logre los resultados previstos definidos en su sistema de gestión ambiental. La **tabla 3** muestra la estructura de la norma.

Tabla 3. Estructura de la NTS ISO 14001:2015

<i>Estructura de la NTS ISO 14001:2015</i>			
Cláusula	Nombre	Cláusula	Nombre
0	Introducción	5	Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política ambiental. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
1	Objeto y campo de aplicación	6	Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos
2	Referencias normativas	7	Apoyo 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada
3	Términos y definiciones	8	Operación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias
4	Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental. 4.4 Sistema de gestión ambiental.	9	Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección
		10	Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 14001:2015

Al implementar un sistema de gestión ambiental, la NTS ISO 14001 declara que su éxito depende del compromiso de todas las funciones y niveles de la organización, bajo el liderazgo de la alta dirección. Aprovechar oportunidades de prevenir o mitigar impactos ambientales adversos que tienen consecuencias estratégicas y de competitividad. La alta dirección puede abordar eficazmente riesgos y oportunidades mediante la integración de gestión ambiental a sus procesos de negocio, dirección estratégica y toma de decisiones.

La cláusula 4 “Contexto de la organización”, trata de un elemento nuevo de la versión 2004 y que da insumo a las organizaciones para tener un mejor y mayor entendimiento estratégico de todos los factores que afectan la gestión ambiental, por ejemplo: Políticas, cambio de gobierno, aspectos financieros, sociales, tecnológicos, disponibilidad de recursos, clima y legislaciones.

El modelo de gestión NTS ISO 14001:2015 tiene como entrada la información del contexto organizacional en términos de cuestiones internas y externas, necesidades y expectativas de las partes interesadas. Se solicita que la organización determine los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance.

El “Liderazgo” en la cláusula 5, ha sido mejorada para garantizar un mayor compromiso, apoyo activo, capacidad de respuesta y retroalimentación de la alta dirección, su aprobación es fundamental para el éxito del sistema de gestión ambiental, para esto se le han asignado responsabilidades específicas para que siga la implementación del SGA desde una perspectiva de negocio y asocie con niveles estratégicos, tácticos u operativos.

El concepto de planificación preventiva en cláusula 6, “Planificación”, incluye acciones para abordar riesgos y oportunidades, garantizar cumplimiento de objetivos del SGA a partir de la minimización de impactos negativos, también se habla de aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios desde una perspectiva de ciclo de vida, requisitos legales y demás requisitos.

La serie de normas 14000 incluye otras normativas que pueden aplicarse para el análisis del ciclo de vida, como la *NTS ISO 14040:2006 Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida. Principios y marco de referencia*, menciona que esta es una de las diversas técnicas de gestión ambiental existentes (por ejemplo, otros son evaluación del riesgo, evaluación del desempeño ambiental, auditoría ambiental y evaluación del impacto ambiental).

También se puede considerar lo establecido en la *NTS ISO 14044:2006 Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida. Requisitos y directrices*. Un elemento importante es la perspectiva de ciclo de vida:

Implica un método de análisis cuantitativo y cualitativo del impacto ambiental causado por el ciclo de vida de productos, procesos y actividades. Se realiza el análisis del impacto potencial sobre el medioambiente desde adquisición de materias primas, diseño, fabricación y uso, hasta tratamiento y disposición final de recursos. Los resultados obtenidos exigen la elaboración de planes de acción para la conservación y reducción de los efectos, a fin de mejorar el entorno. (Alzate-Ibáñez et al., 2018, pág.82)

Los requisitos de la cláusula 7, “Apoyo” requieren que su aplicación sea coherente en toda la organización, para ello se impulsa una comunicación más transparente y confiable. Separa la comunicación interna y externa, requiere más detalles cuando va hacia afuera de la organización, también menciona la información documentada en lugar de procedimientos y registros.

La cláusula 8, “Operación” hace mayor énfasis en la perspectiva del ciclo de vida. Presenta cómo las organizaciones controlan los cambios planificados y examinan las consecuencias de los no previstos, para tomar acciones que mitiguen los efectos adversos se debe definir el tipo y grado de control o influencia que se va a aplicar a estos procesos.

En la cláusula 9, “Evaluación del desempeño”, incluye el seguimiento, medición y revisión por la dirección, que puede llevarse a cabo durante un período de tiempo y ser parte de actividades programadas regularmente como juntas y reuniones, también se examinan las quejas pertinentes recibidas de las partes interesadas y se aborda la auditoría interna. Para la Cláusula 10, “Mejora”, mantiene el requisito de no conformidad y acción correctiva e incluye la mejora continua, en los que se pueden considerar cambios innovadores y reorganización.

La NTS ISO 14001: 2015 incluye un Anexo A, donde se proporciona información aclaratoria para evitar la interpretación equivocada de sus requisitos. El Anexo B presenta una correspondencia técnica amplia entre la edición 2004 y 2015 de la norma.

2.3.3 Integración de sistemas de gestión

La integración de sistemas permite el aprovechamiento de las sinergias de los recursos y esfuerzos de las organizaciones, para evitar la duplicidad de responsabilidades, reducción de costos y reprocesos. Las normas NTS ISO 9001 y NTS ISO 14001 han considerado el desarrollo sostenible, lo cual está alineado con las políticas nacionales vigentes que aplican al sujeto de estudio de este anteproyecto e impulsará a los hoteles del país a modernizar su tecnología y emprender la transición hacia actividades de mayor valor agregado. La aplicación del ciclo PHVA y la estructura de alto nivel, facilita su integración. En el **apéndice 6** se muestra la equivalencia de los requisitos en ambas normas.

Tendero (2016, págs.15-17) menciona que las ventajas que aporta un sistema integrado de gestión para las organizaciones incluyen los siguientes aspectos:

- Alineamiento de las diferentes políticas y objetivos de la organización
- Armonización de los diferentes criterios de organización
- Simplificación de la estructura documental del sistema
- Menor esfuerzo global de formación de personal e implementación de sistema
- Menor esfuerzo de mantenimiento del sistema
- Integración de la información y simplicidad en la gestión
- Relación de las diferentes tareas bajo un único enfoque de gestión
- Reducción del tiempo y costo de mantenimiento del sistema

De acuerdo con las normativas de referencia NTS ISO 9001 y NTS ISO 14001, la integración de los elementos que las constituyen puede abordarse de la siguiente manera:

a) Contexto de la organización:

- **Cuestiones externas e internas:** Se puede utilizar la misma sistemática para determinar las cuestiones externas e internas de la organización. Por ejemplo, un informe de análisis del contexto donde se incorporen las diferentes perspectivas.

- **Partes interesadas:** Utilizar un método único para conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y documentarlas. Por ejemplo, mediante encuestas, reuniones, grupos de consumidores e informes sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

- b) Alcance del sistema integrado de gestión:** El alcance debe integrarse e incluir las actividades y centros de la organización, es decir la ubicación. Se puede documentar en el manual integrado del sistema de gestión.

- c) Sistema integrado de gestión:** Hay que establecer los procesos necesarios y sus interacciones. Se puede realizar un mapa donde se integren todos los procesos de la organización tanto de calidad y medio ambiente.

- d) Liderazgo:** La alta dirección asume el compromiso y la rendición de cuentas. El éxito del sistema de gestión depende del liderazgo, sin embargo, no es razonable que esta realice todas las actividades dentro del sistema de gestión, por lo tanto, es necesario que algunas tareas se asignen a otros roles dentro de la organización.

- e) Política integrada:** Se debe formular una política de gestión integrada que contenga los compromisos específicos mínimos citados en las normas de referencia y que incluya los compromisos adquiridos por la organización.

- f) Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:** La alta dirección define y comunica los roles, responsabilidades y autoridades pertinentes para el funcionamiento del sistema implantado a través de fichas de puestos de trabajo, manuales de funciones, procedimientos e instrucciones técnicas.

- g) Recursos:** La optimización de recursos se consigue a través de la integración en los procesos de negocio y los ambientales. Por ejemplo, en el área de alojamiento, se puede prestar el servicio y controlar los consumos de recursos y la generación de residuos.

- h) Planificación:** Todas las actividades de la organización, deben ser planificadas, en seguimiento al ciclo de mejora continua, esto puede considerarse de acuerdo a:

- **Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** Se sistematiza para determinar los riesgos y las oportunidades relacionados con el contexto de la organización y definir acciones para abordarlos. Por ejemplo, realizar un análisis de impacto y probabilidad de ocurrencia para los riesgos y oportunidades, estudio de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, con las conclusiones pertinentes y un cruce entre estas, definir un plan de acción a seguir a partir de las estrategias establecidas.

- **Objetivos y planificación para lograrlos:** Es conveniente establecer un programa de objetivos conjunto para calidad y medio ambiente.

En la actual estructura de alto nivel no se incluye una cláusula que proporcione requisitos específicos para las acciones preventivas, esto se debe a que uno de los propósitos de un sistema de gestión es actuar como una herramienta preventiva.

Por ello se requiere una evaluación de cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la empresa y que afectan su capacidad para lograr el resultado previsto, el SG toma un enfoque más amplio con análisis de riesgos y oportunidades.

- i) Competencia:** Para los puestos de trabajo de la organización, definir requisitos de competencia necesarios para el funcionamiento del sistema integrado de gestión. Se debe aplicar la misma sistemática y determinar las acciones necesarias para adquirir la competencia, proporcionarla y evaluar la eficacia de estas acciones. Por ejemplo, se puede disponer de fichas de perfiles de puesto de trabajo con requisitos de competencia para calidad y medio ambiente y planes de formación conjuntos.

- j) Toma de conciencia:** Las campañas de concienciación relativas al sistema integrado de gestión pueden ser conjuntas y utilizar redes de comunicación internas, convocatorias de premios a través de concursos, destacar empleados de mes, jornadas de toma de conciencia, entre otros mecanismos de apoyo.

- k) Comunicación:** Los canales habilitados por la organización deben ser definidos para las comunicaciones internas y externas.

Algunos métodos utilizados habitualmente incluyen reuniones presenciales, el correo electrónico, la intranet, carteles de anuncios, buzones de sugerencias y, para comunicar externamente información, página web o las redes sociales, las que son actualmente muy utilizadas como mecanismos de difusión.

l) Información documentada: La organización dispondrá de un sistema documental único e integrado con documentos comunes aplicables a las dos normas y los específicos según requieran los procesos de la organización.

Son ejemplos de documentos comunes: Manual integrado del sistema (no requerido en las normas, pero de gran utilidad), procedimientos comunes de identificación de riesgos y oportunidades, formación y toma de conciencia, comunicación, control de la información documentada, auditorías internas, revisión por la dirección, no conformidades y acciones correctivas.

Según ISO (2013, pág. 6) la actualización de las normas de referencia no incluye “documentación y registros” porque se busca reflejar la tecnología actual, por ejemplo, los datos, son ahora frecuentemente procesado electrónicamente.

Por lo tanto, el nuevo término “información documentada” ha sido creado para describir y tener en cuenta esta situación. El término abarca conceptos como documentación, documentos, procedimientos documentados y registros.

m) Planificación y control operacional: Para la integración del control operacional. Por ejemplo, en los procesos de contratación, ventas o en la publicidad de las prestaciones del servicio, se puede incorporar información sobre los impactos potenciales del producto para los clientes o usuarios, así como disposiciones para la reducción de los impactos ambientales adversos.

En la prestación del servicio considerar los consumos, vertidos, residuos o emisiones, y los riesgos específicos del puesto de trabajo, así como la planificación, preparación y respuesta ante emergencias.

- n) Seguimiento, medición, análisis y evaluación:** Se trata de requisitos integrables donde se puede utilizar una sistemática conjunta. Por ejemplo, una vez definidos indicadores de seguimiento para calidad y medio ambiente, se pueden establecer reuniones periódicas donde analizar la información, evaluar la evolución y tomar acciones oportunas para mejorar el desempeño.
- o) Auditoría interna:** Los auditores y la auditoría se pueden realizar de manera conjunta donde se obtenga como resultado un solo informe de la auditoría interna.
- p) Revisión por la dirección:** La organización puede realizar la revisión por la dirección integrada con los requisitos de entrada y salida de las normas de referencia y generar una única acta o informe de revisión que debe llevarse a cabo de manera planificada.
- q) No conformidad y acción correctiva:** La misma sistemática (procedimiento) para detectar no conformidades y definir acciones correctivas es aplicable a los dos sistemas. Este requisito es plenamente integrable. Igualmente, se puede establecer un formato para el registro de no conformidades y acciones correctivas.
- r) Mejora continua:** Es uno de los principales resultados previstos del sistema integrado de gestión, lo cual puede evidenciarse a través de proyectos de mejora, satisfacción al cliente, resultados de auditoría interna y abordar las oportunidades.

2.4 Marco Normativo

El marco normativo aplicable al sector turismo de alojamiento se enmarca principalmente en las leyes y reglamentos de las instituciones gubernamentales que están facultadas para contribuir, fomentar, promover y regular la industria y los servicios turísticos del país, a la vez se plantean políticas de las cuales las organizaciones pueden esperar el apoyo del gobierno central y además se ha considerado la normativa técnica nacional aplicada de carácter voluntario.

Este marco normativo se lista a continuación:

2.4.1 Leyes y Reglamentos

Título: **Ley de Turismo** (2005, con reformas 2010).

Decreto legislativo N° 570, del 17 de diciembre de 2010, publicado en Diario Oficial N° 241, Tomo 389, del 23 de diciembre del 2010.

Objeto: Fomentar, promover y regular la industria y los servicios turísticos del país, prestados por personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según Ley de Turismo (2010):

- Capítulo III. Del registro nacional de turismo.

En el artículo 9, se menciona que habrá un Registro Nacional de Turismo (RNT), el cual tendrá jurisdicción nacional y en el que podrán inscribirse las empresas turísticas que operen en el país, las cuales gozarán de los beneficios y de los incentivos que confiere la Ley cuando así lo solicite la organización y cumplan los requisitos legales. En este caso aplica a la Cadena de Hoteles Villa Serena ya que sus dos sucursales están inscritas en el mencionado registro.

- Capítulo IV. De las obligaciones de las personas inscritas en el registro.

Desde el artículo 10 al 15 se detallan obligaciones de los titulares y sus empresas turísticas inscritas en el RNT, entre las que se puede mencionar, cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia de infraestructura turística, normas de calidad y dotación de servicios; además, tienen la obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino, condiciones de viaje, recepción y estadía.

Asegurarán la absoluta transparencia de cláusulas que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y calidad de facilidades que se comprometen a prestar y en cooperación con las autoridades públicas, velarán por seguridad, prevención de accidentes, protección sanitaria e higiene alimenticia.

- Capítulo V. De los ingresos para la promoción turística.

Artículo 16 al 19 habla de la contribución especial para la promoción del turismo, la cual tendrá dos generadores: el pago de alojamiento, en cualquier establecimiento que preste tal servicio y la salida del territorio nacional, por vía aérea.

La empresa responsable de su captación deberá enterar los recursos recaudados del mes anterior al Fondo General del Estado, mediante declaración rendida en formularios especiales que proporcionará la Administración Tributaria.

- Capítulo VI. Fomento a la industria turística.

La sección A de los beneficios e incentivos que toda persona natural o jurídica y sus empresas turísticas inscritas en el RNT podrán gozar de estos, están dirigidos a promover el desarrollo turístico del país, incremento de inversiones nacionales y extranjeras, descentralización y aumento de oportunidades de empleo en zonas turísticas del país. La sección B establece las condiciones y regulaciones para el otorgamiento de los incentivos.

- Capítulo VII. De las infracciones y sanciones

En los artículos 25 al 28 se presentan cuáles con las infracciones cometidas por los empresarios del turismo y las sanciones que le corresponden.

Título: Reglamento General de la Ley de Turismo (2012).

Decreto ejecutivo N° 108, del 14 de junio de 2012, Publicado en Diario Oficial N° 120, Tomo 395, del 29 de junio de 2012.

Objeto: Desarrollar las disposiciones contenidas en la Ley de Turismo y contribuir a ejecutar esta actividad dentro del territorio nacional.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, de acuerdo al según el Reglamento General de la Ley de Turismo (2012):

- Capítulo III. De las empresas turísticas.

En el artículo 10 se hace mención de lo que se considera empresas turísticas de acuerdo al servicio que ofrecen, entre ellas se encuentran “Alojamiento” y si están inscritas en el RNT deberán operar con calidad y excelencia, para efectos de su calificación como prestadores del servicio turístico, se considerarán factores tales como: presentación del establecimiento, decoración y mobiliario, limpieza, iluminación, parqueo adecuado, entre otros, los cuales serán evaluados por la Secretaría de Estado.

El artículo 11 menciona obligaciones generales de la empresa, como cumplir con las normas de higiene, seguridad, salud y medio ambiente y las demás legalmente establecidas.

- Capítulo V. Empresas turísticas de alojamiento.

Muestra en los artículos 16 al 19 la definición de una empresa turística de alojamiento y los servicios que ofrece, así como la clasificación y obligaciones específicas.

- Capítulo IX. Vigilancia de las empresas turísticas.

En sus artículos 40 al 56 se establece cómo se realizarán las inspecciones, obligaciones de los titulares del establecimiento y los procedimientos de inspección a requerimiento del Registro Nacional de Turismo.

- Capítulo XI. Régimen fiscal.

Menciona desde el artículo 67 al 73 cómo y quién es el responsable de la recaudación de la contribución especial para la promoción del turismo, documentación, registro, declaración, liquidación de oficio y régimen sancionador.

Título: **Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo** (1996, con reformas 2012).

Decreto legislativo No. 96, del 18 de agosto de 2012, publicado en Diario Oficial N° 154, Tomo 396, del 22 de agosto de 2012.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según la Ley de CORSATUR (2012):

- Capítulo VII-A. Creación, finalidad y organización del RNT.

En el artículo 19 se menciona que los titulares de las empresas turísticas estarán obligados a actualizar la información requerida en el RNT y el pago que deben realizar por inscripción de acuerdo con sus activos.

Título: **Reglamento de Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo** (2013).

Decreto legislativo No.33, del 27 de febrero de 2013, publicado en Diario Oficial N° 58, Tomo 399, del 2 de abril de 2013.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según el Reglamento de Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo (2013):

- Capítulo III. Registro Nacional de Turismo.

En este capítulo se habla del RNT y sus efectos, empresas turísticas y sus titulares, procedimiento de inscripción y renovación desde el artículo 16 al 50.

Título: **Ley de Medio ambiente** (1998, con reformas 2012).

Decreto legislativo N° 158, del 11 de octubre de 2012, publicado en Diario Oficial N° 211, Tomo 397 del 12 de noviembre de 2012.

Objeto: Desarrollar las disposiciones de la Constitución de la República, que se refieren a la protección, conservación y recuperación del medio ambiente; el uso sostenible de los recursos naturales que permitan mejorar la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones; así como también, normar la gestión ambiental, pública y privada y la protección ambiental como obligación básica del Estado, los municipios y los habitantes en general; y asegurar la aplicación de los tratados o convenios internacionales celebrados por El Salvador en esta materia.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según Ley de Medio ambiente (2012):

- Capítulo IV: Sistema de evaluación ambiental

Incluye en los artículos 16 al 29 la referencia a evaluación, formulario, elaboración, evaluación y aprobación del estudio, permiso y auditoría ambiental.

Título: **Reglamento general de la Ley del medio ambiente.** (2000, con reformas 2009)

Decreto Ejecutivo No. 39 de fecha 28 de abril de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 98, Tomo 383 de fecha 29 de mayo de 2009.

Objeto: El Reglamento general desarrolla las normas y preceptos contenidos en la Ley del Medio Ambiente, a la cual se adhiere como su instrumento ejecutorio principal.

Aplicación a la organización, según el Reglamento general de la Ley del medio ambiente (2009):

- Capítulo III: De la evaluación Ambiental.

Se consideran los artículos referentes a obligaciones del titular etapas del proceso, presentación de formularios, programas, estudio de riesgo cierre de operaciones y rehabilitación, y emisión del permiso respectivo.

Título: **Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos sólidos y sus anexos** (2000). Decreto ejecutivo N° 42, del 31 de mayo de 2000, publicado en Diario Oficial No. 101, Tomo 347, del 01 de junio de 2000. Origen: Ley del Medio Ambiente.

Ámbito de aplicación: disposiciones del reglamento se aplicarán en todo el territorio nacional y serán de observancia general y de cumplimiento obligatorio para toda persona natural o jurídica.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según el Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos sólidos y sus anexos (2000):

- Capítulo I: del almacenamiento

En los artículos 5 y 6 trata sobre las especificaciones del almacenamiento temporal de los desechos sólidos y disposiciones relativas a los contenedores.

Título: **Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad** (2000). Decreto legislativo N° 888, del 27 de abril del 2000, publicado en Diario Oficial N° 95, Tomo 347 del 24 de mayo de 2000.

Objeto: Establecer el régimen de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidades físicas, mentales, psicológicas y sensoriales, ya sean congénitas o adquiridas.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según la Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (2000):

- Capítulo III: Accesibilidad

Del artículo 12 al 17 se muestran lineamientos para los establecimientos privados que ofrezcan atención al público, aspectos relacionados a señalización, parqueos, ascensores y programas de información para todas las personas.

- Capítulo V: Integración Laboral

Se consideran artículos que tratan sobre la integración laboral de las personas con discapacidad y la empresa privada de acuerdo con el número de trabajadores que tenga a su servicio.

Título: Reglamento de Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con discapacidad (2000, con reformas 2002).

Decreto ejecutivo N° 91, del 31 de octubre del 2002, publicado en Diario Oficial N° 218, Tomo 357 del 20 de noviembre de 2002.

Objeto: Facilitar la aplicación de la Ley para las Personas con Discapacidad.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según Reglamento de Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con discapacidad (2002):

Aplican los capítulos III y IV, los artículos relacionados a la accesibilidad e integración laboral. En cuanto a la accesibilidad urbano arquitectónica, se menciona que para obtenerla el Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD) proporcionará las normas técnicas de accesibilidad a las instituciones encargadas de la aprobación de planos para nuevas construcciones, ampliaciones o remodelaciones, por lo que las empresas deberán considerar lo que se establece en la NTS 11. 69.01:14 Accesibilidad al medio físico. Urbanismo y Arquitectura. Requisitos, que se encuentra vigente.

Título: Ley para el Control del Tabaco (2011).

Decreto legislativo N° 914, del 17 de noviembre de 2011, publicado en Diario Oficial N° 235, Tomo 393 del 15 de diciembre de 2011.

Objeto: Establecer normas que regulen la importación, promoción, publicidad, patrocinio, comercialización, consumo del tabaco y de sus productos, así como la reducción de la demanda, protección a las personas no fumadoras, consecuencias sanitarias, sociales, ambientales y económicas del consumo del tabaco y su exposición al humo.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según la Ley para el Control del Tabaco (2011):

- Título II De la reducción de la demanda del tabaco

Capítulo I: De las prohibiciones al consumo y protección al no fumador.

Los artículos 6 y 7 tratan sobre la prohibición de fumar en interiores de cualquier lugar público y privado, además se habla de un letrero visible que indique claramente que se prohíbe el consumo de tabaco.

- Título VII De las infracciones, sanciones y procedimientos

Capítulo I: Infracciones y sanciones.

En el artículo 24 se hace mención que fumar tabaco o mantener tabaco encendido en centros de trabajo públicos y privados se considera una infracción grave.

Título: Reglamento de Ley para el Control del Tabaco (2015)

Decreto legislativo N° 63, del 29 de mayo de 2015, publicado en Diario Oficial N° 101, Tomo 407 del 05 de junio de 2015.

Objeto: Desarrollar las disposiciones y procedimientos de la Ley para el Control del Tabaco, así como la aplicación directa en coherencia con lo establecido en el convenio marco de la OMS relacionado a este tema.

Aplicación a la organización, según el Reglamento de Ley para el Control del Tabaco (2015):

- Título III Protección contra la exposición al humo de tabaco

Capítulo I: Espacios libres de humo.

Aplica de los artículos 19 al 24 que tratan sobre los letreros de prohibición de fumar y sus características, derechos de los no fumadores, sitios para fumar y los que están prohibidos.

Título: Ley Especial de Migración y de Extranjería (2019).

Decreto legislativo N° 286, del 2 de abril de 2019, publicado en Diario Oficial N° 75, Tomo 423 del 25 de abril de 2019.

Objeto: Ejecución y desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ley.

Aplicación a la organización, según Ley Especial de Migración y de Extranjería (2019):

Infracciones migratorias graves cometidas por propietarios, administradores, encargados o responsables de hoteles, pensiones y similares. Aplican artículos 226 y 233, que menciona infracciones en caso de: Omitir el registro de personas extranjeras en el Libro de Huéspedes, negarse a proporcionar información de datos personales de los huéspedes extranjeros, tales como nombre completo, número de documento de viaje, nacionalidad y fecha de ingreso a la Dirección General, cuando sea requerido, omitir el envío del informe sobre huéspedes extranjeros a la Dirección General, negarse a dar autorización para realizar inspecciones.

Título: Reglamento de la Ley Especial de Migración y de Extranjería (2019).

Decreto legislativo N° 35, del 24 de mayo de 2019, publicado en Diario Oficial N° 96, Tomo 423 del 28 de mayo de 2019.

Objeto: Garantizar un eficaz ordenamiento migratorio regulando la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional, así como el tránsito y la permanencia de estos.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según Reglamento de la Ley Especial de Migración y de Extranjería (2019):

- Registro de personas que se alojen en establecimientos

El artículo 293 menciona que las personas propietarias, administradores, encargadas o responsables de hoteles, pensiones y similares, deberán llevar un registro de las personas que se alojen en sus establecimientos, debiendo remitirlo diariamente de forma electrónica a la Dirección General.

- Inspección migratoria

Según el artículo 294, la persona responsable de hotel deberá firmar el acta de inspección que realicen los Oficiales de Protección y la Unidad de Verificación Migratoria.

Título: Código de Trabajo (1972, con reformas 2019).

Decreto legislativo N° 244, del 14 de febrero de 2019, publicado en Diario Oficial N° 46, Tomo 422 del 07 de marzo de 2019.

Objeto: Armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según el Código de Trabajo (2019):

Aplican los artículos en los que se establecen las relaciones de trabajo entre los patronos y trabajadores privados.

Título: **Código de Salud** (1988, con reformas 2019).

Decreto legislativo N° 373, del 04 de julio de 2019, publicado en Diario Oficial N° 135, Tomo 424 del 19 de julio de 2019.

Objeto: Desarrollar los principios constitucionales relacionados con la salud pública y asistencia social de los habitantes de la República.

Aplicación a la organización, según el Código de Salud (2016):

- Capítulo II: De las acciones para la salud

En la sección nueve, aplica el artículo 71 relacionado al número de servicios sanitarios de acuerdo con usuarios y áreas utilizables. Sección doce, art. 86 trata lo relacionado al cumplimiento de las normas sobre alimentos y bebidas. Sección catorce sobre Edificaciones, artículos 101 y 105, hablan sobre permiso escrito de la autoridad de salud correspondiente y el art. 284 sobre infracciones graves contra la salud.

2.4.2 Políticas Públicas

Título: **Política Nacional de Turismo de la República de El Salvador** (2018).

En esta Política Nacional elaborada por el Ministerio de Turismo, con la participación de otros actores involucrados en la temática, plantea lineamientos rectores establecidos para aprovechar el potencial de la actividad turística, contribuir en la solución de los retos del país relacionados con la economía, educación, inclusión social, medio ambiente, derechos humanos, percepción de seguridad, política exterior y la imagen del país ante el mundo.

Aplicación a la organización sujeto de estudio: Más que una aplicación a la organización en estudio, esta Política junto con la Política de turismo sostenible dan las pautas para el desarrollo de iniciativas puntuales que beneficien al sector alojamiento, por lo que no hay una relación directa de puntos a considerar como cumplimiento, pero sí, dentro del análisis de contexto de la organización, de acuerdo con los siguientes elementos que tienen que ver con el tema de estudio de este trabajo de graduación, según MITUR (2018, Págs. 76-93) de la Política Nacional de Turismo de la República de El Salvador:

a) Política de reconocimiento y adopción de modelos de calidad y certificación.

- Promover el uso de buenas prácticas de gestión empresarial entre las empresas turísticas.
- Promover el uso de buenas prácticas empresariales para el cuidado, protección y revitalización del medio ambiente.
- Promover la certificación entre las empresas turísticas.

b) Política de impulso a la vinculación empresarial.

- Fortalecer el Registro Nacional de Turismo.
- Identificar y vincular las empresas turísticas con su hábitat comercial

c) Política de fortalecimiento y diversificación de centros urbanos.

- Consolidar al departamento de San Salvador como destino autónomo y centro de distribución turística.

d) Política de turismo y alojamiento.

- Brindar certeza a los turistas con la unificación de criterios de calidad en servicios de alojamiento, respetándose las particularidades locales.
- Diseñar sistemas de clasificación hotelera que fomenten la adopción de medidas de calidad y buenas prácticas, impulsándose nuevas modalidades de alojamiento con aspectos de accesibilidad, calidad, competitividad y sostenibilidad.
- Otorgar facilidades, apoyos e incentivos para mejorar instalaciones que prestan alojamiento con el fin de optimizar y llevar a otro nivel la experiencia de los turistas.

2.4.3 Normativa técnica aplicable al sector alojamiento

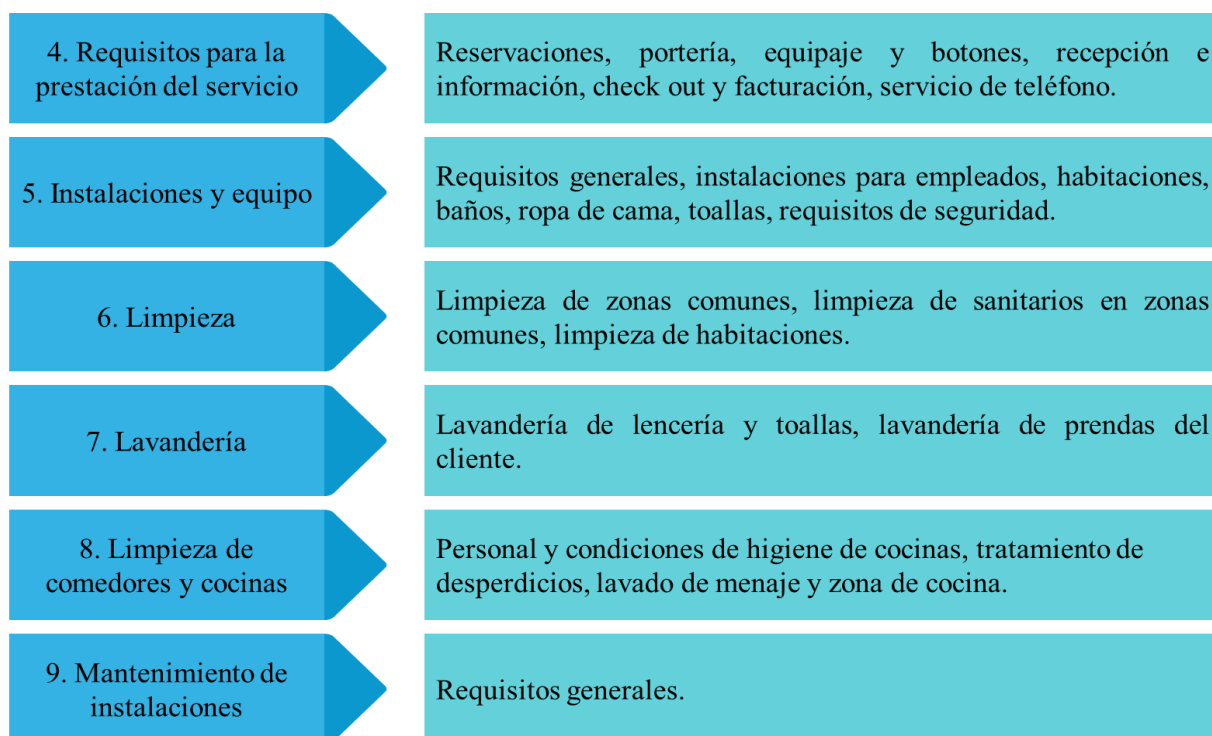
Título: NTS 03.44.01:12 Norma de Calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles. (2012)

Objeto y campo de aplicación: Establece requisitos de calidad para el servicio e infraestructura en Pequeños y Medianos Hoteles, Hostales y Apartahoteles.

Aplicación a la organización sujeto de estudio: Se considerarán para evaluación los requisitos que están contenidos en las cláusulas 4 a la 9.

La norma fue aprobada por el OSN y retomó el documento normativo que, en el momento de aprobación de la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, formaba parte del inventario de normas salvadoreñas recomendadas del CONACYT. Este instrumento técnico se divide en nueve secciones, y define requisitos desde la sección cuatro a la sección nueve las que se representan en el siguiente esquema de la **figura 9**.

Figura 9. Estructura de la NTS 03.44.01:12



Fuente: Elaboración propia a partir de NTS 03.44.01:12

Los requisitos de esta NTS, definen características del servicio de hotelería, puede ser utilizada en combinación con un sistema de gestión de calidad e inclusive con un sistema de gestión ambiental, ya que hay requisitos vinculados; por ejemplo puede aplicarse en la cláusula 8 de la NTS ISO 9001:2015 para definir los procesos del servicio. En ambas situaciones se tienen especificaciones de servicio o producto por lo que al ser utilizadas de forma integrada podría optarse a una certificación de producto y generar un valor adicional al SIG.

Esta norma es la base fundamental de la certificación de calidad turística o Marca Q, que actualmente emite el OSN y ya se hizo referencia en secciones anteriores que la Cadena de Hoteles Villa Serena, estuvo certificada por un período de un año, pero por la ya señalada problemática de no continuidad de los modelos, perdió la certificación.

Esta NTS es una norma técnica establecido mediante las buenas prácticas de normalización internacional, aprobada por un organismo reconocido, como se mostró en la **figura 6** y es un criterio técnico de referencia aplicable al sector.

Título: Norma de calidad y sostenibilidad para: Alojamiento turístico. (2018)

Objeto y campo de aplicación: Los trabajos para desarrollar el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, se han enmarcado en las dimensiones del desarrollo turístico sostenible, lo que ha requerido trabajar bajo tres principios fundamentales:

- La sostenibilidad ecológica, garantizando que el sistema favorezca el mantenimiento o la implantación de procesos operativos en las empresas alineados con los principios de preservación ambiental.
- La sostenibilidad social y cultural, garantizando que el desarrollo sea compatible con la cultura y los valores empresariales de las comunidades implicadas y contribuya a mantener y fortalecer la identidad de las empresas.
- La sostenibilidad económica, garantizando que las empresas implicadas disponen de un factor que las pone en valor y por lo tanto mejora su posicionamiento en el mercado a la vez que se proporcionan orientaciones útiles para la gestión y prestación de los servicios.

Esta norma específica para el sector turístico de alojamiento, pertenece al SICCS, al aplicarla, las micro, pequeñas y medianas empresas pueden obtener una certificación integral, con un Sello de niveles de acuerdo a los requisitos que ha implementado: verde, rojo y azul.

Los Requerimientos SICCS pueden ser de 2 tipologías: Obligatorios, que son requerimientos mínimos y los complementarios, requerimientos cuyo cumplimiento, en un porcentaje determinado, permite acceder a un nivel u otro. Los módulos que aplican de acuerdo al alcance de este trabajo de graduación son: Gestión del sistema, Servicios prestados, Gestión ambiental.

Adicional a este marco normativo se mencionan, Reglamentos Técnicos Salvadoreños (RTS), Ordenanzas municipales y otros que rijan sobre el tema ambiental, con el objetivo de asegurar la identificación de los requisitos que los hoteles deben cumplir:

Título: Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados

Acta No. 1937; Punto XIV de fecha 15 de octubre de 2004. Vigencia 1 de enero de 2005.

Objeto: Regular las descargas de aguas residuales para proteger los sistemas de alcantarillado sanitario y evitar las interferencias con los tratamientos biológicos.

Ámbito de aplicación: Disposiciones aplicables a todas las descargas de los efluentes líquidos de actividades comerciales, industriales, agroindustriales, hospitalarias o de cualquier otro tipo que afecten o pudiesen afectar directamente a los sistemas de alcantarillado sanitario, en propiedad o administrados por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA).

Aplicación a la organización sujeto de estudio: Según la norma de ANDA (2004), las aguas residuales de tipo especial son producto de procesos agropecuarios, químicos, minerales, orgánicos, comerciales e industriales; CHVS realiza actividad comercial que utiliza el sistema de alcantarillado sanitario, para los que se definen parámetros y sus niveles máximos permisibles, así como los tipos de descargas que no están permitidas y la frecuencia mínima de muestreo.

Título: Ordenanza reguladora de los residuos sólidos del municipio de San Salvador, departamento de San Salvador. Alcaldía Municipal. 10 de diciembre del 2002

Publicado en Diario Oficial N° 68, Tomo 359, del 09 de abril del 2003.

Ámbito de aplicación: El servicio de recolección de los residuos sólidos domésticos o comunes provenientes de las viviendas, comercios, mercados, instituciones públicas o privadas, industrias; manejo, almacenamiento, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos; y todas las acciones u omisiones relacionadas con los residuos sólidos domésticos o comunes.

Aplicación a la organización sujeto de estudio, según la Ordenanza reguladora de los residuos sólidos del municipio de San Salvador (2003):

- Capítulo III: Recolección, volumen y recipientes para los residuos sólidos: Trata en los artículos 6 al 16 los lineamientos que todo generador de residuos sólidos debe cumplir antes de entregarlos al servicio de recolección.

Título: Ordenanza reguladora de la contaminación ambiental por la emisión de ruidos en el municipio de San Salvador. Emitida por la Alcaldía Municipal. 01 abril de 2003

Publicado en Diario Oficial N° 78, Tomo 359, del 02 de mayo de 2003.

Ámbito de aplicación, según la Ordenanza reguladora de la contaminación ambiental por la emisión de ruidos en el municipio de San Salvador (2003): Aplica a todo tipo de instalaciones industriales, comerciales o servicios; y a la operación de cualquier aparato o comportamiento capaz de producir ruido, que pueda ocasionar molestias o riesgos para la salud de los habitantes del municipio, cualquiera que sea su titular promotor o responsable y lugar público o privado, abierto o cerrado en el que se encuentre situado.

Aplicación a la organización sujeto de estudio: Artículo 6 que establece los niveles máximos permisibles ruidos provenientes de fuentes fijas (equipos de aire acondicionado, ventilación o refrigeración, como extractores, unidades condensadoras y evaporadoras, compresores, bombas, ventiladores, torres de refrigeración y otras similares, de acuerdo con el art. 13; funcionamiento de los sistemas de alarmas, (art. 14)) y fuentes móviles en situación estacionaria (art. 15), de acuerdo con horario y la zona donde está ubicado el establecimiento sujeto de estudio.

El marco teórico presentado estableció el estado de la información obtenida en la consulta bibliográfica sobre el tema de estudio, normativas técnicas de referencia, libros específicos sobre integración de sistemas de gestión, trabajos de graduación de pregrado y postgrado nacionales e internacionales, leyes, reglamentos vinculados al sector en estudio. A partir del conocimiento de las normas técnicas de referencia y el marco legal aplicable al alojamiento se prepararon los instrumentos necesarios con las técnicas pertinentes de evaluación en la Cadena de hoteles Villa Serena y establecer un diagnóstico el cual será ampliado en el Capítulo III. Diagnóstico y resultados de la investigación.

3. CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS

Se presenta el marco metodológico donde indica el proceso, lineamientos y controles que se siguieron en la obtención de información necesaria utilizada para demostrar el cumplimiento de los objetivos planteados, responder preguntas de investigación y probar de manera argumentativa las hipótesis; el trabajo de graduación consideró un estudio descriptivo e investigación aplicada al ejercicio profesional en integración de sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental. Se muestran los resultados obtenidos al evaluar el sujeto de estudio conforme a las normas de referencia NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, requisitos legales y otros requisitos.

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Este trabajo de graduación presenta una investigación aplicada y realizada en el ejercicio profesional para el diseño de un sistema integrado, sobre la base de la Norma *NTS ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad. Requisitos* y la *NTS ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. Por lo tanto, estuvo circunscrito principalmente a la evaluación de requisitos de los mencionados instrumentos técnicos normativos y no requirió de una aplicación científica rigurosa.

3.1.2 Enfoque o ruta de la investigación

El enfoque utilizado en este trabajo de graduación fue investigación **mixta**, ya que se consideró la naturaleza de variables cualitativas y cuantitativas relacionadas, planteamiento del problema, método inductivo, deductivo y pertinencia para responder preguntas de investigación. “Hernández-Sampieri y Mendoza (2008) menciona que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican recolección, análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.” (Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2014, pág. 534).

En el desarrollo del trabajo de graduación se utilizaron metodologías que permitieron recolectar datos como evidencia del cumplimiento de requisitos previamente establecidos en instrumentos técnicos normativos; a través de entrevistas, observación de ejecución de actividades, información documentada e imágenes. Como lo menciona Sampieri et al. (2014) “los métodos mixtos caracterizan a los objetos de estudio mediante números y lenguaje e intentan recabar un rango amplio de evidencia para robustecer y expandir nuestro entendimiento de ellos” (pág.537).

La finalidad de la aplicación del enfoque mixto fue obtener información para conocer el estado de la organización y establecer un diagnóstico el cual permitió determinar cómo puede la Cadena de Hoteles Villa Serena crear una nueva estructura de gestión integrada para demostrar la mejora continua de sus procesos y su desempeño ambiental, con la sistematización sus buenas prácticas. La primera fase consistió en determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, legales y otros aplicables, en la muestra seleccionada: Hotel Villa Serena ubicado en colonia San Benito, San Salvador.

Además, se verificó si al establecer e implementar los recursos necesarios, e información documentada, facilitaría el proceso de integración del sistema de gestión de calidad y ambiental, se determinó si las acciones aplicadas en los últimos 11 años por la Cadena representaban un insumo significativo en la nueva estructura de gestión. En el muestreo se aplicó el juicio de las maestrantes, para la determinación representativa de registros y procedimientos y recolección de datos, los cuales se analizaron y parte de ellos fueron convertidos a cuantitativos para establecer el nivel de cumplimiento de las normativas integradas.

Los resultados fueron utilizados en una segunda fase de diseño de elementos que conformaron el sistema integrado de gestión, con esto se buscó demostrar cómo el liderazgo, competencia del personal, el control, medición y seguimiento de procesos y satisfacción del cliente inciden en la mejora continua de la organización. También se dejó un precedente para demostrar que la reducción de los impactos ambientales adversos establecidos a partir de los aspectos ambientales significativos del hotel mejorará su desempeño, a la vez, el análisis del contexto de la organización y tomar acciones para abordar riesgos y oportunidades facilitará la integración de sus sistemas de gestión, al igual que la información documentada.

3.1.3 Alcance o tipo de estudio

La investigación derivada de este trabajo de graduación fue de naturaleza exploratoria y descriptiva, como se describe a continuación:

- **Tipo exploratoria:** Se perfiló como un estudio de tipo exploratorio, no hay antecedentes nacionales, ni regionales de la integración de los modelos de gestión de la calidad y gestión ambiental, sobre la base de las NTS ISO 9001:2015 y NST ISO 14001:2015 en hoteles. Por ello, el estudio se convertirá en una herramienta de apoyo, para posteriores mediciones de la evolución de los sistemas integrados en el sector alojamiento y permitirá ejecutar la implementación de las normas técnicas internacionales referidas.
- **Tipo descriptiva:** Fue descriptivo, buscó la identificación de elementos y factores que no permitían la sistematización de buenas prácticas en calidad y ambiente en el sector alojamiento, acorde con la muestra.

Es considerable y notoria la intención de este trabajo de graduación, en identificar, evaluar y mejorar a través del diseño del SIG, las causas que afectaban el desempeño de la Cadena de Hoteles Villa Serena en cuanto a calidad y gestión ambiental, para la sostenibilidad de buenas prácticas implementadas a la fecha y su transición a requisitos de normas internacionales. Es importante destacar que, por la naturaleza de este trabajo, no tuvo aplicación experimental, fue trabajo y aplicación de diseño y no implementación.

3.1.4 Método de investigación

El objetivo del trabajo de graduación es diseñar un SIG según NTS ISO 9001:2015 Gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión ambiental como propuesta para la sistematización de las buenas prácticas implementadas en la Cadena de Hoteles Villa Serena que le permita demostrar la mejora continua de sus procesos y desempeño ambiental, se partió de sus antecedentes y no hay control de las variables por lo cual se utilizó un **método no experimental**.

El **método de observación** se aplicó a partir de actividades particulares en uno de los hoteles de la Cadena, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas particulares que se pudieran extrapolar a situaciones generales presentadas en otros hoteles del país, por lo cual también se utilizó el **método inductivo**, es decir de lo particular a lo general.

3.1.5 Determinación de población y muestra

Cadena de Hoteles Villa Serena, tiene dos sucursales, ambos constituyen el universo o población, son de la misma naturaleza, operan con métodos y procedimientos similares. Al considerar en los hoteles equivalencia en servicios y procesos, se procedió a la definición de la muestra, se utilizó como referencia la sucursal de San Benito, al ser más representativa, por tener mayor aplicación de procesos, producto de su capacidad instalada, excede en un 70% el número de habitaciones de la sucursal ubicada en la colonia Escalón.

El personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena que participó en la **muestra de naturaleza intencionada**, seleccionada sobre la base de sus puestos tipo y apoyó en entrevistas, evaluaciones y fueron sujetos de observación de sus actividades son:

- Presidenta de la Cadena.
- Recepcionista diurno.
- Encargado de mantenimiento.
- Encargada lavandería.
- Encargado de área de desayuno.

3.1.6 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Posterior a determinar la población y muestra, se estableció la forma de recolección de datos relacionadas a las variables, niveles de información y fuentes de las que se obtuvo estos.

- **Niveles de información del marco teórico:** El trabajo de graduación presenta un marco teórico, para lo cual se recurrió a fuentes históricas bibliográficas y documentos relacionados con la integración de sistema de gestión, fueron soporte en la demostración argumentativa de las hipótesis y responder al problema planteado. Se utilizaron normas internacionales de calidad y medioambiente adoptadas a nivel nacional, ambas en su versión 2015, estos documentos se consideraron dentro de la información de **primer nivel**. La normativa nacional, NTS 03.44.01:12, requisitos aplicables, Revistas profesionales ISO, trabajos de graduación pregrado y postgrado relacionados se consideraron como información de **segundo nivel**. En el **tercer nivel**, se encuentra la obtenida directamente con el acercamiento a la realidad del sujeto de estudio, es decir la información propia de la organización, entregada a las maestrantes y se encuentra disponible en página web.

- **Fuentes de Información:** De acuerdo con el planteamiento del problema, objetivo general, específicos e hipótesis planteadas, se utilizó dos tipos de fuentes:
 - **Primaria:** Estuvo compuesta por información de campo recopilada en la organización sujeto de estudio, a través de entrevistas a personal clave, observación directa y revisión documental, entre la que se pudo ver: registros de actividades diarias, bitácoras, datos de huéspedes, manuales por puestos, planes de limpieza y mantenimiento, libros de incidencias, flujogramas, informes de cumplimiento legal, atestados de formación y notas de comunicación a partes interesadas.
 - **Secundarias:** Normativas técnicas de referencia, libros específicos sobre integración de sistemas de gestión, trabajos de graduación de pregrado y postgrado nacionales e internacionales, leyes, reglamentos vinculados al sector en estudio.
- **Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Los datos se recolectaron por medio de las técnicas de observación, entrevista, revisión de documentos y registros, además se utilizó formato de entrevista y listas de verificación como instrumento de medición, recurso para registrar información y datos necesarios sobre las variables del estudio de este trabajo de graduación.

Para la captación de la información primaria, se consideró la *observación* no participante, no se interactuó directamente con los empleados del hotel de muestra. También se utilizó la *observación no estructurada*, se consideraron actividades realizadas por el personal, en su trabajo habitual. Por medio de la técnica se evaluó actividades realizadas en el hotel seleccionado, con autorización y accesos correspondientes, ambiente de trabajo, infraestructura y condiciones circundantes, se evitó tocar o manipular equipo, a menos se permitiera explícitamente, se tomaron en cuenta aspectos de seguridad y confidencialidad.

Se reportó el instrumento: *lista de verificación (apéndice 7)*, que contenía las normas de referencia a integrar, el puntaje de cumplimiento, evidencias presentadas, variables de investigación relacionadas, acciones en el diseño del SIG. El nivel de cumplimiento a las normativas técnicas se reportó en escala cuantitativa.

Otra técnica utilizada fue la *entrevista cualitativa*, se llevó a cabo con la presidenta de la Cadena de hoteles y gerente general, auxiliándonos del instrumento *guía de entrevista (apéndice 8)*, contenía preguntas abiertas y cerradas, la información no se tabuló por pregunta, sino que, se concluyó de manera general sobre el nivel de participación, conocimiento de la organización y requisitos de las normas de referencia; se entrevistó al recepcionista diurno, encargado de mantenimiento, lavandería y área de desayuno.

En cuanto a la entrevista, se consideró el juicio profesional del entrevistador, en el sentido que las respuestas dadas por el personal clave fueron entradas y se completaron puntos establecidos en la *lista de verificación*, algunos requisitos de las normas evaluadas no se evidenciaron fácilmente cuando se comparó entre un conjunto de criterios y el contenido de un procedimiento o una instrucción de trabajo.

Se utilizó la técnica de *revisión documental* con participación del personal de la organización, principalmente con la presidenta de la Cadena y recepcionistas, en esta revisión se tuvo en cuenta si la información presentada al momento de las visitas y evaluaciones proporcionaron evidencia objetiva suficiente y demostrar el cumplimiento de los requisitos de las normas de referencia y otros requisitos relacionados a las variables de investigación. Durante esta revisión se aplicó muestreo de documentos.

Se solicitaron procedimientos e instrucciones de trabajo, hojas de huéspedes, listas de verificación de limpieza de habitaciones, cocina, zonas comunes, planes de trabajo, atestados de formación, reportes de inspecciones, resultados de mediciones, análisis e indicadores de desempeño, encuestas, información pertinente de partes interesadas externas, calificación de los proveedores externos y bases de datos.

En cuanto a recopilación de información secundaria sobre SIG, se utilizó la técnica de *revisión de la literatura* por medio de esta se detectó, consultó y obtuvo la bibliografía útil para este trabajo de graduación, de los cuales se extrajo información relacionada al problema de investigación. Se compiló el material mediante el instrumento de *fichas bibliográficas*, incluyó nombre del autor o autores, título de la obra, editorial que la publicó, lugar y año de la edición, lugar de donde se obtuvo, la red de internet o en físico, esto permitió disponer de la información con rapidez e incorporar en citas y referencia de manera exacta. (Ver **tabla 4**).

Tabla 4. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos del trabajo de graduación*

Técnicas e instrumentos de recolección de datos del trabajo de graduación		
Tipo de información	Técnica	Instrumentos
Primaria	Observación no participante: estrategia de recolección de datos sobre algún aspecto del mundo físico o social, cuya característica principal es no interactuar directamente con los participantes u objetos de estudio.	Lista de verificación/ Guía de entrevista estructurada
	Observación no estructurada: es aquella en la cual el investigador entra al campo con algunas ideas generales de lo que considera sobresaliente, pero no de lo que específicamente observará.	
	Revisión documental: Proceso para recabar información mediante la recolección de materiales producidos por los participantes. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal.	
	Entrevista cualitativa: la cual define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) es flexible y abierta.	
Secundaria	Revisión de la literatura: paso del proceso de investigación que consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación.	Fichas bibliográficas

Fuente: Elaboración propia con definiciones de Sampieri et al (2014)

- **Matriz integral metodológica:** Se presenta en el **apéndice 9** Matriz integral metodológica donde se estableció la relación entre la población, muestra utilizada, variables de investigación asociadas a la hipótesis general y particulares, métodos y técnicas en la recolección de información primaria y secundaria, además, se muestra instrumentos para la captación de esta.

- **Matriz metodológica de consistencia de la investigación:** En el **apéndice 10**, se muestra la matriz de consistencia, donde se expresa las concordancias entre cada uno de los elementos constitutivos de los que consta este trabajo de graduación, presentado de manera sintética y secuencial a partir de la formulación del problema.

3.2 Diagnóstico

3.2.1 Tabulación y análisis de datos

La tabulación de datos se realizó sobre la base de información registrada en la lista de verificación, se consideró como herramienta de diagnóstico, construida a partir de los requisitos de las normas de referencia y relacionada al servicio de alojamiento. Se presenta un análisis general de datos tabulados por cláusula, que refleja el grado de cumplimiento contra el criterio de evaluación y evidencia presentada, de acuerdo con el puntaje mostrada en la **tabla 5**:

Tabla 5. *Puntaje asignado en el cumplimiento de las normas de referencias y otras aplicables*

<i>Puntaje asignado en el cumplimiento de las normas de referencias y otras aplicables</i>	
0	No hay evidencia de cumplimiento.
1	Evidencia limitada de cumplimiento respecto un Sistema de gestión de calidad/ ambiente/ norma de referencia.
2	Cumple con la totalidad del requisito respecto al Sistema de gestión de calidad/ ambiente/ norma de referencia.

Fuente: Elaboración propia

Los puntajes obtenidos permitieron calcular el porcentaje de cumplimiento (Ver **tabla 6, 7 y 8**) por cada requisito, concluir y establecer acciones por hacer en el diseño del sistema integrado de gestión; en el **apéndice 11** se muestra el detalle del cumplimiento de las normas de referencia:

- NTS ISO 9001: 2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- NTS ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Además, se incluyó la evaluación de la norma:

- NTS 03.44.01:12 Norma de Calidad Turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles y apartoteles.
- Norma del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS)

Los resultados se detallan por requisito de cada cláusula de estándares evaluados; se relaciona el cumplimiento de la norma de calidad turística a los apartados correspondientes y se ha considerado los resultados obtenidos a partir de la muestra en estudio. Si bien no se evaluaron por medio de un instrumento todas las buenas prácticas que la Cadena utiliza, estas fueron tomadas en cuenta según correspondió, para dar respuesta a las normas técnicas de referencia según los requisitos de cada una.

Además, por la relación entre las macro y micro variables con los puntos de las normas de referencia (Ver **apéndice 12**), se pudo conocer el estado de estas y contar con elementos para la validación de hipótesis. En el **apéndice 13** se muestran representaciones gráficas con la información fuente sintetizada.

Tabla 6. *Porcentaje de cumplimiento de normas de gestión de calidad y ambiente.*

Porcentaje de cumplimiento de normas de gestión de calidad y ambiente.		
Cláusula	% Cumplimiento	
	NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	38%	18%
5. LIDERAZGO	72%	67%
6. PLANIFICACIÓN	27%	34%
7. APOYO	54%	36%
8. OPERACIÓN	71%	42%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	11%	8%
10. MEJORA	13%	15%
CUMPLIMIENTO GLOBAL TOTAL	48%	31%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la tabulación de puntajes en las listas de verificación, para las normas de referencia mostradas en la tabla 6, reflejan el cumplimiento en porcentajes, lo que permite visualizar el estado de implementación de sistemas de gestión de calidad y ambiente a partir de las buenas prácticas que la organización ha implementado.

En cuanto al cumplimiento de la NTS ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, se muestra que la cláusula que tiene mayor porcentaje de cumplimiento es “Liderazgo” con 72%. Durante la evaluación realizada al Hotel Villa Serena se evidenció el compromiso de la presidenta con la mejora continua y entusiasmo con el diseño de un sistema que les apoye en la sistematización de sus buenas prácticas y total disposición en proporcionar la información correspondiente a la organización y cumplimiento legal.

La siguiente cláusula con mayor porcentaje es “Operación” con 71%, la organización implementó y se certificó en 2017 en Calidad turística e implementado el documento denominado Norma de calidad y sostenibilidad lo que le permitió desarrollar toda una base documental que sustentó la operación del negocio, también influyó la experiencia en el servicio de alojamiento de su presidenta como del personal.

Esto contribuyó a que el porcentaje de cumplimiento en gestión de la calidad sea 17% más que en gestión ambiental. La organización debe fortalecer la evaluación y seguimiento de todas sus acciones y con las evidencias correspondientes demostrar la mejora de manera sistematizada, con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Por lo que se refiere al cumplimiento de la NTS ISO 14001: 2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso, la cláusula con mayor porcentaje también es “Liderazgo” con 67%; la Cadena a través de las gestiones de su presidenta ha definido una política y diagnóstico ambiental, que aunque su información debe ser revisada y actualizada, permitió establecer la línea de partida en el establecimiento de aspectos ambientales y dictar lineamientos en cuanto a protección del medio ambiente, serán incorporados en los procesos relacionados, principalmente con el servicio proporcionado a los huéspedes.

Al igual que en el sistema de gestión de calidad, las cláusulas que deben fortalecerse son “Evaluación del desempeño” y “Mejora”, un elemento importante por resaltar, es asignación de recursos en la implementación de prácticas que minimicen los impactos ambientales, como instalación de paneles solares, aires acondicionados con tecnología moderna y calentadores de agua, si bien se ha recibido un porcentaje de apoyo de cooperación en su obtención, el mantenimiento de estos requiere especial esfuerzo de la Cadena de Hoteles.

Tabla 7. *Porcentaje de cumplimiento de Norma de Calidad turística.*

Porcentaje de cumplimiento de Norma de Calidad turística.	
Cláusula	% Cumplimiento
	NTS 03.44.01:12
4. REQUISITOS DE LA PRESTACION DE SERVICIO	91%
5. INSTALACIONES Y EQUIPO	91%
6. LIMPIEZA	100%
7. LAVANDERÍA	100%
8. LIMPIEZA DE COMEDORES Y COCINAS	100%
9. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	100%
CUMPLIMIENTO GLOBAL TOTAL	95%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la evaluación de NTS 03.44.01:12 de acuerdo con el muestreo realizado de documentos, observación y entrevistas, denotan cumplimiento destacado y compromiso con la prestación del servicio, en ese sentido manifestaron competencia, uso, cumplimiento de registros que respaldan la operación y trazabilidad desde la recepción hasta la salida del huésped.

Tabla 8. *Porcentaje de cumplimiento de Norma SICCS*

Porcentaje de cumplimiento de Norma SICCS	
Cláusula	% Cumplimiento
MÓDULO 1. GESTIÓN DEL SISTEMA	71.2%
MODULO 2. SERVICIOS PRESTADOS	95.5%
MODULO 3. GESTION AMBIENTAL	100%
CUMPLIMIENTO GLOBAL TOTAL	88.9%

Fuente: Elaboración propia

Sobre la base de los resultados obtenidos se encontró que de la totalidad de requisitos del documento SICCS, son el resultado de las diferentes iniciativas que implementó CHVS y logró un cumplimiento de 88.9%. Es importante mencionar que se excluyen los requisitos vinculados a Bar y restaurante, ya que en esta organización no se tienen dichos servicios, y en el requisito 4.6.2, se da cumplimiento parcial, ya que se menciona la selección de proveedores por prácticas como comercio justo, el cual conforma una práctica vinculada a la Responsabilidad Social y sale del alcance del SIG, en total 12 requisitos de los 179, evaluados no aplican para la CHVS por lo tanto no serán incorporados en el SIG.

A continuación, se detalla el análisis de resultados por requisito de las normas de gestión de calidad y ambiente de acuerdo con los porcentajes de cumplimiento obtenidos:

1. Cláusula 4. Contexto de la organización

a) 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Demostó que el marco teórico conceptual del sistema en Cadenas de Hoteles Villa Serena, no se definió, ni realizó un análisis de contexto que le permitiera determinar las cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito. Al conversar con la presidenta demostró tener conocimiento de las prioridades de la organización y los temas de actualidad que puedan afectar su negocio, pero estos elementos de análisis deben ser sistematizados. Las acciones por tomar se muestran en **tabla 9**.

Al indagar sobre las cuestiones externas, se evidencia que la presidenta de la organización y gerente general demuestra un alto compromiso con la protección del medio ambiente, esto se evidencia a través de aplicar acciones internas como buenas prácticas ambientales en el servicio, tales como rutinas de lavado, política de eliminación de cubrecama y usar solo pie de cama, cambiar a pantallas y lámparas led, proyecto de consumo de energía fotovoltaica el cual tiene un 80% de avance.

Se cuenta con un documento “Diagnóstico y Política ambiental de los Hoteles Villa Serena”, en el que se han identificado cuestiones internas y externas relacionadas a las condiciones ambientales, se establecen los ejes estratégicos en los siguientes aspectos: Uso eficiente y conservación del recurso hídrico, ahorro de energía, gestión integral de los desechos sólidos, concientización y educación ambiental, gestión de recursos técnicos, tecnológicos y financieros.

También poseen el documento “Responsabilidad Social Empresarial”, alineado con los objetivos estratégicos de la compañía, para contribuir al desarrollo humano sostenible, con la generación de valor social, económico y ambiental, incluye temáticas sobre sostenibilidad, compromiso y transparencia. Lo anterior permite concluir que la información documentada que posee la Cadena, a pesar de no estar enmarcada en una metodología sistematizada para su obtención y no tratar todas las aristas del negocio, aportó parcialmente al análisis del contexto.

b) 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización ha identificado partes interesadas pertinentes, como clientes, empleados, proveedores y comunidad, pero no ha definido su capacidad de afectar directa o potencialmente a la Cadena. Es conveniente hacer mención que existe un Manual de Calidad, versión 2018, sobre la base de la norma de calidad y sostenibilidad del SICCS, pero no incluye comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

c) 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad/ ambiental

En Manual de calidad 2018, se ha establecido un alcance que incluye únicamente el servicio de alojamiento, se evidencia la identificación de los servicios donde se aplicará al SIG, aunque no cumple totalmente lo solicitado en los requisitos de las normas de referencia. La aplicabilidad de los requisitos de un sistema integrado de gestión debe actualizarse y establecerse claramente.

d) 4.4. SGC y sus procesos/ SGA

La organización ha identificado procesos vinculados a la prestación del servicio de alojamiento, pero no sus interrelaciones. Tienen definidos diagramas de flujo sencillos para procedimientos, por ejemplo: Limpieza de habitaciones, lavandería, preparación de desayuno; solamente son secuenciales, no reflejan ni entradas, salidas, interacciones, como lo requieren las normas de referencia; no se han incluido aspectos relacionados a la gestión ambiental. Por lo que no se visualizó claramente la implementación de sistemas de gestión de calidad o ambiente.

La Cadena cuenta con un mapa de procesos desactualizado, data de la implementación de la norma ISO 9001:2000, no se ha retomado en otros documentos de la organización, sin embargo, de ahí se partió como una primera aproximación a evaluación por procesos para enlazar procedimientos que se ejecutaban al momento de la visita.

Es destacable la sencillez en la redacción de los documentos, busca su fácil y rápido entendimiento por el personal de la organización. Han establecido una serie de indicadores de manera dispersa, no están sistematizados para la medición del desempeño de los procesos, no se han relacionado riesgos y oportunidades en los procesos definidos.

En cuanto a las responsabilidades y autoridades en los procesos, existe un organigrama aplicable a la Cadena de Hoteles, se establecen niveles y autoridad, y una organización horizontal en la cual no hay jefes, solamente la gerente general y recepcionistas como coordinadores, se busca la autogestión como filosofía de trabajo.

Para la integración de los sistemas se debe aplicar el “enfoque basado en proceso” y se clasificarían como: Estratégicos, operativos o claves y soporte o apoyo.

La organización define un comité de calidad, aunque este no es requisito definido en la NTS ISO 9001:2015, deberá evaluar la pertinencia de su funcionamiento, alcance, atribuciones, integrantes y autoridad sobre el sistema integrado de gestión.

Tabla 9. Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 4.

Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 4.	
Requisito	Acciones por tomar para el diseño del SIG
<p>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Porcentaje de cumplimiento</p> <p>NTS ISO 9001: 38%</p> <p>NTS ISO 14001: 18%</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir una metodología para el análisis del contexto e identificación de las partes interesadas pertinentes considerándolas como tales a las que: tengan una posible influencia o impacto en el desempeño o las decisiones de la organización; tengan capacidad para crear riesgos y oportunidades, su posible influencia o impacto en el mercado, su capacidad para afectar a la organización mediante sus decisiones o actividades. 2. Recopilar la información documentada con la que ya cuenta la organización, como Manual de calidad, Diagnóstico y Política Ambiental de los Hoteles Villa Serena, elaborado en junio del 2015, y retomar elementos que contribuyan con los requisitos de la norma NTS ISO 14001 y del documento de Responsabilidad Social Empresarial verificar si hay elementos que contribuyan al SIG. 3. Establecer claramente el alcance del SIG, donde se considere: <ul style="list-style-type: none"> -Las cuestiones externas e internas. -Los requisitos pertinentes de las partes interesadas pertinentes. -Los servicios proporcionados por la organización. 4. Definir las cláusulas las normas de referencia, que no son aplicables según los requisitos de cada una. En este caso se propone excluir: 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones y 8.3 Diseño y desarrollo de los productos o servicios de la norma NTS ISO 9001:2015. 5. Proponer mapa de procesos de primer nivel que integren los procesos clave y la interrelación con otros en los ámbitos de calidad y gestión ambiental. 6. Realizar la caracterización de los procesos, reflejando las entradas, salidas, sus respectivos indicadores, objetivo de calidad o ambiente al que se encuentra asociado, recursos, proveedores, usuarios, aspectos e impactos ambientales, roles y responsabilidades e información documentada. 7. Actualizar las herramientas definidas para implementar cambios 8. Propuesta para la organización: Realizar taller con el objetivo de definir las cuestiones externas e internas que afecten al sistema de gestión de calidad y ambiental, así como las partes interesadas. 9. Propuesta para la organización: Realizar un ejercicio para determinar los riesgos y oportunidades de la cadena de hoteles. 10. Evaluar la pertinencia de la existencia del comité de calidad que se menciona en el Manual de Calidad 2018.

Fuente: Elaboración propia

2. Cláusula 5. Liderazgo

a) 5.1. Liderazgo y compromiso

Esta sección de las normas alcanza un alto puntaje en Cadena de Hoteles Villa Serena, ya que la presidenta muestra su liderazgo en implementar e innovar con diferentes buenas prácticas e iniciativas en materia de gestión de calidad y gestión ambiental. Existe seguimiento diario a los aspectos vinculados a la operación, no se realiza seguimiento sistemático a indicadores, objetivos y eficacia de las buenas prácticas. Estos marcos conceptuales se deben actualizar y no se han realizado de forma integrada.

Se han incorporado las buenas prácticas tanto de calidad como medio ambiente en los servicios que realiza la cadena hotelera, principalmente en los procesos de limpieza de habitaciones y áreas comunes, lavandería y desayuno. Se promueve el seguimiento y respeto de procedimientos. El enfoque a riesgos es tácito, pero no sistemático.

Existe un permanente seguimiento a las actividades relacionadas con la operación de la Cadena y durante la evaluación de las instalaciones y revisión de registros, se evidenció disponibilidad de recursos para la prestación del servicio. En lo relacionado a enfoque al cliente, la alta dirección ha definido claramente los requisitos de estos y existe un compromiso por aumentar su satisfacción, demostrado en la implementación de diferentes buenas prácticas para el servicio de alojamiento.

La presidenta promueve la mejora continua, se evidencia en las operaciones del hotel, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para el desarrollo de sus funciones, tal como lo cita la norma NTS ISO 9001:2015, con lo que se percibe una fortaleza ya que el personal está concientizado y liderado por la alta dirección, esto se aprovechó para el diseño del sistema que requirió de entrevistas breves a los colaboradores.

La alta dirección de igual manera demuestra que han definido los requisitos legales y reglamentarios, que aplican a la actividad hotelera y se tienen los permisos legales correspondientes que de no cumplirse afectan la calidad en el servicio.

b) 5.2. Política

La organización ha definido una política de calidad cuyo fin es transmitir la filosofía interna en cuanto al compromiso de proporcionar un servicio en ambiente de paz y tranquilidad a sus huéspedes; sin embargo, no demuestra el compromiso de cumplir requisitos aplicables, mejora continua, ni proporciona un marco de referencia para establecer objetivos de calidad.

Existe un documento de diagnóstico y política ambiental, este es más un documento explicativo sobre los aspectos ambientales e incluye una serie de objetivos que deberán ser actualizados, no menciona la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación o la base para la determinación de objetivos ambientales.

Las políticas se mantienen como información documentada, se comunican dentro de la organización y están disponibles para las partes interesadas, según corresponda, por medio de su página web, informes de gestión y documentación impresa en oficinas de la presidenta.

c) 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los roles y nivel de autoridad en el cumplimiento de funciones están definidos para realización de las actividades de trabajo, de igual manera se han establecido responsabilidades para seguimiento de buenas prácticas de calidad, pero no explícitamente en dar seguimiento a un sistema de gestión ambiental y su desempeño.

Dichas funciones fueron definidas a partir de organigrama que muestra la estructura de la organización y perfiles de puestos que dictan responsabilidades en la prestación del servicio.

Las acciones por tomar en relación con los resultados obtenidos en la evaluación de la cláusula 5 de las normas en estudio, se muestran en **tabla 10**.

Tabla 10. Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 5.

Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 5.	
Requisitos	Acciones por tomar para el diseño del Sistema integrado de gestión
LIDERAZGO	1. Establecer responsabilidades que debe llevar a cabo la alta dirección respecto al sistema de gestión para demostrar liderazgo y compromiso. 2. Definir como la alta dirección considera el enfoque al cliente dentro del sistema de gestión. 3. Documentar la política de SIG. 4. Definir el enfoque al cliente de la organización con la consideración de riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar su satisfacción.
Porcentaje de cumplimiento	5. Actualizar los perfiles de puestos, de manera que reflejen las responsabilidades acordes al SIG, según lo solicitado en las secciones 5.3 de ambas normas de referencia. 6. Identificar los recursos necesarios para el SIG en las fichas de los procesos que se realicen.
NTS ISO 9001: 72%	7. Propuesta para la organización: Realizar un taller de trabajo con la presidenta de la Cadena de Hoteles Villa Serena para definir la Política integrada del SIG. presentar mediante una tabla comparativa de lo que se tiene actualmente y los requisitos de la norma.
NTS ISO 14001: 67%	8. Propuesta para la organización: Hacer una actividad de difusión de la Política del SIG para el personal de la organización y externamente. 9. Propuesta para la organización: Concientizar a la presidencia de dar seguimiento a los objetivos e indicadores que definan en el sistema de gestión y promover que su personal se empodere dentro de sus funciones y roles para lograr la efectiva puesta en marcha del SIG.

Fuente: Elaboración propia

3. Cláusula 6. Planificación

a) 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

No se han determinado los riesgos y oportunidades en la organización, al definirse deben estar relacionados con el análisis de contexto, comprensión y expectativas de las partes interesadas pertinentes SIG; por lo que la aplicación de dicho requisito facilitará el establecimiento de las acciones necesarias acordes al impacto potencial en la conformidad de los servicios del hotel, que se relacionen con sus aspectos ambientales y requisitos legales, así como determinar los mecanismos que permitan determinar su eficacia.

Se han identificado los aspectos ambientales en el servicio: Consumo de agua, consumo de energía eléctrica, consumo de gas propano, consumo de productos de limpieza, vertidos de agua residuales, generación de desechos sólidos y hay seguimiento mensual de ellos, pero no se han clasificado como significativos mediante el uso de criterios establecidos. Con esto se demostró el compromiso con las buenas prácticas ambientales, las que a la vez facilitó el diseño del SIG. La organización tiene conocimiento de sus requisitos legales como por ejemplo la exoneración del permiso ambiental, el cual se exhibe en sus oficinas.

No se evidencia que se planifiquen acciones para abordar los riesgos y oportunidades, requisitos legales y otros requisitos, aspectos ambientales significativos, sin embargo, se pudo constatar que, si se aplican diferentes acciones relacionadas a estos temas, pero no se observa explícitamente como estas se integran a los procesos y se evalúa su eficacia.

b) 6.2. Objetivos de calidad y ambientales, planificación para lograrlos

La organización ha establecido objetivos de calidad en Manual de calidad del año 2018, elaborado para dar respuesta a las normas SICSS, y ha definido objetivos ambientales en 2015 que necesitaron ser actualizados de acuerdo con los requisitos de las normas de referencia, además de definir una planificación en la búsqueda por lograrlos.

c) 6.3. Planificación de los cambios

No se ha establecido mecanismo para llevar de manera planificada los cambios, por ejemplo, no se ha actualizado documentalmente el sistema de gestión de calidad, ya que la organización hace referencia a uso de versiones anteriores de la norma.

Las acciones por tomar en relación con los resultados obtenidos se muestran en **tabla 11**.

Tabla 11. Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 6.

<i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 6.</i>	
Requisitos	Acciones por tomar para el diseño del Sistema integrado de gestión
PLANIFICACIÓN Porcentaje de cumplimiento NTS ISO 9001: 27% NTS ISO 14001: 34%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer metodología para que la organización planifique las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades. 2. Definir una metodología para la actualización de los aspectos ambientales 3. Establecer información documentada de los requisitos legales y otros requisitos aplicables. 4. Actualizar y definir de los objetivos de calidad y ambientales para el SIG. 5. Propuesta para la organización: Desarrollar un ejercicio de planificación de su sistema de gestión, con la consideración de las cuestiones internas y externas, así como los resultados del análisis de riesgos y oportunidades. Documentar los resultados de identificación de los riesgos y oportunidades.

Fuente: Elaboración propia

4. Cláusula 7. Apoyo

a) 7.1. Recursos

Los recursos necesarios se determinan en la revisión financiera anual del negocio; se evidencia que están disponibles para la operación diaria y se realizan gestiones para obtener cooperación externa en caso de inversiones que no están en alcance de la organización. La comunicación de necesidades de pequeños insumos se hace directamente con la presidenta de la Cadena, quien compra directamente en supermercados.

Se tiene el personal necesario y formado para el desarrollo de las actividades operativas. Pero no en sistemas de gestión, por lo cual cuando se requiere dar seguimiento a las buenas prácticas implementadas se considera sobre carga de trabajo, lo que puede generar desmotivación del personal y por tanto queja de clientes. Se detectaron asimetrías en sus actuaciones ya que al entrevistarlos no demostraron el mismo nivel de seguridad y conocimientos de las actividades vinculadas a gestión de calidad y ambiente.

Las instalaciones son acordes a requisitos legales aplicables y a NTS 03.44.01:12, lo cual es profundizado en el análisis de la cláusula 8, ya que se realizó una evaluación para esta norma en específico. De igual manera se tiene un manual de mantenimiento que reúne lineamientos y descripción de actividades; existe un ambiente positivo y favorable que debe aprovecharse para la aplicación de las buenas prácticas en la organización.

En cuanto a los recursos de seguimiento y medición, la organización ha establecido el uso de lista de verificación a utilizar en la evaluación de la conformidad del servicio, por ejemplo, en la limpieza de las habitaciones, dicho instrumento se demostró que es idóneo para el propósito previsto, ya que permite el control del nivel de limpieza conforme a los requisitos del proceso. Por la naturaleza de la actividad, no se considera aplicable el requisito de trazabilidad de las mediciones de acuerdo con 7.1.5.2 de la NTS ISO 9001:2015.

Se asegura de mantener los conocimientos de la organización y se ponen a disposición en la medida que sea necesario. Debido a la baja rotación de personal se puede aprovechar los conocimientos adquiridos con la experiencia en el servicio, proyectos de éxito implementados a lo largo de la historia de la Cadena, fuentes externas como conferencias y capacitaciones a las que asiste el personal y que aporten a la mejora de la organización.

b) 7.2. Competencia

El personal de Cadena de Hoteles Villa Serena ha recibido formaciones acordes al desempeño de sus funciones, pero no en lo relativo a sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental, por lo que se perfila como una debilidad que deberá ser superada, mediante propuesta de metodología que detectará necesidad de capacitación, talleres y plan de formación, para asegurar competencia basándose en su educación, formación o experiencia.

c) 7.3. Toma de conciencia

Existe un alto nivel de compromiso sobre la política de calidad actual en la organización, también en la manera que el personal incide en los resultados de las buenas prácticas que ha implementado; deberá reforzarse la toma de conciencia conforme a la nueva política del SIG así como objetivos de calidad y ambiente que se definan, su contribución a la eficacia en cuanto al sistema de gestión, implicaciones legales que se derivan de no cumplir los requisitos aplicables, los aspectos ambientales significativos y sus impactos.

d) 7.4. Comunicación

En Cadena de Hoteles Villa Serena, hay evidencia de una comunicación interna y externa a través de diversos medios, se utilizan carteles informativos, botones, se exhibe la política de calidad en lugares accesibles, tales como la recepción, área de lavandería, página web, red social de la organización. Se da a conocer a través de su página web y redes sociales, información de sus servicios y acciones en materia de cuidado del medio ambiente, proyectando una imagen de los hoteles como “Eco-amigables”.

Aunque se evidenció una comunicación constante tanto interna como externa, no se conoce explícitamente un proceso que establezca qué, quién, cuándo, a quién y cómo comunicar; sin embargo, en la práctica se conoce que la responsabilidad es directamente de la presidenta. Cuando se implemente el SIG deberán utilizarse canales internos para que los colaboradores sean comunicados mediante medios con los que están ya familiarizados.

e) 7.5. Información documentada

La información documentada que actualmente usa la Cadena, es la que se diseñó para las normas ISO 9001:2000, NTS 03.44.01:12 y la que se está utilizando actualmente en la implementación de la norma de calidad y sostenibilidad del SICCS, no se evidencia un control de sus actualizaciones, mecanismos de difusión y almacenamiento.

Existen una diversidad de manuales, procedimientos y formularios de manera dispersa en la organización, es necesario establecer línea de edición, principios básicos de redacción, los cuales tal como lo expresó la presidenta, deben ser esquemáticos y sencillos para que todo el personal los comprenda, ya que no todos tienen el mismo nivel académico.

Las acciones por tomar en relación con los resultados obtenidos se muestran en **tabla 12**.

Tabla 12. Acciones por tomar en el diseño del SIG de la CHVS según cláusula 7.

<i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 7.</i>	
Requisitos	Acciones por tomar para el diseño del Sistema integrado de gestión
APOYO Porcentaje de cumplimiento NTS ISO 9001: 54% NTS ISO 14001: 36%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una propuesta de metodología para la detección de necesidades de capacitación, plan de formación, evaluación de desempeño, actualizar formatos de perfiles de puestos y otros formatos necesarios para evidenciar la competencia. 2. Definir las competencias para el SIG. 3. Incorporar lo que establece el requisito 9. Mantenimiento de NTS 03.44.01:12. 4. Revisar y actualizar de ser necesario las listas de verificación de uso en la provisión del servicio. 5. Definir los mecanismos de comunicación interna y externa del SIG. 6. Establecer una estructura documental para el SIG y procedimiento actualizado para cumplir los requisitos de la sección 7.5 de las ambas normas de referencia, tomar en cuenta: formatos, procedimientos, codificación de documentos y responsables de seguimiento. 7. Propuesta para la organización: Desarrollar un taller de sensibilización en SIG a todo el personal, donde se cree conciencia y formación general para el logro de los objetivos.

Fuente: Elaboración propia

5. Cláusula 8. Operación

a) 8.1. Planificación y control operacional

La organización, implementa y controla procesos relacionados con la provisión del servicio, sin embargo, deben realizarse de manera sistematizada y ser fortalecida la planificación; ha determinado los requisitos del servicio de alojamiento, criterios de aceptación y sus controles, recursos necesarios para lograr la conformidad y conserva información documentada que respalda que los procesos se llevaron a cabo según lo planificado.

Además, se debe revisar el contenido de cada uno de los procedimientos e instrucciones de trabajo, para que den respuesta a las normas de gestión de calidad y ambiente, a la vez sean manejables por el personal que los utilizará.

Por medio del documento “Política ambiental” la organización da a conocer sus requisitos ambientales para la compra de una parte de sus insumos, no de la totalidad de estos y proporciona información acerca de sus impactos ambientales en general, pero no se han asociado al ciclo de vida del servicio; no obstante, la presidenta de la Cadena mantiene comunicación con sus proveedores y les detalla requerimientos de aceptación; estos deben ser documentados y darles seguimiento por el personal responsable.

b) 8.2. Requisitos para productos y servicios/ Preparación y respuesta ante emergencias

La Cadena se apoya en lo establecido en la NTS 03.44.01:12, ya que presenta lineamientos específicos del servicio de alojamiento, por lo tanto, se considera la comunicación con el cliente, determinación, revisión y cambios de los requisitos, a través del cumplimiento de la cláusula 4.1 “Reservaciones” y 4.4 “Servicio de recepción e información” de la referida NTS; se proporciona la información de plan de tarifas disponibles, políticas de reservación y llegada. Estos lineamientos están documentados en procedimientos definidos para dar cumplimiento a buenas prácticas relacionadas a calidad y sostenibilidad.

Se obtiene retroalimentación del cliente al momento que se realiza la venta y posteriormente por medio de correo electrónico, teléfono y a través de encuestas de satisfacción; los datos personales proporcionados, se consideran como propiedad del huésped. El Hotel ha establecido que registra un control continuo del nivel de reservación máximo admitido para evitar sobre contratación y sobreventas.

La Cadena demuestra que ha incluido requisitos legales y reglamentarios aplicables, como los establecidos por la Dirección de Migración y Extranjería, permisos ambientales del MARN, funcionamiento y control del tabaco del Ministerio de Salud, RNT del MITUR, aspectos de accesibilidad del CONAIPD, Defensoría del Consumidor y ordenanzas municipales de la Alcaldía de San Salvador, sin embargo debe revisarse a detalle el cumplimiento de cada requisito legal, actualizar información y designar responsable que dé seguimiento.

La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos del servicio, peticiones adicionales del cliente son registradas y se informa la factibilidad de cumplirlas por el establecimiento, en la mayoría de los casos confirma anticipadamente reservaciones y justifica, documenta y comunica cualquier cambio que realiza en estas. Cuando esto sucede se informa al personal pertinente y se documenta en Bitácora del proceso.

La Cadena ha definido las situaciones de emergencia: Incendio, sismo/ terremoto, huracán; se ha establecido acciones, riesgos y recursos, pero no se han planificado actividades para mitigar los impactos ambientales adversos provocados por estas situaciones. Se debe fortalecer la implementación y mantenimiento de procesos necesarios, prepararse y responder ante las emergencias, así como a la evaluación y revisión periódica de estos.

c) 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito es exclusivo de gestión de calidad y para la Cadena de Hoteles Villa Serena no aplica lo definido en esta cláusula, ya que los servicios que presta la organización están enmarcados en el alojamiento, actividad conceptualizada para su desarrollo similar a nivel mundial, cuyas especificaciones están dictadas en documentos técnicos, tal como la NTS 03.44.01:12, instrumento en el que la cadena hotelera fundamenta su operación, además de utilizar otros documentos relacionados a calidad y sostenibilidad y no hace transformación de su servicio o infraestructura por solicitud de ningún cliente.

d) 8.4. Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente

La organización debe fortalecer la manera en que determina los controles que aplica a los procesos, productos y servicios que le son suministrados externamente por todos sus proveedores cuando estos se incorporan o son proporcionados en nombre de la Cadena, como es el caso del transporte para recoger a los huéspedes desde el aeropuerto.

Existen lineamientos básicos de calidad para las actividades de verificación de hoteles cercanos en caso de sobreventa, pero estos deben actualizarse y realizarse periódicamente, asegurar que cumplan con los requisitos del cliente según lo ofrecido por el establecimiento.

La organización debe tener en consideración el impacto potencial que tienen los procesos, productos y servicios que le son proporcionados y cumplir con todos los requisitos aplicables, verificar la eficacia de los controles aplicados por los proveedores.

Los criterios de evaluación y selección de los proveedores se basan principalmente en el precio y en experiencia, se han considerado otros elementos que ayudan a minimizar el impacto ambiental de los productos adquiridos de acuerdo con requisitos pertinentes; en cuanto a seguimiento del desempeño y reevaluación, no se evidenció que se realice de manera sistemática a todos los proveedores y que estos sean comunicados de sus resultados.

e) 8.5. Producción y provisión del servicio

Se han establecido controles en los procesos para la provisión del servicio y se auxilia de formatos como listas de verificación, deben ser completados por recepcionistas y recamareras, donde se evidencia que se da seguimiento para verificar cumplimiento de criterios de aceptación de actividades realizadas.

Se proporciona infraestructura y entornos adecuados, se da cumplimiento a 5. “Instalaciones y Equipo” y 6. “Limpieza” de NTS 03.44.01:12 donde se retoman aspectos como la ambientación del hotel, mobiliario, funcionamiento de equipos, decoración, identificación, limpieza zona de jardines, habitaciones y áreas comunes, nivel de ruido, instrucciones para cambio de insumos cuando se recibe un nuevo cliente y requisitos de seguridad.

Se han designado personas competentes en la provisión del servicio, se le proporciona entrenamiento y capacitaciones relacionadas a su trabajo con el fin de prevenir errores humanos, se realizan supervisiones como actividades de liberación y entrega, por ejemplo, en limpieza y orden de habitaciones. Se conserva información relativa a la prestación del servicio desde reservación hasta salida de huéspedes, para asegurar trazabilidad en todo el proceso.

Durante la prestación del servicio se cuidan los datos e información del huésped en su mayoría en soporte papel, asimismo existe un mecanismo que permite la identificación del equipaje y medidas de seguridad en el acceso a las habitaciones. La organización debe documentar su proceder cuando la propiedad del cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o se considere inadecuada para su uso.

En la preservación de las salidas del servicio se han considerado la integridad de los datos del huésped que se mantienen en papel con acceso restringido al área de recepción y son trasladados a soporte digital, con copias regulares y protección antivirus. Igualmente se asegura el mantenimiento de las habitaciones mientras dure la estadía del cliente.

Se considera aspectos ambientales para minimizar la contaminación, con la aplicación de prácticas que involucran a los clientes, como ahorro de energía eléctrica en sistema de aire acondicionado y electrodomésticos de las habitaciones, secado de lencería y toallas al aire libre, aplicación mínima de detergentes y jabones, uso de paneles solares, cristalería, vajilla no desechable y clasificación de desechos sólidos.

Las actividades posteriores a la entrega del servicio, no se han definido, sin embargo, para determinar el alcance de estas solo se ha considerado en primera instancia la retroalimentación del cliente y la naturaleza del servicio. En cuanto al control de cambios, se aplica, por ejemplo: a la llegada del cliente, en caso de ser necesario, se cambia la habitación inicialmente asignada. Se explican los motivos relevantes existentes para hacerlo y se registra la aceptación por parte de este.

f) 8.6. Liberación de los productos y servicios

La Cadena ha establecido disposiciones previamente planificadas para entregar el servicio al cliente y asegurar su conformidad, mediante el cumplimiento de las cláusulas: 5.1 “Requisitos generales”, 5.3 “Habitaciones”, 5.4 “Baños”, 5.5 “Ropa de cama y toallas”, 5.6 “requisitos de seguridad” y 6. “Limpieza”, de la NTS 03.44.01:12.

Los requisitos establecidos en estos numerales deben ser cumplidos antes de entregarse el servicio, para lo cual se mantiene una comunicación constante entre el área de recamareras y recepción, con la supervisión de la gerente general. La organización debe definir claramente en la documentación correspondiente las responsabilidades de liberación final del servicio, para asegurar su trazabilidad.

g) Requisito 8.7. Control de las salidas no conformes

La organización no ha identificado claramente qué puede considerar como salidas no conformes, a pesar de ello, considera aplicar acciones como: Informar al huésped de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento (como existencia de obras, limitaciones de horarios o servicios).

También se le da a conocer el estado de las habitaciones (conservación, ruidos exteriores) con el fin de evitar errores de asignación. Para los clientes que tienen reservación y no se pueden alojar inmediatamente, se ofrece el servicio de custodia de equipaje. Cuando esta situación tiene lugar con posterioridad a la hora de entrada, el establecimiento ofrece desayuno de cortesía en condiciones de confort y seguridad según la categoría del establecimiento.

En caso de reportarse un inconveniente o irregularidad se documenta en registro bitácora de entrega de turno, se ingresan todas las sugerencias o quejas de los clientes sobre la calidad del servicio, también mantienen registro de incidencias detectadas u ocurridas en la limpieza de las habitaciones, el responsable de mantenimiento tiene reportes de trabajo, escribe todas aquellas actividades relevantes durante la estadía del cliente. Debe reforzarse la manera en que la organización documenta las acciones implementadas y su autorización para utilizarse en el análisis de tendencias de no conformidades.

Las acciones por tomar en relación con los resultados obtenidos se muestran en **tabla 13**.

Tabla 13. Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 8.

Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 8.	
Requisitos	Acciones por tomar para el diseño del Sistema integrado de gestión
OPERACIÓN	1. Establecer metodología para planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos de la provisión de servicios e implementar las acciones respectivas.
Porcentaje de cumplimiento	2. Incorporar donde aplique la perspectiva de ciclo de vida del servicio.
	3. Definir los procesos necesarios sobre cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas, actualizar la información que ya provee la organización.
	4. Actualizar metodología para la evaluación y reevaluación de proveedores con la consideración de aspectos de calidad y ambiente.
	5. Definir actividades posteriores a la entrega que el hotel considerará.
	6. Actualización de Manuales de procesos relacionados al servicio, donde se defina cuando se liberará el servicio, manejo de propiedad del cliente y proveedores, preservación y control de cambios, con la consideración de lo requerido por un SIG.
	7. Para los procesos que se definan se establecerá a qué se le considerará salida no conforme y acciones para tratarlas.
	NTS ISO 9001: 71%
NTS ISO 14001: 42%	

Fuente: Elaboración propia

6. Cláusula 9. Evaluación del desempeño

a) 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización ha definido dar seguimiento, medición, análisis y evaluación a la satisfacción de los clientes y nivel de ocupación de habitaciones; en cuanto a medio ambiente, se realizó el análisis de la cantidad de agua utilizada por metro cúbico en relación con el número de huéspedes atendidos, así como consumo de energía eléctrica, gas propano, generación de residuos sólidos en el año 2014.

No obstante, se debe robustecer la determinación de todos los elementos necesarios para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad y ambiente que por el momento no se está midiendo. Aunque se ha definido analizar los datos provenientes de características y tendencias de los procesos, oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y a los proveedores, no se realizan sistemáticamente.

La Cadena ha considerado obtener retroalimentación de clientes a través de encuestas Google, las respuestas con oportunidad de mejora se comparten con las áreas involucradas y se ha definido que, si estas dependen de la persona de recepción, toma nota para realizar las acciones pertinentes, procedan y se documenta en registro de bitácora del Hotel.

Si las respuestas son completamente favorables, se le pregunta al cliente si desea colaborar con la Cadena de hoteles y dejar un comentario de su buena experiencia en el “Libro de Testimonios” o publicar una recomendación en los sitios web de reservaciones donde está registrado el hotel, por donde el huésped conoció el hotel y/o realizó la reservación.

Los resultados de la medición de satisfacción del cliente se utilizan con el objetivo de evaluar la conformidad del servicio, pero no se hace explícitamente respecto a lo planificado y su implementación de forma eficaz, necesidad de mejoras, desempeño de proveedores externos, eficacia del sistema de gestión, acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. La organización debe llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, con el establecimiento de métodos, criterios y cuándo se llevará a cabo para que ésta pueda llevarse de manera sistemática.

La Cadena de hoteles emite informes de responsabilidad social, incluye medio ambiente, comunidad y recurso humano, donde se muestra implementación de prácticas de protección del medio ambiente, de esta manera comunica su intención de mantener la imagen como hotel “Eco- Amigable”; debe evaluarse la pertinencia de esta información y demostrar lo relacionado al desempeño ambiental.

La organización, aunque no ha definido un proceso de evaluación del cumplimiento de requisitos legales, mantiene información documentada necesaria que demuestra su compromiso con estos para su funcionamiento.

b) Requisito 9.2. Auditoría interna

No se han planificado, establecido, implementado y mantenido programas de auditorías interna para llevarlas a cabo en intervalos previamente establecidos y proporcionar información acerca de la conformidad del sistema de gestión; no se han seleccionado auditores que aseguren objetividad e imparcialidad del proceso.

La organización ha tenido experiencias en este tema como: Auditoría Energética en 2014 y en la actualidad es sometida a evaluaciones por el Ministerio de Turismo de acuerdo con el SICCS, a la vez es inspeccionada según le aplica, por las diferentes autoridades competentes, de estas se conservan los informes correspondientes.

c) Requisito 9.3. Revisión por la dirección

La presidenta y gerente general de la Cadena, en calidad de Alta dirección, realiza revisión financiera y de gestión global del negocio de la cual se presentan informes internos y resultados de seguimiento en responsabilidad social, pero estos no incluyen las consideraciones de entrada y salida de las normas de referencia y se debe reforzar la aplicación de lo descrito en Manual de Calidad vigente de la organización para este tema.

Las acciones por tomar en relación con los resultados obtenidos se muestran en **tabla 14**.

Tabla 14. *Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 9.*

Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 9.	
Requisitos	Acciones por tomar para el diseño del SIG
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Porcentaje de cumplimiento NTS ISO 9001: 11% NTS ISO 14001: 8%	1. Definir en la información documentada pertinente los elementos necesarios para que la organización haga un seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del SIG.
	2. Revisar los elementos que se han considerado en las encuestas de satisfacción y cómo se da seguimiento a los resultados obtenidos.
	3. Establecer los mecanismos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos.
	4. Establecer metodología para llevar a cabo el proceso de auditorías internas a intervalos planificados y sus respectivas evidencias.
	5. Definir una metodología para la formación de auditores internos o criterios de contratación en caso sean externos, para desarrollar auditorías internas.
	6. Establecer metodología para programar Revisión por la dirección y llevarla a cabo de acuerdo con los requisitos de entradas y salidas de cada norma técnica de referencia.

Fuente: Elaboración propia

7. Requisito 10. Mejora

a) 10.1. Generalidades

La organización considera oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción; aunque estas se realicen, no hay seguimiento que permita evidenciar mejora del desempeño, eficacia del sistema de gestión y logro de los resultados previstos.

b) 10.2. No conformidad y acción correctiva

No se ha definido claramente a que se le considerará una no conformidad en el sistema de gestión, aunque en el Manual de calidad de la organización, se ha establecido manejo por fallas con proveedores y se cuenta con un proceso para el manejo de quejas e indicador, muestra el porcentaje de atenciones realizadas y se han definido los parámetros siguientes: “Mala” resuelve el 50% de las quejas obtenidas de diferentes métodos de evaluación, “Bueno” arriba del 51% al 79%, “Excelente” por encima del 80%.

Así en la práctica, se evidencia acciones implementadas, correcciones que responden principalmente al tema de satisfacción del cliente. En suma, la organización debe fortalecer la manera en que revisa y analiza no conformidades, determina sus causas y si existen similares o potencialmente puedan ocurrir; además no se evidencia revisión de eficacia en cualquier acción correctiva tomada y sean apropiadas a los efectos ocasionados incluidos impactos ambientales, no se conserva información documentada sobre los resultados y su seguimiento.

c) 10.3. Mejora continua

La Cadena de Hoteles implementa diferentes acciones que han demostrado su interés por la mejora continua, pero no hay un mecanismo que le permita considerar los resultados del análisis, evaluación, salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Al no tener implementado un sistema de gestión bajo las normas de referencia, no se evidencia la conveniencia, adecuación y eficacia de este.

Las acciones por tomar en relación con los resultados obtenidos se muestran en **tabla 15**.

Tabla 15. *Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 10.*

<i>Acciones por tomar en el diseño del SIG de CHVS según cláusula 10</i>	
Requisitos	Acciones por tomar para el diseño del Sistema integrado de gestión
MEJORA Porcentaje de cumplimiento NTS ISO 9001: 13% NTS ISO 14001: 15%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer lineamientos para determinar y seleccionar oportunidades de mejora y acciones necesarias para el logro de los resultados previstos en el SIG, cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. 2. Definir metodología para el tratamiento de las no conformidades y establecer acciones correctivas. 3. Definir metodología para considerar el resultado del análisis, evaluación y salidas de la Revisión por la Dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora y considerarlos como parte de la mejora continua y el desempeño ambiental.

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Cumplimiento legal aplicable

A continuación, se muestra en **tabla 16** de manera resumida los resultados del cumplimiento de los principales requisitos legales que le aplican a la organización en estudio.

Tabla 16. *Evidencias de cumplimiento para requisitos legales aplicables a la CHVS*

<i>Evidencias de cumplimiento para requisitos legales aplicables a la CHVS</i>	
Instrumento Legal	Evidencia de cumplimiento
Ley de Turismo	Catálogo de Registro Nacional de Turismo Sitio http://rnt.gob.sv/alojamiento-central
Reglamento General de la Ley de Turismo y Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo	Cadena de Hoteles Villa Serena, cumple con este requisito fiscal, ya que en las tarifas de las habitaciones se ha incluido 5% de impuesto de turismo. Además, aplica controles internos para mantener las condiciones exigidas.
Ley de Medio Ambiente y su Reglamento	Certificado de exoneración de permiso ambiental para Cadena de Hoteles Villa Serena.
Reglamento Especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos y sus anexos	Se ha construido un área de almacenamiento temporal de desechos sólidos, la que se mantiene controlada según el reglamento.
Reglamento de Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con discapacidad	En la sucursal de Villa Serena San Benito se cuentan con rampas de acceso, elevador y habitaciones accesibles. La sucursal Escalón solo cuenta con un nivel y también cuenta con rampa.
Ley para el Control del Tabaco y su Reglamento	Los hoteles de la Cadena son áreas de no fumar, esto se encuentra declarado y señalizado en diferentes áreas del hotel.
Ley Especial de Migración y de Extranjería	Una vez por semana se envía un informe sobre huéspedes extranjeros a la Dirección General de Migración, con la información acorde a las disposiciones legales.
Código de Trabajo	Se evidencia el cumplimiento de los derechos laborales de la organización, tales como descuentos de ley, pago a instituciones conforme a lo requerido en las prestaciones laborales, los cuales son pagados oportunamente a cada colaborador.
Código de Salud	El Ministerio de Salud ha emitido permiso de funcionamiento y los certificados de cumplimiento de buenas prácticas de manipulación de alimentos, para el funcionamiento de la Cadena de Hoteles Villa Serena. De igual manera se encontraron registros de los cursos de manipulación de alimentos que solicita el ente regulador.

Fuente: Elaboración propia

3.2.3 Análisis de las variables de la investigación

La fase de evaluación de la organización determinó el grado de cumplimiento de las normas técnicas de referencia NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, identificándose los cumplimientos e incumplimientos con los requisitos para el diseño de un SIG. Además, permitió realizar el análisis de los resultados desde la perspectiva de las variables planteadas.

A continuación, se describe un breve resumen del estado de las macro y micro variables:

- 1. Competencia:** Con esta variable se evaluó la capacidad del personal en aplicar los conocimientos en la operación de la cadena hotelera, con el fin de lograr resultados previstos y de acuerdo con las normas de referencia se definen requisitos de competencia técnica en materia de calidad y ambiente. Además, se realizó evaluación de cómo se desarrollan los requisitos de la norma NTS 03.44.01:12, en las fases operativas del servicio de pequeños hoteles en materia de calidad. Los resultados de exploración de esta variable orientaron al nivel de profundidad de acciones por implementar en el diseño de instrumentos de formación e inducción.

Los indicadores, puntos de control o fuentes de información asociados a esta variable son:

- Evaluación del desempeño (cuantitativa): La organización no ha documentado claramente un mecanismo utilizado con el fin de evaluar el desempeño formal de su personal, sin embargo, hay actividades de supervisión de tareas, mediante observación de capacidades de realizar actividades repetitivas como recepción, limpieza de habitaciones y zonas comunes, así como lavandería y cocina, por lo que se tiene 0% de cumplimiento.
- Evaluación del perfil del puesto (cuantitativa): La organización ha preparado descriptores de puestos que identifican la cualificación requerida, donde se incluyen los requisitos: Educación, habilidades y experiencia. Sin embargo, no se evidenció que incluyeran los roles, responsabilidades y autoridades relacionadas a gestión de calidad y ambiente, se limitan a cubrir lo necesario en prestación del servicio, por lo cual cumplen en un 50%.

- Porcentaje de cumplimiento al Plan de formación (cuantitativa): No se lleva una planificación y seguimiento sistematizado. Por lo tanto, no fue posible concluir cuantitativamente sobre el porcentaje de cumplimiento de este indicador.

En la organización se consideran charlas de inducción para todo colaborador nuevo en el área en cuanto a procedimientos y manuales que el puesto requiere, además la presidenta de identifica capacitaciones que no son exclusivamente sobre temas que se relacionen al área técnica, como: Trabajo en equipo y autoestima, que ayudan a desarrollar ciertas destrezas y habilidades. El número de beneficiarios para cada una de estas capacitaciones es 80% del número de colaboradores, según indicador definido por la Cadena de hoteles.

2. Liderazgo: El análisis de esta variable permitió identificar el nivel de compromiso e interés de la alta dirección para conducir un sistema de gestión integrado y empoderamiento del personal, ya que uno de los principios fundamentales es involucrar al liderazgo en dirigir su implementación, seguimiento y toma de decisiones para la mejora.

Se evidencia un alto compromiso por parte de la presidenta con la implementación de buenas prácticas y mediciones de sus aspectos ambientales identificados, en el mismo sentido, su personal está comprometido con la mejora continua del servicio y esto se puede enfocar hacia la obtención de resultados.

Si bien dentro de la organización se inculca la autogestión como filosofía de trabajo, es importante que se considere si las responsabilidades del manejo del sistema integrado de gestión recaerán en un nuevo puesto o serán asumidos por la presidenta de la Cadena quien lidera todos los procesos.

La organización debe fortalecer la planificación de las acciones relacionadas con el sistema de gestión que implemente y no ver de manera aislada las relacionadas directamente con el negocio, sino, integrarlas.

Los indicadores, puntos de control o fuentes de información asociados a esta variable son:

- Establecimiento de Política y Objetivos del sistema integrado de gestión (cualitativa): La organización por medio de su presidenta, ha definido políticas y objetivos tanto para calidad como ambiente de manera independiente, estos deben ser actualizados en su totalidad de acuerdo con lo establecido en las normas de referencia. Si bien la organización ha establecido un sistema de gestión de calidad a través de las buenas prácticas que aplica y que son impulsadas por la presidenta de la Cadena, es importante que se actualice y coincida en un 100% con la NTS ISO 9001: 2015. Por lo tanto, la Política y objetivos existentes no cumplen con lo establecido en las normas de referencia.
- Revisión por la Dirección (cualitativa): No se lleva a cabo de manera sistematizada dentro de lo requerido por las normas de referencia, aunque se realiza una revisión general del negocio, debe fortalecerse con la inclusión de entradas y salidas establecidas. Por lo tanto, el ejercicio Revisión por la Dirección actualmente llevado a cabo por la organización no cumple con lo establecido en las normas de referencia.
- Establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades (cualitativa): Las responsabilidades que se han definido, están relacionadas principalmente al puesto de trabajo, que se conocen por medio del organigrama y demostró empoderamiento con este, sin embargo, es importante que se establezca claramente cuál es el nivel en que se involucraran todos los empleados de con el sistema de gestión de calidad y ambiente. Se cumple parcialmente con las normas de referencia.
- Matriz de comunicación interna/ externa (cualitativa): La organización no ha definido cómo establecerá el seguimiento a sus comunicaciones y no se conoce explícitamente un proceso que establezca qué, quién, cuándo, a quién y cómo comunicar información pertinente al sistema de gestión; en la práctica la responsabilidad y autorización es de la presidenta. Por lo tanto, no cumple con lo solicitado en las normas de referencia.

- Porcentaje de Cumplimiento de indicadores de gestión (cuantitativo): No se ha establecido sistemáticamente la forma que se presenta el cumplimiento con sus mediciones, aunque en su Manual de calidad 2018 tienen definido indicadores: Conocimientos del sistema de gestión de calidad, capacitaciones, servicio, satisfacción del cliente, quejas, no hay datos ni seguimiento a todos los resultados.

No hay una información precisa para obtener un dato cuantitativo. Por lo cual no se tiene evidencia objetiva para determinar el nivel cumplimiento de los indicadores de gestión.

3. Procesos: Se analizó la metodología de operación en la Cadena hotelera y según las normas de referencia las actividades deben desarrollarse a partir del enfoque de procesos, definir la interacción entre ellos y así facilitar la implementación del SIG. Se tuvo acceso a los lineamientos e información de las diferentes buenas prácticas implementadas, sin embargo, existió la necesidad de explorar si eran ejecutadas con este enfoque y se concluyó que se debe retomar lo trabajado en ISO 9001:2000, reforzar y actualizar, ya que no se está trabajando con enfoque en procesos.

Los indicadores, puntos de control o fuentes de información asociados a esta variable son:

- Establecimiento de Mapa de procesos (cualitativa): No se cuenta con mapa de proceso actualizado, ni se evidencia que se haya considerado en la gestión actual y en Manual de calidad vigente. Por lo cual cumple parcialmente.
- Establecimiento de fichas de procesos (cualitativa): La organización no mantiene información documentada de procesos por medio de fichas, no se pudo evidenciar que se consideren: Entradas, salidas, secuencia e interacción, criterios para aceptación, métodos, recursos, de servicios y sus controles, riesgos, oportunidades, responsabilidades y autoridades. Por lo tanto, no cumple con este indicador.
- Evaluación y seguimiento de proveedores (cualitativa): No se evidenció que se lleve a cabo la metodología de manera sistemática a todos los proveedores y que estos sean comunicados de sus resultados. El indicador actual se define con base a la existencia de productos y el suministro que realiza el proveedor, no se relaciona con la calidad u otros criterios de aceptación. Por lo cual cumple parcialmente.

- Porcentaje de Cumplimiento de indicadores de proceso (cuantitativa): Se establece en Manual de Calidad el indicador “Calidad del servicio”, mide tiempo de espera para realizar el proceso de registro, a partir de su llegada al hotel y no superará 10 minutos. Sin embargo, no se establecen más detalles sobre este indicador, como lo establece la NTS 03.44.01:12, por ejemplo, realizar el “check in” en no más de 5 minutos para clientes con reserva previa y 10 minutos para clientes sin reservación.

El indicador “Calidad del proceso” no tiene seguimiento, ni se ha definido claramente. Otro indicador es “Ocupación”, que actualmente es en promedio de 75% y la meta es de 73% anual. No se evidenció que las mediciones de todos los indicadores se realicen sistemáticamente.

La definición de estos indicadores debe revisarse y redactar claramente, incluir frecuencia de medición, responsable, meta, análisis, evaluación de resultados para conocer la conformidad del servicio, si lo planificado se ha implementado de manera eficaz y desempeño del SG.

- Porcentaje de cumplimiento Programa de Auditoría interna (cuantitativa): No se ha establecido un programa de auditoría interna donde incluya frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de planificación, elaboración de informes, consideración e importancia de procesos involucrados, cambios que afecten al hotel y auditorías previas. Por lo tanto, se tiene 0% de cumplimiento.

4. Satisfacción del cliente: Al identificar a los clientes como una de las partes interesadas de rigor en todo sistema de gestión de calidad y en ocasiones parte interesada relevante en sistemas de gestión ambiental, se requirió explorar el grado de incidencia que tenía su opinión en la cadena hotelera e identificar los mecanismos de comunicación o retroalimentación pertinentes para el tipo de servicio.

Se evidenció el compromiso con lograr la satisfacción del cliente ya que se mostraron bitácoras de registro donde ésta es considerada además de la retroalimentación de los clientes en las páginas www.booking.com, www.tripadvisor.com y www.hoteles.com.

El indicador, punto de control o fuente de información asociada a esta variable es:

- Porcentaje de satisfacción del cliente (cuantitativa): A la fecha que se revisaron plataformas de reservaciones en línea, tales como booking.com, tripadvisor.com, hoteles.com, se tienen los resultados en **tabla 17**.

Tabla 17. *Calificaciones obtenidas relacionadas a satisfacción del cliente*

Calificaciones obtenidas relacionadas a satisfacción del cliente			
Página web	Criterios	Sede Hotel Villa Serena	
		San Benito	Escalón
Booking.com Nota máxima: 10	Personal	9.1	9.1
	Instalaciones y servicios	8.1	8.5
	Limpieza	9.0	8.9
	Confort	8.1	8.3
	Relación calidad/ precio	8.7	8.3
	Ubicación	9.2	8.8
	Wifi gratis	8.6	7.1
	Calificación	8.7 Fabuloso	8.7 Fabuloso
Tripadvisor.com Nota máxima: 5	Ubicación	4.0	4.5
	Limpieza	4.0	5.0
	Servicio	4.0	4.5
	Calidad/ precio	4.0	4.5
	Calificación	4.0 Muy bueno	4.0 Muy bueno
Hoteles.com Nota máxima: 10	Ubicación	9.7	10
	Limpieza	10	10
	Servicio	9.4	9.2
	Comida	4.0	2.3
	Calificación	8.2 Muy bueno	8.2 Muy bueno

Fuente: Elaboración propia a partir de booking.com, tripadvisor.com, hoteles.com

En cada una de las páginas web mencionadas anteriormente, se registra, además, puntuaciones generales, sobre el servicio recibido. Booking.com tienen la mayor cantidad de evaluaciones recibidas. El 54% de las evaluaciones puntúan de manera general a la sede San Benito como Fantástico y 50% con el mismo resultado para sede Escalón. En la página Tripadvisor.com el 47% y 29% califican de Excelente a sede San Benito y Escalón respectivamente. En hoteles.com, califican como Excepcional 46% a Sede San Benito y 40% a Escalón, según **tabla 18**.

Tabla 18. *Puntuación general en Satisfacción del cliente por servicio recibido*

Puntuación general en Satisfacción del cliente por servicio recibido			
Página web	Puntuaciones	Sede Hotel Villa Serena	
		San Benito	Escalón
Booking.com	Fantástico (Mayor a 9)	28	32
	Bueno (7 a 9)	19	26
	Aceptable (5 a 7)	4	5
	Mal (3 a 5)	1	1
	Muy mal (1 a 3)	0	0
	Evaluaciones recibidas	52	64
Tripadvisor.com	Excelente	16	10
	Bueno	12	17
	Regular	4	5
	Malo	0	1
	Pésimo	2	2
	Evaluaciones recibidas	34	35
Hoteles.com	Excepcional	6	4
	Muy bueno	5	3
	Bueno	0	3
	Razonable	1	0
	Malo	1	0
	Evaluaciones recibidas	13	10

Fuente: Elaboración propia a partir de booking.com, tripadvisor.com, hoteles.com

Además, según las mediciones realizadas a lo interno del hotel, para el primer semestre de 2019 el 42% de los huéspedes ha tenido una experiencia satisfactoria y un 58% sorprendente. Esta escala fue establecida por la Cadena. De manera general se concluye que, la Cadena ha mantenido calificaciones de satisfacción al cliente, lo que le permiten demostrar su desempeño y compromiso.

Se recomienda a la organización plantee metas, las observaciones y comentarios escritos que dejan los clientes en las plataformas revisadas, se analicen y se mida la tendencia e impactos a la organización, además de considerarlos en el análisis de riesgos y oportunidades, contexto de la organización, así como entrada para la revisión por la dirección.

Las variables descritas anteriormente se relacionaron con la *Mejora Continua* y su resultado refleja elementos importantes para demostrar el desempeño de la organización. Es claro que la Cadena debe continuar con el liderazgo, fortalece la planificación, utilizar el enfoque de gestión por procesos y riesgos, asegurar la verificación y evaluación de eficacia de las acciones tomadas y actuar con base en evidencias para demostrar la mejora.

5. Impactos ambientales: Los impactos ambientales se definieron como variable de partida en el diseño del sistema integrado de gestión ya que, en materia ambiental al ser consecuencia de aspectos ambientales, trazan el horizonte del sistema para su desempeño y mejora ambiental. A partir de la política ambiental del año 2015 e informes de responsabilidad social se conoció el análisis realizado en la organización en cuanto a identificar los impactos/aspectos ambientales, cuyas mediciones le permiten proporcionar seguimiento y calificar el desempeño según lo deseable.

Los aspectos ambientales considerados según la organización son: Consumo de agua, energía eléctrica, combustible, materiales especiales, emisiones atmosféricas, ruido, vertidos de aguas residuales y generación de desechos sólidos.

Los indicadores, puntos de control o fuentes de información asociados a esta variable son:

- Porcentaje de cumplimiento de indicadores de desempeño ambiental (cuantitativa): En la documentación de la organización, se establecen indicadores de gestión de calidad, pero no ambientales, a pesar de ello, la organización lleva datos obtenidos de sus aspectos ambientales, ya que son reportados como parte de responsabilidad de la Cadena ante Pacto Global.

Según el video publicado en el canal de YouTube de la Cadena en 2018³ se registra un ahorro energético promedio de 935 kWh mensual, con un ahorro económico aproximado de \$4600.00 anuales. Se ha reducido en un 5% el consumo energético kWh/huésped por noche respecto al año de línea base 2014.

³ <https://www.youtube.com/watch?v=3pImxwFIFwM>

No se ha establecido un nivel de cumplimiento óptimo de los indicadores existentes. Por lo tanto, no fue posible concluir cuantitativamente de todas las mediciones que se realizan en cuanto a porcentaje de cumplimiento, aunque la organización también reporta consumos de agua, generación de desechos sólidos y consumo de gas propano.

La implementación de la NTS ISO 14001 y su cumplimiento puede considerarse como un indicador del compromiso en sí con la protección del medio ambiente, que incluso puede convertirse en una oportunidad y obtener cooperación de organizaciones nacionales o internacionales.

- Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales adversos (cualitativa): Se evidenció por medio de informe de responsabilidad social, visita a los hoteles e instrucciones de trabajo, que se realizan acciones puntuales en relación con:
 - Reducción del consumo de agua: Servicios sanitarios con tanques más pequeños, duchas con aireadores, lavado de platos con ahorro de agua, buenas prácticas en el proceso de lavandería, inodoros con válvulas de control, política de consulta a los clientes para el lavado de toallas y cambio de ropa de cama menos frecuente.
 - Reducción del consumo de energía eléctrica: Uso de tecnología avanzada utilizando bombillos ahorrativos, calentadores de agua con disminución en consumo, láminas traslucidas en baños y evitar encender luces, diseño con ventanas amplias en todas las habitaciones para un mayor aprovechamiento de ventilación y luz natural.
 - Reciclaje: Recipientes plásticos, papel de oficina, segregación de residuos orgánicos, baterías recargables en control remoto de televisores.
 - Productos de limpieza: Detergentes que no hacen espuma, líquidos de limpieza de vidrios (agua con vinagre), aceite de limón natural para los malos olores.
 - Otros: Política de no contaminación ambiental por ruido.

La organización ha integrado algunas de estas acciones en los procesos que actualmente lleva a cabo, por ejemplo: lavandería y compra de insumos. No hay evidencia objetiva sobre la planificación para evaluar la eficacia de las acciones tomadas y no se han establecido objetivos ambientales claros. La organización cumple parcialmente con esta planificación. Estas buenas prácticas, fueron un insumo significativo en el planteamiento de la gestión ambiental en el diseño del SIG.

La variable aquí descrita se relacionó con *Mejora de desempeño ambiental* y se evidencia la implementación y aplicación de buenas prácticas, con esto puede alcanzar resultados previstos, a través de una planificación sistemática y satisfacer necesidades/expectativas de las partes interesadas pertinentes, por lo cual es importante verificar la eficacia de estas.

Se debe considerar que, para lograr la Política ambiental o del SIG, se continúe con tecnología apropiada y económicamente viable, según el negocio. La organización debe considerar el análisis de los aspectos ambientales significativos asociados a procesos, no evaluarlos como individuales o de manera general.

Esto es para llevar un mejor control de qué proceso está generando resultados positivos o negativos y hacer referencia a los impactos que la organización está disminuyendo, sean estos actuales o potenciales, además deben estar identificados, actualizados y controlados hasta donde resulte práctico a la organización.

- 6. Información documentada:** La documentación de las buenas prácticas implementadas fue evaluada con los requisitos establecidos en las normas de referencia y se identificó la que pudo ser retomada para la propuesta de diseño por su alineación con lo solicitado para cada sistema de gestión.

La información documentada que se consideró como relevante al planteamiento del SIG, fue la implementada como formatos y formularios en la prestación del servicio de alojamiento, desde la recepción del huésped hasta la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, dan confianza que los procesos se ha llevado a cabo y permiten trazabilidad de lo realizado, estos se relacionaron con la cláusula 8 de gestión de calidad.

Esta información es la utilizada para las normas ISO 9001: 2000, NTS 03.01.44:12, norma de calidad y sostenibilidad (SICCS); por parte de gestión ambiental se retoman los registros y análisis realizados en materia de aspectos ambientales según cláusula 6.1.2. que se refleja en informes de Responsabilidad Social y diagnósticos realizados para los proyectos con el Consejo Nacional de Energía.

Los indicadores, puntos de control o fuentes de información asociados a esta variable son:

- Cumplimiento de la información solicitada en las normas técnicas de referencia (cualitativa): Por el grado de diversidad y estado de actualización de la información que presentó la Cadena se consideró la necesidad de crear una nueva estructura documental a efectos de cumplir con los requisitos aplicables y uniformizar los diversos modelos documentales. Por lo tanto, se cumple parcialmente con la información solicitada en las normas de referencia.

7. Recursos: Los recursos que se exploraron con esta variable fueron los necesarios para el funcionamiento de un SIG y acordes a los requisitos de las normas, estos son: Personas, infraestructura, ambiente para la operación de procesos, software, equipos funcionales, servicios básicos y finanzas.

Los indicadores, puntos de control o fuentes de información asociados a esta variable son:

- Planes de trabajo y presupuesto aprobados (cualitativa): Se evidenció el compromiso de la alta dirección en la disponibilidad de recursos para la marcha de la operación y las buenas prácticas implementadas. No se evidencia que haya planificación formal de todas las actividades según los procesos que se llevan a cabo. El presupuesto por ser del área estratégica y contable si cuenta con la aprobación de la Presidenta y accionistas de la Cadena, por lo cual se da un cumplimiento parcial a este indicador.
- Porcentaje de cumplimiento de planes de trabajo (cuantitativa): La organización demuestra cumplimiento de las asignaciones dadas para áreas que están relacionadas directamente con la prestación del servicio, como limpieza y mantenimiento de las instalaciones. Sin embargo, no se ha establecido un plan de trabajo sistematizado, por lo que en este elemento tienen 0% de cumplimiento, ya que no es posible establecer la medición.

- Porcentaje de cumplimiento de presupuesto (cuantitativa): La alta dirección muestra compromiso con la organización al proporcionar recursos financieros necesarios. De acuerdo a lo expresado por la presidenta de la Cadena, se tienen un cumplimiento de 100%.
- Porcentaje de cumplimiento de plan de mantenimiento (cuantitativa): La organización lleva a cabo mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, se programa mensual y semanalmente, en las áreas: Comunes, comedor, pasillos, cocina, almacén y lavandería, recepción, exteriores y terraza. Se lleva seguimiento de actividades planificadas, pero no se registran todas las realizadas, por lo tanto, no fue posible establecer su cumplimiento.

8. Riesgos y Oportunidades: Uno de los requisitos innovadores en las normas de sistemas de gestión es la identificación de los riesgos y oportunidades para la planificación adecuada y por esta razón se evaluó en qué grado se había utilizado este enfoque en la gestión de la empresa o si había seguimiento a este.

Los indicadores, puntos de control o fuentes de información asociados a esta variable son:

- Evaluación de riesgos y oportunidades (cualitativa): Al ser un requisito de nuevas tendencias en los sistemas de gestión, no se realiza en la organización de manera sistemática, de igual manera, las oportunidades según lo expresado por la presidenta, aún no se abordaron como lo han establecido las normas de referencia, sin embargo, estas son tomadas en cuenta en la toma de decisiones, no hay metodología para evaluar riesgos y oportunidades, por lo tanto, no se cumple con este indicador.
- Planificación de acciones para abordar los riesgos y oportunidades (cualitativa): No se evidenció se planifiquen acciones, primero debe incorporarse el pensamiento en gestión de riesgos en todos los procesos de la Cadena de hoteles. Por lo tanto, no se cumple con este indicador.
- Porcentaje de cumplimiento Planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades (cuantitativa): Al no haber retomado acciones específicas, no puede evaluarse, por lo tanto, se tiene 0% de cumplimiento.

9. Buenas Prácticas: Durante la evaluación de esta variable fue relevante identificar buenas prácticas que habían sido implementadas en la operación de la cadena hotelera y determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas de referencia y en qué medida eran consideradas como evidencias.

Los indicadores, puntos de control o fuentes de información asociados a esta variable son:

- Grado de aporte al sistema integrado de gestión (cuantitativa): Se evidenció la implementación de buenas prácticas ambientales, mediante el uso de otras fuentes de energías renovables, instalación de paneles fotovoltaicos, rutinas de limpieza, lavado de lencería y calentadores solares en el hotel de San Benito, se logró tener acceso a registros del seguimiento y medición de aspectos ambientales que se identificaron en la política ambiental del año 2015.

Estas prácticas se relacionan a Responsabilidad Social Empresarial y programas de eficiencia energética, se consideró retomarlas al 100% en el SIG. Las buenas prácticas relacionadas con la gestión de calidad fueron retomadas, de la certificación ISO 9001:2000 ya que se encontró información que, a pesar de estar sin actualizaciones recientes, dio respuesta a requisitos de las normas de referencia, así como la generada para la norma del SICCS.

Por lo tanto, la información documentada resultante de estas, será retomada en un 100% y se considera oportuno actualizarla y adecuarla. En cuanto a la implementación de la NTS 03.44.01:12, se retomará en un 100% ya que se considera la descripción de actividades del servicio por presentarse de manera sencilla y lenguaje adecuado para el personal.

10. Contexto de la organización: Se consideró importante determinar el nivel de identificación de Cadena con sus partes interesadas pertinentes y la manera cómo traduce los requisitos que estos plantean a su servicio, es el punto de partida en el establecimiento de los sistemas de gestión acorde a la estructura de alto nivel de las normas.

Los indicadores asociados a esta variable son:

- Matriz de análisis de contexto (cualitativa): El análisis de contexto se ha realizado como ejercicio de gestión del negocio, la información se encuentra dispersa, este debe actualizarse según lo requieren las normas es estudio, por lo tanto, no cumple con este indicador.
- Matriz de identificación de partes interesadas pertinentes y seguimiento (cualitativa): se han identificado partes interesadas, pero no se ha determinado su pertinencia, requisitos y necesidades, por lo tanto, no se cumple con el indicador.

Las variables descritas se relacionan con la *Integración de Sistemas de Gestión*, es decir, se consideraron elementos claves en el diseño, donde se procuró recabar la suficiente información para la unificación de criterios y recursos para estructurar la base y de respuesta a requisitos de las normas de referencia, legales, partes interesadas pertinentes y otros que la organización haya incluido. Con esto se buscó que la organización evite y elimine duplicidades, optimice sus recursos y simplifique la gestión realizada sobre cada una de las buenas prácticas seguidas.

3.3 Resultados de la evaluación

Con la evaluación realizada se conoció el nivel de cumplimiento que presenta la CHVS en cuanto a los requisitos de las normas NTS ISO 9001: 2015 y NTS ISO 14001:2015, con un porcentaje de 48% y 31% respectivamente. También se demostró un cumplimiento de la NTS 03.44.01:12 en un 95%, y norma SICSS logró un cumplimiento de 88.9%, por otra parte, se evidenció el compromiso por cumplir con los requisitos legales que le aplican a la organización.

Los resultados de las variables evidenciaron que se cuenta con el apoyo firme de la alta dirección, con asignación y búsqueda de recursos, de no contarse con estos se corre el riesgo de parar la continuidad de las buenas prácticas implementadas, además existe comunicación a su equipo de la confianza en los sistemas de gestión y su utilidad; en cuanto al personal se demostró su competencia técnica, pero deben ser formados en sistemas de gestión de calidad y ambiente, auditorías internas, manejo de no conformidades, análisis de resultados, seguimiento a planes de trabajo y actualizarse en las buenas prácticas implementadas.

Se demostró que se tienen los mecanismos de control, medición y seguimiento implementados en la operación del servicio de alojamiento, no obstante, debe aplicarse el mismo enfoque a todos los procesos de la organización, estratégicos, claves y de apoyo, de igual forma debe reforzarse la manera como se maneja la información resultante de la satisfacción del cliente, cuentan con canales de comunicación pero no muestran ser explotados y analizados como elementos que puedan dar una ventaja competitiva a la organización.

La organización demostró contar con recursos para establecer e implementar un SIG, sin embargo, no se puede asegurar que, con los recursos existentes, este se mantenga. La información documentada muestreada durante el diagnóstico evidenció soporte a la operación de la organización; para ser considerada en un sistema de gestión integrado, debe ser actualizada y unificar criterios de acuerdo con las normas de referencia.

Las buenas prácticas implementadas por la Cadena en los últimos 11 años en materia ambiental permitieron que se consideraran los aspectos ambientales relacionadas a su negocio, y establecer acciones con el fin de minimizar los impactos generados por estos; la organización debe asegurarse de identificar todos los servicios que proporciona, sistematizar su medición y controlarlos para la mejora de su desempeño ambiental.

El análisis del contexto de la organización, seguimiento y revisión de la información sobre cuestiones externas e internas, partes interesadas y sus requisitos pertinentes, así como las acciones para abordar los riesgos y oportunidades no se realizan de manera sistemática, por lo cual no se evidenció sean incluidas en la toma de decisiones de la Cadena. Las áreas en las que se trabajó en mayor grado fueron las relacionadas a los nuevos requisitos explícitos de la cláusula 4 “Contexto de la Organización” y 6 “Planificación” de ambas de normas de referencia, donde se incluyó el enfoque basado en riesgos.

3.3.1 Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas

El mecanismo seguido para la validación de las hipótesis fue principalmente la argumentación a partir de los resultados de la investigación bibliográfica y estudio de casos aplicados de SIG en la industria hotelera, no se realizó la implementación, solamente se diseñó, lo que no permitió la comprobación de lo establecido en las hipótesis experimentalmente.

La tabulación y análisis de datos, obtenida de listas de verificación, revisión documental, entrevistas y observación apoyaron el estudio de aplicación profesional, no se apejó a la comprobación estadística de hipótesis y no se realizaron de manera rigurosa elementos del método científico.

Por lo cual en consideración a que este trabajo de graduación se orientó al diseño, algunas de las hipótesis planteadas son comprobadas desde el marco teórico o supuestos, principalmente las vinculadas con variables independientes cuya evolución solamente puede medirse al implementarse el sistema de gestión integrado, por ejemplo, satisfacción de los clientes, liderazgo, competencia de empleados o la mejora en el desempeño ambiental.

3.3.2 Evaluación de Resultados del diagnóstico e hipótesis formuladas

A partir del cumplimiento de las normas de referencia y por cada variable de investigación, se conocieron brechas existentes entre lo que establecen los estándares y lo que aplica la Cadena de Hoteles Villa Serena actualmente:

Con el análisis de variables de investigación se determinó que la organización cuenta con un sistema de gestión de calidad que únicamente debe ser actualizado y ajustado a la versión vigente NTS ISO 9001, en cuanto al cumplimiento de requisitos ambientales, este es incipiente y con la aplicación de NTS ISO 14001, se contribuyó a configurarlo. Este resultado se relaciona con la hipótesis general: *“El diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental permitirá sistematizar las buenas prácticas implementadas en la Cadena de Hoteles Villa Serena, para demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental”*. Con un SIG debidamente desarrollado e implementado según las características del negocio, será una herramienta para mantenerse como referente en el mercado.

Para NTS ISO 9001:2015 la cláusula con mayor porcentaje de cumplimiento es “Liderazgo” con un promedio global de 72%, internamente el requisito con menor valor fue “Roles, responsabilidades y autoridades en la organización” con 50%, que tiene congruencia con el resultado del 7.2 Competencia y 7.3 Toma de conciencia, ambos con 50%, lo que nos indicó que al no tener dentro de sus lineamientos, la norma en estudio, no se han incluido las exigencias en la selección y formación del personal, a pesar de tener otras normas de calidad aplicadas.

En NTS ISO 14001:2015, la cláusula “Liderazgo” tiene promedio global de 67% y “Roles y responsabilidades y autoridades en la organización” obtuvo 17%. Aunque el personal ha sido sensibilizado en temas de protección ambiental, se deben documentar y reforzar competencias para reportar datos sobre el desempeño ambiental a la alta dirección; esto es congruente con los resultados de 7.2 Competencia y 7.3 Toma de conciencia, con un 40% y 50% respectivamente.

Se relacionaron estos resultados a la hipótesis: *“El liderazgo ejercido por la alta dirección y la competencia del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena incidirá en la mejora continua del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental”*, con las actualizaciones de las normas de gestión en estudio queda en evidencia que, los esfuerzos ejecutados por la alta dirección al nivel estratégico de sus negocios y los realizados por líderes de procesos son importantes para la creación de condiciones que lleven al personal bajo su cargo a involucrarse en el logro de objetivos de un sistema de gestión.

Por lo que la dirección y gestión del recurso humano van de la mano, un buen liderazgo, permite a la organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos y un personal que cuenta con recursos, formación y autoridad actúa con responsabilidad y está obligado a rendir cuentas. Ambos deben estar alineados.

La “Operación” en NTS ISO 9001 con 71% de cumplimiento, indica y refuerza que la organización ha definido claramente los requisitos para su servicio y cuenta con los controles para la liberación de este. Además, un insumo que favoreció en este puntaje fue la experiencia obtenida en el conocimiento y aplicación de NTS 03.44.01:12, además de los otros modelos implementados por la Cadena. La sistematización de acciones para controles sobre sus proveedores y salidas no conformes le permitirá a la organización subir el porcentaje de cumplimiento en estos dos elementos que obtuvieron 45% y 64% respectivamente.

El “Seguimiento, medición, análisis y evaluación” con 11% revela una debilidad en el tema de satisfacción del cliente y análisis, en el primer caso, no es porque no se haga la medición, sino porque existen diferentes insumos que han dejado plasmada la opinión de los huéspedes y no hay evidencia de seguimiento y en el segundo, se debe documentar cómo los datos y la información es analizada y evaluada.

Para la NTS ISO 14001, “Operación” con un 42% de cumplimiento y “Evaluación de desempeño” con 8%, demuestra que las buenas prácticas aplicadas en materia ambiental en la organización son insumos importantes, pero al no haber seguimiento, difícilmente se evidenciará mejora en el desempeño de sus procesos. Estos resultados se relacionan con la hipótesis: *“La planificación, control y seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente permitirá la mejora continua en el servicio de la Cadena de Hoteles Villa Serena”*.

En cuanto al seguimiento de procesos, si el SIG tiene identificados claramente la interrelación de estos, permite entender cómo produce resultados para demostrar a la alta dirección y sus colaboradores cómo optimizarlo y mejorar su desempeño. Cuando realiza el seguimiento adecuado de satisfacción del cliente, se toman acciones pertinentes y las organizaciones gestionan de manera activa sus relaciones, para lograr el éxito sostenido o sistemáticamente. Además, con el rastreo de opinión de huéspedes, permite visualizar la fidelización del cliente.

Al evaluar el resultado obtenido en 4.4 Sistema de gestión de la calidad de 54% en NTS ISO 9001; 40% en 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias con 44% de cumplimiento en NTS ISO 14001, se relacionan, con la hipótesis: *“Las buenas prácticas aplicadas por la Cadena de Hoteles Villa Serena representará un insumo significativo para la planificación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental”*.

Cuando la organización tiene identificadas las rutas del negocio, facilita la integración, pero si no hay seguimiento de estas, no ayuda al SIG ya que cuenta con información desactualizada. Es decir que, en este caso, los requisitos evaluados dan a conocer el nivel de implementación de las buenas prácticas relacionadas a los estándares de referencia.

El resultado de la evaluación de la cláusula 7.5 información documentada con 38% y 41% en NTS ISO 9001 y NTS ISO 14001 respectivamente, demuestra que la organización tiene definida documentación pero no se utiliza, ni se identifica como obsoleta, lo que restará esfuerzos en el proceso de integración, ya que no se cuenta con la certeza del estado de actualización o si es versión final y aprobada por la alta dirección; se relacionó a la hipótesis: *“Los recursos proporcionados e información documentada integrada, facilitará el establecimiento del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental”*.

Con un enfoque documental ordenado, que no es el objetivo principal de un sistema de gestión, pero sí es la base de la estructuración del sistema, la organización contará con evidencia suficiente para tomar decisiones y mejorar su desempeño.

La organización demostró interés con la preservación de medio ambiente y reducción de sus impactos ambientales, a través del establecimiento de aspectos ambientales significativos: Consumo de agua, energía eléctrica, combustible, uso de químicos, agua residual, emisiones atmosféricas y residuos sólidos; monitorea el resultado de estos e inciden en la toma de decisiones económicas ya que realizó inversiones que al mediano y largo plazo reducirán su factura energética y contaminación al ambiente por sus actividades, por ello se relacionó con la hipótesis: *“La reducción de impactos ambientales adversos de los servicios de la Cadena de Hoteles Villa Serena, establecidos de sus aspectos ambientales significativos mejorará su desempeño”*. Si los hoteles mantienen el seguimiento podrán demostrar sus éxitos puntuales.

En cuanto a la hipótesis: *“El desarrollo del análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades, facilitará a la Cadena de Hoteles Villa Serena, la integración de sus sistemas de gestión de calidad y ambiental”*, por medio de la revisión de la cláusula 4 de cada norma, se pudo conocer la capacidad y experiencia que posee la organización para abordar el proceso de integración, además permitió identificar las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas que tomará en cuenta el SIG, riesgos y oportunidades presentados que tiene la integración para la Cadena de hoteles, que si se abordan de manera unificada ayudará a la organización a optimizar recursos.

El diagnóstico y resultados de la investigación en la Cadena de Hoteles Villa Serena, en conjunto con la revisión objetiva de las evidencias por requisitos de las normas de referencia y descripción de las variables, permitieron conocer el punto de partida para el diseño del sistema de gestión de la organización. La comprobación de hipótesis de manera argumentativa demostró que la mejora continua, procesos y desempeño ambiental se alcanzan cuando la Alta Dirección está involucrada, empodera a sus colaboradores y se sistematizan los esfuerzos realizados, lo cual se amplía en el Capítulo IV. Propuesta de diseño del SIG.

4. CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DISEÑO DEL SIG

Se presenta la propuesta de diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena, que se preparó a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, fue desarrollado mediante actividades secuenciales que permitieron incorporar las buenas prácticas que aplicaba la organización y adaptar requisitos de las normas de referencia al tipo de negocio. Descripción de la propuesta de diseño.

La propuesta presentada en ese trabajo de graduación se limitó al cumplimiento de los objetivos del TG-MASIG y al alcance de actividades que se identificaron como acciones por tomar para el diseño del SGC y SGA de la Cadena, resultado del diagnóstico realizado, entre las que se incluyen: Política integrada del SIG, Objetivos del SIG, metodologías, procedimientos, instrucciones de trabajo, matrices y formatos, que aplican tanto para proporcionar una respuesta a las exigencias de las normas de referencia, como a la prestación del servicio de alojamiento.

4.1 Propuesta de diseño del SIG

Esta propuesta del diseño del SIG, se planteó para que la Cadena de Hoteles Villa Serena implemente cuando considere necesario. Se inició con una secuencia de actividades planificadas con el objetivo de integrar las buenas prácticas aplicadas en el hotel, se retomaron actividades identificadas en cada uno de los requisitos de las normas de referencia y adaptó lo que exigen a las particularidades de la Cadena.

La estructura del Sistema Integrado de Gestión de Cadena de Hoteles Villa Serena se mostró formalmente a través de información documentada, el volumen y extensión de esta se ajustó al tamaño de la organización, actividad económica, complejidad de procesos y competencia del personal; el grado de flexibilidad que ofrecen las normas de gestión de referencia permitió un diseño práctico del sistema documental.

A partir de la definición de sistema de gestión, se identificó elementos de la Cadena que interactúan para el establecimiento de una política integrada, objetivos que parten de ella y todos los procesos involucrados para lograrlos y alcanzar la mejora continua en la organización; además, se desarrollaron las actividades descritas en el capítulo III para cada cláusula y que se resumen en las **tablas 19 a 21**.

En estas tablas, se especifican las actividades puntuales desarrolladas por las maestrantes como evidencia de cumplimiento para los requisitos de cada norma en concordancia con los objetivos de este Trabajo de graduación.

Tabla 19. *Actividades relacionadas a objetivos específicos 1 y 2 del TG-MASIG.*

OBJETIVOS ESPECIFICOS TG-MASIG	DESARROLLO
PLANIFICACIÓN DEL SIG	
<p>Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Cadena de Hoteles Villa Serena.</p>	<p>Se realizó un diagnóstico del nivel de cumplimiento de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y requisitos legales, así como el cumplimiento de otro requisito en el que se consideró la norma NTS 03.44.12:01 y otros requisitos <i>Evidencia: Capítulo III.</i></p>
<p>Establecer las acciones de liderazgo y competencias requeridas del personal para un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.</p>	<p>Actividades de la cláusula 4: Evaluar la pertinencia de la existencia del comité de calidad que se menciona en el Manual de Calidad 2018, de la Cadena. Actividades de la cláusula 5: Establecer responsabilidades que debe llevar a cabo la Alta dirección respecto al sistema de gestión para demostrar liderazgo y compromiso. Documentar la Política de SIG. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG de la CHVS.</i> Actualizar los perfiles de puestos, de manera que reflejen las responsabilidades acordes al SIG, según lo solicitado en las secciones 5.3 de ambas normas de referencia. <i>Evidencia: Fichas de descripción de puestos.</i> Identificar los recursos necesarios para el SIG en las fichas de los procesos que se realicen. <i>Evidencia: Fichas de procesos</i> Propuestas a la organización sobre la formación y sensibilización para el personal de la CHVS. <i>Evidencia: Programa anual de Formación y sensibilización.</i> Actividades de la cláusula 6: Actualizar y definir los objetivos de calidad y ambientales para el SIG. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG de la CHVS.</i> Actividades de la cláusula 7: Elaborar una propuesta de metodología para la detección de necesidades de capacitación, plan de formación, evaluación de desempeño, actualizar formatos de perfiles de puestos y otros formatos necesarios para evidenciar la competencia. Definir las competencias para el SIG. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG de la CHVS y Procedimiento de formación de RRHH y toma de conciencia.</i> Definir los mecanismos de comunicación interna y externa del SIG. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG de la CHVS</i> Actividades de la cláusula 9: Establecer metodología para programar Revisión por la dirección y llevarla a cabo de acuerdo con los requisitos de entradas y salidas de cada norma. <i>Evidencia: Se estableció en Procedimiento de Revisiones por la Dirección.</i> Definir una metodología para la formación de auditores internos o criterios de contratación en caso sean externos, para desarrollar auditorías internas. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG y Ficha de descripción de puesto.</i></p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Actividades relacionadas a objetivos específicos 3 del TG-MASIG.

OBJETIVOS ESPECIFICOS TG-MASIG	DESARROLLO
<p>Establecer los mecanismos para planificación, control, seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.</p>	<p style="text-align: center;">PLANIFICACIÓN DEL SIG</p> <p>Actividades de la cláusula 4: Realizar la caracterización de los procesos, reflejando las entradas, salidas, sus respectivos indicadores, objetivo de calidad o ambiente al que se encuentra asociado, recursos, proveedores, usuarios, aspectos e impactos ambientales, roles y responsabilidades e información documentada. <i>Evidencia: Se estableció en Fichas de procesos.</i> Proponer mapa de procesos de primer nivel que integren los procesos clave. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG de la CHVS.</i></p> <p>Actividades de la cláusula 5: Definir como la alta dirección considera el enfoque al cliente dentro del sistema de gestión. Definir el enfoque al cliente de la organización con la consideración de riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar su satisfacción. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG de la CHVS.</i></p> <p>Actividades de la cláusula 6: Establecer metodología para que la organización planifique las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG de la CHVS.</i></p> <p>Actividades de la cláusula 7: Incorporar lo que establece el requisito 9. Mantenimiento de NTS 03.44.01:12, revisar y actualizar de ser necesario las listas de verificación de uso en la provisión del servicio. <i>Evidencia: Se estableció en Procedimiento de Mantenimiento de infraestructura y equipo</i></p> <p>Actividades de la cláusula 8: Definir actividades posteriores a la entrega que el hotel considerará. Actualización de Manuales de procesos relacionados al servicio, donde se defina cuando se liberará el servicio, manejo de propiedad del cliente y proveedores, preservación y control de cambios, con la consideración de lo requerido por un SIG. Se tomará de referencia los documentos definidos para el cumplimiento de la NTS 03.44.01:12. Para los procesos que se definan se establecerá a qué se le considerará salida no conforme y acciones para tratarlas. <i>Evidencia: Se estableció en Manual del SIG de la CHVS.</i></p> <p>Actividades de la cláusula 9: Revisar los elementos que se han considerado en las encuestas de satisfacción y cómo se da seguimiento a los resultados obtenidos. <i>Evidencia: Procedimiento de medición de satisfacción del cliente.</i> Establecer metodología para llevar a cabo el proceso de auditorías internas a intervalos planificados y sus respectivas evidencias. <i>Evidencia: Se estableció en Procedimiento de Auditorías.</i></p> <p>Actividades de la cláusula 10: Definir metodología para el tratamiento de las no conformidades y establecer acciones correctivas. <i>Evidencia: Procedimiento acciones correctivas y no conformidades.</i></p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Actividades relacionadas a objetivos específicos 4, 5 y 6 del TG-MASIG.

OBJETIVOS ESPECIFICOS TG-MASIG	DESARROLLO
PLANIFICACIÓN DEL SIG	
<p>Establecer los recursos e información documentada requeridos para la integración de los sistemas de gestión en la Cadena de Hoteles Villa Serena.</p>	<p>Actividades de la cláusula 4: Recopilar la información documentada con la que ya cuenta la organización, como Manual de calidad, Diagnóstico y Política Ambiental de CHVS.</p> <p>Actividades de la cláusula 7: Establecer una estructura documental para el SIG y procedimiento actualizado para cumplir los requisitos de la sección 7.5 de las ambas normas de referencia, tomar en cuenta: formatos, procedimientos, codificación de documentos y responsables de seguimiento.</p> <p><i>Evidencia: Procedimiento de control de información documentada del SIG.</i></p>
<p>Determinar los aspectos ambientales y mecanismos de control de los servicios de la Cadena de Hoteles Villa Serena para mejora de su desempeño ambiental.</p>	<p>Actividades de la cláusula 6: Definir una metodología para la actualización de los aspectos ambientales <i>Evidencia: Se estableció en Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales.</i></p> <p>Establecer información documentada de los requisitos legales y otros requisitos aplicables. <i>Evidencia: Se estableció en Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales.</i></p> <p>Actividades de la cláusula 8: Incorporar donde aplique la perspectiva de Ciclo de vida del servicio. <i>Evidencia: Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales significativos.</i></p> <p>Definir los procesos necesarios sobre cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas, actualizar la información que ya provee la organización. <i>Evidencia: Procedimiento de respuesta ante emergencias.</i></p> <p>Actualizar metodología para la evaluación y reevaluación de proveedores con la consideración de aspectos de calidad y ambiente. <i>Evidencia: Procedimiento de evaluación de proveedores y contratistas.</i></p> <p>Actividades de la cláusula 9 Establecer los mecanismos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos <i>Evidencia: Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales significativos.</i></p>
<p>Establecer una metodología para el análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades requeridos en el sistema integrado de gestión.</p>	<p>Actividades de la cláusula 4: Definir una metodología para el análisis del contexto e identificación de las partes interesadas pertinentes considerándolas como tales a las que: tengan una posible influencia o impacto en el desempeño o las decisiones de la organización; tengan capacidad para crear riesgos y oportunidades, su posible influencia o impacto en el mercado, su capacidad para afectar a la organización mediante sus decisiones o actividades.</p> <p>Establecer metodología para que la organización planifique las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades <i>Evidencia: Procedimiento para análisis del contexto partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas.</i></p> <p>Establecer el alcance del SIG. <i>Evidencia: Manual del SIG de la CHVS</i></p>

Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo de esta propuesta, se consideró lo establecido en el Capítulo I, dónde se identificaron macrovariables de la investigación, en las que nos enfocamos para presentar los beneficios a la organización: “Mejora continua”, Mejora en el desempeño ambiental, “Integración del sistema de gestión”.

De acuerdo a estas macrovariables se consideró aumento en la eficacia y eficiencia en la gestión no solo de un SIG sino de todo el negocio, reacción oportuna ante las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, facilitar el manejo de información documentada, reducción de recursos, tiempo para llevar a cabo procesos, mejora en comunicación interna e imagen que los clientes y proveedores tienen de la organización, satisfacción de huéspedes y fidelización, participación, así como motivación del personal.

Se recomendó a la organización que considere la continuidad del Comité de Calidad ya que no ha demostrado seguir reuniones y tomar acuerdos, como se ha establecido en el Manual de Calidad 2018, además por ser conformado por el Propietario y la Gerencia General, no se asegura empoderamiento del personal como líderes de proceso, se sugirió que los colaboradores sean formados y capacitados, en aplicación de las normas de referencia para que estos puedan tomar el papel de liderar sus procesos y rendir cuentas de los resultados.

El objetivo de la información documentada que se preparó y se propuso a la organización, fue la que aportó valor a las actividades y procesos del negocio, que a la vez facilite y simplifique la realización de estos, se capacite al personal, sistematice su labor diaria mediante la planificación y alcance los mismos resultados. Además, que sea ejemplo para el desarrollo de nueva documentación. La información que se desarrolló es:

- Política del Sistema Integrado de Gestión: Establecida en el Manual del SIG, cumple con los requisitos de las normas de referencia, se incluyó el compromiso explícito de cumplir con los requisitos legales y otros aplicables, mejora continua, protección del medio ambiente, prevención de la contaminación. Es clara y concreta, ya que debe ser comunicada al personal, comprendida y estar disponible para las partes interesadas pertinentes. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión: Se presentaron 8 Objetivos coherentes con la Política y orientados hacia la mejora continua. Estos se muestran como anexo en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

- **Manual del Sistema Integrado de Gestión:** Se describió de manera general cómo es el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena, se incluyó Política, alcance, no aplicabilidades, referencia a procedimientos documentados, descripción de metodologías de las que no se consideró necesario elaborar un procedimiento independiente, se incluyó análisis del contexto, matrices de riesgos y oportunidades, además, se estableció responsabilidades que debe llevar a cabo la alta dirección respecto al sistema.
- **Indicadores:** Se propuso una serie de indicadores que tienen relación directa con los objetivos del SIG, ya que tienen impacto en la organización, se propuso que su resultado fuera un valor cuantificable, para no dar paso a interpretaciones diferentes, se determinó el nombre del indicador, su fórmula de cálculo, meta y seguimiento.
- **Mapa de procesos:** Se preparó como representación gráfica sencilla para describir qué procesos formaron parte del SIG y como estos estaban relacionados entre sí, se consideró punto de partida para el diseño de la información documentada. Los procesos se clasificaron como estratégicos, claves y apoyo. Se muestra en figura 1 del Manual SIG.

En total se muestran 12 procesos: Dirección y administración financiera, Planificación SIG, Reservaciones y Ventas, Registro y facturación, Uso de habitaciones, Servicio de desayuno, Mantenimiento, Limpieza, Lavandería, Compras y almacén, Gestión de Recursos humanos, Tecnología de la información.

- **Análisis del contexto de la organización:** Se realizó el ejercicio de identificación de las diferentes partes interesadas, se consideró aquellas que afectan y pueden verse afectadas en sus necesidades y expectativas por el SIG de la organización. Se identificaron riesgos y oportunidades relacionadas con sus aspectos ambientales, requisitos legales, otros requisitos y su contexto. (Ver **apéndice 14**).
- **Procedimientos:** Se desarrollaron 14 procedimientos y 1 instrucción que describen la forma en que se llevan a cabo los procesos dentro del SIG, se estableció un formato y estructura para que aporte claridad y homogeneidad.

Se incluyó al contenido: Cuadro de revisión y aprobación, Identificación (Título, código, versión, fecha de emisión, fecha de última revisión, páginas), objeto, alcance, referencias, responsabilidades y autoridad, definiciones, descripción de actividades, flujograma, control de registros, anexos, control de los cambios. El listado de estos procedimientos que se desarrollaron representativamente, por tipos de procesos, se muestra en **tabla 22**.

Tabla 22. Documentos desarrollados para el diseño del Sistema Integrado de Gestión

<i>Documentos desarrollados para el diseño del Sistema Integrado de Gestión</i>	
TIPO DE PROCESOS	NOMBRE PROCEDIMIENTO
PROCESOS ESTRATEGICOS	
Dirección Administrativa y Financiera	Manual del Sistema Integrado de Gestión CHVS
	Procedimiento para análisis del contexto partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas.
	Procedimiento de Revisiones por la Dirección.
Planificación SIG	Procedimiento de Control de Información Documentada del SIG.
	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos.
	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros requisitos.
	Procedimiento de Respuesta ante Emergencias.
	Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente y gestión de quejas.
	Procedimiento de Auditoría Interna.
	Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
PROCESOS CLAVES	
Reservaciones y ventas	Procedimiento de Reservaciones
PROCESOS DE APOYO	
Limpieza	Procedimiento de Limpieza de Habitaciones
	Instructivo de montaje de camas
Compras y Almacén	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas
Mantenimiento	Procedimiento de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipo
Gestión de Recursos Humanos	Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia

Fuente: Elaboración propia

El Procedimiento de Control de Información documentada del Sistema Integrado de Gestión, presentó el formato a seguir para cada uno de los que se realizó. Se preparó Matriz de documentos y registros propuestos para la organización, donde se incluyó la totalidad de la información documentada básica (**Apéndice 15**). Se hizo una relación con los requisitos de las normas de referencia NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 donde se exige mantener o conservar información documentada con la que se propuso a la organización.

Los procedimientos que se elaboraron responden a la necesidad de la organización, identificada en el diagnóstico. Es información documentada que no poseían o tienen una debilidad, también se consideró la representatividad por tipo de procesos para que la organización retome la creación de otra documentación. (Ver **apéndice 16**).

- **Formatos:** Para cada uno de los procedimientos se colocó una serie de formularios que se convertirán en evidencia de haber llevado a cabo todo de acuerdo con los controles establecidos y según los lineamientos y actividades descritas, demostrar trazabilidad, una vez llenos, estos serán registros. Se buscó que aporten valor y no se vuelvan pérdida de tiempo para el personal cuando los cumplimente.
- **Registros:** A medida que se describió cada uno de los procedimientos, se hizo el detalle de los registros necesarios en cada paso, los cuales pueden ser utilizados por la organización como evidencia de cumplimiento como: Atestados de formación, Hojas de vida, registros de haber realizado control de plagas, cotizaciones, contratos, facturas, informes de inspección; estos son solo ejemplos de registros sin un formato determinado.
- **Fichas de procesos:** Se representaron los elementos que debe tener en cuenta la caracterización de un proceso de forma ordenada y simplificada, se incluyó identificación, subprocesos, objetivo, alcance, responsables, entradas, salidas, proveedores, clientes, procedimientos que describen actividades, recursos, información documentada, indicadores, referencia a riesgos y oportunidades, aspectos e impactos ambientales.

Las fichas de procesos elaboradas en **apéndice 17** son las siguientes:

- Proceso estratégico: Dirección Administrativa y Financiera.

- Procesos claves: Uso de habitaciones, Servicio de Desayuno.
- Procesos de apoyo: Limpieza.

El contenido de las fichas de procesos se detalla según los siguientes elementos:

- Proveedores: Personas, procesos, partes interesadas pertinentes internos o externos que proporcionan entradas como materiales, información y otros insumos.
 - Entradas: Se refiere a materiales, información y otros insumos necesarios.
 - Procedimiento: Se refirió a las actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
 - Salidas: Producto, bien o servicio resultado de un proceso.
 - Clientes: Usuarios que reciben las salidas del proceso.
- Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS: Se formuló, como propuesta para que la organización la lleve a cabo y que el personal sea formado con base a las competencias requeridas. (ver **apéndice 18**).
 - Fichas de perfil de puesto: Se preparó una ficha resumen con los detalles de nombre del puesto, a quién responde, supervisa, con que procesos está relacionado, unidad organizativa de acuerdo con el organigrama propuesto, descripción del puesto de trabajo, responsabilidades, roles, autoridades del SIG, educación, experiencia, formación y habilidades necesarias para desempeñar el cargo. (ver **apéndice 19**).

Los puestos con los que cuenta la Cadena son: Gerente General, Camareras, Responsable de mantenimiento, Cocinera, Responsable de Lavandería, Recepcionista; para estos se han elaborado las fichas respectivas, con la incorporación de lo establecido en la cláusula 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización de ambas normas de referencia.

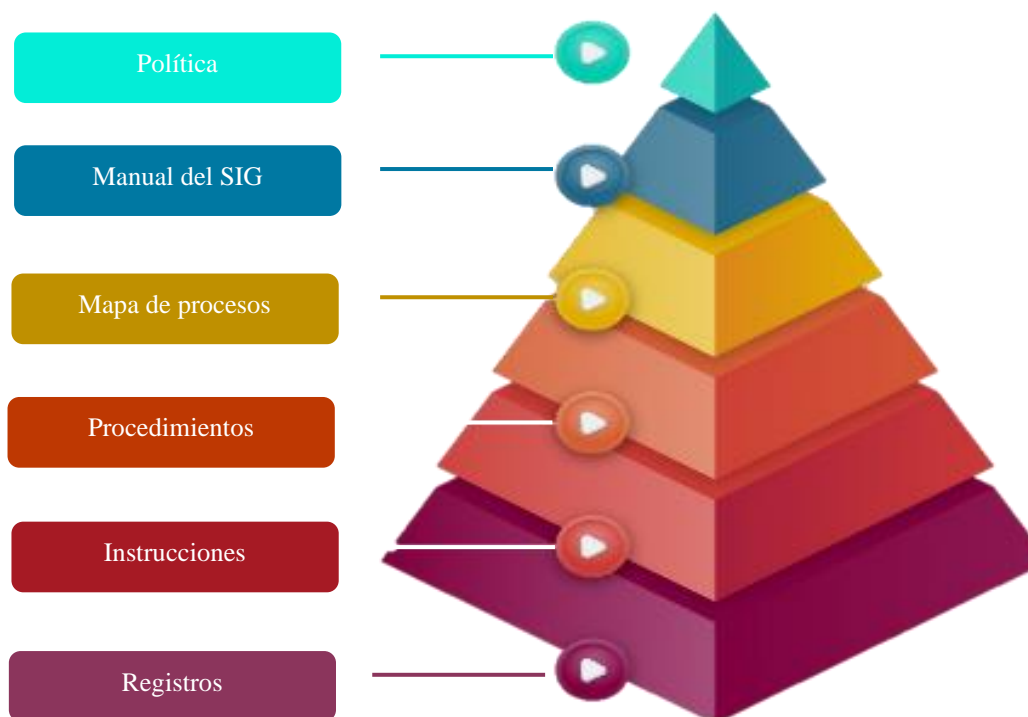
- Aspectos e impactos ambientales: En **apéndice 20**, se realizó análisis de un proceso representativo, Lavandería, se aplicó la metodología propuesta para evaluar sus aspectos ambientales y obtener aquellos que fueran significativos, para esto se partió del ciclo de vida del servicio, que se consideró con las etapas de antes, durante y después de la prestación del mismo.

4.2 Desarrollo documental de la propuesta

Se siguieron los lineamientos establecidos en *NTS ISO/TR 10013:2001 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad*, la cual proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de documentación necesaria para asegurar un sistema de gestión eficaz, adaptado a las necesidades específicas de la organización.

La estructura y organización de la documentación propuesta se muestra en la **figura 10**, como un sistema de orden jerárquico, la base representa la información documentada más frecuente y en la cúspide se muestra la que marca líneas estratégicas; de abajo hacia arriba el nivel de relevancia aumenta y descendiendo el grado de detalle se intensifica.

Figura 10. *Propuesta de estructura documental para el diseño del SIG*



Fuente: Elaboración propia, a partir de NTS ISO/TR 10013:2001

La norma NTS ISO/TR 10013:2001, habla de tres niveles de documentación, en el caso de la creada para Cadena de Hoteles Villa Serena, se aplicó de la siguiente manera:

- Nivel A: Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena, Política y Objetivos del SIG.
- Nivel B: Fichas de procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, perfiles de puestos.
- Nivel C: Formularios completados como Matriz de impactos y aspectos ambientales,

Según los resultados del Capítulo III, la información documentada que actualmente usa la Cadena, está conforme a las normas ISO 9001:2000, NTS 03.44.01:12 y la que se está utilizando actualmente en la implementación de la norma de calidad y sostenibilidad del SICCS, sin embargo, ésta no evidencia un cumplimiento en el control de sus actualizaciones, mecanismos de difusión y almacenamiento. Por la diversidad de manuales, procedimientos y formularios, fue necesario establecer línea de edición. De esta manera se presenta en **tabla 23**, los tipos de nomenclatura para la información documentada propuesta en el SIG de CHVS.

Tabla 23. Codificación para la Información documentada del SIG

<i>Codificación para la información documentada del SIG</i>	
Información documentada	Codificación
Manual del Sistema Integrado de Gestión	SIG-MI-AA-XX
Manuales	SIG-M-XX
Políticas	SIG-P-XX
Procedimientos	SIG-YY-PR-XX
Instrucciones de Trabajo	SIG-YY-IT-XX

Fuente: Elaboración propia

Donde **SIG** significa Sistema Integrado de Gestión y la representación del tipo de información documentada:

- MI** Manual del Sistema Integrado de Gestión
- M** Manual
- P** Política
- PR** Procedimiento
- IT** Instrucciones de Trabajo
- AA** MA: Matriz, FP: Ficha de proceso (E: Estratégico, C: Clave, A: Apoyo)
- YY** I: Integrado, GC: Gestión de calidad, GA: Gestión ambiental
- XX** Correlativo desde 01 hasta n

Para los formatos generados de estos documentos se agregará una letra F y el correlativo, de igual forma a matrices MA y correlativo.

La estructura documental para la propuesta del SIG está diseñada para cumplir los requisitos de la sección 7.5 Información documentada de las normas de referencia NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015, en la que se tomó en cuenta: formatos, procedimientos, codificación de documentos y responsables de seguimiento.

Sin embargo, esta propuesta también asegura que cumplirá con las principales iniciativas que actualmente aplica CHVS y que están vigentes: NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles, Norma de calidad y sostenibilidad para: Alojamiento turístico del SICCS, y requisitos legales, como se muestra en el **apéndice 21**. El SIG también aportará a que la organización siga participando en el PEE, con el seguimiento a los requisitos pertinente de la NTS ISO 14001:2015.

Si bien el compromiso de CHVS ante Pacto Mundial lleva al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social, estos están fuera del alcance del diseño presentado en este trabajo, no obstante, con la propuesta documental, también se cubren estos elementos, gracias al cumplimiento de la norma SICCS y los apartados relacionados a la determinación de las partes interesadas pertinentes del SIG y gestión ambiental.

En el **apéndice 22**, se muestra tabla de comparación de la propuesta a nivel de detalle y su relación con los resultados de la investigación, en términos de identificar de forma directa que información documentada o declaraciones por el personal de la organización referidas a las iniciativas previas en materia de calidad y ambiente han sido retomadas en la propuesta de diseño de SIG y cuáles de ellas se ha considera no pertinente retomarlas.

A continuación, se presenta, el Manual del sistema integrado de gestión que contiene la propuesta de diseño del SIG según la NTS ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de calidad* y NTS ISO 14001:2015 *Sistemas de gestión ambiental*. *Requisitos con orientación para su uso*, para la Cadena de Hoteles Villa Serena.

4.3 Manual del SIG

**MANUAL
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE
CADENA DE HOTELES VILLA SERENA**




Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/ Cargo	Nombre/ Cargo	Nombre/ Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma	Firma	Firma

Versión: 01/Fecha de emisión: 30 noviembre 2019

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

INDICE

1) Generalidades.....	2
2) Referencias.....	5
3) Términos y definiciones	5
4) Contexto de la organización	6
5) Liderazgo	9
6) Planificación	12
7) Apoyo	13
8) Operación	17
9) Evaluación del desempeño	21
10) Mejora	23
11) Anexos	24
12) Identificación de cambios	24

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. GENERALIDADES

1.1. Objeto y alcance del Manual de SIG Cadena de Hoteles Villa Serena


El objeto del presente Manual, es servir de guía para el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Cadena de Hoteles Villa Serena, se documenta e identifica la manera en que se da cumplimiento a los requisitos de las normas de referencia NTS ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, NTS ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. El alcance del manual incluye la identificación y relacion de los requisitos normativos con las servicios de alojamiento y desayuno, en sus dos sucursales, Escalón y San Benito. Los diferentes cumplimientos de requisitos son declarados a lo largo del manual o se hace referencia a los procedimientos, registros u documentos que evidencian el abordaje de las mencionadas exigencias.

1.2. Descripción de Cadena de Hoteles Villa Serena

La Cadena de Hoteles Villa Serena inició en el año 1995, con la apertura de operaciones del servicio de alojamiento en el departamento de San Salvador, en el hotel ubicado en Colonia Flor Blanca, y luego se expandió hasta constituirse en Cadena. En la actualidad se tienen dos sedes:

- ✓ Hotel Villa Serena Escalón, abierto en el año 2000 con 28 habitaciones en total, de las que 16 son sencillas, 10 dobles y 2 triples, ubicado en la 65 Av. Norte No. 152 Colonia Escalón, San Salvador.
- ✓ Hotel Villa Serena San Benito, inició operaciones en el 2005 con 24 habitaciones de las cuales 10 son dobles y 14 sencillas, 8 apartamentos y 4 penthouse, ubicado en Calle Circunvalación No. 46 Col. San Benito, San Salvador.

Ambas sedes cuentan con servicio de salas de reuniones y desayunador.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1.3. Servicios de Cadena de Hoteles Villa Serena

Los servicios que presta la cadena hotelera son los siguiente:

- a) Alojamiento: Servicio de alquiler de habitaciones para personas de turismo, negocios o familias. Se ofrece un ambiente tranquilo, placentero, confortable, con calidez en la atención de su personal.

Las habitaciones que se ofrecen son:


- ✓ Sencillas (camas 1.4 metros)
- ✓ Dobles (camas 1.6 metros)
- ✓ Apartamentos amueblados (Sede San Benito)
- ✓ Penthouse (Sede San Benito)

Servicios que ofrece en las habitaciones sencillas y dobles: WiFi, teléfono, escritorio, refrigerador, aire acondicionado, baño privado, agua fría y caliente, LCD TV con cable.

Servicios que ofrece en los apartamentos amueblados: Sala, comedor, cocina- pantri, refrigeradora, baño privado con agua caliente, sofá cama, LCD TV con cable, WiFi, teléfono, aire acondicionado.

Servicios que ofrece en los penthouse: Sala, comedor, cocina- pantri, refrigeradora, baño privado con agua caliente, sofá cama, LCD TV con cable, WiFi, teléfono, aire acondicionado.

- b) Servicio de desayuno: Este servicio es complementario al alquiler de las habitaciones. Se ofrece el desayuno continental, con variantes propias de la Cadena hotelera que incluyen platillos típicos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1.4. Misión, Visión, Valores

Misión

“Asegurarnos que nuestros huéspedes obtengan paz y tranquilidad en su descanso mediante un servicio personalizado y comprometido con la mejora continua de la calidad y la protección del medio ambiente”.

Visión

“Ser la Cadena de Hoteles líder a nivel regional por su compromiso con la calidad y la protección del medio ambiente”.

Valores

Los valores que forman parte de la filosofía de la empresa son:

Servicio


Confianza

Seguridad

Honradez

1.5. Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del SIG incluye la aplicación de todos los requisitos de las normas de referencia, exceptuando los descritos en la sección 1.6, para el servicio de alojamiento de habitaciones y servicio de desayuno.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1.6. No aplicabilidad

Las no aplicabilidades del sistema integrado de gestión son los vinculados a la norma de gestión de calidad de la norma NTS ISO 9001:2015, ya que en materia de gestión ambiental todos los requisitos son aplicables. Las referidas exclusiones son las siguientes:


- a) Cláusula 8.3 NTS ISO 9001: 20015. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, ya que los servicios que presta la organización son propios de la rama a la que se dedica y se fundamenta en la aplicación de la norma NTS 03.44.01:12.
- b) Cláusula 7.1.5.2 NTS ISO 9001: 20015. Trazabilidad de las mediciones, porque la naturaleza del servicio no requiere de mediciones mediante equipos, por lo consiguiente, no hay trazabilidad de las mismas.

2. REFERENCIAS

- NTS ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- NTS ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles.
- Norma de calidad y sostenibilidad para: Alojamiento turístico del SICCS

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos del sistema de gestión integrado se aplican los términos y definiciones de la NTS ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario, NTS ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso y las incluidas en NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

En Cadena de Hoteles Villa Serena se han definido las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el funcionamiento del hotel y afectan los resultados del sistema de gestión integrado. La determinación de cuestiones externas e internas de CHVS resulta de la aplicación del *SIG-I-PR-01 Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas*.

Las cuestiones externas e internas identificadas se definen por medio de Matriz de análisis PESTLA, Matriz FODA y Matriz de análisis de Diamante de Porter.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.


La identificación de las partes interesadas pertinentes y el análisis de su determinación de sus requisitos, necesidades o expectativas, han sido establecidos según el *SIG-I-PR-01 Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas*.

Para la Cadena de Hoteles Villa Serena, las partes interesadas pertinentes identificadas se definen en la “Matriz de partes interesadas pertinentes”: cliente (huéspedes), personal, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales (Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud, Dirección General de Migración y Extranjería). Sus requisitos son considerados en los diferentes elementos del SIG.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Las no aplicabilidades del SIG se encuentran en la sección 1.6; la declaración del alcance del SIG y la difusión de este es responsabilidad del Gestor del SIG:

***“Servicio de alojamiento en habitaciones y desayuno en
Cadena de Hoteles Villa Serena, sedes Escalón y San Benito”***

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

- Las habitaciones son: sencillas, dobles, apartamentos y pent-house.
- Ubicación de las sedes:
 - Escalón: 65 Av. Norte No. 152 Colonia Escalón, San Salvador.
 - San Benito: Calle Circunvalación No. 46 Col. San Benito, San Salvador.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

En Cadena de Hoteles Villa Serena, se ha establecido el sistema integrado de gestión que incluye los procesos necesarios para la prestación del servicio, e interrelaciones para alcanzar resultados previstos.

En el esquema, en figura 1, representa los procesos necesarios para la realización del servicio de alojamiento en habitaciones y servicio de desayuno en Cadena de Hoteles Villa Serena; dichos procesos están categorizados en tres niveles:

- a) **Procesos estratégicos:** Conducidos por la alta dirección y gestor del SIG como su nombre lo indica, reflejan la visión de la alta dirección para planificación, gestión y mejora del SIG. Los procesos establecidos en este nivel son:
 - Dirección administrativa y financiera, Planificación del SIG.
- b) **Procesos claves:** Representan la razón de existencia de la organización, refleja toda la cadena de valor en la prestación del servicio. Son el eje de la operación en la organización y reúnen las exigencias de todas las partes interesadas desde la óptica de gestión de calidad y ambiental. Los procesos establecidos en este nivel son:
 - Reservaciones y ventas, Registro y facturación, Uso de habitaciones, Servicio de desayuno.
- c) **Procesos de apoyo:** Aportan valor al servicio desde los diferentes soportes vinculados a la infraestructura, compras, recurso humano, tecnología, limpieza y mantenimiento. Los procesos establecidos en este nivel son:
 - Mantenimiento, Limpieza, Lavandería, Compras y almacén, Gestión de recursos humanos, Tecnologías de la información.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

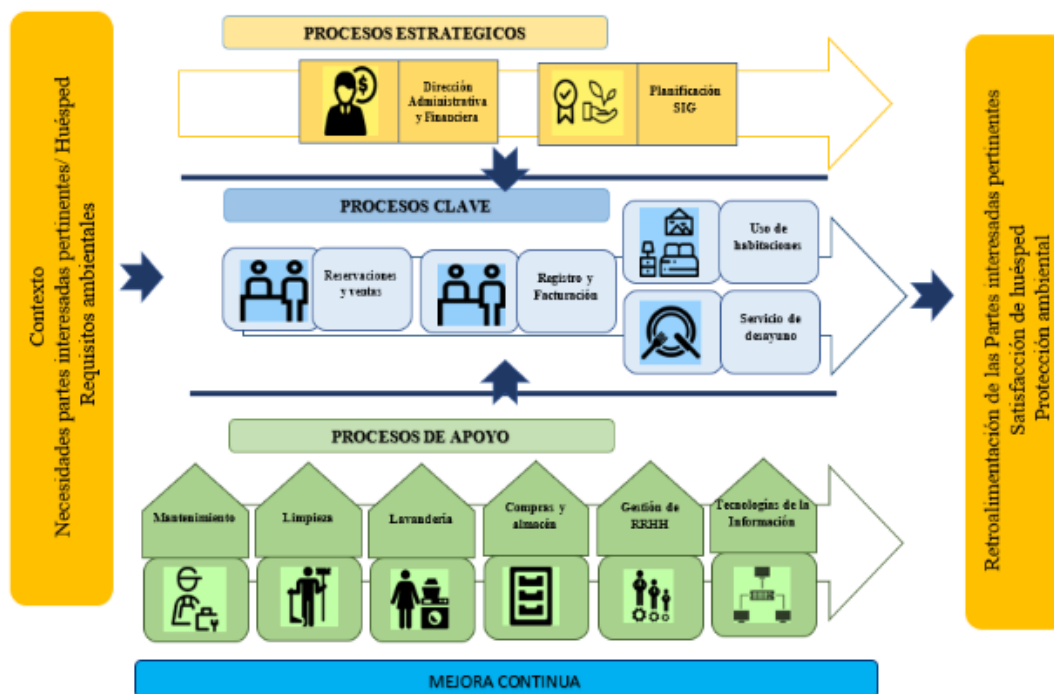







Figura 1. Mapa de procesos nivel 1 en Cadena de Hoteles Villa Serena

Los procesos mencionados en la figura 1, inician al considerar como insumo los requisitos y expectativas de las diferentes partes interesadas y el análisis del contexto como elementos de planificación y determinación del riesgo del SIG, y finalizan en la satisfacción de las partes interesadas y mejora continua del mismo.

Se utilizó para su representación la siguiente simbología:

Simbología	Significado
	Procesos estratégicos
	Procesos claves
	Procesos de apoyo
	Entradas/ Salidas


	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección de Cadena de Hoteles Villa Serena demuestra su compromiso con el cumplimiento de los requisitos del SIG, de la siguiente manera:

- a) Aprobación de la política del sistema de gestión integrada y los objetivos del SIG, asegurando su vigencia y difusión adecuada en los diferentes niveles.
- b) Considerar los requisitos y expectativas de las partes interesadas y desarrollar el análisis del contexto para alcanzar los resultados previstos
- c) Comunicar en toda la organización la misión, la visión, la estrategia, las políticas y los procesos de la organización
- d) Establece una cultura de confianza e integridad
- e) Se asegura que los líderes de procesos sean ejemplo positivo para las personas de la organización.
- f) Proporciona a su personal los recursos, formación y autoridad requerida para actuar con responsabilidad y obligación de rendir cuentas.
- g) Se integran los requisitos del sistema integrado de gestión en los procesos claves de la organización
- h) Se proveen los recursos necesarios para el funcionamiento del SIG.
- i) Se comunica el impacto del SIG, promoviendo la importancia de prestar un servicio de calidad, las buenas prácticas ambientales mediante el uso de productos de limpieza amigables y la implementación de fuentes de energía renovables.
- j) Se dirige y apoya al personal para que se sensibilicen en la importancia de su desempeño para la eficacia del SIG e identifiquen su contribución.
- k) Se promueve la mejora continua del SIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5.1.1. Enfoque al cliente

El SIG de Cadena de Hoteles Villa Serena retoma de forma regular los requisitos de los clientes, para ello se mantienen diferentes mecanismos para conocer la opinión y percepción de nuestro servicio para aumentar satisfacción de nuestro servicio y mediante el análisis del contexto se mantienen actualizados los requisitos legales y reglamentarios, para definir los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de productos y servicios.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad y medioambiente

La política del SIG de Cadena de Hoteles Villa Serena, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos en materia de gestión de calidad y ambiental. Esta declaración sensibiliza a su personal y lo involucra para lograr los objetivos de la organización y demuestra a sus partes interesadas su compromiso con ofrecer un servicio de calidad y la preservación del medio ambiente. Se declara de la siguiente manera:

Política del Sistema Integrado de Gestión

“La Cadena de Hoteles Villa Serena se encuentra comprometida con ofrecer un servicio de alojamiento que transmita paz, tranquilidad y satisfacción a sus clientes, así como con la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación, el uso de energía renovable y la implementación de procesos que minimicen los impactos ambientales mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables. Por ello, nuestro personal está formado, consciente e identificado con la mejora continua del sistema integrado de gestión”

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad y medioambiente

La política del SIG de Cadena de Hoteles Villa Serena, se encuentra disponible, en nuestro Manual del SIG, redes sociales de la Cadena y página web, a la vez se comunica mediante actividades de difusión y sensibilización con el personal.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En Cadena de Hoteles Villa Serena, se ha establecido la estructura de la organización, en los que se identifican los diferentes niveles de autoridad y responsabilidades. De igual manera se han definido sus responsabilidades y competencias en el *SIG-M-02 Manual de Organización de la CHVS* y las actividades a realizar que inciden en la calidad y el medio ambiente.

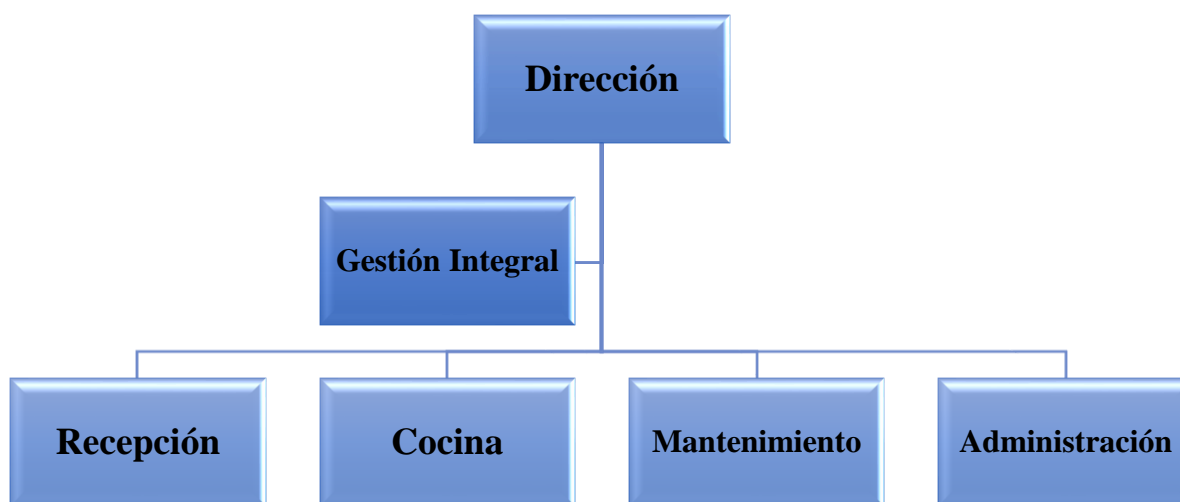



Figura 2. Organigrama de la CHVS

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Generalidades

Para la identificación de los riesgos y oportunidades de la Cadena de Hoteles Villa Serena, se utilizan herramientas para el análisis de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; así como la evaluación de factores externos que conducen al establecimiento de las cuestiones externas e internas relevantes para los resultados previstos del SIG. Estos se encuentran en el *SIG-I-PR-01 Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas*. Los riesgos y oportunidades se evalúan y establecen en Matriz de evaluación de riesgos por procesos (Ver anexo 3).

6.1.2. Aspectos ambientales

En el SIG de Cadena de Hoteles Villa Serena se han determinado los aspectos ambientales derivados de sus servicios, identificando aquellos que tienen un impacto ambiental significativo. Dichos impactos, los criterios utilizados para determinarlos se encuentra en el documento *SIG-GA-PR-02 Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos*.

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

La Cadena asegura el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos con la aplicación del *SIG-GA-PR-03 Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales*.

6.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

Para la identificación de los objetivos del SIG, se ha establecido una matriz en la cual se han establecido indicadores, con sus respectivas formas de cálculo, metas, que se debe realizar y los diferentes responsables, para ello se utiliza el documento *SIG-MI-MA-01 Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión*. Ver en anexo 4 el formato para dar seguimiento a los objetivos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6.3. Planificación de los cambios

Los cambios que se realizan en Cadena de Hoteles Villa Serena son planificados considerando los propósitos de estos y la integridad del SIG, para ello se vinculan con los Objetivos del SIG, la responsabilidad de llevarse a cabo y los recursos que se necesitan. En la realización de esta actividad se utiliza el documento *SIG-MI-MA-02 Matriz Planificación de cambios del Sistema Integrado de Gestión*.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades


La Gerencia General de la CHVS, se encuentra comprometida con la determinación de los recursos para la determinación e implementación de recursos humanos, equipos y conocimientos necesarios para lograr mejora continua del SIG.

7.1.2. Personas

En Cadena de Hoteles Villa Serena se determinan las competencias del personal que realizan trabajo en sus instalaciones, que afecten el desempeño del SIG en materia de calidad y ambiente. Para ello se ha establecido el documento *SIG-M-01 Manual de Organización de CHVS*, *SIG-I-PR-04 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal* y el *SIG-I-PR-05 Procedimiento Formación de RRHH y Toma de Conciencia*.

En los documentos anteriores la organización se asegura que las competencias de las personas sean sobre la base de su educación, formación o experiencia apropiada, de igual manera se determinan las necesidades de formación asociadas en materia de calidad y las asociadas a sus aspectos ambientales y gestión de calidad.

También se mantienen expedientes del personal que reflejan sus evaluaciones de desempeño, las evidencias de formaciones y las acciones para adquirir la competencia requerida y la eficacia de dichas acciones.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7.1.3. Infraestructura

En CHVS se tienen las siguientes áreas que garantizan la prestación de su servicio

- a) Servicio de alojamiento: Recepción, habitaciones, sala de reuniones, áreas comunes, bodega, almacén, lavandería, área de mantenimiento, jardines y parqueo, servicios informáticos (internet, programa para reservaciones)
- b) Servicio de desayuno: cocina, área de comedor, alacena.

Para el desarrollo de las actividades de mantenimiento se llevan a cabo los dos siguientes procedimientos *SIG-I-PR-06 Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos* y *el SIG-I-PR-07 Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de Infraestructura y Equipos*.


7.1.4. Ambiente de trabajo

Para el establecimiento de las condiciones del ambiente de trabajo, se han definido condiciones que buscan su desarrollo en un ambiente con armonía, en instalaciones físicas adecuadas, sin discriminación, cumpliendo con las prestaciones laborales de Ley, más prestaciones adicionales como lo establece el *SIG-M-02 Manual de Organización de CHVS*. Para ello también se incluyen actividades de formación que promuevan buen clima laboral y crecimiento personal. Dichas actividades se reflejan en el procedimiento *SIG-I-PR-05 Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia*.

Además, se consideran condiciones de confort de los empleados y huéspedes con el nivel de iluminación utilizando focos ahorradores, ventanas amplias y temperatura de áreas comunes y habitaciones.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

Las actividades que realiza la Cadena de Hoteles Villa Serena para verificar la conformidad de las habitaciones que se ofrecen en el servicio de alojamiento es una inspección cruzada que realizan las recamareras, se verifica que las condiciones de limpieza y funcionamiento de equipos estén conformes a lo requerido, para ello se apoya en el formulario *Check List de Limpieza de Habitaciones y Baños del SIG-I-PR-16 Procedimiento de Limpieza de Habitaciones*.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7.1.6. Conocimientos de la organización

Para el desempeño de sus funciones el personal debe poseer el conocimiento para lograr conformidad de servicios de alojamiento y desayuno, para ello se han definido descriptores de puestos adecuados y necesidades de formación en el procedimiento SIG-I-PR-05 Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia.

De igual manera se adquiere conocimiento de fuente externa como el que se tiene plasmado en la norma NTS 03.044.01:12 Norma de Calidad para pequeños y medianos hoteles, hostales y aparta-hoteles. Dicho conocimiento es principalmente utilizado en el desarrollo de los procesos claves de la organización.

Se han establecido manuales, procedimientos e instrucciones de trabajo para recopilar la información de la prestación del servicio, utilizado para formar al personal y reforzar competencias.


7.2. Competencia

Las competencias de los diferentes puestos están descritas en los descriptores de los puestos en el documento *SIG-M-02 Manual de Organización de CHVS*.

7.3. Toma de conciencia

Cadena de Hoteles Villa Serena tiene como objetivo promover la conciencia en la gestión de calidad y la protección ambiental en su personal y sus partes interesadas, para ello se ha descrito un mecanismo de toma de conciencia sobre la política ambiental, los objetivos de calidad y ambiental del sistema integrado de gestión, su contribución como parte del personal y las implicaciones en caso no cumpla con los requisitos del SIG. Dichos requisitos son cumplidos en el *SIG-I-PR-05 Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia*.

De igual manera para promover directamente con sus clientes, visitantes y proveedores se promueve la Política del Sistema Integrado de Gestión en nuestra página web, redes sociales y se ha colocado visiblemente en puntos estratégicos de las instalaciones.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7.4. Comunicación

Con el objeto de establecer los mecanismos de comunicación interna y externa en el documento *SIG-I-PR-08 Procedimiento de Comunicación Interna y Externa*, se han definido los mecanismos que dan respuesta a que comunicar, cuando debe realizarse, quien es el responsable de la comunicación y la manera en que lo realiza. La información que se comunique asegura que se generen los procesos de mejora continua y se difunda de manera relevante las diferentes iniciativas.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

Los documentos que respaldan el Sistema Integrado de Gestión son principalmente los establecidos en Lista de control de documentos y registros del SIG, y Lista de control de documentos externos. La información documentada es la siguiente: Manuales, procedimientos, Política, instrucciones de Trabajo, matrices/tablas, formularios, legislación, normas de gestión y directrices.


7.5.2. Creación, actualización y control de la información documentada

Se ha establecido el procedimiento *SIG-I-PR-09 Control de Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión*, que define la metodología para la creación, actualización y control de la información documentada (documentos y registros) que aplica al Sistema Integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.

Dicho procedimiento aplica a todos los documentos y registros generados internamente y aquellos externos que sean necesarios para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión (Calidad NTS ISO 9001 / Ambiente NTS ISO 14001) de la Cadena de Hoteles Villa Serena.

De igual manera establece la manera en que se controlará la emisión, aprobación, publicación, modificación y archivo de toda la documentación, así como la forma de distribución, acceso, recuperación, almacenamiento, preservación, control de cambios conservación y disposición.

Finalmente incluye disposiciones para el control de documentación externa.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La planificación de las operaciones de Cadena de Hoteles Villa Serena, se fundamentan en el histórico de alojamientos realizados, así como las diferentes temporadas de vacaciones y los niveles de reservaciones que se tengan.

La planificación debe considerar lo establecido en los objetivos del SIG, con los recursos, responsable y los controles necesarios. Para esto se han determinado fichas de procesos que reúnen los requisitos de proveedores, entradas, procedimientos, salidas y usuarios, los recursos que se utilizan, las variables relacionadas y la información documentada.


8.2. Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los clientes para el servicio de alojamiento son descritos y establecidos en los procesos de reserva, que presentan los requisitos en relación con cantidad de habitaciones, características de estas y duración de la estadía. Para ello se ha establecido el *SIG-GC-PR-10 Procedimiento de Reservaciones y Ventas*.

8.2.1. Comunicación con el cliente

Los mecanismos de comunicación con los clientes, definidos en el *SIG-I-PR-08 Procedimiento de Comunicación Interna y Externa*, permite asegurar que se proporcione la información relativa a los productos y servicios y dar tratamiento adecuado a consultas que realicen los clientes, así como los cambios que soliciten, la retroalimentación de los estos, incluyendo las quejas y la manipulación de la propiedad del cliente.

Para el cumplimiento de los requisitos descrito en esta sección se utiliza el *SIG-GC-PR-05 Procedimiento de Control de Propiedad del Cliente*.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8.2.2. Determinación, revisión, cambios de requisitos para productos y servicios

En Cadena de Hoteles Villa Serena se han determinado los requisitos del servicio de alojamiento, y por ello se han definido los tipos de habitaciones que se alquilan, con tarifas claramente definidas, que son las que se promocionan en los diferentes canales de ventas y promoción. Los cambios que se pactan en la prestación de servicio son documentados. Para garantizar el cumplimiento de estos requisitos se aplica el Procedimiento *SIG-GC-PR-10 Procedimiento de Reservaciones y Ventas*.

8.2.3. Preparación y respuesta ante emergencias

Para estar preparados y dar respuesta a situaciones potenciales de emergencia, se ha establecido, implementado y mantiene el Procedimiento *SIG-GA-PR-20 Procedimiento de Respuesta ante Emergencias* y *SIG-M-03 Plan de Emergencia*.


8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Clausula excluida.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En Cadena de Hoteles Villa Serena con el objeto de asegurarse que los procesos, productos y servicios externamente son conforme a los requisitos que ha establecidos, se determinan los controles a aplicar a los proveedores externos, de materiales, equipos o servicios de mantenimiento, aplicando los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos. Para este cumplimiento se han determinado los procedimientos *SIG-I-PR-21 Procedimiento de Compras* y *SIG-I-PR-22 Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas*.

En los procedimientos anteriormente mencionados se define la evaluación de proveedores que influyen en la calidad del servicio ofrecido por la cadena hotelera y sobre el impacto ambiental que podrían ocasionar.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Con el objeto de demostrar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el SIG se han definido los siguientes documentos:

- Listado de proveedores y contratistas seleccionados
- Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas.
- Listado de Proveedores y contratistas de la CHVS aprobados.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio


Para mantener controladas las características del servicio de alojamiento y servicio de desayuno se han establecido procedimientos que define las características de prestación del servicio a lo largo de la cadena de valor, los resultados que se esperan, los recursos a utilizar, el seguimiento y medición en las etapas adecuadas. Los procedimientos relacionados son los siguientes:

- *SIG-GC-PR-10* *Procedimiento de Reservas y Ventas*
- *SIG-GC-PR-11* *Procedimiento de Registro de Huéspedes*
- *SIG-GC-PR-12* *Procedimiento de Facturación*
- *SIG-GC-PR-13* *Procedimiento de Uso de Habitaciones*
- *SIG-GC-PR-14* *Procedimiento de Control de Propiedad del Cliente*

En los procedimientos anteriormente descritos se designan los responsables, asegurando su competencia, la infraestructura y entorno adecuados para la operación y prestación del servicio.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

En la prestación del servicio de alojamiento, se tiene acceso a la información personal de sus clientes o intermediarios que contratan nuestros servicios, por dicha razón la información se mantiene de forma confidencial, se resguarda de forma electrónica, se identifica y relaciona con la habitación que se asigna.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Estos requisitos están considerados en los procedimientos: *SIG-GC-PR-11 Procedimiento de Registro de Huéspedes*, *SIG-GC-PR-12 Procedimiento de Facturación*.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Para cuidar la propiedad de los clientes en el servicio de alojamiento se han definido los mecanismos para su información privada, así como los bienes personales que se resguardan en las habitaciones. Para este requisito se ha vinculado el documento *SIG-GC-PR-14 Procedimiento de Control de Propiedad del Cliente*.


8.5.4. Preservación

Para preservar las salidas durante la prestación del servicio de alojamiento y desayuno, se mantienen las condiciones adecuadas en almacenamiento de lencerías, amenidades, materiales para la preparación de alimentos y la habitación. Los procedimientos asociados son los siguientes *SIG-I-PR-15 Procedimiento de Servicio de Desayuno* y *SIG-GC-PR-12 Procedimiento de Facturación*.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Posteriormente a la entrega de la habitación, se implementan los mecanismos para mantenerla en las condiciones pactadas, para ello se desarrolla el servicio de limpieza de habitación según lo previsto, en caso de quejas o retroalimentaciones de los clientes, se registran en el *SIG-GC-PR-23 Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente* y en caso de reportes de fallas de equipamiento o infraestructura se activa el procedimiento *SIG-I-PR-04 Procedimiento de Mantenimiento Correctivo e Infraestructura de Equipos*.

La organización dispone de la Satisfacción del cliente y quejas como insumo para determinar las actividades posteriores a la entrega.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8.5.6. Control de cambios

Los cambios en la prestación del servicio deben ser controlados según lo especificado en el *SIG-I-PR-13 Procedimiento de Uso de Habitaciones*.

8.6. Liberación de los productos y servicios

La liberación y puesta en disposición de una habitación se realiza según lo definido en el procedimiento *SIG-I-PR-16 Procedimiento de Limpieza de Habitaciones*.

En este procedimiento se definen las condiciones para que la habitación este condiciones de uso por los clientes y se define el responsable de liberar dicha habitación.

8.7. Control de salidas no conformes

Para prevenir el uso o entrega no intencionada de una habitación que no sea conforme a las especificaciones o requisitos del cliente, debe ser liberada previa autorización por el responsable en Cadena de Hoteles Villa Serena. En esta sección se vinculan los dos procedimientos siguientes: *SIG-I-PR-13 Procedimiento de Uso de Habitaciones* y *SIG-I-PR-29 Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas*.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

En el seguimiento de la prestación del servicio, se realiza la inspección de las habitaciones y la inspección de la limpieza de las zonas comunes para ello se hace uso de los procedimientos siguientes:

- *SIG-I-PR-16 Procedimiento de Limpieza de Habitaciones*
- *SIG-I-PR-17 Procedimiento de Limpieza de Áreas Comunes*
- *SIG-I-PR-18 Procedimiento de Limpieza de Cocina*

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Los proveedores se controlan y da seguimiento a su desempeño mediante lo establecido en el *SIG-I-PR-22 Procedimiento de proveedores y contratistas*, para que los productos y/o servicios que proveen tienen el nivel de calidad solicitado y su impacto ambiental sea lo menor posible.

9.1.2. Satisfacción del cliente

En Cadena de Hoteles Villa Serena, se da seguimiento a la percepción y opinión de los clientes sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Para ello se tiene el procedimiento *SIG-GC-PR-23 Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente y gestión de quejas*.

En este procedimiento se describen las características de los siguientes instrumentos de medición y seguimiento:

- *Encuestas de satisfacción del cliente*
- *Hoja de sugerencias*
- *Gestión Quejas*
- *Cuadro de seguimiento de Quejas*

9.1.3. Análisis y evaluación


En Cadena de Hoteles Villa Serena, se hace análisis y evaluación de los resultados que se presentan en los siguientes procesos:

- Medición de la Satisfacción de los clientes.
- Resultados de la prestación del servicio.
- Desempeño ambiental
- Desempeño de los proveedores

9.2. Auditoría interna

En Cadena de Hoteles Villa Serena, se desarrollan auditorías internas a intervalos planificados, para ello se ha determinado un programa de auditorías, que incluye la frecuencia, métodos, responsabilidades, criterios y mecanismos de seguimiento a los resultados de la auditoría.

El procedimiento de aplicación es el *SIG-I-PR-27 Procedimiento de Auditoría Interna*.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

9.3. Revisión por la dirección

La Gerencia General de Cadena de Hoteles Villa Serena, realiza la revisión del sistema integrado de gestión una vez al año, para asegurar que sea conveniente, adecuado, eficaz y este alineado a estrategia de la organización de acuerdo con el *SIG-I-PR-29 Procedimiento de Revisión por la Dirección*.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

Con el objeto de fomentar la mejor continua, se seleccionan acciones que incidan en:

- Mejora del servicio de alojamiento o desayuno
- Corrijan, prevengan o reduzcan efectos no deseados
- Mejorar el desempeño o eficacia del sistema integrado de gestión


10.2. No conformidad y acción correctiva

En caso ocurra una conformidad se toman las acciones para controlarlas y corregirlas, se determinan las causas de la no conformidad e implementan las acciones necesarias.

El procedimiento para el manejo de las no conformidades es el *SIG-I-PR-29 Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas*, en el cual se ha definido el modelo de Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas, así como la Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.

10.3. Mejora continua

Las actividades de mejora, son consideradas al finalizar el proceso de revisión por la dirección o en cualquier momento que se considere conveniente, lo cual se registra en Acta que evidencia las acciones acordadas.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

11. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SIG-MI-MA-01	Matriz de Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
A2	SIG-MI-MA-02	Matriz de Planificación de cambios del SIG
A3	--	Análisis y evaluación de riesgos
A4	SIG-MI-MA-03	Matriz para planificación de objetivos
A5	SIG-MI-MA-04	Matriz de cumplimiento de requisitos NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015

12. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del Manual	30.11.2019

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. SIG-MI-MA-01 MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.


Nº	Nombre del Objetivo	Meta	Forma de cálculo	Frecuencia de medición	Responsable
Ob ₁	Lograr la satisfacción de los clientes a través de la prestación de los servicios con calidad.	Índice superior al 85%	% Satisfacción: ((No. Encuestas recibidas con respuesta Excelente en Satisfacción) / (No. Encuestas completadas por clientes) x 100)	mensual	Gestora del SIG
Ob ₂	Reducir la facturación de consumo de energía eléctrica	Reducir en un 20%	Reducción= [1- (Factura mes actual/factura mes anterior)]x 100%	mensual	Encargado de mantenimiento
Ob ₃	Mantener índices de ocupación que garanticen la rentabilidad de la Cadena Hotelera	Índice de ocupación arriba del 90%	Índice= (Cantidad de habitaciones ocupadas /cantidad de habitaciones disponibles) x 100%	mensual	Recepcionistas
Ob ₄	Cumplir con el programa anual de formación	Desarrollo superior al 80% de las actividades de formación propuestas	% Cumplimiento= (total actividades de formación recibidas/total de actividades de formación programadas) x 100%	mensual	Recepcionistas
Ob ₅	Mantener implementada practicas orientadas a la segregación y reciclaje de desechos solidos	No menos de 2 practicas implementadas	Verificación que se hayan implementado 2 practicas	mensual	Encargada de área de desayuno

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. SIG-MI-MA-01 MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

(Continuación)

Nº	Nombre del Objetivo	Meta	Forma de cálculo	Frecuencia de medición	Responsable
Ob ₆	Reducir la facturación del consumo de agua	Reducción no menor del 20%	Reducción= [1-(Factura mes actual/factura mes anterior)]x 100%	mensual	Encargado de mantenimiento
Ob ₇	Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo establecido	Desarrollo superior al 90% de las actividades de mantenimiento propuestas	% Cumplimiento de Programa de mantenimiento= (total actividades de Mantenimiento preventivo realizadas /total de actividades de mantenimiento programadas) x 100%	mensual	Encargado de mantenimiento
Ob ₈	Mantener limpieza de habitaciones según requisitos	No más de 3 elementos de limpieza sin cumplir	Determinación de no más de 3 aspectos de limpieza sin cumplir	semanal	Recamarera supervisora

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


ANEXO A2. SIG-MI-MA-02 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SIG

MATRIZ DE PLANIFICACION DE CAMBIOS (Ejemplo)						
Responsable:		Gerencia General				
Proyecto de cambio en el SIG: Reducción del uso de papel			Objetivo del SIG vinculado: Ob5 Mantener implementada practicas orientadas a la segregación y reciclaje de desechos solidos			
Acciones específicas	Periodos de ejecución de las actividades		Responsable	Recursos	Registro	Presupuesto
	Desde	Hasta				
Establecimiento de la línea base de consumo de papel	01/12/2019	31/12/2019	Recepcionista	Mediciones, equipo de oficina, personal	Matriz de resultados	\$ 50.00
Divulgación de la política de reducción de uso de papel	03/01/2020	15/01/2020	Recepcionista	Sala de reunión, proyector, equipo de oficina, papelería, personal	Listas de asistencia, presentación, política	\$ 25.00
Implementación de política de reducción de papel (uso de software)	15/01/2020	15/06/2020	Recepcionista	Compra de software para elaboración para control automático de disponibilidad de habitaciones, personal	software	\$ 1,200.00
Seguimiento y evaluación de política de reducción de papel	15/06/2020	30/06/2020	Recepcionista	Equipo de oficina, personal	Registro de seguimiento	\$ 200.00

Responsable de seguimiento: _____

Fecha de seguimiento: _____

Observaciones: _____

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Para la determinación de los riesgos tanto positivos como negativos del SIG se determina de la siguiente manera: Los insumos para la determinación de los riesgos es el análisis del contexto de la organización y su análisis del entorno externo, considerándose únicamente aquellos que son de mayor importancia y que más afectan a la organización tanto en calidad como en medio ambiente.

Para el análisis del riesgo se utilizan las siguientes herramientas semicuantitativas:

Cálculo de la Probabilidad	
3	Alto: Se espera que ocurra en la mayoría de los casos
2	Medio: Podría ser que ocurra
1	Bajo: Excepcionalmente podría ocurrir

Cálculo de Impacto Riesgos Negativos	
3	Alto: Su impacto podría ser catastrófico
2	Medio: Su impacto se considera medio
1	Bajo: Se considera que el impacto es insignificante


Cálculo de Impacto Riesgos Positivos	
3	Alto: Su impacto podría ser sumamente grande
2	Medio: Su impacto se considera medio
1	Bajo: Se considera que el impacto es insignificante

A partir del uso de estas herramientas y el análisis entre la relación de impacto con probabilidad en cada riesgo se determinó el Nivel de riesgo:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nivel de Riesgo: Relación Probabilidad / Impacto Riesgos Negativos	
6, 9	Alto: Cualesquiera que sean los beneficios que la actividad pueda proporcionar y donde el tratamiento del riesgo es esencial cualquiera que sea su costo.
3, 4	Medio: Donde los costos y los beneficios se tienen en cuenta y las oportunidades se compensan con respecto a las consecuencias potenciales. En este nivel de riesgo se procede con un tratamiento del mismo.
1, 2	Bajo: Nivel de Riesgo se considera insignificante o tan pequeño que no es necesario tomar medidas para el tratamiento del riesgo.

Nivel de Riesgo: Relación Probabilidad / Impacto Riesgos Positivos	
6, 9	Alto: Cualesquiera que sean los beneficios que la actividad pueda proporcionar y donde el tratamiento del riesgo es urgente cualquiera que sea su costo.
3, 4	Medio: Donde los costos y los beneficios se tienen en cuenta y las oportunidades se compensan con respecto a las consecuencias potenciales. En este nivel de riesgo se procede con un tratamiento del mismo.
1, 2	Bajo: Nivel de Riesgo se considera insignificante o tan pequeño, sus ganancias a obtener y/o probabilidades que se materialice son tan bajas que no es atractivo tomar medidas para el tratamiento del riesgo.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Simbología


Probabilidad	Alto	3	6	9
	Medio	2	4	6
	Bajo	1	2	3
		Bajo	Medio	Alto

Impacto

Completar la siguiente matriz:


MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS DEL SIG

PROCESO:							
ACTIVIDADES DEL PROCESO:	DESCRIPCIÓN	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?) Positivo o negativo	VALORACIÓN DEL RIESGO			ACCIONES (Preventivas, correctivas y oportunidades de mejora)
				PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


ANEXO A4. SIG-MI-MA-03 MATRIZ PARA PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVO #1						
Proceso:			Responsable:			
Objetivo SIG	Nombre del Indicador y Formula del Indicador		Metas	Frecuencia de medición	Responsable de seguimiento	
Acciones específicas	Período de ejecución de las actividades		Responsable	Recursos	Registros	Presupuesto
	Desde	Hasta				

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


**ANEXO A4. SIG-MI-MA-04 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS NTS ISO
9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015**

Requisito		Documentado en	
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento
4.3 6.1 6.2.1 8.1	4.3 6.1 6.1.2 6.2.1 8.1	SIG-MI-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena
4.4	4.4	--	Mapa de procesos
5.5.2	5.2	SIG-P-01	Política del SIG
5.2 6.2.1	5.2 6.2.1	SIG-MI-MA-01	Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
6.3	--	SIG-MI-MA-02	Matriz Planificación de cambios del Sistema Integrado de Gestión.
5.1 5.3	5.1 5.3	SIG-M-01	Manual de Organización de CHVS
5.1 5.3	5.1 5.3	SIG-M-01-F-01	Fichas de Perfiles de Puestos
4.4.2 8.1	4.4.2 8.1	SIG-M-02	Manual de procesos y procedimientos
8.5.1	--	SIG-M-02-FP	Fichas de Caracterización de Procesos
4.2	4.2	SIG-I-PR-01	Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas.
--	6.1.2 6.1.4	SIG-GA-PR-02	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos
--	6.1.3 9.1.2	SIG-GA-PR-03	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos
7.2	7.2	SIG-I-PR-04	Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal
7.2	7.2	SIG-I-PR-05	Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia
7.1.3	--	SIG-I-PR-06	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos
7.1.3	--	SIG-I-PR-07	Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de Infraestructura y Equipos
7.4	7.4.1 7.4.2 7.4.3	SIG-I-PR-08	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

**ANEXO A4. SIG-MI-MA-04 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS NTS ISO
9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015 (Continuación)**

Requisito		Documentado en	
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento
7.1.6 7.3 7.5.1 7.5.2 7.5.3	7.3 7.5.1 7.5.2 7.5.3	SIG-I-PR-09	Procedimiento de Control de Información Documentada del SIG
8.2.1 8.2.2 8.2.3.2 8.2.4	--	SIG-GC-PR-10	Procedimiento de Reservaciones y Ventas
8.2.3.2 8.2.4 8.5.2 8.5.3 8.5.6	--	SIG-GC-PR-11	Procedimiento de Registro de Huéspedes
8.2.3.2 8.5.1 8.5.2	--	SIG-GC-PR-12	Procedimiento de Facturación
8.5.1	--	SIG-I-PR-13	Procedimiento de Uso de Habitaciones
8.5.3 8.5.4	--	SIG-GC-PR-14	Procedimiento de Control de Propiedad del Cliente
8.5.1	--	SIG-I-PR-15	Procedimiento de Servicio de Desayuno
7.1.5.1 8.5.1 8.6	--	SIG-I-PR-16	Procedimiento de Limpieza de Habitaciones
7.1.5.1 8.5.1	--	SIG-I-PR-17	Procedimiento de Limpieza de Áreas Comunes
7.1.5.1 8.5.1	--	SIG-I-PR-18	Procedimiento de Limpieza de Cocina
8.5.1	--	SIG-I-PR-19	Procedimiento de Lavandería
--	8.2	SIG-GA-PR-20	Procedimiento de Respuesta ante Emergencias
8.4.1 8.4.3	--	SIG-I-PR-21	Procedimiento de Compras
8.4.1	8.1 c)	SIG-I-PR-22	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas
9.1.2	--	SIG-GC-PR-23	Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas.
7.4 8.5.1	7.4.3	SIG-GC-PR-24	Procedimiento de Gestión de Soporte TIC's de CHVS

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-MI-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

**ANEXO A4. SIG-MI-MA-04 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS NTS ISO
9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015 (Continuación)**

Requisito		Documentado en	
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento
7.4 8.5.1	7.4.3	SIG-GC-PR-25	Procedimiento de Gestión de Seguridad de la Información
8.5.1		SIG-GC-PR-26	Procedimiento de Gestión Contable
9.2.1 9.2.2	9.2.1 9.2.2	SIG-I-PR-27	Procedimiento de Auditoría Interna
8.7.2 10.1 10.2	10.1 10.2	SIG-I-PR-28	Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas
9.3 10.3	9.3 10.3	SIG-I-PR-29	Procedimiento de Revisiones por la Dirección
7.1.4	--	SIG-GC-IT-01	Instructivo de mantenimiento y limpieza de instalaciones para empleados
8.5.1	--	SIG-GC-IT-02	Instrucción para el servicio de recepción e información
8.5.1	--	SIG-GC-IT-03	Instrucción para el servicio de equipaje y botones
8.5.1	--	SIG-GC-IT-04	Instrucción Servicio de Teléfono
8.5.1	--	SIG-GC-IT-05	Instructivo de condiciones de higiene del personal de cocina
8.5.1	--	SIG-GC-IT-06	Instrucción de montaje de camas
8.5.1	--	SIG-GC-IT-07	Instructivo de control ambiental
8.4.1 8.4.3	--	SIG-GC-IT-08	Instrucciones de almacenamiento
8.4.3	--	SIG-GC-IT-09	Instructivo de limpieza de almacén

-FIN DEL MANUAL DEL SIG-

4.4 Plan de acción para la implementación y mantenimiento de propuesta SIG

A continuación, se detalla el plan de acción para la implementación y mantenimiento de la propuesta del Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la CHVS, que tiene como objetivo asegurar la sostenibilidad de este, por lo que se incluyeron etapas, actividades, responsables, cronograma y recursos para que constituya una guía al sujeto de estudio en caso opte por implementar la propuesta en la organización.

4.4.1 Objetivo del plan de acción para la implementación del SIG

Proporcionar a la organización sujeto de estudio, los elementos necesarios relacionados con la implementación del Sistema Integrado de Gestión en el servicio de alojamiento en habitaciones y desayuno en Cadena de Hoteles Villa Serena, sedes Escalón y San Benito, de acuerdo a NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015.

4.4.2 Alcance del Plan de acción para la implementación del SIG

El alcance estará limitado en las actividades necesarias para la implementación del Sistema de Gestión Integrado en la CHVS, desde la sensibilización y formación del personal de la organización, validación del diseño, propuesta documental, ejecución del SIG, verificación por medio de auditoría interna y revisión por la dirección, mejora y acciones recomendadas para la certificación.

4.4.3 Resultados esperados

En la etapa de implementación del SIG los resultados esperados son:

- Sistema Integrado de Gestión en funcionamiento.
- Auditores internos y personal responsable de la implementación debidamente capacitado.
- Asistencia brindada a la Alta Dirección en la realización de reuniones de seguimiento y revisión del Sistema Integrado de Gestión.
- Asistencia para la creación y actualización de información documentada.
- Asistencia brindada a personal responsable de implementar el Sistema de Gestión Integrado ante dificultades presentadas en esta etapa.

4.4.4 Metodología para la implementación del SIG

La metodología que se recomienda seguir es capacitar al personal de la organización, de manera que ellos se sientan parte de la solución a las problemáticas identificadas en CHVS en relación al SIG. Las capacidades que ya posee el personal y las nuevas que adquirirán, serán herramientas para que con su experiencia y habilidad aporten medios y sigan el plan de implementación con el fin de adaptar la situación de la organización al objetivo propuesto, integran en su trabajo lo necesario y harán suyos los cambios identificados.

La implementación del SIG corresponde a la ejecución de las actividades en tiempo de ejecución detallado paso a paso, para que sean retomadas por la Alta Dirección y por los delegados responsables de cada una, si la organización considerará necesario el acompañamiento de personal externo a la organización, se sugiere:

- Definir claramente los roles y responsabilidades.
- Programar visitas semanales de trabajo (diez horas) con los responsables de área o proceso y personal externo.
- Solicitar apoyo permanentemente tanto en aspectos técnicos como en la resolución de eventuales conflictos que pudiesen surgir durante el desarrollo e implementación del SIG.
- Controlar el desarrollo de las tareas encomendadas, por medio de reuniones de coordinación, planificación y monitoreo de avances con el personal responsable asignado, con una duración de entre una y tres horas para presentar el estado de avance del proceso.

4.4.5 Datos, información y recursos tecnológicos

La organización, proveerá los medios o recursos que fueran necesarios tales como: información, personal, instalaciones y otros, para cumplir eficazmente la implementación.

CHVS proporcionará toda la colaboración necesaria para la implementación del SIG, permitiendo el acceso a toda la información adicional y pertinente que sea requerida, así como la proporcionó para el desarrollo de la propuesta de diseño.

Los recursos tecnológicos a utilizar, tales como computadora, impresora y cámara, será proporcionado por la organización.

4.4.6 Roles y responsabilidades del personal de CHVS

A continuación, se presentan los roles y responsabilidades en el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión en Cadena de Hoteles Villa Serena:

- **Alta Dirección:** lidera el proceso de implementación, Una vez aceptado el plan, divulgará su contenido al resto del personal interno y sus responsabilidades, actividades, tareas y procedimientos a seguir, para llevar a cabo la implementación del SIG. Cada etapa requiere del oportuno seguimiento a fin de controlar las posibles actividades que se desvíen del cronograma establecido y poder tomar las acciones oportunas.

El apoyo de la Alta dirección es imprescindible para llevar a cabo con éxito este plan debido a la cantidad importante de recursos humanos, financieros y tecnológicos que se destinarán. También aprobará el resultado de cada etapa del plan, toda la información documentada resultante de la validación y la designación de recursos. Es necesario que se designe un responsable con autoridad y conocimiento de la organización para que dé continuidad, apoye las acciones previstas y realice el oportuno seguimiento, en dado caso se ausente.

- **Responsables de áreas/ procesos:** colaborar con tiempo y forma de manera que los objetivos se obtengan de acuerdo a los tiempos planeados. Proporcionaran información y Validaran la propuesta documental referente a sus procesos y forma de operar. Los participantes son: Recepcionista diurno, Encargado de mantenimiento, Encargada lavandería, Encargado de área de desayuno y Recamareras.

Actualmente no se cuenta en CHVS con un Gestor del SIG, todo lo relacionado con el manejo de las buenas prácticas implementadas en la organización, es manejado por la gerente general que también funge como parte de la sociedad que representa a la Alta Dirección.

Por lo que se propone que se designe a un Gestor del SIG y que se dé la oportuna formación de manera paralela a la implementación, este rol tendría las siguientes responsabilidades:

- **Gestor del SIG:** Coordinar la implementación del SIG, mantener comunicación clara, oportuna, completa y permanente con el personal involucrado en la implementación, realizar seguimiento a los objetivos planteados, para detectar desviaciones.

Comunicar a la Alta Dirección, tomar las acciones correctivas necesarias, verificar el cumplimiento de tareas asignadas al personal interno, preparar y proporcionar la información necesaria. Informar a la Alta Dirección sobre el desarrollo de la implementación del Sistema Integrado de Gestión y las necesidades de mejoras contempladas.

4.4.7 Etapas para la implementación del SIG

Las etapas para la implementación del SIG y descripción, son las siguientes:

- Sensibilización
 - Inducción y sensibilización: comunicar la importancia de implementar un SIG, dar a conocer los elementos de las normas de referencia que se han integrado y los beneficios para todas las partes interesadas.
- Formación
 - Creación de grupos de trabajo: Identificar a los líderes de los procesos y a las personas con aptitudes para empujar grupos de trabajo para formación, implementación, actividades de auditoría y seguimiento. Definición de responsabilidades y niveles de autoridad.
 - Ejecución del programa de formación: puede utilizarse el material de referencia en el SIG y a la vez se recomienda buscar el apoyo de instituciones que impartan temas afines y cortos en materia de gestión de calidad y ambiental, o mediante videos cortos de libre acceso en la red. Esta actividad será desarrollada en diferentes etapas a lo largo de la implementación.
 - Formación Auditores internos: Desarrollar la actividad de formación, que proporcione los conceptos, principios y elementos para llevar a cabo el programa de auditorías del SIG. Desarrollar una prueba piloto para el desarrollo de una auditoría.
 - Desarrollar talleres de lectura: desarrollar mediante grupos de trabajo el abordaje de las secciones del SIG, de acuerdo al orden sugerido de implementación.

- Definición estratégica y estructura del SIG
 - Establecimiento del marco estratégico del SIG: Revisión e implementación de la actualización de la Misión, Visión y Política de SIG.
 - Revisión objetivos, indicadores, alcance, no aplicabilidades, procesos, análisis de contexto y partes interesadas pertinentes del SIG.

- Validación de la información documentada propuesta
 - Validación de requisitos legales, información documentada a mantener y conservar de acuerdo a las normas de referencia y otra propuesta: Manual del SIG, procedimientos, instrucciones, formatos, matrices, modelos y fichas a utilizar para el adecuado manejo de la documentación del SIG.
 - Validación de las metodologías propuestas para la identificación de aspectos e impactos ambientales, evaluación del riesgo.

- Implementación del SIG
 - Procesos misionales y estratégicos: Implementar los requisitos del SIG en los procesos que generan el valor agregado en la prestación del servicio de alojamiento en Cadena de Hoteles Villa Serena; así como los vinculados a la gestión de mercadeo y planificación anual de la organización.
 - Procesos de apoyo: Implementar los requisitos del SIG en los procesos de apoyo que permiten el desarrollo del servicio de alojamiento en CHVS.

- Desarrollo de auditoría interna:
 - Desarrollar auditoría interna de acuerdo a lo planificado el proceso de auditoría interna del SIG y procedimiento propuesto.
 - Toma de acciones a no conformidades: establecer un periodo acorde a las no conformidades detectadas en la auditoría interna, para hacer las correcciones o tomar las acciones correctivas pertinentes, de acuerdo al procedimiento propuesto.

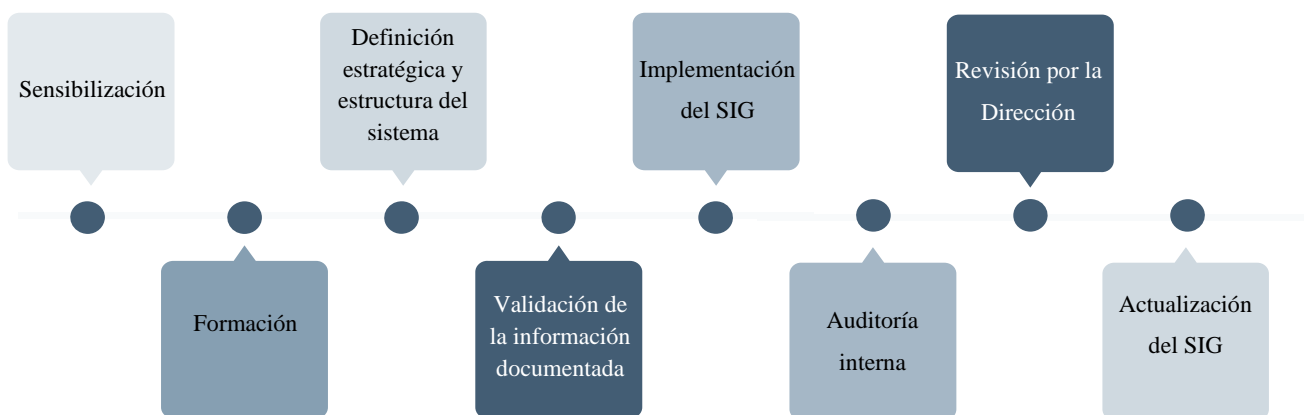
- Revisión por la dirección:
 - Tomar de referencia lo establecido en el Procedimiento Revisión por la dirección, considerar resultados de indicadores de los diferentes procesos, satisfacción del cliente, auditorías internas, cierres de no conformidades, entre otros.

- Actualización del SIG:
 - Sobre la base de los resultados, realizar actualizaciones, que sean necesarias, como: revisión del análisis de contexto, objetivos e indicadores, metas, proveedores, gestión de recursos, formación, cambios en los procesos misionales, mecanismos de seguimiento y medición o acciones para la mejora de calidad o ambiental.

- Acciones de certificación (opcional):
 - En caso que CHVS, quiera certificar su SIG, deberá hacer la búsqueda de un organismo de certificación que preste este servicio. Los criterios de selección, considerando el proceso de contratación de proveedores, deberá además incluir elementos técnicos fundamentales tales como: acreditación, experiencia, entre otros.

La secuencia de las etapas descritas arriba, se muestra en la **figura 11**:

Figura 11. *Etapas para la implementación del SIG en CHVS*



Fuente: Elaboración propia

El cronograma para la implementación del SIG mediante las etapas propuestas, se ha establecido realizarse en un período aproximado de 14 meses y se muestra en **tabla 24**:

4.4.8 Presupuesto de implementación

Para la determinación de un presupuesto de implementación del SIG, se incluyen en su estructura 4 elementos principales: recurso humano, formaciones, imprevistos y certificación.

- Presupuesto de recursos humanos

Para esta partida se consideran dos variables: el tiempo del personal operativo, ejecutivo y el valor de la hora hombre para cada uno de ellos (se tomó como base de empleados 12 operativos y 1 ejecutivo). De esta manera se obtiene y se presenta en **tabla 25** el detalle:

Tabla 25. Costo de implementación del SIG en recurso humano

<i>Costo de implementación del SIG en recurso humano</i>						
Rubro	N° horas por semana	N° semanas	Total horas por empleado	Costo promedio de hora hombre	Sub total por persona	Costo en US\$
Implementación de procesos y procedimiento (personal operativo)	10	64	640	\$4.00	\$2,560.00	\$30,720.00
Implementación de procesos y procedimiento (personal ejecutivo)	3	64	192	\$30.00	\$5,760.00	\$5,760.00
Total						US\$36,480

Fuente: Elaboración propia.

- Presupuesto para formación

Las actividades de formación consideradas son las de gestión de calidad, gestión ambiental y auditorías internas. Se establecen en **tabla 26** los precios de formación considerando los precios promedios en el mercado. De esta manera se obtiene el siguiente costo:

Tabla 26. Costo de implementación del SIG en formación

<i>Costo de implementación del SIG en formación</i>	
Actividades de formación	Costo en US\$
Gestión de calidad NTS ISO 9001:2015	\$1,500.00
Gestión ambiental NTS ISO 14001:2015	\$1,500.00
Auditorías internas para sistemas de gestión	\$3,000.00
Total	US\$6,000.00

Fuente: Elaboración propia.

- Imprevistos

La estimación de imprevistos se define al considerar la posibilidad de ocurrencia de situaciones que retrasen la actividad o provoquen gastos no identificados inicialmente. Este se determina en **tabla 27** al sumar los costos del personal y los costos de formación:

Tabla 27. *Costo de imprevistos en la implementación del SIG*

Costo de imprevistos en la implementación del SIG	
Fuente de imprevistos	Costo en US\$
Personal	\$36,480.00
Formación	\$6,000.00
Sub total	\$42,480.00
Total imprevisto (10%)	US\$4,248.00

Fuente: Elaboración propia.

- Certificación del SIG

Para establecer el costo de la certificación por un organismo evaluador de tercera parte, se estima un valor de referencia, el cual por el número de procesos y empleados en la organización para la evaluación de un SIG es de aproximadamente US\$6,500.00. Este costo se presenta de manera indicativa, ya que la decisión de la certificación es opcional.

Sobre la base de los rubros anteriormente descritos, en **tabla 28** se muestra el presupuesto de implementación del SIG en Cadena de Hoteles Villa Serena:

Tabla 28. *Costo total para la implementación del SIG*

Costo total para la implementación del SIG	
Rubros	Costos (US\$)
Personal	\$36,480.00
Formación	\$6,000.00
Imprevistos	\$4,248.00
Certificación	\$6,500.00
Total	US\$ 53,228.00

Fuente: Elaboración propia.

4.4.9 Metodología de riesgo

Para el plan de implementación, se estableció una metodología para la determinación de los riesgos, que debe considerarse para tomar las debidas acciones para que el riesgo no se materialice, y si fuere el caso, se establecen qué acciones tomar. En **tabla 29** se muestran los parámetros semicuantitativos y valoración para la probabilidad de ocurrencia e impactos.

Tabla 29. Valores asignados para asignación de probabilidad de ocurrencia e impactos

Cálculo de la Probabilidad	
3	Alto: Se espera que ocurra en la mayoría de los casos
2	Medio: Podría ser que ocurra
1	Bajo: Excepcionalmente podría ocurrir
Cálculo de Impacto Riesgos Negativos	
3	Alto: Su impacto podría ser catastrófico
2	Medio: Su impacto se considera medio
1	Bajo: Se considera que el impacto es insignificante
Cálculo de Impacto Riesgos Positivos	
3	Alto: Su impacto podría ser sumamente grande
2	Medio: Su impacto se considera medio
1	Bajo: Se considera que el impacto es insignificante

Fuente: Elaboración propia.

La evaluación es realizada a partir de una estimación semicuantitativa, asumiendo que no existen acciones previamente establecidas para prevenir dichos riesgos o aceptar las oportunidades. El método utilizado para determinar el nivel de riesgo es de una matriz de 3x3, donde se multiplicará el valor asignado para la probabilidad y el impacto, se muestra en **figura 12**.

Figura 12. Simbología para Matriz de evaluación de riesgos 3 x 3

Probabilidad	Alto	3	6	9
	Medio	2	4	6
	Bajo	1	2	3
		Bajo	Medio	Alto
		Impacto		

A partir del uso de estas herramientas y el análisis entre la relación de probabilidad e impacto en se determinó el Nivel de riesgo, como se muestra en **tabla 30**:

Tabla 30. Valores asignados para asignación de probabilidad de ocurrencia e impactos

Resultado	Nivel de Riesgo: Relación Probabilidad / Impacto Riesgos Negativos	Nivel de Riesgo: Relación Probabilidad / Impacto Riesgos Positivos
6, 9	Alto: Cualesquiera que sean los beneficios que la actividad pueda proporcionar y donde el tratamiento del riesgo es esencial cualquiera que sea su costo.	Alto: Cualesquiera que sean los beneficios que la actividad pueda proporcionar y donde el tratamiento del riesgo es urgente cualquiera que sea su costo.
3, 4	Medio: Donde los costos y los beneficios se tienen en cuenta y las oportunidades se compensan con respecto a las consecuencias potenciales. En este nivel de riesgo se procede con un tratamiento del mismo.	Medio: Donde los costos y los beneficios se tienen en cuenta y las oportunidades se compensan con respecto a las consecuencias potenciales. En este nivel de riesgo se procede con un tratamiento del mismo.
1, 2	Bajo: Nivel de Riesgo se considera insignificante o tan pequeño que no es necesario tomar medidas para el tratamiento del riesgo.	Bajo: Nivel de Riesgo se considera insignificante o tan pequeño, sus ganancias a obtener y/o probabilidades que se materialice son tan bajas que no es atractivo tomar medidas para el tratamiento del riesgo.

Fuente: Elaboración propia.

Estrategias para abordar los riesgos

Una vez realizada la evaluación de riesgos, se procede a tomar mejoras, acciones preventivas y acciones correctivas de acuerdo a lo siguiente:

- **Evitar:** Cambiar la estrategia de actuación para que no suceda.
- **Transferir:** Si el riesgo es alto se pasa a un tercero, se subcontrata y se paga por él.
- **Mitigar:** Reducir el riesgo a un nivel de afectación menos para poder aceptarlo.
- **Aceptar:** Si el riesgo no se ha producido aún se puede aceptar y cuando se presente se determinará la manera de abordarlo. Se busca materializar la oportunidad.

La identificación, evaluación y el tratamiento de los riesgos para la implementación de la propuesta de Sistema Integrado de Gestión, se presentan en la **tabla 31**.

Tabla 31. Evaluación de riesgos para la implementación de la propuesta del SIG

Evaluación de riesgos para la implementación de la propuesta del SIG									
CATEGORÍA	NO CONFORMIDAD POTENCIAL/ BENEFICIO (¿Que podría fallar? ¿Cómo beneficiaría?)	CAUSA (¿Por qué podría fallar?, ¿Por qué podría beneficiar?)	RIESGO/ OPORTUNIDAD (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO	ESTRATEGIA PARA ABORDAR EL RIESGO	DESCRIPCIÓN ACCIÓN (mejora, acciones preventivas y acciones correctivas)
Personal	Retraso en el plan de implementación del SIG.	Falta de personal operativo para que atienda las actividades de implementación	Riesgo: Incumplimiento de los plazos establecidos en el Plan	2	2	4	Medio	Mitigar	Planificar las actividades para la implementación considerando los tiempos de turnos y horas disponibles mínima del personal de CHVS.
	Falta de disponibilidad para dar continuidad a la implementación del SIG	Alta Dirección no cuenta con tiempo suficiente para las actividades de implementación	Riesgo: No hay avance ni aprobación de cada etapa del plan	2	2	4	Medio	Mitigar	Designar un responsable y su sustituto para que tome las acciones de seguimiento pertinentes.
Tecnológicos	Falta de disponibilidad de los archivos de información documentada.	Los documentos que contienen la información de la CHVS se encuentra en su mayoría en papel y en menor cantidad en digital	Riesgo: Pérdida de información documental que pasa de papel a digital	1	2	2	Bajo	Mitigar	Cada documento que sea revisado, será controlado por medio de listado, donde se asegure su retorno y al momento de digitalizar la información, será resguardada copia en equipo de gerente general y en la Nube.
Financiero	Recibir financiamiento para la implementación	La CHVS sería la primera organización de su rubro en contar con un SIG en calidad y ambiente, lo que permitiría presentar la propuesta y el plan de implementación a un cooperante que apoye estas iniciativas	Oportunidad: Recursos financieros de cooperantes para la CHVS	2	3	6	Alto	Aceptar	Presentar un portafolio con la propuesta del SIG en calidad y ambiente, el plan de implementación, plan de formación y recursos necesarios ante cooperantes o entidades gubernamentales que apoyen estas iniciativas de cara a las políticas públicas en el rubro.

Fuente: Elaboración propia.

5. CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A partir del diagnóstico realizado en Cadena de Hoteles Villa Serena para el diseño de un SIG según NTS ISO 9001:2015 gestión de la calidad y NTS ISO 14001:2015 gestión ambiental, se concluye lo siguiente:

- 1) La aplicación de modelos de buenas prácticas en el sector hotelero, demostró ser cambiante y ha creado oportunidades para que las organizaciones del rubro se desarrollen en materia de gestión no solo del negocio sino a nivel de calidad y medio ambiente, sin embargo, al no tener una base sólida en la planificación y liderazgo para sistematizarlos, se genera asignación inadecuada de recursos para su mantenimiento y la empresa se vuelve reactiva.
- 2) El Diseño del SIG para Cadena de Hoteles Villa Serena es una contribución vanguardista para el sector hotelero del país y de la región, ya que puede ser adoptado y adaptado por otras organizaciones similares, independiente del tamaño de estas.
- 3) La exploración de requisitos legales y otros aplicables debe realizarse sobre la base del alcance de los sistemas de gestión que la organización desee implementar y tomar en consideración requisitos que sean ampliamente consensuados en el sector para volverla más competitiva a nivel nacional e internacional.
- 4) El liderazgo de la organización no solo debe llevarse a cabo por propietario y gerencia general, ya que no asegura el empoderamiento del personal como líderes de proceso, por lo cual los colaboradores deben ser formados y capacitados, en la aplicación de las normas de referencia para que estos puedan tomar el papel protagónico de acuerdo a roles, responsabilidades en el SIG y rendir cuentas de los resultados.
- 5) Al establecer los mecanismos de planificación, control, seguimiento en el SIG deben integrarse a la planificación estratégica del negocio y no trabajarla de manera independiente, de manera que la satisfacción del cliente, sea impactada, genere rentabilidad a la organización y demuestre la mejora continua de sus procesos.

- 6) El grado de flexibilidad que ofrecen las normas de gestión de referencia en cuanto a la información documentada, permitió un diseño práctico del sistema documental que se acopla al tamaño de la organización, actividad económica, complejidad de procesos y competencia del personal.
- 7) De acuerdo a las macrovariables presentadas en este trabajo de graduación se concluye que el aumento en la eficacia y eficiencia en la gestión no solo de un SIG sino de todo el negocio, conlleva a una reacción oportuna ante las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, facilita el manejo de información documentada, reduce recursos y tiempo para ejecutar procesos, mejora la comunicación interna e imagen hacia clientes y proveedores, satisfacción de huéspedes, fidelización, participación y motivación del personal, además le permitirá demostrar la Responsabilidad Social Empresarial de manera sistemática.
- 8) Al considerar los resultados del análisis del contexto y partes interesadas para Cadena de Hoteles Villa Serena, se determinaron elementos externos e internos que confirman el valioso aporte e impacto del SIG, al ser la herramienta que integra iniciativas actualmente utilizadas para aprovechar las oportunidades actuales del entorno, impactos ambientales positivos, para que el negocio continúe innovando y este a la vanguardia de las exigencias de sus clientes.
- 9) A pesar que, se establecieron aspectos ambientales en la organización, no se asocian a indicadores de desempeño que permitan establecer un cumplimiento óptimo y demuestre que se está realizando la gestión ambiental pertinente; si bien la organización ha implementado acciones para prevenir impactos ambientales adversos, no se han integrado a todos los procesos de la organización y no hay evidencia objetiva sobre planificación para evaluar la eficacia de estas acciones y no se han establecido objetivos ambientales coherentes con una política ambiental.
- 10) No se realiza la evaluación de riesgos y oportunidades de manera sistemática, ni planificación de acciones para abordarlos, por lo cual no se evidenció sean incluidas en la toma de decisiones de la organización, aunque como parte de la revisión estratégica del negocio se identifican oportunidades, no se ha dado el seguimiento pertinente.

5.2 Recomendaciones

A partir de la propuesta realizada en Cadena de Hoteles Villa Serena para el diseño de un SIG según NTS ISO 9001:2015 gestión de la calidad y NTS ISO 14001:2015 gestión ambiental, se presentan las siguientes recomendaciones:

- 1) Al implementar los estándares NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015, la organización presentará madurez en el manejo del SIG y puede optar por incorporar otras normativas que apoyen al sistema de gestión en áreas como: Análisis del ciclo de vida, comunicaciones ambientales, satisfacción de clientes, manejo de quejas, gestión de la energía, seguridad y salud en el trabajo.
- 2) La Cadena de Hoteles Villa Serena demostró mantener calificaciones de satisfacción al cliente que le permiten evidenciar su desempeño y compromiso a sus usuarios, por lo que, se recomienda plantear metas claras para estas mediciones dentro del SIG y tanto observaciones como comentarios escritos que dejan los clientes en plataformas de reservación web, se analicen, mida tendencia e impactos a la organización, además de considerarlos en el análisis de riesgos y oportunidades, contexto de la organización, así como entrada para la revisión por la dirección.
- 3) Considerar el análisis de los aspectos ambientales significativos asociados a procesos y ciclo de vida del servicio, hacer referencia a los impactos que la organización está disminuyendo, sean estos actuales o potenciales, además debe asegurarse que sean identificados, actualizados y controlados hasta donde resulte práctico según la categoría del negocio.
- 4) Una vez implementado el SIG, la organización deberá evaluar la evolución de este en el alcance definido para el servicio de alojamiento y considerar ampliarlo a otros servicios que se desarrollen en el negocio y/o crezca su demanda, como el caso del transporte de huéspedes y servicio de tours.
- 5) Se recomienda fortalecer la manera en que determina los controles aplicados a los procesos, productos y servicios que le son suministrados externamente por todos sus proveedores cuando estos se incorporan o son proporcionados en nombre de la Cadena, a sus huéspedes, como es el caso del transporte o alojamiento por sobreventa.

- 6) La implementación del SIG, requerirá como unos de los primeros elementos, desarrollar el Plan de Formación propuesto, en su totalidad ya que, si bien la robustez de sus buenas prácticas se encuentra en la prestación del servicio, los requisitos vinculados a gestión de calidad, ambiente, pensamiento basado en riesgo, seguimiento, control y mejora requerirán de un periodo de maduración de mayor amplitud.
- 7) Considerar la implementación del SIG, y su cumplimiento, como indicador del compromiso en Responsabilidad Social dentro del componente de protección del medio ambiente, que incluso puede convertirse en una oportunidad para obtener cooperación de organizaciones nacionales o internacionales y continuar con los proyectos en eficiencia energética y sostenibilidad.
- 8) La organización puede optar a seguir implementando nuevas buenas prácticas de medio ambiente y calidad e identificar los puntos clave donde el SIG proporcione respuesta a estas iniciativas, para minimizar esfuerzos y retomar la base documental, formación del personal, gestión por procesos, evaluación de aspectos e impactos ambientales y gestión de riesgos, con la elección de certificar los modelos nuevos y los implementados, que le mantengan estratégicamente como referente en el sector turístico.
- 9) Debido a los múltiples manuales, procedimientos y formatos sin controlar que se utilizan en la organización, es necesario validar la propuesta documental, aplicar el procedimiento respectivo, proponer mejoras y actualizaciones, con el objetivo que toda aquella que sea obsoleta, se identifique y aseguren que no será utilizada por el personal.
- 10) Asegurar que los mecanismos de control, medición y seguimiento implementados en la operación del servicio de alojamiento, se apliquen con el mismo enfoque a todos los procesos de la organización, sean estos estratégicos, claves o de apoyo, así como el pensamiento basado en riesgo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abad Puente, J., & Sánchez Toledo-Ledezma, A. (2012). *Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión*. Madrid, España: AENOR.
- Alzate-Ibáñez, A. M., Alzate-Ibáñez, S. M., & Ramírez Ríos, J. F. (2018). *El modelo de gestión ambiental ISO 14001: evolución y aporte a la sostenibilidad organizacional*. Obtenido de Revista Chilena de Economía y Sociedad: <https://rches.utem.cl/articulos/el-modelo-de-gestion-ambiental-iso-14001-evolucion-y-aporte-a-la-sostenibilidad-organizacional/>
- Booking.com. (2019). *Alojamiento Hotel Villa Serena*. Obtenido de https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374;label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Ap1%3Ata%3Ap1%3Ap22.543.000%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atikwd-65526620%3Alp1012108%3Ali%3Adec%3Adm;sid=7f4df11f7e6d332c7d145dff69202e43;city=-1148082;e
- Bukele, N. (2019). *Plan Cuscatlán. Un nuevo gobierno para El Salvador. Turismo*. Obtenido de https://www.plancuscatlan.com/documentos/plancuscatlan_turismo.pdf
- Cadena de Hoteles Villa Serena. (s.f.). *Nosotros*. Obtenido de <https://www.hotelvillaserena.com/sv/certificados-de-calidad>
- Cadena de Hoteles Villa Serena [VillaSerenaSV]. (2018, octubre, 19). 3er Lugar, Mejor propuesta de Proyecto de Eficiencia Energética. [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=3pImxwFIFwM>
- Cadena de Hoteles Villa Serena. (2018). *Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico*. San Salvador.
- Cárcamo Ramírez, J. V., Figueroa Villalta, S. A., & Montenegro Landaverde, O. O. (2014). *Trabajo de investigación. Análisis de indicadores financieros y de gestión en los pequeños y medianos hoteles del área metropolitana de san salvador* (tesis de pregrado). Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15814/1/Tesis%20%20final%20%20pyme.pdf>

- Código de Trabajo*. (14 de febrero de 2019). Decreto legislativo N° 244. Diario Oficial N° 46, Tomo 422. San Salvador.
- Código de Salud*. (04 de julio de 2019). Decreto legislativo N° 373. Diario Oficial N° 135, Tomo 424. San Salvador.
- CORSATUR. (2018). *Informe de Memoria de Labores junio 2017 mayo 2018*. Obtenido de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/corsatur/documents/memorias-de-labores>
- Díaz Romero, C. C., & Rodríguez Rojas, Y. L. (2015). *Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones: una revisión sistemática*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/320463211_Beneficios_e_impactos_de_la_implementacion_de_normas_tecnicas_en_las_organizaciones_una_revision_sistemica/citation/download
- FAO. (2015). *Plantilla de Buenas Prácticas*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/as547s/as547s.pdf>
- González González, C., & Zeleny Vásquez, R. (1998). *Metrología* (Segunda ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- González Muñoz, O. (2009). *Auditoría integral a sistemas de gestión: calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo* (Primera ed.). México: NYCE.
- Hoteles.com. (2019). *Hotel Villa Serena San Salvador, El Salvador, Centroamérica*. Obtenido de <https://www.hoteles.com/ho528039/?pa=1&tab=description&q-room-0-adults=2&YGF=2&MGT=1&WOE=2&WOD=1&ZSX=0&SYE=3&q-room-0-children=0>
- ISO. (Noviembre-Diciembre de 2015). *¡Recién Publicadas! las nuevas ISO 9001 e ISO 14001*. ISOfocus (113), 49.
- ISO. (2013). JTCG Frequently Asked Questions in support of Annex SL. Obtenido de Annex SL Guidance documents: https://annexsite.files.wordpress.com/2017/02/iso-tmb-jtcg_n0359_n0359_jtcg_faq_to_support_annex_sl.pdf
- ISO/IEC 2:2013 Normalización y actividades conexas - Vocabulario general. (2013). Obtenido de <https://www.iso.org/sites/directives/current/part2/index.xhtml>

ISO/IEC 2:2018 Directives, Part 2. Principles and rules for the structure and drafting of ISO and IEC documents.

(2018). Obtenido de <https://www.iso.org/sites/directives/current/part2/index.xhtml>

ISO. (2019). *ISO in brief. Great things happen when the world agrees*. Obtenido de Publications:

<https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100007.pdf>

ISO. (2019). *ISO Survey 2017*. Obtenido de <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad. (27 de abril del 2000).

Decreto legislativo N° 888. Diario Oficial N° 95, Tomo 347. San Salvador.

Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad. (26 de agosto de 2011). Decreto

legislativo N° 790. Diario Oficial N° 158, Tomo 392. San Salvador.

Ley Especial de Migración y de Extranjería. (2 de abril de 2019). Decreto legislativo N° 286. Diario

Oficial N° 75, Tomo 423. San Salvador.

Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo. (18 de agosto de 2012). Decreto legislativo No.

96. Diario Oficial N° 154, Tomo 396. San Salvador.

Ley de Medio ambiente. (11 de octubre de 2012). Decreto legislativo N° 158. Diario Oficial N° 211,

Tomo 397. San Salvador.

Ley de Turismo. (17 de diciembre de 2010). Decreto legislativo N° 570. Diario Oficial N° 241, Tomo

389. San Salvador.

Ley para el Control del Tabaco. (17 de noviembre de 2011). Decreto legislativo N° 914. Diario

Oficial N° 235, Tomo 393. San Salvador.

MITUR. (2015). *Centro Turístico De Interés Nacional Zona Rosa*. Obtenido de

<http://www.mitur.gob.sv/centro-turistico-de-interes-nacional-zona-rosa/>

MITUR. (2018). *Política de turismo sostenible de la república de El Salvador*. Obtenido de

<http://www.mitur.gob.sv/wp-content/uploads/2017/12/POLITICA-DE-TURISMO-SOSTENIBLE-DE-LA-REPUBLICA-DE-EL-SALVADOR-20171.pdf>

MITUR. (2018). *Política Nacional de Turismo de la República de El Salvador*. Obtenido de

<http://www.mitur.gob.sv/wp-content/uploads/2017/10/Pol%C3%ADtica-Nacional-de-Turismo.pdf>

Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados. (15 de octubre de 2004). Acta No. 1937, San Salvador.

NTS 03.44.01:12 Norma de Calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles: (2012). San Salvador, El Salvador: Organismo Salvadoreño de Normalización.

NTS ISO 9000:2015. *Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario.* (2015). San Salvador, El Salvador: Organismo Salvadoreño de Normalización.

NTS ISO 9001:2015. *Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.* (2015). San Salvador, El Salvador: Organismo Salvadoreño de Normalización.

NTS ISO 14001:2015. *Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.* (2015). San Salvador, El Salvador: Organismo Salvadoreño de Normalización.

NTS ISO/TR 10013:2001. *Directrices para la documentación del Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.* (2001). San Salvador, El Salvador: Organismo Salvadoreño de Normalización.

ONU DI. (2012). La caja de herramientas de evaluación de la conformidad. Ginebra, Suiza. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/casco_building-trust-es.pdf

Ordenanza reguladora de los residuos sólidos del municipio de San Salvador, departamento de San Salvador. (10 de diciembre del 2002). Diario Oficial N° 68, Tomo 359, San Salvador.

Ordenanza reguladora de la contaminación ambiental por la emisión de ruidos en el municipio de San Salvador. (01 de abril de 2003). Diario Oficial N° 78, Tomo 359, San Salvador.

PESAE. (2014). *Premio nacional a la eficiencia energética. Primera Edición.* Obtenido de http://www.pesae.org.sv/index.php?option=com_rsfiles&view=files&folder=Premio+Nacional+a+la+Eficiencia+Energ%C3%A9tica+1era.+Edici%C3%B3n&Itemid=126

Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos sólidos y sus anexos. (01 de junio de 2000). Decreto ejecutivo N° 42. Diario Oficial No. 101, Tomo 347. San Salvador.

Reglamento de Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad. (31 de octubre del 2002). Decreto ejecutivo N° 91. Diario Oficial N° 218, Tomo 357. San Salvador

- Reglamento general de la Ley de Medio ambiente.* (28 de abril de 2009). Decreto Ejecutivo No. 39. Diario Oficial No. 98, Tomo 383. San Salvador.
- Reglamento general de la Ley de turismo.* (14 de junio de 2012). Decreto ejecutivo N° 108. Diario Oficial N° 120, Tomo 395. San Salvador.
- Reglamento de Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo.* (27 de febrero de 2013). Decreto legislativo No.33. Diario Oficial N° 58, Tomo 399. San Salvador.
- Reglamento de Ley para el Control del Tabaco.* (29 de mayo de 2015). Decreto legislativo N° 63. Diario Oficial N° 101, Tomo 407. San Salvador.
- Reglamento de Ley Especial de Migración y de Extranjería.* (24 de mayo de 2019). Decreto legislativo N° 35. Diario Oficial N° 96, Tomo 423. San Salvador.
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill
- Tafur Portilla, R., & Izaguirre Sotomayor, M. (2016). *Cómo hacer un proyecto de investigación. Uso de diagramas, matrices y mapas conceptuales* (2 ed.). Ciudad de México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Tendero, J. S. (2016). *Auditoría de los Sistemas integrados de gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO/DIS 45001.* Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- Tripadvisor Mexico. (2019). *Villa Serena, San Salvador, El Salvador, Centroamérica.* Obtenido de https://www.tripadvisor.com.mx/Hotel_Review-g294476-d681315-Reviews-Villa_Serena_San_Benito-San_Salvador_San_Salvador_Department.html
- UNE. (s.f.). *La Normalización.* Obtenido de https://www.une.org/normalizacion_documentos/normalizacion_une.pdf
- Vidal Vázquez, E., & Soto Rodríguez, E. (2013). *Implantación de los Sistemas integrados de gestión. Tourism & Management Studies.* Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=100385126&lang=es&site=ehost-live>

BIBLIOGRAFÍA

- ANFITRIONES TURISMO. (2009). *Buenas prácticas para la atención al cliente. Hoteles*. Obtenido de http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_HOTELES_may09.pdf
- Adriazen Baca, V. H. (2011). *Diseño de operaciones y determinación de los indicadores de calidad del Hotel Río Verde*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1249/ING_500.pdf?sequence=1
- Albano López, B. M., Negro, A., & Poyatos, M. (2005). *Manual Turismo Sostenible*. Obtenido de <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0513920.pdf>
- Carmona Calvo, M. Á., Rivas Zapata, M. Á., & González Bolea, L. (2007). *Centros de Excelencia*. Obtenido de Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes: <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
- Ferrer, M. A., & Gamboa, T. (2004). *Indicadores para el Control de Gestión de Procesos Básicos en Hoteles*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700805.pdf>
- Ibarra, J. (2011). *Perspectivas y Tendencias del Turismo en el Salvador: 1930-2008*. San Salvador, El Salvador: UFG Editores. Obtenido de <http://icti.ufg.edu.sv/doc/14501perspectivas.pdf>
- López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*. Madrid, España: FUNDACIÓN CONFEMETAL.
- Millán García, C. H., & Gómez Díaz, M. d. (2018). *Factores e indicadores de competitividad hotelera*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200021/html/index.html>
- Moreno, J., Segura, G., & Inman, C. (1998). *Turismo en El Salvador: El reto de la Competitividad*. Obtenido de http://x.incae.edu/EN/clacds/publicaciones/pdf/cen620_filcorr.pdf
- OMT. (2017). *Sustainable Development of Tourism*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- OMT. (2018). *¿Por qué el Turismo?* Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

- Ortiz Urquijo, V. H., & Olivares Silva, H. (2015). *Diseño de un modelo de gestión ambiental integrado para la implementación de los modelos NTS-TS 002:2006 y la norma ISO 14001:2004 aplicado a hoteles de la ciudad de Bogotá*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana). Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/17961/OrtizUrquijoVictorHugo2015.pdfsequence=1>
- Pardo Álvarez, J. M., & Gatell Sánchez, C. (2014). *Exito de un Sistema integrado*. España: AENOR.

ANEXOS

ANEXO 1. MASIG ATENCIÓN SUJETO DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
MASIG



San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

América Central

Ciudad Universitaria, 09 de julio de 2019

Lic. Belyni Siguenza
 Gerente General del Hotel Villa Serena
 Presente

Reciba saludos cordiales, deseándole deseos en sus gestiones.

Por este medio solicito la atención de las Ingenieras **COLINDRES MARTÍNEZ, YANIRA FRANCISCA (CM91099)** y **TREJO DE REINA, JENNIFER IVETTE (TR17025)**, actualmente estudiantes egresadas de la **MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)** de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, quienes se encuentran en la **etapa preliminar de identificación y formulación de su tema de trabajo de graduación**, el cual debe considerar las siguientes características:

- a) Orientado a la realidad nacional.
- b) Con utilidad social, es decir de preferencia beneficiar a un sector del país y no a una organización en particular.
- c) Enfocado en investigación aplicada, con apego práctico.
- d) Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final.
- e) Con una redacción estructurada, lógica, sencilla y de fácil comprensión, según normas APA.
- f) Aplicación de una metodología adecuada y coherente con un trabajo de investigación de nivel de maestría.
- g) Libre de errores de ortografía y gramática.
- h) Apegado a criterios éticos y de profesionalismo de un trabajo de esta naturaleza.

Dicho trabajo de graduación debe enfocarse en los sistemas integrados de gestión (por ejemplo: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, etc.), como mínimo en dos ámbitos de gestión y se desarrollará en un período mínimo de 6 meses y el documento final será de dominio público, a través de sus consultas en las bibliotecas de la Universidad de El Salvador y en la red de internet. Como tema de su trabajo de graduación las maestrantes han identificado el siguiente tema: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL SEGÚN LAS NORMAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015 PARA EL HOTEL VILLA SERENA SAN BENITO.**

Por lo cual, al ser de aplicación a una organización determinada, se solicita respetuosamente carta formal declarando el conocimiento y aceptación de lo anterior de preferencia por un nivel de dirección o gerencial.

Atentamente,

Maestro Julio César Valle Valdez
 Coordinador MASIG



+503 2521 0175

julio.valle@ues.edu.sv

+503 7676 6410



Maestría en Sistema Integrados de
 Gestión - Facultad de Ciencias
 Económicas



MASIG
 Universidad de El Salvador

ANEXO 2. VIABILIDAD DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL SUJETO DE ESTUDIO

“PAZ Y TRANQUILIDAD EN SU ESTADIA”



San Salvador, 22 de julio de 2019.

**Maestro
Julio César Valle Valdez
Coordinador
MASIG**

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus gestiones,

Por medio de la presente, doy seguimiento a nota de comunicación de fecha 09 de julio de 2019, en la que se me expresa que las Ingenieras COLINDRES MARTÍNEZ, YANIRA FRANCISCA (CM91099) y TREJO DE REINA, JENNIFER IVETTE (TR17025), actualmente estudiantes egresadas de la MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, se encuentran en la etapa preliminar de identificación y formulación de su tema de trabajo de graduación con el tema: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL SEGÚN LAS NORMAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015 PARA EL HOTEL VILLA SERENA SAN BENITO.**

Por lo anterior declaro el conocimiento y aceptación que el trabajo de graduación se llevará a cabo en esta organización y que el documento final será de dominio público, a través de sus consultas en las bibliotecas de la Universidad de El Salvador y en la red de internet.

Atentamente,

Berquenza
**Lic. Belyni Sigüenza
Presidenta
Hoteles Villa Serena**



“Comprometidos con el Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social Empresarial”

Escalón Teléfono (503) 2556-1937 +503 7645-0224 escalon@hotelvillaserena.com.sv
San Benito Teléfono (503) 2564-7046 +503 7801-7933 sanbenito@hotelvillaserena.com.sv
www.hotelvillaserena.travel
www.elsalvador.travel



ANEXO 3. (Continuación)



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
MASIG



San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

América Central

Con conocimiento:

Maestro Carlos Ernesto López Lazo**Maestra Carolina Lissette López Nuila****Asesor Metodológico****Asesor Especialista****CM91099 Colindres Martínez, Yanira Francisca****TR17025 Trejo de Reina, Jennifer Ivette****Maestranter MASIG 1ª Generación**

c.c.:

Expediente alumnos MASIG

Notas:

1. En caso de **"Aprobado"**, los maestrantes continúan con las etapas del trabajo de graduación con su "asesor especialista" y este dictamen preliminar se considerará como dictamen definitivo.
2. En caso de **"Aprobado con observaciones"**, los maestrantes tienen un plazo de 7 días calendario máximo para presentar el documento de anteproyecto corregido y se procederá a emitir el respectivo dictamen definitivo. Este documento debe ser colocado en el aula virtual para una verificación de la incorporación de las correcciones a las observaciones por el "asesor metodológico".
3. En caso de **"Reprobado"** se tienen 30 días calendario máximo. Si transcurrido dicho plazo no se presenta un documento según lo requerido, el dictamen definitivo será de "Reprobado". Corresponde al Coordinador de la MASIG dar el seguimiento y control correspondiente en esta etapa.
4. Una vez **"Aprobado"** el anteproyecto final, adicional a colocarlo en el aula virtual del seminario de trabajo de graduación. cada grupo debe presentar dos copias en soporte papel firmadas por los maestrantes, las cuales posteriormente serán firmadas y selladas por la Coordinación de la MASIG, de la cual, una copia quedará en el registro oficial de la MASIG y la otra será entregada al grupo de maestrantes.
5. En caso de no emitir el correspondiente dictamen, el "asesor metodológico" finalizará en un plazo de 7 días calendario máximo el Informe de revisión y valoración del anteproyecto de trabajo de graduación, posterior a la **"revisión exhaustiva"** y se emitirá el correspondiente dictamen preliminar o definitivo, según corresponda y se continuará el proceso según lo definido en los numerales anteriores.



+503 2521 0175



julio.valle@ues.edu.sv



+503 7676 6410



Maestría en Sistema Integrados de
 Gestión - Facultad de Ciencias
 Económicas



MASIG
 Universidad de El Salvador

APÉNDICES

APÉNDICE 1. SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CADENA DE HOTELES VILLA SERENA

Figura 1-1. *Entrada principal de Hotel Villa Serena Escalón*



Fuente: Cadena de Hoteles Villa Serena (s.f.)

Figura 1-2. *Servicios declarados que ofrece Hotel Villa Serena sede Escalón*

 	<h3>Servicios de Habitación</h3>	
 A 30 minutos del Aeropuerto Internacional de El Salvador	<ul style="list-style-type: none">  Habitaciones confortables  Aire acondicionado  Baño privado  Agua fría y caliente 	<ul style="list-style-type: none">  Refrigerador  Teléfono  LCD Tv con cable  Escritorio
	<h3>Servicios del Hotel</h3>	
	<ul style="list-style-type: none">  WiFi Gratis  Servicio personalizado  Taxi con personal capacitado  Alquiler de Vehículos 	<ul style="list-style-type: none">  Salón de conferencias  Tours de acuerdo a su conveniencia  Guías de turismo especializados

Fuente: Cadena de Hoteles Villa Serena (s.f.)

APÉNDICE 1. (Continuación)

Figura 1-3. Instalaciones Hotel Villa Serena Escalón



a) Habitación sencilla



b) Desayunador

Fuente: Cadena de Hoteles Villa Serena (s.f.)



Figura 1-4. Entrada principal de Hotel Villa Serena San Benito



Fuente: Cadena de Hoteles Villa Serena (s.f.)

APÉNDICE 1. (Continuación)

Figura 1-5. Servicios declarados que ofrece Hotel Villa Serena sede San Benito

 A 30 minutos del Aeropuerto Internacional de El Salvador	Servicios de Habitación Habitaciones confortables Aire acondicionado Baño privado Agua fría y caliente	Refrigerador Teléfono LCD TV con cable Escritorio
	Servicios del Hotel WiFi Gratis Servicio personalizado Taxi con personal capacitado Alquiler de Vehículos	Salón de conferencias Tours de acuerdo a su conveniencia Guías de turismo especializados
7 Apartamentos Amueblados Sala Comedor Cocina Pantri Baño privado	Agua fría y caliente Sofá cama LCD TV con cable WiFi Gratis Aire acondicionado	Pent House Sala Comedor Cocina Pantri Baño privado
		Agua fría y caliente Sofá cama LCD TV con cable WiFi Gratis Aire acondicionado

Fuente: Cadena de Hoteles Villa Serena (s.f.)

Figura 1-6. Instalaciones Hotel Villa Serena San Benito



a) Recepción



b) Habitación sencilla

Fuente: Cadena de Hoteles Villa Serena (s.f.)

APÉNDICE 2. MATRIZ DIAGNÓSTICA DE PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

TÍTULO:						
DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015 GESTIÓN DE Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR						
DIAGNÓSTICO	SÍNTOMAS Y SIGNOS	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN
<p><i>Descripción o antecedentes de la situación problemática.</i></p> <p>Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)</p>	<p><i>Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación.</i></p>	<p><i>Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados.</i></p> <p>Por qué está ocurriendo</p>	<p><i>Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas.</i></p> <p>Que es lo que está ocasionando (efectos o consecuencias)</p>	<p><i>Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos</i></p>	<p><i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar</i></p>	<p><i>Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i></p>
<p>La Cadena de Hoteles Villa Serena ha tenido diferentes iniciativas de Buenas Prácticas orientadas a la búsqueda de la excelencia del servicio y la protección ambiental. Como muestra de los esfuerzos realizados por esta empresa, ha implementado acciones en gestión de calidad y ambiente, sin embargo, estos no han sido mantenidos por períodos sostenidos, llevando a cabo esfuerzos separados, no integrados y esta práctica duplica la inversión de recursos y cuando se realizan cambios de instrumentos en cortos plazos, la organización no se actualiza y no se logra la madurez de los sistemas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Sobrecarga de trabajo. Desmotivación del personal. No hay continuidad de modelos de gestión (buenas prácticas) /Poca madurez de los modelos. Modelos desactualizados. Procesos del servicio sin control (Reprocesos). Agotamiento de recursos. No identifican oportunidades de mejora. No se mide la mejora continua ni el desempeño ambiental. No existe enfoque basado en procesos. Centralización de las decisiones. 	<ol style="list-style-type: none"> Sistemas sin robustez técnica internacional. Falta de competencia del personal. Buenas Prácticas sin enfoque sistemático. Planes de trabajo no sistematizados. Aumento de flujo de clientes con altas expectativas y exigencias en el mercado. 	<p>Las acciones que se implementan son pocos sostenibles con el tiempo, puede llevar al hotel a perder clientes que encuentren satisfacción de sus exigencias de calidad y ambientales en otros hoteles, lo anterior deriva en quejas, mala imagen de la marca del hotel, reducción de ingresos y potencial quiebra del negocio.</p>	<p>Implementación de un sistema único integrando aspectos de calidad y ambiente, para el uso eficiente de los recursos de la organización y asegurar el cumplimiento de objetivos.</p> <p>Fortalecer las competencias del personal de la Cadena.</p> <p>Gestionar los riesgos y las oportunidades para reducir los impactos ambientales negativos y potenciar las fortalezas.</p> <p>Fortalecer la planificación estratégica.</p> <p>Establecer la información documentada clara para evitar pérdida de tiempo y recursos por reprocesos.</p> <p>Utilizar la perspectiva de ciclo de vida para prevenir los impactos ambientales.</p>	<p>¿Cómo puede la Cadena de Hoteles Villa Serena crear una nueva estructura de gestión integrada para demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental, que sistematice las buenas prácticas en materia de gestión de calidad y ambiente?</p>	<ol style="list-style-type: none"> ¿Qué nivel de cumplimiento presenta la Cadena de Hoteles Villa Serena en cuanto a los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 requisitos legales y otros requisitos del sector? ¿Posee la Cadena de Hoteles Villa Serena el liderazgo y personal competente para desempeñar actividades de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental? ¿Tiene la Cadena de Hoteles Villa Serena los mecanismos de control, medición y seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente que le permita la mejora continua de un sistema integrado de gestión? ¿Los recursos y la información documentada actual de la Cadena de Hoteles Villa Serena son los requeridos para su sistema integrado de gestión? ¿Ha considerado la Cadena de Hoteles Villa Serena los aspectos ambientales y mecanismos de control en sus servicios, para la mejora de su desempeño ambiental? ¿La Cadena de Hoteles Villa Serena realiza el análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades que se incluyan posteriormente en la toma de decisiones?

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 3. MATRIZ DE CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variables	Conceptual	Medición
Competencia	Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. (NTS ISO 9000:2015).	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Evaluación del perfil del puesto • % Cumplimiento al Plan de formación
Liderazgo	Funciones realizadas por personal de la organización, asumida con frecuencia por la alta dirección, quienes crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. (NTS ISO 9000:2015).	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de Política y Objetivos del sistema integrado de gestión • Realización de Revisión por la Dirección • Establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades • Matriz de comunicación interna/externa
Procesos	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (NTS ISO 9000:2015).	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de Mapa de procesos • Establecimiento de Fichas de procesos • Evaluación y seguimiento de proveedores • % Cumplimiento de indicadores de proceso • % Cumplimiento Programa de auditoría interna
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (NTS ISO 9000:2015).	<ul style="list-style-type: none"> • % Satisfacción del cliente
Impactos ambientales	Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (NTS ISO 14001:2015).	<ul style="list-style-type: none"> • % Cumplimiento de indicadores de desempeño ambiental • Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales adversos
Información documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. (NTS ISO 9000:2015).	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la información solicitada en las normas técnicas de referencia.
Recursos	Se refiere a objetos, entidades o ítems que puedan percibirse o concebirse como necesarios para el desarrollo de una actividad de la organización. (NTS ISO 9000:2015).	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de trabajo y presupuesto aprobados • % Cumplimiento de planes de trabajo • % Cumplimiento de presupuesto • % Cumplimiento de plan de mantenimiento
Riesgos/Oportunidades	Efecto de la incertidumbre (NTS ISO 9001:2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de riesgos y oportunidades • Planificación de acciones para abordar los riesgos y oportunidades • % Cumplimiento de Planificación de Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
Buenas prácticas	Práctica que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, y, por lo tanto, se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de personas. (FAO, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de aporte al sistema integrado de gestión
Contexto de la organización	Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos (NTS ISO 9001:2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de análisis de contexto de identificación de partes interesadas pertinentes y seguimiento

Fuente: Elaboración Propia

APÉNDICE 4. MATRIZ DE CONSISTENCIA MARCO REFERENCIAL

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015 GESTIÓN DE Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR						
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	FORMULACIÓN (PROBLEMA)	SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
					Variables	Medición (indicadores)
<i>Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)</i>	<i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar</i>	<i>Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>	<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>
La Cadena de Hoteles Villa Serena ha tenido diferentes iniciativas de Buenas Prácticas orientadas a la búsqueda de la excelencia del servicio y la protección ambiental. Como muestra de los esfuerzos realizados por esta empresa, ha implementado acciones en gestión de calidad y ambiente, sin embargo, estos no han sido mantenidos por períodos sostenidos, llevando a cabo esfuerzos separados, no integrados y esta práctica duplica la inversión de recursos y cuando se realizan cambios de instrumentos en cortos plazos, la organización no se actualiza y no se logra la madurez de los sistemas.	¿Cómo puede la Cadena de Hoteles Villa Serena crear una nueva estructura de gestión integrada para demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental, que sistematice las buenas prácticas en materia de gestión de calidad y ambiente?	<p>1. ¿Qué nivel de cumplimiento presenta la Cadena de Hoteles Villa Serena en cuanto a los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 requisitos legales y otros requisitos del sector?</p> <p>2. ¿Posee la Cadena de Hoteles Villa Serena el liderazgo y personal competente para desempeñar actividades de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental?</p> <p>3. ¿Tiene la Cadena de Hoteles Villa Serena los mecanismos de control, medición y seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente que le permita la mejora continua de un sistema integrado de gestión?</p> <p>4. ¿Los recursos y la información documentada actual de la Cadena de Hoteles Villa Serena son los requeridos para su sistema integrado de gestión?</p> <p>5. ¿Ha considerado la Cadena de Hoteles Villa Serena los aspectos ambientales y mecanismos de control en sus servicios, para la mejora de su desempeño ambiental?</p> <p>6. ¿La Cadena de Hoteles Villa Serena realiza el análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades que se incluyan posteriormente en la toma de decisiones?</p>	<p>Objetivo General: Diseñar un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015 Gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión ambiental como propuesta para la sistematización de las buenas prácticas implementadas en la Cadena de Hoteles Villa Serena que le permita demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Cadena de Hoteles Villa Serena. Establecer las acciones de liderazgo y competencias requeridas del personal para un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental. Establecer los mecanismos de planificación, control, seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena. Establecer los recursos e información documentada requeridos para la integración de los sistemas de gestión en la Cadena de Hoteles Villa Serena. Determinar los aspectos ambientales y mecanismos de control de los servicios de la Cadena de Hoteles Villa Serena para mejora de su desempeño ambiental. Establecer una metodología para el análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades requeridos en el sistema integrado de gestión. 	<p>Hipótesis general El diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental permitirá sistematizar las buenas prácticas implementadas en el Hotel Villa Serena, para demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> El liderazgo ejercido por la alta dirección y competencia del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena incidirá en la mejora continua del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental. La planificación, control y seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente permitirá la mejora continua en el servicio de la Cadena de Hoteles Villa Serena. Las buenas prácticas aplicadas por la Cadena de Hoteles Villa Serena representará un insumo significativo para la planificación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental. Los recursos proporcionados e información documentada integrada, facilitará el establecimiento del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental. La reducción de los impactos ambientales adversos de los servicios de la Cadena de Hoteles Villa Serena, establecidos de sus aspectos ambientales significativo mejorará su desempeño. El desarrollo del análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades, facilitará a la Cadena de Hoteles Villa Serena, la integración de sus sistemas de gestión de calidad y ambiental. 	Competencia	Cuantitativa
					Liderazgo	Cuantitativa/ Cualitativa
					Proceso	Cualitativa
					Satisfacción del cliente	Cuantitativa
					Impactos ambientales	Cuantitativa/ Cualitativa
					Información documentada	Cualitativa
					Recursos	Cuantitativa/ Cualitativa
					Riesgos/oportunidades	Cualitativa
					Buenas Prácticas	Cuantitativa
					Contexto de la organización	Cualitativa

Fuente: Elaboración Propia

APÉNDICE 5. COMPROMISO DE VIABILIDAD TÉCNICA

San Salvador 23 de julio de 2019.

Asunto: Carta compromiso de viabilidad técnica.

**Maestro
Julio César Valle Valdez
Coordinador
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad-MASIG
Universidad de El Salvador
Presente**

Estimado Maestro Valle:

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus gestiones,


Por medio de la presente, nosotros COLINDRES MARTÍNEZ, YANIRA FRANCISCA (CM91099) y TREJO DE REINA, JENNIFER IVETTE (TR17025), estudiantes egresadas de la MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, actualmente en la etapa de formulación del anteproyecto de trabajo de graduación con el tema: "**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL SEGÚN LAS NORMAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015 PARA EL HOTEL VILLA SERENA.**", declaramos que contamos con la competencia técnica para realizar el trabajo de graduación subsiguiente y la investigación requerida.

Por lo anterior, nos comprometemos como autoras del Trabajo de graduación a cumplir con las actividades para culminarlo en el periodo dispuesto por la MASIG, entrega al 30 de noviembre de 2019.

Sin más sobre el particular,

Atentamente


Yanira Francisca Colindres Martínez


Jennifer Ivette Trejo de Reina


Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

APÉNDICE 6. RELACIÓN ENTRE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS DE GESTIÓN EN ESTUDIO

Tabla 6-1. *Relación de requisitos de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015. Cláusulas 4 a la 6.*

REQUISITOS EQUIVALENTES	
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	4.1 Comprensión de la organización y su contexto
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4 Sistema de gestión ambiental
5. LIDERAZGO	5. LIDERAZGO
5.1 Liderazgo y compromiso	5.1 Liderazgo y compromiso
5.1.1 Generalidades	5.1 Liderazgo y compromiso
5.1.2 Enfoque al cliente	---
5.2 Política	5.2 Política ambiental
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	5.2 Política ambiental
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	5.2 Política ambiental
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. PLANIFICACIÓN	6. PLANIFICACIÓN
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
---	6.1.1 Generalidades
---	6.1.4 Planificación de las acciones
---	6.1.2 Aspectos ambientales
---	6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos
6.2.1	6.2.1 Objetivos ambientales
6.2.2	6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales
6.3 Planificación de los cambios	---

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015

APÉNDICE 6. (Continuación)

Tabla 6-2. Relación de requisitos de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015. Cláusula 7.

REQUISITOS EQUIVALENTES	
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
7. APOYO	7. APOYO
7.1 Recursos	7.1 Recursos
7.1.1 Generalidades	7.1 Recursos
7.1.2 Personas	---
7.1.3 Infraestructura	---
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	---
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	---
7.1.5.1 Generalidades	---
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	---
7.1.6 Conocimientos de la organización	---
7.2 Competencia	7.2 Competencia
7.3 Toma de conciencia	7.3 Toma de conciencia
7.4 Comunicación	7.4 Comunicación
7.4 Comunicación	7.4.1 Generalidades
---	7.4.2 Comunicación interna
---	7.4.3 Comunicación externa
7.5 Información documentada	7.5 Información documentada
7.5.1 Generalidades	7.5.1 Generalidades
7.5.2 Creación y actualización	7.5.2 Creación y actualización
7.5.3 Control de la información documentada	7.5.3 Control de la información documentada
7.5.3.1	7.5.3 Control de la información documentada
7.5.3.2	7.5.3 Control de la información documentada

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015.

APÉNDICE 6. (Continuación)**Tabla 7-3. Requisitos equivalentes de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015. Cláusula 8.**

REQUISITOS EQUIVALENTES	
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
8. OPERACIÓN	8. OPERACIÓN
8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios	---
8.2.1 Comunicación con el cliente	---
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	---
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	---
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	---
8.3 Diseño y desarrollo	---
8.3.1 Generalidades	---
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	---
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	---
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	---
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	---
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	---
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	---
8.4.1 Generalidades	---
8.4.2 Tipo y alcance del control	---
8.4.3 Información para los proveedores externos	---
8.5 Producción y provisión del servicio	---
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio	---
8.5.2 Identificación y trazabilidad	---
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	---
8.5.4 Preservación	---
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	---
8.5.6 Control de los cambios	---
8.6 Liberación de los productos y servicios	---
8.7 Control de las salidas no conformes	---
---	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015.

APÉNDICE 6. (Continuación)

Tabla 7-4. *Requisitos equivalentes de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015. Cláusula 9 y 10.*

REQUISITOS EQUIVALENTES	
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1 Generalidades	9.1.1 Generalidades
9.1.2 Satisfacción del cliente	---
9.1.3 Análisis y evaluación	---
---	9.1.2 Evaluación del cumplimiento
9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna
9.2.1	9.2.1 Generalidades
9.2.2	9.2.2 Programa de auditoría interna
9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección
9.3.1 Generalidades	9.3 Revisión por la dirección
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección
10. MEJORA	10. MEJORA
10.1 Generalidades	10.1 Generalidades
10. 2 No conformidad y acción correctiva	10. 2 No conformidad y acción correctiva
10.2.1	10. 2 No conformidad y acción correctiva
10.2.2	10. 2 No conformidad y acción correctiva
10.3 Mejora continua	10.3 Mejora continua

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015.

APÉNDICE 7. MODELO DE LISTA DE VERIFICACIÓN
(NTS ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS,
Versión resumida para efectos de ilustración)

Empresa/ Organización:		Sede:	
Dirección / Oficina:		Número de empleados:	
Fecha Inicio verificación:		Fecha Fin verificación:	
Persona de contacto:		Cargo:	
Equipo evaluador:		Firma:	

INDICACIONES:

- Por medio de observación estructurada verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma: NTS ISO 9001:2015.
- Completar la lista de verificación de acuerdo con las evidencias recopiladas.
- Asignar un puntaje de acuerdo con la siguiente escala:


PUNTAJE	
0	No hay evidencia de cumplimiento
1	Evidencia limitada de cumplimiento respecto un Sistema de gestión de calidad
2	Cumple con el requisito respecto un Sistema de gestión de calidad

- Establecer acciones por tomar ante el cumplimiento o incumplimiento de un requisito.
- Se consideran como requisitos no aplicables de la NTS ISO 9001:2015: _____

No.	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	Cumple	No Cumple	EVIDENCIAS	VARIABLE DE INVESTIGACIÓN RELACIONADA	ACCIONES POR TOMAR
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (Puntaje máximo: ____/ Puntaje Obtenido: ____)					
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto					
--	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.					
--	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.					

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9001:2015

APÉNDICE 8. GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad Facultad de Ciencias Económicas Universidad de El Salvador Guía de entrevista		
GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA		
<p>El objetivo de la revisión del estado de un sistema de gestión de calidad y ambiente, no es identificar las deficiencias u omisiones de la organización, si no, conocer la situación actual para tener una mejor perspectiva en el diseño del SIG y presentar plan de acción.</p>		
Lugar de entrevista:	Fecha de realización:	
Nombre de entrevistado:	Cargo:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Información general: <ol style="list-style-type: none"> a) Nombre Comercial de la organización: b) Dirección: c) Teléfono: d) Página web y otros medios de comunicación digital: 2. ¿La Cadena de Hoteles Villa Serena posee Organigrama? 3. ¿Cuáles son las principales actividades de su organización? 4. Personal: <ol style="list-style-type: none"> a) Número de empleados: _____ b) Tiempo completo: _____ c) Tiempo parcial: _____ 5. Horario de Trabajo: 6. Indique de quienes está rodeada su organización (Industrias, residencias, ríos, etc.) <p style="margin-left: 20px;">Norte:</p> <p style="margin-left: 20px;">Sur:</p> <p style="margin-left: 20px;">Este:</p> <p style="margin-left: 20px;">Oeste:</p> 7. ¿Cuál es la percepción acerca del desempeño ambiental de su organización? Deficiente: _____ Medio: _____ Bueno: _____ 8. ¿Cuál cree que es la percepción de sus vecinos acerca del desempeño ambiental de su organización? Deficiente: _____ Medio: _____ Bueno: _____ 9. ¿Cuál cree que es la percepción de las autoridades competentes del desempeño ambiental de su organización? Deficiente: _____ Medio: _____ Bueno: _____ 10. ¿Cómo considera el desempeño ambiental de su organización, respecto a otras empresas del mismo sector? Deficiente: _____ Medio: _____ Bueno: _____ 11. ¿Existe declaración de una filosofía institucional? 12. ¿Cuáles son sus factores claves de éxito? 13. ¿Su organización ha desarrollado o implementado un sistema de gestión de calidad? 14. ¿Cuáles son sus principales partes interesadas? 15. ¿Con qué frecuencia recibe quejas de sus clientes (calidad y medio ambiente)? 16. ¿Cuáles son las principales autoridades con las que su organización tiene contacto? 		

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 8. (Continuación)

GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

17. ¿Existe una lista de Leyes y Reglamentos que le apliquen a su organización?
18. ¿Su organización posee un permiso ambiental?
19. ¿Conoce sobre regulaciones contra el ruido en la zona?
20. ¿Cómo son eliminados los residuos sólidos domésticos de su organización?
21. ¿Qué equipo es el responsable de los costos de consumo de energía?
22. ¿Existen programas de ahorro de energía en su organización?
23. ¿Los temas relacionados al medio ambiente son importantes para el sector alojamiento?
24. ¿Cómo se diferencia de la competencia al aplicar medidas de protección al medio ambiente?
25. ¿La infraestructura de la organización es acorde con las actividades que lleva a cabo?
26. ¿La Cadena de hoteles tiene una política de calidad y ambiental establecida? ¿Desde cuándo?
27. ¿Las políticas de calidad y ambiental se encuentran escritas?
Si _____ No _____
28. ¿Las políticas de calidad y ambiental son comunicadas al personal?
Si _____ No _____
29. ¿Las políticas de calidad y ambiental son comunicadas al público?
Si _____ No _____
30. ¿Su personal está comprometido con la calidad y medio ambiente?
Si _____ No _____
31. ¿Se han identificado impactos ambientales?
32. ¿Existe una evaluación y vigilancia de los impactos ambientales de su organización?
33. ¿Se toman las medidas necesarias para disminuir o prevenir esos impactos?
34. ¿Existen mecanismos para garantizar que los subcontratistas o proveedores externos apliquen normas de calidad y ambientales acordes a su organización?
35. En caso de adquisición de productos y servicios y comunicaciones con los proveedores, ¿la organización ha considerado la perspectiva del ciclo de vida?
36. ¿Se han establecido objetivos de calidad y ambiente?
37. ¿La organización ha planificado un programa que permita alcanzar estos objetivos?
38. ¿Se revisan periódicamente estos objetivos?
39. ¿La organización ha establecido e implementado un procedimiento que especifica cómo se respondería ante una posible emergencia ambiental y ante accidentes potenciales?
40. ¿Los roles, responsabilidad y autoridad del personal clave que dirige, efectúa y vigila las tareas que tienen una incidencia sobre la calidad y medio ambiente están claramente definidas?
41. ¿Se efectúa una identificación de funciones, actividades y procesos con incidencia sobre el medio ambiente?
42. ¿Se realizan auditorías por personal que posee el conocimiento apropiado del sector de su organización?
43. ¿La organización ha llevado a cabo revisiones por la dirección?
44. ¿La organización reacciona eficazmente ante cualquier no conformidad identificada y mantiene información documentada?
45. ¿La organización realiza mejoras continuas de su sistema de gestión para mejorar su desempeño de calidad y ambiente?

Fuente: Elaboración propia

**APÉNDICE 9. MATRIZ INTEGRAL METODOLÓGICA DE VARIABLES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
POR UTILIZAR EN EL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Unidad de análisis	Muestra	VARIABLES	Método	Técnica	Instrumentos
Segmentos de población		<i>(Qué se investiga)</i>	<i>(Cómo)</i>	<i>(A través de qué)</i>	<i>(Con qué)</i>
Cadena de Hoteles Villa Serena, San Salvador Empleados/ Propietaria	Hotel Villa Serena San Benito, San Salvador: • Presidenta • Recepcionista Diurno • Recepcionista Nocturno • Encargado de mantenimiento • Recamarera • Encargada lavandería • Encargado de área de Desayuno.	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Análisis documental • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación estructurada • Entrevista estructurada • Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista • Lista de Verificación
		Liderazgo			
		Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Verificación
		Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental • Encuesta estructurada 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Verificación • Cuestionario
		Impactos ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental • Observación estructurada 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de verificación
		Información documentada	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Verificación
		Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Análisis documental • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista estructurada • Revisión documental • Observación estructurada 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista • Lista de Verificación
		Riesgos/Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental • Observación estructurada 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de verificación
		Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental • Entrevista estructurada 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Verificación • Guía de entrevista
		Contexto de la organización			

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 10. MATRIZ METODOLÓGICA DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015 GESTIÓN DE Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR						
FORMULACIÓN (PROBLEMA)	SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
				Variables	Medición (indicadores)	
<p>La Cadena de Hoteles Villa Serena ha tenido diferentes iniciativas de Buenas Prácticas orientadas a la búsqueda de la excelencia del servicio y la protección ambiental. Como muestra de los esfuerzos realizados por esta empresa, ha implementado acciones en gestión de calidad y ambiente, sin embargo, estos no han sido mantenidos por períodos sostenidos, llevando a cabo esfuerzos separados, no integrados y esta práctica duplica la inversión de recursos y cuando se realizan cambios de instrumentos en cortos plazos, la organización no se actualiza y no se logra la madurez de los sistemas.</p>	<p>¿Cómo puede el Hotel Villa Serena crear una nueva estructura de gestión integrada para demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental, sistematizando las buenas prácticas que realiza en materia de gestión de calidad y ambiental?</p> <p>1. ¿Qué nivel de cumplimiento presenta el Hotel Villa Serena en cuanto a los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 requisitos legales y otros requisitos del sector?</p> <p>2. ¿Posee la Cadena de Hoteles Villa Serena el liderazgo y personal competente para desempeñar actividades de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental?</p> <p>3. ¿Tiene la Cadena de Hoteles Villa Serena los mecanismos de control, medición y seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente que le permita la mejora continua de un sistema integrado de gestión?</p>	<p>Objetivo general: Diseñar un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015 Gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión ambiental como propuesta para la sistematización de las buenas prácticas implementadas en el Hotel Villa Serena que le permita demostrar la mejora continua de sus procesos y mejora de su desempeño ambiental.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Cadena de Hoteles Villa Serena. 2. Establecer las acciones de liderazgo y competencias requeridas del personal para un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental. 3. Establecer los mecanismos de planificación, control, seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente para la mejora continua del sistema integrado de gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.</p>	<p>Hipótesis general: El diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental permitirá sistematizar las buenas prácticas implementadas en el Hotel Villa Serena, para demostrar la mejora continua de sus procesos y de su desempeño ambiental.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. El liderazgo ejercido por la alta dirección y la competencia del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena inciden en la mejora continua del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental. 2. La planificación, control y seguimiento de los procesos y satisfacción del cliente permitirá la mejora continua en el servicio de la Cadena de Hoteles Villa Serena. 3. Las buenas prácticas aplicadas por la Cadena de Hoteles Villa Serena representan un insumo significativo para la planificación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.</p>	<p>Competencia</p> <p>Liderazgo</p> <p>Procesos</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Impactos ambientales</p> <p>Información documentada</p>	<p>Evaluación del desempeño Evaluación del perfil del puesto % Cumplimiento al Plan de formación</p> <p>Establecimiento de Política y Objetivos del sistema integrado de gestión Realización de Revisión por la Dirección Establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades Matriz de comunicación interna/externa</p> <p>Establecimiento de Mapa de procesos Establecimiento de Fichas de proceso Evaluación y seguimiento de proveedores % Cumplimiento de indicadores de proceso % Cumplimiento Programa de auditoría interna</p> <p>% Satisfacción del cliente</p> <p>% Cumplimiento de indicadores de desempeño ambiental Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales adversos</p> <p>Cumplimiento de la información solicitada en las normas de referencia.</p>	<p>1. Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>2. Enfoque o ruta de la investigación: Enfoque mixto.</p> <p>3. Alcance o tipo de estudio: No experimental</p> <p>4. El método de investigación: Observación, Inductivo y otros.</p> <p>5. Determinación de población y muestra: Hotel Villa Serena sucursal San Benito.</p> <p>6. Niveles de información marco teórico: Primer nivel: NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015. Segundo nivel: Normas nacionales, regionales, revistas profesionales, trabajos de graduación. Tercer nivel: Información propia de la organización</p> <p>7. Fuentes de Información: Primaria: información de campo recopilada en la organización Secundaria: Normas técnicas de referencia, Trabajos de graduación, leyes y reglamentos</p>

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 10. (Continuación)

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015 GESTIÓN DE Y NTS ISO 14001:2015 GESTIÓN AMBIENTAL APLICADO EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA. SAN SALVADOR						
FORMULACIÓN (PROBLEMA)	SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
				Variables	Medición (indicadores)	
	<p>4.¿Los recursos y la información documentada actual de la Cadena de Hoteles Villa Serena son los requeridos para su sistema integrado de gestión?</p> <p>5.¿Ha considerado la Cadena de Hoteles Villa Serena los aspectos ambientales y mecanismos de control en sus servicios, para la mejora de su desempeño ambiental?</p> <p>6.¿La Cadena de Hoteles Villa Serena realiza el análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades que se incluyan posteriormente en la toma de decisiones?</p>	<p>4.Establecer los recursos e información documentada requeridos para la integración de los sistemas de gestión en la Cadena de Hoteles Villa Serena.</p> <p>5.Determinar los aspectos ambientales y mecanismos de control de los servicios de la Cadena de Hoteles Villa Serena para mejora de su desempeño ambiental.</p> <p>6.Establecer una metodología para el análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades requeridos en el sistema integrado de gestión.</p>	<p>4. Los recursos proporcionados e información documentada integrada, facilita el establecimiento del SIG de calidad y ambiental.</p> <p>5. La reducción de los impactos ambientales adversos de los servicios de la Cadena de Hoteles Villa Serena, considerando sus aspectos ambientales significativo mejorará su desempeño.</p> <p>6. El desarrollo del análisis de contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades, facilitará a la CHVS, la integración de sus sistemas de gestión de calidad y ambiental.</p>	<p>Recursos</p> <p>Riesgos y Oportunidades</p> <p>Buenas prácticas</p> <p>Contexto de la organización</p>	<p>Planes de trabajo y presupuesto aprobados % Cumplimiento de planes de trabajo % Cumplimiento de presupuesto % Cumplimiento de plan de mantenimiento</p> <p>Evaluación de riesgos y oportunidades Planificación de acciones para abordar los riesgos y oportunidades %Cumplimiento de Planificación de Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</p> <p>Grado de aporte al sistema integrado de gestión</p> <p>Matriz de análisis de contexto de identificación de partes interesadas pertinentes y seguimiento</p>	<p>8. Técnicas e instrumentos recolección datos: Entrevista estructurada Observación estructurada Revisión documental Revisión de la literatura Lista de Verificación Guía de entrevista Fichas bibliográficas</p> <p>9. Tabulación de datos y análisis: Escrito técnico acompañado de fotografías, cuadros, tablas y representaciones gráficas.</p> <p>10. Respuestas o refutaciones a las hipótesis: Argumentativa.</p> <p>11. Redacción y presentación de resultados: El documento de Trabajo de Graduación (TG-MASIG), se elaborará, de acuerdo con la siguiente estructura: Introducción, Marco Referencial (Capítulo 1), Marco Teórico (Capítulo 2), Diagnóstico y resultados de la investigación (Capítulo 3), Propuesta de investigación (Capítulo 4), Conclusiones y Recomendaciones (Capítulo 5), Referencias bibliográficas, anexos y apéndices.</p>

Fuente: Elaboración propia

**APÉNDICE 11. CUMPLIMIENTO DE NTS ISO 9001:2015,
NTS ISO 14001:2015, NTS 03.44.01:12 Y NORMA SICCS**

Tabla 11-1: Porcentaje de cumplimiento de la norma NTS ISO 9001:2015

Norma NTS ISO 9001:2015		Puntaje máximo	Puntaje Obtenido	% Cumplimiento por Requisito	% Cumplimiento Total por Cláusula
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	2	1	50%	38%
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6	1	17%	
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	16	3	19%	
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	24	13	54%	
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso	28	23	82%	72%
	5.2 Política	14	10	71%	
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	12	6	50%	
6. PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	16	3	19%	27%
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	28	11	39%	
	6.3 Planificación de los cambios	8	0	0%	
7. APOYO	7.1 Recursos	26	19	73%	54%
	7.2 Competencia	8	4	0%	
	7.3 Toma de conciencia	8	4	50%	
	7.4 Comunicación	10	5	50%	
	7.5 Información documentada	26	10	38%	
8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional	18	15	83%	71%
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	10	10	100%	
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	N/A	N/A	N/A	
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	38	17	45%	
	8.5 Producción y provisión del servicio	48	38	79%	
	8.6 Liberación de los productos y servicios	10	10	100%	
	8.7 Control de las salidas no conformes	22	14	64%	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	30	7	23%	11%
	9.2 Auditoría interna	18	0	0%	
	9.3 Revisión por la Dirección	22	1	5%	
10. MEJORA	10.1 Generalidades	8	1	13%	13%
	10.2 No conformidad y acción correctiva	18	3	17%	
	10.3 Mejora continua	4	0	0	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 11. (Continuación)

Tabla 11-2: Porcentaje de cumplimiento de la norma NTS ISO 14001:2015

Norma NTS ISO 14001:2015		Puntaje máximo	Puntaje Obtenido	% Cumplimiento por Requisito	% Cumplimiento Total por Cláusula
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	2	1	50%	18%
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6	1	17%	
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	16	3	19%	
	4.4 Sistema de gestión ambiental	4	0	0%	
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso	20	16	80%	67%
	5.2 Política ambiental	16	11	69%	
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	6	1	17%	
6. PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	44	22	50%	34%
	6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	26	2	8%	
7. APOYO	7.1 Recursos	2	1	50%	36%
	7.2 Competencia	10	4	40%	
	7.3 Toma de conciencia	8	4	50%	
	7.4 Comunicación	24	6	25%	
	7.5 Información documentada	22	9	41%	
8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional	20	8	40%	42%
	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	16	7	44%	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	30	5	17%	8%
	9.2 Auditoría interna	18	0	0%	
	9.3 Revisión por la Dirección	32	1	3%	
10. MEJORA	10.1 Generalidades	2	1	50%	15%
	10.2 No conformidad y acción correctiva	16	2	13%	
	10.3 Mejora continua	2	0	0	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 11. (Continuación)

Tabla 11-3: Porcentaje de cumplimiento de la norma NTS 03.44.12:01

Norma NTS 03.44.01:12		Puntaje máximo	Puntaje Obtenido	% Cumplimiento por Requisito	% Cumplimiento Total por Requisito
4. REQUISITOS DE LA PRESTACION DE SERVICIO	4.1 Reservasiones	16	14	88%	90%
	4.2 Servicio de portería	-	-	N/A	
	4.3 Servicio de equipaje y botones	34	25	74%	
	4.4 Servicio de recepción e información	50	50	100%	
	4.5 Servicio de check out y facturación	8	8	100%	
	4.6 Servicio de teléfono	18	18	100%	
5. INSTALACIONES Y EQUIPO	5.1 Requisitos generales	38	36	95%	91%
	5.2 Instalaciones para empleados	10	1	10%	
	5.3 Habitaciones	44	44	100%	
	5.4 Baños	38	37	97%	
	5.5 Ropa de cama y toallas	12	12	100%	
	5.6 Requisitos de seguridad	20	17	85%	
6. LIMPIEZA	6.1 Limpieza en zonas comunes	14	14	100%	100%
	6.2 Limpieza de sanitarios en zonas comunes	16	16	100%	
	6.3 Limpieza de habitaciones	50	50	100%	
7. LAVANDERÍA	7.1 Lavandería de lencería y toallas	24	24	100%	100%
	7.2 Lavandería de prendas del cliente	6	6	100%	
8. LIMPIEZA DE COMEDORES Y COCINAS	8.1 Personal y condiciones de higiene de cocinas	55	50	100%	100%
	8.2 Tratamiento de desperdicios	14	14	100%	
	8.3 Lavado de menaje y zona de cocina	16	16	100%	
9. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	9. Mantenimiento de instalaciones	8	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 11. (Continuación)

Tabla 11-4: Porcentaje de cumplimiento de la norma SICCS

Norma SICCS		Puntaje máximo	Puntaje Obtenido	% Cumplimiento por módulo	% Cumplimiento Total por módulo
1. MODULO 1 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN DEL SISTEMA	4.1 Requisitos legales	2	1	50%	71.2%
	4.2 Responsabilidad de la dirección	4	2	50%	
	4.3 Sistema de calidad	24	16	67%	
	4.4 Organización y coordinación	8	5	63%	
	4.5 Gestión del talento humano	14	11	79%	
	4.6 Gestión de proveedores	4	2	50%	
	4.7 Comercialización de los servicios	10	10	100%	
	4.8 Seguridad y prevención de riesgos	-	-	N/A	
2. MODULO 2 DE REQUERIMIENTOS: SERVICIOS PRESTADOS	5.1 Recepción	76	72	95%	95.5%
	5.2 Servicio de restaurante	54	50	93%	
	5.3 Aprovechamiento y almacenaje	44	43	97.7%	
	5.4 Limpieza	48	48	100%	
	5.5 Mantenimiento	18	18	100%	
	5.6 Eventos	-	-	N/A	
	5.7 Zona de Colaboradores	4	2	50%	
2. MODULO 3 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN AMBIENTAL	6.1 Planificación y gestión ambiental	8	8	100%	100%
	6.2 Actividades de protección al entorno	6	6	100%	

Fuente: Elaboración propia

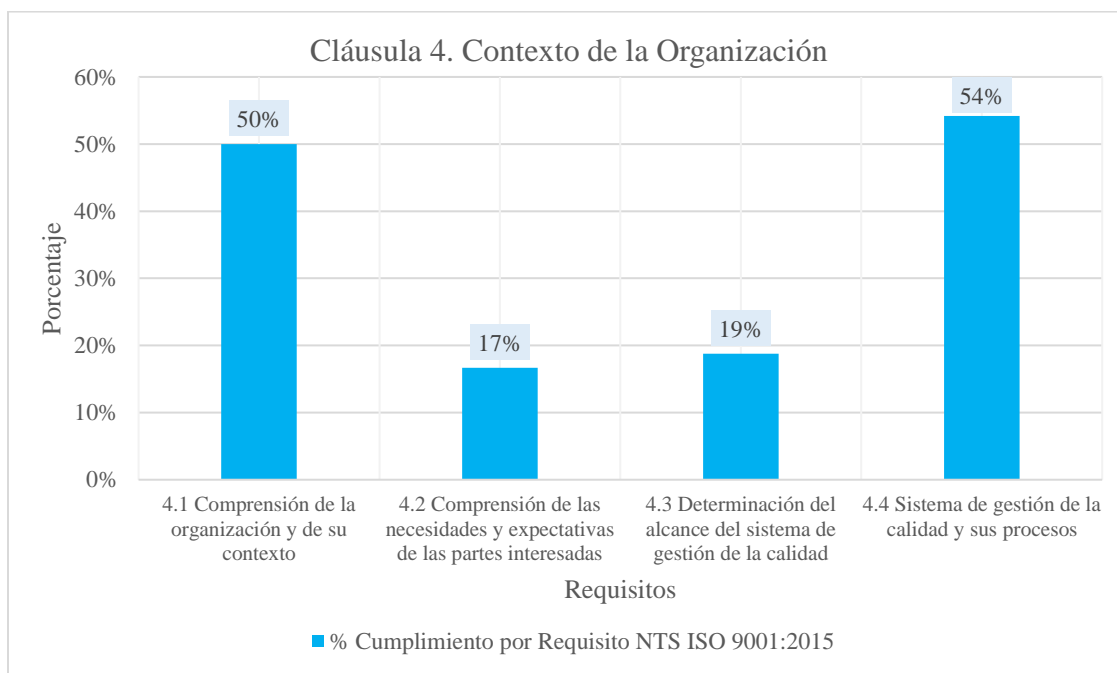
APÉNDICE 12. MACRO Y MICRO VARIABLES RELACIONADAS A LAS NORMAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO14001:2015

Unidad de análisis Segmentos de población	Variables		Indicadores/ Puntos de control/ Fuentes de información (<i>Qué se investiga</i>)	Relación con normas de referencia		Método (<i>Cómo</i>)
	Macro variables	Micro variables		NTS ISO 9001:2015		
				NTS ISO 14001:2015		
Cadena de Hoteles Villa Serena, San Salvador Empleados/ Propietaria	Mejora Continua	Competencia	Evaluación del desempeño Evaluación del perfil del puesto % Cumplimiento Plan de formación	7.2 Competencia	7.2 Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Análisis documental • Observación
		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de Política y Objetivos del sistema integrado de gestión • Realización de Revisión por la Dirección • Establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades • Matriz de comunicación interna/externa • % Cumplimiento de indicadores de gestión 	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos c) 5. Liderazgo 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.4 Comunicación 9.3 Revisión por la Dirección	5. Liderazgo 6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos 7.4 Comunicación 9.1.1 Generalidades c) 9.3 Revisión por la Dirección	
		Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de Mapa de procesos • Establecimiento de Fichas de proceso • Evaluación y seguimiento de proveedores • % Cumplimiento de indicadores de proceso • % Cumplimiento Programa de auditoría interna 	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 9.1.3 Análisis y evaluación f) 9.2 Auditoría interna 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección c)-7)	4.4 Sistema de gestión ambiental 6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales e) 8.1 Planificación y control operacional 9.1.1 Generalidades c) 9.2.2 Programa de auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental
		Satisfacción del cliente	• % Satisfacción del cliente	5.1.2 Enfoque al cliente 8.2.1 Comunicación con el cliente c) 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación b) 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección c)-1)	9.3 Revisión por la dirección f)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Encuesta
	Mejora de desempeño Ambiental	Impactos ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • % Cumplimiento de indicadores de desempeño ambiental • Planificación de acciones para prevenir impactos ambientales adversos 	---	6.1.2 Aspectos ambientales 6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales e)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Observación
	Integración de Sistemas de gestión	Información documentada	• Cumplimiento de la información solicitada en las normas de referencia.	7.5 Información documentada	7.5 Información documentada	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental
		Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de trabajo y presupuesto aprobados. • % Cumplimiento de planes de trabajo • % Cumplimiento de presupuesto • % Cumplimiento de plan de mantenimiento 	5.1.1 Generalidades e) 7.1 Recursos 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección c)	5.1 Liderazgo y compromiso d) y f) 7.1 Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Análisis documental • Observación
		Riesgos/ Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de riesgos y oportunidades. • Planificación de acciones para abordar los riesgos y oportunidades. • % Cumplimiento de Planificación de Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. 	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 9.1.3 Análisis y evaluación e) 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección e)	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección b)-4)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Observación
		Buenas prácticas	• Grado de aporte al sistema integrado de gestión	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8 Operación	4.4 Sistema de gestión ambiental 8 Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Entrevista
		Contexto de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de análisis de contexto. • Matriz de identificación de partes interesadas pertinentes y seguimiento. 	4 Contexto de la organización	4 Contexto de la organización	

Fuente: Elaboración propia

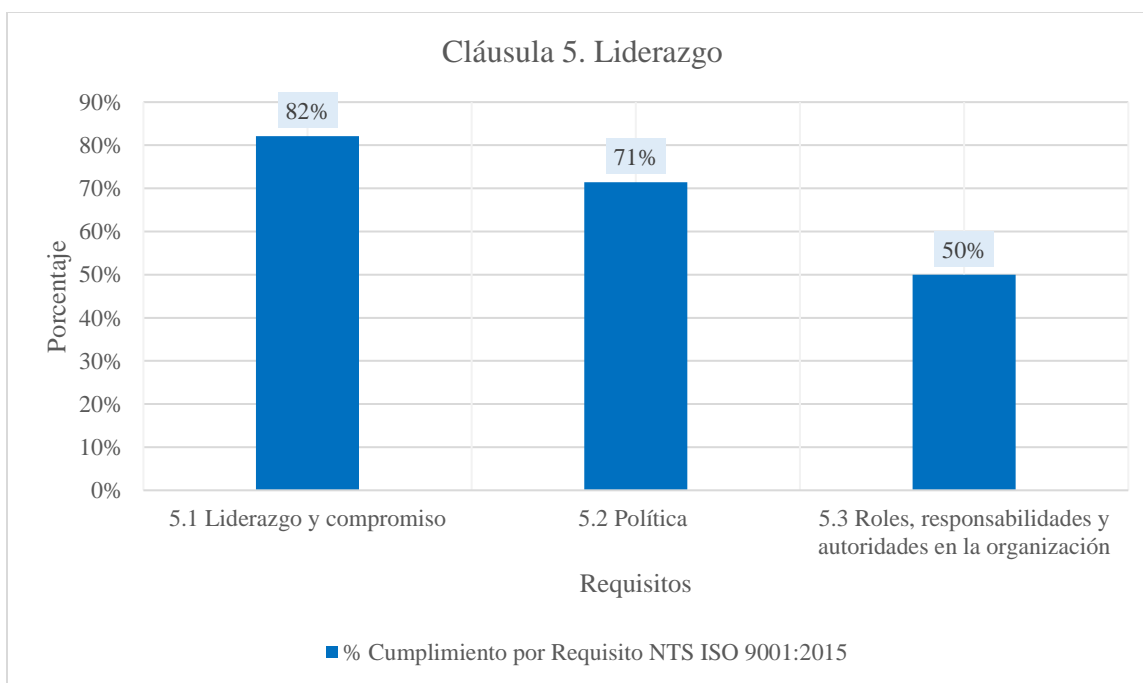
APÉNDICE 13. GRÁFICOS DE RESULTADOS

Gráfico 1. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 4 NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

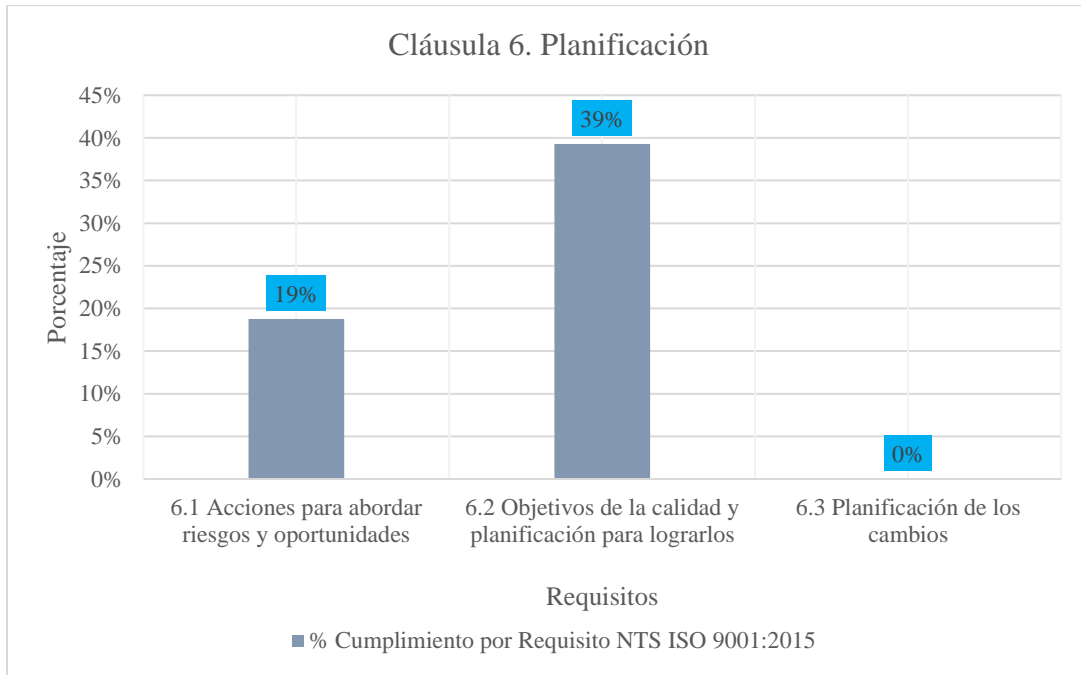
Gráfico 2. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 5 NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

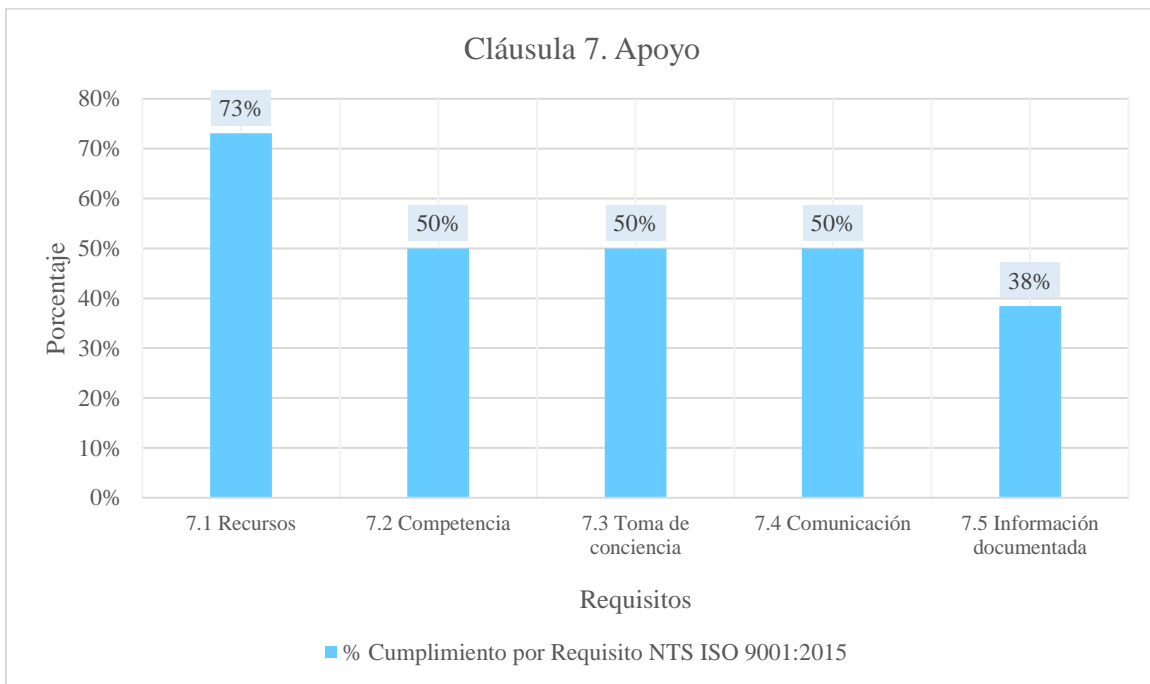
APÉNDICE 13. (Continuación)

Gráfico 3. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 6 NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

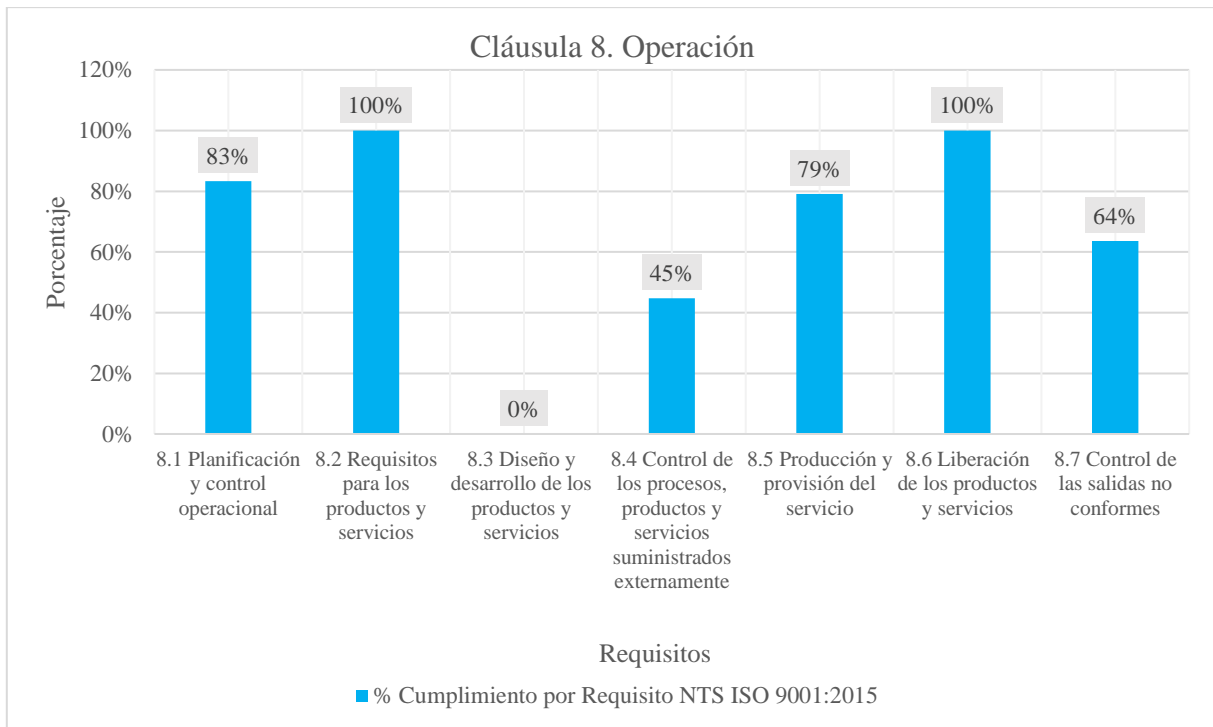
Gráfico 4. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 7 NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

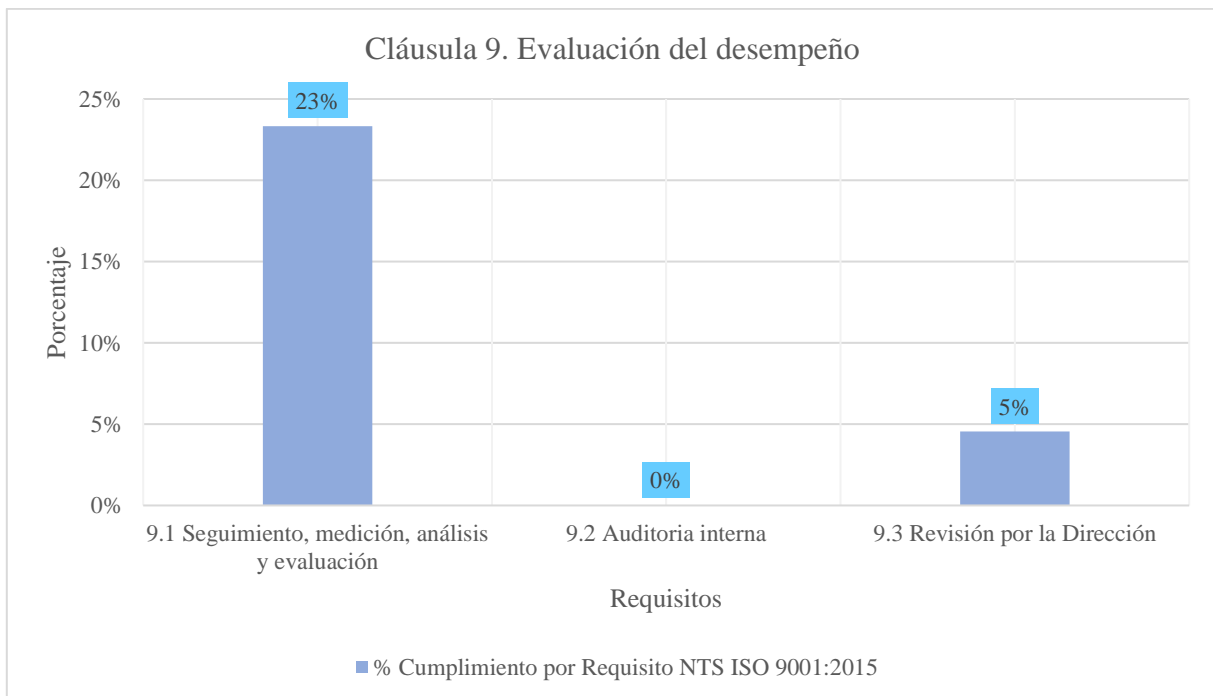
APÉNDICE 13. (Continuación)

Gráfico 5. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 8 NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

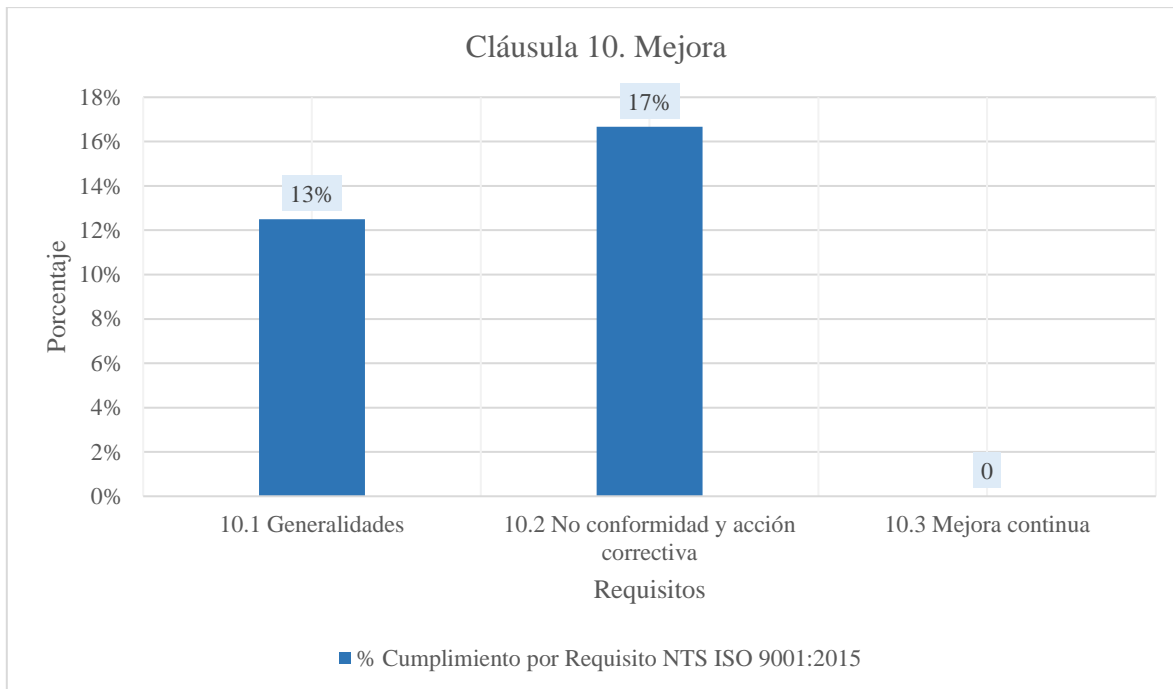
Gráfico 6. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 9 NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

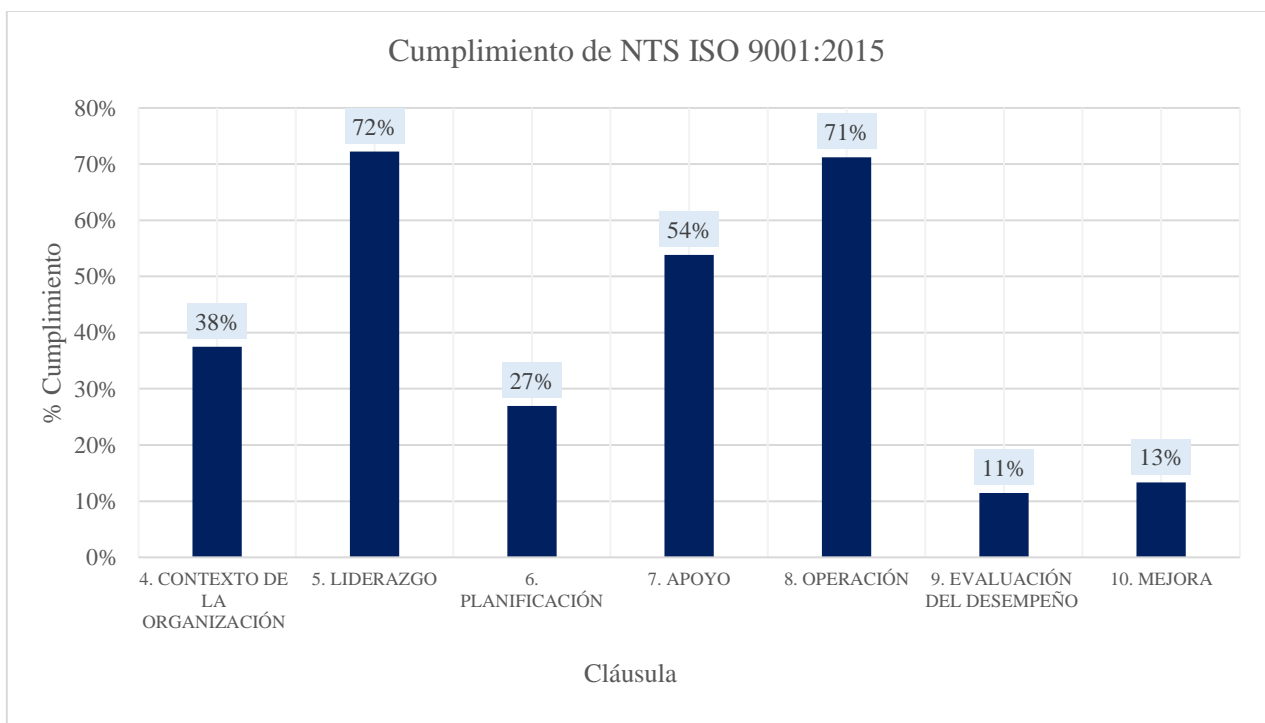
APÉNDICE 13. (Continuación)

Gráfico 7. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 10 NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

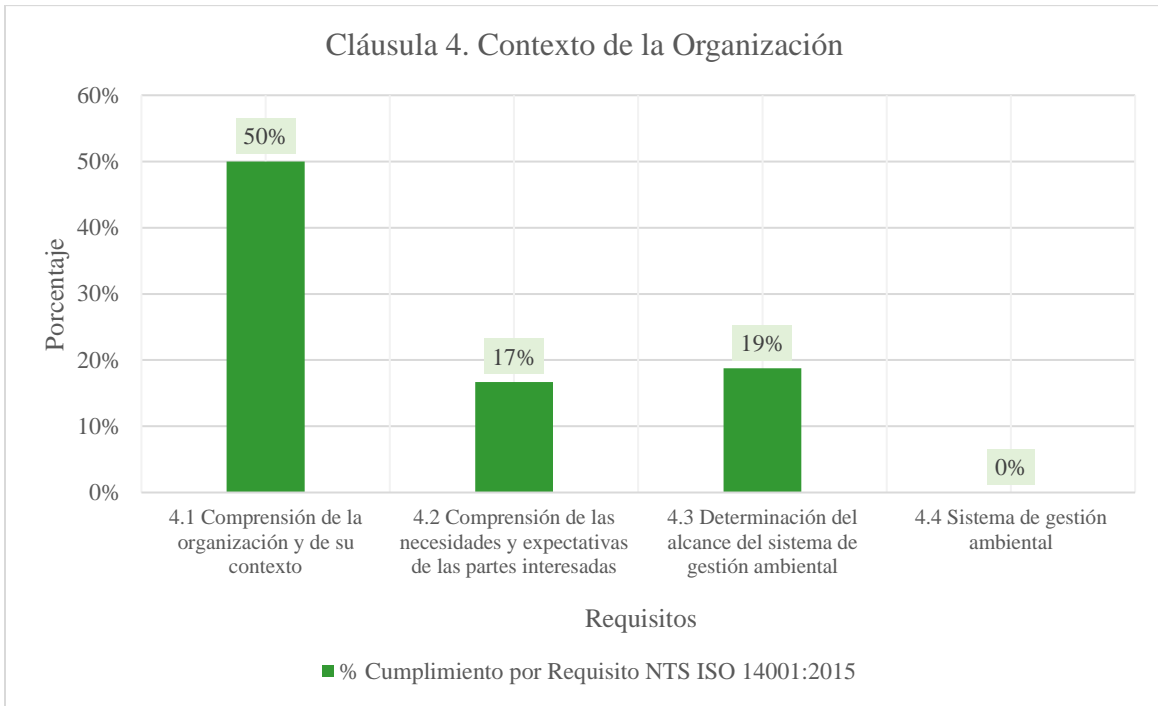
Gráfico 8. Porcentajes de cumplimiento comparativo entre cláusulas NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

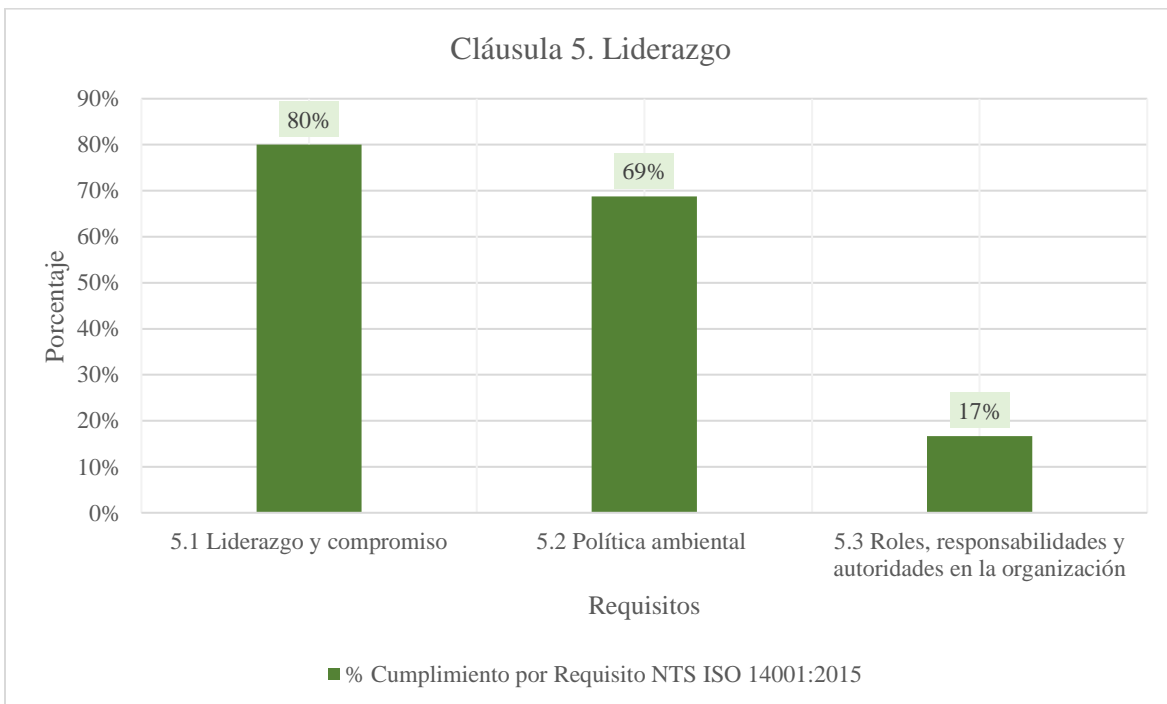
APÉNDICE 13. (Continuación)

Gráfico 9. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 4 NTS ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

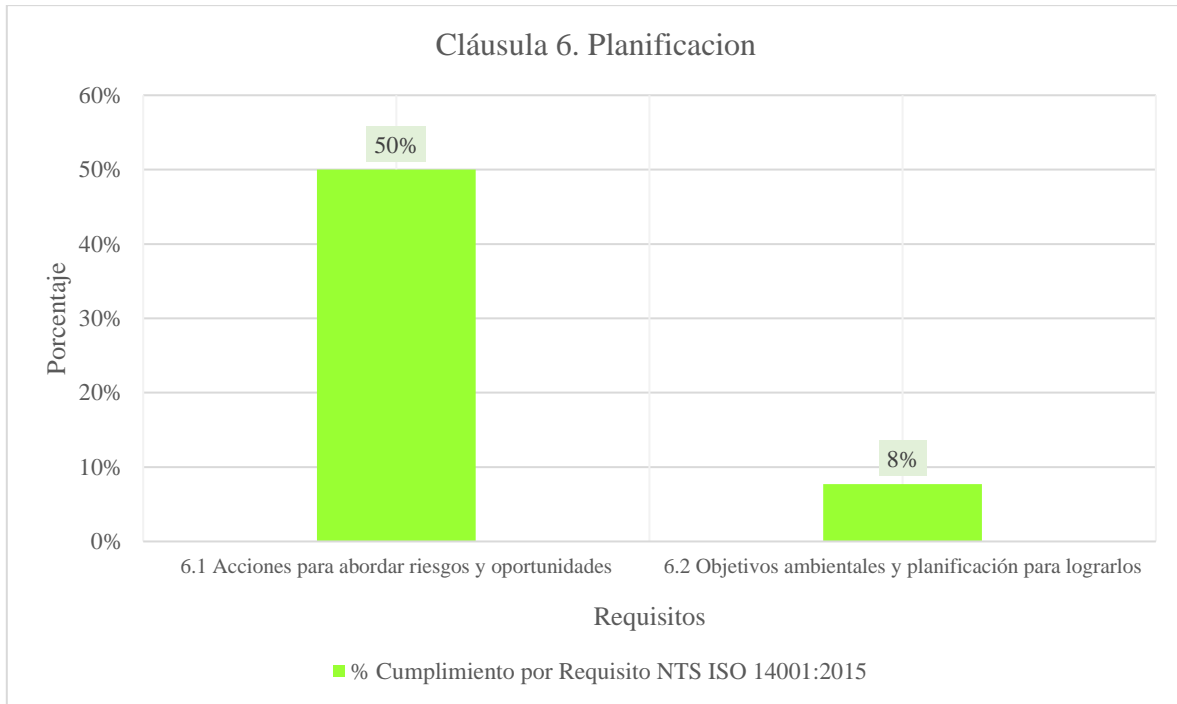
Gráfico 10. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 5 NTS ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

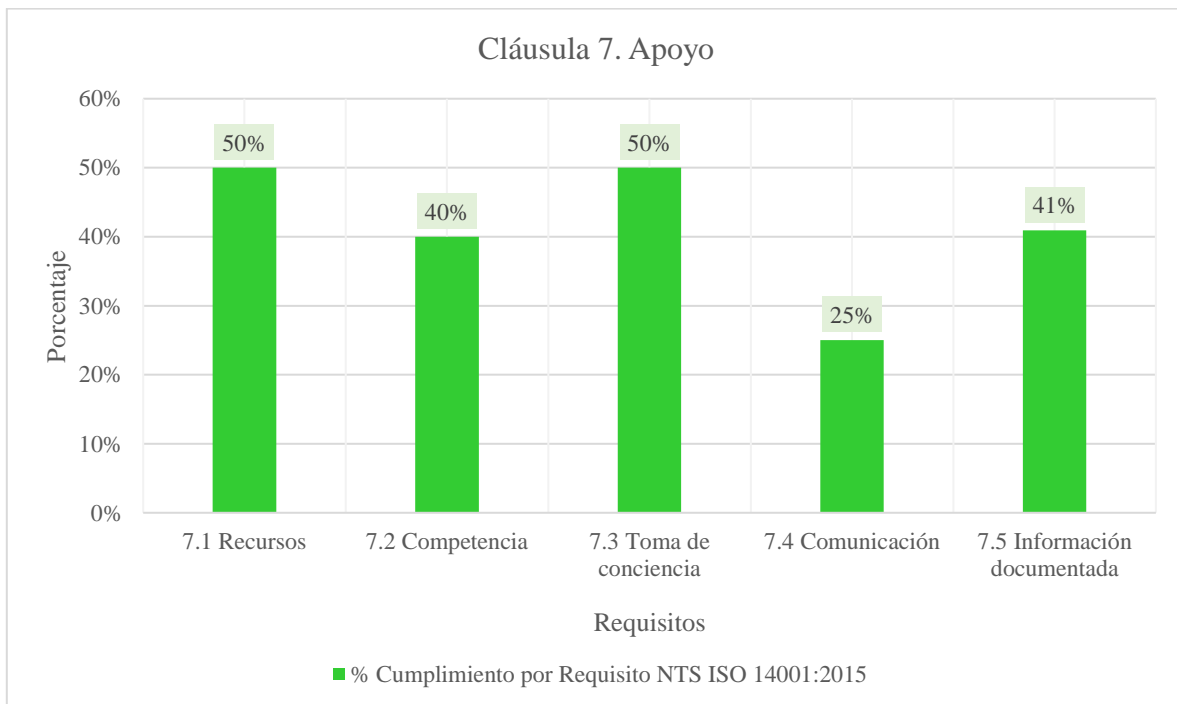
APÉNDICE 13. (Continuación)

Gráfico 11. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 6 NTS ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

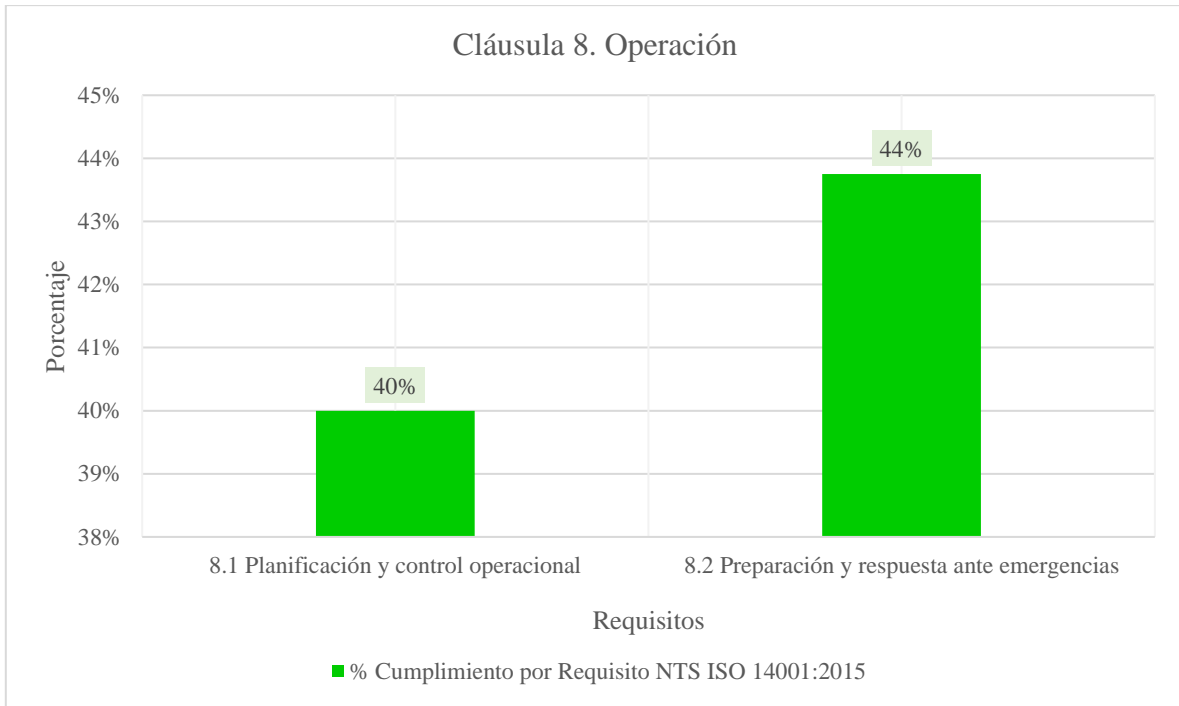
Gráfico 12. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 7 NTS ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

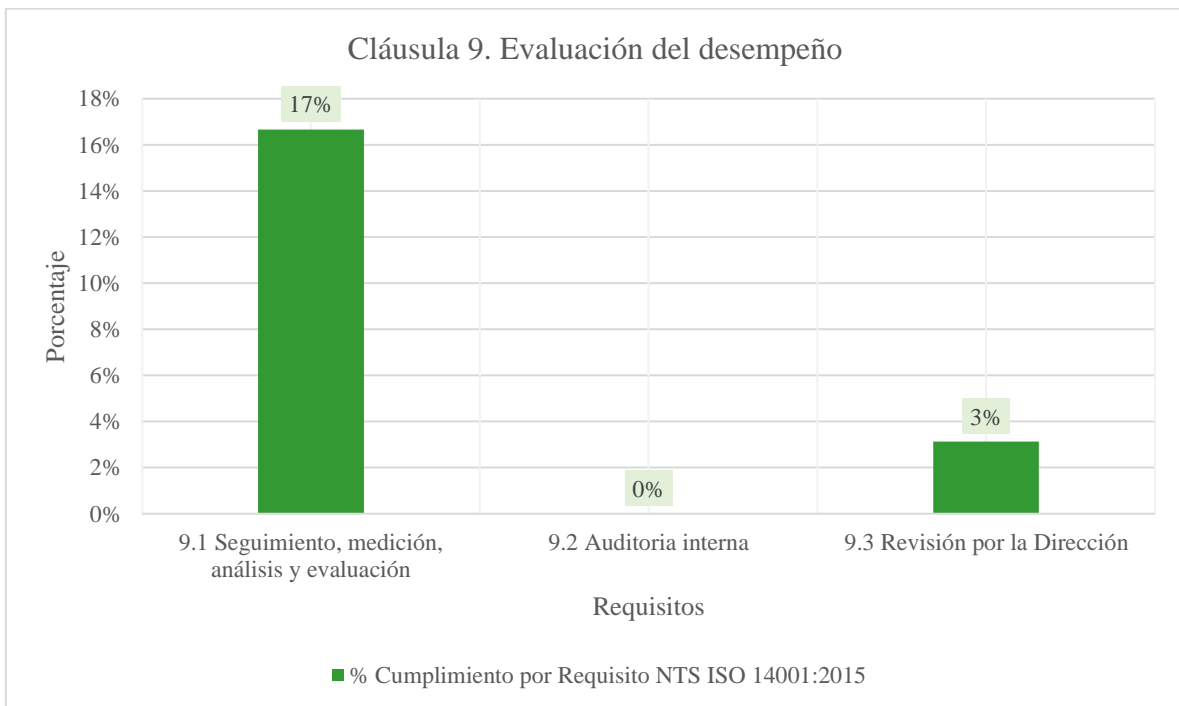
APÉNDICE 13. (Continuación)

Gráfico 13. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 8 NTS ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

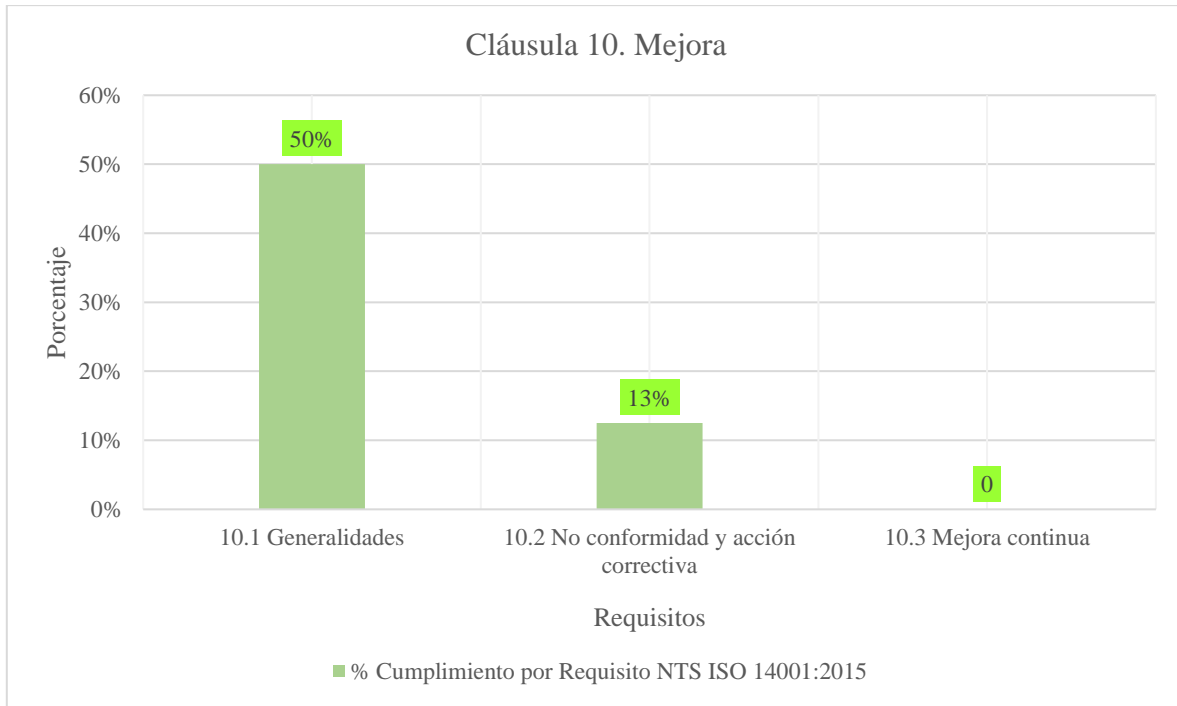
Gráfico 14. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 9 NTS ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

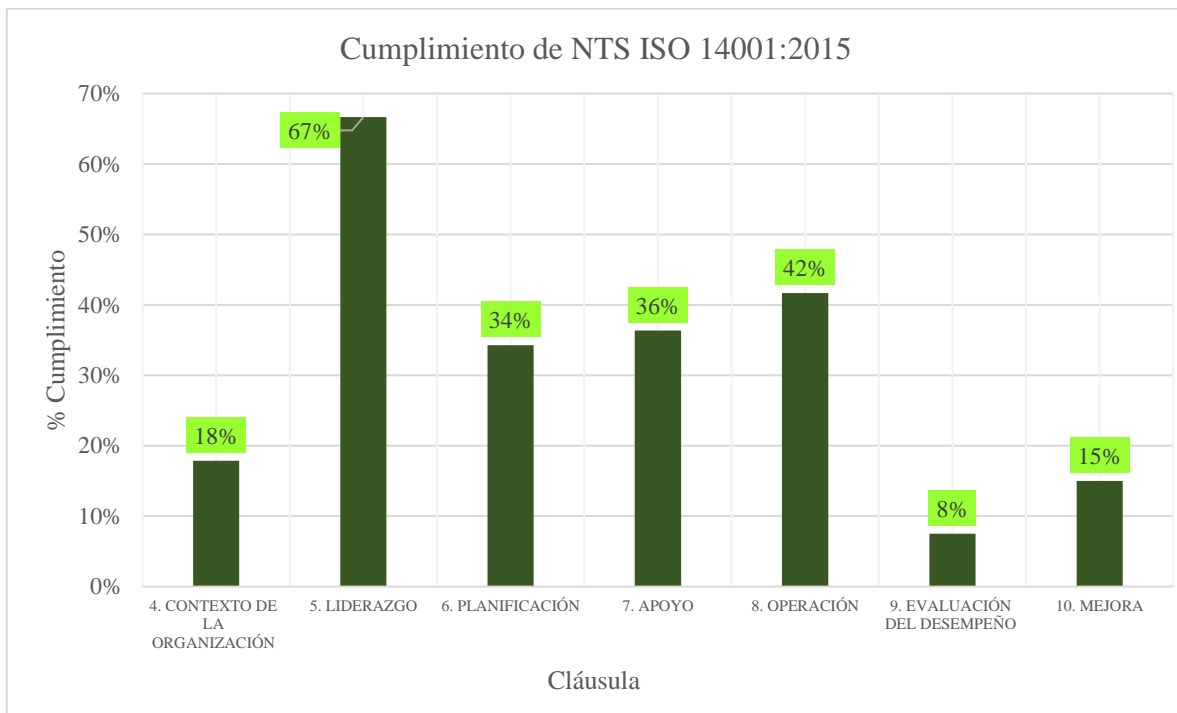
APÉNDICE 13. (Continuación)

Gráfico 15. Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 10 NTS ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16. Porcentajes de cumplimiento comparativo entre cláusulas NTS ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 14. RESULTADO DEL ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Tabla 14-1 Identificación del análisis de partes interesadas pertinentes

No.	PARTES INTERESADAS		REQUISITOS/ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IMPACTO O INFLUENCIA (CAPACIDAD DE AFECTAR A LA ORGANIZACIÓN)				Mecanismo de Seguimiento	Nos Afecta o afectamos		Parte interesada pertinente	
	Grupos	Subgrupos		Estratégico	Servicio	Regulación	Proceso Organizacional		Si	No	Si	No
1	Proveedores/ Contratistas	Mantenimiento de equipos	-Pago según lo pactado -Cumplimiento de contratos -Especificaciones claras en compras en cuanto a requisitos ambientales y de calidad -Adquisiciones periódicas de productos y servicios de acuerdo con categoría de proveedor -Tiempo de entrega		x		x	Evaluación de proveedores Facturación Cotizaciones Contratos	x		x	
		Insumos de limpieza			x				x			
		Alimentos			x	x			x			
		Lencería			x				x			
		Servicio de internet			x				x			
		Amenidades			x				x			
		Servicio de habitaciones en caso de sobreventa			x				x			
2	Empleados	Recepcionistas	- Equipo de oficina funcional y suficiente - Tecnologías de la información (internet, software actualizado, correo electrónico) -Procedimiento e instrucciones claros - Formación para realizar su trabajo -Prestaciones laborales	x	x		x	Evaluación de desempeño Plan de formación Bitácora de incidentes	x		x	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 14. (Continuación)

Tabla 14-1 Identificación del análisis de partes interesadas pertinentes

No.	PARTES INTERESADAS		REQUISITOS/ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IMPACTO O INFLUENCIA (CAPACIDAD DE AFECTAR A LA ORGANIZACIÓN)				Mecanismo de Seguimiento	Nos Afecta o afectamos		Parte interesada pertinente	
	Grupos	Subgrupos		Estratégico	Servicio	Regulación	Proceso Organizacional		Si	No	Si	No
2	Empleados	Camareras	-Insumos de limpieza adecuados -Cantidades suficientes de productos de limpieza y lencería -Procedimiento e instrucciones claros - Formación para realizar su trabajo -Prestaciones laborales	x	x		x	Evaluación de desempeño Plan de formación	x		x	
		Personal de cocina	-Cantidades suficientes para preparar desayunos -Equipo de cocina en buen estado -Procedimiento e instrucciones claros - Formación para realizar su trabajo -Prestaciones laborales	x	x		x	Evaluación de desempeño Plan de formación	x		x	
		Encargado de mantenimiento	-Herramientas de trabajo disponibles -Reporte oportuno de actividades de mantenimiento correctivo -Plan de mantenimiento preventivo aprobado -Procedimiento e instrucciones claros - Formación para realizar su trabajo -Prestaciones laborales	x	x		x	Evaluación de desempeño Plan de formación Bitácora de incidentes Bitácora de mantenimiento Plan de mantenimiento preventivo y correctivo	x		x	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 14. (Continuación)

Tabla 14-1 Identificación del análisis de partes interesadas pertinentes

No.	PARTES INTERESADAS		REQUISITOS/ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IMPACTO O INFLUENCIA (CAPACIDAD DE AFECTAR A LA ORGANIZACIÓN)				Mecanismo de Seguimiento	Nos Afecta o afectamos		Parte interesada pertinente	
	Grupos	Subgrupos		Estratégico	Servicio	Regulación	Proceso Organizacional		Si	No	Si	No
3	Comunidad	Residencias y oficinas de los alrededores	- Protección al medio ambiente - Cumplimiento de la ordenanza municipal con respecto al ruido - Tratamiento de residuos sólidos según normativa	x		x		Bitácora de incidentes Seguimiento a quejas	x		x	
		ONG's	-Cumplimiento de requisitos medioambientales -Cumplimiento de requisitos especificados entre ambas partes.	x			x	Informes	x		x	
4	Usuarios	Huéspedes	-Atención al cliente de calidad - Cumplimiento de requisitos de limpieza, accesibilidad, tranquilidad y otros promocionados -Condiciones de pago claras y según acordado - Precios accesibles -Confidencialidad de datos personales	X	x		x	Evaluación de satisfacción del cliente Seguimiento a quejas	x		x	
		Visitantes	- Atención oportuna y eficaz de la situación particular de su visita - Calidad en la atención al cliente		x		x	Bitácora de incidentes Seguimiento a quejas	x			x

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 14. (Continuación)

Tabla 14-1 Identificación del análisis de partes interesadas pertinentes

No.	PARTES INTERESADAS		REQUISITOS/ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IMPACTO O INFLUENCIA (CAPACIDAD DE AFECTAR A LA ORGANIZACIÓN)				Mecanismo de Seguimiento	Nos Afecta o afectamos		Parte interesada pertinente	
	Grupos	Subgrupos		Estratégico	Servicio	Regulación	Proceso Organizacional		Si	No	Si	No
5	Accionistas	Junta Directiva	-Cumplimiento de metas, planes, proyectos y compromisos financieros bancarios -Información actualizada para la toma de decisiones -Información acerca del desempeño de calidad y medio ambiente -Rentabilidad -Marca comercial reconocida	x		x		Balances financieros Estados de resultados Actas de sesiones de juntas directivas	x		x	
6	Gobierno	Ministerio de Turismo CORSATUR	-Registro Nacional de Turismo -Pago de impuesto de turismo	x	x			Inscripción vigente en RNT		x	x	
		Dirección de Migración	Reporte de huéspedes extranjeros		x	x		Reportes de huéspedes extranjeros actualizado		x	x	
		Ministerio de Salud	-Buenas prácticas para la preparación y manipulación de alimentos -Infraestructura para el servicio -Control de Tabaco		x	x		Permiso sanitario vigente Cumplimiento de requisitos legales	x		x	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 14. (Continuación)

Tabla 14-1 Identificación del análisis de partes interesadas pertinentes

No.	PARTES INTERESADAS		REQUISITOS/ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IMPACTO O INFLUENCIA (CAPACIDAD DE AFECTAR A LA ORGANIZACIÓN)				Mecanismo de Seguimiento	Nos Afecta o afectamos		Parte interesada pertinente	
	Grupos	Subgrupos		Estratégico	Servicio	Regulación	Proceso Organizacional		Si	No	Si	No
6	Gobierno	Ministerio de Medio Ambiente	-Autorización de la actividad para reducir impacto ambiental -Manejo de desechos sólidos		x	x		Permiso ambiental o exoneración vigente Cumplimiento de requisitos legales		x	x	
		Ministerio de Hacienda	Pago de impuestos y pago adicional de impuesto turismo		x	x		Solvencia de hacienda		x		x
		Ministerio de Trabajo	Cumplimiento de requisitos legales			x		Prestaciones laborales		x		x
		ANDA	Cumplimiento de requisitos establecidos en normativa			x	x	Aspectos/ impactos ambientales	x		x	
		Alcaldía	- Cumplimiento requisitos establecidos en las ordenanzas municipales para ruido y residuos sólidos - Pago de impuestos municipales			x	x	Solvencia de pagos Aspectos/ impactos ambientales	x		x	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 14. (Continuación)

Para la determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la Cadena de Hoteles Villa Serena y establecer cuales afectarían su capacidad para lograr los resultados previstos en un sistema integrado de gestión, se utilizaron herramientas como FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), análisis PESTLA (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental) y Diamante de Porter.

a) ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO

Se utiliza la herramienta FODA, en sus componentes Fortalezas y Oportunidades con el fin de obtener un diagnóstico.

Tabla 14-2. Fortalezas y Debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: Instalaciones cuentan con equipos con eficiencia energética, calentadores y paneles solares con producción de energía fotovoltaica.	D1: Limitada plantilla de personal para sustituir.
F2: Implementación de buenas prácticas ambientales y de calidad.	D2: No hay experiencia en la implementación de sistema de gestión ambiental, ni sistemas integrados de gestión.
F3: Alta dirección comprometida, con formación y experiencia en sistema de gestión de calidad ISO 9001 y normativa aplicada a hoteles.	D3: Personal sin formación en materia de sistemas de gestión.
F4: Recursos humanos motivados y calificados para el desarrollo de sus funciones. Capacitados en enfoque al cliente y cultura de protección ambiental.	D4: Personal con baja formación académica.
	D5: Página web con datos desactualizados.
F5: Ubicación geográfica estratégica.	D6: No hay control de la documentación vigente.

b) ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO

b.1) Análisis PESTLA

La aplicación de esta herramienta permite a Cadena de Hoteles Villa Serena, identificar diferentes factores del entorno en el que se desempeña. Al ser elementos externos se consideran con desencadenantes de oportunidades y amenazas.

APÉNDICE 14. (Continuación)

Tabla 14-3. Matriz de Análisis PESTLA

FACTOR	Pertinencia para el propósito de CHVS		Determinación de cuestiones externas	
	Alto	Bajo	Amenaza	Oportunidad
FACTOR POLITICO				
POLITICAS GUBERNAMENTALES				
Política de compras gubernamentales		X		X
Política de Turismo		X		X
Plan de Gobierno orientada a fomentar como primer destino de negocios y reuniones de C.A.	X			X
Plan de Gobierno orientada a fomentar el turismo cultural	X			X
Programas de formación en materia de gestión de calidad y gestión ambiental financiadas por INSAFORP	X			X
FACTOR ECONOMICO				
Programas de apoyo de gremial de exportaciones para franquicias	X			X
Programas de apoyo para proyectos de Eficiencia energética	X			X
FACTORES SOCIALES				
Turistas demandantes de servicios con buenas prácticas ambientales	X		X	
Promoción mundial de los ODS (objetivos de desarrollo sostenible)	X			X
FACTORES TECNOLOGICOS				
Utilización de herramientas de ventas on line		X		X
Equipos con Eficiencia energética	X			X
FACTORES LEGALES				
Ley de Turismo		X	X	
Ordenanzas Municipales	X			X
AMBIENTALES				
Fomento de energías renovables	X			X

APÉNDICE 14. (Continuación)

b.2) Matriz Análisis del Diamante de Porter

Las cinco fuerzas de Porter son un modelo de análisis de negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, cualquiera que sea el giro de la empresa.

Tabla 14-4. Matriz Análisis del contexto externo según el diamante de Porter aplicados en Cadena de Hoteles Villa Serena

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Entrada de nuevos competidores	En la zona de San Benito y Salvador del Mundo se están instalando nuevos hoteles
Rivalidad de los competidores	No hay rivalidades significativas con competidores
Servicios sustitutos	Servicio de plataforma online de alquiler de alojamientos (Airbnb)
Poder de negociación de los proveedores	No hay proveedores que representen riesgos para CHVS
Poder de negociación de los clientes	No hay clientes que representen riesgos para CHVS

b.3) Amenazas y Oportunidades

A continuación, se presentan las amenazas y oportunidades identificadas por medio del análisis PESTLA y el análisis del diamante de Porter:

Tabla 14-5. Matriz de Amenazas y Oportunidades

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
A1: Turistas demandantes de servicios con buenas prácticas ambientales.	O1: Plan de Gobierno orientada a fomentar como primer destino de negocios y reuniones de C.A.
	O2: Plan de Gobierno orientada a fomentar el turismo cultural
	O3: Programas de formación en materia de gestión de calidad y gestión ambiental financiadas por INSAFORP
A2: En la zona de San Benito y Salvador del Mundo se están instalando nuevos hoteles.	O4: Programas de apoyo de gremial de exportaciones para franquicias
	O5: Programas de apoyo para proyectos de Eficiencia energética
	O6: Promoción mundial de los ODS (objetivos de desarrollo sostenible)
A3: Servicio de plataforma online de alquiler de alojamientos (Airbnb).	O7: Equipo de eficiencia energética
	O8: Ordenanzas Municipales
	O9: Fomento de energías renovables

APÉNDICE 14. (Continuación)

A continuación, se presentan el mecanismo de selección de los factores relevantes para el SIG, previa a esta selección se aclara la categorización de los factores de la forma siguiente: Ponderación de variables: Se presenta una matriz de pertenencia con fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; les clasifico de acuerdo con la relación directa con el propósito de la cadena hotelera, así como con la capacidad de afectar los resultados previstos de un SIG.

Tabla 14-6. Clasificación de las cuestiones pertinentes

CALIFICACIONES	TRATAMIENTO	RELACIÓN CON EL PROPOSITO DE LA ORGANIZACIÓN	CAPACIDAD DE AFECTAR LOS RESULTADOS PREVISTOS
C	Establecer estrategias/ Dar seguimiento	Alta	Alta
M	Monitorear para ver cómo funciona	Alta	Baja
A	Analizar evolución e impacto	Baja	Alta
D	Descartar, no son pertinentes al SIG	Baja	Baja

Tabla 14-7. Análisis de FODA

FACTORES DEL CONTEXTO INTERNO/ EXTERNO	RELACIÓN CON EL PROPOSITO DE LA ORGANIZACIÓN		CAPACIDAD DE AFECTAR LOS RESULTADOS PREVISTOS		CUESTIONES CONSIDERADAS PERTINENTES
	ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	
FORTALEZAS					
F1: Instalaciones cuentan con equipos con eficiencia energética, calentadores y paneles solares con producción de energía fotovoltaica.	X		X		C
F2: Implementación de buenas prácticas ambientales y de calidad.	X		X		C
F3: Alta dirección comprometida, con formación y experiencia en sistema de gestión de calidad ISO 9001 y normativa aplicada a hoteles.	X		X		C
F4: Recursos humanos motivados y calificados para el desarrollo de sus funciones. Capacitados en enfoque al cliente y cultura de protección ambiental.	X		X		C
F5: Ubicación geográfica estratégica.	X			X	M

APÉNDICE 14. (Continuación)

Tabla 14-7. Análisis de FODA

FACTORES DEL CONTEXTO INTERNO/ EXTERNO	RELACIÓN CON EL PROPOSITO DE LA ORGANIZACIÓN		CAPACIDAD DE AFECTAR LOS RESULTADOS PREVISTOS		CUESTIONES CONSIDERADAS PERTINENTES
	ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	
DEBILIDADES					
D1: Limitada plantilla de personal para sustituir		X	X		A
D2: No hay experiencia en la implementación de sistema de gestión ambiental, ni sistemas integrados de gestión.	X		X		C
D3: Personal sin formación en materia de sistemas de gestión.	X		X		C
D4: Personal con baja formación académica		X	X		A
D5: Página web con datos desactualizados.	X		X		C
D6: No hay control de la documentación vigente	X		X		C
AMENAZAS					
A1: Turistas demandantes de servicios con buenas prácticas ambientales.	X		X		C
A2: En la zona de San Benito y Salvador del Mundo se están instalando nuevos hoteles	X			X	M
A3: Servicio de plataforma online de alquiler de alojamientos (Airbnb).	X		X		C
OPORTUNIDADES					
O1: Plan de Gobierno orientada a fomentar como primer destino de negocios y reuniones de C.A.	X		X		C
O2: Plan de Gobierno orientada a fomentar el turismo cultural	X		X		C
O3: Programas de formación en materia de gestión de calidad y gestión ambiental financiadas por INSAFORP	X		X		C
O4: Programas de apoyo de gremial de exportaciones para franquicias	X		X		C
O5: Programas de apoyo para proyectos de Eficiencia energética	X			X	M
O6: Promoción mundial de los ODS (objetivos de desarrollo sostenible)	X		X		C
O7: Equipo de eficiencia energética	X		X		C
O8: Ordenanzas Municipales	X		X		C
O9: Fomento de energías renovables	X			X	M

APÉNDICE 14. (Continuación)

Como resultado de la Tabla anterior se consideran aquellos con calificación “C”, conocer las cuestiones internas y externas que se considerarían en la determinación del alcance y establecimiento del SIG.

c) **MATRIZ DETERMINACIÓN DE LAS CUESTIONES CONSIDERADAS PERTINENTES**

Dado los resultados obtenidos, se resumen las cuestiones internas y externas relevantes y hace un planteamiento de acción de estas para considerarse en el SIG de Cadena de Hoteles Villa Serena.

Tabla 14-8: *Cuestiones internas y externas de la Cadena de Hoteles Villa Serena*

Cuestiones internas	Cuestiones externas
Utilización de fuentes de energía renovable mediante la instalación de paneles solares.	Incremento en la preferencia de los clientes por servicios hoteleros con enfoque de protección ambiental.
Robusto cumplimiento de los requisitos de las normas específica de calidad de pequeños hoteles.	Aumento en el riesgo de perder clientes de largo plazo por la disponibilidad de habitaciones en Airbnb y nuevos hoteles.
Personal concientizado en la atención al cliente y cultura de protección ambiental y baja experiencia y poca formación en manejo de sistemas integrados de gestión.	Plan de gobierno orientado al fortalecimiento del sector turístico, mediante los objetivos de posicionar al país como primer destino de negocios y promoción del turismo cultural.
Alta Dirección comprometida	Lanzamiento de programa de franquicias por cámara empresarial.
Página web con datos desactualizados	Programas de formación en materia de gestión de calidad y gestión ambiental financiadas por INSAFORP
Escaso control de la documentación de apoyo de los servicios de la cadena hotelera.	Continuar con proyectos de eficiencia energética.
Seguimiento a buenas prácticas ambientales y de calidad aplicadas en la Cadena.	Imagen de hotel Eco-amigable por la aplicación de normativa municipal y aporte a los ODS.

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 15. MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS INTERNOS

PROPUESTOS EN SIG DE CHVS

Tabla 15-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. Para las cláusulas 4 a 6 de NTS ISO 9001: 2015 y NTS 14001:2015.

Requisito exigido en		Información documentada a mantener y conservar/ Otra considerada necesaria	Documentado en	
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015		Código	Nombre
4.3	4.3	Alcance del sistema de gestión	SIG-MI-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena
4.4.2	--	Sistema de gestión y sus procesos	--	Mapa de procesos
			SIG-MI-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena
			SIG-M-02	Manual de procesos y procedimientos
			SIG-M-02-FP	Fichas de Caracterización de Procesos
--	--	Comprensión de la organización y su contexto/ Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	SIG-I-PR-01	Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas.
			SIG-I-PR-01-F01	Matriz de Partes Interesadas Pertinentes del SIG
			SIG-I-PR-01-F02	Matriz análisis de fortalezas y debilidades
			SIG-I-PR-01-F03	Matriz de análisis PESTLA
			SIG-I-PR-01-F04	Matriz de análisis Diamante de Porter
			SIG-I-PR-01-F05	Matriz resumen amenazas y oportunidades
5.2.2	5.2	Política	SIG-P-01	Política del SIG
			SIG-MI-MA-01	Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
--	--	Roles, responsabilidades y autoridad en la organización	SIG-M-01	Manual de Organización de CHVS
			SIG-M-01-F-01	Fichas de Perfiles de Puestos
--	6.1.2	Aspectos ambientales	SIG-MI-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena
			SIG-GA-PR-02	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos
			SIG-GA-PR-02-F01	Matriz de aspectos e impactos ambientales
			SIG-GA-PR-02-F02	Resumen de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos
			SIG-GA-PR-02-F03	Programas de Gestión Ambiental
--	6.1.3	Requisitos legales	SIG-GA-PR-03	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos
			SIG-GA-PR-03-F01	Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos
6.2.1	6.2.1	Objetivos de la calidad/ambientales	SIG-MI-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena
			SIG-MI-MA-01	Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
--	--	Planificación de los cambios	SIG-MI-MA-02	Matriz Planificación de cambios del Sistema Integrado de Gestión.

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 15. (Continuación)

Tabla 15-2: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. Para la cláusula 7 de NTS ISO 9001: 2015 y NTS 14001:2015.

Requisito exigido en		Información documentada a mantener y conservar/ Otra considerada necesaria	Documentado en	
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015		Código	Nombre
7.1.5.1	--	Recursos de seguimiento y medición	SIG-I-PR-16-F01	Lista de chequeo de limpieza de habitaciones
			SIG-I-PR-17-F01	Lista de chequeo limpieza de áreas comunes
			SIG-I-PR-17-F02	Lista de chequeo limpieza de baños
			SIG-I-PR-18-F01	Lista de chequeo limpieza de cocina
7.2	7.2	Competencias	SIG-I-PR-04	Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal
			SIG-I-04-F01	Solicitud de Ingreso a CHVS
			SIG-I-04-F02	Evaluación del perfil del postulante
			SIG-I-PR-05	Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia
			SIG-I-PR-05-F01	Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS
			SIG-I-PR-05-F02	Listado de Asistencia
			SIG-I-PR-05-F03	Evaluación de Actividad de Formación/sensibilización.
			SIG-I-PR-05-F04	Evaluación de la eficacia de la formación y toma de conciencia
--	7.4.1	Comunicaciones	SIG-I-PR-08	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
			SIG-I-PR-08-F01	Matriz de comunicaciones internas y externas
--	--	Ambiente para la operación de los procesos	SIG-GC-IT-01	Instructivo de mantenimiento y limpieza de instalaciones para empleados
--	--	Infraestructura	SIG-I-PR-06	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos
			SIG-I-PR-06-F01	Programa de Mantenimiento Preventivo Interno Anual de CHVS
			SIG-I-PR-06-F02	Programa de Mantenimiento Preventivo Externo Anual de CHVS
			SIG-I-PR-06-F03	Bitácora de mantenimiento
			SIG-I-PR-07	Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de Infraestructura y Equipos
			SIG-I-PR-07-F01	Ficha de control de mantenimiento correctivo
--	--	Información documentada	SIG-I-PR-09	Procedimiento de Control de Información Documentada del SIG
			SIG-I-PR-09-F01	Lista de control de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión
			SIG-I-PR-09-F02	Lista de control de registros del Sistema Integrado de Gestión.
			SIG-I-PR-09-F03	Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión.
			SIG-I-PR-09-F04	Control de distribución de documentos.
			SIG-I-PR-09-F05	Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión.

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 15. (Continuación)

Tabla 15-2: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. Para las cláusulas 8.1 a 8.5 de NTS ISO 9001: 2015 y NTS 14001:2015.

Requisito exigido en		Información documentada a mantener y conservar/ Otra considerada necesaria	Documentado en	
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015		Código	Nombre
8.1	8.1 8.1 c)	Planificación y control operacional	SIG-MI-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena
			SIG-M-02	Manual de procesos y procedimientos
			--	Plan Anual Operativo Cadena de Hoteles Villa Serena
			SIG-I-PR-22	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas
--	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	SIG-GA-PR-20	Procedimiento de Respuesta ante Emergencias
			SIG-GA-PR-20-F01	Programa anual de simulacros
			SIG-GA-PR-20-F02	Evaluación de simulacros
			SIG-GA-PR-20-F03	Informe de Emergencia ambiental
8.2.3.2	--	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	SIG-GA-PR-20-F04	Informe de Incidente ambiental
			SIG-GC-PR-10	Procedimiento de Reservaciones y Ventas
			SIG-GC-PR-10-F01	Cotización
			SIG-GC-PR-10-F02	Disponibilidad de habitaciones
			SIG-GC-PR-10-F03	Registro de huéspedes para reservación
			SIG-GC-PR-10-F04	Cuadro de reservación
			SIG-GC-PR-10-F05	Base de datos de clientes
			SIG-GC-PR-11	Procedimiento de Registro de Huéspedes
			SIG-GC-PR-11-F01	Hoja de registro de huéspedes
			SIG-GC-PR-11-F02	Bitácora de incidencias
8.2.4	--	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	SIG-GC-PR-11-F02	Bitácora de incidencias
8.4.1	--	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	SIG-I-PR-21	Procedimiento de Compras
			SIG-I-PR-21-F01	Plan Anual de Compras
			SIG-I-PR-21-F02	Solicitud de Compras
			SIG-I-PR-21-F03	Inventario de Insumos CHVS
			SIG-GC-IT-08	Instrucciones de almacenamiento
			SIG-GC-IT-09	Instructivo de limpieza de almacén
			SIG-I-PR-22	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas
			SIG-I-PR-22-F01	Listado de proveedores y contratistas seleccionados
			SIG-I-PR-22-F02	Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas.
SIG-I-PR-22-F03	Listado de Proveedores y contratistas de la CHVS aprobados			
8.5.1	--	Control de la producción y de la provisión del servicio	SIG-M-02-FP	Fichas de Caracterización de Procesos
8.5.2	--	Identificación y trazabilidad	SIG-GC-PR-11-F01	Hoja de registro de huéspedes
			SIG-GC-PR-12-F01	Hoja de salida de huésped
8.5.3	--	Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos	SIG-GC-PR-10-F05	Base de datos de clientes
			SIG-GC-PR-11-F01	Hoja de registro de huéspedes
			SIG-GC-PR-14	Procedimiento de Control de Propiedad del Cliente
			SIG-GC-PR-14-F01	Control de resguardo de equipaje
8.5.6	--	Control de los cambios	SIG-GC-PR-11-F01	Hoja de registro de huéspedes
			SIG-GC-PR-11-F02	Bitácora de incidencias

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 15. (Continuación)

Tabla 15-3: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. Para las cláusulas 8.6 a 9 de NTS ISO 9001: 2015 y NTS 14001:2015.

Requisito exigido en		Información documentada a mantener y conservar/ Otra considerada necesaria	Documentado en	
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015		Código	Nombre
8.6	--	Liberación de los productos y servicios	SIG-I-PR-16-F01	Lista de chequeo de limpieza de habitaciones
8.7.2	--	Control de las salidas no conformes	SIG-I-PR-28	Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas
			SIG-I-PR-28-F01	Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas.
			SIG-I-PR-28-F02	Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.
--	--	Producción y provisión del servicio	SIG-GC-IT-02	Instrucción para el servicio de recepción e información
			SIG-GC-IT-03	Instrucción para el servicio de equipaje y botones
			SIG-GC-IT-04	Instrucción Servicio de Teléfono
			SIG-GC-PR-12	Procedimiento de Facturación
			SIG-I-PR-13	Procedimiento de Uso de Habitaciones
			SIG-I-PR-15	Procedimiento de Servicio de Desayuno
			SIG-GC-IT-05	Instructivo de condiciones de higiene del personal de cocina
			SIG-I-PR-16	Procedimiento de Limpieza de Habitaciones
			SIG-I-PR-17	Procedimiento de Limpieza de Áreas Comunes
			SIG-I-PR-17-F01	Plan de limpieza de áreas comunes
			SIG-I-PR-18	Procedimiento de Limpieza de Cocina
			SIG-I-PR-19	Procedimiento de Lavandería
			SIG-GC-IT-06	Instrucción de montaje de camas
			SIG-GC-IT-07	Instructivo de control ambiental
			SIG-GC-PR-24	Procedimiento de Gestión de Soporte TIC's de CHVS
			SIG-GC-PR-24-F01	Solicitud de Servicio
			SIG-GC-PR-24-F02	Reporte de incidentes
			SIG-GC-PR-24-F03	Informe de Mantenimiento página web
SIG-GC-PR-24-F04	Programa y Control de Backup			
SIG-GC-PR-25	Procedimiento de Gestión de Seguridad de la Información			
SIG-GC-PR-25-F01	Inventario de Activos de Información			
SIG-GC-PR-26	Procedimiento de Gestión Contable			
SIG-GC-PR-26-F01	Informe de Estados de Resultados para la Alta Dirección			
9.1.1	9.1.1	Evaluación del desempeño	--	Seguimiento de planes y programas
-	9.1.2	Evaluación del cumplimiento	SIG-GA-PR-03	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales
			SIG-GA-PR-03-F01	Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos
9.2.2	9.2.2	Auditoría interna	SIG-I-PR-27	Procedimiento de Auditoría Interna
			SIG-I-PR-27-F01	Programa de Auditorías Internas
			SIG-I-PR-27-F02	Plan de Auditoría interna
			SIG-I-PR-27-F03	Plan de visita
			SIG-I-PR-27-F04	Lista de verificación
			SIG-I-PR-27-F05	Informe de auditoría
SIG-I-PR-27-F06	Evaluación de desempeño del auditor			
9.3.3	9.3	Salidas de la revisión por la dirección	SIG-I-PR-29	Procedimiento de Revisiones por la Dirección
			SIG-I-PR-29-F01	Informe de Revisión por la Dirección
			SIG-I-PR-29-F02	Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 15. (Continuación)

Tabla 15-4: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. Para la cláusula 10 de NTS ISO 9001:2015 y NTS 14001:2015.

Requisito exigido en		Información documentada a mantener y conservar/ Otra considerada necesaria	Documentado en	
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015		Código	Nombre
10.2.2	10.2	No conformidad/Acción correctiva	SIG-I-PR-28	Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas
			SIG-I-PR-28-F01	Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas.
			SIG-I-PR-28-F02	Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.
--	--	Satisfacción del cliente	SIG-GC-PR-23	Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas.
			SIG-GC-PR-23-F01	Encuestas de satisfacción del cliente
			SIG-GC-PR-23-F02	Hoja de sugerencias
			SIG-GC-PR-23-F03	Gestión Quejas
			SIG-GC-PR-23-F04	Cuadro de seguimiento de Quejas

Fuente: Elaboración propia

**APÉNDICE 16. PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS PARA
EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CHVS**

INDICE

No	Nombre del documento	Página
1.	Procedimiento de análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas.....	2
2.	Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales significativos	11
3.	Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos	24
4.	Procedimiento de formación de RRHH y toma de conciencia.....	29
5.	Procedimiento de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos.....	39
6.	Procedimiento de control de la información documentada del SIG.....	46
7.	Procedimiento de limpieza de habitaciones.....	61
8.	Instructivo de montaje de camas.....	67
9.	Procedimiento de respuesta ante emergencias.....	71
10.	Procedimiento de gestión de proveedores y contratistas.....	81
11.	Procedimiento de auditoría interna.....	97
12.	Procedimiento de Revisión por la Dirección.....	111
13.	Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.....	120
14.	Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas.....	127


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL
CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y
DETERMINACIÓN DE CUESTIONES
EXTERNAS E INTERNAS**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	Código: SIG-I-PR-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer la metodología para determinar el análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

2. ALCANCE

Identificar los elementos del contexto de la organización y las partes interesadas que afectan o afectamos para el establecimiento de las cuestiones externas o internas que afecten al sistema de gestión integrado.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD


Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

Las responsabilidades para la aplicación de este procedimiento son las siguientes:

- Gerencia General: Revisa y aprueba las partes interesadas pertinentes identificadas y las cuestiones externas e internas identificadas.
- Gestor del SIG: completar la matriz de análisis de las partes interesadas, identificación de requisitos y expectativas, análisis PESTLA, Análisis PESTLA, FODA y Diamante de Porter. Establecer propuesta de cuestiones externas e internas.


4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.


	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	Código: SIG-I-PR-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gerencia General	Identificar las diferentes partes interesadas que se relacionan con la Cadena de Hoteles Villa Serena
02	Gerencia General	Establecer sus requisitos y necesidades y definir si afecta o se le afecta para categorizar como parte interesada pertinente
03	Gestor del SIG	Completar el formato Matriz de Partes Interesadas. Anexo 1
04	Gerencia General	Determinar el análisis de las cuestiones internas de la organización mediante la determinación de sus fortalezas y debilidades.
05	Gestor del SIG	Completar la Matriz Análisis de Fortalezas y Debilidades. Anexo 2.
06	Gerencia General	Identificar las oportunidades y amenazas derivadas de aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales.
07	Gerencia General	Establecer si dichos aspectos son pertinentes para el propósito del SIG de CHVS.
08	Gestor del SIG	Completar el formato Matriz PESTLA. Anexo 3
09	Gerencia General	Determinar la influencia o impacto que tiene la competencia, productos sustitutos o proveedores sobre Cadena de Hoteles Villa Serena,
10	Gestor del SIG	Completar la Matriz Análisis del Diamante de Porter. Anexo 4.
11	Gerencia General	Del análisis de las diferentes matrices identificar las de mayor impacto para la organización.
12	Gestor del SIG	Completar la Matriz Resumen Amenazas y Oportunidades. Anexo 5.

	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	Código: SIG-I-PR-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nº Paso	Responsable	Descripción
13	Gerencia General	Evaluar los factores y categorizarlos según su relación con el propósito de la organización y la capacidad de afectar los resultados previstos.
14	Gestor del SIG	Completar la Matriz DAFO. Anexo 6.
15	Gerencia General	Analizar las cuestiones externas e internas pertinentes, evaluando la posibilidad de agrupar factores críticos y plantearlos como acciones estratégicas para el SIG
16	Gestor del SIG	Completar la Matriz Resumen de Cuestiones Internas y Externas pertinentes. Anexo 7.


	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	Código: SIG-I-PR-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6. CONTROL DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACION	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-I-PR-01-F01 Matriz de Partes Interesadas	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-01-F02 Matriz Análisis de Fortalezas y Debilidades	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-01-F03 Matriz PESTLA	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-01-F04 Matriz Análisis del Diamante de Porter	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-01-F05 Matriz Resumen Amenazas y Oportunidades	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-01-F06 Matriz DAFO	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-01-F07 Matriz Resumen de Cuestiones Internas y Externas pertinentes	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up

7. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SIG-I-PR-01-F01	Matriz de Partes Interesadas
A2	SIG-I-PR-01-F02	Matriz Análisis de Fortalezas y Debilidades
A3	SIG-I-PR-01-F03	Matriz PESTLA
A4	SIG-I-PR-01-F04	Matriz Análisis del Diamante de Porter
A5	SIG-I-PR-01-F05	Matriz Resumen Amenazas y Oportunidades
A6	SIG-I-PR-01-F06	Matriz DAFO
A7	SIG-I-PR-01-F07	Matriz Resumen de Cuestiones Internas y Externas pertinentes


	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	Código: SIG-I-PR-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

ANEXO 1. Matriz de partes interesadas

No.	PARTES INTERESADAS		REQUISITOS/ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IMPACTO O INFLUENCIA (CAPACIDAD DE AFECTAR A LA ORGANIZACIÓN)				Mecanismo de Seguimiento	Nos Afecta o afectamos		Parte interesada pertinente	
	Grupos	Subgrupos		Estratégico	Servicio	Regulación	Proceso Organizacional		Si	No	Si	No

	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	Código: SIG-I-PR-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


ANEXO 2. Matriz análisis de fortalezas y debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1:	D1:
F2:	D2:
F3:	D3:
F4:	D4:
F5:	D5:
F6:	D6:

ANEXO 3. Matriz PESTLA

FACTORES POLITICOS, ECONOMICOS, TECNOLOGICOS, LEGALES Y AMBIENTALES

FACTOR	Pertinencia para el propósito de CHVS		Determinación de cuestiones externas	
	Alto	Bajo	Amenaza	Oportunidad
FACTOR POLITICO				
FACTOR ECONOMICO				
FACTORES SOCIALES				
FACTORES TECNOLOGICOS				
FACTORES LEGALES				
AMBIENTALES				

	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	Código: SIG-I-PR-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO 4. Matriz análisis del diamante de Porter.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Entrada de nuevos competidores	
Rivalidad de los competidores	
Servicios sustitutos	
Poder de negociación de los proveedores	
Poder de negociación de los clientes	


ANEXO 5. Matriz resumen amenazas y oportunidades

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
A1:	O1:
A2:	O2:
A3:	O3:

ANEXO 6. Matriz DAFO

Selección de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas: Esta matriz define un mecanismo de selección de los factores relevantes para el SIG, categorizándola según su impacto y criticidad, acorde a lo establecido a continuación:

CALIFICACIONES	TRATAMIENTO	RELACIÓN CON EL PROPOSITO DE LA ORGANIZACIÓN	CAPACIDAD DE AFECTAR LOS RESULTADOS PREVISTOS
C	Establecer estrategias/ Dar seguimiento	Alta	Alta
M	Monitorear para ver cómo funciona	Alta	Baja
A	Analizar evolución e impacto	Baja	Alta
D	Descartar, no son pertinentes al SIG	Baja	Baja

	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	Código: SIG-I-PR-01 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

FACTORES DEL CONTEXTO INTERNO/ EXTERNO	RELACIÓN CON EL PROPOSITO DE LA ORGANIZACIÓN		CAPACIDAD DE AFECTAR LOS RESULTADOS PREVISTOS		CUESTIONES CONSIDERADAS PERTINENTES
	ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	
FORTALEZAS					
DEBILIDADES					
AMENAZAS					
OPORTUNIDADES					

Como resultado se consideran aquellos factores con calificación “C”, ya que permitirán generar las diferentes estrategias para consolidar las fortalezas minimizando las debilidades, aprovechando las oportunidades y reduciendo o eliminando las amenazas. Los que serán insumos para las cuestiones externas e internas pertinentes.

ANEXO 7. Matriz cuestiones internas y externas

Cuestiones internas	Cuestiones externas


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES
SIGNIFICATIVOS**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para realizar la identificación de los aspectos ambientales significativos de los procesos declarados en mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

2. ALCANCE

Aplica a las actividades y servicios relacionados al Mapa de procesos del Sistema Interado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS) y considera la perspectiva de ciclo de vida, en las instalaciones de las Sedes Escalón y San Benito.


Se consideran los aspectos ambientales reales y potenciales de las actividades presentes y futuras en condiciones de operación normal, anormal y de emergencia y la normativa ambiental vigente. Este procedimiento se aplica a:

- Identificación inicial de los aspectos e impactos ambientales.
- Definición, revisión y actualización de aspectos ambientales e impactos ambientales significativos.
- Identificación de aspectos e impactos ambientales de nuevas actividades o servicios.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:

- Gerencia General: Revisar y aprobar este procedimiento, con el seguimiento a los resultados de la aplicación de este.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear procedimientos y formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar en la identificación de aspectos e impactos ambientales.
- Personal de la Cadena: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento para identificar y evaluar aspectos e impactos ambientales de sus actividades y servicios.


	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso


5. DEFINICIONES

- **Ambiente:** entorno físico en el cual una organización opera, incluyendo el suelo, agua, aire, tierra, flora, fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Aspecto ambiental:** elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
- **Aspecto ambiental de entrada:** está relacionado al consumo directo o indirecto de un recurso natural y de materia prima o productos cuyo uso daña o potencialmente daña al ambiente. Entre otros pueden ser: uso de clorofluorcarbonos, consumo de papel, energía eléctrica, agua, hidrocarburos y derivados, pinturas y barnices, madera, etc.
- **Aspecto ambiental de salida:** aquellos reales o potenciales que se generan al ejecutar un proceso, subproceso o actividad. Entre otros pueden ser: emisiones de ruido, de gases de combustión, de polvo y material particulado, residuos especiales, contaminación del suelo por residuos sólidos, potencial fuga de gases contaminantes, entre otros.
- **Ciclo de Vida:** Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto o servicio, desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.
- **Desempeño ambiental:** desempeño relacionado con la gestión de aspectos ambientales.
- **Impacto ambiental:** cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- **Sistema de gestión ambiental:** parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades.
- **Magnitud del impacto ambiental:** alcance del daño producido al ambiente.
- **Severidad del impacto ambiental:** grado del daño producido al ambiente.


	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

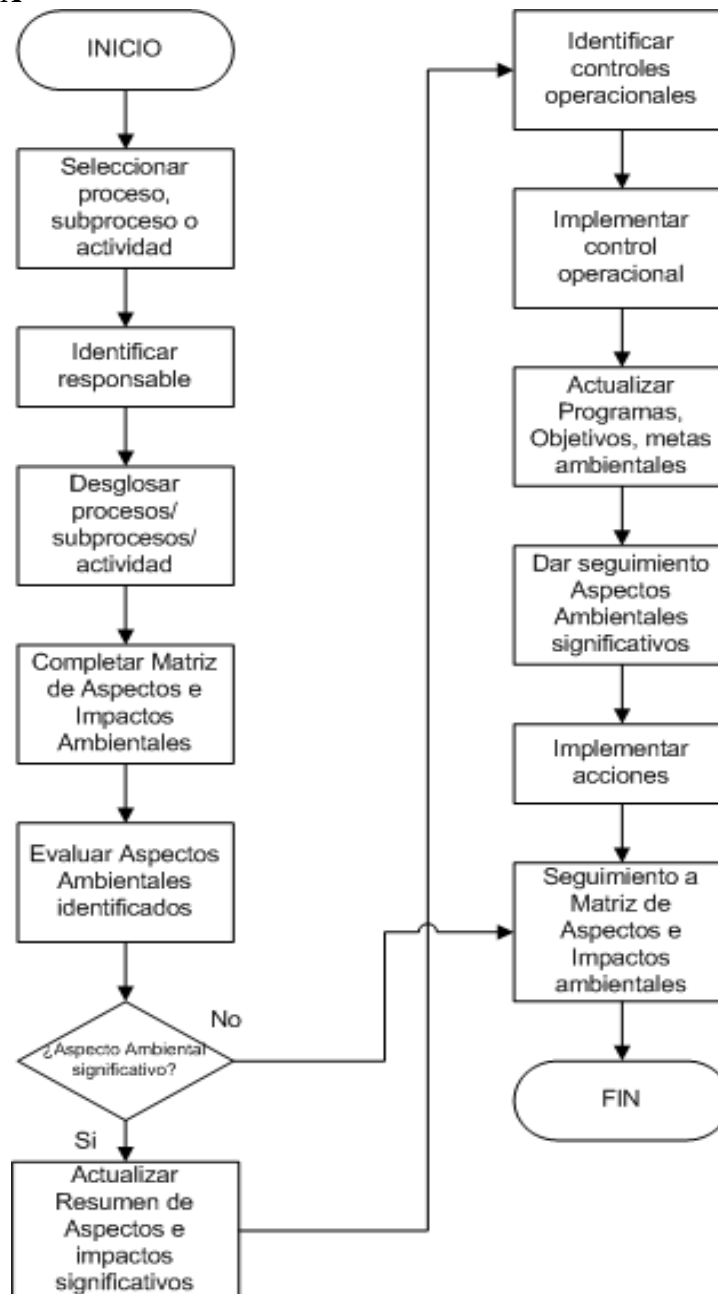
Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor del SIG	<p>Identificar al responsable del proceso, subproceso o actividad a analizarse, con quien se realizará la identificación de aspectos e impactos ambientales en cada una de las sedes de la Cadena.</p> <p>La actividad se realizará en conjunto con el personal directamente involucrado en el desarrollo de las actividades ejecutadas en cada proceso, lo cual garantizará una identificación exhaustiva, acorde con las actividades realizadas y su forma de ejecución, además permitirá sensibilizar al personal.</p>
02	Personal CHVS	<p>Desplegar los procesos seleccionados, identificar los subprocesos y actividades hasta un nivel que permite nivelar con precisión el aspecto ambiental, esto deberá verificarse en los mapas y fichas de proceso.</p>
03	Personal CHVS	<p>Llenar el formato SIG-GA-PR-02-F01 “Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales” para cada proceso, subproceso con actividad identificados, en los campos de Entradas y Salidas (considerar los recursos de entradas, recursos materiales, energéticos, residuos generados y si es posible también las cantidades que se requieren o salen de los procesos).</p>
04	Personal CHVS	<p>Completar el formato SIG-GA-PR-02-F01 “Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales” con todos los aspectos ambientales de los procesos, subprocesos o actividades y e identificar los impactos ambientales, tomar en cuenta las condiciones normales, anormales y situaciones de emergencia.</p>
05	Personal CHVS	<p>Evaluar los aspectos ambientales identificados, utilizando la valoración de los criterios mostrados en el Anexo 1 y Anexo 2, según aplique.</p> <p>Si el aspecto ambiental es no significativo, se debe realizar seguimiento para su monitoreo. Pasar al paso 14.</p>
06	Gestor del SIG	<p>Actualizar la matriz SIG-GA-PR-02-F02 “Resumen de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos”.</p>


	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nº Paso	Responsable	Descripción
07	Gestor del SIG/Gerencia General	Identificar controles operaciones asociados a los impactos ambientales significativos, se debe asegurar que se realicen de tal forma que permita el control o la reducción de los impactos adversos asociados con ellos, este y relacionar con el formato SIG-GA-PR-02-F02 “Resumen de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos”.
08	Gestor del SIG	Socializar e implementar el Control Operacional
09	Gestor del SIG/Gerencia General	Establecer o actualizar los objetivos, metas o programas si se considera necesario. Definir o actualizar SIG-GA-PR-02-F03 “Programas de Gestión Ambiental” que permitan controlar estos impactos ambientales significativos de la Cadena de Hoteles Villa Serena.
10	Personal CHVS	Realizar pasos anteriormente descrito cuando se presenten los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> a) Cambios en la Política de SIG. b) Se adquiera un nuevo material, repuesto, equipo o sistema que afecte al sistema integral de gestión. c) Instalación de un nuevo equipo o sistema. d) Nuevo servicio contratado. e) Cambios en los requisitos legales. f) Cambios en los procesos y actividades
11	Gerencia General	Revisar los aspectos ambientales por lo menos una vez al año para identificar: Seguimiento de los aspectos ambientales significativos vigentes, Emergencias o hechos fortuitos y seguimiento a controles operacionales implementados.
12	Gestor del SIG	Actualizar los documentos donde se describen las instrucciones de trabajo o programas en los que se incluyen medidas de control.
13	Personal CHVS	Implementar acciones necesarias descritas en las instrucciones, planes o programas.
14	Gerencia General	Dar seguimiento a la SIG-GA-PR-02-F01 “Matriz de aspectos e impactos ambientales”.

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-GA-PR-02-F01 Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-GA-PR-02-F02 Resumen de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-GA-PR-02-F03 Programas de Gestión Ambiental	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	--	
A2	--	
A3	SIG-GA-PR-02-F01	Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales
A4	SIG-GA-PR-02-F02	Resumen de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos
A5	SIG-GA-PR-02-F03	Programas de Gestión Ambiental

10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. Identificación de los aspectos ambientales significativos reales:

Calificar los aspectos ambientales reales identificados, utilizando la valoración de los criterios:

Tabla 1. Criterios de evaluación de los aspectos ambientales

		VALORACIÓN DEL CRITERIO		
		ALTO	MEDIO	BAJO
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	MAGNITUD	El alcance del impacto tiene escala global, o El aspecto ambiental se presenta de manera continua	El alcance del impacto se da en una porción del medio, o El aspecto ambiental se presenta de manera interrumpida, no es continuo.	El alcance del impacto es puntual, o El aspecto ambiental es de muy corto tiempo.
	SEVERIDAD	Se producen daños graves o irreversibles al ambiente, o No existen controles para el aspecto ambiental.	Se producen daños al ambiente, pero son reversibles a mediano o largo plazo, Existen controles establecidos para el aspecto ambiental pero no son efectivos	El daño es reversible en forma inmediata al suspender la actividad que genera el impacto, o Existen controles establecidos para el aspecto ambiental y son efectivos.
	REQUISITO LEGAL	Existe requisito legal que regula el aspecto ambiental.	N/A	No existe requisito legal que regule el aspecto ambiental.

Una vez calificado cada aspecto ambiental se identificarán cuáles son los significativos, de acuerdo con el siguiente criterio de decisión:

- Si es un requisito legal (valorado como alto “A”) se convierte automáticamente en significativo, no siendo necesaria la calificación de los otros criterios.
- Si el resultado de la evaluación muestra las combinaciones mostradas en el área sombreada con color rojo en la tabla 2: Los aspectos ambientales significativos identificados se registran en el SIG-GA-PR-02-F02 “Resumen de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos”, indicando el aspecto ambiental significativo, el impacto ambiental, proceso y las normas legales u otros requisitos que regulen dicho aspecto, en caso existieran.


	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Tabla 2. Criterios de evaluación de los aspectos ambientales reales

		MAGNITUD		
		A	M	B
SEVERIDAD	A			
	M			
	B			
	Significativo			
	No significativo			

La aprobación de la identificación de aspectos e impactos ambientales está a cargo de Gerencia General. Los aspectos ambientales significativos obtenidos serán de control prioritario. Los restantes, serán controlados en el futuro como parte de la mejora continua del sistema.

ANEXO A2. Identificación de los aspectos ambientales significativos potenciales:

Calificar los aspectos ambientales potenciales identificados, utilizando la valoración de los criterios:

Tabla 3. Criterios de evaluación de los aspectos ambientales

		VALORACIÓN DEL CRITERIO		
		ALTO	MEDIO	BAJO
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROBABILIDAD	Mas de seis veces al año	Entre 6 y 1 vez al año	No se tienen registros que haya ocurrido
	GRAVEDAD	Se generan afecciones al suelo, aire o agua	No se generan afecciones al suelo o agua, pero si se generan emisiones y residuos de combustión	Otras situaciones menores


	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Tabla 4. Criterios de evaluación de los aspectos ambientales potenciales

		PROBABILIDAD		
		A	M	B
GRAVEDAD	A			
	M			
	B			
	Significativo			
	No significativo			

Para cada aspecto significativo, se define un control operacional.

ANEXO A3. Matriz de aspectos e impactos ambientales

Para la seleccionar los procesos o actividades del servicio a analizar, se considerará la perspectiva del Ciclo de vida del servicio, con las Etapas: Antes, Durante y Después de la prestación del servicio:

Tabla 5. Etapas del servicio según la perspectiva de ciclo de vida

Etapa		Actividades relacionadas al servicio y su ciclo de vida
1	Antes	Actividades previas a la prestación del servicio en CHVS
2	Durante	Actividades de apoyo para la prestación del servicio en CHVS Servicio prestado en las instalaciones CHVS
3	Después	Actividades posteriores a la prestación del servicio en CHVS



	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Tabla 6. Etapas del servicio relacionadas a procesos según perspectiva de ciclo de vida

No.	NOMBRE DEL PROCESO	CICLO DE VIDA DEL SERVICIO			
		Adquisición de Materia Prima	Producción	Uso	Disposición final
		Antes		Durante	Después
1	Dirección administrativa y financiera	X	--	--	--
2	Planificación SIG	X	X	X	X
3	Reservaciones y ventas	--	X	--	--
4	Registro y Facturación	--	--	X	X
5	Uso de habitaciones	--	--	X	--
6	Servicio de desayuno	--	--	X	--
7	Mantenimiento	--	X	X	X
8	Limpieza	--	X	X	X
9	Lavandería	--	X	X	X
10	Compras y Almacén	X	X	--	--
11	Tecnología de la información	--	X	X	X
12	Gestión de RRHH	--	X	X	X

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Instalación: _____

Proceso: _____


Etapas del Ciclo de vida: _____

Entradas	Colocar el nombre del proceso	Salidas	Condición de la operación	Origen de la actividad	Aspecto ambiental	Evaluación						Impacto ambiental	Acción o control existente para el aspecto ambiental	Acciones para abordar Aspectos Ambientales Significativos	Programa de Gestión Ambiental al que va Orientada la Acción			
						Magnitud*			Severidad*							Resultado		
						A	M	B	A	M	B							
-Insumos -Energía	Colocar el nombre del Sub proceso o actividad	-	Colocar si es normal, anormal o emergencia	Colocar si es Actividad propia o influenciada	-													

*Si se trata de un aspecto e impacto ambiental potencial, sustituir por probabilidad y gravedad, según tabla 2

- Condiciones de operación normal: Corresponde a una actividad, proceso o subproceso que opera según lo planificado.
- Condiciones de operación anormal: Corresponde a una actividad, proceso o subproceso que se da en condiciones repentinas.
- Condiciones de operación en emergencia: hecho fortuito que ocurre de manera imprevista, interrumpiendo el normal funcionamiento del sistema y que exige una rápida atención (condiciones de alerta, como incendios, sismos o derrames)
- Actividad propia: Actividades inherentes y ejercidas directamente por CHVS y sin intermediarios o terceros
- Actividad externa influenciada: Actividades ejercidas por terceros o subcontratada.
- Ejemplo de aspectos ambientales: Consumo de papel, generación de residuos sólidos, generación de aceite de cocina, consumo de agua, consumo de sustancias químicas, consumo de refrigerantes, Toners y cartuchos de tinta, consumo de energía eléctrica, uso de energías alternativas, aire acondicionado, luminarias fluorescentes, consumo de combustible y Ruido.

Fecha de actualización: _____ Actualizado Por: _____

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A4. Resumen de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos

ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO	ESTADO DE CONTROL ACTUAL	IMPACTO AMBIENTAL	TIPO DE REQUISITO	TIPO DE DOCUMENTO	IDENTIFICACIÓN Y NOMBRE DE DOCUMENTO
			LEGAL	ORDENANZA MUNICIPAL/	
			REQUISITO DE CLIENTE	REGLAMENTO DE LEY/	
			NORMATIVA	INTERNO	

Fecha de actualización: _____ Actualizado Por: _____

ANEXO A5. Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión

Fecha: _____

Aspecto Ambiental Significativo														
Objetivo Ambiental														
Meta														
Indicador														
Acciones	Responsable	Recursos	CRONOGRAMA											
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

Elaborado por: _____ Aprobado por: _____


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y
OTROS REQUISITOS**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	Código: SIG-GA-PR-03 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Proporcionar el procedimiento que describe la metodología para realizar identificación y evaluación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos relacionados al Sistema Integrado de Gestión (SIG) que a su vez están relacionados con los aspectos de la calidad y ambientales de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los requisitos legales aplicables y otros requisitos que se relacionan al Sistema Integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:


- Gerencia General: Revisa y aprueba los documentos según aplique.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear procedimientos y formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar actualización de requisitos legales y otros requisitos.
- Personal de la Cadena: Revisión y aplicación correcta de este procedimiento.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso


5. DEFINICIONES

- **Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisitos legales y otros requisitos:** Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir.

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	Código: SIG-GA-PR-03 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor del SIG	<p>Identificar las fuentes de consulta de requisitos legales ambientales y otros requisitos, estas pueden ser físicas o digitales como:</p> <p>Diario Oficial de El Salvador, Leyes, Reglamentos de Ley, Normas Técnicas Nacionales e Internacionales, Reglamentos Técnicos, Ordenanzas municipales, Acuerdos, Convenios, Permisos de la autoridad competente.</p> <p>Consultar páginas web de las instituciones de gobierno relacionadas con el medio ambiente y el servicio de Alojamiento: Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), Ministerio de Salud, Ministerio de Turismo, Alcaldía Municipal, Ministerio de Trabajo, otros. Resultado de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, contratos y convenios.</p>
02	Gerencia General/ Gestor del SIG	<p>Evaluar el Requisito Legal u otro requisito como aplicable con la consideración de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación con las actividades, procesos, servicios de la CHVS • Aspectos ambientales significativos • Proyectos de ampliación en la CHVS u otros que puedan implicar aspectos ambientales.
03	Gestor del SIG	Ingresar información en SIG-PA-PR-03-F01 Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.
03	Gestor del SIG	Identificar el estado de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables.
04	Gerencia General/ Gestor del SIG	Determinar riesgos y oportunidades relacionados, incumplimiento de los requisitos. Estos serán tratados con las herramientas correspondientes.
05	Gerencia General/ Gestor del SIG	Preparar plan de acción que garantice o mantengan el cumplimiento.
06	Gestor del SIG	Dar seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	Código: SIG-GA-PR-03 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	Código: SIG-GA-PR-03 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-PA-PR-03-F01 Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	2 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SIG-GA-PR-03-F01	Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos

10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

ANEXO A1. Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos

Sede: _____

Fecha de actualización: _____

Aspecto ambiental relacionado	Tipo de Requisito	Entidad que emite el requisito	Título del Requisito	Fecha de expedición	Vigencia del requisito	Obligación Dispuesta	Responsables de cumplimiento	Estado del Requisito	Evaluación del estado del requisito	Evidencia de cumplimiento	Fecha de evaluación anterior	Frecuencia de Evaluación	Acción	Programa de Gestión Ambiental
Aspecto ambiental previamente identificado por CHVS	Colocar si se trata de un Requisito Lega u otro requisito	Ente gubernamental, otra entidad, parte interesada	Título del requisito o necesidad/ expectativa de parte interesada	Fecha de expedición de requisito legal, fecha de convenio, fecha de notificación de parte interesada	Colocar si se está derogado, modificado o vigente	Escribir la generalidad de la aplicación si es todo el requisito o textualmente la disposición una a una	Detallar el responsable (personal o proceso) de dar cumplimiento o con el requisito	Especificar -Cumple -No cumple -Gestión interna -En trámite	Describir el "estado del requisito" con avances respecto a las obligaciones del requisito	Colocar la evidencia como: Actas, Notas de comunicación, Recibos de pago, etc.	Fecha de evaluación anterior a la presente revisión, si es primera vez de deja en blanco	Colocar si es mensual, trimestral, anual o según indicó la parte interesada	Especificar qué tipos de acciones se tomaran para su cumplimiento e identificación de riegos u oportunidades	Establecer a qué programa va relacionado

Actualizado por: _____ Aprobado por: _____


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RRHH
Y TOMA DE CONCIENCIA**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento que describe la metodología para programar, planificar actividades necesarias y ejecutar, medir la eficacia de las capacitaciones y definir la secuencia para incrementar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS), así como sensibilizar al mismo, de cómo puede influir en el desempeño del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. ALCANCE

Aplica para al personal contratado por la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS), desde la detección de necesidades de formación, hasta la evaluación de la capacitación recibida y la toma de conciencia de su trabajo y como puede afectar la calidad del servicio o causar uno o varios impactos ambientales significativos del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Puede incluirse personal que realice trabajos bajo el control de la CHVS.


3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:

- Gerencia General: Revisar y aprobar este procedimiento, dar cumplimiento a las actividades bajo su cargo y el seguimiento a los resultados de la aplicación de este.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar en las actividades relacionadas a este procedimiento.
- Personal de la Cadena: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

4. REFERENCIAS

- Norma NTS ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma NTS ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.


	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5. DEFINICIONES


- **Formación:** Actividad destinada a enseñar los conocimientos, generales o específicos, que una persona necesita para desarrollar una labor determinada, en el desempeño de su cargo, con el fin de generar cambios actitudinales
- **Concientización:** Proceso para desarrollar la toma de conciencia del personal relacionada con la calidad del servicio, medio ambiente y cómo puede afectarles.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

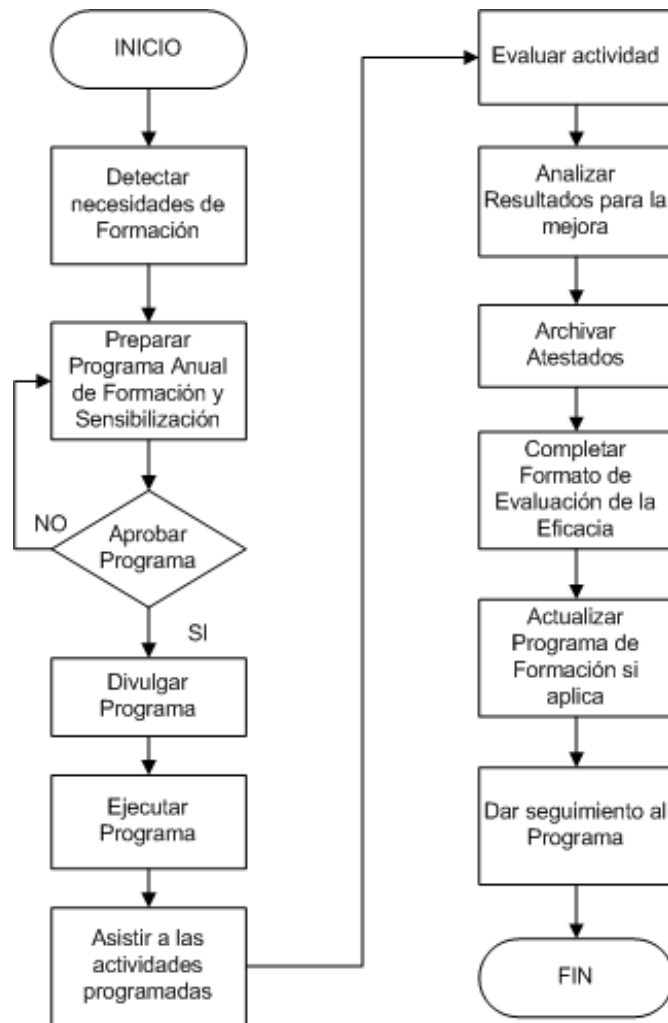
Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor SIG	Solicitar a Gerencia General la necesidad de formación y sensibilización del personal de la CHVS que puede provenir de: Determinar la competencia necesaria, Evaluación del desempeño, comunicaciones del personal, perfiles de puestos, nueva contratación, nuevas metodologías, cambio de normativa, nuevos proyectos de la Cadena, adquisición de nuevos equipos, requisitos legales, requisitos de las partes interesadas pertinentes, aspectos ambientales, quejas o reclamos de clientes, difusión de nuevos procedimientos y acciones correctivas. Esto debe realizarse en el mes de diciembre-enero.
02	Gestor SIG	Preparar el SIG-I-PR-14-F01 Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS. Realizar los cambios que se consideren pertinentes.
03	Gerencia General	Autorizar la propuesta de SIG-I-PR-14-F01 Programa anual de Formación y sensibilización del personal de CHVS.
04	Gestor SIG	Divulgar al personal el SIG-I-PR-14-F01, para que se organicen con tiempo en la ejecución de sus actividades diarias.
05	Gestor SIG	Planificar cada una de las actividades en el Programa de formación, con la consideración del presupuesto asignado. Para la formación del personal se tomará en cuenta lo siguiente: Formación teórica, práctica, contratación de personal externo o interno que conozca del tema o haya recibido la capacitación en oportunidades anteriores, seminarios, cooperación de entidades gubernamentales, apoyo entre el gremio de hoteles, INSAFORP. Para la sensibilización se utilizarán: Charlas, difusión de la Política del SIG, página web, reuniones, carteles informativos.


	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nº Paso	Responsable	Descripción
06		Para las actividades de sensibilización y toma de conciencia se dará a conocer la siguiente información, según aplique: <ul style="list-style-type: none"> - La Política del Sistema Integrado de gestión, funciones y responsabilidades para su cumplimiento. - Procedimientos y Requisitos del SIG, - Objetivos del SIG y la necesidad de su participación, para asegurar su consecución de estos. - Los aspectos e impactos ambientales significativos, reales o potenciales, asociados con sus actividades y servicios. - Contribución a la eficacia del SIG incluidos los beneficios de una mejora en el desempeño. - Implicaciones de no cumplir con los requisitos del SIG, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.
07	Gestor SIG	Convocar al personal a participar en las actividades programadas.
08	Personal CHVS	Asistir a la actividad de formación y/o sensibilización. Llenar SIG-I-PR-14-F02 Listado de asistencia.
09	Personal CHVS	Evaluar la actividad de formación según aplique con SIG-I-PR-14-F03 Evaluación de Actividad de Formación/ sensibilización.
10	Gestor SIG	Analizar resultados para mejoras en próximas actividades
11	Personal CHVS	Entregar al Gestor SIG los atestados de su participación cuando aplique y colocar en el expediente de personal o si es personal externo se colocará en el archivo del proveedor.
12	Gestor SIG/ Gerencia General	Evaluar la eficacia de la actividad de formación y sensibilización por medio de: Observación directa en el desempeño de su trabajo, Preguntas puntuales sobre conocimientos adquiridos. Completar SIG-I-PR-14-F04 Formato de evaluación de la eficacia de la formación a partir de 3 meses posterior a la capacitación recibida.
13	Gerencia General	Tomar acciones pertinentes para cumplir con los objetivos de la formación/toma de conciencia.
14	Gestor SIG	Incorporar alguna actividad de formación o sensibilización, no incluida previamente en el Programa anual de formación según la necesidad, en el transcurso del año en curso, con la autorización de la Gerencia General.
15	Gestor SIG	Dar seguimiento al cumplimiento del Programa de formación.

	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-I-PR-05-F01 Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-05-F02 Listado de Asistencia	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-05-F03 Evaluación de Actividad de Formación/ sensibilización.	Gestor del SIG/ Personal CHVS	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-05-F04 Evaluación de la eficacia de la formación y toma de conciencia	Gestor SIG/Gerencia General	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SIG-I-PR-05-F01	Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS
A2	SIG-I-PR-05-F02	Listado de Asistencia
A3	SIG-I-PR-05-F03	Evaluación de Actividad de Formación/ sensibilización.
A4	SIG-I-PR-05-F04	Evaluación de la eficacia de la formación y toma de conciencia
A5	SIG-I-PR-05-F05	Evaluación del desempeño

10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	11.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS

AÑO: _____

OBJETIVO: Contribuir al cumplimiento de los requisitos de formación, competencia o experiencia, para cada puesto de trabajo, así como a la sensibilización para la toma de conciencia del personal que realice trabajos bajo el control de la Cadena de Hoteles Villa Serena.


N°	Nombre de la actividad	Impartido por	Fecha propuesta para llevarse a cabo	Duración	Lugar	Dirigido a/ Sede del hotel	Área central de la formación
#	Colocar el nombre de la capacitación o actividad de sensibilización	Colocar el nombre del formador o institución	Colocar el mes aproximado	Colocar las horas de que serán utilizadas	Colocar el lugar si se conoce al momento de la programación	Colocar el nombre del personal que asistirá y la sede a la que pertenece	Colocar el área al que está dirigida la actividad, ejemplo: Aspectos/impactos ambientales, Objetivos del SIG, Situaciones de emergencia, Auditoría interna, Auditoría de cumplimiento legal, Requisitos legales u otros requisitos Servicios del Hotel Procedimientos internos Filosofía institucional Roles y Responsabilidades

Elaborado por: _____

Aprobado por: _____

Fecha: _____

Fecha: _____

	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A2. Listado de asistencia

Nombre de la actividad: _____
 Facilitador: _____
 Lugar: _____ Horario: _____
 Fecha: _____ Horas de duración: _____

N°	Participante	Cargo/Unidad	Sede	Firma

ANEXO A3. Evaluación de actividad de formación y/o sensibilización

Objetivo: Medir la efectividad de los objetivos proyectados en el Programa Anual de formación del personal que realiza trabajos bajo el control de la Cadena de Hoteles Villa Serena.

Nombre de la actividad: _____

Nombre del instructor: _____

Objetivo de la actividad: _____

Fecha de realización de la actividad: _____ **Duración (h):** _____


Instrucciones:

Marque con una X, la calificación que le daría a cada uno de los siguientes aspectos por evaluar:


(1: Totalmente en Desacuerdo; 2: En Desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De Acuerdo; 5: Totalmente de Acuerdo)

I: Aspectos por evaluar al facilitador	1	2	3	4	5
Puntualidad					
Dominio del tema					
Manejo adecuado de técnicas y ejemplos					
Fomenta el trabajo en equipo					
Usa lenguaje claro					
Capacidad para compartir conocimientos y experiencias					
Motiva al grupo para mantener su participación					
Aclara las dudas de los participantes					
CALIFICACIÓN PROMEDIO OBTENIDA: 30 a 40 puntos: Excelente; 15 a 30: Bueno; 1 a 15: necesita mejorar					

Criterio	Calificación en la escala del 1 al 10									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Donde 1 es la más baja calificación y 10 la mejor calificación.										
Facilitador										
Organizador										
Satisfacción										
Comentarios u observaciones:										

	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

II: Aspectos por evaluar de la actividad (Espacio exclusivo para Gestor SIG/ Gerencia General)	1	2	3	4	5
Aplicación de la actividad en la práctica					
Se cumplieron los objetivos de la actividad					
Hubo orden y secuencia en los temas					
Se poseían las herramientas y equipo/medios didácticos necesarios para el desarrollo de la actividad					
Los participantes mostraron interés hacia la actividad					
Los participantes fueron puntuales					
Hubo participación por los asistentes					
El lugar reunía las condiciones de ventilación, iluminación, limpieza y orden, necesarios para crear un ambiente positivo para la enseñanza-aprendizaje					
CALIFICACIÓN PROMEDIO OBTENIDA: 30 a 40 puntos: Excelente; 15 a 30: Bueno; 1 a 15: necesita mejorar					
Comentarios / Observaciones/ Oportunidades de mejora					

	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA	Código: SIG-I-PR-05 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A4. Evaluación de la eficacia de la formación y toma de conciencia

Objetivo: Medir el impacto de la formación o de toma de conciencia del personal en aspectos relacionados al Sistema Integrado de Gestión para conocer la eficacia en el alcance los objetivos del Programa Anual de Formación y sensibilización del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena.

Tema de la actividad		Fecha de la actividad:
Nombre del participante		
Cargo del Participante/ Sede		

Marque con una “X” el elemento de mejora que tuvo el participante de la actividad, en las actitudes y destrezas que era necesario reforzar, aplicadas ahora al desempeño de su trabajo:

N°	El reforzamiento de sus competencias implicó:	OBSERVACIÓN
1	Contribuye a la mejora los indicadores del desempeño del SIG	
2	Contribuye de manera proactiva con las acciones ambientales/ calidad en su área de trabajo (ahorro de energía, consumo de papel y/u otros recursos, etc.).	Colocar en cuales
3	Fomenta en otros la participación en la implementación de acciones ambientales y de calidad para mejora del desempeño.	
4	Los conocimientos adquiridos son aplicables en el desarrollo normal de sus actividades	Colocar cuales
5	¿En qué actividad/es de sus funciones ha utilizado o utilizará los conocimientos adquiridos?	Especificar

Nombre y firma del Evaluador

Fecha: _____


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA
Y EQUIPOS**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	Código: SIG-I-PR-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Definir el procedimiento para realizar el mantenimiento preventivo de instalaciones y equipo.

2. ALCANCE

Establece los elementos que pueden programarse para dar mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos de Cadena de Hoteles Villa Serena a fin de evitar la fallas de los mismos e incidir en los requisitos del SIG.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del encargado de mantenimiento de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

Las responsabilidades para la aplicación de este procedimiento son las siguientes:

- Gerente General: Revisar y aprueba el programa de mantenimiento preventivo externo e interno, aprueba los recursos para la gestión oportuna de los programas mencionados.
- Responsable de mantenimiento: Seguimiento a las actividades de mantenimiento planificadas, ejecutando las asignadas directamente y solicitando con anticipación la contratación de proveedores de mantenimiento externo.
Elaborar y proponer el plan de mantenimiento preventivo externo e interno.
- Recepcionistas: Gestionar la contratación de proveedores externos según lo solicitado del encargado de mantenimiento.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso
- Norma NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles.

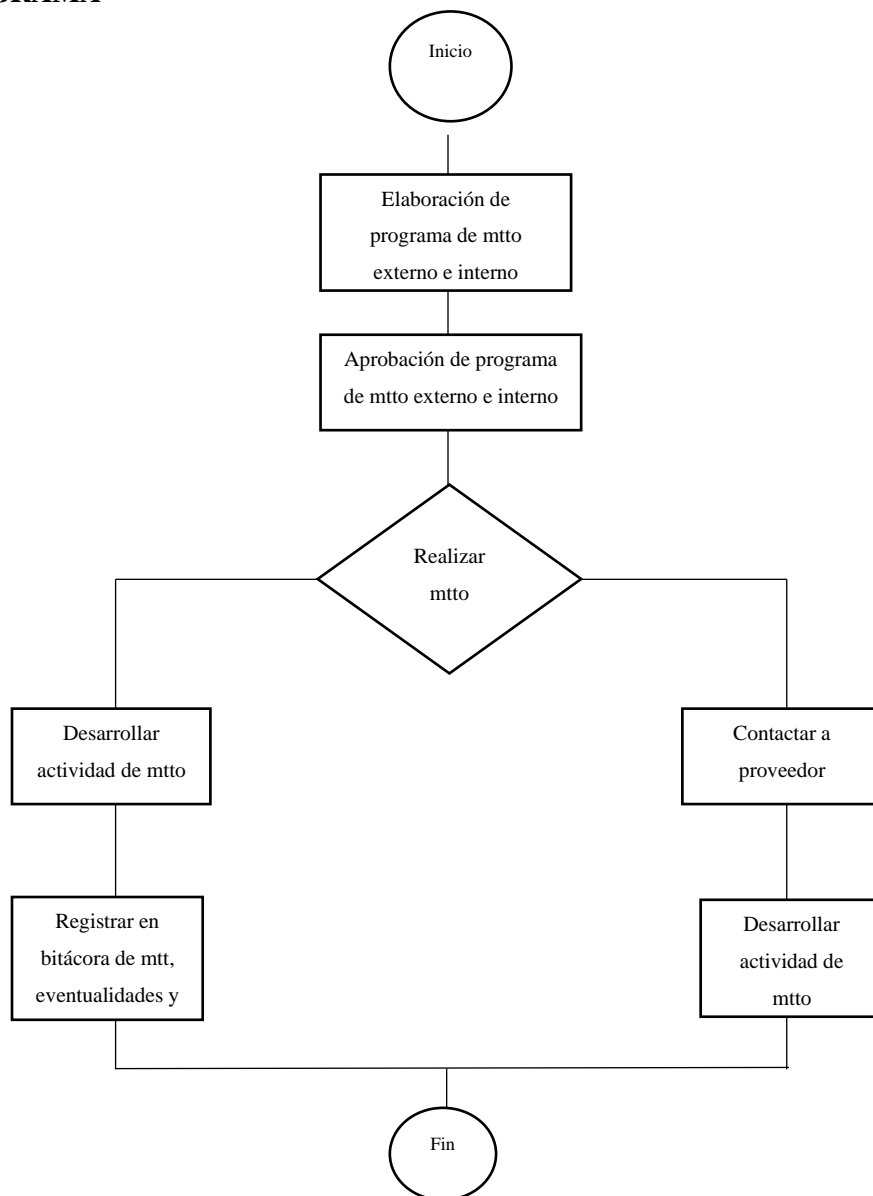
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	Código: SIG-I-PR-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Responsable de mantenimiento	Elaborar la propuesta de programa de mantenimiento preventivo externo e interno.
02	Gerencia General	Aprobar el SIG-I-PR-06-F-01 y SIG-I-PR-06-F-02 Programa de mantenimiento preventivo externo e interno.
03	Responsable de mantenimiento	Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo asignadas según programación, solicitando los insumos necesarios con antelación para la ejecución.
04	Responsable de mantenimiento	Gestionar el desarrollo de las actividades de mantenimiento preventivo externo según calendarización
05	Recepcionista	Contactar a los proveedores de mantenimiento preventivo a solicitud del encargado de mantenimiento.
06	Responsable de mantenimiento	Evaluar el servicio de mantenimiento preventivo externo que se haya ejecutado y reportarlo en la bitácora de mantenimiento
07	Responsable de mantenimiento	Guardar los registros de mantenimiento preventivo externo que se haya realizado

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	Código: SIG-I-PR-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	Código: SIG-I-PR-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACION	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-I-PR-06-F01 Programa de mantenimiento preventivo interno anual de CHVS	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-06-F02 Programa de mantenimiento preventivo externo anual de CHVS	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-06-F03 Bitácora de mantenimiento	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up

8. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SIG-I-PR-06-F01	Programa de mantenimiento preventivo interno anual de CHVS
A2	SIG-I-PR-06-F02	Programa de mantenimiento preventivo externo anual de CHVS
A3	SIG-I-PR-06-F03	Bitácora de mantenimiento

9. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	Código: SIG-I-PR-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO 1. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EXTERNO

Nombre de la actividad de Mtt	Proveedor	Calendarización	Observaciones
Ascensor			
Bombas			
Limpieza de cisterna			
Calentadores de agua			
Aire acondicionado			
Computadoras			
Paneles solares			
Planta eléctrica			
Muebles			
Closets			
Extintores			
Control de plagas			

ANEXO 2. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO INTERNO

Nombre de la actividad de Mtt	Responsable	Calendarización	Observaciones
sifones			
puertas			
Pintura de habitaciones			
Pintura de áreas comunes			
Limpieza de filtros de aires acondicionados			
Lavadoras			
secadoras			
jardines			
Pintura de fachadas			
Área de parqueo			
Extractor			
Ventanas			
Salas de reuniones			
Antideslizantes de gradas y rampas			

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	Código: SIG-I-PR-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO 3. BITACORA DE MANTENIMIENTO

Fecha	Actividad de mantenimiento	proveedor	Resultados


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Proporcionar la metodología para la creación, actualización y control de la información documentada (documentos y registros) que aplica al Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica a todos los documentos y registros generados internamente y aquellos externos que sean necesarios para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión (Calidad NTS ISO 9001 / Ambiente NTS ISO 14001) de la Cadena de Hoteles Villa Serena. La información documentada que se incluye en este procedimiento es:

- Manuales
- Procedimientos
- Política
- Instrucciones de Trabajo
- Matrices/Fichas
- Formularios
- Legislación
- Normas de gestión
- Directrices

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:

- Gerencia General: Revisa y aprueba los documentos según aplique.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear procedimientos y formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar y distribuir.
- Personal de la Cadena: Revisión y aplicación correcta de este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso
- ISO/TR 10013 Directrices para la documentación de Sistemas de gestión de la calidad.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


5.1. Creación, actualización, revisión y aprobación de información documentada del Sistema Integrado de Gestión.

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Personal CHVS	Detectar necesidades de crear un nuevo documento o de actualizar uno ya existente. En todos los casos, lo sugiere al Gestor del SIG quien discute con la Gerencia General la pertinencia de la solicitud.
02	Gestor SIG	Una vez aceptada la solicitud, se redacta o actualiza los documentos siguiendo lo establecido en el Anexo 1. Presenta el documento editado a la Gerencia General.
03	Gerencia General	Designar al personal idóneo para la revisión de la información documentada.
04	Personal CHVS	Revisar documento editado, para ello considerar: Tal como está redactado si es posible ejecutarse con los recursos que cuenta el hotel, es acorde a la filosofía de la organización y si se han seguido los lineamientos de forma de este procedimiento. Enviar a Gerencia General.
05	Gerencia General	Aprobar documento y entregar original al Gestor SIG En caso de ajustes, reenvía a quien corresponda para su edición y revisión según pasos anteriores.
06	Gestor SIG	Gestionar las firmas de elaboración, revisión y aprobación.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5.2. Control de la información documentada interna del Sistema Integrado de Gestión.

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor SIG	<p>Actualizar Listas maestras de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Completar registro de Anexo 2 y 3.</p>
02	Gestor SIG	<p>Distribuir documentos impresos: El original será resguardado por Gerencia General y una copia controlada será resguardada en la recepción de ambos hoteles, el cual llevará un sello sobre el número de Copia controlada. Firma de recibido el personal responsable. Llenar formulario de control de distribución de documentos.</p>
03	Gestor SIG	<p>Distribución de documentos por medio electrónico:</p> <p>Se resguardará el documento nuevo o revisado en carpeta “SIG CHVS” ubicada en la Unidad C:\ en el equipo de la Gerencia General.</p> <p>Solamente la Gerencia General y el Gestor del SIG tendrán el acceso a cargar, imprimir, cambiar o eliminar documentos.</p>
04	Gestor SIG	<p>Actualizar Carpetas de documentos impresos obsoletos.</p> <p>Si es cambio de revisión, el documento obsoleto será sustituido y este se marcará con sello de “Obsoleto”, resguardando el original en la carpeta correspondiente, para prevenir el uso no intencionado de información documentada obsoleta.</p>
05	Gestor SIG/ Gerencia General	<p>Proporcionar inducción al personal de la Cadena sobre los documentos del Sistema Integrado de Gestión que han sido creados y/o actualizados.</p> <p>Completar formulario de Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión.</p>
06	Gestor SIG/ Gerencia General/Personal	<p>Administrar y gestionar adecuadamente todos los registros generados de los diferentes procesos, según como se detalle en la Lista maestra de documentos y registros del SIG.</p>

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5.3. Control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión.


Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor SIG	<p>Actualizar “Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión”, con la información documentada de origen externo que la Cadena de Hoteles Villa Serena determine necesaria para la planificación y operación del SIG.</p> <p>En esta lista se colocará quien es el responsable y mecanismos para mantenerla actualizada. Ver Anexo 4.</p>
02	Gestor SIG	<p>Resguardar la información documentada de origen externo de manera impresa en Carpeta de la oficina de Gerencia General y una copia controlada será resguardada en la recepción de ambos hoteles, el cual llevará una leyenda sobre el número de Copia controlada. Firma de recibido el personal responsable.</p>
03	Gestor SIG	<p>Distribución de documentos por medio electrónico:</p> <p>Se resguardará la información documentada de origen externo en carpeta “SIG CHVS” ubicada en la Unidad C:\ en el equipo de la Gerencia General.</p> <p>Solamente la Gerencia General y el Gestor del SIG tendrán el acceso a cargar, imprimir, cambiar o eliminar documentos.</p>

5.4. Control de la información documentada disponible en sitio web

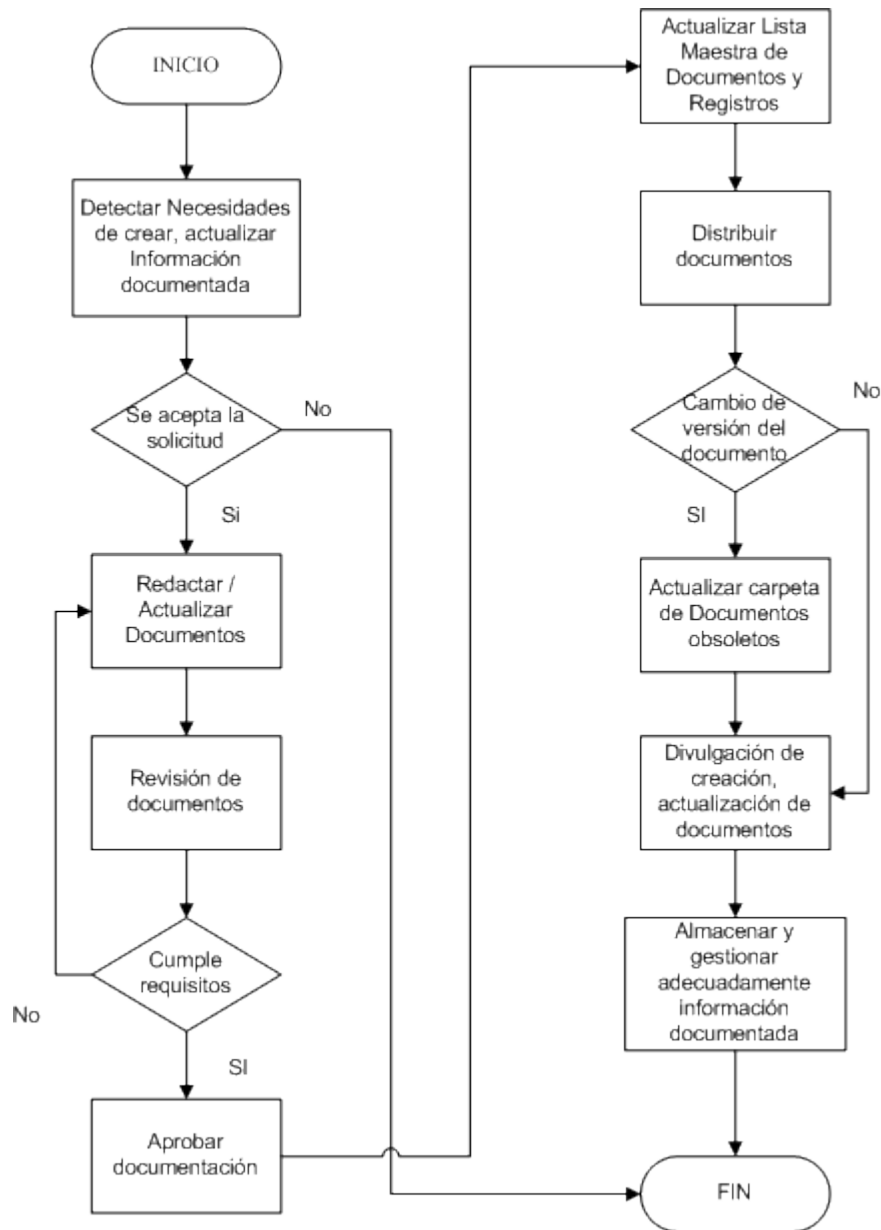
El Gestor del SIG revisa mensualmente el contenido de la página web, para actualizar la información documentada que sea necesaria. Esta información solo puede ser colocada en el sitio web con la autorización de la Gerencia General y llevaran una marca de agua con la leyenda: Copia no controlada.


5.5. Back up de Equipo informático.

La Gerencia General solicita a proveedor informático que dos veces al año realice los back ups de correos electrónicos, computadoras de escritorio y laptop, respaldada en un disco duro externo provisto por la Cadena y se resguarda en oficina de la Gerencia General. Se llenará el Registro de Control de Back up.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-I-PR-09-F01 Lista maestra de documentos internos del Sistema Integrado de Gestión	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-09-F02 Lista maestra de registros del Sistema Integrado de Gestión.	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-09-F03 Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-09-F04 Control de distribución de documentos.	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-09-F05 Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión.	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up

8. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	--	Lineamientos para elaborar manuales/procedimientos/instrucciones de trabajo
A2	SIG-I-PR-09-F01	Lista maestra de documentos internos del Sistema Integrado de Gestión
A3	SIG-I-PR-09-F02	Lista maestra de registros del Sistema Integrado de Gestión
A4	SIG-I-PR-09-F03	Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión
A5	SIG-I-PR-09-F04	Control de distribución de documentos.
A6	SIG-I-PR-09-F05	Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión

9. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. Lineamientos para elaborar manuales/procedimientos/instrucciones de trabajo.

1. Tipos de Información documentada interna

Los tipos de información documentada que puede generarse en el Sistema integrado de gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena es:

Información documentada	Codificación
Manual del Sistema Integrado de Gestión	SIG-MI-AA-XX
Manuales	SIG-M-XX
Políticas	SIG-P-XX
Procedimientos	SIG-YY-PR-XX
Instrucciones de Trabajo	SIG-YY-IT-XX

Donde:

Donde **SIG** significa Sistema Integrado de Gestión y la representación del tipo de información documentada:

MI	Manual del Sistema Integrado de Gestión
M	Manual
P	Política
PR	Procedimiento
IT	Instrucciones de Trabajo
AA	MA: Matriz, FP: Ficha de proceso (E: Estratégico, C: Clave, A: Apoyo)
YY	I: Integrado, GC: Gestión de calidad, GA: Gestión ambiental
XX	Correlativo desde 01 hasta n


Para los formatos generados de estos documentos se agregará una letra F y el correlativo, de igual forma a matrices MA y correlativo.

Ejemplo: **SIG-I-PR-01** (Cuatro niveles)

Dónde: SIG: Sistema Integrado de Gestión; I: Integrado; PR: Procedimiento; 01: Correlativo

Ejemplo: **SIG-I-PR-01-F01** (Cinco niveles)

Dónde: SIG: Sistema Integrado de Gestión; I: Integrado; PR: Procedimiento; 01: Correlativo; F: formulario y su correlativo respecto al PR-01.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

2. Contenido de la Información documentada

Se colocará como primera página la siguiente carátula:

NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO




Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/ Cargo	Nombre/ Cargo	Nombre/ Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma	Firma	Firma

Versión [] / Fecha de emisión: []

CADENA DE HOTELES VILLA SERENA

COPIA CONTROLADA No.

FECHA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Encabezado de todo el documento:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: Versión:
		Fecha de emisión:
		Fecha de última revisión:

A. LOGO: Logo de la Cadena de Hoteles Villa Serena (parte superior izquierda).

B. NOMBRE DEL DOCUMENTO: Se colocará de acuerdo con el tipo de información documentada interna. Este debe ser claro y entendible para el personal.

C. CODIGO: Se establece según el tipo de información documentada, este debe ser único.

VERSIÓN: Se coloca el correlativo según matriz de control de documentos. Cuando se crea el documento será 01.

FECHA DE EMISIÓN: Fecha (día, mes y año) desde su vigencia y emisión por primera vez.

FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: Fecha (día, mes y año) de revisión de la información documentada, puede ser por actualización y cambios, considerar como la fecha de la última versión vigente.


NÚMERO DE PÁGINA: Se colocará en la parte inferior de la página.

Cuerpo de todo el documento:

El contenido que se explica a continuación aplica totalmente para los procedimientos y parcialmente para los instructivos, guías, planes y manuales generados por el Sistema Integrado de Gestión.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: Documentos que establece la política integrada de gestión y describe el sistema de gestión de la organización cuyo uso es interno.

- a. Alcance
- b. Tabla de contenido
- c. Elaboración, Revisión y Aprobación
- d. Política y Objetivos
- e. Responsabilidad y Autoridad
- f. Referencias
- g. Descripción del Sistema Integrado de Gestión
- h. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

PROCEDIMIENTOS: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- a. Objeto
- b. Alcance
- c. Elaboración, Revisión y Aprobación
- d. Responsabilidad y Autoridad
- e. Referencias
- f. Descripción de actividades
- g. Control de registros
- h. Anexos
- i. Identificación de los cambios

INSTRUCCIONES DE TRABAJO: Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas.

- a. Descripción de actividades
- b. Elaboración, Revisión y Aprobación
- c. Control de registros
- d. Identificación de los cambios


Estos documentos pueden incluir definiciones si es pertinente.

Todos los documentos incluirán:

PIE DE PÁGINA: Se incluye la leyenda: “Derechos Reservados Cadena de Hoteles Villa Serena” y si es una copia no controlada: “Versión impresa no controlada, verificar su vigencia”.

CONTROL DE REGISTROS:

REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
se identifica al registro con su título y código	Función de la persona responsable del llenado y conservación del registro.	papel (P) o electrónico (E)	Área específica donde se encuentra el documento/ cronológico, por tipo de cliente, en orden alfabético	Quien o quienes tienen acceso según el tipo de información contenida en el registro/Caja, carpeta, back up	Carpeta/ Archivo digital	Tiempo durante el cual el registro debe permanecer en el archivo de gestión	Destino Final del Documento: Ejemplo, Destrucción, archivo histórico, reciclaje.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019



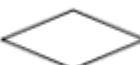




MATRIZ DE CAMBIOS:


Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
Correlativo	Detallar de manera general los cambios realizados en el contenido del documento.	--

ENCABEZADO DE REGISTROS:

	Nombre del registro	Código:
		Versión:

SIMBOLOGÍA FLUJOGRAMAS:

Simbología	Significado
	Inicio/ Fin
	Mediante un rectángulo se representan las actividades que secuencian el diagrama de flujo.
	Rombo representa las posibles decisiones a adoptar a lo largo de la secuencia del diagrama de flujo.
	Mediante el símbolo documento se representan las entradas documentales, así como los documentos o registros generados en cada actividad.
	Círculo representa los conectores hacia otras actividades de este o distinto flujograma.
	Conectores hacia Instrucciones sobre la realización de actividades del flujograma.
	Las flechas o líneas representan los flujos de información.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A2. Lista maestra de documentos internos del Sistema Integrado de Gestión


PROCESO	CODIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN	RESPONSABLE

Fecha de actualización: _____ Actualizado Por: _____

ANEXO A3. Lista maestra de registros del Sistema Integrado de Gestión

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACION	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL

Fecha de actualización: _____ Actualizado Por: _____

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A4. Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión


No.	Título del documento	Fecha de vigencia	Entidad que origina el documento	Método de actualización	Responsable	Lugar de Almacenamiento
1						
2						
3						

Fecha de actualización: _____ Actualizado Por: _____

ANEXO A5. Control de distribución de documentos

Código/ Nombre documento:	
Versión/ Fecha de Emisión/ Fecha de última revisión:	
Responsable:	

Copia Controlada	Nombre	Firma	Fecha de recibido
Número de Copia Controlada del Documento entregado. En el caso de la distribución física es igual al número asignado al documento en la carátula.	Nombre de la persona que recibe la copia controlada del documento	Firma de quien recibe la copia controlada del Documento.	Es el día, mes y año en que se recibe la copia controlada del documento

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-I-PR-09 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A6. Registro de Inducción del Sistema Integrado de Gestión

Fecha de inducción:	
Temas desarrollados en la inducción:	
Observaciones:	
Responsable de ejecutar la inducción:	

Nombres/Apellidos	Cargo	Firma


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE
HABITACIONES**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES	Código: SIG-I-PR-16 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la limpieza de habitaciones de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

2. ALCANCE

Establece los criterios, los pasos a seguir y los recursos a utilizar para desarrollar la limpieza de las habitaciones y dejarla lista para su uso.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD


Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte de la recamareras de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

Las responsabilidades para la aplicación de este procedimiento son las siguientes:

- Camarera: limpia y sacude la habitación, cambia la lencería, se asegura el funcionamiento de los equipos y la cantidad de amenidades en una habitación. En caso de supervisión cruzada debe asegurarse que la habitación cumple con todos los requisitos para su liberación.


4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso
- Norma NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles.

	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES	Código: SIG-I-PR-16 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Camarera	Solicitar el detalle del status de las habitaciones asignadas, verificando las salidas, las habitaciones en uso, reservadas o desocupadas.
02	Camarera	Solicitar las llaves de acceso a las habitaciones asignadas
03	Camarera	Antes de iniciar la rutina de limpieza de habitaciones, se debe equipar el carro de limpieza y asegurar que tenga los insumos completos: lencería, amenidades, productos de limpieza, papel higiénico, guantes, cepillos, lijas y paños sacudidores. Estos deberán ser acordados a los reportes de ocupación
04	Camarera	Organizar la programación de limpieza de las habitaciones asignadas, priorizando las habitaciones reservadas y que se encuentren ocupadas y de salida, continuando con las desocupadas y finalmente las ocupadas.
05	Camarera	Anunciar el servicio de limpieza de habitaciones e ingresar según la autorización del cliente. En caso no sea posible el ingreso inmediato debe registrar en la bitácora la respuesta del cliente.
06	Camarera	Al ingresar a la habitación debe proceder a abrir ventanas y hacer la limpieza del baño, vaciar papeleras, retirar toallas usadas según la política de cuidado medio ambiental. Finalmente deberá secar el área y llenar los insumos de limpieza personal y colocar el juego de toallas necesario
07	Camarera	Sustituir u ordenar la ropa de cama según corresponda, retirar la basura de los cestos.
08	Camarera	Sacudir muebles y artículos de decoración
09	Camarera	Barrer y limpiar el piso
10	Camarera	Revisar el funcionamiento del equipamiento de las habitaciones
11	Camarera	Retirar la ropa sucia
12	Camarera	Asegurar que la propiedad del cliente sea manejada adecuadamente según el procedimiento SIG-GC-PR-14 Control de propiedad del cliente

	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES	Código: SIG-I-PR-16 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nº Paso	Responsable	Descripción
13	Camarera	Registrar en el libro de incidencias situaciones adversas tales como, quejas de clientes, fallas del equipamiento o funcionamiento.
14	Camarera	Separar lencería deteriorada y amenidades en desuso
15	Camarera	Retirar la ropa del cliente que haya solicitado sea lavada o planchada.
16	Camarera	En caso de estar haciendo el rol de supervisión utilizar el registro SIG-I-PR-16-F01 Formato de limpieza de habitaciones.
17	Camarera	Retirarse de la habitación asegurándose de dejar las ventanas cerradas y luces apagadas.

6. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACION	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-I-PR-16-F01 Formato de Limpieza de habitaciones	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-16-F02 Libro de incidencia	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up

7. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SIG-I-PR-16-F01	Formato de Limpieza de habitaciones
A2	SIG-I-PR-16-F02	Libro de incidencia

8. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS


Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES	Código: SIG-I-PR-16 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Anexo 1. FORMATO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

Check List de Habitaciones y Baños

ASPECTO A REVISAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	OBSERVACIONES	
CORTESIA																																	
Toca la puerta																																	
Saluda																																	
Pregunta si regresa																																	
Desea buen día																																	
BANO																																	
Revisa funcionamiento de luces, enchufes, grifos, desagües.																																	
Toallas (de mano, cuerpo y pie)																																	
Cortina de Baño con cortesia																																	
Papel Higiénico																																	
Papelera																																	
Vaso																																	
Jabón líquido y shampoo																																	
Olor agradable																																	
HABITACIÓN																																	
Sabanas y protector limpios, sin arrugas y sin pelo																																	
Pie de cama bien colocado																																	
Revisa funcionamiento de luces, aparatos eléctricos, control remoto TV y Aire acondicionado																																	
Nada de polvo y olor agradable																																	
MESA DE NOCHE																																	
Información de llamadas telefónicas																																	
Control AC/TV																																	
Directorio de extensiones																																	
Guía telefónica																																	
Lámpara de noche en buen estado																																	
ESCRITORIO																																	
Mapa turístico																																	
Directorio de servicios con tarifas																																	
Libro Gourmet Express																																	
Folletos informativos																																	
Silla para Escritorio																																	
CLOSET																																	
Ganchos para ropa																																	
Bolsa transparente para ropa sucia																																	
Almohada transparente para ropa sucia																																	
Deposito de ropa sucia																																	
REFRIGERADORA																																	
Pichel con agua /vaso																																	
CHECK OUT																																	
Revisión de habitación por objetos olvidados																																	

	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES	Código: SIG-I-PR-16 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Anexo 2. MATRIZ LIBRO DE INCIDENCIAS

Fecha	incidencia reportada	Acciones tomadas	Reportado por

APÉNDICE 16. (Continuación)

INSTRUCTIVO DE MONTAJE DE CAMAS



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	INSTRUCTIVO DE MONTAJE DE CAMAS	Código: SIG-GC-IT-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer la instrucción para el montaje de camas en habitaciones de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

2. ALCANCE

Establece los pasos para el montaje de camas.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Esta instrucción es obligatorio cumplimiento, para de la recamareras de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso
- Norma NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles.

	INSTRUCTIVO DE MONTAJE DE CAMAS	Código: SIG-GC-IT-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Camarrera	Centrar la base en su sitio. Ocasionalmente los clientes las mueven.
02	Camarrera	Recoger la ropa sucia de la cama y revisarla para localizar manchas y/o suciedad que necesite prelavado. De encontrar alguna mancha y/o suciedad deberá anudar esa parte para que la persona que lava ubique esa porción de la ropa de cama y le dé el tratamiento necesario. Luego colocarla en la cesta que lleva para recolectarla.
03	Camarrera	Poner la ropa de cama limpia.
04	Camarrera	Cuadrar el protector sobre el colchón.
05	Camarrera	Poner el forro.
06	Camarrera	Comprobar que no hay manchas, agujeros ni roturas.
07	Camarrera	Tensar las esquinas.
08	Camarrera	Tensar los laterales.
09	Camarrera	Abrir la sabana con un solo movimiento.
10	Camarrera	Asegurarse que queda centrada sobre el colchón.
11	Camarrera	Comprobar que no hay manchas, agujeros ni roturas.
12	Camarrera	Fijar las esquinas.
13	Camarrera	Tensar la sabana en los pies del colchón.
14	Camarrera	Tensar y fijar la sabana en la cabeza del colchón haciendo el dobladillo en la cabeza, con el reverso hacia arriba. El dobladillo queda a la altura de debajo de la almohada.
15	Camarrera	Poner funda a las almohadas (verificar que no hayan manchas, agujeros ni roturas), distribuir relleno para deformar marcas de postura y situarlas sobre la cabecera. Tener cuidado que las esquinas de la funda queden parejas (no torcidas).
16	Camarrera	Poner el pie de cama centrado y las almohadas.
17	Camarrera	Comprobar que no hay manchas, agujeros ni roturas.

	INSTRUCTIVO DE MONTAJE DE CAMAS	Código: SIG-GC-IT-06 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6. CONTROL DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACION	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

7. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
N/A		

8. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación de la instrucción de montaje de cama	30.11.2019


APÉNDICE 16. (Continuación)

PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento que describe la metodología para identificar y atender posibles situaciones de emergencias derivadas de actividades y aspectos ambientales de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS), con el fin de mitigar los impactos ambientales adversos asociados.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación en las sedes de la Cadena de Hoteles Villa Serena, referente a: prevención y planificación de las emergencias ambientales potenciales, así como actuación durante y después de las emergencias ambientales.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:


- Gerencia General: Revisar y aprobar este procedimiento, con el seguimiento a los resultados de la aplicación de este.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear procedimientos y formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar en la gestión de reclamos y acciones correctivas.
- Personal de la Cadena: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento para participar activamente en las actividades de respuesta ante emergencias.

4. REFERENCIAS

- Norma NTS ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Procedimiento de No conformidades y Acciones correctivas.


5. DEFINICIONES

- **Medio Ambiente:** entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Emergencia ambiental:** Situación inesperada o generada como consecuencia de un fallo, error, falta de control o prevención en el desarrollo de alguna actividad u operación, cuyas consecuencias podrían generar un impacto adverso significativo sobre el medio ambiente, a corto, medio o largo plazo.

	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

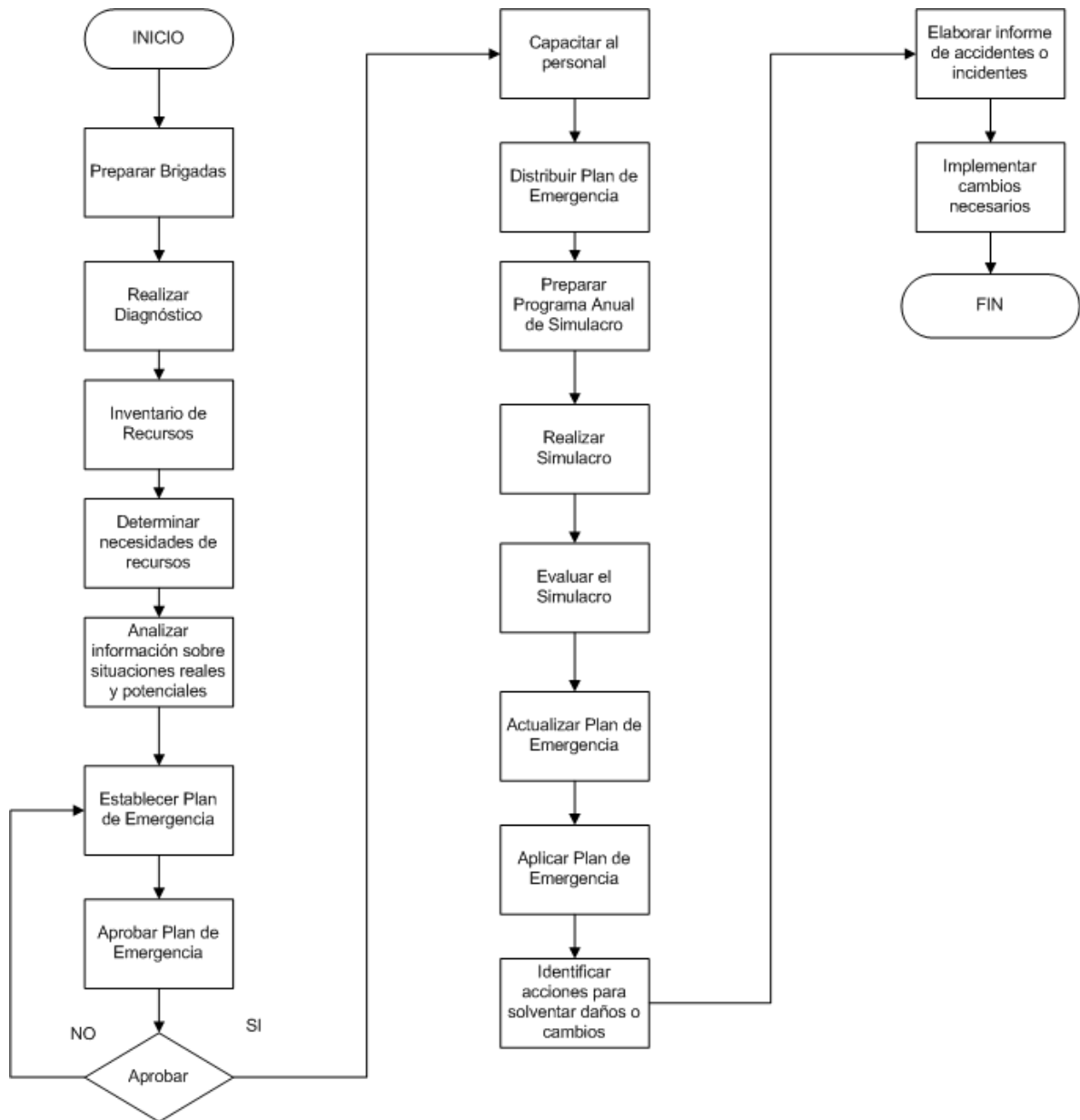
Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gerencia General	Preparar al personal en brigadas de respuesta ante emergencias por sede.
02	Personal CHVS	Realizar diagnóstico en ambas sedes de la Cadena, que incluya el análisis de riesgos existentes, tanto dentro de las instalaciones como los que tengan su origen en el exterior. Puede auxiliarse de una contratación externa para desarrollar este diagnóstico.
03	Personal CHVS	Identificar todas las áreas y situaciones de accidentes potenciales y reales de emergencia.
04	Personal CHVS	Realizar inventario de recursos, donde se incluyen equipos y sistemas de prevención y control de emergencias con los que cuenta la Cadena (extintores, detectores de humo, luces de emergencia, sistema de alarma, bomba contraincendios, señalización adecuada, camillas, botiquines, radios de comunicación).
05	Personal CHVS	Determinar las necesidades de la Cadena en equipo y señalización, rutas de evacuación, salidas de emergencia del personal y puntos de reunión.
06	Personal CHVS	Analizar la información sobre las situaciones potenciales y reales.
07	Personal CHVS	Establecer planes de emergencia donde se especifique: Título, comunicación interna y externa, descripción de las áreas donde se puede producir el accidente potencial o la situación de emergencia, acciones que deben de llevar a cabo el personal implicado para prevenir o reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados con ellos, recursos necesarios, aspectos ambientales e impactos generados y su tratamiento, tiempo de verificación y el responsable de la implantación.
08	Gerencia General	Aprobar el Plan de emergencia
09	Gerencia General	Capacitar a todo el personal en cuanto al contenido de este procedimiento y Plan de emergencia, así como número de teléfonos de emergencia, roles y responsabilidades (personal clave), puntos de encuentro, rutas de evacuación.
10	Gestor SIG	Distribuir Plan de emergencia, a las distintas áreas pertinentes y sedes de la Cadena.
11	Gestor SIG	Preparar el SIG-GA-PR-20-F01 Programa anual de simulacros para el siguiente año, el último trimestre del año anterior.


	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nº Paso	Responsable	Descripción
12	Gerencia General	Aprobar el SIG-GA-PR-20-F01 Programa anual de simulacros
13	Personal CHVS	<p>Realizar simulacros al menos una vez al año, debe ser planificado y tener un objetivo o meta a alcanzar. Estos pueden ser anunciados o no. Los primeros simulacros que realice cada sede de la Cadena, deben ser avisados a todo el personal, (ya que se están interrumpiendo las operaciones y esto tiene un costo para los hoteles). Pueden simularse situaciones específicas e invitarse a Bomberos, Protección civil, Cruz Roja u otro que se considere a participar en el simulacro.</p> <p>Es importante que todo el personal participe, incluyendo, personal de turnos nocturnos y otros. Avisar a los proveedores, visitantes y huéspedes sobre el simulacro, ya que ellos también deberán participar. Considerar la posibilidad de asistencia mutua por parte de organizaciones vecinas.</p>
14	Gestor SIG	Preparar SGI-GA-PR-20-F02 Evaluación de simulacros al menos 3 días después de realizado.
15	Gerencia General/ Gestor SIG	Revisar Plan de emergencia después de un simulacro, situación real de accidente o emergencia.
16	Personal CHVS	Aplicar las medidas establecidas en el Plan de emergencia, ante una emergencia real y las acciones de mitigación y respuesta a tomar para diferentes tipos de situaciones de emergencia.
17	Personal CHVS	Colaborar en la identificación de acciones necesarias para solventar daños o cambios en la infraestructura de los hoteles.
18	Gestor SIG	<p>Elaborar SGI-GA-PR-20-F03 Informe de emergencia ambiental ó SGI-GA-PR-04-F04 Informe de incidente ambiental, al término de cada emergencia/simulacro o de presentarse un incidente.</p> <p>Completar fichas de no conformidades, en caso se encuentren desvíos durante el proceso o post emergencia para proceder de inmediato a la implementación de Acciones Correctivas.</p>
19	Gerencia General	Implementar los cambios necesarios para la mejora.

	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SGI-GA-PR-20-F01 Programa Anual de Simulacros	Gestor del SIG/Gerencia General	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SGI-GA-PR-20-F02 Evaluación de simulacros	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SGI-GA-PR-20-F03 Informe de Emergencia ambiental	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SGI-GA-PR-20-F04 Informe de Incidente ambiental	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SGI-GA-PR-04-F01	Programa anual de simulacros
A2	SGI-GA-PR-04-F02	Evaluación de simulacros
A3	SGI-GA-PR-04-F03	Informe de Emergencia ambiental
A4	SGI-GA-PR-04-F04	Informe de Incidente ambiental

10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. Programa anual de simulacros.


Fecha de Elaboración/ actualización: _____

Simulación de situación de emergencia	Sede que participará	AÑO:											Observaciones	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	OCT	NOV	DIC		

Programado


Realizado

Fecha de Elaboración/ actualización: _____ Elaborado/ Actualizado Por: _____

	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A2. Evaluación de simulacros


Evaluación de simulacros				
Fecha de realización de simulacro:		No.		
Hora de inicio y finalización del simulacro:		Sede donde se realizó:		
Tipo de simulacro: (Colocar si fue conato de incendio, derrames, etc.)				
Con aviso <input type="checkbox"/> Sin aviso <input type="checkbox"/>				
Objetivo del simulacro: Colocar el objetivo de acuerdo con el tipo de simulacro				
Sistema de alarma:	Silbato <input type="checkbox"/> Altavoz <input type="checkbox"/>	Iluminación suficiente	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Se escuchó con claridad la alarma	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Se activó la iluminación de emergencia	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Rutas de evacuación señalizada	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Los participantes estuvieron en el punto de reunión asignado	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Rutas de evacuación libre de obstáculos	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	La llegada del equipo externo de emergencia no supuso un riesgo añadido a la situación de emergencia	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Señalización adecuada	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	El equipo externo de emergencia estuvo en todo momento coordinado con el coordinador del hotel	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Se utilizó equipo de emergencia	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	El personal comenzó la evacuación de forma rápida bajo las órdenes del coordinador	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Tiempo total de desalojo:		Número de personas evacuadas:		
Personal interno que participó en el simulacro:				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO		FIRMA	
Otros:				
Actitud de los participantes				
Participantes	Alto nivel de participación	Medio nivel de participación	Bajo nivel de participación	Renuente nivel de participación

	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Evaluación de simulacros				
Alta Dirección				
Personal interno				
Huéspedes				
Otros				
Observaciones				
Evaluador del simulacro: <u>nombre y firma</u>				
Fecha: _____				

ANEXO A3. Informe de emergencia ambiental

Informe de emergencia ambiental	
Fecha en que se dio el evento:	Sede donde se presentó la emergencia:
Responsable del informe:	Dirección:
Se requirió evacuación: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Descripción del evento:	Colocar detalles
Residuos generados: (1) (2)	¿Se controló? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> cómo: explique _____
Se solicitó Equipo de emergencia externo: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Describe:
Conclusiones	(1) (2)
Firma del responsable Fecha:	

	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A4. Informe de incidente ambiental

Informe de incidente ambiental	
Fecha en que se dio la incidencia:	Sede donde se presentó la incidencia:
Responsable:	Dirección de la sede:
Descripción del incidente:	
Conclusiones	(1) (2) (3)
Firma del responsable Fecha:	


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento que describe la metodología que muestra los criterios y acciones para selección, evaluación y reevaluación de proveedores de bienes y/o servicios y contratistas basado en su capacidad de atender los requerimientos de compras, asegurar que las actividades de estos se realicen de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

2. ALCANCE

Aplica para proveedores de bienes y/o servicios y contratistas que afectan directamente la prestación del servicio de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS) de acuerdo al Plan Anual de Compras aprobado por la Alta Dirección.


3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:

- Gerencia General: Revisar y aprobar este procedimiento, con el seguimiento a los resultados de la aplicación de este. Aprobar a proveedores y contratistas.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear procedimientos y formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar en la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores y contratistas.
- Personal de la Cadena: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento. Evaluar y reevaluar proveedores.

4. REFERENCIAS

- Norma NTS ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma NTS ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Norma NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles
- SIG-I-PR-21 Procedimiento de Compras

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


5. DEFINICIONES

- **Contratar externamente:** Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
- **Contratista:** Organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados.
- **Evaluación de proveedores y contratistas:** Proceso por medio del cual se comprueba la capacidad de un proveedor para suministrar procesos externos, productos y/o servicios críticos, en base a los requisitos del cliente.
- **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio. Ej.: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces “contratista”.
- **Proveedor externo:** Proveedor que no es parte de la organización. Ej.: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto o un servicio.
- **Reevaluación de Proveedores:** Proceso mediante el cual se vuelve a evaluar a un proveedor para hacer seguimiento a su desempeño y determinar su permanencia como proveedor de la Cadena de Hoteles Villa Serena.


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. Selección y evaluación de proveedores

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gerencia General	<p>Seleccionar a proveedor o contratista, de procesos, productos y servicios, a partir de las necesidades de compras establecidas previamente en el Plan Anual de Compras o nueva compra, elegir uno que cumpla con:</p> <p>Precio: Evalúa que este dentro del presupuesto.</p> <p>Servicio: Evalúa los plazos de entrega de los bienes y servicios, descuentos por pronto pago y servicio de entrega a domicilio o cercano a las sedes del hotel.</p> <p>Cumplimiento: Evalúa la disponibilidad de despacho del producto solicitado, las garantías ofrecidas y las políticas de pago.</p> <p>Reconocimiento en el mercado: Refiere a marcas del proveedor, por ejemplo: con prestigio nacional, responsabilidad social, ambiental con certificación del producto o del Sistema de Gestión de la Calidad o Ambiente.</p>

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nº Paso	Responsable	Descripción
		<p>Origen del Proveedor: Una de las políticas de consumo de productos, es adquirir productos y servicios preferiblemente de origen local. Este criterio contribuye con el progreso de la región y con la creación de una ventaja competitiva sostenible. Por lo tanto, se les da prioridad a los proveedores locales. Ver anexo A1.</p> <p>De preferencia la CHVS comprara productos que no contaminen el Medio Ambiente o se haya realizado el impacto al medioambiente por parte de la empresa con sus respectivas acciones. También considerar cuando el proveedor o contratista es el único que puede ofertar o existe en el mercado.</p>
02	Gestor SIG	Actualizar e incorpora al proveedor/contratista al SIG-I-PR-22-F01 Listado de proveedores y contratistas seleccionados
03	Gerencia General	<p>Seleccionar los proveedores de acuerdo con el Listado de proveedores seleccionados aprobados.</p> <p>Sólo se comprará a los proveedores incluidos en el listado de proveedores, excepto en el caso de las compras urgentes de las que se habla en el Procedimiento de Compras</p>
04	Personal CHVS	<p>Recepción de bienes:</p> <p>El personal designado recibe al proveedor y los productos que entrega, verificar que se cumpla con lo solicitado. Se entrega Quedan o cheque. Todas las observaciones respecto al producto son incorporadas a su expediente. El proveedor será evaluado con base al número de factura de compra y/o Contrato efectivo en el período de evaluación conforme al cumplimiento de los criterios de evaluación y reevaluación establecidos en el Anexo A2.</p>
05	Personal CHVS	<p>Recepción de servicios:</p> <p>El personal asignado debe asegurarse que los proveedores o contratistas críticos, que permanecen en las instalaciones de la CHVS, reciben de parte del Gestor del SIG una inducción en el SIG, Política del SIG, Objetivos los procedimientos a seguir en emergencias, temas ambientales y calidad. Si el proveedor es recurrente, se dará la inducción si hay cambio en su personal.</p>
06	Personal CHVS	Evaluar al proveedor o contratista de procesos, productos y servicios.
07	Gestor SIG	Actualiza formato de SIG-I-PR-22-F02 Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas.
08	Gestor SIG	Actualizar el SIG-I-PR-22-F03 Listado de Proveedores y contratistas de la CHVS aprobados

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


6.2. Reevaluación de proveedores y contratistas

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor SIG	Reevaluar a los proveedores y contratistas de acuerdo con las evaluaciones que se le realizaron después de cada compra.
02	Gestor SIG	Prepara notas para informar al proveedor/ contratista el resultado de la reevaluación y su calificación de acuerdo con promedios, así: Proveedores con calificación Tipo A: Se extiende felicitación y se les invita a seguir manteniendo el nivel de excelencia. Proveedores con calificación Tipo B: Se les informa sobre la necesidad de mejoramiento en el factor específico. Si esta calificación persiste durante tres evaluaciones consecutivas, retirado del listado. Proveedores con calificación Tipo C: Se les informa que no pueden continuar siendo proveedores de la institución.
03	Gerencia General	Firmar y autorizar el envío de las notas.
04	Gerencia General/ Gestor SIG	Realizar visitas cuando se considere necesario, para verificación In Situ a los proveedores o contratistas que hayan obtenido una clasificación final, Tipo B, y que estén dispuestos a continuar dando sus servicios a la CHVS, con el fin de verificar aspectos como capacidad administrativa, técnica y operativa, aspectos relacionados con gestión de calidad, gestión ambiental y cualquier otro aspecto importante que ayude al desarrollo del proveedor. Estas evaluaciones se realizarán por ejemplo a los Hoteles que se utilizan en caso de sobreventa, a los cuales se les hará la visita in-situ cuando se considere conveniente mientras prestan el servicio a CHVS. Estos serán evaluados con los aspectos de la Norma NTS 03.44.01:12 y Buenas prácticas de la gestión ambiental.

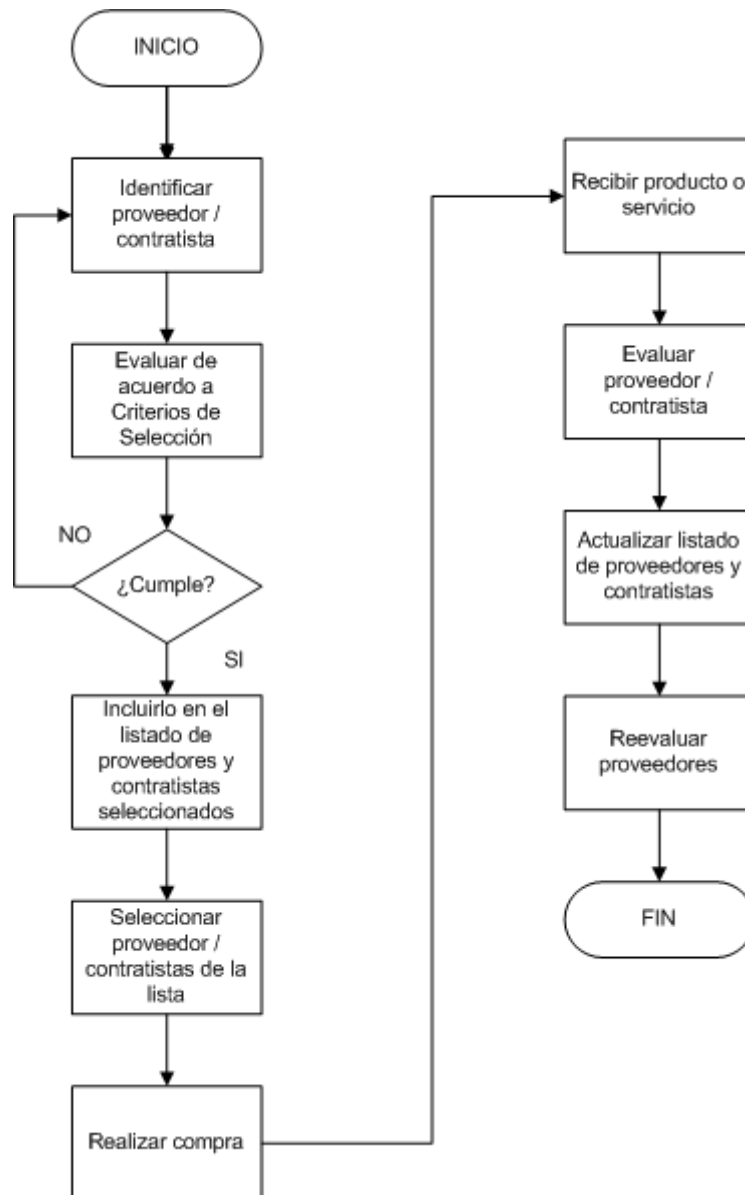
6.3. Periodicidad de evaluación y reevaluación


La periodicidad de evaluación depende del tipo de bien o servicio contratado, y deberá realizarse de acuerdo la tabla del Anexo A3. Una vez realizada la reevaluación, el Gestor SIG deberá recopilar los datos, analizarlos y presentarlos a la Alta Dirección para ser considerados en la Revisión por la Dirección. Se establecen controles, de acuerdo con los proveedores y contratistas y se han organizado por categorías de acuerdo con el impacto o grado de intervención que tienen sobre la prestación del servicio. Anexo A4.

- a) Categoría 1 de alto impacto
- b) Categoría 2 de medio impacto
- c) Categoría 3 de bajo impacto

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-I-PR-22-F01 Listado de proveedores y contratistas seleccionados	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-22-F02 Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas.	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-22-F03 Listado de Proveedores y contratistas de la CHVS aprobados	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	---	Criterios para seleccionar proveedores y contratistas
A2	---	Criterios para evaluar y reevaluar proveedores y contratistas.
A3	---	Periodicidad de evaluación y reevaluación
A4	---	Controles para proveedores y contratistas
A5	SIG-I-PR-22-F01	Listado de proveedores y contratistas seleccionados
A6	SIG-I-PR-22-F02	Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas.
A7	SIG-I-PR-22-F03	Listado de Proveedores y contratistas de la CHVS aprobados

10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	11.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. Criterios para seleccionar proveedores y contratistas.

Evaluación inicial:


La Cadena de Hoteles Villa Serena, determina y aplica criterios a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la CHVS;
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la CHVS;
- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la CHVS.

TABLA DE EVALUACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACIÓN			
PUNTAJE	CALIFICACIÓN	Calificación	RESULTADO
5 puntos	Excelente	15 a 25 puntos	Seleccionado
3 puntos	Bueno	6 a 14 puntos	
0 puntos	No cumple	0 a 5 puntos	No Seleccionado

Se tomará en cuenta que proceso contratado externamente es aquel que cumple todas las características siguientes:

- a) Está dentro del alcance del sistema de gestión ambiental;
- b) Es integral al funcionamiento de la organización;
- c) Es necesario para que el sistema de gestión logre su resultado previsto;
- d) La responsabilidad legal del cumplimiento de los requisitos sigue siendo de la organización;
- e) La organización y el proveedor externo tienen una relación en la que las partes interesadas perciben que el proceso lo lleva a cabo la organización.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A2. Criterios para evaluar y reevaluar proveedores y contratistas.


A continuación, se muestran los criterios de evaluación aplicables a todo proveedor y contratista de acuerdo con Factura y/o Contrato efectivo en el período de evaluación.

La evaluación se realizará asignando los valores según la siguiente Tabla:

TABLA DE EVALUACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACIÓN			
PUNTAJE	CALIFICACIÓN	Calificación de Desempeño	RESULTADO
5 puntos	Excelente	19 a 30- Tipo A	CUMPLE
3 puntos	Bueno	10 a 18- Tipo B	
0 puntos	No cumple	0 a 9- Tipo C	INCUMPLE

Los criterios de evaluación son los siguientes:

No.	FACTOR	CRITERIO DE EVALUACIÓN
1	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ● EXCELENTE (5 puntos): Mejoró ó Cumplió con las especificaciones técnicas establecidas del proceso, producto y servicio adquirido. ● BUENO (3 puntos): Presentó incumplimientos, pero no son graves, ni se considera que incumplió lo solicitado. Incumplió con alguna de las especificaciones técnicas establecidas, las cuales son corregidas, por lo que no se considera que incumplió totalmente. ● NO CUMPLE (0 puntos): Presentó inconformidades graves, se considera que no cumplió.
2	Cumplimiento de plazos de entrega	<ul style="list-style-type: none"> ● EXCELENTE (5 puntos): La entrega se culminó según el plazo establecido o antes de lo establecido. ● BUENO (3 puntos): Se entregó posterior al plazo, pero no superior al 20% de la duración de este. ● NO CUMPLE (0 puntos): Se entregó en fecha posterior al 20% de la duración de este.
3	Cumplimiento en cantidad	<ul style="list-style-type: none"> ● EXCELENTE (5 puntos): Se entregó total solicitado de las cantidades o totalidad del servicio. ● BUENO (3 puntos): Se entregó el total solicitado de las cantidades del bien/servicio, en entregas parciales. ● NO CUMPLE (0 puntos): No entrego el total solicitado de las cantidades.
4	Precio	<ul style="list-style-type: none"> ● EXCELENTE (5 puntos): Los precios fueron competitivos durante el período de evaluación y otorgaron crédito. ● BUENO (3 puntos): Los precios fueron competitivos durante el período de evaluación y son flexibles para otorgar crédito. ● NO CUMPLE (0 puntos): Los precios no fueron competitivos.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

No.	FACTOR	CRITERIO DE EVALUACIÓN
5	Atención Postventa	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE (5 puntos): Respuesta oportuna a los requerimientos o quejas realizados. Las garantías fueron atendidas satisfactoriamente. • BUENO (3 puntos): Respuesta tardía a los requerimientos o quejas realizados. Las garantías fueron atendidas satisfactoriamente. • NO CUMPLE (0 puntos): No hubo respuesta a los requerimientos o quejas realizados. Las garantías no fueron atendidas satisfactoriamente.
6	Cumplimiento del sistema de gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE (5 puntos): El proveedor y/o contratista cumple con todos los procedimientos y exigencias relativas a las normas ambientales del SIG de la CHVS y la legislación vigente, en todas las etapas de trabajo, especificando en el contrato o cotización • BUENO (3 puntos): El proveedor y/o contratista cumple de manera parcial con los procedimientos y exigencias relativas a las normas ambientales del SIG de la CHVS y a la legislación vigente, pero requiere de supervisión. Corrige prácticas erróneas, cuando se le indican, especificado en el contrato o cotización. • NO CUMPLE (0 puntos): El proveedor y/o contratista presentó incumplimientos con los procedimientos y exigencias relativas a las normas ambientales interna del SIG de la CHVS y a la legislación vigente. No logra corregir las malas prácticas, aunque se le indique, especificado en el contrato o cotización

Consideraciones para contratar y comunicar a los proveedores/contratistas de mantenimiento o realización de obras en la CHVS:

El proveedor o contratista responderá ante cualquier incidente ambiental causado por él. La CHVS se reserva el derecho de tomar acciones sobre gastos que se originen por el incumplimiento de sus obligaciones de carácter ambiental. Para evitar tales incidentes, el proveedor/contratista adoptará las medidas preventivas oportunas en especial las relacionadas para evitar vertidos líquidos, emisiones contaminantes a la atmósfera, abandono de cualquier tipo de residuo sólido, uso adecuado de combustibles, generación de ruido.


Los residuos generados durante sus trabajos deberán ser retirados de las instalaciones, bajo su responsabilidad.

El proveedor/contratista debe informar inmediatamente a la CHVS sobre cualquier incidente que se produzca en la realización de su trabajo.

Consideraciones para comunicar a los proveedores/contratistas de la CHVS:

La Cadena de Hoteles Villa Serena comunica a los proveedores externos y contratistas los requisitos, por medio de Cotización aprobada, Visto Bueno de la Gerencia General o Contrato. para:


- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b) La aprobación de: productos y servicios; métodos, procesos y equipos; la liberación de productos y servicios.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la CHVS
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la CHVS;
- f) Las actividades de verificación o validación que la CHVS, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

ANEXO A3. Periodicidad de evaluación y reevaluación

Proveedor	Evaluación	Reevaluación
Productos (Amenidades, Ropa de cama y toallas, Alimentos y Bebidas, Cristalería, Muebles, Comedor, Camas, Decoración, Accesorios de habitación, Señalización, Aparatos eléctricos, Insumos de limpieza, Baños, Lavamanos, Duchas, etc.)	Al recibir el producto y su uso	Anualmente
Servicios/procesos: Internet/ Telefonía	Cada tres meses	Al finalizar el contrato
Alojamiento (en caso de sobreventa)	Al finalizar el servicio prestado	Anualmente
Servicios profesionales y técnicos (Ej: Auditores externos, Contabilidad, Tecnologías de la información, control de plagas)	Al finalizar el servicio prestado	Anualmente
Consultorías (Capacitaciones, asesorías)	Al 50% de ejecución de las actividades contratadas	Al momento de la Liquidación del Contrato o Convenio, se Realizará una reevaluación final.
Construcciones/Ampliaciones (Mantenimiento)	Al 60% de ejecución de las actividades contratadas, o cuando las condiciones de Ejecución del contrato así lo requieran.	

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A4. Controles para proveedores y contratistas

Los proveedores de la CHVS se han organizado por categorías de acuerdo con el impacto o grado de intervención que tienen sobre la prestación del servicio.


- a) Categoría 1 de alto impacto
- b) Categoría 2 de medio impacto
- c) Categoría 3 de bajo impacto

Categoría 1 de alto impacto: Son todos aquellos proveedores o contratistas de procesos, productos o servicios que impactan directamente en la prestación del servicio, tales como proveedores de: Amenidades, Ropa de cama y toallas, Alimentos y Bebidas, Cristalería, Muebles, Comedor, Camas, Aparatos eléctricos, Insumos de limpieza, Baños, Lavamanos, Duchas; Servicios profesionales y técnicos, consultoría en estudios y diseños, obras civiles, Internet, servicio de Luz eléctrica, Agua potable, Recolección de Residuos sólidos, Hoteles en caso de sobreventa, Sistemas de información.

Categoría 2 de medio impacto: Son todos aquellos proveedores o contratistas de procesos, productos o servicios que apoyan la ejecución de la prestación del servicio, tales como servicios de logística, consultorías en general, decoración, accesorios de habitación, señalización, etc.


Categoría 3 de bajo impacto: Son todos aquellos proveedores o contratistas de procesos, productos o servicios que apoyan el funcionamiento de la organización como suministro de combustible, insumos de oficina, etc.

Categoría	Control
Categoría 1 de alto impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de las competencias del personal • Verificación de la experiencia en el sector • Pólizas • Evaluación interna de cumplimiento del proveedor • Verificación In-Situ cuando se requiera
Categoría 2 de medio impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de las competencias del personal • Evaluación interna de cumplimiento del proveedor
Categoría 3 de bajo impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación interna de cumplimiento del proveedor

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


ANEXO A5. Listado de proveedores y contratistas seleccionados

Proveedor	Criterios					Puntaje Total obtenido	Observaciones
	Precio	Servicio	Cumplimiento	Reconocimiento en el mercado	Origen del proveedor		
							Colocar si cumple o no cumple con algún criterio y porqué, así como si es único que puede proveer lo solicitado.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A6. Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas.

NOMBRE DE PROVEEDOR O CONTRATISTA							
TELEFONO							
CORREO ELECTRONICO							
DIRECCIÓN							
FECHA DE INGRESO							
DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO		Especificar si aplica					
EVALUACIÓN							
1. Los siguientes son los factores para realizar la evaluación del proveedor/contratista una vez a finalizada la prestación del servicio y/o entrega del producto:							
No. Factura	FACTOR						PUNTAJE TOTAL
	Especificaciones Técnicas	Plazos de entrega	Cantidad	Precio	Postventa	SGA	
PROMEDIO DE PUNTAJE DE EVALUACIÓN FINAL							
INTERPRETACIÓN PARA REEVALUACIÓN							
PUNTAJE	19 a 30- Tipo A		El proveedor/ contratista permanece por un periodo más				
	10 a 18- Tipo B		El proveedor/ contratista queda en periodo de prueba				
	0 a 9- Tipo C		El proveedor/ contratista es retirado del listado de proveedores				
OBSERVACIONES:							
Colocar si el proveedor/ contratista ha estado involucrado en alguna queja, sugerencia, reclamo, felicitación de los huéspedes.							
Nombre							
Firma							
Cargo	Encargado de compras		Gestor SIG		Gerencia General		
Fecha							

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Anexo del formulario Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas

Evaluación de Proveedores/Contratistas		
Sede donde se realizaron los trabajos:		
Nombre del proveedor:		
Trabajo realizado:		
Fecha de verificación del trabajo:		Realizado por:
Criterio	Comentarios	
El proveedor/ contratista, dispone de la documentación necesaria para el desarrollo de su trabajo (Ej: Permisos)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	En general debe cumplir con sus obligaciones legales.
El personal que desarrolla los trabajos cuenta con la formación necesaria.	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	Verificar en la información que ha proporcionado el proveedor o contratista. Es necesario que al personal que realizará trabajo dentro de la organización o en u nombre reciba la inducción del SIG y la sensibilización y Toma de conciencia sobre los aspectos ambientales y calidad.
Si utiliza productos químicos, están correctamente almacenados, etiquetados y dispone de fichas de seguridad.	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
Si utiliza maquinaria, equipos o vehículos, cuenta con la documentación técnica correspondiente.	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
En caso de generación de emisiones de polvo o partículas, se toman medidas de control o minimización.	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
En caso de que la actividad desarrollada influya en el consumo energético, se plantean medidas de ahorro o eficiencia energética.	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
Utiliza equipo de seguridad	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
Observaciones Generales: (Se recomienda que el proveedor/contratista de obras o trabajos realizados en la CHVS o en nombre de la CHVS siga/no siga formando parte de la Lista de proveedores y contratistas aprobados)		

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: SIG-I-PR-22 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A7. Listado de Proveedores y contratistas de la CHVS aprobados

Proveedor/ Contratista	Etapa de Ciclo de vida del servicio con la que se relaciona	Fecha de ingreso	Fechas de evaluación	Fechas de reevaluación	Estado	Observaciones
					Aprobado/ Tipo de proveedor (A, B, C)	

Fecha de actualización: _____ Actualizado Por: _____


APÉNDICE 16. (Continuación)

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento que describe la metodología para llevar a cabo las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).

2. ALCANCE

Aplica a las actividades y servicios relacionados al Mapa de procesos de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS) para llevar a cabo el desarrollo del Programa, Planes y Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión.


3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:

- Gerencia General: Revisar y aprobar este procedimiento, con el seguimiento a los resultados de la aplicación de este.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear procedimientos y formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar en la gestión de acciones correctivas. La función de Auditor Líder puede ser llevada a cabo por el Gestor del SIG al cumplir con el perfil.
- Personal de la Cadena: Atender las auditorías internas del SIG, implementar las acciones correctivas provenientes de los informes de las auditorías internas. Desempeñar el rol de Auditor u Observadores, en la ejecución de las auditorías internas del SIG, aplicando este procedimiento, principios y técnicas de auditoría consideradas en las Normas NTS ISO 9001, NTS ISO 14001 y NTS ISO 19011 en sus versiones vigentes y al cumplir el perfil requerido.

4. REFERENCIAS

- Norma NTS ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma NTS ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Norma NTS ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


5. DEFINICIONES

- **Auditado:** Organización/ Persona que es auditada.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- **Auditoría interna:** Denominada también auditoria de primera parte, es aquella que se realiza por o en nombre de la propia Organización para revisión por la Dirección y otros fines internos.
- **Criterios de Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **Informe de Auditoría:** Documento elaborado por el Auditor coordinador con apoyo del equipo auditor, que contiene los resultados globales y los hallazgos de la auditoría realizada.
- **Lista de verificación:** Instrumento que utiliza el auditor para la formulación de las interrogantes a realizar en la auditoría con el objetivo de verificar las evidencias de funcionamiento de los procesos definidos en el SGC y SGA.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.
- **Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. Planificación de Auditorías internas


Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor del SIG/Auditor Líder	Emitir junto al Auditor líder SIG-I-PR-27-F01 el Programa de anual de auditorías. Se considerará la relevancia (procesos claves) y estado de los procesos (existencia de no conformidades, reclamos), áreas o necesidades que se detecten en las operaciones y resultados de las auditorías internas y externas realizadas con anterioridad. Comunicar el Programa al personal de CHVS.
02	Gerencia General	Aprobar el SIG-I-PR-27-F01 el Programa de anual de auditorías.
03	Gestor del SIG	Divulgar el programa anual de auditorías al personal de CHVS.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nº Paso	Responsable	Descripción
04	Gestor del SIG/Auditor Líder	Preparar al equipo auditor, de acuerdo con las fechas previstas en el “Programa anual de auditorías”. Las personas habilitadas para ejecutar auditorías internas deben cumplir con requisitos establecidos en los perfiles de puestos.
05	Gestor del SIG/Auditor Líder	Preparar el SIG-I-PR-22-F02 Plan de Auditoría interna y SIG-I-PR-27-F03 Plan de Visita.
06	Personal CHVS	Informar a los encargados de los procesos a auditar al menos con cinco días de anticipación.
07	Equipo auditor	Analizar la documentación relacionada a los procesos, criterios de auditoría y preparar SIG-I-PR-27-F04 Lista de Verificación.

6.2. Ejecución de Auditorías internas

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor del SIG/Auditor Gestor del SIG	Realizar la reunión inicial, donde se especifican a los auditados, actividades de la auditoría y confirmar el Plan de Auditoría, el alcance y el objetivo de esta, aclarar cualquier duda que pudiesen tener los auditados.
02	Equipo Auditor	Llevar a cabo la auditoría, verifica evidencias objetivas, contrastándolas con los criterios establecidos, documentación aplicable (procedimientos, instructivos, documentos externos, registros de la implementación de los procesos, indicadores de desempeño, requisitos legales y otros requisitos, Aspectos ambientales significativos, Análisis del contexto, riesgos y oportunidades), objetivos fijados, fichas de no conformidades abiertas.
03	Equipo Auditor	Detecta hallazgos y los clasifica en conformidades, no conformidades u oportunidades de mejora. Dejar los hallazgos en lista de verificación, debe hacerse referencia al requisito de la norma o documento que se está cumpliendo o incumpliendo. Incluirlos en SIG-I-PR-27-F05 Informe de Auditoría.
04	Gestor del SIG/Auditor Líder	Realizar reunión de cierre. Se agradece por el tiempo dedicado a la auditoría y da a conocer un preliminar del informe, menciona fortalezas y hallazgos, (conformidad, no conformidad, observaciones y oportunidades de Mejora. Se aclara cualquier duda que pudiesen tener los auditados.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Nº Paso	Responsable	Descripción
05	Equipo auditor	Preparar Informe de Auditoría
06	Gestor del SIG/Auditor Líder	Enviar Informe de Auditoría a la Gerencia General y personal de la CHVS en un plazo de 5 días posterior a la auditoría interna. Se recibirán apelaciones escritas si hubiere, en ese mismo plazo. Se analizará y si procede se tendrá una reunión con los involucrados y se documentará en el informe de auditoría. Si no procede se comunicará el resultado del análisis.
07	Personal CHVS	Seguir lo establecido en el procedimiento de SGI-I-PR-28 Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas, si es necesario.

6.3. Evaluación de desempeño de Auditores Internos de la Calidad.

Al menos 15 días posteriores a la auditoría interna el Gestor del SIG/Auditor Líder entrega SIG-I-PR-20-F06 Evaluación de desempeño del auditor a los auditados, si los resultados no son satisfactorios, analiza e implementa acciones de mejora y actualiza Plan de formación. Si los resultados son satisfactorios continúa con la programación respectiva.

6.4. Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoria


Al preparar el programa de auditoria se evaluarán los riesgos al llevarlo a cabo, de la siguiente manera:

		Gravedad (Impacto)			
		Bajo	Medio	Alto	
			1	3	5
Aparición (Probabilidad)	Alta	5	5	Alto 15	25
	Media	3	3	Medio 9	15
	Baja	1	1	Bajo 3	5

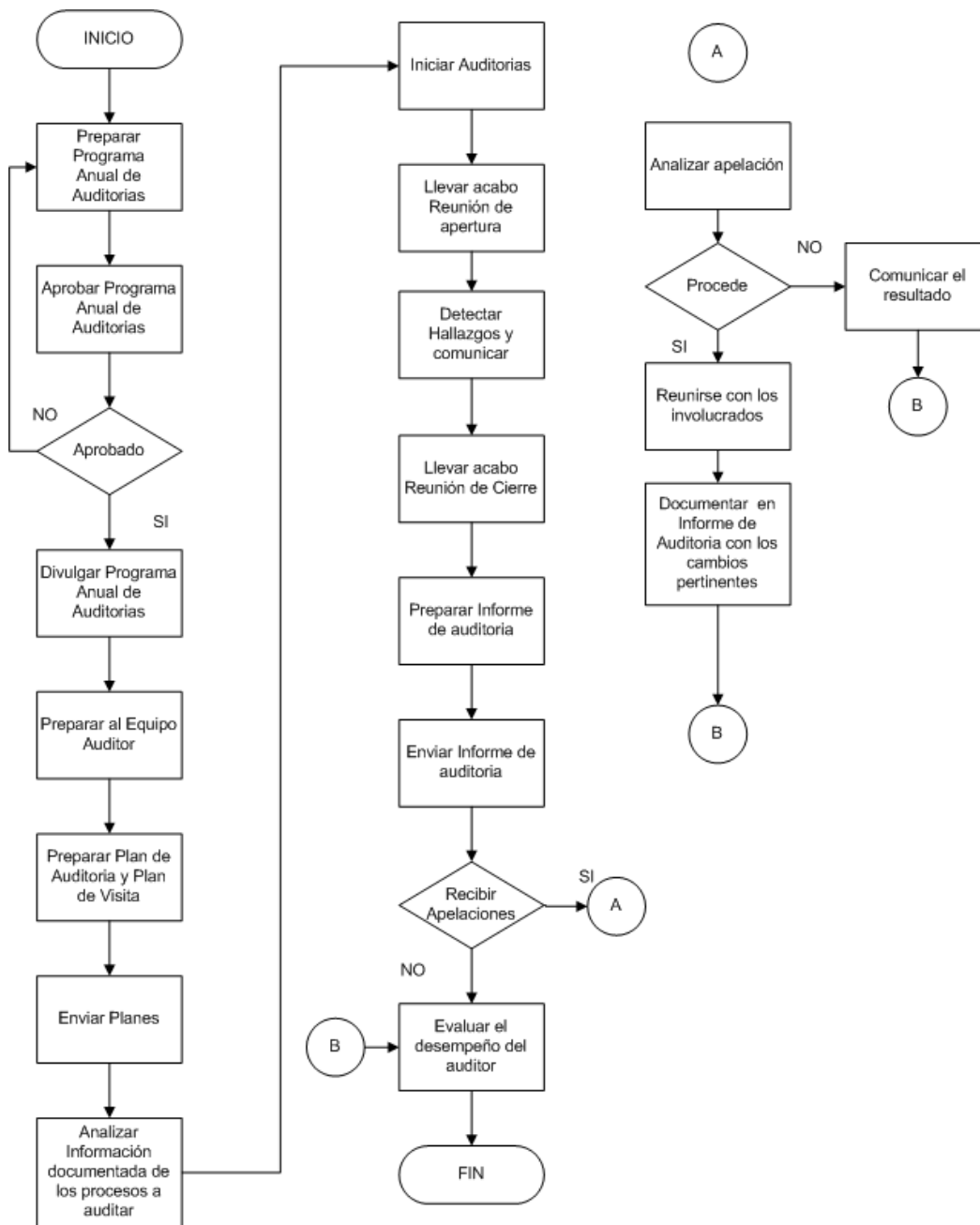
Alto: Acción correctiva


Medio: Acción preventiva/mejora

Bajo: Monitorear

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-I-PR-27-F01 Programa de Auditorías Internas	Gestor del SIG/Auditor Líder	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	4 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-27-F02 Plan de Auditoría interna	Gestor del SIG/Auditor Líder	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	4 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-27-F03 Plan de Visita	Gestor del SIG/Auditor Líder	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	2 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-27-F04 Lista de Verificación	Equipo auditor	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	2 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-27-F05 Informe de Auditoría.	Gestor del SIG/Auditor Líder	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-27-F06 Evaluación de desempeño del auditor	Gestor del SIG/Auditor Líder	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	4 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SIG-I-PR-27-F01	Programa de Auditorías Internas
A2	SIG-I-PR-27-F02	Plan de Auditoría interna
A3	SIG-I-PR-27-F03	Plan de visita
A4	SIG-I-PR-27-F04	Lista de verificación
A5	SIG-I-PR-27-F05	Informe de auditoría
A6	SIG-I-PR-27-F06	Evaluación de desempeño del auditor

10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS



Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. Programa anual de auditorías

Objetivo del programa	
Alcance del programa	
Criterios de auditorías	
Recursos necesarios	

Auditoría No.	Código Auditoría	Tipo de auditoría	Alcance	Procesos	Ciclo de vida del servicio	Métodos	Fecha programada	Estatus	Año: _____														
									E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1	AI-Corr-año AI: Auditoría interna	Auditoría Interna 01	Colocar el alcance por auditoría	Colocar cada proceso que será auditado	Indicar a que etapas del ciclo de vida del servicio se relaciona cada uno de los procesos que serán auditados	Colocar los métodos que serán utilizados como: Entrevista, Revisión de documentos, Toma de muestras, etc.		P															
								R															

P =  PROGRAMADO R =  REALIZADO

Nota 1: en todas las áreas involucradas se auditarán los siguientes puntos, según aplique:

El conocimiento de la Política de Calidad y los Objetivos aplicables: NTS ISO 9001:2015 (5.2, 5.2.1, 5.2.2 y 6.2), NTS ISO 14001:2015 (5.2, 6.1.3, 6.2)

Control de documentos y Registros: NTS ISO 9001:2015 (7.5.2, 7.5.3), NTS ISO 14001: 2015 (7.5.2, 7.5.3)


Indicadores: mediciones y seguimiento de los resultados y análisis de datos: ISO 9001:2015 (8.6, 9.1.1, 9.1.3), NTS ISO 14001: 2015 (9.0)

No conformidades y acciones de mejora: NTS ISO 9001:2015 (8.7, 10.2), NTS ISO 14001: 2015 (10.2)

Mejora continua: Proyectos de Mejora: NTS ISO 9001:2015 (10.1, 10.3), NTS ISO 14001: 2015 (10.1, 10.3)

Nota 2: La fecha de auditoría debe ser coordinada entre el Equipo Auditor y el responsable del área auditada.

Nota 3: Este programa puede tener variación de acuerdo a: Resultados de Revisión por la Dirección, Resultados de auditorías internas o externas, Cuando se tenga información suficiente que permita prever el incumplimiento de los requisitos fijados por el Sistema de Gestión de la Calidad, Criterio del Gestor de Calidad en relación a cambios en procesos.


	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Identificación y Evaluación de los riesgos del programa de auditoría:

*Se muestran ejemplos de riesgos


Riesgo*	Efecto	Causas	(I) Impacto	(P) Probabilidad	Nivel de riesgo I X P	Plan de Acción
Disponibilidad del personal auditado para hacer la auditoría.	Retraso, impedimento para realizarla, cancelación.	Comunicación deficiente, sobrecargas de trabajo, programación en fechas críticas.	5	1	5	Programar en fechas viables. Confirmar y preparar al equipo Comunicar y retroalimentar con Alta Dirección y los auditados
Falta de experiencia del equipo auditor en la nueva norma 9001:2015 o 14001:2015	Deficiente auditoría, Que no se detecten las NC reales, pérdida de tiempo	Falta de capacitación, deficiente selección, desconocimiento de procesos.	5	3	15	Acción correctiva: Capacitar al equipo auditor en la nueva norma 9001:2015 y 14001:2015 Seleccionar a los auditores con mayor experiencia. Apoyarse con un auditor líder externo que conozca el sector o ramo al que se dedica la empresa.
Que no funcione intranet o PC.	Que no se pueda realizar el ejercicio o se atrase.	Falla de sistema interno, falta de mantenimiento.	3	1	3	Tener un mecanismo alternativo para conectarse. Sitio alternativo para conectarse.

Elaborado por: _____ Aprobado por: _____

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A2. Plan de auditoría interna

Organización:	Cadena de Hoteles Villa Serena				
Dirección:		Dirección de Sede auditada:			
Auditoría No.		Fecha:			
Objetivo de la Auditoría:		Alcance de auditoría:			
Auditor Líder:		Criterio de auditoría:			
Equipo Auditor:					
Ubicación /Área	Proceso	Responsable	Hora	Auditor (es)	Criterios a auditar Norma NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015
Fecha:					
Método para ejecutar la auditoría:		Entrevistas, análisis documental y observación			
Procedimiento para ejecutar la auditoría:		Procedimiento de las Auditorías Internas. Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.			
Recursos:		<ul style="list-style-type: none"> · Papelería · Equipo electrónico (Laptop, impresor, proyector) · Sala de reunión 			
Firma de Auditor líder:		Fecha de Plan de Auditoría:			

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A3. Plan de visita

TIPO DE ACTIVIDAD	NORMAS DE REFERENCIA	PERIODO DE EJECUCION
Auditoría Interna	NTS ISO 9001:2015 NTS ISO 14001:2015	

DATOS DE LA EMPRESA

Dirección de la Sede:

Representante de la organización:

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

MIEMBROS DEL EQUIPO	
Auditor Líder:	
Auditor:	
Observador:	
Otro (experto):	

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

Auditor líder: Dirige reuniones inicial y final, coordina equipo auditor y es responsable del contenido del informe.

Auditor: Participa en el desarrollo de la auditoría según las pautas del Auditor líder.

Observador: Asiste al desarrollo de la auditoría sin intervenir en ella por distintos posibles motivos (calificación, supervisión) que deberán ser comunicados con anterioridad a la auditoría.

Experto: Como apoyo al equipo auditor en relación con determinados conocimientos específicos.

OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA


Los objetivos de la auditoría son:

Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada con los criterios de auditoría
 Evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos especificados y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora de la organización/empresa.

FECHA INICIO AUDITORÍA:

FECHA FIN AUDITORÍA:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A4. Lista de verificación

Empresa/ Organización:	CADENA DE HOTELES VILLA SERENA S.A. de C.V.	Sede:	San Benito
Código de Auditoría:		Auditor/Firma:	
Fecha Inicio verificación:		Fecha Fin verificación:	

REQUISITO APLICABLE A		REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD (PREGUNTA)	Hallazgo		EVIDENCIAS
NTS ISO 9001	NTS ISO 14001		C	NC	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1	4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO			
		Redactar la pregunta conforme al requisito de la norma que se está evaluando			

Pregunta	Hallazgo		DESCRIPCION DE LA EVIDENCIA
	C	NC	
1			Colocar aquí: Observación, Oportunidad de Mejora, o si no aplica y porqué

C: conformidad, NC: No conformidad, OB: Observación, OM: Oportunidad de Mejora, NA: No Aplica

CRITERIO: Requisitos legales y reglamentarios del SIG y otras categorías a evaluar. Ejemplo: requisitos de clientes, Ley de Medio Ambiente, Ordenanzas municipales, reglamentos, entre otros, según la naturaleza del proceso a auditar.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A5. Informe de auditoría

1. Datos generales:

Número de informe:	
Procesos Auditados/ Responsables:	
Fecha de Auditoria:	
Áreas auditadas:	

2. Equipo Auditor:

Nombre	Función

3. Objetivo de la auditoría:

--

4. Alcance de la auditoría:

--

5. Detalle de los documentos del SIG evaluados:

Código	Nombre	Versión

6. Hallazgos:


N° del hallazgo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (Fortalezas/NC/OB/OM)
	FORTALEZAS/
	NO CONFORMIDAD
	OBSERVACIÓN/ OPORTUNIDAD DE MEJORA

7. Conclusiones:

--

8. Disposiciones finales:

Las observaciones, oportunidades de mejora y no conformidades han sido aclaradas y entendidas
 Firma Auditor: _____ Firma Auditado: _____

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: SIG-I-PR-27 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A6. Evaluación del desempeño del auditor

Nombre del Auditor Interno: _____

Fecha de la Evaluación: _____

Evaluador: _____

Objetivo: Evaluar el desempeño del Auditor Interno.

Indicaciones: marque con una X el numeral que mejor describa el cumplimiento de los aspectos del auditor, donde los valores extremos de la escala de evaluación son (1) el valor mínimo y (5) el valor máximo.

(1: Totalmente en Desacuerdo; 2: En Desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De Acuerdo; 5: Totalmente de Acuerdo)

Evaluación del auditor interno

Aspectos por evaluar al auditor:	1	2	3	4	5
Se presentó puntual a realizar la auditoría					
Hizo preguntas con el fin de aclarar y verificar la información					
Hizo uso eficiente del tiempo de auditoría.					
Demostó conocimientos en los Requisitos auditados, actividades, documentación y funcionamiento del servicio, proceso, procedimiento auditado, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión SIG y en el procedimiento Auditoría interna.					
Es claro en la presentación de los hallazgos de la auditoría.					
Participó en forma activa en el desarrollo de la auditoría					
Propició un ambiente agradable durante la auditoría.					
Demostó organización en la Revisión y retroalimentación de los documentos de acuerdo con las instrucciones impartidas, de manera completa, con el orden y con las especificaciones exigidas, velando por la adecuada ejecución de la auditoría y cumplimiento de los objetivos.					
Cumplió de manera puntual con las fechas y horas establecidas en el Programa de Auditoría y Plan de Auditoría.					
Cumplió de manera puntual en la entrega del informe.					
la auditoría impactó positivamente en los procesos y procedimientos auditados.					
CALIFICACIÓN PROMEDIO OBTENIDA:					

Observaciones y/o sugerencias y/o aspectos a mejorar:

--

Gracias por su colaboración.


APÉNDICE 16. (Continuación)

PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	Código: SIG-I-PR-29 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento que describe la metodología utilizada por la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS) para llevar a cabo la Revisión por la Dirección dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. ALCANCE

Aplica para desde la planificación de la revisión del SIG, ejecución de la Revisión por la Dirección hasta la verificación de la eficacia de las acciones de mejora implementadas como resultado de la revisión por dirección, de acuerdo con los requisitos de las normas vigentes NTS ISO 9001 y NTS ISO 14001 aplicados a la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).


3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:

- Alta Dirección de la Cadena: Revisar y aprobar este procedimiento, dar cumplimiento a las actividades bajo su cargo y el seguimiento a los resultados de la aplicación de este, proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SIG, así como con la mejora continua de su eficacia, realizar y aprobar el Informe de Revisión por la Dirección.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar en las actividades relacionadas a este procedimiento.
- Personal de la Cadena: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento, dar seguimiento a las decisiones y acciones tomadas en el Informe de Revisión por la Dirección.

4. REFERENCIAS

- Norma NTS ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma NTS ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.


	PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	Código: SIG-I-PR-29 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5. DEFINICIONES

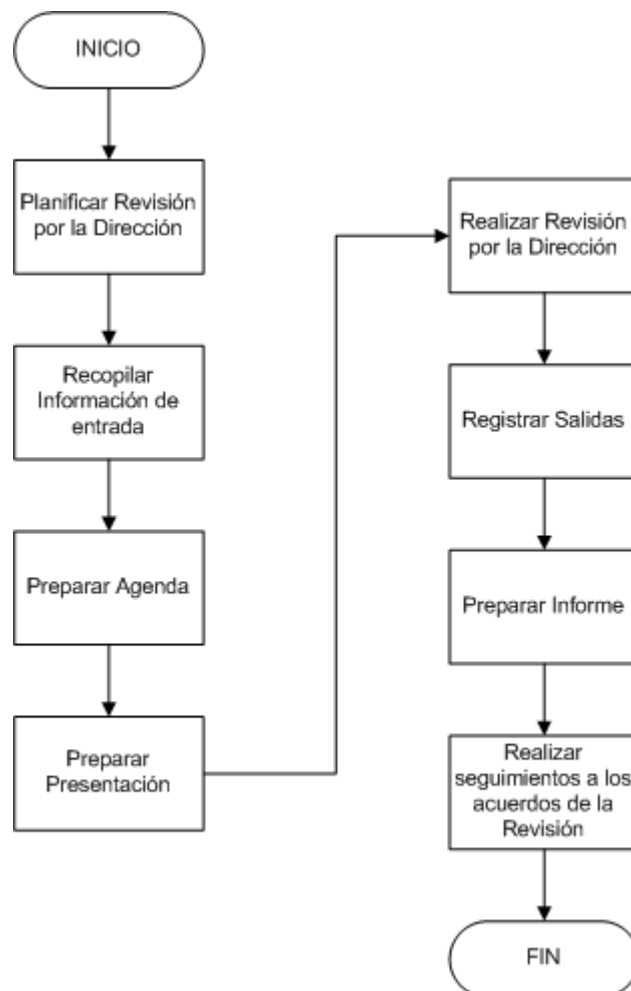
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controla una organización al más alto nivel.
- **Revisión por la Dirección:** Proceso utilizado como herramienta de evaluación, por medio de la cual la Alta Dirección revisa la totalidad del sistema de gestión, para asegurar que el sistema es eficaz.


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Gestor SIG	Planificar Revisión por la Dirección, puede realizarse una vez al año, en el mes de Junio de cada año. Como alternativa se puede realizar una revisión dividida en segmentos en un periodo de 12 meses. Se deben conservar registros de las revisiones.
02	Gestor SIG	Recopilar información necesaria de los procesos/actividades/áreas de trabajo al menos 15 días antes de la reunión para llevar a cabo la Revisión por la Dirección, (ver Anexo A1).
03	Gestor SIG	Elaborar la Agenda de reunión de Revisión por la Dirección y notificar con mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de celebración de la reunión.
04	Gestor SIG	Preparar una presentación con la información recopilada, se debe tomar en cuenta el reporte anterior de Revisión por la Dirección. La información recopilada de entrada es una recopilación, análisis, síntesis y presentación de resultados, de preferencia se presentará por medio de indicadores, valores numéricos, tablas o gráficos, resumen valorativo que sintetice la información, que permita asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.
05	Gestor SIG/ Alta Dirección	Llevar a cabo la Revisión por la Dirección con el análisis de la información presentada, si es necesario, se involucra al personal pertinente del CHVS.
06	Gestor SIG	Registrar las decisiones y acciones tomadas durante la reunión en cada uno de los puntos de entrada de la Revisión por la Dirección, considerar el seguimiento de las Revisiones anteriores.
07	Alta Dirección	Preparar SIG-I-PR-29-F01 Informe de Revisión por la Dirección y adjuntar la documentación analizada. Registran las Salidas de la revisión.
08	Personal CHVS	Realizar el seguimiento de los acuerdos conforme las fechas comprometidas con la Alta Dirección. Completar el SIG-I-PR-29-F02 Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.

	PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	Código: SIG-I-PR-29 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	Código: SIG-I-PR-29 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-I-PR-29-F01 Informe de Revisión por la Dirección.	Gestor del SIG/Gerencia General	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-I-PR-29-F02 Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	---	Elementos de entrada y salida para la Revisión por la Dirección
A2	SIG-I-PR-29-F01	Informe de Revisión por la Dirección
A3	SIG-I-PR-29-F02	Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección


10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	11.11.2019


	PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	Código: SIG-I-PR-29 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. Elementos de entrada y salida para la Revisión por la Dirección

NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Elementos para presentar en Revisión por la Dirección de CHVS
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	La revisión por la dirección debe incluir consideraciones sobre:	
a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	SIG-I-PR-01-F02 Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad	b) los cambios en: 1) las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión ambiental; 2) las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos; 3) sus aspectos ambientales significativos; 4) los riesgos y oportunidades;	-Análisis del contexto de la organización, presentación de los resultados de seguimiento. -Actualización de FODA si hubiere y sus acciones. -Seguimiento a Matriz de partes interesadas pertinentes y sus requisitos. -Seguimiento Aspectos Ambientales significativos. -Seguimiento a Matriz de análisis de riesgos y oportunidades.
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías;	c) el grado en el que se han logrado los objetivos ambientales; d) la información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a: 1) no conformidades y acciones correctivas; 2) resultados de seguimiento y medición; 3) cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos; 4) resultados de las auditorías; f) las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas;	-Encuestas de satisfacción. -Resumen de la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. -Seguimiento SIG-PA-PR-03-F01 Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos. -Informes de Responsabilidad social con la comunidad. -Evaluación del desempeño de los proveedores -SIG-I-PR-21-F02 Matriz de seguimiento de Acciones correctivas. -SIG-I-PR-20-F05 Informe de Auditoría. -Matriz de indicadores y sus seguimientos de cumplimiento. -Seguimiento a las Planificaciones de los objetivos de Calidad, Objetivos estratégicos y Objetivos operativos. Resumen de: -Matriz de indicadores propuesta para su aprobación. -Matrices de riesgos de Calidad -Matrices de Aspectos e Impactos ambientales. -Presentar estado de las acciones planificadas para abordar los riesgos y las oportunidades. -Seguimiento a la Matriz de requisitos Legales. -Recopilación de Quejas recibidas en el período.

	PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	Código: SIG-I-PR-29 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015		
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	La revisión por la dirección debe incluir consideraciones sobre:	Elementos para presentar en Revisión por la Dirección de CHVS	
7) el desempeño de los proveedores externos;			-Matriz de Comunicaciones internas y externas
d) la adecuación de los recursos;	e) adecuación de los recursos;		-Seguimiento a la planificación y presupuesto para el SIG.
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades			-Matriz de Planificación de seguimiento a los riesgos y oportunidades y sus evidencias de cumplimiento.
f) las oportunidades de mejora.	g) las oportunidades de mejora continua;		-Matriz de Planificación de seguimiento a los riesgos y oportunidades y sus evidencias de cumplimiento. -Informe de Auditoría Interna del SIG. -Informes de cumplimiento Legal
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir:		Documentar en:
	las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión ambiental	Se documentarán en SIG-I-PR-01-F01 Informe de Revisión por la Dirección	
a) las oportunidades de mejora;	las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua; las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión ambiental a otros procesos de negocio, si fuera necesario;		
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;	las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental, incluidas los recursos;		
c) las necesidades de recursos.			
	Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales; Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.		

	PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	Código: SIG-I-PR-29 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A2. Informe de Revisión por la Dirección

Revisión correspondiente al período:					
Informe No.		Fecha de Inicio:		Fecha de Finalización:	
Lugar de reunión					
AGENDA					
1.					
2.					
3.					
RESULTADOS DEL PERIODO					
Elementos de entrada según NTS ISO 9001/ Elementos de entrada según NTS ISO 14001					
(Revisión de Política y Objetivos del SIG, Filosofía institucional, Resultado de Auditorias, Resultado de Encuestas a Clientes: Satisfacción, Quejas o Sugerencias, Resultado Indicadores de los Procesos, Resultado Acciones Correctivas, etc.)					
Recomendaciones para la mejora					
Observaciones					
SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
Elementos de salida según NTS ISO 9001/ Elementos de salida según NTS ISO 14001					
Conclusión:					
El SIG es conveniente porque...					
Es adecuado porque...					
Es eficaz porque...					
Es eficiente porque...					
Es efectivo porque...					
COMPROMISOS ADQUIRIDOS:					
Compromiso	Personal Responsable (Nombre –Cargo)			Fecha de Ejecución	

Participantes en la Revisión por la Dirección	
Nombre completo	Firma

	PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	Código: SIG-I-PR-29 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A3. Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección

Entrada/Salida de Revisión por la Dirección	Decisiones y Acuerdos de la Revisión por la Dirección	Responsable de la acción	Fecha compromiso	Estado	Evidencia de cumplimiento	Fecha de revisión
Colocar el tema de la entrada o salida	Colocar lo resultante de la Revisión por la Dirección	Personal y sede de la CHVS	Colocar la fecha acordada en la Revisión por la Dirección	Completada/ En proceso	Colocar las evidencias como Actas, Informes, Listas de verificación, etc.	Fecha en que se verifica el estado de revisión de las decisiones y acuerdos

Actualizado por: _____ Fecha de actualización: _____


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES
Y ACCIONES CORRECTIVAS**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: SIG-GC-PR-28 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento que describe la metodología para identificar, analizar, evaluar, controlar y eliminar No Conformidades que se detecten en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS), llevar a cabo las correcciones y acciones correctivas cuya implementación permita la mejora continua.

2. ALCANCE

Aplica desde la detección y tratamiento de No Conformidades del Sistema Integrado de Gestión (SIG), análisis de causa, acciones a implementar, monitoreo y seguimiento hasta la aplicación de las acciones correctivas y de mejora de los procesos de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).


3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:

- Gerencia General: Revisar y aprobar este procedimiento, con el seguimiento a los resultados de la aplicación de este.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear procedimientos y formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar en el análisis de causa y acciones correctivas.
- Personal de la Cadena: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento para identificar No conformidades y su causa raíz.

4. REFERENCIAS

- Norma NTS ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma NTS ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Norma NTS ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.


	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: SIG-GC-PR-28 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

5. DEFINICIONES

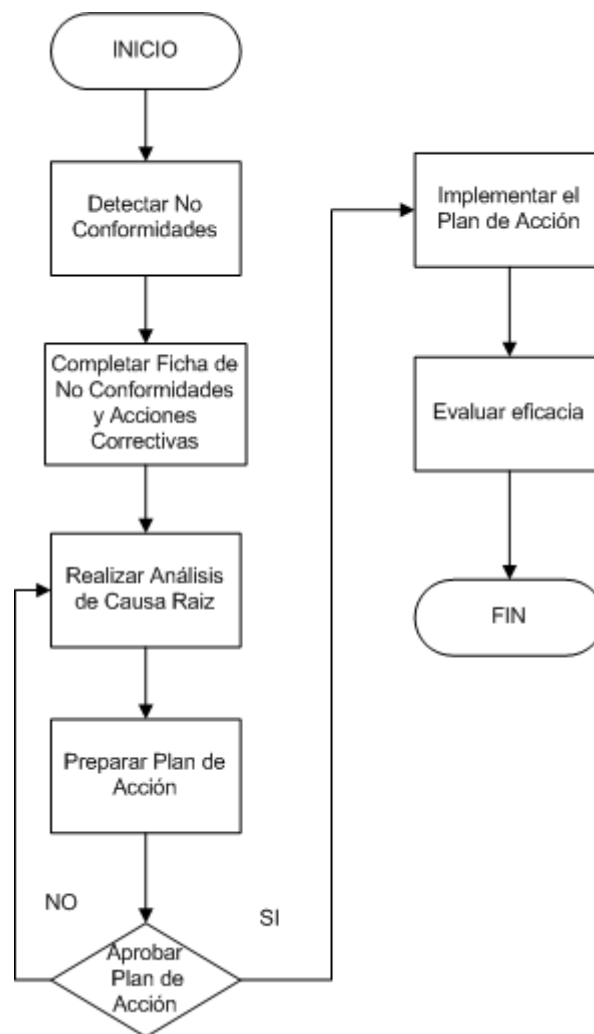
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Causa raíz:** identificar aquellos factores que dan lugar a la materialización de un problema o situación real o de factores que deben ser identificados para evitar que se presente un evento o para analizar aquellos factores que promueven el logro de mejores resultados.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad menor:** no conformidad que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.
- **No conformidad mayor:** no conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Personal CHVS	Detectar No Conformidades y considerar su origen, este está definido en la SIG-I-PR-28-F01 Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas.
02	Personal CHVS/Gestor SIG/ Auditor Líder	Completar SIG-I-PR-28-F01 Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas.
03	Personal CHVS	Analizar la No Conformidad detectada a fin de determinar que ha originado el problema haciendo uso de técnicas de análisis (ejemplo: Técnica de los porqués, Lluvia de ideas y Diagrama de Causa y efecto, entre otras), registrar resultados en la hoja de análisis de causa correspondiente, para determinar si es necesario implementar una acción correctiva, corrección o mejora. Identifica la causa raíz. Se utiliza el mismo formato para las Observaciones.
04	Personal CHVS	Establecer acciones correctivas/Plan de acción o correcciones.
05	Gestor SIG/ Auditor Líder	Aprobar el Plan de acción propuesto
06	Gestor SIG/ Auditor Líder	Dar seguimiento al Plan de acción propuesto/ correcciones, completar SIG-I-PR-28-F02 Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.
07	Gestor SIG/ Auditor Líder	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, dejar las evidencias en la SIG-I-PR-28-F01 Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas.

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: SIG-GC-PR-28 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: SIG-GC-PR-28 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SGI-I-PR-28-F01 Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up
SGI-I-PR-28-F02 Matriz de seguimiento de Acciones correctivas	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	5 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SGI-I-PR-28-F01	Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas.
A2	SGI-I-PR-28-F02	Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.


10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: SIG-GC-PR-28 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A1. Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas.

Fuente: <input type="checkbox"/> Auditoría interna <input type="checkbox"/> Auditoría externa <input type="checkbox"/> Objetivos de calidad <input type="checkbox"/> Indicadores <input type="checkbox"/> Desempeño de procesos <input type="checkbox"/> Salida no conforme (de los procesos) <input type="checkbox"/> Otro: _____		<input type="checkbox"/> Aspectos ambientales <input type="checkbox"/> Medición de satisfacción <input type="checkbox"/> Proveedores externos <input type="checkbox"/> Quejas/Reclamos <input type="checkbox"/> Revisión por la Dirección <input type="checkbox"/> Tratamiento de riesgos		Identificación: N° Correlativo de hallazgo: Proceso involucrado: Fecha de levantamiento de la No conformidad: <input type="checkbox"/> No Conformidad mayor <input type="checkbox"/> No Conformidad menor <input type="checkbox"/> Observación
Descripción del hallazgo:				
Acción inmediata realizada (Corrección):		Nombre y firma del responsable:		
		Fecha:		
Análisis de causa:				
Nota: Asegurarse que se adjunten evidencias del método utilizado para analizar el problema (Ejemplo se muestra al final)				
Causa raíz identificada:				
Acciones correctivas por implementar:				
	Acciones	Responsable de la implementación	Fecha límite para finalizar la implementación de la acción correctiva	Evidencias
1				
2				
Medición de la eficacia:				
Nombre: _____ Firma: _____				
Fecha de elaboración de la ficha:				

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: SIG-GC-PR-28 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

Ejemplo de metodología para analizar problemas: Técnica de los 5 ¿POR QUÉ?

Proceso: _____

Identificación del hallazgo:	
Personal participante en la identificación de la causa raíz:	
Descripción del hallazgo:	
Análisis de las posibles causas que originan el problema:	
P1: R1/	
P2: R2/	
P3: R3/	
P4: R4/	
P5: R5/	
Causa Raíz identificada:	
Acciones correctivas para implementar	
Fecha:	
Aprobado por:	

ANEXO A2. Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.

Fecha	Identificación de No conformidad	Proceso	Estado	Verificación eficacia		Observaciones
				Fecha	Responsable	
Colocar la fecha de apertura de identificación de la No Conformidad	Colocar el código que identifica la No conformidad	Proceso involucrado en la No conformidad	Especificar si está abierta o cerrada			

Fecha de actualización: _____ Actualizado Por: _____


APÉNDICE 16. (Continuación)

**PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN
DE QUEJAS**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado
Nombre/Cargo	Nombre/Cargo	Nombre/Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Versión 01/ Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2019

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

1. OBJETO

Establecer el procedimiento que describe como la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS) realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas y como se gestionaran las quejas dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del SIG para la medición de satisfacción del cliente externo que serán los huéspedes y usuarios así como la atención de quejas relacionadas al servicio de Alojamiento que ofrece la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS).


3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento es obligatorio cumplimiento, por parte del personal de la Cadena de Hoteles Villa Serena (CHVS). Las responsabilidades que conlleva son las siguientes:

- Gerencia General: Revisar y aprobar este procedimiento, con el seguimiento a los resultados de la aplicación de este. Dar a atención a las quejas que lo requieran.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, crear procedimientos y formatos, revisar las propuestas de mejora, actualizar, distribuir, apoyar en el tratamiento de quejas y medición de la satisfacción del cliente.
- Personal de la Cadena: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento y apoyar al cliente en caso requiera colocar una queja.

4. REFERENCIAS

- Norma NTS ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles
- SIG-I-PR-28 Procedimiento de No conformidades y acciones correctivas

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


5. DEFINICIONES

- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Reclamo:** Manifestación formal como evidencia de una no conformidad detectada por el usuario o parte interesada con relación al servicio recibido de la organización. Exigencia de los derechos del cliente.
- **Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. Medición de la satisfacción del cliente

Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Personal CHVS	Consultar al huésped que realiza el registro de salida, si está disponible para responder 6 preguntas relacionadas a su satisfacción durante la estancia en el alojamiento, si es positiva la respuesta, el recepcionista ira diciéndole las preguntas y contestándolas en el sistema en línea. Si el huésped no puede responder a estas preguntas en el momento, se le enviará a su correo electrónico, con el Asunto: Encuesta de satisfacción del cliente Cadena de Hoteles Villa Serena y se dará seguimiento.
02	Huésped CHVS	Completar SIG-GC-PR-23-F01 Encuestas de satisfacción del cliente semanalmente.
03	Gestor SIG	Recibir las SIG-GC-PR-23-F01 Encuestas de satisfacción del cliente semanalmente.
04	Gestor SIG	Revisar los sitios web de reservaciones: www.booking.com, www.tripadvisor.com y www.hoteles.com recopilar la información que los huéspedes dejan.
05	Gestor SIG	Tabular las respuestas de los clientes.
06	Gestor SIG	Analizar los resultados y comprobar que se ha alcanzado la meta establecida. Presentar resultados por medio de gráficos a la Alta Dirección.
07	Gestor SIG	De no haberse alcanzado la meta propuesta (índice de satisfacción del cliente debe ser 85%), se deben analizar las causas y abrir una Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas y realizar el cierre de esta con su respectivo Plan de acción.


	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

6.2. Gestión de Quejas y reclamos

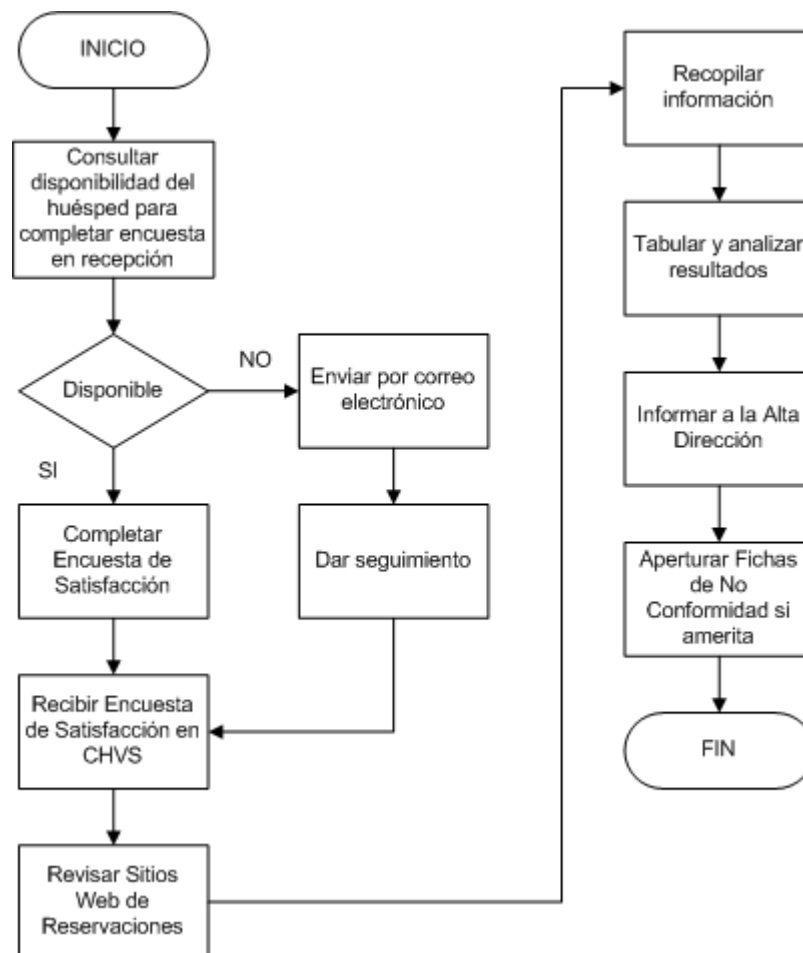
Nº Paso	Responsable	Descripción
01	Personal CHVS	Recibir la queja o el reclamo de los huéspedes por los siguientes medios: SIG-GC-PR-23-F02 Hoja de sugerencias, Recepción, Correo electrónico, teléfono, verbal ó redes sociales.
02	Personal CHVS	Anotar la queja en el Libro de Incidencias, una vez finalizada la conversación con el cliente (verbal o teléfono), disculparse con el cliente y comunicar que se tomaran las medidas pertinentes y expresarle lo que puede hacer para compensarle. Colocar nombre del cliente, fecha/hora y naturaleza de la queja, etc.
03	Gestor SIG	Revisar diariamente las Redes sociales de la Cadena: Facebook, (@HotelesVillaSerenaSV); Instagram (hotelvillaserena), Twitter (@HotelVillaSeren), y anotar si hay quejas.
04	Personal CHVS	Anotar en el Libro de incidencias la solución aportada o la actuación que se ha llevado a cabo por parte del receptor de la queja para que se inicie el proceso de solución.
05	Personal CHVS	Completar el formato: SIG-GC-PR-23-F03 Gestión Quejas con la información suministrada por el cliente.
06	Personal CHVS	Notificar al Gestor del SIG
07	Gestor SIG	Apertura Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas, si la queja procede y tomar acciones.
08	Gestor SIG	Responder al cliente siempre y cuando lo haya solicitado previamente.
09	Gestor SIG	Verificar, si es posible, la satisfacción del cliente ante la solución ofrecida.
10	Gestor SIG	Dar seguimiento a las Quejas/Reclamos semanalmente o según proceda y entregar a la Gerencia General para su firma.


6.3. Sugerencias

El servicio de recepción dispondrá de la respectiva SIG-GC-PR-19-F02 Hoja de sugerencias, que llenará el huésped, si no quiere completarla, el recepcionista se ofrecerá a llenarlo a la vista del cliente, este formato incluye también las felicitaciones y quejas, estas serán remitidas al Gestor SIG o Gerencia General, quien determinará el alcance de la sugerencia, por ejemplo: cómo beneficiaría a la Cadena, a quienes afecta, que impacto (riesgo y oportunidad) provoca. Si procede la sugerencia, debe ser implementada de acuerdo con el Plan de respectivo. Comunicarse con el cliente de manera personalizando y agradeciendo su aportación para la mejora continua.

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

7. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

8. CONTROL DE REGISTROS


REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/ CRITERIO	PROTECCION	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
SIG-GC-PR-23-F01 Encuestas de satisfacción del cliente	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-GC-PR-23-F02 Hoja de sugerencias.	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-GC-PR-19-F03 Gestión Quejas	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up
SIG-PR-GC-19-F04 Cuadro de seguimiento de Quejas	Gestor del SIG	Papel	Archivo Gerencia General/ Cronológico	Carpeta de uso exclusivo para Personal autorizado/ Back up	Carpeta/ Archivo digital	3 años	Escanear/ Back up

9. ANEXOS

No.	CÓDIGO	TÍTULO DEL FORMATO
A1	SIG-GC-PR-23-F01	Encuestas de satisfacción del cliente
A2	SIG-GC-PR-23- F02	Hoja de sugerencias
A3	SIG-GC-PR-23- F03	Gestión Quejas
A4	SIG-GC-PR-23- F04	Cuadro de seguimiento de Quejas


10. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Versión No.	Modificaciones	Fecha de última revisión
01	Creación del procedimiento	30.11.2019


	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019


ANEXO A1. Encuestas de satisfacción del cliente

Este formulario tiene como objetivo registrar la medición en la satisfacción alcanzada en sus huéspedes, para el Sistema Integral de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena. Es a través de éste que se fundamentan los esfuerzos que se realizan en mejora continua.	
¡Muchas gracias por su colaboración al responder las preguntas!	
Sede de la Cadena que visitó	Escalón <input type="checkbox"/> San Benito <input type="checkbox"/>
Estadía	Corta (1 noche) <input type="checkbox"/> Larga (más de una noche) <input type="checkbox"/> Favor especificar: _____
Favor completar:	
¿A través de que medio se enteró del Hotel?	Redes sociales <input type="checkbox"/> Pagina web del hotel <input type="checkbox"/> Recomendación <input type="checkbox"/> Agencia de viajes <input type="checkbox"/> Sitios web de reserva <input type="checkbox"/> cual: _____
¿Cómo fue su estadía en Hotel Villa Serena?	Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
Si la respuesta no es "excelente" ¿Qué podemos hacer para que la próxima vez que nos visite sea excelente?	
¿Cómo encontró la habitación?	Ordenada <input type="checkbox"/> Limpia <input type="checkbox"/> Olorosa <input type="checkbox"/> Ventilada <input type="checkbox"/> Otra forma <input type="checkbox"/>
¿De qué otra forma la encontró?	
¿Pudo descansar?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Si la respuesta, a la pregunta anterior fue no, ¿Por qué?	
¿Qué tal su desayuno?	Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
Si su respuesta no fue "Excelente", ¿Podría decirnos cómo lo mejoramos?	
En general, ¿cómo calificaría su experiencia en el Hotel Villa Serena?	Satisfactorio <input type="checkbox"/> No Satisfactorio <input type="checkbox"/>
En caso de que haya sido "No satisfactorio" ¿Cuál sería su queja, reclamo o sugerencia?	
Si desea que nos comuniquemos con usted, favor completar los siguientes datos:	
Nombre y Apellido: _____ Correo electrónico: _____ Teléfono: _____ País de origen/ Fecha: _____	

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A2. Hoja de sugerencias

<p>Cadena de Hoteles Villa Serena</p>	<p>¿Cuál es su opinión? Ayúdenos a mejorar</p>	
Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/>		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
<p>Si desea que nos comuniquemos con usted, favor completar los siguientes datos:</p>		
Nombre y Apellido: _____		
Correo electrónico: _____		
Teléfono: _____		
País de origen/ Fecha: _____		
Sus inquietudes y comentarios son importantes para nosotros ¡Gracias!		
Sede: _____		

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A3. Gestión de Quejas

Correlativo de Formulario: _____ (Campo a llenarse por personal de Cadena de Hoteles Villa Serna al momento de recibir el formulario)


Nombre Completo:		Teléfono:	
Fecha:		Correo electrónico:	

Queja/ Reclamo relacionado a: Servicio Atención al cliente Facturación Otro: _____

Haga una descripción detallada de la queja o reclamo:

Nombre y Firma de recibido: _____

Análisis de la Queja/ Reclamo		Fecha:	
Responsable del análisis		Procede: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Justificación:			
Análisis de causa:			
Acciones para realizar:	Acciones	Responsable	Fecha
Seguimiento:	___ Teléfono ___ Correo electrónico ___ Otro	Fecha de verificación	
Responsable:			


	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS	Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 01
		Fecha de emisión: 30 noviembre de 2019
		Fecha de última revisión: 30 noviembre de 2019

ANEXO A4. Cuadro de Seguimiento de quejas

No.	Fecha	Cliente	Descripción de Queja/Reclamo	Dictamen	Fecha de respuesta	Estado	Fecha de seguimiento


Fecha de actualización: _____ Actualizado Por: _____

APÉNDICE 17. FICHAS DE PROCESOS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-FPE-01
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 01

PROCESO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
SUB PROCESOS	Gestión Administrativa Gestión Financiera Gestión Jurídica Marketing Comunicación Externa e Interna	RESPONSABLES	Gerencia General	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer los lineamientos necesarios para garantizar el cumplimiento de la Política y Objetivos del SIG y la conformidad del servicio con los requisitos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.	ALCANCE DEL PROCESO	Inicia desde la planificación estratégica, calidad y ambiente, hasta la presentación y aprobación de Planes Operativos y Presupuesto de la CHVS.	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
Procesos: Estratégicos Misionales Apoyo	Proyecciones de compra, Inventarios de insumos, Cumplimiento del Plan Anual de Compras del año anterior, Solicitudes de compras, Informes de seguimiento a Presupuesto del año anterior, Proyecciones de ventas, Solicitudes de actualización/ creación de documentos, Insumos para la Revisión por la Dirección, Proveedores por aprobar, Solicitud de necesidades de capacitación/ inducción, Necesidades de mantenimiento de equipos e infraestructura Estadística e indicadores Prestaciones laborales Satisfacción del cliente	SIG-P-01 Política del SIG SIG-MI-01 Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena Manual de Procesos Procedimientos del SIG Manual de Organización de CHVS Procedimiento de Revisiones por la Dirección Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Plan Anual de Operaciones aprobado Presupuesto aprobado Política del SIG Objetivos del SIG Manual de Procedimientos Manual de Funciones Documentos revisados y/o actualizados Cuentas por pagar Aprobadas Lista de proveedores aprobados Plan Anual de compras aprobado Planes de Acción SIG revisado Prestaciones de Ley para los empleados Programa de formación aprobado Programa anual de auditorías aprobado Planes de mantenimiento preventivo, control de plagas aprobado. Plan de implementación de acciones acordadas en Revisión por la Dirección Riesgos y oportunidades identificados Aspectos ambientales significativos Notas oficiales Convenios Contratos	Procesos: Estratégicos Misionales Apoyo
Entidades Gubernamentales	Requisitos legales Responsabilidades tributarias Pago de impuestos Informes de cumplimiento legal			


APÉNDICE 17. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-FPE-01
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 01

PROCESO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
Partes interesadas pertinentes	Necesidades y Expectativas, otros requisitos		Cumplimiento legal, Infraestructura para la prestación del servicio, Planes de acción para dar seguimiento a la necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes	Partes interesadas pertinentes
RECURSOS				
HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMATICOS	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver Manual de Organización	Presupuesto Anual de CHVS	Servicio de Internet, Equipo informático, Teléfono, Fax	Aire Acondicionado, Iluminación, Servicios básicos, Papelería de Oficina, Archivos.	N/A
VARIABLES RELACIONADAS				
INDICADORES/ CONTROLES		Plan Operativo Anual	% Cumplimiento Plan Operativo Anual	
		Presupuesto Anual	% Cumplimiento Presupuesto Anual	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES		Ver Matriz de riesgo para el proceso de apoyo de soporte tecnológico		
ASPECTOS E IMPACTOS DEL MEDIO AMBIENTE		Ver Matriz de evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales significativos		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
DOCUMENTOS DE REFERENCIA		Lista maestra de documentos internos del Sistema Integrado de Gestión, Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión		
REGISTROS		Lista maestra de registros del Sistema Integrado de Gestión		


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 17. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-FPC-01
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CLAVE	Versión: 01


PROCESO: USO DE HABITACIONES					
SUB PROCESOS	N/A	RESPONSABLES	Gerencia General/Recamareras		
OBJETIVO DEL PROCESO	Prestar al Huésped un servicio de alojamiento que cumpla con sus necesidades y expectativas de acuerdo con los requisitos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.	ALCANCE DEL PROCESO	Inicia desde el registro y entrega de llaves al cliente hasta la salida y devolución de llaves.		
DESCRIPCIÓN					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS	
Proceso Dirección Administrativa y Financiera	Plan Anual de Operaciones Presupuesto Manual de Funciones	Procedimiento de Uso de Habitaciones. Procedimiento de Control de Propiedad del Cliente.	Habitaciones para aseo y Mantenimiento	Proceso de Limpieza Proceso de Lavandería Proceso de Compras y Almacén Procesos de Mantenimiento	
Proceso de Planificación SIG	Manual de Procedimientos			Registro de consumos	Proceso Registro y Facturación (Check-out)
Proceso Registro y Facturación (Check-in)	Programación de llegada de huéspedes Datos del cliente Llave de Habitación			Solicitud Desayuno (Alimentos y bebidas)	Proceso de Servicio de Desayuno
Proceso de Limpieza	Insumos de limpieza (químicos, aseo) Habitación limpia/retocada Lencería completa		Alojamiento otorgado Información sobre estadía y consumo de servicios	Huésped	
Proceso de Lavandería	Cortinas, Ropa de Cama y Toallas limpias.				
Proceso de Compras y Almacén	Amenidades Servicios básicos (Agua potable, electricidad, internet)				
Procesos de Mantenimiento	Insumos (maquinaria y equipo) para el mantenimiento de la habitación. Equipos en buen funcionamiento.				
Huésped	Necesidad de alojamiento Equipaje				
RECURSOS					
HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMATICOS	INFRAESTRUCTURA	OTROS	
Ver Manual de Organización	Presupuesto Anual de CHVS	Servicio de Internet Reservaciones en Línea	Habitación Mobiliario y Equipo Servicios básicos Aire Acondicionado Iluminación	N/A	

APÉNDICE 17. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-FPC-01
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CLAVE	Versión: 01


PROCESO: USO DE HABITACIONES		
VARIABLES RELACIONADAS		
INDICADORES/ CONTROLES	Solicitudes del cliente en habitación	% Solicitudes resueltas
	Satisfacción del cliente	% Clientes Satisfechos
	Incidencias en Habitación	# Incidencias en Habitación
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Ver Matriz de riesgo para el proceso de apoyo de soporte tecnológico	
ASPECTOS E IMPACTOS DEL MEDIO AMBIENTE	Ver Matriz de evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales significativos	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	SIG-I-PR-16-F01 Lista maestra de documentos internos del Sistema Integrado de Gestión, SIG-I-PR-16-F03 Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión	
REGISTROS	SIG-I-PR-16-F02 Lista maestra de registros del Sistema Integrado de Gestión	
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 17. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-FPC-04
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CLAVE	Versión: 01

PROCESO: SERVICIO DE DESAYUNO					
SUB PROCESOS	N/A	RESPONSABLES	Gerencia General/Encargada de Cocina		
OBJETIVO DEL PROCESO	Ofrecer el servicio de alimentos y bebidas en el Desayuno incluido en la tarifa de huéspedes. Para que aporten valor complementario con los requisitos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.	ALCANCE DEL PROCESO	Inicia desde el registro del cliente y cobro de tarifa de habitación que incluye desayuno, hasta el servicio de desayuno por el total de las noches reservadas.		
DESCRIPCIÓN					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS	
Proceso Dirección Administrativa y Financiera	Plan Anual de Operaciones, Presupuesto, Manual de Funciones, Manual de Procedimientos	Procedimiento de Servicio de Desayuno Limpieza de Cocina	Cocina para aseo y Mantenimiento	Proceso de Limpieza Proceso de Lavandería	
Proceso Planificación SIG	Manual de Procedimientos		Inventario almacén de cocina	Procesos de Mantenimiento	
Proceso Uso de Habitación	Listado de clientes que requieren desayuno		Solicitudes de compra de Materia prima, Cristalería, Vajilla, Batería de cocina.	Proceso de Compras y Almacén	
Proceso de Limpieza	Insumos de limpieza (químicos, jabones, aseo) Área de cocina y comedor limpios		Satisfacción del huésped	Planificación SIG	
Proceso de Lavandería	Cortinas, Caminos de mesa limpios		Desayuno (Alimentos y bebidas) servido	Información sobre consumo en cocina.	Huésped
Proceso de Compras y Almacén	Materias primas, Cristalería, Vajilla, Batería de cocina, Servicios básicos (Agua potable, electricidad)		Insumos (maquinaria y equipo) para el mantenimiento la cocina. Equipos en buen funcionamiento.	Huésped	
Procesos de Mantenimiento	Capacitación en BPM		Carné de Manipulador de alimentos	Huésped	
Procedimiento de Administración de Recursos humanos	Solicitud Desayuno (Alimentos y bebidas)		Huésped	Huésped	
Huésped	Solicitud Desayuno (Alimentos y bebidas)	Huésped	Huésped	Huésped	
RECURSOS					
HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMATICOS	INFRAESTRUCTURA	OTROS	
Ver Manual de Organización	Presupuesto Anual de CHVS	Servicio de Internet	Área de Cocina Mobiliario y Equipo Servicios básicos Aire Acondicionado Iluminación	Materias Primas para preparación de alimentos y bebidas	


APÉNDICE 17. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-FPC-04
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CLAVE	Versión: 01

PROCESO: SERVICIO DE DESAYUNO		
VARIABLES RELACIONADAS		
INDICADORES/ CONTROLES	Satisfacción con el Desayuno	% Clientes Satisfechos con Desayuno
	Satisfacción del cliente	% Clientes Satisfechos
	Incidencias en Cocina	# Incidencias en Cocina
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Ver Matriz de riesgo para el proceso de apoyo de soporte tecnológico	
ASPECTOS E IMPACTOS DEL MEDIO AMBIENTE	Ver Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales significativos	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Lista maestra de documentos internos del Sistema Integrado de Gestión, Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión	
REGISTROS	Lista maestra de registros del Sistema Integrado de Gestión	


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 17. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-FPA-04
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO APOYO	Versión: 01

PROCESO: LIMPIEZA				
SUB PROCESOS	Limpieza de Habitaciones Limpieza de Cocina Limpieza Áreas comunes Limpieza de baños y sanitarios	RESPONSABLES	Gerencia General/Camareras	
OBJETIVO DEL PROCESO	Ofrecer instalaciones limpias y adecuadas según los requisitos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena.	ALCANCE DEL PROCESO	Inicia desde la solicitud de limpieza en las diferentes áreas de la Cadena de Hoteles Villa Serena, hasta la entrega de las áreas liberadas.	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
Proceso Dirección Administrativa y Financiera	Plan Anual de Operaciones, Presupuesto, Manual de Funciones, Manual de Procedimientos	Procedimiento de Limpieza de Habitaciones Procedimiento de Limpieza de Áreas Comunes Procedimiento de Limpieza de Cocina	Incidencias en habitaciones Objetos Olvidados Reporte de Desechos sólidos y líquidos. Notificación de incidencias para mantenimiento en habitaciones, cocina, áreas comunes y baños. Inventario almacén de insumos de limpieza, lencería. Solicitudes de compra de insumos de limpieza Áreas de cocina, habitaciones y comunes limpias.	Proceso de Gestión SIG Proceso de Registro y Facturación Procesos de Mantenimiento Proceso de Compras y Almacén
Proceso de Gestión SIG	Manual de Procedimientos			Proceso de Registro y Facturación Procesos de Mantenimiento Proceso de Compras y Almacén
Proceso de Servicio de Desayuno	Necesidad de limpieza de área de cocina			
Proceso Uso de Habitación	Necesidad de limpieza en habitaciones, llaves para ingresar			
Proceso de Lavandería	Cortinas, Ropa de Cama y Toallas limpias.			
Proceso de Registro y Facturación	Necesidad de limpieza en áreas comunes, baños y sanitarios Lista de Habitaciones para preparar			
Proceso de Compras y Almacén	Amenidades, Insumos de limpieza (químicos, jabones, aseo), Servicios básicos (Agua potable, electricidad)			
Huésped	Necesidad de limpieza en habitaciones		Habitación limpia	Huésped
RECURSOS				
HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMATICOS	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver Manual de Organización	Presupuesto Anual de CHVS	N/A	Insumos de limpieza Amenidades Ventilación Iluminación	Equipo de protección: guantes y mascarillas

APÉNDICE 17. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-FPA-04
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO APOYO	Versión: 01

PROCESO DE LIMPIEZA		
VARIABLES RELACIONADAS		
INDICADORES/ CONTROLES	Satisfacción Limpieza	% Clientes Satisfechos con limpieza
	Satisfacción del cliente	% Clientes Satisfechos
	Tiempo de Limpieza	Cumplimiento de tiempos de limpieza
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Ver Matriz de riesgo para el proceso de apoyo de soporte tecnológico	
ASPECTOS E IMPACTOS DEL MEDIO AMBIENTE	Ver Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales significativos	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Lista maestra de documentos internos del Sistema Integrado de Gestión, Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión	
REGISTROS	Lista maestra de registros del Sistema Integrado de Gestión	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 18. PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL DE CHVS

	PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL DE CHVS	Código: SIG-I-PR-05-F01 Versión: 01
---	---	--

N°	Nombre de la actividad	Impartido por	Fecha propuesta para llevarse a cabo	Duración	Lugar	Dirigido a/ Sede del hotel	Área central de la formación
1	Objetivos y beneficios de un SIG	OSN	Enero 2020	2 horas	Sede CHVS San Benito/ Escalón	Todo el personal	Objetivos del SIG
2	Misión, Visión, Valores, Política del Sistema de Integral de Gestión y Objetivos del SIG	OSN/Gerencia General CHVS	Enero 2020	2 horas	Sede CHVS San Benito/ Escalón	Todo el personal	Filosofía institucional
3	Principios de la gestión de calidad y evolución de la calidad	INSAFORP	Febrero 2020	4 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	Objetivos del SIG
4	Buenas prácticas Ambientales	OSN/Gerencia General CHVS	Febrero 2020	4 horas	Sede CHVS San Benito/ Escalón	Todo el personal	Requisitos legales u otros requisitos Aspectos/impactos ambientales
5	Análisis del contexto y Gestión del riesgo	OSN	Marzo	4 horas	Sede CHVS San Benito	Gerencia General y Recepcionistas	SIG
6	Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	OSN	Marzo 2020	8 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	SIG
7	Requisitos de la Normas ISO 14001:2015	OSN	Abril 2000	8 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	SIG
8	Gestión por procesos	OSN	Mayo 2020	8 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	SIG
9	Atención al cliente	INSAFORP	Mayo 2020	4 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	Servicios del Hotel Procedimientos internos
10	Calidad en Hoteles. Norma NTS 03.44.01:12	OSN	Junio 2020	4 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	Servicios del Hotel
11	La calidad soy yo	INSAFORP	Julio 2020	4 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	Sensibilización SIG

APÉNDICE 18. (Continuación)

	PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL DE CHVS	Código: SIG-I-PR-05-F01
		Versión: 01

N°	Nombre de la actividad	Impartido por	Fecha propuesta para llevarse a cabo	Duración	Lugar	Dirigido a/ Sede del hotel	Área central de la formación
12	Trabajo en equipo	INSAFORP	Agosto 2020	4 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	Sensibilización SIG
13	Formación Auditores internos	OSN	Septiembre 2020	16 horas	De acuerdo al proveedor	Gerencia General y Recepcionistas, encargados de mantenimiento	Auditoría interna
14	Análisis de causas y redacción de no conformidades	OSN	Octubre 2020	8 horas	De acuerdo al proveedor	Gerencia General y Recepcionistas, encargados de mantenimiento	Auditoría interna
15	El SIG y su vínculo con Objetivos de Desarrollo Sostenible	Gerencia General CHVS	Noviembre 2020	4 horas	Sede CHVS San Benito/ Escalón	Todo el personal	Sensibilización SIG
16	Planes de emergencia	INSAFORP	Diciembre 2020	8 horas	De acuerdo al proveedor	Todo el personal	Aspectos/impactos ambientales, Objetivos del SIG, Situaciones de emergencia,

Elaborado por: _____ Aprobado por: _____
 Fecha: _____ Fecha: _____

APÉNDICE 19. FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-F-01
	FICHA DE PERFIL DE PUESTO	Versión: 01

PUESTO: CAMARERA			
PUESTO SUPERIOR INMEDIATO	Gerencia General Recepcionista	PUESTOS QUE SUPERVISA	Lavandería
PROCESOS RELACIONADOS	Planificación del SIG Uso de habitaciones Limpieza	UNIDAD ORGANIZATIVA	Camareras
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:			
Es la persona encargada de realizar las labores de limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc. Asimismo, se encarga de supervisar el servicio de lavandería.			
RESPONSABILIDADES		ROLES Y AUTORIDADES SIG	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Limpieza de habitaciones 2. Limpieza de área comunes 3. Limpieza de baños 4. Limpieza salas de conferencias 5. Rotación de colchones 6. Reportar incidencias a mantenimiento 7. Gestionar los recursos necesarios para las habitaciones 8. Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y áreas públicas e internas. 9. Gestionar desechos sólidos generados en su proceso 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener actualizados los registros y controles establecidos 2. Dar seguimiento continuo a todas las situaciones informadas por los huéspedes 3. Cumple con tiempos establecidos para el desarrollo de los procesos. 4. Realiza el control de calidad y ambiente del proceso y propone los ajustes necesarios. 5. Responde por el cumplimiento del objetivo del proceso. 6. Promueve la mejora del proceso. 7. Colaborar con la identificación de aspectos ambientales 8. Atender y participar en simulacros. 	
EDUCACIÓN		EXPERIENCIA	
Bachiller en cualquier especialidad		Mínima cinco años en puestos similares	
FORMACIÓN		HABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al cliente 2. Inglés básico 3. Calidad Turística 4. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos NTS ISO 9001 5. Sistemas de Gestión Ambiental NTS ISO 14001 6. Auditorías Internas de Gestión 7. Marco Normativo y Legal nacional e internacional en Medio Ambiente. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud positiva 2. Capacidad de organización 3. Alto sentido de responsabilidad. 4. Iniciativa y capacidad para resolver problemas. 5. Honradez 6. Amabilidad y cortesía en el trato con las personas. 7. Capacidad de empatía. 8. Rapidez y eficiencia en la realización de su trabajo 9. Disposición para aprender 	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 19. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-F-02
	FICHA DE PERFIL DE PUESTO	Versión: 01

PUESTO: RECEPCIONISTA			
PUESTO SUPERIOR INMEDIATO	Gerencia General	PUESTOS QUE SUPERVISA	Camareras
PROCESOS RELACIONADOS	Planificación del SIG Registro y Facturación Uso de habitaciones	UNIDAD ORGANIZATIVA	Recepción
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:			
Atención a los clientes, proporcionando información y asistencia que soliciten.			
RESPONSABILIDADES		ROLES Y AUTORIDADES SIG	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir a los huéspedes. 2. Hacer el registro de entrada del huésped. 3. Realizar el Check in, cuando hay entrada de clientes 4. Asignar habitaciones. 5. Realizar el Check out cuando hay salida de clientes 6. Llevar el control de entrada/salida de huéspedes. 7. Facturar servicios cobrados 8. Atender llamadas de los huéspedes. 9. Custodiar equipaje del cliente 10. Tramitar posibles quejas y reclamaciones de los clientes 11. Dar información general del hotel. 12. Revisar el reporte de habitaciones realizado camareras 13. Reportar a la camarera, las “habitaciones check out” para fines de limpieza. 14. Llevar el control de las llaves de las habitaciones 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer y Aplicar la Política del SIG 2. Mantener actualizados los registros y controles establecidos 3. Dar seguimiento continuo a todas las situaciones informadas por los huéspedes. 4. Cumplir con los tiempos establecidos en el SIG. 5. Realiza el control de calidad del proceso y efectúa los ajustes necesarios. 6. Responde por el cumplimiento del objetivo del proceso. 7. Promueve la mejora del proceso. 8. Colaborar con la identificación de aspectos ambientales 9. Atender y participar en simulacros. 	
EDUCACIÓN		EXPERIENCIA	
Bachiller en Turismo, Técnico en Turismo o Estudiante de Licenciatura en Turismo Inglés nivel intermedio/avanzado		Mínima dos años si es Bachiller Mínima un año si es Técnico o estudiante universitario. Manejo de personal. Uso de paquete de Office (Excel, Word)	
FORMACIÓN		HABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al cliente 2. Calidad Turística 3. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos NTS ISO 9001 4. Sistemas de Gestión Ambiental NTS ISO 14001 5. Auditorías Internas de Gestión 6. Marco Normativo y Legal nacional e internacional en Medio Ambiente. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de comunicación y organización 2. Alto sentido de responsabilidad. 3. Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión. 4. Iniciativa y capacidad para resolver problemas. 5. Honradez 6. Amabilidad y cortesía en el trato con las personas. 7. Capacidad de empatía. 8. Rapidez y eficiencia en la realización de su trabajo 	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 19. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-F-03
FICHA DE PERFIL DE PUESTO		Versión: 01

PUESTO: GESTOR SIG			
PUESTO SUPERIOR INMEDIATO	Gerencia General	PUESTOS QUE SUPERVISA	Recepcionista
PROCESOS RELACIONADOS	Planificación del SIG Dirección Administrativa y Financiera	UNIDAD ORGANIZATIVA	Gestión SIG
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:			
Atender y apoyar las demandas internas y externas, del Sistema integrado de Gestión de la Cadena de Hoteles Villa Serena			
RESPONSABILIDADES		ROLES Y AUTORIDADES SIG	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar en la elaboración del Plan Anual de la organización 2. Apoyar en la elaboración de Presupuestos 3. Preparar programas, planes, matrices de evaluación. 4. Velar por el correcto funcionamiento del SIG. 5. Llevar a cabo auditorías internas 6. Identificar las No Conformidades 7. Asegurarse que se tomen las acciones sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas. 8. Asistir a Gerencia General en la elaboración y ejecución Revisión por la Dirección. 9. Tabular encuestas de satisfacción. 10. Identificar y evaluar el cumplimiento de procesos con indicadores. 11. Fomentar la aplicación de buenas prácticas en materia de medio ambiente, promoviendo estilos de vida y hábitos saludables en su proceso. 12. Apoyar desde su competencia la formulación de medidas de control necesarias para la minimización de peligros, aspectos e impactos ambientales existentes en su proceso. 13. Proponer sesiones de formación y capacitación de SIG. 14. Verificar la identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento de los riesgos sobre la información en su proceso, así mismo su pertinencia. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con los tiempos establecidos en el SIG 2. Mantener actualizados los registros y controles establecidos 3. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos del SIG 4. Dar seguimiento continuo a todas las situaciones informadas por los huéspedes 5. Realiza el control de calidad del proceso y propone el mejoramiento continuo del SIG. 6. Responde por el cumplimiento del objetivo del proceso. 7. Promueve la mejora del proceso. 8. Colaborar con la identificación de aspectos ambientales 9. Atender y participar en simulacros 10. Asegurar que todos los accidentes e incidentes ambientales relacionados a su proceso sean reportados, para su investigación oportuna. 	
EDUCACIÓN		EXPERIENCIA	
Título universitario, preferiblemente en una de las siguientes áreas: de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía. Preferible Maestría en Sistemas Integrados de Gestión		Mínima cinco años en puestos similares Uso de paquete Office (Excel, Word)	
FORMACIÓN		HABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al cliente 2. Calidad Turística 3. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos NTS ISO 9001 4. Sistemas de Gestión Ambiental NTS ISO 14001 5. Auditorías Internas de Gestión 6. Marco Normativo y Legal nacional e internacional en Medio Ambiente. 7. Gestión por procesos 8. Redacción de No conformidades 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Toma de decisiones. 2. Trabajo en equipo. 3. Facilidad de expresión verbal y escrita 4. Capacidad de análisis, síntesis y elaboración de informes. 5. Actitud positiva. 6. Capacidad de organización. 7. Alto sentido de responsabilidad. 8. Iniciativa y capacidad para resolver problemas. 9. Honradez 10. Amabilidad y cortesía en el trato con las personas. 11. Capacidad de empatía. 12. Rapidez y eficiencia en la realización de su trabajo. 13. Disposición para aprender. 	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 19. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-F-04
	FICHA DE PERFIL DE PUESTO	Versión: 01

PUESTO: COCINERA			
PUESTO SUPERIOR INMEDIATO	Gerencia General Recepcionista	PUESTOS QUE SUPERVISA	N/A
PROCESOS RELACIONADOS	Servicio de desayuno	UNIDAD ORGANIZATIVA	Cocina
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO: Es la persona responsable de la preparación de alimentos en la cocina.			
RESPONSABILIDADES		ROLES Y AUTORIDADES SIG	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar alimentos para huéspedes y empleados. 2. Mantenimiento y limpieza de su área de trabajo. 3. Conocer los tiempos de cocimiento de los alimentos. 4. Conocer las recetas estándar de cocina para preparar desayunos. 5. Conocer las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los alimentos en mal estado. 6. Conocer y aplicar técnicas para almacenar alimentos. 7. Evitar el desperdicio de material sobrante al elaborar desayunos. 8. Aplicar las técnicas de rotación de inventarios. 9. Responder por equipo y materiales a su cargo. 10. Elaborar salsas 11. Almacena correctamente alimentos. 12. Cumplimiento con estándares requeridos por el Hotel. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener actualizados los registros y controles establecidos 2. Dar seguimiento continuo a todas las situaciones informadas por los huéspedes 3. Cumple con tiempos establecidos para el desarrollo de los procesos. 4. Realiza el control de calidad y ambiente del proceso y propone los ajustes necesarios. 5. Responde por el cumplimiento del objetivo del proceso. 6. Promueve la mejora del proceso. 7. Colaborar con la identificación de aspectos ambientales 8. Atender y participar en simulacros. 9. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental, incluyendo su desempeño ambiental. 10. Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora. 	
EDUCACIÓN		EXPERIENCIA	
Bachiller Técnico en Hostelería y Turismo o Técnico en Cocina y Gastronomía. (deseable) o en cualquier especialidad. Cursos de Gastronomía y Artes Culinarias con especialidad en desayunos (deseable).		Experiencia mínima de 2 años en cargos similares en empresas de servicios alimentarios, hoteles o restaurantes. Amplio conocimiento en elaboración de platillos típicos nacionales para el desayuno.	
FORMACIÓN		HABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Imprescindibles conocimientos culinarios y de la gastronomía local. 2. Buenas Prácticas de Manufactura de alimentos 3. Servicio al cliente 4. Inglés básico 5. Calidad Turística 6. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos NTS ISO 9001 7. Sistemas de Gestión Ambiental NTS ISO 14001 8. Auditorías Internas de Gestión 9. Marco Normativo y Legal nacional e internacional en Medio Ambiente. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud positiva 2. Sentido desarrollado del gusto. 3. Buen sentido de la estética y de la limpieza. 4. Capacidad de organización 5. Alto sentido de responsabilidad. 6. Iniciativa y capacidad para resolver problemas. 7. Honradez 8. Amabilidad y cortesía en el trato con las personas. 9. Capacidad de empatía. 10. Rapidez y eficiencia en la realización de su trabajo 11. Disposición para aprender 12. Habilidad manual para decoración de platillos. 13. Habilidad para aplicar protocolos de seguridad laboral e higiene. 	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 19. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-F-05
FICHA DE PERFIL DE PUESTO		Versión: 01

PUESTO: RESPONSABLE DE LAVANDERIA			
PUESTO SUPERIOR INMEDIATO	Gerencia General Recepcionista	PUESTOS QUE SUPERVISA	N/A
PROCESOS RELACIONADOS	Uso de habitaciones Limpieza Lavandería	UNIDAD ORGANIZATIVA	Lavandería
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:			
Es la persona encargada de realizar las labores de lavandería en el Hotel			
RESPONSABILIDADES		ROLES Y AUTORIDADES SIG	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Encargado de la limpieza, lavado, higiene y clasificación de la lencería y la ropa del personal del hotel y de las prendas de los huéspedes. 2. Clasifica los artículos según color, tejido y tratamiento requerido. 3. Identifica los posibles daños o manchas. 4. Carga y descarga las lavadoras y secadoras. 5. Se ocupa de programar lavadoras, eligiendo el programa de lavado y los detergentes y suavizantes más adecuados. 6. Programa las secadoras, definiendo los tiempos y temperatura de secado más adecuados para cada prenda. 7. Cuenta y clasifica los artículos antes de devolverlos a los clientes o dependencias. 8. Se ocupa de doblar, empaquetar y presentar las prendas una vez lavadas y planchadas. 9. Se ocupa del cuidado y mantenimiento de la maquinaria de trabajo y de la organización de las instalaciones. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener actualizados los registros y controles establecidos 2. Dar seguimiento continuo a todas las situaciones informadas por los huéspedes 3. Cumple con tiempos establecidos para el desarrollo de los procesos. 4. Realiza el control de calidad y ambiente del proceso y propone los ajustes necesarios. 5. Responde por el cumplimiento del objetivo del proceso. 6. Promueve la mejora del proceso. 7. Colaborar con la identificación de aspectos ambientales 8. Atender y participar en simulacros. 9. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental, incluyendo su desempeño ambiental. 10. Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora. 	
EDUCACIÓN		EXPERIENCIA	
Bachiller Técnico en Hostelería y Turismo (deseable) o en cualquier especialidad.		Mínima cinco años en puestos similares Experiencia previa en la división de lavandería de los hoteles como el trabajo en lavanderías y tintorerías externas.	
FORMACIÓN		HABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación y conocimientos en la utilización de maquinaria de lavandería y tintorería. 2. Conocimientos de técnicas de presentación de ropa, 3. Conocimientos básicos de corte y confección, 4. Conocimientos seguridad e higiene en el trabajo. 5. Servicio al cliente 6. Inglés básico 7. Calidad Turística 8. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos NTS ISO 9001 9. Sistemas de Gestión Ambiental NTS ISO 14001 10. Auditorías Internas de Gestión 11. Marco Normativo y Legal nacional e internacional en Medio Ambiente. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud positiva 2. Capacidad de reconocer el marcaje y etiquetado de las prendas e identificar los tejidos para poder tratarlos adecuadamente 3. Capacidad de organización 4. Alto sentido de responsabilidad. 5. Iniciativa y capacidad para resolver problemas. 6. Honradez 7. Amabilidad y cortesía en el trato con las personas. 8. Capacidad de empatía. 9. Rapidez y eficiencia en la realización de su trabajo 10. Disposición para aprender 12. Ser metódico y cuidadoso, para no mezclar prendas. 13. Capacidad para manejo de las diferentes máquinas. 	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 19. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-F-06
FICHA DE PERFIL DE PUESTO		Versión: 01

PUESTO: RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO			
PUESTO SUPERIOR INMEDIATO	Gerencia General Recepcionista	PUESTOS QUE SUPERVISA	N/A
PROCESOS RELACIONADOS	Planificación del SIG Uso de instalaciones Mantenimiento	UNIDAD ORGANIZATIVA	Mantenimiento
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO: Es el responsable ante el gerente general de las actividades propias del cuidado y conservación del edificio, instalaciones y equipo general del hotel.</p>			
RESPONSABILIDADES	ROLES Y AUTORIDADES SIG		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un sistema de mantenimiento preventivo para mayor seguridad en la operación del equipo, mejor eficiencia del equipo, minimización de la depreciación de la planta y reducción de costos de mantenimiento. 2. Elabora, con ayuda de su personal, las tarjetas de cada equipo para el control del mantenimiento preventivo. 3. Elabora el programa de mantenimiento para las áreas de habitaciones. 4. Planea, dirige y supervisa la realización de los trabajos. 5. Hace diariamente recorridos por todas las instalaciones para revisar el correcto funcionamiento del equipo. 6. Establece controles para las herramientas usadas por su personal 7. Establece, según las necesidades, máximos y mínimos de refacciones y equipo para el almacén de mantenimiento. 8. Hace requisiciones para compras de materiales y equipo faltante. 9. Colabora en la selección de proveedores de materiales y refacciones y en la elaboración de las especificaciones estándar de compras de materiales de mantenimiento. 10. Realiza el correcto mantenimiento de jardines. 11. Inspecciona los conductos de gas para detectar fugas. 12. Inspecciona los circuitos eléctricos para detectar fallas o sobrecargas. 13. Supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado. 14. Lleva control de los trabajos realizados. 15. Lleva Inventarios de la herramienta, equipo y refacciones. 16. Vigila la fumigación. el programa de simulacros de incendios. 17. Hace revisiones del sistema de protección contra incendios. 18. Presentar al gerente el programa anual de mantenimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener actualizados los registros y controles establecidos 2. Dar seguimiento continuo a todas las situaciones informadas por los huéspedes 3. Cumple con tiempos establecidos para el desarrollo de los procesos. 4. Realiza el control de calidad y ambiente del proceso y propone los ajustes necesarios. 5. Responde por el cumplimiento del objetivo del proceso. 6. Promueve la mejora del proceso. 7. Colaborar con la identificación de aspectos ambientales 8. Atender y participar en simulacros. 9. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental, incluyendo su desempeño ambiental. 10. Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora. 		

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Bachiller Técnico Industrial con adiestramiento en electricidad, plomería, albañilería, pintura. Estudiante o graduado de Ingeniería Eléctrica o Industrial	Mínima cinco años en puestos similares
FORMACIÓN	HABILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al cliente 2. Inglés básico 3. Calidad Turística 4. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos NTS ISO 9001 5. Sistemas de Gestión Ambiental NTS ISO 14001 6. Auditorías Internas de Gestión 7. Marco Normativo y Legal nacional e internacional en Medio Ambiente. 8. Cursos sobre gestión del mantenimiento. (Deseable) 9. Conocimientos sobre mantenimiento eléctrico. (Deseable) 10. Conocimientos sobre albañilería, instalaciones de fontanería, reparación de tuberías, pintura, generalidades sobre jardinería. (Deseable) 11. Conocimiento sobre sistemas de aire acondicionado y su mantenimiento. 12. Cursos sobre seguridad e higiene en el trabajo y prevención de riesgos laborales. (Deseable) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud positiva 2. Capacidad de organización 3. Alto sentido de responsabilidad. 4. Iniciativa y capacidad para resolver problemas. 5. Honradez 6. Amabilidad y cortesía en el trato con las personas. 7. Capacidad de empatía. 8. Rapidez y eficiencia en la realización de su trabajo 9. Disposición para aprender 10. Habilidad para inspeccionar edificios, jardines, equipos y determinar las reparaciones necesarias en los mismos. 11. Manejo y control de herramientas y equipo de mantenimiento. 12. Habilidad emplear herramientas y equipo de protección para cumplir con las normas de seguridad e higiene en el lugar de trabajo y para la prevención y detección de riesgos y accidentes de trabajo.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 19. (Continuación)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA	Código: SIG-M-02-F-07
	FICHA DE PERFIL DE PUESTO	Versión: 01

PUESTO: GERENTE GENERAL			
PUESTO SUPERIOR INMEDIATO	N/A	PUESTOS QUE SUPERVISA	Responsable de Mantenimiento, Responsable de Lavandería, Cocinero de desayunos, Recepcionista, Camarera y Gestor del SIG
PROCESOS RELACIONADOS	Planificación del SIG Toma de Decisiones	UNIDAD ORGANIZATIVA	Gerencia General
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:			
Es el encargado de dirigir el hotel y de planificar, organizar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades y los procesos administrativos del establecimiento, además de ser responsable de asegurar que se implanten y mantengan los procesos para gestionar la calidad, y asegurarse del cumplimiento de las exigencias legales y de las normas adoptadas.			
RESPONSABILIDADES		ROLES Y AUTORIDADES SIG	
11. Asegurarse de que todo funcione correctamente en el Hotel para que los huéspedes disfruten de su estancia. 12. Supervisar, coordinar y monitorear las actividades de los distintos departamentos del hotel. 13. Comunicarse y lidiar con clientes, jefaturas y empleados, utilizando un lenguaje claro, profesional y respetuoso en todo momento, para asegurar el buen funcionamiento del hotel. 14. Crear, evaluar e implementar políticas y lineamientos para las actividades de los diferentes departamentos del Hotel. 15. Hacer inspecciones de las habitaciones de manera esporádica para verificar que se estén cumpliendo con los estándares de servicio del hotel. 16. Interactuar con los huéspedes escuchando sus opiniones para asegurar su satisfacción con los servicios brindados, responder a sus preguntas relativas a las políticas y servicios del hotel y ocuparse de las quejas o reclamos de los clientes para poder ofrecer un servicio calidad superior 17. Supervisar al personal del hotel, gestionar y coordinar las responsabilidades y tareas del personal 18. Desempeñar actividades administrativas 19. Supervisar el mantenimiento de equipos y mobiliario, 20. Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, de licencias y otras normas legales y lineamientos		1. Mantener actualizados los registros y controles establecidos 2. Dar seguimiento continuo a todas las situaciones informadas por los huéspedes 3. Cumple con tiempos establecidos para el desarrollo de los procesos. 4. Realiza el control de calidad y ambiente del proceso y propone los ajustes necesarios. 5. Responde por el cumplimiento del objetivo del proceso. 6. Promueve la mejora del proceso. 7. Colaborar con la identificación de aspectos ambientales 8. Atender y participar en simulacros. 9. Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan dentro de toda la organización. 10. Asegurarse de que el sistema de gestión ambiental es conforme con los requisitos de la norma ISO 14001:2015. 11. Mantenerse informado sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental, incluyendo su desempeño ambiental 12. Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. 13. Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. 14. Mantenerse informado sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora. 15. Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización. 16. Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Poseer un Técnico o una Licenciatura en Hotelería y Turismo, Hospitalidad, Mercadotecnia, Administración y Contabilidad, Comunicación u otras carreras afines.	Tener entre 2 a 5 años de experiencia en empleos similares
FORMACIÓN	HABILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al cliente 2. Inglés nivel intermedio o avanzado 3. Calidad Turística 4. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos NTS ISO 9001 5. Sistemas de Gestión Ambiental NTS ISO 14001 6. Auditorías Internas de Gestión 7. Marco Normativo y Legal nacional e internacional en Medio Ambiente 8. Formación en Gestión y Dirección de Hoteles 9. Conocimientos en operación hotelera, manejo de personal, Marketing, Ventas y computación (Paquete Office y redes sociales). 10. Cursos de gestión y administración hotelera y de restaurantes. 11. Técnico en Administración Hotelera. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud positiva 2. Capacidad de organización 3. Alto sentido de responsabilidad. 4. Iniciativa y capacidad para resolver problemas. 5. Honradez 6. Amabilidad y cortesía en el trato con las personas. 7. Capacidad de empatía. 8. Rapidez y eficiencia en la realización de su trabajo 9. Disposición para aprender 10. Excelentes habilidades empresariales. 11. Habilidades de comunicación, liderazgo, vocación de servicio, orientación al cliente y proactividad 12. Capacidad analítica y para tomar decisiones, habilidad para resolver conflictos 13. Enérgico, entusiasta, motivado, decidido y determinado a ofrecer el mejor servicio. 14. Excelente presentación.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APÉNDICE 20. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

	Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales	Código: SIG-GA-PR-02-F01
		Versión: 01

Instalación: **Hotel Villa Serena. Sede San Benito**
 Proceso: **Lavandería**
 Etapa del Ciclo de vida: **Producción/Usó/ Disposición final**

Entradas	Proceso: Lavandería	Salidas	Condición de la operación	Origen de la actividad	Aspecto ambiental	Evaluación						Impacto ambiental	Acción o control existente para el aspecto ambiental	Acciones para abordar Aspectos Ambientales Significativos	Programa de Gestión Ambiental al que va Orientada la Acción	
						Magnitud			Severidad							Resultado
						A	M	B	A	M	B					
Detergentes/Lejía	Lavado de lencería	Embalaje de detergente	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 1	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
		Recipientes plásticos	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 1	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
		Agua con detergente	Normal	Propia	Agua residual ordinaria							Significativo	Contaminación de aguas	Si ver nota 1	Programa	Tratamiento de Aguas residuales
Suavizantes		Embalaje de suavizante	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 1	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
		Agua con detergente	Normal	Propia	Agua residual ordinaria							Significativo	Contaminación de aguas	Si ver nota 1	Programa	Tratamiento de Aguas residuales
Bolsas con lencería		Bolsas plásticas	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
Mesas de trabajo		Residuos sólidos	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
Estantes		Residuos sólidos	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos

Fuente: Elaboración propia. Notas: A=Alto, M=Medio, B=Bajo

APÉNDICE 20. (Continuación)

Entradas	Proceso: Lavandería	Salidas	Condición de la operación	Origen de la actividad	Aspecto ambiental	Evaluación						Impacto ambiental	Acción o control existente para el aspecto ambiental	Acciones para abordar Aspectos Ambientales Significativos	Programa de Gestión Ambiental al que va Orientada la Acción		
						Magnitud			Severidad							Resultado	
						A	M	B	A	M	B						
Insumos de limpieza	Lavado de lencería	Residuos sólidos	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos	
Lencería		Lencería y ropa deteriorada	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos	
Químicos de limpieza		Residuos químicos	Normal	Propia	Uso de químicos								No significativo	Contaminación de aguas	Si ver nota 1	Monitorear	--
Lavadora		Consumo de energía eléctrica	Normal	Propia	Consumo de energía eléctrica								Significativo	Agotamiento de Recursos naturales	Si ver nota 4	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Reducción de consumo eléctrico
		Residuos sólidos	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos								Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
		Consumo de agua	Normal	Propia	Agua residual ordinaria								Significativo	Contaminación de aguas	Si ver nota 6	Programa	Tratamiento de Aguas residuales
		Ruido	Normal	Propia	Ruido								No significativo	Ruido	Si ver nota 5	Monitorear	--
Secadora		Consumo de combustible de	Normal	Propia	Consumo de combustible								No significativo	Agotamiento de Recursos naturales	Si ver nota 4	Monitorear	--
		Residuos sólidos	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos								Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
Cuarto de lavado		Consumo de energía eléctrica	Normal	Propia	Consumo de energía eléctrica								Significativo	Agotamiento de Recursos naturales	Si ver nota 7	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Reducción de consumo eléctrico
Plancha		Residuos sólidos	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos								Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
		Consumo de energía eléctrica	Normal	Propia	Consumo de energía eléctrica								Significativo	Agotamiento de Recursos naturales	Si ver nota 8	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Reducción de consumo eléctrico

Fuente: Elaboración propia. Notas: A=Alto, M=Medio, B=Bajo

APÉNDICE 20. (Continuación)

Entradas	Proceso: Lavandería	Salidas	Condición de la operación	Origen de la actividad	Aspecto ambiental	Evaluación						Impacto ambiental	Acción o control existente para el aspecto ambiental	Acciones para abordar Aspectos Ambientales Significativos	Programa de Gestión Ambiental al que va Orientada la Acción	
						Magnitud			Severidad							Resultado
						A	M	B	A	M	B					
Lámparas	Lavado de lencería	Consumo de energía eléctrica	Normal	Propia	Consumo de energía eléctrica							No significativo	Agotamiento de Recursos naturales	Si ver nota 7	Monitorear	--
		Residuos sólidos especiales	Normal	Propia	Generación de residuos sólidos peligrosos							Significativo	Contaminación del suelo	Si ver nota 2	Instrucción de Trabajo y Programa	Ahorro de Agua potable
Agua		Consumo de agua	Normal	Propia	Consumo de agua							Significativo	Agotamiento de Recursos naturales	Si ver nota 6	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Residuos Sólidos
Energía Eléctrica		Consumo de energía eléctrica	Normal	Propia	Consumo de energía eléctrica							Significativo	Agotamiento de Recursos naturales	Si ver nota 7	Instrucción de Trabajo y Programa	Manejo de Reducción de consumo eléctrico

Fuente: Elaboración propia. Notas: A=Alto, M=Medio, B=Bajo

- **Nota 1:** Se procura que los recipientes plásticos de estos productos sean reciclables, el detergente es sin aroma y sin espuma. Utilizar de preferencia aquellos productos (jabones y detergentes) de tipo biodegradable o de bajo impacto ambiental.
- **Nota 2:** Mensajes entre el personal para el buen manejo de los desechos sólidos, fomentando el principio de las 3R': reducir, reutilizar y reciclar, entre los huéspedes a través de la elaboración de rótulos informativos que concientizan hacia una buena gestión de los residuos.
- **Nota 3:** Compras se hacen al mayoreo con el fin de disminuir envolturas y empaques.
- **Nota 4:** Se usa lavadora y secadora cuando la cantidad de ropa llena la capacidad. Instalación cuenta con paneles solares.
- **Nota 5:** Los niveles de ruido cumplen con la ordenanza municipal correspondiente.
- **Nota 6:** Difusión y motivación, para el ahorro del agua entre los empleados por medio de charlas educativas y entre los huéspedes a través de la elaboración de mensajes informativos que concientizan al ahorrar agua.
- **Nota 7:** Uso de focos ahorradores, entradas de luz y ventilación natural, uso de secadora de ropa a base de gas propano. Difusión y motivación, para el ahorro en el consumo energético entre los empleados por medio de charlas educativas y entre los huéspedes a través de la elaboración de mensajes informativos que concientizan al ahorrar energía. Instalación cuenta con paneles solares.
- **Nota 8:** La ropa de cama no se plancha, solo se dobla recién salida de la secadora.

APÉNDICE 21. MATRIZ DE RELACIÓN ENTRE EL SIG NTS ISO 9001:2015/ NTS ISO 14001:2015, REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS EN CADENA DE HOTELES VILLA SERENA.

Tabla 21-1: *Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena.*

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	--	--	SIG-I-PR-01 Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas. SIG-I-PR-01-F01 Matriz de Partes Interesadas Pertinentes del SIG. SIG-I-PR-01-F02 Matriz análisis de fortalezas y debilidades. SIG-I-PR-01-F03 Matriz de análisis PESTLA SIG-I-PR-01-F04 Matriz de análisis Diamante de Porter SIG-I-PR-01-F05 Matriz resumen amenazas y oportunidades. SIG-I-PR-01-F06 Matriz cuestiones internas y externas.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Código de trabajo	Medición en RSE* Prácticas Laborales Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social Norma SICCS 4.5 Gestión del Talento Humano (4.5.3 Legislación laboral)	SIG-I-PR-01-F01 Matriz de Partes Interesadas Pertinentes del SIG Mecanismo de seguimiento: Prestaciones laborales.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	--	--	SIG-MI-01 Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena.

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades	5.1 Liderazgo y compromiso	--	Medición en RSE Gobernanza de la organización	SIG-M-02 Manual de Organización de CHVS SIG-M-01-F-01 Fichas de Perfiles de Puestos
5.2 Política 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	5.2 Política ambiental	--	Pacto Global Principio 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Norma SICCS 4.2 Responsabilidad de la Dirección (4.2.1-4.2.3 Política y Objetivos)	SIG-P-01 Política del SIG SIG-MI-MA-01 Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	--	Norma SICCS 4.4 Organización y coordinación (4.4.1 Funciones responsable de calidad) 4.5 Gestión del Talento Humano (4.5.1 funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo)	SIG-M-02 Manual de Organización de CHVS SIG-M-01-F-01 Fichas de Perfiles de Puestos
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 Generalidades	--	Pacto Global Principio 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Medición en RSE Medio ambiente Asunto 1: Prevención de la contaminación	SIG-MI-01 Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena. Anexo 3: Análisis y evaluación de riesgos

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
--	6.1.4 Planificación de las acciones	--	<p>Pacto Global: Principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p> <p>Medición en RSE Medio ambiente Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático</p> <p>Norma SICCS 6.1 Planificación y gestión ambiental (6.1.2 -6.1.3 Plan de gestión ambiental) 6.2 Actividades de protección del entorno</p>	SIG-GA-PR-02-F03 Programas de Gestión Ambiental
--	6.1.2 Aspectos ambientales	--	<p>Medición en RSE Medio ambiente Asunto 2: Uso sostenible de los recursos</p>	<p>SIG-MI-01 Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena</p> <p>SIG-GA-PR-02 Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos</p> <p>SIG-GA-PR-02-F01 Matriz de aspectos e impactos ambientales</p> <p>SIG-GA-PR-02-F02 Resumen de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos</p> <p>SIG-GA-PR-02-F03 Programas de Gestión Ambiental</p>

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
--	6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	<p>Ley de Medio ambiente y su Reglamento</p> <p>Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos sólidos</p> <p>Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados</p> <p>Ordenanza reguladora de los residuos sólidos del municipio de San Salvador, departamento de San Salvador.</p> <p>Ordenanza reguladora de los residuos sólidos del municipio de San Salvador, departamento de San Salvador.</p> <p>Ordenanza reguladora de la contaminación ambiental por la emisión de ruidos en el municipio de San Salvador.</p>	--	SIG-GA-PR-03 Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos SIG-GA-PR-03-F01 Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.2.1 6.2.2	6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos 6.2.1 Objetivos ambientales	--	Norma SICCS 4.2 Responsabilidad de la Dirección (Política y Objetivos)	SIG-MI-01 Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena SIG-MI-MA-01 Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
	6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales	--	Medición en RSE Medio ambiente Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
6.3 Planificación de los cambios	---	--	--	SIG-MI-MA-02 Matriz Planificación de cambios del Sistema Integrado de Gestión.
7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades	7.1 Recursos	--	Norma SICCS 4.5 Gestión del Talento Humano (4.5.4 Personal externo que presta servicios)	SIG-I-PR-22 Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas
7.1.2 Personas	---	--	--	SIG-M-02 Manual de Organización de CHVS
7.1.3 Infraestructura	---	Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento Código de Salud	Norma SICCS 5.5 Mantenimiento NTS 03.44.01:12 9. Mantenimiento	SIG-I-PR-06 Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos SIG-I-PR-06-F01 Programa de Mantenimiento Preventivo Interno Anual de CHVS SIG-I-PR-06-F02 Programa de Mantenimiento Preventivo Externo Anual de CHVS SIG-I-PR-06-F03 Bitácora de mantenimiento SIG-I-PR-07 Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de Infraestructura y Equipos SIG-I-PR-07-F01 Ficha de control de mantenimiento correctivo
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	---	--	Medición en RSE Prácticas Laborales Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social Norma SICCS 5.5 Mantenimiento 5.7 Zona de colaboradores NTS 03.44.01:12 5. Instalaciones y Equipo (Instalaciones para empleados)	SIG-GC-IT-01 Instructivo de mantenimiento y limpieza de instalaciones para empleados

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 Generalidades 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	---	--	--	SIG-MI-01 Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena.
7.1.6 Conocimientos de la organización	---	--	Norma SICCS 4.5 Gestión del Talento Humano (4.5.4 Inducción nuevos colaboradores) (4.5.7 Normas de cortesía y atención al cliente) 6.1 Planificación y gestión ambiental (6.1.1 Plan de formación en gestión ambiental)	SIG-I-PR-05 Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia SIG-I-PR-05-F01 Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS SIG-I-PR-09-F05 Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión. Instrucciones de trabajo
7.2 Competencia	7.2 Competencia	--	Medición en RSE Prácticas Laborales Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo Norma SICCS 4.5 Gestión del Talento Humano (4.5.2 cualificación o acreditación de los colaboradores) 4.5 Gestión del Talento Humano (4.5.6 Plan de formación anual)	SIG-I-PR-04 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal SIG-I-04-F02 Evaluación del perfil del postulante SIG-I-PR-05-F05 Evaluación del desempeño SIG-I-PR-05-F01 Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS
7.3 Toma de conciencia	7.3 Toma de conciencia	--	Pacto Global: Principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Norma SICCS 4.5 Gestión del Talento Humano (4.5.4 Inducción nuevos colaboradores)	SIG-I-PR-05 Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia SIG-I-PR-05-F01 Programa anual de formación y sensibilización del personal de CHVS SIG-I-PR-09-F05 Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión.

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
7.4 Comunicación	7.4 Comunicación 7.4.1 Generalidades 7.4.2 Comunicación interna	--	Norma SICCS 4.3 Sistema de Calidad (4.3.10 Comunicación interna 4.3.11 Sugerencias de colaboradores) 4.4 Organización y coordinación (4.4.4 Participación de trabajadores en proceso de mejora continua)	SIG-I-PR-08 Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
	7.4.3 Comunicación externa	--	Medición en RSE Asuntos de consumidores Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación. Asuntos de consumidores Asunto 7: Educación y toma de conciencia Norma SICCS 4.4 Organización y coordinación (4.4.3 Coordinación con entidades externas) 4.7 Comercialización de los servicios (4.7.2, 4.7.3 Página web) 6.1 Planificación y gestión ambiental (6.1.4 información al cliente de las medidas de gestión ambiental) 6.2 Actividades de protección del entorno (6.2.6 Denuncia fuentes de contaminación)	SIG-I-PR-08-F01 Matriz de comunicaciones internas y externas Sitio web: www.hotelvillaserena.com.sv SIG-GC-PR-24 Procedimiento de Gestión de Soporte TIC's de CHVS SIG-GC-PR-24-F01 Solicitud de Servicio SIG-GC-PR-24-F02 Reporte de incidentes SIG-GC-PR-24-F03 Informe de Mantenimiento página web SIG-GC-PR-25 Procedimiento de Gestión de Seguridad de la Información
7.5 Información documentada	7.5 Información documentada	--	Norma SICCS 4.3 Sistema de Calidad (4.3.2 -4.3.4 Sistema documental)	SIG-I-PR-09 Procedimiento de Control de Información Documentada del SIG
7.5.1 Generalidades	7.5.1 Generalidades	--		SIG-I-PR-09-F01 Lista de control de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión
7.5.2 Creación y actualización	7.5.2 Creación y actualización	--		SIG-I-PR-09-F02 Lista de control de registros del Sistema Integrado de Gestión.
7.5.3 Control de la información documentada	7.5.3 Control de la información documentada	--		SIG-I-PR-09-F03 Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión.
7.5.3.1	7.5.3 Control de la información documentada	--		SIG-I-PR-09-F04 Control de distribución de documentos.
7.5.3.2	7.5.3 Control de la información documentada	--	SIG-I-PR-09-F05 Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión.	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional	--	<p>Pacto Global: Principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p> <p>Medición en RSE Asuntos de consumidores Asunto 3: Consumo sostenible</p> <p>Norma SICCS 4.3 Sistema de Calidad (4.3.1 Planificación y control) 4.4 Organización y coordinación (4.4.2 Reuniones de coordinación) 4.6 Gestión de proveedores (4.6.2 Criterios de compra)</p>	<p>SIG-MI-01 Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena SIG-M-02 Manual de procesos y procedimientos</p> <p>Plan Anual Operativo Cadena de Hoteles Villa Serena</p> <p>Programas y planes de trabajo</p> <p>SIG-I-PR-22 Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas</p>
8.2.1 Comunicación con el cliente	---	--	<p>Medición en RSE Asuntos de consumidores Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.</p> <p>Medición en RSE Asuntos de consumidores Asunto 6: Acceso a servicios esenciales</p> <p>Norma SICCS 4.7 Comercialización de los servicios (4.7.1 Promoción de los servicios) (4.7.2, 4.7.3 Página web) (4.7.4 Información comercial) (4.7.5 Ubicación de la empresa)</p>	<p>SIG-GC-PR-10 Procedimiento de Reservaciones y Ventas</p> <p>Sitio web www.hotelvillaserena.com.sv</p>

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	---	Ley de Turismo y su Reglamento Ley de CORSATUR y su Reglamento Ley para el control del Tabaco y su Reglamento Ley especial de Migración y extranjería y su Reglamento Código de Salud Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento	Medición en RSE Asuntos de consumidores Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Norma SICCS 5.1 Recepción (5.1.1-5.1.4 Reservas) NTS 03.44.01:12 4. Requisitos para la prestación del servicio (4.1 Reservas)	SIG-GC-PR-10 Procedimiento de Reservas y Ventas
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	---	--	Norma SICCS 5.1 Recepción (5.1.1-5.1.4 Reservas) (5.1.5 -5.1.15 Recepción de clientes) (5.1.16-5.1.21 Atención continuada) (5.1.27- 5.1.34 Gestión de la recepción) (5.1.35-5.1.39 Aspectos físicos de la recepción)	SIG-GC-PR-10 Procedimiento de Reservas y Ventas SIG-GC-PR-10-F01 Cotización SIG-GC-PR-10-F02 Disponibilidad de habitaciones SIG-GC-PR-10-F03 Registro de huéspedes para reservación SIG-GC-PR-10-F04 Cuadro de reservación SIG-GC-PR-10-F05 Base de datos de clientes SIG-GC-PR-11 Procedimiento de Registro de Huéspedes SIG-GC-PR-11-F01 Hoja de registro de huéspedes SIG-GC-PR-11-F02 Bitácora de incidencias
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	---	--	Norma SICCS 5.1 Recepción (5.1.6 Cambios) NTS 03.44.01:12 4. Requisitos para la prestación del servicio (4.1 Reservas/ sobreventa)	SIG-GC-PR-11-F02 Bitácora de incidencias SIG-GC-PR-10-F02 Disponibilidad de habitaciones SIG-GC-PR-10-F03 Registro de huéspedes para reservación

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
8.4.1 Generalidades	---	--	<p>Norma SICCS</p> <p>4.3 Sistema de Calidad (4.3.8 Evaluación de proveedores)</p> <p>4.5 Gestión del Talento Humano (4.5.4 Personal externo que presta servicios)</p> <p>4.6 Gestión de proveedores (4.6.1 Evaluación y Lista de proveedores) (4.6.2 Criterios de compra)</p>	<p>SIG-GC-IT-08 Instrucciones de almacenamiento</p> <p>SIG-GC-IT-09 Instructivo de limpieza de almacén</p> <p>SIG-I-PR-21 Procedimiento de Compras</p> <p>SIG-I-PR-22 Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas</p> <p>SIG-I-PR-22-F01 Listado de proveedores y contratistas seleccionados</p> <p>SIG-I-PR-22-F02 Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas.</p> <p>SIG-I-PR-22-F03 Listado de Proveedores y contratistas de la CHVS aprobados.</p>
8.4.2 Tipo y alcance del control	---	--		--
8.4.3 Información para los proveedores externos	---	--	<p>Medición en RSE</p> <p>Asuntos de consumidores Asunto 3: Consumo sostenible</p> <p>Norma SICCS</p> <p>5.3 Aprovisionamiento y Almacenaje (5.3.1-5.3.8 Gestión de compras) (5.3.9- 5.3.25 Gestión del almacenamiento)</p>	<p>SIG-I-PR-21 Procedimiento de Compras</p> <p>SIG-I-PR-21-F01 Plan Anual de Compras</p> <p>SIG-I-PR-21-F02 Solicitud de Compras</p> <p>SIG-I-PR-21-F03 Inventario de Insumos CHVS</p> <p>SIG-GC-IT-08 Instrucciones de almacenamiento</p> <p>SIG-GC-IT-09 Instructivo de limpieza de almacén</p>

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
8.5 Producción y provisión del servicio			<p>Norma SICCS</p> <p>5.1 Recepción (5.1.22- 5.1.26 Facturación)</p> <p>5.2 Servicio de Restaurante (5.2.13- 5.2.20 Servicio de desayunos)</p> <p>(5.2.37-5.2.41 Aspectos físicos de la sala del restaurante)</p> <p>(5.2.42- 5.2.57 Aspectos físicos de la cocina del restaurante)</p> <p>5.4 Limpieza (5.4.1 -5.4.12 Habitaciones) (5.4.13- 5.4.14 Zonas comunes) (5.4.15-5.4.20 Gestión del servicio de limpieza)</p> <p>(5.4.21-5.4.24 Aspectos físicos de limpieza)</p> <p>NTS 03.44.01:12</p> <p>4. Requisitos para la prestación del servicio (4.3 Servicio de equipaje y botones) (4.4 Servicio de recepción e información) (4.5 Check out y Facturación) (4.6 Servicio de teléfono)</p> <p>5. Instalaciones y Equipo (5.1 Requisitos generales) (5.3 Habitaciones) (5.4 Baños) (5.5 Ropa de cama y toallas)</p> <p>6. Limpieza</p> <p>7. Lavandería</p> <p>8. Limpieza de comedores y cocinas</p>	<p>SIG-I-PR-15 Procedimiento de Servicio de Desayuno</p> <p>SIG-GC-IT-05 Instructivo de condiciones de higiene del personal de cocina</p> <p>SIG-I-PR-18 Procedimiento de Limpieza de Cocina</p> <p>SIG-I-PR-16 Procedimiento de Limpieza de Habitaciones</p> <p>SIG-GC-IT-06 Instrucción de montaje de camas</p> <p>SIG-GC-IT-07 Instructivo de control ambiental</p> <p>SIG-I-PR-17 Procedimiento de Limpieza de Áreas Comunes</p> <p>SIG-I-PR-17-F01 Plan de limpieza de áreas comunes</p> <p>SIG-GC-IT-02 Instrucción para el servicio de recepción e información</p> <p>SIG-GC-IT-03 Instrucción para el servicio de equipaje y botones</p> <p>SIG-GC-PR-12 Procedimiento de Facturación</p> <p>SIG-GC-IT-04 Instrucción Servicio de Teléfono</p> <p>SIG-I-PR-13 Procedimiento de Uso de Habitaciones</p> <p>SIG-I-PR-19 Procedimiento de Lavandería</p> <p>SIG-GC-PR-25 Procedimiento de Gestión de Seguridad de la Información</p> <p>SIG-GC-PR-26 Procedimiento de Gestión Contable</p>
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio	---	Código de Salud		

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
8.5.2 Identificación y trazabilidad	---	--	Norma SICCS 5.1 Recepción (5.1.27- 5.1.34 Gestión de la recepción)	SIG-GC-PR-11-F01 Hoja de registro de huéspedes SIG-GC-PR-12-F01 Hoja de salida de huésped
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	---	--	Medición en RSE Asuntos de consumidores Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores Norma SICCS 5.1 Recepción (5.1.37- 5.1.38 Equipaje)	SIG-GC-PR-11-F01 Hoja de registro de huéspedes SIG-GC-PR-14 Procedimiento de Control de Propiedad del Cliente SIG-GC-PR-14-F01 Control de resguardo de equipaje
8.5.4 Preservación				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	---	--	Medición en RSE Asuntos de consumidores Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	--
8.5.6 Control de los cambios	---	--	Norma SICCS 5.1 Recepción (5.1.6 Cambios)	SIG-GC-PR-11-F01 Hoja de registro de huéspedes SIG-GC-PR-11-F02 Bitácora de incidencias
8.6 Liberación de los productos y servicios	---	--	--	SIG-I-PR-16-F01 Lista de chequeo de limpieza de habitaciones
8.7 Control de las salidas no conformes	---	--	--	SIG-I-PR-28 Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas SIG-I-PR-28-F01 Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas. SIG-I-PR-28-F02 Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.
---	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	--	Norma SICCS 4.4 Organización y coordinación (4.4.3 Coordinación con entidades externas) 4.8 Seguridad y gestión de riesgos (4.8.1 Plan de prevención de riesgos y emergencias) (4.8.2 seguridad en equipos y materiales) (4.8.3 Póliza de responsabilidad civil) (4.8.6 Botiquín) NTS 03.44.01:12 5. Instalaciones y Equipos (5.6 Requisitos de seguridad)	SIG-GA-PR-20 Procedimiento de Respuesta ante Emergencias

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades	--	Norma SICCS 4.3 Sistema de Calidad (4.3.5 Sistema de indicadores de procesos prioritarios)	SIG-M-02-FP Fichas de Caracterización de Procesos Seguimiento de planes y programas
9.1.2 Satisfacción del cliente	--	--	Medición en RSE Asuntos de consumidores Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias Norma SICCS 4.3 Sistema de Calidad (4.3.7 sistema para la evaluación del servicio 4.3.9 Quejas)	SIG-GC-PR-23 Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas. SIG-GC-PR-23-F01 Encuestas de satisfacción del cliente SIG-GC-PR-23-F02 Hoja de sugerencias SIG-GC-PR-23-F03 Gestión Quejas SIG-GC-PR-23-F04 Cuadro de seguimiento de Quejas
9.1.3 Análisis y evaluación	--	--	Norma SICCS 4.3 Sistema de Calidad (4.3.12 Análisis de resultados y propuestas de mejora)	Actas de reuniones Proyectos de mejora
--	9.1.2 Evaluación del cumplimiento	--	--	SIG-GA-PR-03 Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales SIG-GA-PR-03-F01 Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos
9.2 Auditoría interna 9.2.1 9.2.2	9.2 Auditoría interna 9.2.1 Generalidades 9.2.2 Programa de auditoría interna	--	Norma SICCS 4.4 Organización y coordinación (4.4.4 Autoevaluaciones)	SIG-I-PR-27 Procedimiento de Auditoría Interna SIG-I-PR-27-F01 Programa de Auditorías Internas SIG-I-PR-27-F02 Plan de Auditoría interna SIG-I-PR-27-F03 Plan de visita SIG-I-PR-27-F04 Lista de verificación SIG-I-PR-27-F05 Informe de auditoría SIG-I-PR-27-F06 Evaluación de desempeño del auditor

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 21. (Continuación)

Tabla 21-1: Propuesta de documentación para el SIG de la Cadena de Hoteles Villa Serena. (Continuación)

Requisito		Requisitos Legales	Otros requisitos	Documentado en
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015			
9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección	--	Norma SICCS 4.3 Sistema de Calidad (4.3.6 Revisión por la Dirección)	SIG-I-PR-29 Procedimiento de Revisiones por la Dirección SIG-I-PR-29-F01 Informe de Revisión por la Dirección SIG-I-PR-29-F02 Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección
9.3.1 Generalidades				
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
10.1 Generalidades 10. 2 No conformidad y acción correctiva 10.2.1 10.2.2	10.1 Generalidades 10. 2 No conformidad y acción correctiva	--	--	SIG-I-PR-28 Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas SIG-I-PR-28-F01 Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas. SIG-I-PR-28-F02 Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.
10.3 Mejora continua	10.3 Mejora continua	--	Norma SICCS 4.3 Sistema de Calidad (4.3.12 Análisis de resultados y propuestas de mejora)	Actas de reuniones Proyectos de mejora

Fuente: Elaboración propia

*Utilizado para medir las siete materias de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, entre las empresas. A la vez, este instrumento está alineado para medir el apoyo de las empresas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Pacto Global de las Naciones Unidas.

APÉNDICE 22. PROPUESTA DOCUMENTAL Y SU RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN EXISTENTE DE CHVS

Tabla 22-1: Propuesta de documentación y su relación con información existente en CHVS

Requisito		Documentado en		Base documental de CHVS
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento	
4.3 6.1 6.2.1 8.1	4.3 6.1 6.1.2 6.2.1 8.1	SIG-MI-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión Cadena de Hoteles Villa Serena*	Este documento se diseñó sobre la base de: <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018 y Manual de Calidad 2015.</i>
4.4	4.4	--	Mapa de procesos*	Para su elaboración se consideró lo establecido en: <i>Manual de Calidad 2015</i> , en el apartado <i>Macro flujo del proceso</i>
5.5.2	5.2	SIG-P-01	Política del SIG*	La Política presentada en <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i> , no cumplía en su totalidad a los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015, por lo que fue tomada parcialmente.
5.2 6.2.1	5.2 6.2.1	SIG-MI-MA-01	Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.	Otros elementos que contribuyeron: <i>Manual de Calidad 2015, fichas de indicadores de CHVS. Diagnóstico y Política ambiental de los Hoteles Villa Serena 2015.</i>
6.3	--	SIG-MI-MA-02	Matriz Planificación de cambios del Sistema Integrado de Gestión.	Documento nuevo a preparar por la CHVS
5.1 5.3	5.1 5.3	SIG-M-01	Manual de Organización de CHVS	Se prepararon fichas de perfiles de puesto, con la información que la CHVS ya tenía en el <i>Manual de Calidad 2015 del apartado 6.1.2 Manual de puestos, Manual de camareras 2018.</i>
5.1 5.3	5.1 5.3	SIG-M-01-F-01	Fichas de Perfiles de Puestos*	
4.4.2 8.1	4.4.2 8.1	SIG-M-02	Manual de procesos y procedimientos	Documento nuevo a preparar por la CHVS, por lo que se recomienda el uso de <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018.</i> <i>Manual de procedimientos 2018-2020.</i>
8.5.1	--	SIG-M-02-FP	Fichas de Caracterización de Procesos*	Se prepararon fichas de caracterización de procesos, con la información que la CHVS ya tenía en el <i>Manual de Calidad 2015</i> , es su apartado de Desarrollo del servicio, diagrama de gestión de recursos y el <i>Manual de procedimientos 2018-2020.</i>
4.2	4.2	SIG-I-PR-01	Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas.*	Dentro de la organización no han documentado formalmente, las partes interesadas, por lo cual se realizó el ejercicio con la presidenta de CHVS; el procedimiento que se presenta, es el resultado de las declaraciones y actividades realizadas con la presidenta.

Fuente: Elaboración propia. *Documentos preparados por las maestrantes

APÉNDICE 22. (Continuación)

Tabla 22-1: Propuesta de documentación y su relación con información existente en CHVS

Requisito		Documentado en		Base documental de CHVS
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento	
--	6.1.2 6.1.4	SIG-GA-PR-02	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos*	Se preparó este procedimiento y su aplicación en Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales, según el documento: <i>Diagnóstico y Política ambiental de los Hoteles Villa Serena del año 2015</i> y mediciones a las que se les ha dado seguimiento para la participación en el Premio de Eficiencia Energética.
--	6.1.3 9.1.2	SIG-GA-PR-03	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos*	Este procedimiento se preparó a partir de la información proporcionada por la presidenta de la CHVS en cuanto a la comunicación y relación que se tiene con las autoridades competentes que son pertinentes al rubro evaluado, y las evidencias mostradas: como notas de comunicación, permisos, certificados, entre otros. En cuanto a otros requisitos se tomó en cuenta lo establecido en el documento: Responsabilidad Social empresarial (referente al personal de la organización y a medio ambiente) y nota de compromiso de participación en Pacto Mundial, así como norma SICCS y NTS 03.44.01:12 Prácticas de responsabilidad social implementadas por una PYME, apartado 7. Compromiso con el cumplimiento de leyes y reglamentos
7.2	7.2	SIG-I-PR-04	Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal	Documento a actualizar por la CHVS de acuerdo a las actividades que ya realiza, de acuerdo a <i>Manual de Calidad 2015, apartado 6.1.3 Contratación y Selección de personal, Solicitud y CA3 FO 04 contratación de empleados.</i>
7.2	7.2	SIG-I-PR-05	Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia*	Este procedimiento se actualizó y preparó a partir de la información proporcionada en <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i> , apartado 2.4.8 <i>Gestión del Talento Humano.</i> <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i> , en su apartado <i>Competencia, toma de conciencia y formación.</i>
7.1.3	--	SIG-I-PR-06	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos*	Este procedimiento se actualizó y preparó a partir de la información proporcionada en <i>Manual de Calidad 2015, apartado 6.3 Mantenimiento, Plan de mantenimiento, procedimiento de mantenimiento, bitácora de mantenimiento.</i> <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i> , apartado 3.4 <i>Plan de Mantenimiento</i> <i>Manual de mantenimiento 2018-2020</i>

Fuente: Elaboración propia. *Documentos preparados por las maestranteras

APÉNDICE 22. (Continuación)

Tabla 22-1: Propuesta de documentación y su relación con información existente en CHVS

Requisito		Documentado en		Base documental de CHVS
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento	
7.1.3	--	SIG-I-PR-07	Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de Infraestructura y Equipos	La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto. Fuente de información: <i>Manual de Calidad 2015</i> , apartado 6.3 <i>Mantenimiento</i> , <i>Plan de mantenimiento</i> , <i>procedimiento de mantenimiento</i> , <i>bitácora de mantenimiento</i> , <i>Manual de mantenimiento 2018-2020</i>
7.4	7.4.1 7.4.2 7.4.3	SIG-I-PR-08	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto. Fuente de información: <i>Manual de calidad 2015</i> , <i>CA01 FO 06 Carta de presentación</i> , <i>Matriz de documentos de publicidad</i> , <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad 2018</i> , apartado 2.4.7.2 <i>Comunicación de la empresa</i>
7.1.6 7.3 7.5.1 7.5.2 7.5.3	7.3 7.5.1 7.5.2 7.5.3	SIG-I-PR-09	Procedimiento de Control de Información Documentada del SIG*	Este procedimiento se actualizó y preparó a partir de la información proporcionada en el <i>Manual de Calidad 2015</i> , apartado 6: <i>Métodos- 1. Procedimiento de control y documentos de registros</i> , <i>Documentos de origen externo</i> y <i>Control de registros del Sistema de gestión de calidad</i> y el <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad 2018</i> , en su apartado 2.4.4 <i>Control de documentos</i>
8.2.1 8.2.2 8.2.3.2 8.2.4	--	SIG-GC-PR-10	Procedimiento de Reservaciones y Ventas	La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto. Fuente de información: <i>Manual de Calidad 2015</i> , apartado: <i>Desarrollo del servicio: 10. Contacto con el cliente</i> , <i>11. Reservaciones</i> , <i>17. Uso de SACET</i> , con sus respectivos formularios. <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i> , en su apartado <i>Reservaciones</i>
8.2.3.2 8.2.4 8.5.2 8.5.3 8.5.6	--	SIG-GC-PR-11	Procedimiento de Registro de Huéspedes	La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto. Fuente de información: <i>Manual de Calidad 2015</i> , apartado <i>Desarrollo: 12. Recepción (Check-in)</i> , con sus respectivos formularios. <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad 2018</i> , en su apartado <i>Recepción (Ccheck-in)</i> <i>Manual de procedimientos 2018-2020</i> , en su apartado: <i>Procedimiento: Check In</i>

Fuente: Elaboración propia. *Documentos preparados por las maestrantes

APÉNDICE 22. (Continuación)

Tabla 22-1: Propuesta de documentación y su relación con información existente en CHVS

Requisito		Documentado en		Base documental de CHVS
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento	
8.2.3.2 8.5.1 8.5.2	--	SIG-GC-PR-12	Procedimiento de Facturación	<p>La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto.</p> <p>Fuente de información: <i>Manual de Calidad 2015, apartado Desarrollo: 14. Salida (Check-out), A.11 Formato de pagos</i>, con sus respectivos formularios.</p> <p><i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i>, en su apartado <i>Recepción (Check-out)</i></p> <p><i>Manual de procedimientos 2018-2020</i>, en su apartado: <i>Procedimiento: Check out</i></p>
8.5.1	--	SIG-I-PR-13	Procedimiento de Uso de Habitaciones	<p>La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto.</p> <p>Fuente de información: <i>Manual de Calidad 2015, apartado Desarrollo: 13. Uso habitaciones</i>, con sus respectivos formularios.</p>
8.5.3 8.5.4	--	SIG-GC-PR-14	Procedimiento de Control de Propiedad del Cliente	<p>La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto.</p> <p>Fuente de información: <i>CA01- FO 18 Bitácora de Perdidas o Daños de propiedad del cliente.</i></p>
8.5.1	--	SIG-I-PR-15	Procedimiento de Servicio de Desayuno	<p>La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto.</p> <p><i>Manual de procedimientos 2018-2020</i>, en su apartado: <i>Procedimiento: Desayuno, Preparación de Desayuno.</i></p> <p>En el <i>Manual de Calidad 2015</i>, únicamente se encontró las opciones del menú de desayuno continental, dentro del apartado de uso de habitaciones.</p>
7.1.5.1 8.5.1 8.6	--	SIG-I-PR-16	Procedimiento de Limpieza de Habitaciones*	<p>Se preparó este procedimiento misional, como guía en nuevo formato, para que la organización adapte su información en los otros procedimientos misionales. Para la elaboración se consideró: <i>CA01-FO 11 Revisión de habitaciones, CA 01 FO 12 Check list de camareras. Manual de camareras 2018.</i></p> <p><i>Manual de procedimientos 2018-2020</i>, en su apartado: <i>Procedimiento: Limpieza de habitaciones, Limpieza de baños</i></p>

Fuente: Elaboración propia. *Documentos preparados por las maestrantes

APÉNDICE 22. (Continuación)

Tabla 22-1: Propuesta de documentación y su relación con información existente en CHVS

Requisito		Documentado en		Base documental de CHVS
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento	
7.1.5.1 8.5.1	--	SIG-I-PR-17	Procedimiento de Limpieza de Áreas Comunes	<p>La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto.</p> <p>Fuente de información: <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i>, en su apartado 3.3 <i>Plan de limpieza</i></p> <p><i>Manual de procedimientos 2018-2020</i>, en su apartado: <i>Procedimiento: Limpieza de áreas comunes</i></p>
7.1.5.1 8.5.1	--	SIG-I-PR-18	Procedimiento de Limpieza de Cocina	<p>Documento a actualizar por la CHVS de acuerdo a las actividades que ya realiza, según <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i>, en su apartado 3.3 <i>Plan de limpieza</i></p>
8.5.1	--	SIG-I-PR-19	Procedimiento de Lavandería	<p>La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto.</p> <p>Fuente de información: <i>Manual de lavandería. 2018</i></p> <p><i>Manual de procedimientos 2018-2020</i>, en su apartado: <i>Procedimiento: Lavado de blancos.</i></p>
--	8.2	SIG-GA-PR-20	Procedimiento de Respuesta ante Emergencias*	<p>Este procedimiento se actualizó y preparó a partir de la información proporcionada en el <i>Plan de emergencia</i>, sin embargo, no se han planificado actividades para mitigar los impactos ambientales adversos provocados por las emergencias identificadas. No se establece cómo se desarrollan simulacros.</p> <p>El procedimiento propuesto, describe la metodología para identificar y atender posibles situaciones de emergencias derivadas de actividades y aspectos ambientales de la CHVS, con el fin de mitigar los impactos ambientales adversos asociados.</p>
8.4.1 8.4.3	--	SIG-I-PR-21	Procedimiento de Compras	<p>Documento a actualizar por la CHVS de acuerdo a las actividades que ya realiza, según <i>Manual de Calidad 2015</i>, apartado 6.2 <i>Compras, criterios de compra, procedimiento de compra, Manual de almacén para el control del aprovisionamiento. Provisiones de materia prima. 2018-2020.</i></p> <p>Se deben incorporar criterios de calidad y ambiente.</p> <p><i>Manual de procedimientos 2018-2020</i>, en su apartado: <i>Procedimiento: Requisición</i></p>

Fuente: Elaboración propia. *Documentos preparados por las maestrantes

APÉNDICE 22. (Continuación)

Tabla 22-1: Propuesta de documentación y su relación con información existente en CHVS

Requisito		Documentado en		Base documental de CHVS
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento	
8.4.1	8.1 c)	SIG-I-PR-22	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas*	<p>Este procedimiento se creó con la información que se encontró para este requisito, en <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i>, en su apartado 2.4.9 <i>Gestión de proveedores</i>.</p> <p>En el <i>Manual de almacén para el control del aprovisionamiento. Provisiones de materia prima. 2018-2020</i>, apartado de Requisitos de proveedores, solo da lineamientos de como recibir y almacenar las compras realizadas, pero no da criterios ni metodología para evaluar o seleccionar.</p> <p>Para ambos documentos, no se consideran los contratistas, ni elementos de la gestión ambiental.</p> <p>Se estableció en el procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Criterios para seleccionar proveedores y contratistas -Criterios para evaluar y reevaluar proveedores y contratistas. -Periodicidad de evaluación y reevaluación -Controles para proveedores y contratistas -Listado de proveedores y contratistas seleccionados -Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas. -Listado de Proveedores y contratistas de la CHVS aprobados
9.1.2	--	SIG-GC-PR-23	Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas.*	<p>Este procedimiento fue actualizado de acuerdo a <i>Manual de Calidad 2015, apartado 15. Post-venta, 16. Medición de la satisfacción del cliente</i>, con sus respectivos formularios.</p> <p><i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i>, apartado 2.4.6.1 <i>Satisfacción del cliente</i>, 2.4.6.2 <i>Manejo de quejas</i>.</p>
7.4 8.5.1	7.4.3	SIG-GC-PR-24	Procedimiento de Gestión de Soporte TIC's de CHVS	Documento nuevo a preparar por la CHVS de acuerdo a las actividades que ya realiza
7.4 8.5.1	7.4.3	SIG-GC-PR-25	Procedimiento de Gestión de Seguridad de la Información	Documento nuevo a preparar por la CHVS de acuerdo a las actividades que ya realiza
8.5.1	--	SIG-GC-PR-26	Procedimiento de Gestión Contable	Documento nuevo a preparar por la CHVS de acuerdo a las actividades que ya realiza

Fuente: Elaboración propia. *Documentos preparados por las maestrantes

APÉNDICE 22. (Continuación)

Tabla 22-1: Propuesta de documentación y su relación con información existente en CHVS

Requisito		Documentado en		Base documental de CHVS
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento	
9.2.1 9.2.2	9.2.1 9.2.2	SIG-I-PR-27	Procedimiento de Auditoría Interna*	<p>Este procedimiento se preparó a partir de la información proporcionada en el <i>Manual de Calidad 2015</i>, apartado 6: <i>Métodos- 2. Elaboración y aprobación del Plan anual de auditoría, 3. Programa de auditoría interna de calidad, 4. Proceso de auditoría, Procedimiento de auditoría interna, elección y calificación de auditores</i> internos de calidad, contratación y evaluación de auditores.</p> <p>Se incorporó como nuevos elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoría. - Plan de visita - Lista de verificación - Informe de auditoría - Evaluación del desempeño del auditor
8.7.2 10.1 10.2	10.1 10.2	SIG-I-PR-28	Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas*	Este procedimiento se preparó a partir de la información proporcionada en el <i>Manual de Calidad 2015</i> , apartado 6: <i>Métodos, Servicio no conforme</i>
9.3 10.3	9.3 10.3	SIG-I-PR-29	Procedimiento de Revisiones por la Dirección*	Este procedimiento se preparó a partir de las normas de referencia e información proporcionada en el <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i> , en su apartado 2.4.6 <i>Medición del Sistema de Calidad</i> . Sin embargo, en la propuesta se establece una metodología a seguir con las entradas y salidas requeridas en las normas de referencia, de igual forma, la información que existía no describía lo que, en la realidad, realizaba la alta dirección.
7.1.4	--	SIG-GC-IT-01	Instructivo de mantenimiento y limpieza de instalaciones para empleados	Documento a actualizar por la CHVS de acuerdo a las actividades que actualmente realiza, según <i>Manual de Calidad 2015</i> , apartado 6.3 <i>Mantenimiento, Plan de mantenimiento, procedimiento de mantenimiento, bitácora de mantenimiento</i> .
8.5.1	--	SIG-GC-IT-02	Instrucción para el servicio de recepción e información	Documento a actualizar por la CHVS de acuerdo a las actividades que actualmente realiza, según <i>Manual de Calidad y procedimientos de la Norma de Calidad y sostenibilidad para Alojamiento Turístico 2018</i> , en su apartado <i>Desarrollo del Servicio</i> .
8.5.1	--	SIG-GC-IT-03	Instrucción para el servicio de equipaje y botones	La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto. Fuente de información: <i>Manual de recepción 2018-2020</i>

Fuente: Elaboración propia. *Documentos preparados por las maestrantes

APÉNDICE 22. (Continuación)

Tabla 22-1: Propuesta de documentación y su relación con información existente en CHVS

Requisito		Documentado en		Base documental de CHVS
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Código/ Referencia	Nombre del documento	
8.5.1	--	SIG-GC-IT-04	Instrucción Servicio de Teléfono	La organización posee suficiente información para este procedimiento, únicamente deben actualizar al nuevo formato propuesto. Fuente de información: <i>Manual de recepción 2018-2020</i>
8.5.1	--	SIG-GC-IT-05	Instructivo de condiciones de higiene del personal de cocina	La organización preparará instructivo a partir de: <i>Manual de procedimientos 2018-2020</i> , en su apartado: <i>Procedimiento Desayuno, Preparación de Desayuno.</i>
8.5.1	--	SIG-GC-IT-06	Instrucción de montaje de camas*	Esta instrucción se actualizó en formato y preparó a partir de la información proporcionada en el <i>Manual de Camareras 2018: 3. Actividades de la Camarera/ Procedimiento, apartado 10. Montaje de camas</i> <i>Manual de procedimientos 2018-2020</i> , en su apartado: <i>Procedimiento: Montaje de camas</i>
8.5.1	--	SIG-GC-IT-07	Instructivo de control ambiental	Documento a preparar por la CHVS de acuerdo a las actividades que actualmente realiza, según: <i>Plan de Responsabilidad Social. Diagnóstico y Política ambiental de los Hoteles Villa Serena 2015.</i> <i>Prácticas de responsabilidad social implementadas por una PYME 2014.</i>
8.4.1 8.4.3	--	SIG-GC-IT-08	Instrucciones de almacenamiento	Documento a preparar por la CHVS de acuerdo a las actividades que actualmente realiza, según: <i>Manual de almacén para el control del aprovisionamiento. Provisiones de materia prima. 2018-2020.</i>
8.4.3	--	SIG-GC-IT-09	Instructivo de limpieza de almacén	Documento a preparar por la CHVS de acuerdo a las actividades que actualmente realiza, según: <i>Manual de almacén para el control del aprovisionamiento. Provisiones de materia prima. 2018-2020.</i>

Fuente: Elaboración propia. *Documentos preparados por las maestranteras

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

YANIRA FRANCISCA COLINDRES MARTÍNEZ y
JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA

Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental, aplicado en Cadena de Hoteles Villa Serena. San Salvador. Yanira Francisca Colindres Martínez y Jennifer Ivette Trejo de Reina

Diseño de un Sistema Integrado según NTS ISO 9001:2015 Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, aplicado en Cadena de Hoteles Villa Serena. San Salvador. Director MASIG: MSc. Julio César Valle Valdez. Ciudad Universitaria. San Salvador, 2020.

182 p.:

Trabajo de Graduación para optar al grado de Maestra en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG), Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, 2020.

Referencia APA.

Colindres Martínez Y. y Trejo de Reina J. (2020). *Diseño de un Sistema Integrado según NTS ISO 9001:2015 Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, aplicado en Cadena de Hoteles Villa Serena. San Salvador.* p.182. Trabajo de Graduación para optar al grado de Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG). Universidad de El Salvador, San Salvador.