

**Guía para el Diseño de un Sistema de
Gestión Integrado de Calidad, Ambiente,
Seguridad y Salud Ocupacional
utilizando las normas NTC ISO 9001:2008,
NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS
18001:2007, que pueda ser utilizada por
empresas de servicios hoteleros.**



SIG

Sistema Integrado de Gestión



SALUDO

Teniendo en cuenta la necesidad del sector hotelero en consolidar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) esta cartilla tiene como finalidad brindar una herramienta guía para las empresas que prestan servicios hoteleros que sirva de soporte para el diseño e implementación del Sistema integrado de Gestión.



Leidy Katherin Acosta Prieto
Herli Yohanna Salamanca Niño

¿QUE ES EL SISTEMA DE GESTIÓN

Interacción mutua que se establece entre los elementos que componen un todo y conducen al logro de objetivos

SISTEMA

SISTEMA DE
GESTIÓN

GESTIÓN

Conjunto de acciones que permiten interrelacionar cada uno de los elementos, con el fin de dirigir las organizaciones

Conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de las entidades públicas.



SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

El sistema de gestión de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional de las empresas u organizaciones tiene como finalidad satisfacer las necesidades de las partes interesadas mediante la realización de una serie de actividades; las cuales, se encuentran especificadas en un ciclo PHVA y se desarrolla al planear, hacer, verificar y actuar conforme al logro de los objetivos y metas propuestas.



CICLO PHVA

- ♦ PLANEAR: establecer los objetivos y procesos necesarios para entregar resultados de acuerdo con la política integrada QHSE de la organización.
- ♦ HACER: implementar el proceso.
- ♦ VERIFICAR: monitorear y medir el proceso contra la política integrada QHSE, objetivos, requisitos legales y otros requisitos, y reportar resultados.
- ♦ ACTUAR: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño QHSE.



FOCOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



ISO 9001 — Satisfacción — Cliente

ISO 14001 — Impactos en el medio ambiente — Comunidad

OHSAS 18001 — Riesgos Seguridad y salud ocupacional — Empleados
Accionistas
Sociedad





PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

- Los ocho principios de gestión de la calidad están relacionados con la mejora en el desempeño de las empresas u organizaciones



NORMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Las normas ISO 9000, ISO 14000 Y OHSAS 18000 están conformadas por diversas normas en las que se describen los fundamentos, terminología, requisitos, directrices y orientación para la implementación de un sistema de gestión de calidad adaptable a cualquier empresa de acuerdo con sus actividades y características. La familia de Normas se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión eficaces.



NORMAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NTC ISO 9000:2015

Sistemas de gestión de la calidad - Principios y vocabulario

NTC ISO 9001:2008



NTC ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

NTC ISO 9004:2010

Gestión para el éxito sostenido de una organización

NTC ISO 19011:2012

Directrices para la Auditorías de Sistemas de Gestión

NORMAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

NTC ISO 14001:2004



NTC ISO 14001:2015

Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para uso

NTC ISO 14004:2004

Sistemas de gestión ambiental - Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo

NTC ISO 14050:2009

Gestión ambiental - Vocabulario

NTC ISO 19011:2012

Directrices para la Auditorías de Sistemas de Gestión

NORMAS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

NTC OHSAS 18001:2007  **ISO 45001:2016**

Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional -
Requisitos

GTS OHSAS 18002:2001

Guía para la implementación de NTC OHSAS

NTC ISO 19011:2012

Directrices para la Auditorías de Sistemas de Gestión

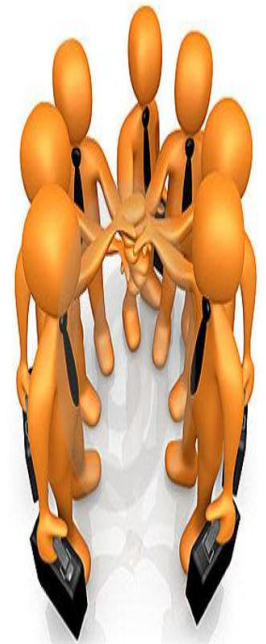
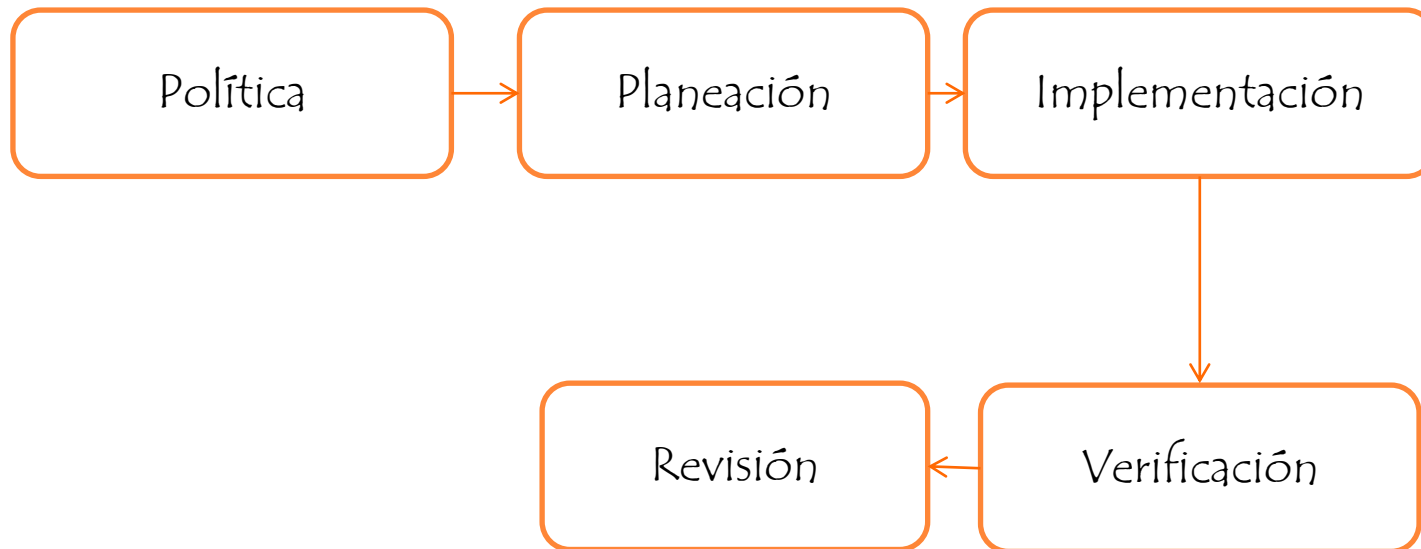


- Esta Guía para el diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, está conformada por un conjunto de elementos que interaccionan entre sí con el fin de lograr la mejora continua en el sector hotelero.



PASOS PARA EL DISEÑO DE UNA GULA

ELEMENTOS PARA LOGRAR EL ÉXITO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN





DIAGNOSTICO



NORMOGRAMA

Se pretende asegurar que se conocen las obligaciones permanentes e identificar los requisitos legales en cuanto a calidad, ambiente, seguridad, salud ocupacional y normatividad aplicable al sector hotelero para establecer las acciones que se deben realizar para ello se toma como base el método jurídico de la pirámide Kelsen.

**CONSTITUCION
(CONVENIOS)**

LEYES

DECRETOS

**ACUERDOS Y
OTROS**





SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La calidad en la prestación del servicio se analiza por medio de la satisfacción del cliente, beneficios, atractivos del sector y análisis de encuestas del sector hotelero con el fin de obtener información sobre los consumidores y demás grupos de interés, entender sus necesidades y requisitos, obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos, enriquecer la prestación de los servicios y mejorarlos.

PASOS PARA DISEÑAR EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



1. Identificación de aspectos e impactos ambientales con su respectivo medio afectado por actividad en cada proceso del sector.
2. Definir los criterios para valorar impactos.
3. Con base a la calificación de cada actividad se puede clasificar el impacto en alto, medio y bajo de acuerdo con el valor asignado para cada impacto ambiental.



ASPECTO

- Elemento de las actividades, productos o servicios de la organización que puede interactuar con el medio ambiente.

IMPACTO

- Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, total o parcial, resultante de los aspectos ambientales de la organización.



MATRIZ AMBIENTAL

Para determinar los aspectos (descripción), impactos, el medio afectado de cada una de las actividades del sector hotelero en sus diversos procesos se realiza una matriz ambiental en la que por medio de criterios (frecuencia, alcance, sensibilidad pública, cantidad, probabilidad, reversibilidad, legislación aplicable y peligrosidad), se valoran cada uno de los impactos



CRITERIOS PARA VALORAR IMPACTOS AMBIENTALES

Criterios para valorar impactos								
FRECUENCIA: Continua 5 Diaria 4 Semanal 3 Mensual 2 Anual 1	ALCANCE: Global 4 Regional 3 Zonal 2 Local 1	SENSIBILIDAD PUBLICA: Si 5 No 1	CANTIDAD: Exagerada 5 Apreciable 4 Poco Apreciable 3 Insignificante 2	SEVERIDAD				
				Peligrosidad	2	3	4	5
				Cantidad				
PROBABILIDAD: Segura 4 Bastante probable 3 Poco Probable 2 Improbable 1	REVERSIBILIDAD: Irreversible 5 Reversible 1	LEGISLACION APLICABLE: Existe y no se cumple 5 Existe y se cumple 3 No existe 1	PELIGROSIDAD : Toxico 5 Agresivo 4 Baja Agresividad 3 Inocuo 2					



CRITERIOS PARA VALORAR IMPACTOS AMBIENTALES

FRECUENCIA		PROBABILIDAD		ALCANCE		REVERSIBILIDAD		SENSIBILIDAD PUBLICA		LEGISLACION APLICABLE		SEVERIDAD	
Calificación	Valor asignado	Calificación	Valor asignado	Calificación	Valor asignado	Calificación	Valor asignado	Calificación	Valor asignado	Calificación	Valor asignado	Calificación	Valor asignado
Continua	5					Irreversible	5	Si	5	Existe y no se cumple	5		8
Diaria	4	Segura	4	Global	4								5
Semanal	3	Bastante Probable	3	Regional	3					Existe y se cumple	3		4
Mensual	2	Poco Probable	2	Zonal	2								3
Anual	1	Improbable	1	Local	1	Reversible	1	No	1	No existe	1		2

IMPACTO
AMBIENTAL

ALTO
MEDIO
BAJO
NO SIGNIFICATIVO

Con base a la calificación de cada actividad se puede clasificar el impacto en alto, medio y bajo de acuerdo con el valor asignado para cada impacto ambiental.

CRITERIOS PARA VALORAR IMPACTOS AMBIENTALES

Finalmente, después de valorar los impactos se procede a establecer los planes y programas correspondientes para cada actividad del sector hotelero.



PASOS PARA DISEÑAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

1. Identificación de peligros y efectos de cada una de las actividades de los diversos procesos.
2. Determinar los valores de probabilidad y consecuencia.
3. Valorar el riesgo y con base al resultado clasificarlo.
4. Determinar los controles necesarios.



- PELIGRO

Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de éstos.

- RIESGO

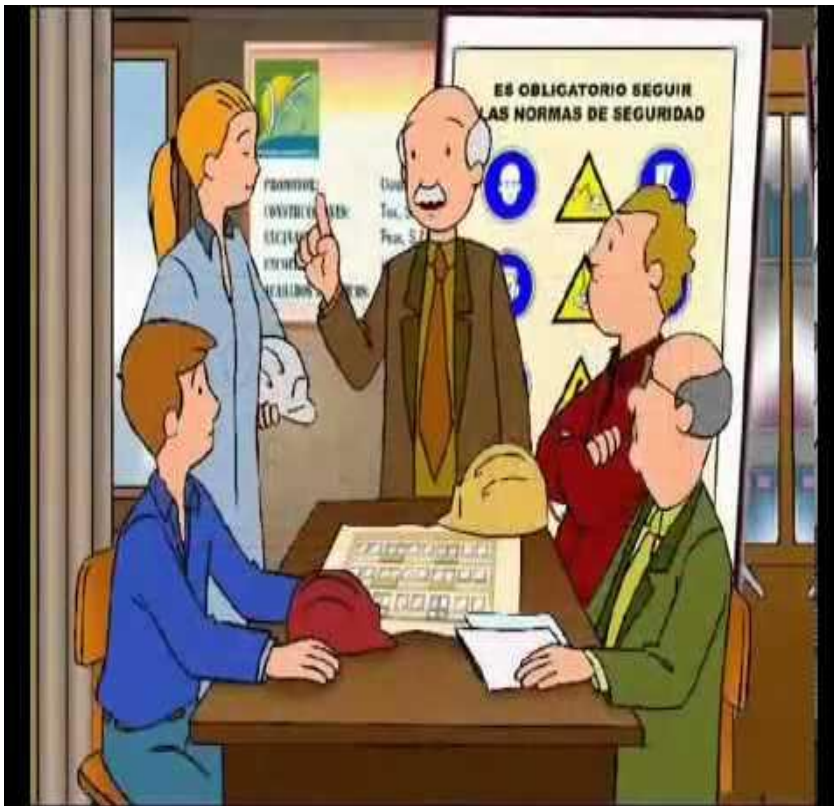
Combinación de la probabilidad de que ocurra un (os) evento (s) o exposición (es) peligroso (s), y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el (los) evento (s) o exposición (es).

- MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DEL RIESGO

Identificación del Peligro: Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.



MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DEL RIESGO

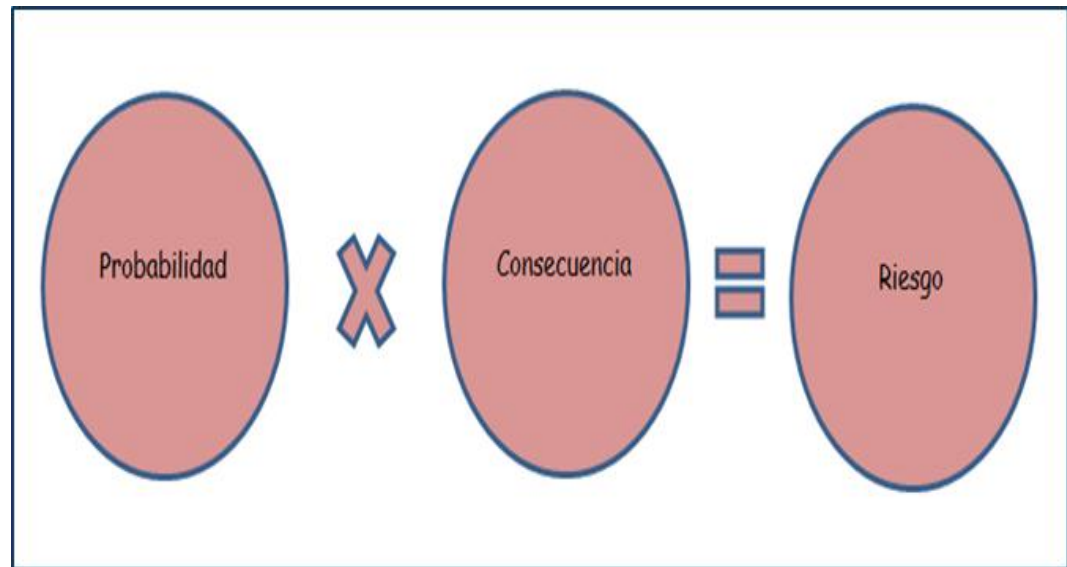


- Con el fin de realizar el proceso de gestión del riesgo mediante la aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas a las tareas, se procede a realizar la matriz identificando cualquier fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de éstos en las diversas actividades de los procesos del sector hotelero.

VALORES DE PROBABILIDAD Y CONSECUENCIA

PROBABILIDAD	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Improbable	1	El evento ocurriría solamente en circunstancias excepcionales.
Remoto	2	El evento podría ocurrir en algún momento y se considera que es difícil que suceda.
Factible	3	El evento puede suceder eventualmente.
Probable	4	El evento probablemente ocurrirá
Muy probable	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de los casos.
CONSECUENCIA	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Insignificante	1	No hay daños o perjuicios.
		La pérdida es baja
		No hay pérdida de imagen
Bajo	2	Se puede subsanar los daños inmediatamente.
		La pérdida es media.
		No hay pérdida de imagen
Medio	3	Se necesita asistencia de un tercero para subsanar los daños.
		La pérdida es alta.
		Podría existir pérdida de imagen.
Grave	4	Daños extensivos, pérdida de la capacidad de operación que no tiene efectos perjudiciales.
		Pérdidas mayores
		Pérdida de imagen
Muy grave	5	Pérdida de la capacidad de operación que tiene efectos perjudiciales.
		Enorme pérdida.
		Grave pérdida de imagen.

CALCULO DEL RIESGO



VALORAR EL RIESGO

CONSECUENCIA PROBABILIDAD		INSIGNIFICANTE	BAJO	MEDIO	GRAVE	MUY GRAVE
		1	2	3	4	5
Muy probable	5	5	10	15	20	25
Probable	4	4	8	12	16	20
Factible	3	3	6	9	12	15
Remoto	2	2	4	6	8	10
Improbable	1	1	2	3	4	5
Riesgo Insignificante						
Riesgo Bajo						
Riesgo Moderado						
Riesgo Alto						



POLÍTICA INTEGRADA

Con base en el diagnóstico y los resultados obtenidos; se propone la política integrada cuyo propósito es contribuir al mejoramiento continuo mediante el cumplimiento de requisitos y la prevención de accidentes y enfermedades laborales teniendo en cuenta la normatividad del sector, satisfacción de las partes interesadas, ambiente, seguridad, salud ocupacional.

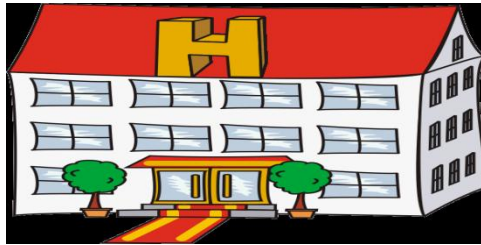
REQUISITOS POLÍTICA INTEGRADA

Se comunica a todas las personas que trabajan para el sector y en nombre de él.

Definida por la alta dirección, dentro del alcance del sistema integrado de gestión.

Apropiada a la naturaleza, magnitud, impactos ambientales de actividades, servicios y escala de los riesgos.

Se documenta, implementa y mantiene.



Incluye compromiso con el mejoramiento continuo, la prevención de la contaminación y la accidentalidad.

Esta a disposición del público.

Marco de referencia para los objetivos y metas del sistema integrado de gestión.

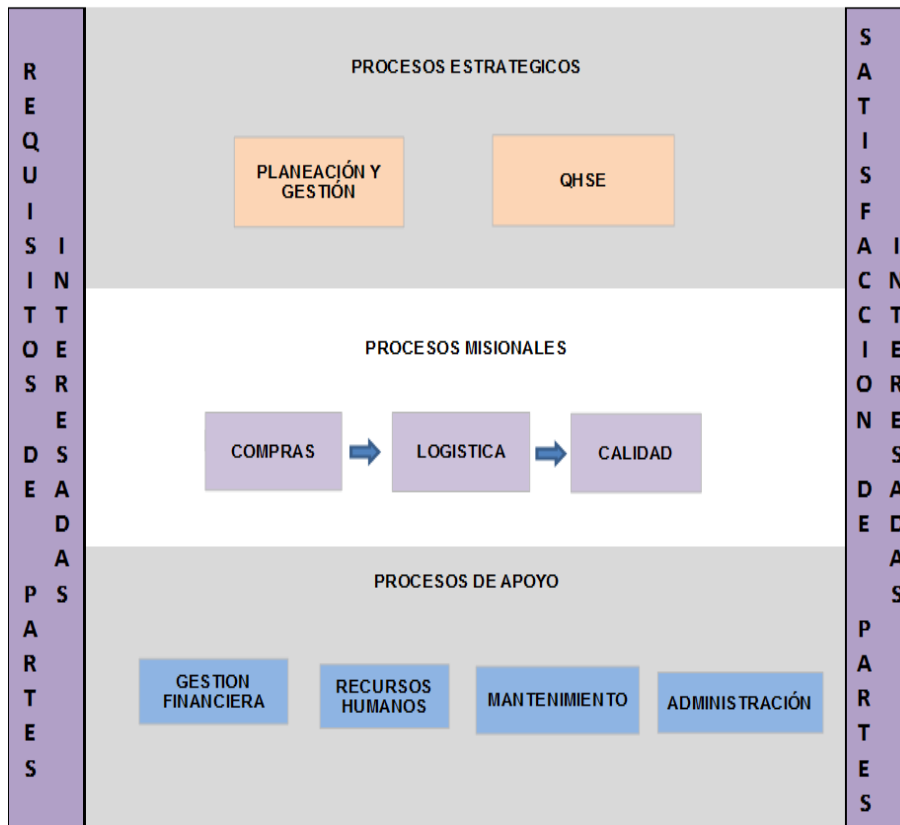
Compromiso de cumplir con la legislación y otros compromisos.

DESPLIEGUE POLÍTICA INTEGRADA

La política integrada sirve como marco de referencia para establecer los objetivos, metas, planes y programas del sistema integrado de gestión.

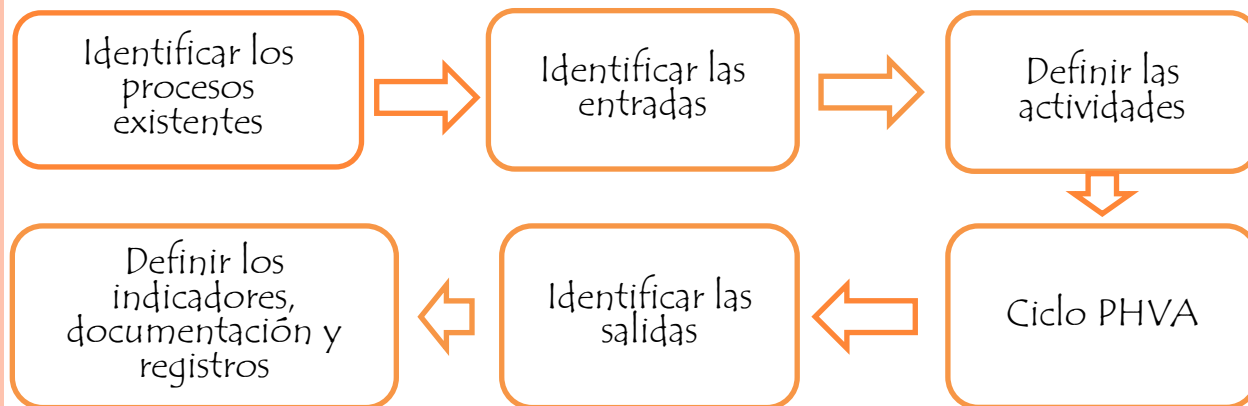


MAPA DE PROCESOS



- Se propone el siguiente mapa de procesos para el sector hotelero con el fin de promover la adopción de un enfoque basado en procesos mediante la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tienen relación y constituyen la red de procesos de una organización.
- En el mapa de procesos, se describen las actividades de planeación, autoevaluación, documentación, apoyo y mejoramiento continuo como bases para el direccionamiento estratégico del hotel, previa identificación de las necesidades y requisitos de los clientes. De esta manera proporciona una perspectiva global – local obligando a posicionar cada proceso respecto a la cadena de valor.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO



La caracterización comprende:

- Objetivo del proceso y responsable.
- Procesos que realizan los proveedores con sus respectivas salidas, clientes y responsables.
- Riesgos y controles asociados e indicadores del proceso.
- Requisitos relacionados con el proceso con sus correspondientes documentos y registros.



PROCEDIMIENTO DE ALOJAMIENTO



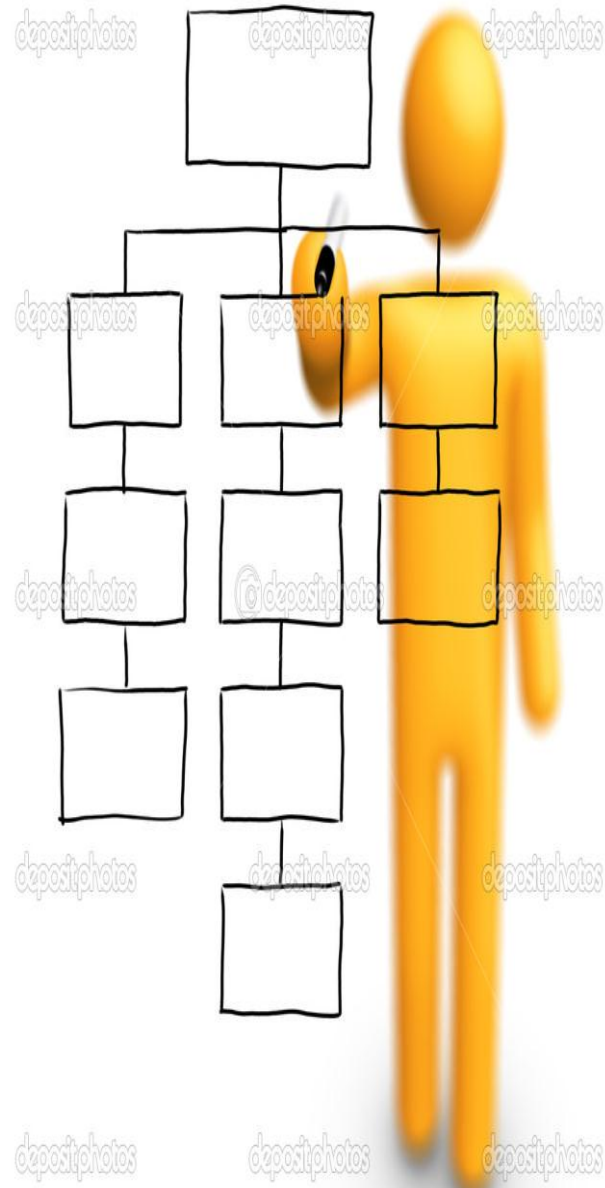
- En el procedimiento de alojamiento se establecen los pasos y ejecución de cada una de las actividades que conforman el proceso con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando las condiciones adecuadas del lugar de trabajo para reducir los incidentes, accidentes, enfermedades y evitando la generación de impactos ambientales.
- El procedimiento describe con detalle cómo, quién, cuándo, dónde se realizan las actividades del hotel.



ORGANIGRAMA

El organigrama para el sector hotelero incluye un esquema de la estructura formal de las organizaciones sobre las relaciones jerárquicas; en cuanto, a las responsabilidades y autoridad, refleja los diversos tipos de trabajo que se realizan en el hotel debidamente asignados por área de responsabilidad o función, muestra una representación de la división de trabajo, indicando:

- Los cargos existentes en el hotel.
- Como estos cargos se agrupan en unidades administrativas.
- Como la autoridad se le asigna a los mismos.

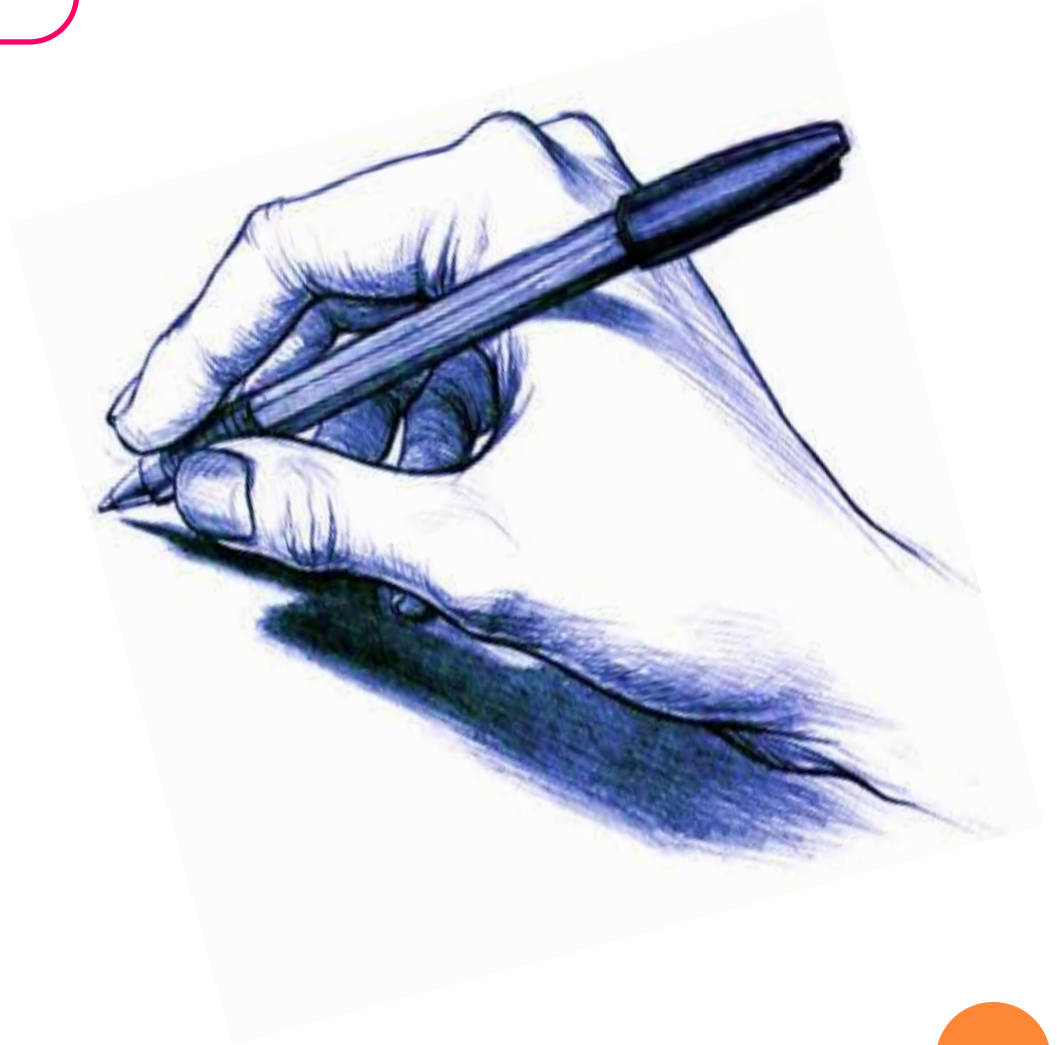


PROCEDIMIENTO

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.



PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS



- Mediante los procedimientos y respectivos registros se busca tener la documentación de las actividades a seguir en los procesos que se desarrollan en el sector hotelero con el fin de prestar un servicio óptimo de acuerdo a las necesidades de los clientes y al mismo tiempo siendo amigables con el medio ambiente y proporcionando seguridad y salud en sus grupos de interés.
- En los procedimientos se indican los objetivos, alcance, definiciones y responsables de cada una de las actividades descritas.



LA INICIATIVA ESTA EN TI , DECIDETE,
SIGUE LOS PASOS DE ESTA GUIA EN TU
ORGANIZACIÓN Y TU MISMO
PODRAS OBSERVAR SUS BENEFICIOS.

