



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial

Diseño e implementación del sistema de gestión de
calidad, medio ambiente y seguridad y salud conforme a
las normas ISO 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001 en una
empresa especializada en instalaciones de
telecomunicaciones

Trabajo Fin de Grado

Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales

AUTOR/A: Escutia Giner, Luis

Tutor/a: Fuentes Bargues, José Luis

CURSO ACADÉMICO: 2022/2023

AGRADECIMIENTOS

“Gracias a mi familia, en especial a mis padres, por el apoyo y el cariño incondicional.”

RESUMEN

El objeto del presente Trabajo de Final Grado es la elaboración de la documentación de un sistema de gestión integrado en una empresa especializada en instalaciones de telecomunicaciones. El sistema está compuesto por tres áreas: calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo. El área de la calidad se ha desarrollado conforme a la norma ISO 9.001, la de medio ambiente conforme a la norma ISO 14.001 y la de seguridad y salud conforme a la norma ISO 45.001.

La empresa realiza proyectos de comunicaciones, sistemas, y software en entidades públicas y empresas privadas, siendo su principal línea de trabajo los establecimientos hoteleros. En este momento de desarrollo de negocio de la empresa resulta necesario una estandarización y registro de los diferentes procesos a través de las normas indicadas.

Mediante la elaboración de los diferentes manuales y procedimientos del sistema de gestión indicado la empresa podrá implantarlo. Asimismo, se analizarán las distintas fases en las que se ha dividido la implantación del sistema, junto con una estimación del coste asociado al desarrollo de esta documentación.

Palabras clave:

Calidad; Medio Ambiente; Seguridad y Salud; Gestión; ISO.

RESUM

L'objecte del present Treball de Fi de Grau és l'elaboració de la documentació d'un sistema de gestió integrat en una empresa especialitzada en instal·lacions de telecomunicacions. El sistema està compost per tres disciplines: qualitat, medi ambient i seguretat i salut al treball. L'àrea de la qualitat s'ha desenvolupat en conformitat a la norma ISO 9.001, la de medi ambient en conformitat a la norma ISO 14.001 i la de seguretat i salut en conformitat a la norma ISO 45.001.

La empresa realitza projectes de comunicacions, sistemes i software en entitats públiques i empreses privades, seguint la seua principal línia de treball els establiments hotelers. En aquest moment de desenvolupament de la empresa resulta necessària una estandarització i registre dels diferents processos a través de les normes indicades.

Mitjançant l'elaboració dels diferents manuals i procediments del sistema de gestió indicat l'empresa podrà implantar-ho. Així mateix, s'analitzaran les diverses fases en les que s'ha dividit la implantació del sistema, junt amb una estimació del cost associat al desenvolupament d'aquesta documentació.

Paraules clau:

Qualitat; Medi Ambient; Seguretat i Salut; Gestió; ISO.

ABSTRACT

The main goal of this Final Degree Project is to elaborate the documentation of an integrated management system in a telecommunications based company. The system covers three areas: quality, environment, and occupational health and safety. The quality area has been developed in accordance with the ISO 9.001 standard, the environment area accordingly with the ISO 14.001 standard, thus the occupational health and safety area follows the ISO 45.001 standard.

The company provides communication services, system installations, and software programming in both public and private businesses. Hotel establishments are its principal area of commerce. In order to improve their performance they have decided to standardize and keep records of the diverse procedures following previous normative.

Through the creation of a variety of handbooks and protocols intended for the purpose of managing the system in question, the organization will possess the capacity to execute it. Additionally, an analysis of the discrete stages into which the implementation of the system has been segmented will be conducted, in conjunction with an estimation of the budget linked to the generation of this documentation.

Key words:

Quality; Environment; Health and Safety; Management; ISO.

ÍNDICE

DOCUMENTOS CONTENIDOS EN EL TFG

- MEMORIA
- PRESUPUESTO
- ANEXOS

ÍNDICE DE LA MEMORIA

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETO Y ALCANCE	4
3.	JUSTIFICACIÓN.....	5
4.	LAS NORMAS ISO: ISO 9.001, ISO 14.001 E ISO 45.001.....	6
5.	LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO.....	8
5.1.	Qué es un Sistema de Gestión	9
5.1.1.	Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.....	10
5.2.	Sistema de Gestión de la Calidad	11
5.3.	Sistema de Gestión Medioambiental	12
5.4.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	12
6.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	13
6.1.	Historia y descripción general	13
6.2.	Servicios.....	14
6.2.1.	GPON. FTTR (<i>FIBER TO THE ROOM</i>)	15
6.2.2.	NETSPOT	15
6.2.3.	IPTV (<i>Internet Protocol Television</i>)	15
6.2.4.	Soluciones VoIP (<i>Voice Over Internet Protocol</i>)	16
6.2.5.	Gestión de ancho de banda.....	16
6.2.6.	Seguridad.....	16
6.2.7.	Soporte	16
6.3.	Estructura – Organigrama	17
6.3.1.	Oficina de Proyectos Corporativos.....	18
6.3.2.	Dirección Financiera	18
6.3.3.	Dirección Oficina Técnica y Operaciones	18
6.3.4.	Dirección Comercial	19

6.3.5.	Dirección Plataformas Digitales y Producto	19
6.3.6.	Dirección Tecnológica	19
6.3.7.	Dirección de Desarrollo	20
7.	DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE NETHITS	21
7.1.	Antecedentes	21
7.2.	Metodología de trabajo	22
7.3.	Diagnóstico Inicial	24
7.4.	Partes Interesadas.....	25
7.5.	Política Integral: calidad, medio ambiente y seguridad y salud.....	27
7.5.1.	Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud de NETHITS	28
7.6.	Análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO)	29
7.6.1.	Análisis DAFO de NETHITS.....	30
7.6.1.1.	ANTECEDENTES	30
7.6.1.2.	ANÁLISIS DAFO	31
7.6.2.	Riesgos y Oportunidades.....	36
7.7.	Objetivos	41
7.8.	Indicadores.....	43
7.9.	Estructura documental.....	45
7.10.	Procedimientos	46
7.10.1.	Procedimientos de calidad	46
7.10.1.1.	Matriz Direcciones vs Procedimientos	47
7.10.2.	Procedimientos medioambientales	52
7.10.3.	Procedimientos de seguridad y salud	52
7.11.	Mapa de procesos	54
7.12.	Proceso de implantación.....	56
7.13.	Acciones de mejora	56
8.-	CONCLUSIONES.....	58
9.-	REFERENCIAS.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logotipo norma ISO 9.001.....	6
Figura 2: Logotipo norma ISO 14.001.....	7
Figura 3: Logotipo norma ISO 45.001.....	7
Figura 4: Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9.001:2015.....	10
Figura 5: Organigrama de NETHITS	17
Figura 6: Logotipo ITAI Consulting	21
Figura 7: Matriz DAFO	30
Figura 8: Mapa de Procesos de NETHITS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de las partes interesadas de NETHITS	26
Tabla 2: Riegos de NETHITS.....	38
Tabla 3: Determinación del riesgo de NETHITS.....	39
Tabla 4: Objetivos de NETHITS	40
Tabla 5: Objetivos de NETHITS	42
Tabla 6: Indicadores de NETHITS.....	44
Tabla 7: Matriz Direcciones vs Procedimientos de NETHITS.....	51

ACRÓNIMOS

aaS: as a service.

AEAT: Agencia Estatal de Administración Tributaria.

ANSI/AIHA: American National Standards Institute.

AP: Aplicaciones de Programación.

API: Application Programming Interface.

ATEX: ATmósfera Explosiva.

B2B: Business To Business.

B2C: Business To Customer.

BIE: Boca de Incendios Equipada.

BOE: Boletín Oficial del Estado.

BOP: Boletín Oficial de la Provincia.

CAE. Coordinación de Actividades Empresariales.

CCTV: Close Circuit Television.

CEO: Chief Executive Officer.

CFC: Clorofluorocarburos.

CIO: Chief Information Officer.

CRM: Customer Relationship Management.

CV: Comunidad Valenciana.

D. : Dirección.

D: Decreto.

DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.

DOCV: Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

DPTO/Dpto: Departamento.

EDAR: Estación Depuradora de Aguas Residuales.

EFQM: European Foundation for Quality Management.

EMAS: Eco-Management and Audit Scheme.

EN: Norma Europea.

Epl: Equipo de Protección Individual.

etc: etcétera.

ETSII: Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial.

EVR: Evaluación de Riesgos Laborales.

FTTR: Fiber To The Room.

GEI: Gases de Efecto Invernadero.

GISS: Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

GIT: Global Information Tracker.

GPON: Gigabit Passive Optical Network.

H/h: Horas.

I+D+i: Investigación, Desarrollo e innovación.

INSS: Instituto Nacional de la Seguridad Social.

INSST: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

IoT: Internet of Things.

IP: Internet Protocol.

IPTV: Internet Protocol Televisión.

IRPF: Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas.
ISA: International Federation of National Standardizing.
ISM: Instituto Social de la Marina.
ISO: International Standard Organization.
IT: Informatic Technologies.
ITV: Inspección Técnica de Vehículos.
IVA: Impuesto sobre el Valor Añadido.
kg: kilogramos.
Km: kilómetros.
KPI: Key Performance Indicator.
kW: Kilovatio.
L: Ley.
LATAM: Latinoamérica.
N/A: No Aplica.
NC: No Conformidad.
NDA. Non-Disclosure Agreement.
NETHITS: Net Hospitality IT Solutions.
NP: No Procede.
NQA: National Quality Assurance.
O: Ordenanza.
ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.
OHSAS: Occupational Health and Safety Management Systems.
ONG. Organización No Gubernamental.
OT: Operaciones Técnicas.
PHVA: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.
PMO: Project Manager Office.
PMS: Property Management System.
PRL: Prevención de Riesgos Laborales.
PROC.: Proceso/Procedimiento.
PTR: Prueba de Tendencia de Riesgo.
PVD: Pantalla de Visualización de Datos.
Pyme: Pequeña y mediana empresa.
QoS: Quality of Service.
RD: Real Decreto.
REA: Registro de Empresas Acreditadas.
Ref: Referencia.
RF: Radiofrecuencia.
RMA: Responsable de Medio Ambiente.
RRHH: Recursos Humanos.
RSG/RSGL: Responsable del Sistema de Gestión Integrado.
RyO: Riesgos y Oportunidades.
SG: Sistema de Gestión.
SGA: Sistema de Gestión Ambiental.
SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
SGI: Sistema de Gestión Integrado.
SGSST: Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.
SL: Sociedad Limitada.

SLA: Service Level Agreement.

SLAN: Secure Local Area Network.

SMART: Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound.

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo.

TEC: Tecnológica.

TFG: Trabajo de Fin de Grado.

TGSS: Tesorería General de la Seguridad Social.

TI: Tecnologías Informáticas.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

TV: Televisión.

TVIP: TeleVisión por Protocolo de Internet.

UNE: Una Norma Española.

UNSCC: United Nations Standards Coordinating Committe.

UPV: Universitat Politècnica de València.

USA: United States of America.

VoIP: Voice Over Internet Protocol.

MEMORIA

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad es de suma importancia para las empresas en la actualidad, especialmente para aquellas que se dedican a ofrecer servicios. Estos aspectos juegan un papel fundamental en el éxito y la reputación de una organización, ya que afectan directamente a la satisfacción del cliente, el cumplimiento legal y la eficiencia operativa.

En primer lugar, la gestión de la calidad es esencial para garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con los estándares establecidos y las expectativas del cliente. Una empresa que se enfoca en la calidad busca mejorar continuamente sus procesos, identificar y corregir errores, y asegurar que se brinden servicios consistentes y confiables. La implementación de un sistema de gestión de calidad, como la norma ISO 9.001, proporciona un marco estructurado para lograr estos objetivos. Esta norma es ampliamente reconocida a nivel internacional y certifica que la empresa cumple con los requisitos de calidad establecidos.

En cuanto al medio ambiente, las empresas de servicios deben considerar su impacto ambiental y adoptar prácticas sostenibles. La gestión ambiental adecuada implica la identificación y control de los aspectos ambientales significativos de las actividades de la empresa, la reducción de la huella de carbono, el uso eficiente de los recursos naturales y la prevención de la contaminación. La certificación según la norma ISO 14.001 es un reconocimiento de que la empresa implementa un sistema de gestión ambiental efectivo y demuestra su compromiso con la protección del medio ambiente.

La seguridad y salud ocupacional también son aspectos cruciales en las empresas de servicios, ya que involucran la protección de los empleados, los clientes y otras partes interesadas. La gestión de la seguridad y salud ocupacional implica identificar y evaluar los riesgos laborales, implementar medidas de control, capacitar al personal y establecer procedimientos de respuesta a emergencias. La norma ISO 45.001 proporciona un marco para gestionar eficazmente la seguridad y salud ocupacional en una organización, garantizando un entorno laboral seguro y saludable.

En cuanto a las empresas certificadas en estas normas, existen numerosos casos en todo el mundo. Muchas organizaciones reconocen los beneficios de obtener certificaciones ISO y han invertido en la implementación de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad. Estas certificaciones les brindan una ventaja competitiva, mejoran su reputación y les permiten acceder a nuevos mercados y clientes. Además, las empresas certificadas demuestran su compromiso con la mejora continua y la excelencia en sus operaciones.

A parte de las norma ISO, existen otras normas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo que son reconocidas internacionalmente. Six Sigma, y European Foundation for Quality Management (EFQM), son otros ejemplos de normas de calidad con gran valor a nivel mundial. Respecto a normas medioambientales, están Eco—Management and Audit Scheme (EMAS) y BS 8555. Por último, OHSAS 18001 (antecesora de la norma ISO 45.001) y ANSI/AIHA Z10 son otras normas de seguridad y salud que hay que destacar.

En resumen, la gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad es esencial en las empresas de servicios. Las normas de certificación proporcionan un marco sólido para implementar sistemas de gestión efectivos en estos ámbitos. Las empresas certificadas en las normas de certificación que se han mencionado, se destacan por su compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la seguridad. Lo que les brinda una ventaja competitiva y la confianza de sus clientes.

2. OBJETO Y ALCANCE

El objetivo de este proyecto es elaborar la documentación de un sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional para hacer posible su implantación en una empresa del sector de las telecomunicaciones. En primer lugar, se realizará una descripción completa de la empresa y analizaremos las actividades que se desarrollan. En consecuencia, con el conocimiento obtenido de la organización, será posible incorporar un manual de calidad, además de los procedimientos, procesos y documentos necesarios, en el sistema integrado.

El resultado previsto será una consolidación reforzada de la empresa en su entorno operativo, que se logrará mediante la mejora de la satisfacción de los clientes y la mejora continua que ofrece el sistema. Para lograr este objetivo, el trabajo se ha dividido en tres partes: la memoria, el presupuesto y los anexos.

La memoria incluye una introducción a las normas ISO, una explicación teórica sobre los sistemas de gestión, la contextualización de la empresa y el desarrollo y la aplicación del sistema de gestión mediante la documentación. El proceso de implementación de un SGI se estructura en seis partes: el diagnóstico inicial, el compromiso de la dirección, el desarrollo del SGI, la implementación del SGI, la auditoría interna y el proceso de certificación. El alcance de este proyecto se limitará a la fase de implementación, ya que la fase de auditoría interna aún no se había iniciado en el momento de elaborar el Trabajo de Fin de Grado (TFG).

El presupuesto es una estimación del coste que ha supuesto la implantación del sistema de gestión integrado en la compañía.

Dado el número de procedimientos que se han elaborado y la limitación de extensión del TFG, se han adjuntado en los anexos la documentación necesaria para complementar la memoria. Se incluyen los el Manual del Sistema de Gestión Integrado, un documento específico con el detalle de las partes interesadas para la operativa de la empresa y su análisis, el listado de procedimientos principales, y un último anexo con los formularios y registro de indicadores y objetivos.

3. JUSTIFICACIÓN

Con la reactivación del turismo, la industria hotelera se encuentra actualmente en una fase de expansión tras la recesión económica provocada por la pandemia mundial de COVID-19. Para beneficiarse de este crecimiento y facilitar la expansión organizacional en este mercado, las empresas que operan en este sector deben diseñar estrategias para progresar al mismo tiempo que se diferencian de sus competidores. [1]

Por lo tanto, el establecimiento de un sistema de gestión integrado que abarque la calidad, el medio ambiente y la seguridad y la salud es un medio justificable para lograr una ventaja estratégica sobre las organizaciones competidoras de este sector, y alcanzar el crecimiento deseado. En consecuencia, este enfoque conduce a una mayor satisfacción y lealtad por parte de los clientes o usuarios finales.

Con la implantación del sistema de gestión integrado se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Obtener una ventaja competitiva.
- Mejorar el posicionamiento de la empresa en el medio y corto plazo.
- Conseguir un ambiente de trabajo confortable y seguro.
- Incrementar la motivación y el desempeño de los empleados.
- Reducir el impacto ambiental provocado por las actividades de la empresa.
- Preparar el crecimiento de la empresa.

Además, la implementación del modelo de gestión permitirá lograr a la empresa la certificación de las tres normas ISO mencionadas en un futuro. Ya que no forma parte del alcance del presente proyecto el proceso de certificación. Esta consideración debe tenerse en cuenta al aplicar el modelo teórico a un contexto práctico dentro del TFG.

4. LAS NORMAS ISO: ISO 9.001, ISO 14.001 E ISO 45.001

Las normas ISO (*International Standard Organization*) son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que se crearon con el fin de aportar a las empresas un consenso en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria.

Sus inicios se remontan a 1946, cuando la unión de otros organismos con su misma finalidad originó está la ISO. Estas organizaciones fueron la *International Federation of National Standardizing (ISA)* y la *United Nations Standards Coordinating Committee (UNSCC)*. Desde ese momento y hasta el día de hoy se han creado más de 19.500 normas que abarcan multitud de áreas. [2]

Estas normas se cumplen de manera voluntaria, ya que la ISO no cuenta con autoridad para demandar su cumplimiento. Por ser una entidad no gubernamental. Las normas tienen una vida definida y están sujetas a revisión cada cierto tiempo. La propia organización se encarga de definir estos estándares, además de revisar y publicar nuevas normas que sustituyen a las vigentes.

Existen entidades de certificación encargadas de definir el cumplimiento o no de las normas. También realizan auditorías para brindar el certificado correspondiente o hacer exigencias antes de su otorgamiento.

Obtener un certificado ISO es equivalente de contar con una excelencia operativa mínima en el área en la que se haya conseguido la certificación. En este TFG se abordarán los estándares ISO referentes a la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Estas normas son la 9.001, la 14.001 y la 45.00.

La norma ISO 9.001 "*Sistema de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9.001:2015)*" establece las bases para poder administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de una empresa. Sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada.

Es la norma de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) más utilizada en todo el mundo. Con más de 800.000 certificados emitidos para más de 4.000 empresas. [3]



Figura 1: Logotipo norma ISO 9.001

La ISO 14.001 “*Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso (ISO 14.001:2015)*” se basa en la gestión e identificación de los riesgos ambientales que se pueden ocasionar en una empresa mientras realiza su labor. Esta norma abarca tanto la protección del medio ambiente como la prevención de riesgos.



Figura 2: Logotipo norma ISO 14.001

La norma ISO 45.001 “*Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo. Requisitos y orientación para el uso (ISO 45.001:2018)*” especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Proporciona indicaciones a las compañías para proporcionar trabajos seguros y saludables, prevenir accidentes laborales y problemas de salud. Es una forma de mejorar la seguridad y salud ocupacional de manera proactiva.



Figura 3: Logotipo norma ISO 45.001

5. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO

Los sistemas de gestión han adquirido una gran relevancia en las empresas en los últimos años. Un sistema de gestión se define como un conjunto de elementos interrelacionados que permiten a una organización establecer políticas, objetivos y procesos para lograr dichos objetivos. El objetivo principal de un sistema de gestión es proporcionar a la organización un marco estructurado para gestionar eficazmente sus procesos, recursos y riesgos.

Existen varios tipos de sistemas de gestión, pero en este trabajo se abordará la implementación de un sistema de gestión integrado (SGI). Un SGI es una combinación de dos o más sistemas de gestión. En este caso, el sistema de gestión integrado está compuesto de tres disciplinas: la calidad (ISO 9.001), el medioambiente (ISO 14.001) y la seguridad y salud en el trabajo (ISO 45.001). Que se integran en una única estructura y se gestionan de manera coordinada.

El Sistema de Gestión de la Calidad se centra en la mejora continua de los procesos, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad. Por su parte, el Sistema de Gestión Ambiental busca minimizar el impacto ambiental de las actividades de la organización, promoviendo la conservación de los recursos naturales y la prevención de la contaminación. Finalmente, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se enfoca en garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos los trabajadores, reduciendo los riesgos y previniendo los accidentes laborales.

La implementación de un sistema de gestión integrado conlleva numerosos beneficios para las organizaciones. Permite una mejor coordinación y coherencia entre los diferentes aspectos de gestión, evitando la duplicidad de esfuerzos y optimizando los recursos disponibles. Además, promueve una visión global de la organización, facilitando la toma de decisiones estratégicas basadas en datos y resultados tangibles.

El éxito en la implementación de un sistema de gestión integrado radica en la participación activa y comprometida de todos los miembros de la organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo. Es un proceso que requiere de una planificación cuidadosa, una comunicación efectiva y una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

Para poder entender mejor el sistema de gestión integrado que se verá en este TFG, a continuación se definirá que es un Sistema de Gestión, y se explicarán los diferentes tipos de SG de los que se compone este SGI.

5.1. Qué es un Sistema de Gestión

En la norma ISO 9.000:2015 apartado 3.5.3 [4], se define sistema de gestión como “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”. Los sistemas de gestión son herramientas que sirven para controlar y estructurar los procesos de una empresa. Con ello se consigue establecer una mejora sistemática y continua de la organización.

Un sistema de gestión eficaz permite mejorar la productividad, optimizar recursos y reducir costes de una empresa. Es una herramienta que trae consigo una cantidad de beneficios considerables a la empresa. Independientemente de su tamaño, tipo y sector, se benefician por igual de un sistema de gestión eficaz.

Los sistemas de gestión se centran en los requisitos de los clientes. Desempeñan un rol esencial en la alineación estratégica de las organizaciones y transmiten confianza con las partes interesadas.

La clave para desarrollar un SG funcional en una empresa es el liderazgo de la alta dirección unido a una buena comunicación interna. La dirección establece las estrategias que se deben seguir para alcanzar los objetivos propuestos por el SG. Y una buena comunicación permite transmitir estos objetivos a todos los trabajadores e implicarlos en su logro.

Los sistemas de gestión suelen estar basados en normas internacionales que permiten la gestión de las distintas áreas de una empresa. Puede abarcar un área en concreto de la empresa, varias áreas o incluso todas las áreas que la componen. La más utilizada es la norma ISO 9.001 [3], conocida internacionalmente, para un sistema de gestión de la calidad. Otros sistemas de gestión basados en las normas ISO muy conocidos son:

- ISO 14.001 - Gestión medioambiental.
- ISO 16.949 – Calidad Sector Automotriz.
- ISO 19.011 – Auditorías de Sistemas de Gestión.
- ISO 20.000 – Gestión de Servicios de TI.
- ISO 22.000 - Seguridad de los alimentos y los piensos.
- ISO 26.000 - Gestión de la sostenibilidad.
- ISO 27.001 - Seguridad de la información.
- ISO 28.001 – Gestión de la Seguridad de la Cadena de Suministro.
- ISO 45.001 - Seguridad y salud en el trabajo.
- ISO 50.001 - Gestión de la energía.

En la actualidad, los sistemas de gestión emplean una metodología basada en el ciclo Planificar-Verificar-Actuar (PHVA) para su ejecución.

5.1.1. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA fue creado por Walter A. Shewhart y difundido por Edwards Deming a mitad del siglo XX [5]. Se compone de cuatro pasos que se aplican de forma cíclica con el fin de conseguir la mejora continua de la compañía. Estos pasos son los siguientes:

1. **Planificar:** se identifican problemas existentes/posibles mejoras. Se desglosan en metas posibles y tangibles, y se crea un plan de acción para conseguir estas metas. También se definen los indicadores clave de rendimiento (KPIs por sus siglas en inglés, Key Performance Indicators) que se analizarán en los siguientes pasos.
2. **Hacer:** ejecución del plan de acción. Durante el proceso se recogen datos para poder controlar el proceso y medir los resultados.
3. **Verificar:** se analizan los resultados obtenidos. En vista de los datos adquiridos se detectarán fallos o problemas en los ciclos o pasos anteriores.
4. **Actuar:** también se puede denominar ajustar. Se decide si se está satisfecho con los resultados obtenidos. Si no es así, se tomarán las acciones convenientes para corregir los fallos detectados en el paso anterior y conseguir la mejora que se estaba buscando.

En la Figura 4 se representa el enfoque a procesos de la Norma ISO 9.001 con relación a la incorporación del ciclo PHVA. Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma UNE-EN ISO 9.001:2015. En esta figura se muestran las entradas del SGI, el ciclo PHVA y las salidas que se consiguen mediante este enfoque. [6]

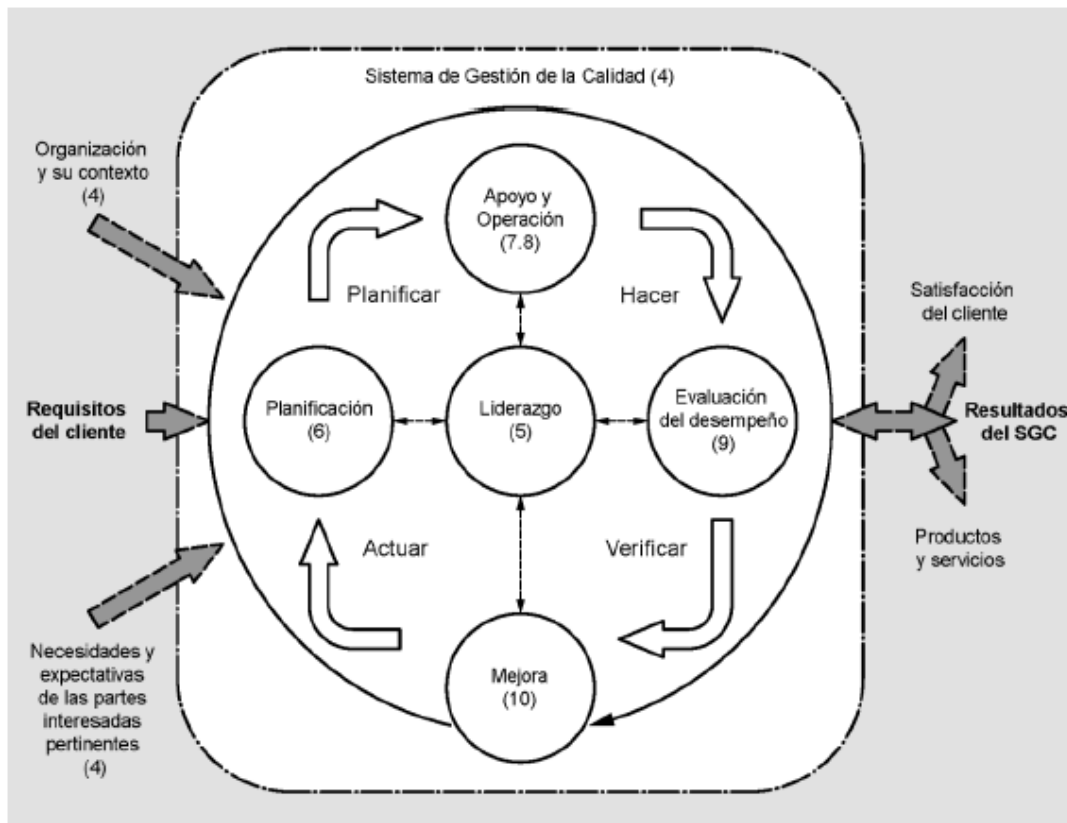


Figura 4: Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9.001:2015

5.2. Sistema de Gestión de la Calidad

Calidad, según la ISO 9.000 [4], es: *“grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”*. En la actualidad, es un elemento esencial para el éxito de las empresas, ya que los clientes están cada vez más informados y son más exigentes. Se ha convertido en una de las mayores preocupaciones para las compañías.

La calidad en las empresas es indispensable para marcar la diferencia con la competencia. También es necesaria para conseguir una mejora de los productos o servicios, una disminución de los errores y un aumento de la lealtad y satisfacción de los clientes.

Es preciso que las empresas logren una gestión de la calidad eficaz para poder garantizar la calidad de sus productos y servicios. Por eso es importante establecer un sistema de gestión de calidad e implicar a todos los empleados en su control y mejora.

Su objetivo es impulsar la satisfacción de las partes interesadas, en especial los clientes, y cumplir con los requisitos específicos de la industria en la que se opera. Las empresas que cuentan con un buen sistema de calidad suelen aumentar sus beneficios y tener mejores resultados.

La certificación ISO 9.001 aporta la confianza de saber que se cuenta con un sistema de gestión de la calidad adecuado y funcional. Sus principios básicos de la gestión de la calidad son [5]:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo
- Enfoque basado en procesos.
- Compromiso del personal.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones basadas en la evidencia.
- Gestión de las relaciones.
- Enfoque de sistema para la gestión.

De estos principios cabe destacar el enfoque relativo a procesos. Respecto a este principio, la norma ISO 9.000:2015 [4] en el apartado 2.3.4.1 declara que: *“Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente”*.

5.3. Sistema de Gestión Medioambiental

Además de la calidad, otro tema que está ganando cada vez más importancia en las empresas es el impacto ambiental que provocan en el entorno. Están tomando conciencia del valor que tiene el medioambiente y adoptando medidas al respecto. Asimismo, los clientes buscan compañías que provoquen el menor daño posible al planeta.

Para ello, es imprescindible establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Un SGA es un conjunto de elementos relacionados entre sí, bajo procesos de trabajo orientados a prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente. De esta manera, se controlan todos los servicios y productos que puedan causar algún impacto significativo sobre el medio ambiente. Además, ayuda a reducir cualquier impacto que se pueda generar en su operación.

Los SGA no sólo reducen el uso de recursos y la creación de residuos de la organización, también proporcionan un ahorro real de los costes de la empresa. Al optimizar los flujos de trabajo y procesos, se consiguen menores costes de envío y compra y mejoran la productividad. Como consecuencia inmediata, la empresa consigue un crecimiento sostenible que favorecerá su expansión.

Un SGA formal crea un mayor compromiso con el personal y las partes interesadas, con lo que se logra mejorar la reputación en su sector. Asimismo, afianza las relaciones con los clientes e inversores.

5.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Una organización es responsable de la seguridad y salud de sus trabajadores y de todas aquellas personas que puedan verse afectadas por las actividades que realiza. Una de las herramientas más usadas para poder proporcionar trabajos seguros y saludables es un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Un SGSST trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además del cuidado de la salud de los empleados. Tanto física como mental. Tienen como meta mejorar el ambiente de trabajo y las condiciones laborales de los trabajadores.

Al igual que los anteriores sistemas de gestión, la implementación tiene que empezar desde la alta dirección y llegar a todos los trabajadores. Debe garantizar la aplicación de medidas de seguridad y salud que sirvan para ejercer un control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Con un SGSST se pretende mejorar la calidad del ámbito laboral para conseguir que los empleados se encuentren más cómodos y seguros en su puesto de trabajo. Otra consecuencia de implantar un SGSST funcional es la mejora de la productividad. Al disminuir el número de bajas laborales y teniendo un buen ambiente laboral se aumenta la motivación y satisfacción de los empleados de la empresa.

6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

NETHITS TELECOMGROUP es una compañía valenciana proveedora global de soluciones avanzadas en el sector de las TIC y con una extensa gama de soluciones tecnológicas. Originalmente comenzó como operador de telecomunicaciones, pero con el paso del tiempo se ha ido adaptando a las demandas de los clientes hasta convertirse en un agente del sector de las telecomunicaciones. Sus proyectos están dirigidos tanto a empresas privadas como a entidades públicas. Actualmente tiene un perfil de integrador tecnológico especializado en el sector hotelero.

Su sede principal está ubicada en Albal, València (España). Actualmente está presente en México, Reino Unido y Dubái. Forma parte de un grupo de empresas con más de 200 empleados [6]. Prestan servicios directamente en los países donde tienen sede: España (Valencia), México (Cancún) y República Dominicana (Bávaro). Disponen de oficinas comerciales en Londres, Reino Unido y en Dubái, Emiratos Árabes. Tienen la capacidad de ejecutar proyectos en los mercados de influencia desde sus sedes: Europa y LATAM. También ejecutan proyectos en destinos que requieren sus clientes, aunque no tengan presencia estable: Oriente Próximo (Maldivas) o USA (Chicago).

6.1. Historia y descripción general

Los inicios del grupo se remontan a 2006, con la creación de la compañía NETLLAR SL. El modelo de negocio de NETLLAR se basaba en ofrecer un servicio de operador de proximidad, contando con su propia red de telecomunicaciones y apostando por la integración de los servicios. Como hacen los operadores más destacados a nivel nacional.

La operadora empieza ofreciendo Internet, datos, móvil y en un futuro también ofertará televisión. Contaba con una infraestructura propia de fibra óptica, por lo que no dependía de ninguna otra compañía para realizar la instalación. NETLLAR no competía con los grandes operadores, como Movistar o Vodafone, al centrarse en otros ámbitos que no son de su interés. Como, por ejemplo, en entornos rurales y en pequeñas poblaciones.

La idea inicial era cubrir su zona de influencia, que es Valencia. Pero la aceptación entre los consumidores fue tan elevada a través del boca a boca y de las redes sociales que en 2009 tomaron la decisión de dar el salto al resto de España. Este cambio le permitió adquirir una red propia de 200.000 kilómetros llegando a 8 comunidades autónomas. Entre estas comunidades se encuentran Madrid, Murcia, Andalucía y la Comunidad Valenciana. [8]

Aprovechando el continuo crecimiento de la empresa, en 2014 decidieron ampliar su catálogo y ofrecer nuevos servicios a los clientes. Entre estas nuevas prestaciones se encontraban los servicios móviles y los servicios en la nube. [9]

En 2016 se creó Net Hospitality IT Solutions SL (NETHITS), fruto de la compra de la empresa Hits Mobile. Esta nueva adquisición dio pie a la creación de NETHITS TELECOM GROUP, dando paso a su inicio como integrador de telecomunicaciones. Se especializó en el sector *hospitality*, convirtiéndose en un cliente corporativo. Es decir, cambiando su modelo de negocio del B2C (*Business To Costumer*) al B2B (*Business To Business*).

La compañía siguió creciendo, llevando sus servicios a clientes internacionales. El desarrollo fue tal que, viendo la cantidad de clientes que tenían en algunos países de Sudamérica, en 2017 abrieron la primera sede internacional en Cancún.

El interés de otras compañías en el ámbito de trabajo del grupo NETHITS en España provocó la venta de algunas sociedades del grupo empresarial. En septiembre de 2019 NETLLAR fue vendida a Más Móvil. En octubre del mismo año una parte de NETHITS con sede en Sevilla fue adquirida por Voz Telecom Group, que se transformó en Voz Telecom Andalucía. [10]

En 2020 acordaron ser socio tecnológico con UMusic Hotels, perteneciente a la multinacional Universal Music Group. Proporcionando servicios IT para la Operación Hotelera. Un ejemplo de un proyecto producto de esta unión sería el hotel Umusic Hotel Madrid en el Teatro Albéniz. [11]

El último proyecto que el grupo empresarial tiene en la agenda es la construcción de un nuevo centro de datos. Actualmente se está buscando la ubicación en la ciudad de València, o en sus alrededores.

6.2. Servicios

En la actualidad, Net Hospitality IT Solutions SL ofrece soluciones integrales para cubrir todos los servicios IT que los clientes pueden esperar. Han pasado de ser un Integrador de Telecomunicaciones a ser un Proveedor de Soluciones IT.

Los clientes a los que atiende la compañía abarcan desde grandes cadenas hasta hoteles independientes. Las soluciones que se les ofrecen se pueden agrupar en dos alternativas:

- INTEGRADOR VERTICAL
 - Proyectos de integración de telecomunicaciones
 - Tecnologías de huésped
 - Servicios de soporte
 - RIU Hotels & Resorts, Barceló Hotel Group, Líbere Hospitality y MELIÀ Hotels International son algunos de los clientes que reciben este tipo de servicios.
- SERVICIOS IT VERTICALES
 - CIO (*Chief Information Officer*) aaS (*as a service*)
 - Consultoría IT
 - Diseño de Proyectos
 - Departamento IT aaS
 - Estrategia digital

- UMusic Hotels, All Iron y Canarian Hospitality son algunos ejemplos de clientes que reciben este tipo de servicios.

6.2.1. GPON. FTTR (FIBER TO THE ROOM)

La fibra óptica mejora la experiencia del cliente al tener una mayor velocidad de transferencia de datos y mejor ancho de banda que las redes antiguas. También evita interferencias y mejora la calidad del sonido y del vídeo. Esta tecnología supone un ahorro extra ya que requiere menos espacio, disminuye el consumo de energía y aumenta la vida útil. Una instalación de este tipo puede llegar a durar 25 años.

La tecnología FTTR (*Fiber To The Room*) para hoteles está basada en el despliegue de una red local de Fibra Óptica pasiva de capacidad Gigabit (GPON), pudiendo de esta manera ofrecer múltiples servicios por una misma conexión de fibra:

- Telefonía (IP o analógica).
- Accesos a Internet de alta velocidad + WiFi.
- Servicios de TV (IPTV o RF) y vídeo (*multicast*).
- Otros servicios digitales: servicio de habitaciones, servicios de vigilancia, sistemas de automatización, sistemas de IoT, etc.

6.2.2. NETSPOT

NETHITS ha desarrollado su propio Hotspot para comercializarlo con sus clientes. Es un portal cautivo personalizable con la marca del hotel. Tiene una configuración especial para cadenas de hoteles, lo que le permite tener las siguientes características:

- Estadísticas e indicadores.
- Gestión del ancho de banda.
- Publicidad.
- Monitorización de APs.
- Integrado con el PMS del hotel.

6.2.3. IPTV (Internet Protocol Television)

La compañía desarrolló su propio software de IPTV "GUEXT_TV" que distribuía con la fibra óptica. Actualmente ya no está operativo, pero siguen ofreciendo este servicio con la colaboración de un tercero.

6.2.4. Soluciones VoIP (Voice Over Internet Protocol)

NETHITS aprovecha su experiencia como operador de telecomunicaciones y su perfil como integrador de sistemas para proporcionar un conjunto de soluciones de voz adaptadas al sector *hospitality*:

- Soluciones de voz para huéspedes (para las habitaciones) y soluciones avanzadas para las extensiones administrativas.
- Centralitas virtuales y físicas.
- Integración de centralitas existentes con sistemas VoIP.
- Integración con los principales PMS.
- Experiencia en soluciones de voz en distintos mercados: *hospitality*, centro de atención telefónica, corporativo y residencial.
- Alcance global.

6.2.5. Gestión de ancho de banda

NETHITS incorpora funcionalidades QoS (*Quality of Service*) y gestión de ancho de banda en todos sus despliegues de red (GPON, Wifi, etc). Adicionalmente, proporcionan gestión de ancho de banda incluso a nivel de aplicación.

6.2.6. Seguridad

Todos los despliegues de red de NETHITS garantizan un modelo de red confiable. Sus soluciones proporcionan funciones de seguridad avanzadas como antispam, antivirus, control de accesos, prevención de intrusos... Una larga lista para garantizar una experiencia fiable.

6.2.7. Soporte

Además, NETHITS ofrece contratos de mantenimiento y soporte para todo su catálogo de servicios.

6.3. Estructura – Organigrama

Net Hospitality IT Solutions cuenta con una plantilla de 36 trabajadores. La sociedad se divide en dos áreas: el Área de Negocio y Organización y el Área de Tecnología, tal y como se puede ver en la Figura 5. Cada área tiene su director y se divide en tres direcciones. Estas direcciones tienen su respectivo director. El director del Área de Tecnología es también el CIO de la compañía.

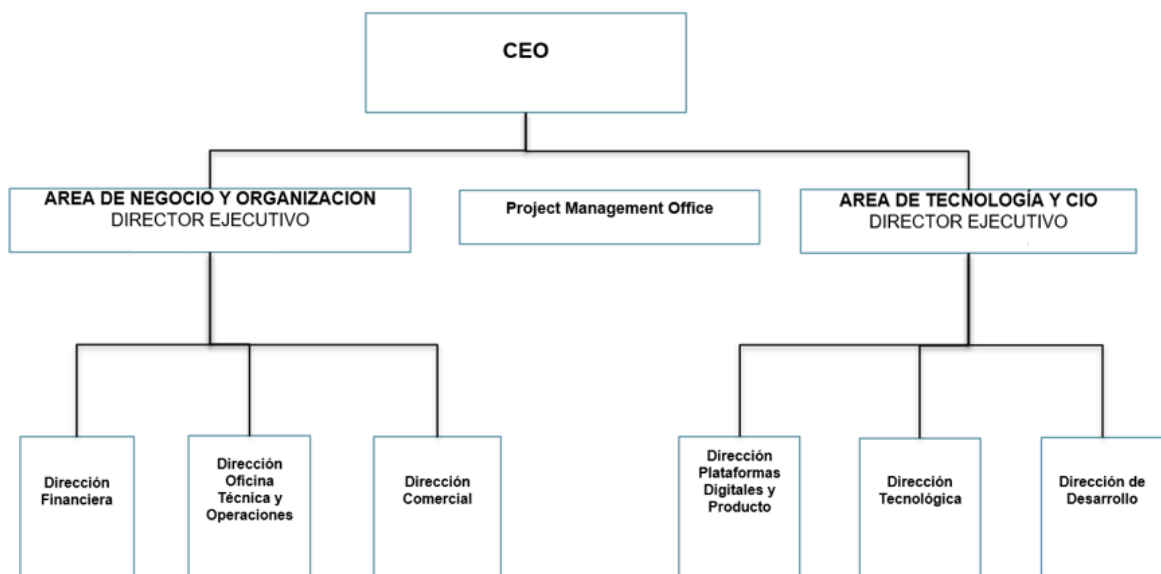


Figura 5: Organigrama de NETHITS

Las direcciones del Área de Negocio y Organización son:

- Dirección Financiera
- Dirección de Oficina Técnica y Operaciones
- Dirección Comercial

Las direcciones del Área Tecnológica son:

- Dirección de Plataformas Digitales y Producto
- Dirección Tecnológica
- Dirección de Desarrollo

Al mismo nivel que estas áreas se encuentra la Oficina de Proyectos Corporativos, o Project Manager Office (PMO).

6.3.1. Oficina de Proyectos Corporativos

Responsable de definir y mantener estándares de procesos relacionados con la gestión de proyectos y dar soporte a la dirección de la empresa. Trabaja en normalizar y economizar recursos mediante la estandarización de los diferentes aspectos de la ejecución de los distintos proyectos. Es la fuente de la documentación, dirección y métrica en la práctica de la gestión y ejecución de proyectos.

Solo cuenta con una persona de la plantilla, el *Project Manager Officer*.

6.3.2. Dirección Financiera

La Dirección Financiera es la parte de la empresa que se encarga de planificar, ejecutar y analizar las finanzas, es decir, el intercambio de capital. El objetivo de este departamento es analizar la situación de la empresa para ayudar tanto a la dirección como al resto de áreas a tomar decisiones.

Se divide en los siguientes departamentos:

- Financiero
- Administración
- Legal
- Recursos Humanos (RRHH)
- Compras/Logística/Almacén

Cuenta con cuatro trabajadores para cubrir las funciones de estos departamentos.

6.3.3. Dirección Oficina Técnica y Operaciones

La Dirección de Oficina Técnica y Operaciones es la encargada de elaborar y producir las instalaciones para los clientes. El trabajo de la Oficina Técnica comienza con la elaboración del diseño de la instalación y finaliza con la puesta en marcha de la instalación.

Para la producción del diseño cuenta con dos instaladores en sus oficinas. Para el montaje cuenta con cinco instaladores.

Los departamentos de esta dirección son:

- Oficina Técnica
- Operaciones

6.3.4. Dirección Comercial

Las funciones de la Dirección Comercial son la búsqueda de nuevos clientes y de nuevas zonas de interés en el mercado, contacto periódico con los clientes, y encargarse del marketing de la compañía, entre otras.

En esta dirección se encuentran trabajando 3 empleados de la plantilla. El director comercial, y dos comerciales. Los departamentos se dividen según el área de trabajo de cada comercial:

- Comercial Levante
- Comercial Madrid-Centro

6.3.5. Dirección Plataformas Digitales y Producto

La Dirección de Plataformas Digitales y Producto es la responsable de idear y confeccionar nuevas ideas para crear productos innovadores y mejoras para los existentes.

En esta dirección participan cuatro personas, y está compuesta de cuatro departamentos:

- Operaciones IT
- Gestión de Proyectos
- Productos Propios
- Servicios CRM y eCommerce

6.3.6. Dirección Tecnológica

Esta dirección es la encargada de asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones. Mediante la monitorización pueden darse cuenta de que cliente tiene un problema en su instalación y así solucionarlo antes de que le suponga una pérdida importante.

Generalmente realizan el soporte a distancia. En los casos es necesario llevar a cabo una reparación en el establecimiento, trabajan en conjunto con los instaladores de la oficina técnica.

Los departamentos de la dirección tecnológica son:

- Soporte
- Ingeniería
- Sistemas

6.3.7. Dirección de Desarrollo

La Dirección de Desarrollo es la encargada de la programación de la empresa. Trabaja de la mano de la dirección de plataformas digitales y producto para desarrollar nuevos productos. También ayuda a la dirección tecnológica en el soporte de las instalaciones.

La Dirección de Desarrollo se divide en tres departamentos:

- FRONTEND
- BACKEND
- FULLSTACK

7. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE NETHITS

7.1. Antecedentes

En el año 2019, las empresas NETLLAR y NETHIS obtuvieron las certificaciones ISO 9.001, ISO 14.001, ISO 27.001 e ISO 45.001, a petición de un importante cliente. La dirección de ambas compañías accedió a cumplir con la solicitud y, en un año, pudieron cumplir con los estándares requeridos y pasar las auditorías con éxito. Cabe destacar que estas certificaciones se transfirieron durante la venta de las empresas.

Posteriormente, la dirección ejecutiva de NETHIS decidió obtener las certificaciones de algunas de las normas implementadas anteriormente, la ISO 9.001, la ISO 14.001 y la ISO 45.001. Para lograr este objetivo, realizaron un exhaustivo estudio de mercado y decidieron colaborar con ITAI Consulting, basándose en colaboraciones anteriores con la empresa.



Figura 6: Logotipo ITAI Consulting

En enero de 2020, se inició nuevamente el proceso de obtención de certificaciones. Sin embargo, el inicio de la pandemia de COVID-19 provocó una interrupción. Las restricciones implementadas debido a la emergencia sanitaria impidieron avanzar con el proceso. No fue hasta finales de 2022 que se reanudó el proceso. Para entonces, la empresa ya había superado las dificultades provocadas por la pandemia.

Para lograr las certificaciones, se estableció un nuevo comité de calidad. Además, se restableció el contacto con la consultora para obtener un nuevo consultor.

En lugar de introducir sistemas de gestión individuales y posteriormente integrarlos, se decidió implementar directamente un sistema integrado. Esta decisión se basó en las experiencias anteriores de la empresa con los procesos de certificación. La implementación de un sistema integrado generaría ahorros de costos significativos, ya que reduciría la cantidad de auditorías externas requeridas para las certificaciones.

7.2. Metodología de trabajo

La implementación y posterior certificación de un sistema de gestión suelen seguir un proceso similar en todas las empresas. Sin embargo, la integración se puede realizar empleando diferentes metodologías. En este caso, se podría haber optado por establecer un sistema de gestión para cada área y, posteriormente, fusionarlos en un sistema de gestión singular. Pero, finalmente se decidió la creación de un sistema integrado que abarca tres áreas distintas (calidad, medio ambiente y SST).

El proceso de elaboración del SGI que se describe a continuación se compone de las siguientes fases:

1. Diagnóstico inicial

El primer paso en el proceso en la implantación del sistema de gestión es realizar una evaluación de las todas áreas que abarca el SGI: calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. Con el propósito de plantear unos objetivos lógicos para las circunstancias actuales de la organización y que faciliten la obtención las certificaciones ISO.

Este análisis del estado de la empresa sirve para identificar los requisitos de la empresa de acuerdo con las estipulaciones de la normativa. Asimismo, ayuda a plantear objetivos reales que contribuyan a alcanzar estos requisitos y lograr las mejoras deseadas dentro de la organización.

También se establecen las primeras líneas de actuación, el organigrama y el alcance adecuado del SGI.

2. Compromiso de la dirección

En la segunda etapa del proceso, se formaliza y establece el compromiso de la gerencia con la implementación del sistema de gestión. Esto se logra mediante la redacción de la Política del SGI. Además, se lleva a cabo un estudio de las necesidades y requisitos de los clientes, a fin de garantizar que el sistema pueda cumplir sus expectativas y ofrecer los resultados deseados.

También se prepara una declaración de los objetivos del SGI y el análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO), a fin de proporcionar claridad y orientación al proceso de implantación. Asimismo, se efectúa la identificación de las partes interesadas, a fin de garantizar que sus necesidades y expectativas son atendidas de manera adecuada.

3. Desarrollo del SGI

Para cumplir con los estrictos requisitos de las normas ISO 9.001, 14.001 y 45.001, es responsabilidad de la organización llevar a cabo una preparación y compilación de toda la documentación del SGI. Esta etapa tiene el objetivo principal de garantizar la conformidad de la documentación elaborada con el sistema de gestión que se está implantando.

Este proceso requiere un enfoque integrador que incorpore la utilización de la documentación existente que se considere útil para la empresa, teniendo en cuenta las características y necesidades únicas de la organización.

Por lo tanto, una de las tareas clave que deben emprenderse en esta etapa es la redacción de los procesos y procedimientos que regirán las operaciones de la compañía. Con el fin de garantizar la organización y composición efectivas del mapa de procesos.

4. Implantación del SGI

La cuarta etapa del proceso de implementación se basa en evaluar la aplicación y eficacia del Sistema de Gestión Integral establecido. Asimismo, se proponen mejoras para las deficiencias encontradas con el propósito de mejorar los procesos de toma de decisiones y optimizar la cadena de valor.

Cabe destacar que la implementación del sistema de gestión se lleva a cabo en paralelo con el desarrollo del sistema, con el objetivo principal de garantizar la máxima participación de los empleados en el proceso.

5. Auditoría Interna

Cuando se llega a la conclusión de que el sistema está suficientemente implantado, es el momento de efectuar una revisión completa de su funcionamiento. La organización en su totalidad debe ser examinada para comprobar que todas las actividades descritas en el sistema están en funcionamiento, y de manera correcta.

Con una auditoría interna se consigue realizar el ejercicio de revisión del sistema, al mismo tiempo que se verifica el funcionamiento del sistema en su totalidad. El encargado de realizar esta auditoría es el consultor. Al ser una persona externa a la empresa aportará la imparcialidad necesaria para realizar esta actividad de manera adecuada.

En esta fase se realiza una auditoría interna, se redacta un informe de la auditoría y se toman acciones para corregir las no conformidades detectadas en la auditoría. Este procedimiento se debe repetir tantas veces como el auditor crea necesario, para garantizar el correcto funcionamiento del SGI que se está implantando.

6. Proceso de Certificación

La última fase constituye la solicitud a una entidad de certificación para que realice una auditoría y, si corresponde, emita un certificado de cumplimiento de los requisitos de las normas.

Esta etapa final se compone del proceso de auditoría externa por parte de la entidad de certificación elegida, plan de acciones correctoras derivadas del informe de la auditoría externa, y auditoría de certificación, con emisión del certificado si procede.

En este trabajo se abarca hasta la cuarta fase de los pasos descritos. Ya que en el momento de la redacción del TFG, la empresa no ha programado ninguna auditoría interna para revisar el sistema de gestión.

7.3. Diagnóstico Inicial

Antes de comenzar con el desarrollo y el proceso de implantación del SGI se creó el Comité de Calidad, compuesto por el Director Financiero, el *Project Manager Officer* y por mí. Este comité sería el encargado de llevar a cabo el desarrollo y la implementación del nuevo Sistema de Gestión Integral en la compañía.

La primera tarea del comité fue realizar un diagnóstico de la empresa de las tres áreas que abarca el SGI y conocer en que punto de la implantación se encontraba el sistema. El diagnóstico se basó en una revisión del trabajo llevado a cabo en 2020 donde se identificó la documentación que se había desarrollado en la etapa anterior y se clasificó según si era válida, necesitaba ser actualizada o se había quedado obsoleta.

Cabe destacar que en 2020 apenas pasaron dos meses del inicio del desarrollo del sistema de gestión al comienzo de la cuarentena, por tanto, no hubo mucho tiempo para avanzar en la creación del nuevo SGI. Aún así se pudieron elaborar ciertos documentos como el análisis DAFO, Partes Interesadas, Riesgos y Oportunidades, Organigrama y algún procedimiento.

Los considerables cambios que había sufrido la compañía para adecuarse a la nueva situación causada por el COVID-19 fue la principal causa que marcaba si el documento estaba obsoleto o no. Un ejemplo de esto fue el DAFO. Documento que en el que se realizaba un análisis de la situación de la empresa que no correspondía con la situación actual. Por ello se descartó el documento anteriormente elaborado. Lo mismo pasaba con Riesgos y Oportunidades y el Organigrama.

El documento de Partes Interesadas, en cambio, no se desestimó. La situación descrita en este primer documento no estaba tan alejada de la actual. Aún así, hizo falta una actualización del documento para poder incluirlo en el SGI.

Los procedimientos redactados en 2020 sí que eran útiles para el desarrollo del sistema de gestión. Lo único que necesitaban era adecuarlos a la nueva estructura que iban a tener los documentos de procedimientos.

Estos procedimientos eran “Procedimiento de incidencias y escalado”, de la Dirección Tecnológica; todos los procedimientos de la Dirección de Desarrollo; y todos los procedimientos de la Dirección Comercial, a excepción de “Comunicación de aprobaciones de propuestas”.

7.4. Partes Interesadas

Las partes interesadas, también conocidas como *stakeholders*, son individuos, grupos u organizaciones que tienen un interés legítimo en el desempeño y los resultados de una empresa. Estas partes interesadas pueden ser internas o externas a la organización y su influencia puede variar según sus intereses, poder y relaciones con la empresa.

Las partes interesadas internas son aquellas que forman parte directa de la organización, como accionistas y empleados. Por otro lado, las partes interesadas externas son aquellas que están fuera de la organización pero que tienen un impacto en sus operaciones, como clientes, proveedores, comunidad local y gobierno/organismos reguladores.

Comprender las partes interesadas es esencial para una gestión empresarial efectiva. Las partes interesadas pueden tener diferentes expectativas, necesidades y demandas que pueden afectar directamente a las operaciones y a los resultados de una empresa. Al identificar y comprender estas partes interesadas, una empresa puede anticipar y abordar de manera proactiva sus intereses, minimizando riesgos, aprovechando oportunidades y construyendo relaciones sólidas y sostenibles.

Por ejemplo, las partes interesadas internas, como accionistas y empleados, desempeñan un papel crucial en el desempeño y la dirección estratégica de la empresa. Sus intereses financieros y laborales deben ser tenidos en cuenta para garantizar su compromiso y motivación.

Del mismo modo, las necesidades, demandas y expectativas de las partes interesadas externas influyen en las decisiones empresariales, y pueden afectar directamente la reputación y los resultados financieros de la empresa.

En conclusión, la gestión de partes interesadas es esencial para el éxito empresarial en un entorno cada vez más complejo y competitivo. Al comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y al establecer relaciones sólidas y colaborativas, las empresas pueden generar beneficios económicos, minimizar riesgos y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad.

En la Tabla 1, se muestra un resumen de las partes interesadas de NETHITS. En el Anexo II se puede encontrar el documento que identifica las partes interesadas de NETHITS y las relaciona con su negocio.

PARTES INTERESADAS PRIMARIAS	PARTES INTERESADAS SECUNDARIAS
<p>PROPIETARIOS Y DIRECTIVOS</p> <p>Responsables del funcionamiento, estrategia y dirección de la organización.</p>	<p>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Administración Local: Ayuntamiento de Albal -Administración Autonómica: Generalitat Valenciana -Agencia Tributaria -Seguridad Social -Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo -Consulados y Embajadas -Aduanas -Organismos extranjeros: Oficinas de extranjería
<p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>Los empleados de los diferentes departamentos que componen la empresa. Es la parte productiva de la empresa.</p>	<p>COMPETIDORES</p> <p>Los competidores de NETHITS son empresas dedicadas a la instalación de telecomunicaciones, de servicios asociadas a soluciones integrales de telecomunicaciones, y Asesorías tecnológicas relacionadas con las telecomunicaciones.</p>
<p>CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hoteles y alojamientos colectivos -Huéspedes -Oficinas técnicas -Despachos de Arquitectura e Ingenierías -Constructoras -Instaladores -Socios: como clientes comerciales 	<p>ASOCIACIONES</p> <p>Listado no exhaustivo de las posibles colaboraciones con diferentes asociaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ITH -HTNG -TECNOHOTEL -Cámara de Comercio de Valencia -ADESTIC -DISTRITO DIGITAL CV
<p>PROVEEDORES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fabricantes IT -Distribuidores de equipamiento y material -Empresas de software -Socios: como proveedores -Servicios Comerciales. -Servicios Logísticos -Servicios Fiscales y Legales -Servicios de Consultoría -Servicios de PRL -Servicios de Formación 	<p>SOCIEDAD</p>

Tabla 1: Resumen de las partes interesadas de NETHITS

7.5. Política Integral: calidad, medio ambiente y seguridad y salud

La política integral de este SGI recoge los objetivos y directrices que la empresa se compromete a cumplir en términos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional. Esto constituye una declaración formal de la estrategia de la organización para desarrollar su SGI.

En la política del SGI se determina el compromiso de la dirección y de todos los empleados con la mejora continua en todas las áreas englobadas por el sistema de gestión. Además de los criterios y requisitos para evaluar su desempeño.

Para definir una política de un sistema de gestión se debe tener presente qué quiere la organización, cómo lo va a lograr y con que medios cuenta.

Según el apartado 5.2 de la norma ISO 45.001 la política del SGSST [12], y por consiguiente, la política de este SGI, debe:

- estar disponible como información documentada;
- comunicarse dentro de la organización;
- estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado;
- ser pertinente y apropiada.

Para facilitar el cumplimiento de lo expuesto en el documento es recomendable una redacción concreta y breve. Ya que, para lograr la certificación, se debe satisfacer los requisitos que se incluyan en los documentos de la organización además de cumplir con las exigencias de la norma. De lo contrario, cualquier incumplimiento supondrá una disconformidad que impedirá alcanzar la certificación.

Si se consigue una redacción adecuada y la implementación efectiva de la política en un sistema de gestión, esta puede aportar beneficios sustanciales a una compañía. Como la mejora de su rendimiento, el aumento de la satisfacción del cliente y a mantener una ventaja competitiva en el mercado.

De todas formas, para que la política de un SGI sea útil, tiene que ser actualizada periódicamente. A medida que se logren los objetivos establecidos al inicio de la implementación, estos evolucionarán inevitablemente, y la política debe modificarse en consecuencia. De este modo, la empresa demuestra su compromiso con la mejora continua de la SGI.

7.5.1. Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud de NETHITS

NETHITS HOSPITALITY IT SOLUTIONS somos una empresa constructora especializada en el sector de las telecomunicaciones, tanto como operador de telecomunicaciones, como Integrador tecnológico especializado en el sector hotelero. Nuestra política empresarial está basada en la búsqueda de la mejora continua para satisfacer las necesidades que demanda un mercado tan competitivo como lo es el actual y así poder conseguir la satisfacción de nuestros clientes.

Para lograr este objetivo, en NETHITS HOSPITALITY IT SOLUTIONS contamos con las siguientes líneas estratégicas:

- Implantar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integrado; habiendo adquirido el compromiso de cumplir los requisitos de las Normas de calidad ISO 9.001, de gestión ambiental ISO 14.001 y de gestión prevención de riesgos laborales ISO 45.001 con la implantación de estos tres sistemas de gestión.
- Mejorar nuestra capacidad para satisfacer los requisitos de nuestros clientes a través de la aportación de las personas más idóneas para cada proyecto y asegurando un alto nivel de calidad de los proveedores de nuestra empresa.
- El compromiso de evaluar continuamente a nuestros proveedores en base a su desempeño, siendo excluidos de nuestro sistema en caso de superar un máximo de 10 incidencias anuales.
- Ser competitivos a través de la optimización en la gestión productiva y de calidad.
- Comprometer desde gerencia a toda la organización con el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable, en los distintos procesos de nuestros trabajos, así como en materia ambiental y de seguridad de los trabajadores; incluida la prevención de la contaminación y el compromiso de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.
- Promover y proporcionar información y formación continua a todos los niveles de la organización. Proporcionando conocimientos en las técnicas y herramientas utilizadas, así como sobre los aspectos ambientales y de riesgos laborales en el desempeño de su actividad; de manera que nuestros trabajadores adquieran una concienciación sobre la importancia de sus actuaciones en el logro de los objetivos del sistema de gestión integrado de calidad, medioambiente y gestión de la prevención de riesgos laborales.
- Promover activamente la consulta y participación de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como en la gestión y organización del trabajo.
- Evaluar la eficacia de la gestión, implantación y mantenimiento mediante planes de auditoría interna y mediciones periódicas como herramientas para el control de la eficacia de las medidas aplicadas.

7.6. Análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO)

El análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) es una herramienta que permite evaluar las características internas y externas de una organización o situación. Es una técnica indispensable para poder tomar las decisiones estratégicas adecuadas para tu negocio.

La finalidad del DAFO es definir las ventajas competitivas de la empresa y establecer la estrategia genérica que más le convenga. Identificando los factores positivos y negativos que pueden afectar al logro de los objetivos.

El DAFO se divide en dos partes, el análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y el análisis externo (Amenazas y Oportunidades). A continuación, se describe cada componente del análisis DAFO:

- **Debilidades:** Son las características negativas internas. Hace referencia a los factores limitadores del desarrollo de tu compañía, debido a causas internas.
- **Amenazas:** Son los aspectos externos negativos. Aluden a los factores externos capaces de obstruir la ejecución de la estrategia empresarial o que puedan poner en riesgo la viabilidad del negocio.
- **Fortalezas:** Son los factores internos positivos. Está constituido por cualquier tipo de ventaja competitiva específica de tu empresa. Abarca desde recursos internos hasta una posición de poder.
- **Oportunidades:** Son las características externas negativas. Cualquier factor ajeno a la organización que beneficie a la organización.

En el DAFO desarrollado en NETHITS se puede observar que se han indicado aspectos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en cada uno de los componentes. Debido al alcance del SGI desarrollado, y para cumplir con las exigencias de las normas ISO.

7.6.1. Análisis DAFO de NETHITS

7.6.1.1. ANTECEDENTES

La empresa NET HOSPITALITY IT SOLUTIONS es un proveedor global de soluciones avanzadas en el sector de las TIC. Con amplia experiencia como agente del sector de las telecomunicaciones, tanto por su pasado originario como operador de telecomunicaciones, como en su perfil de integrador tecnológico especializado en el sector hotelero en el que está especializado actualmente.

El análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades), también conocido como análisis FODA, es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada, mostrada en la Figura 7.

Se revisan los siguientes aspectos:

- Calidad
- Medioambientales
- Riesgos Laborales



Figura 7: Matriz DAFO

7.6.1.2. ANÁLISIS DAFO

Análisis Interno

Debilidades

Calidad

- Poca claridad en la estructura de la empresa y sus procedimientos: existen procedimientos de trabajo indefinidos en algunos casos y poco formalizados en otros.
- Falta de una definición de funciones en algunos puestos, lo que puede estar llevando a la sobrecarga de funciones de ciertas personas y a una falta de recursos oculta en algunos departamentos.
- En alguna dirección, como la de Desarrollo, hay pocos perfiles senior y experimentados, por poca antigüedad de la plantilla.
- El mayor porcentaje de clientes están dedicados al sector turístico, lo que supone una dependencia del sector.
- Dificultad para disponer de productos de desarrollo propio suficientemente estables.

Medioambiente

- Falta de procedimientos adecuados para el tratamiento de los residuos que se generan en la empresa.
- La gestión medioambiental no se percibe como algo realmente necesario.
- Los desplazamientos internacionales generan una gran huella de carbono.

Riesgos Laborales

- Plantilla muy ajustada por el volumen de trabajo existente, lo que puede producir una sobrecarga en ciertos casos, con el riesgo de falta de concentración que esto implica.
- Alta movilidad geográfica de los trabajadores por la actividad.
- Los equipos de trabajo desplazados pueden estar mucho tiempo desconectados de su entorno laboral y familiar.
- El personal técnico es muy especializado en el sector, por lo que no existen gran cantidad de perfiles con las características necesarias para el puesto. Esto tiene un impacto especialmente alto en la dificultad para encontrar perfiles senior por el requerimiento de movilidad geográfica.

Fortalezas

Calidad

- Se dispone de una vasta experiencia adquirida por el origen como operador de telecomunicaciones a nivel nacional, con casos de éxito en instalaciones internacionalmente reconocidas y presencia en mercados turísticos clave: España, Europa, América y Caribe. El personal clave de la empresa dispone de una buena agenda de contactos y de amplia experiencia profesional.
- Especialistas en GPON, uno de los cimientos de la evolución tecnológica. Además, se dispone de capacidad de adaptación a las nuevas tecnologías, ya que se trabaja con cualquier fabricante de equipos, y se tienen acuerdos con un amplio espectro de socios tecnológicos, lo que permite dar respuesta a un amplio abanico de soluciones.
- La compañía tiene una buena solvencia económica y dispone de capacidad suficiente para dar soporte financiero a los proyectos de nuestros clientes.
- En el sector, la empresa tiene unos precios competitivos y ofrece un buen nivel de servicio.

Medioambiente

- La actividad de la empresa no genera un impacto medioambiental significativo.
- La capacidad de teletrabajo reduce la necesidad de realizar desplazamientos a larga distancia, lo que reduce la huella de carbono generada de forma significativa.
- Capacidad de tramitación de residuos con diversos agentes.
- Agilidad para dar una correcta respuesta a nivel logístico.

Riesgos Laborales

- Alta capacidad para realizar teletrabajo, lo que implica una reducción en los riesgos físicos (no hay desplazamientos al centro de trabajo) y psicológicos, mejorando la conciliación familiar.
- Los recursos de la empresa, además de ser especialistas en las funciones asignadas, han demostrado que, en caso de necesidad (como son las bajas, sustituciones, vacaciones, etc.), disponen de la polivalencia necesaria, tanto en aptitud como actitud, para dar respuesta a diversas situaciones, lo cual ha supuesto una reducción importante en el impacto que supone la falta temporal de un recurso, tanto a nivel laboral como en materia de PRL.
- Existe un plan de formación que aplica de forma automática y periódica para dar respuesta a los requerimientos formativos del personal a nivel de prevención de riesgos laborales. Los empleados tienen fácil acceso a las formaciones de PRL necesarias en todas las áreas y departamentos de la empresa: instalaciones, administración, dirección, etc.

- Equipo de trabajo joven y en buena forma física. Además, el equipo de trabajo está cohesionado y existe un buen ambiente laboral, lo que redonda en menor riesgo de accidentes físicos y bajas psicológicas.

Análisis Externo

Amenazas

Calidad

- Aumento e internacionalización de la competencia en el sector, con el incremento de intrusismo de empresas de otros sectores y la competencia desleal.
- Amenazas globales del sector turismo: pandemias, terrorismo, inflación, cambio climático, etc.
- Los requerimientos en formación específica y certificaciones a nivel tecnológico son muy exigentes en cuanto a coste y dedicación de horas de los recursos humanos de la empresa. A lo que hay que añadir que en exista una falta de profesionales en el sector, que conlleva una alta rotación en los puestos.

Medioambiente

- Acumulación de residuos no gestionados.
- Inacción en la gestión medioambiental por parte empresas colaboradoras o clientes.

Riesgos Laborales

- En ocasiones, la falta de previsión de los clientes produce incrementos de volumen de trabajo de forma imprevista (picos de trabajo), lo que implica la necesidad de reforzar la plantilla en un plazo muy corto de tiempo. Esto puede suponer que no se tenga la capacidad suficiente para dar una respuesta adecuada a las formaciones en PRL necesarias.
- Falta de gestión de la PRL por parte empresas colaboradoras o clientes. Esto puede derivar en potenciales situaciones de riesgo en las instalaciones donde se realiza los trabajos, por falta de las adecuadas medidas de PRL por parte del cliente o del resto de subcontratas.
- Necesidad de formación certificada de forma constante, asociada a las actualizaciones en la normativa aplicable al sector en materia de PRL.

Oportunidades

Calidad

- Especialización en el sector *hospitality*, que está en plena expansión gracias a las altas tasas de crecimiento del turismo. En este sentido, la tecnología tiene cada vez más relevancia en los aspectos más valorados por los huéspedes de los hoteles.
- Diversificación de los mercados abordados, con capacidad para atender proyectos de forma internacional: Presencia en el mercado nacional y mercados internacionales: Caribe, Oriente Medio, Asia, USA, etc.
- El cliente tiene un único interlocutor, ya que se aporta una solución de 360º integrada y completa a los clientes. Se trabaja con cualquier tipo de fabricante. La empresa es agnóstica tecnológicamente hablando.

Medioambiente

- Los sistemas tecnológicos son cada vez más eficientes a nivel energético, lo que supone un menor impacto ambiental y una menor huella de carbono.
- Creación de protocolos específicos para el correcto tratamiento de equipos obsoletos: reciclaje, reutilización, reventa a ONG, etc.
- La aplicación de metodología de teletrabajo reduce el impacto medioambiental, sobre todo por los desplazamientos (huella de carbono).

Riesgos Laborales

- Posibilidad de teletrabajar con clientes de cualquier parte del mundo, reduciendo al máximo los riesgos laborales.
- Puede suponer una ventaja competitiva la experiencia obtenida en trabajos singulares en zonas de logísticamente complejas, con fácil adaptación a las normativas aplicables a cada país. Esto permite dar una imagen de empresa fiable gracias a la anticipación de situaciones de riesgo.

7.6.2. Riesgos y Oportunidades

Con el fin de tener un mayor control de los factores externos que afectan a la empresa se realizó un análisis de los Riesgos y Oportunidades de la compañía. Este análisis corresponde a las amenazas y oportunidades identificadas mediante el análisis DAFO.

El propósito de este estudio más profundo de los riesgos y oportunidades de la organización es garantizar una evaluación continua de estos aspectos, lo que permite observar los resultados de las acciones implementadas. En consecuencia, es posible conocer el efecto generado por la estrategia empresarial actual, facilitando la toma de decisiones informadas.

El análisis consiste en una valoración del efecto producido por un aspecto sobre la empresa. En base a esta valoración, se toma una decisión sobre el curso de acción que se emprenderá y con que propósito. Asimismo se realizará un seguimiento de esta acción y, una vez transcurrido el tiempo indicado, se volverá a valorar este aspecto. Con esta nueva valoración se determina la efectividad de la acción anterior, para plantear una nueva acción y volver a empezar con el mismo procedimiento.

Los aspectos evaluados se tienen que ir actualizando en paralelo con el DAFO, para que no haya ninguna discrepancia entre los dos documentos.

El análisis de los riesgos de NETHITS se encuentra en la Tabla 2. Acompañada de la Tabla 3, en la que se determina el criterio de valoración seguido en el análisis. En la Tabla 4 se muestra la evaluación de las oportunidades de NETHITS.

RIESGOS	NORMA DE APLICACIÓN	TIPO	DUEÑO (Persona responsable del activo)	RIESGO POTENCIAL		VALORACIÓN RIESGO POTENCIAL	ACCION	RESULTADO PREVISTO DE LAS ACCIONES				SEGUIMIENTO	VALORACION SEGUIMIENTO			
				Probabilidad 1-3-5	Magnitud 1-3-5			RIESGO RESIDUAL		VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL	NECESIDAD PTR		Probabilidad 1-3-5	Magnitud 1-3-5	VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL	NECESIDAD PTR
								Probabilidad 1-3-5	Magnitud 1-3-5							
Perdida de negocio derivada de la reestructuración societaria	ISO 9.001:2015	Personal	NEGOCIO	5	5	25	La reestructuración societaria de NETHITS, en la que NETLLAR ha sido vendida a otro grupo empresarial desvinculándose de NETHITS, y la parte del negocio de la sede de Sevilla, vinculada a la VOIP, también se ha vendido, lo que ha hecho necesario realizar una reestructuración organizativa y la adecuación de los recursos humanos de la compañía.	5	1	5	NO	Se ha establecido una línea de trabajo en la dirección de la empresa para la reestructuración organizativa, incluyendo los recursos humanos, así como los sistemas de gestión y los activos materiales e inmateriales.	3	1	3	NO
Nuevos Competidores	ISO 9.001:2015	Tecnología	NEGOCIO	3	5	15	Ofrecer servicios con un alto valor añadido para diferenciarse de la competencia, como por ejemplo la especialización en ciertas áreas del negocio o en cierto cliente, como actualmente se ha decidido especializarse en el sector <i>hospitality</i> .	3	1	3	NO	La compañía ha seguido con su proceso de especialización en el sector <i>hospitality</i> , estableciendo un plan de marketing y eventos para el año, y generando nuevas líneas de negocio.	1	1	1	NO
Poder de negociación con los clientes	ISO 9.001:2015	Datos	NEGOCIO	3	3	9	Desde negocio se es consciente del poder de los cliente, y se opera en un sector en el que el cliente tiene muchísima información sobre la prestación del servicio, por lo que se apuesta por la transparencia y se ponen todas las medidas para obtener la máxima satisfacción del cliente.	3	1	3	NO	Se ha establecido un plan de seguimiento de los clientes que permita ver la evolución de sus necesidades y adelantarse a ellas.	1	1	1	NO
Rotura de la cadena de suministro	ISO 9.001:2015	Tecnología	NEGOCIO	3	5	15	Incluir a los proveedores en la cadena de valor, y hacerles participes en algunos procesos clave del negocio	3	1	3	NO	Se ha establecido una selección de proveedores que permite dotar a los servicios de un soporte especializado, lo que agiliza la capacidad de respuesta ante el cliente final.	1	1	1	NO
Poder de negociación con los proveedores	ISO 9.001:2015	Tecnología	NEGOCIO	3	5	15	Algunos de los principales proveedores, tras una relación contractual exitosa y con confianza, se han convertido en los principales prescriptores.	3	1	3	NO	Se mantienen los vínculos con los proveedores seleccionados y se está valorando la incorporación de nuevos proveedores clave para las nuevas líneas de negocio.	3	1	3	NO
Cambios tecnológicos constantes en el sector	ISO 9.001:2015	Tecnología	NEGOCIO	5	1	5	Es difícil encontrar en este sector un producto sustitutivo, pero aun así, se tiene que ser consciente de los cambios que se producen tecnológicamente, y con la celeridad de los mismos, para ser proactivos y adelantarse siempre al cambio.	5	1	5	NO	Por parte de los proveedores existentes se recibe información periódica. Para la evaluación de nuevos proveedores o tecnologías se realizan visitas a ferias y eventos del sector y se recibe información de los principales foros tecnológicos.	1	1	1	NO
Intrusismo desde otros sectores.	ISO 9.001:2015	Datos	NEGOCIO	3	5	15	Es un sector con gran cantidad de empresas con capacidades aparentemente similares, donde la competitividad radica principalmente en las políticas de precio establecidas. Se tiene que ser capaz de ofrecer un servicio a un precio competitivo, pero sin olvidar nunca el principal valor añadido de la empresa, una conexión de calidad, con un buen servicio de atención al cliente, a un precio competitivo.	5	1	5	NO	Se ha establecido un plan de acción para la participación tanto en eventos nacionales como internacionales para hacer especial hincapié en las capacidades como especialistas en la integración de servicios tecnológicos para el sector <i>hospitality</i> .	5	1	5	NO
Adecuación de la legislación	ISO 9.001:2015	Datos	NEGOCIO	3	5	15	Los constantes cambios tecnológicos hacen que la legislación vigente deba ser revisada de forma constante.	3	1	3	NO	En la renovación de contratos se establece de forma automática una revisión de la legislación aplicable.	3	1	3	NO

Gestión de residuos electrónicos	ISO 14.001:2015	Instalaciones	NEGOCIO	3	5	15	En el sector de las telecomunicaciones la evolución de la tecnología tiene un carácter exponencial, pero que simultáneamente necesita dar soporte a las tecnologías obsoletas que aún están en producción. Es necesario mantener un equilibrio entre el proceso de retirada de equipamiento obsoleto o fuera de servicio, y su almacenamiento como piezas de repuesto.	3	1	3	NO	En la reestructuración organizativa se ha tenido en cuenta estas necesidades y se ha establecido un plan de trabajo para ordenar el equipamiento almacenado.	3	1	3	NO
Reducción de consumibles	ISO 14.001:2015	Tecnología	NEGOCIO	3	5	15	La dependencia del papel todavía forma parte del día a día de la compañía, con lo que eso conlleva (consumo de papel, de sistemas de impresión, material de rotulación y de papelería en general). Los procesos de digitalización deben llevar a la reducción de estos consumos a lo mínimo posible.	3	1	3	NO	Como parte de un plan de digitalización, se ha implantado un sistema de gestión ofimática basado en Office 365, en el que ha tomado especial relevancia el trabajo colaborativo en la nube, reduciendo el trasiego de papeles. No obstante, la relación con otras empresas sigue teniendo un componente físico que se va reduciendo de forma progresiva.	3	1	3	NO
Alta rotación de los profesionales del sector	ISO 45.001:2018	Personal	NEGOCIO	3	5	15	Apostar e invertir en la formación interna, gestión del talento, planes de carrera internos etc., para mantener la máxima cualificación y profesionalidad de todos y cada unos de los empleados, que permita ser el valor añadido frente a otras empresas, ya que el negocio considera que la base es tener a los mejores profesionales trabajando	3	3	9	NO	Se trabaja de forma continua en planes personalizados para cada trabajador según tres líneas de acción para la mejora de los recursos humanos: * Creación de un nuevo plan de trabajo para establecer un nuevo organigrama. * Establecimiento de planes de carrera y planes de formación individualizados * Plan de contratación de nuevo personal: - Junior con formación adecuada para facilitar una integración progresiva en la estructura de la empresa - Senior: para afianzar la nueva estructura organizativa.	3	1	3	NO
Situaciones de emergencia global en el sector	ISO 45.001:2018	Personal	NEGOCIO	3	5	15	Uno de los efectos de la globalización es como afectan los distintos cambios sociales, macroeconómicos, culturales y sanitarios al sector turístico, y por ende, al sector hotelero. Esto hace necesario disponer de planes de repuesta ante situaciones excepcionales.	3	3	9	NO	Se han establecido planes de contingencia que incluyen la opción del teletrabajo, guardias de personal clave y paralización temporal de ciertos puestos de trabajo no esenciales.	3	1	3	NO

Tabla 2: Riegos de NETHITS

DETERMINACIÓN DEL RIESGO	
Probabilidad (P)	
Puntuación	Criterio
1	No ha ocurrido nunca
3	Ha ocurrido con un frecuencia inferior a un año y superior a 10 años (entre 1 y 10 años)
5	Ha ocurrido con un frecuencia igual o superior a un año (más de una vez al año)
Magnitud del daño (M)	
Puntuación	Criterio
1	Coste estimado inferior a 10.000 €
3	Coste estimado superior a 10.000 € e inferior a 1.000.000 €
5	Coste estimado superior a 1.000.000 €
Determinación del riesgo = P x M	
Valoración del riesgo:	
Puntuación total	Valoración del riesgo
Entre 15 y 25	ALTO (Inaceptable. Necesario tratamiento)
5 a 9	MEDIO (Aceptable bajo condiciones controladas)
Inferior a 3	BAJO (Aceptable. Se asume el riesgo)

Tabla 3: Determinación del riesgo de NETHITS

OPORTUNIDADES (Riesgo Positivo)	NORMA DE APLICACIÓN	TIPO	DUEÑO (Persona responsable del activo)	RIESGO POTENCIAL		VALORACIÓN RIESGO POTENCIAL	ACCIÓN	RESULTADO PREVISTO DE LAS ACCIONES				SEGUIMIENTO	VALORACION SEGUIMIENTO			
				Probabilidad 1-3-5	Magnitud 1-3-5			RIESGO RESIDUAL		VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL	NECESIDAD PTR		RIESGO RESIDUAL		VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL	NECESIDAD PTR
								Probabilidad 1-3-5	Magnitud 1-3-5				Probabilidad 1-3-5	Magnitud 1-3-5		
Nuevos Mercados	ISO 9.001:2015	Datos	NEGOCIO	3	5	15	Desde la dirección de negocio, se han estudiado cuales son los nuevos mercados/áreas en los que se puede tener presencia, para potenciar y aumentar el portfolio, así como la cartera de clientes. Durante este año, se espera un crecimiento en la facturación, gracias a la incorporación de una nuevas líneas tecnológicas de negocio en <i>hospitality</i> .	3	1	3	NO	Se ha afianzado la línea de negocio <i>hospitality</i> como motor de la compañía. En este marco, se han ampliado la líneas de negocio en relación a la integración de nuevos servicios como es un nuevo sistema IPTV para el sector.	3	1	3	NO
Estrategias de internacionalización	ISO 9.001:2015	Datos	NEGOCIO	5	5	25	La dirección de la compañía, estableció la política de internacionalización de la misma, siendo capaces de en el año 2017, abrir la primera delegación en el mercado mexicano. Actualmente, para este año se tiene establecida una nueva política de internacionalización, que permita seguir creciendo en mercados extranjeros, abriendo nuevas delegación o filiales que permitan posicionarse como una buena oferta para los clientes.	5	1	5	NO	Se sigue trabajando con la delegación de México. Se ha establecido un plan de expansión en Oriente Medio (Dubái) y América del Norte.	3	1	3	NO
La tecnología es cada vez más relevante en el sector hotelero	ISO 9.001:2015	Tecnología	NEGOCIO	3	5	15	La evolución del sector hotelero tiende cada vez más a dar un mayor valor a la tecnología al servicio de la experiencia del huésped, así como al tratamiento de los datos obtenidos para la mejora de la cuenta de resultados y la gestión de las operaciones. Se está trabajando en establecer nuevas alianzas estratégicas con socios tecnológicos para disponer una capacidad de respuesta de integración de 360º.	3	1	3	NO	Se trabaja para que el cliente hotelero pueda disponer de un único interlocutor. Para ello, se ha establecido una política de ofrecer una solución de 360º a las necesidades tecnológicas del sector.	3	1	3	NO
Identificación como empresa tecnológicamente responsable	ISO 14.001:2015	Instalaciones	NEGOCIO	3	5	15	En el sector de las telecomunicaciones la evolución de la tecnología tiene un carácter exponencial, pero que simultáneamente necesita dar soporte a las tecnologías obsoletas que aún están en producción. Para los clientes del sector, en el que la reputación es algo fundamental, es importante saber que pueden contar con la empresa en todo el ciclo de vida de los productos, tanto desde el punto de vista tecnológico como respecto a la gestión de la tecnología al final de su recorrido.	3	1	3	NO	En la reestructuración organizativa se ha tenido en cuenta estas necesidades y se ha establecido un plan de trabajo para informar a los clientes y mantener un remanente de equipamiento obsoleto y gestionar correctamente los residuos electrónicos.	3	1	3	NO
Digitalización de la gestión	ISO 14.001:2015	Tecnología	NEGOCIO	3	5	15	La reducción de la dependencia del papel es algo en lo que muchas empresas están trabajando. Los procesos de digitalización llevan a alinearse con las empresas que también trabajan en la reducción de estos consumos a lo mínimo posible. Es una manera de afianzar la relación con los clientes. Y además, consiguen simplificar y agilizar la relación con los clientes de una forma medioambientalmente responsable, lo que ayuda a generar un clima de confianza.	3	1	3	NO	Como parte de un plan de digitalización, se ha implantado un sistema de gestión ofimática basado en Office 365, en el que ha tomado especial relevancia el trabajo colaborativo en la nube, reduciendo el trasiego de papeles. No obstante, la relación con otras empresas sigue teniendo un componente físico que se va reduciendo de forma progresiva.	3	1	3	NO
Alcance internacional de nuestros recursos	ISO 45.001:2018	Personal	NEGOCIO	5	5	25	La aplicación de nuestras operaciones a escala internacional para atender las demandas de los clientes hace que se tenga que adaptar los recursos humanos a una gran variedad de escenarios, lo que proporciona una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector.	5	1	5	NO	Para ello se han habilitado toda una serie de herramientas de teletrabajo, así como planes de actuación adaptados a los distintos escenarios internacionales y formación en diversas materias específicas país de destino: legislación, prevención de riesgos laborales, permisos de trabajo, seguros, etc.	3	1	3	NO

Tabla 4: Objetivos de NETHITS

7.7. Objetivos

Los objetivos representan la dirección hacia la cual se quieren enfocar los esfuerzos y recursos para alcanzar un resultado deseado. Se caracterizan por ser concretos, medibles, alcanzables, relevantes y temporalmente definidos, lo que se conoce como enfoque SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*). Por lo general, los objetivos se entrelazan con los valores, la estrategia y los requisitos de la organización para guiar el rendimiento, la expansión y el éxito de la organización.

Los documentos de Riesgos y Oportunidades, y el DAFO son herramientas que ayudan al planteamiento de objetivos. Ya que en ellos se identifican tanto los puntos fuertes como los débiles de la organización. Con la ayuda de estos documentos, es posible identificar las áreas que requieren mejoras y aquellas en las que los objetivos pueden ser más ambiciosos.

El proceso de establecimiento de objetivos se inicia con la identificación de las necesidades y prioridades de la organización. Para ello, se debe llevar a cabo una evaluación de la situación actual de la empresa, analizando las expectativas y determinando los ámbitos en los que se puede avanzar o progresar. Tras la identificación de las necesidades y prioridades se procede al establecimiento de los objetivos.

Los objetivos se tienen que comunicar de manera efectiva a todas las partes involucradas. Es esencial compartir los objetivos de una forma adecuada para asegurar la comprensión y el compromiso conjunto. Para poder hacer llegar los objetivos a todos los integrantes de la empresa, el seguimiento y evaluación periódica de los objetivos establecidos es esencial. Esto permite mantener el enfoque inicial, identificar desviaciones y realizar mejoras continuas para asegurar el logro de los objetivos establecidos. Para poder llevar a cabo este seguimiento de manera adecuada, se deben alinear los indicadores del SGI con los objetivos establecidos.

Conforme los objetivos se van cumpliendo deben ser actualizados y reemplazados por otros nuevos. De la misma manera que si se ha cumplido el plazo y no se han conseguido alcanzar los resultados planteados, se han de analizar las causas y replantear nuevos objetivos para la organización.

La compañía plantea objetivos de calidad, medioambientales y de seguridad y salud ocupacional. Ya que la ISO demanda establecer objetivos relacionados con todas las normas en las que se desea conseguir la certificación. Estos objetivos se pueden encontrar en la Tabla 5.

	INDICADOR	OBJETIVO	RESPONSABLE	INICIO	FIN	METAS	EVALUACION GRADO CUMPLIMIENTO MES 6	EVALUACION GRADO CUMPLIMIENTO MES 12
0	ACTIVIDAD ORGANIZACIÓN	BASE DENOMINADOR	RSG	ene-23	dic-23			
1	Reclamaciones	No superar un máximo de 10 NO conformidades anuales	RSG	ene-23	dic-23	Formación / concienciación / seguimiento de procedimientos		
2	Acciones Promocionales	Realización de un mínimo de 3 acciones promocionales anuales	RSG	ene-23	dic-23	Seguimiento de procedimientos / revisión comercial		
3	Acciones Comerciales	Realización de un mínimo de 50 acciones comerciales mensuales	RSG	ene-23	dic-23	Seguimiento de procedimientos / revisión comercial		
4	Ampliación clientes	Aumentar el numero de altas cliente al menos en 5 clientes al mes, contribuyendo así al negocio	RSG	ene-23	dic-23	Seguimiento de procedimientos / revisión comercial		
5	Proyectos	Tener al menos 5 proyectos vivos	RSG	ene-23	dic-23	Seguimiento de procedimientos / revisión comercial		
6	Nivel de servicio	Tiempo de respuesta de los tickets inferior a 3 horas	RSG	ene-23	dic-23	Seguimiento de procedimientos / revisión requisitos clientes		
7	Kg recogidos por el gestor de residuos	Optimización en el consumo de residuos, reduciendo su media a menos de 5.000 kg anuales	RMA	ene-23	dic-23	Formación / concienciación / seguimiento de procedimientos		
8	Consumo de energía eléctrica	Optimización en el consumo de energía eléctrica, reduciendo su media a menos de 110'6 kWh/m2 anuales	RMA	ene-23	dic-23	Formación / concienciación / seguimiento de procedimientos		
9	Consumo papel	Optimización en el consumo de papel, reduciendo este a menos de 10.000 folios anuales	RMA	ene-23	dic-23	Formación / concienciación / seguimiento de procedimientos		
10	Reciclado de equipos	Reciclado del 100% de equipos electrónicos, por envío a gestor autorizado o por reutilización en instalaciones.	RMA	ene-23	dic-23	Formación / concienciación / seguimiento de procedimientos		
11	Accidentes con baja	Reducir al mínimo los accidentes con baja, siendo inferior o igual a 3 anuales	RRHH	ene-23	dic-23	Formación / concienciación / seguimiento de procedimientos		
12	Horas de Formación	Mantener el numero de horas de formación.	RRHH	ene-23	dic-23	Formación / seguimiento de procedimientos		

Tabla 5: Objetivos de NETHITS

7.8. Indicadores

La medición y el análisis son dos principios esenciales para comprender el estado real de una empresa. Para realizar estas mediciones con precisión, se recomienda el uso de indicadores de gestión, que facilitan la acumulación de datos sobre el desempeño de la organización.

Cualquier información que refleje los resultados de las acciones pasadas tomadas en el contexto de una empresa se denomina indicador de gestión. Sirven como instrumento que se utiliza para evaluar aspectos específicos de una empresa a fin de mejorar su desempeño en estos dominios.

Establecer indicadores de gestión es un enfoque muy recomendable para ejercer el control sobre las acciones y realizar un análisis efectivo del cumplimiento de los objetivos propuestos. Además, permite identificar las debilidades y fortalezas de la organización, así como comprender la situación en tiempo real.

Para garantizar que se estudien los aspectos deseados del SGI, la selección de los indicadores adecuados es crucial. Estos indicadores deben alinearse con los objetivos de la organización y garantizar la recopilación de información útil. Además, el establecimiento de criterios de medición claros y consistentes es esencial para garantizar la comparabilidad de los datos a lo largo del tiempo.

El seguimiento de los indicadores debe ser continuo y permitir la retroalimentación oportuna para la toma de decisiones informadas.

Los indicadores elaborados para NETHITS, presentados en la Tabla 6, se pueden encontrar indicadores relacionados con cada una de las tres normas ISO seleccionadas.

INDICADOR		FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
0	Actividad de la organización	Mensual	RSGI	01/01/2023	31-12-2023	Indicador de actividad, según facturación anual. Diferencia porcentual entre la facturación media mensual y la facturación del mes.
1	Reclamaciones	Trimestral	RSGI	01/01/2023	31-12-2023	No conformidades o reclamaciones internas o externas.
2	Acciones promoción	Trimestral	RSGI	01/01/2023	31-12-2023	Acciones encaminadas a promoción: ferias y eventos, viajes, etc.
3	Acciones comerciales	Mensual	RSGI	01/01/2023	31-12-2023	Seguimiento de las acciones comerciales realizadas.
4	Ampliación clientes	Mensual	RSGI	01/01/2023	31-12-2023	Índice de captación de nuevos clientes.
5	Proyectos	Mensual	RSGI	01/01/2023	31-12-2023	Nuevos proyectos abiertados, proyectos cerrados y proyectos vivos.
6	Nivel de servicio	Mensual	RSGI	01/01/2023	31-12-2023	Tiempo de respuesta en los tickets generados en servicios de soporte.
7	Kg recogidos por el gestor de residuos	Trimestral	RMA	01/01/2023	31-12-2023	Kilogramos recogidos por el gestor de residuos .
8	Consumo de energía eléctrica	Mensual	RMA	01/01/2023	31-12-2023	Consumo mensual de electricidad en las oficinas
9	Consumo papel	Mensual	RMA	01/01/2023	31-12-2023	Consumo mensual papel por toda la empresa.
10	Reciclado de equipos	Trimestral	RMA	01/01/2023	31-12-2023	Equipos reciclados o equipos reutilizados.
11	Accidentes con baja	Trimestral	RRHH	01/01/2023	31-12-2023	Accidentes laborales que causan baja.
12	Horas Formación	Trimestral	RRHH	01/01/2023	31-12-2023	Formación en tecnología y PRL. Suma de horas de formación empleados.

Tabla 6: Indicadores de NETHITS

7.9. Estructura documental

La estructura documental de este sistema de gestión integral es la siguiente:

A) Manual de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo

El Manual de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo es el documento principal del sistema de gestión, siendo aprobado por la Dirección.

B) Procedimientos e Instrucciones

Contiene todos los procedimientos e instrucciones aplicables en la empresa. Los procedimientos e instrucciones tanto generales como específicas son elaborados y revisados por el responsable del sistema de gestión y aprobados por la Dirección.

Se consideran generales aquellos aplicables en varias áreas funcionales o departamentos de la empresa. Se consideran específicos aquellos aplicables en un área funcional concreta con independencia de la estructuración geográfica para el desarrollo de sus actividades.

C) Formularios/registros

Contiene todos aquellos impresos utilizables por la empresa para desarrollar las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones; son revisados y aprobados por las mismas personas responsables de revisar y aprobar los procedimientos e instrucciones. Forman parte de los procedimientos o instrucciones de donde derivan, pero son revisados y aprobados de forma independiente de modo que una modificación de un impreso no implica necesariamente una modificación del procedimiento o instrucción.

D) Documentos internos

Son documentos que contienen información necesaria y complementaria para la correcta ejecución de las actividades y procesos incluidos en el sistema de gestión integrado.

E) Documentos externos

Contiene toda la normativa (legal y voluntaria) o buenas prácticas que la empresa incorpora a su sistema de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. Bien por ser directamente aplicable a su actividad o bien por decisión de la empresa para un adecuado desarrollo de sus actividades.

7.10. Procedimientos

A continuación, se describen los protocolos seguidos para la redacción de los procedimientos y procesos de la organización. Cabe señalar que cada protocolo empleado varía según el área a la que estén vinculados los procesos, dependiendo de si pertenecen a calidad, medio ambiente o seguridad y salud ocupacional. Esto se debe a que la importancia que se concede a ciertos factores difiere en estos ámbitos.

En el Anexo II se encuentra una selección de los procesos más representativos del SGI para entender el funcionamiento de la compañía. No se muestran todos los procedimientos elaborados, ya que esto hubiera supuesto una extensión del documento excesiva. De esta manera el lector puede comprender el funcionamiento de la empresa, sin que el trabajo sea demasiado largo.

Aún así, en el siguiente enlace se han recogido todos los procedimientos redactados para tener un mayor conocimiento del trabajo realizado:
https://drive.google.com/drive/folders/1j8JzpXv6z7tbC5ffa5YW17PsiDePM765?usp=drive_link

7.10.1. Procedimientos de calidad

Desde el comité de calidad se buscó la manera de hacer partícipes a los trabajadores en la redacción de estos procedimientos. Ya que ellos serían los encargados de ejecutarlos. Por ello, el protocolo seguido para la elaboración de los procesos de cada dirección fue el siguiente:

- Reunión con el encargado de la dirección pertinente para determinar los procesos actuales de la dirección.
- Redacción de los procesos determinados en la reunión.
- Segunda reunión con el encargado de la dirección para verificar que la redacción es correcta.

Una vez definidos todos los procedimientos actuales de la empresa, se le facilitaron a cada Director de Área los procedimientos que afectan a su dirección.

Los Directores de Área corroboraron que los procedimientos eran adecuados. Asimismo, plantearon procesos que no estaban definidos y son necesarios. Se incluyeron en el plan de mejora y en la matriz “Direcciones vs Procedimientos”.

En el caso de la Dirección de PMO, fue el propio *Project Manager Officer* el encargado de la redacción de sus procesos. De la misma manera, él mismo planteó procesos para el plan de mejora de la dirección.

En los documentos de cada proceso, además de detallar los pasos a seguir, también se definen las herramientas empleadas, los departamentos que participan y los registros y documentos que se crean durante la ejecución. Además, se proponen controles para verificar que se siguen los protocolos definidos en el documento.

Con esta estructura de los documentos se pretende facilitar el control y favorecer la mejora continua de los procedimientos de la empresa. Se puede comprobar si las herramientas gastadas son las óptimas o si hay mejores/nuevas. Si los registros son adecuados al proceso y/o a las herramientas empleadas.

Los procedimientos de calidad que aparecen en el Anexo II son “Gestión de ofertas y proyectos” y “Ventas ejecutadas hospitality”, del departamento de Oficina Técnica y “Procedimiento de incidencias y escalado”, del departamento de Soporte.

Con estos tres procedimientos se pretende dar una visión general del funcionamiento de la empresa en lo referido a los procesos externos de la empresa.

En “Gestión de ofertas y proyectos” se describe el proceso de captación de nuevos clientes, seguido del estudio de implementación del proyecto, y acaba con la creación de la oferta al cliente.

Si el cliente acepta la oferta elaborada en el proceso anterior, entraría en juego el proceso de “Ventas ejecutadas hospitality”, en el que se describen los siguientes pasos a realizar: ejecución del proyecto, cierre del proyecto, realización de servicios y fin de los servicios.

Con “Procedimiento de incidencias y escalado” se define el protocolo seguido para realizar los servicios de soporte a los clientes.

Gracias a todas estas acciones descritas previamente, se consiguió integrar tanto a trabajadores como a la alta dirección.

7.10.1.1. Matriz Direcciones vs Procedimientos

A la vez que se iban redactando los procesos de la empresa, se fue realizando una matriz con los procedimientos elaborados y las direcciones que participaban en estos. Con el objetivo de tener un control de los procedimientos y saber que departamentos estaban implicados en cada uno. Además de identificar que departamento era el dueño de cada procedimiento.

Finalmente, también se introdujeron los procedimientos que los Directores de Área habían determinado para el plan de mejora con el fin de completar la matriz. Además, mediante un código de colores se diferenciaron los procesos activos de los del plan de mejora (el color rojo corresponde al plan de mejora, el negro a los activos).

Con esta matriz se pretende enfatizar en la importancia de la comunicación interna de la compañía. Ya que permite reconocer en que procesos es necesaria la comunicación entre departamentos, y distinguir estos departamentos. Esta relación se encuentra marcada con una “x” en la matriz.

Esta herramienta facilita el control por parte de la alta dirección. Junto con el mapa de procesos, aporta una visión más amplia de los procedimientos de la empresa. Lo que permite identificar posibles fallos en la estructura de procesos y plantear mejoras para solucionarlos.

En la Tabla 7 se expone la matriz elaborada, en la que se relacionan los procedimientos implementados con los departamentos y las direcciones de NETHITS.

DIRECCIONES PROCEDIMIENTOS			ÁREA DE NEGOCIO							ÁREA TECNOLÓGICA							PMO				
			D. FINANCIERA					D. OFICINA TÉCNICA Y OPERACIONES		D. COMERCIAL HOSPITALITY	D. TECNOLÓGICA				D. DESARROLLO	D. PLATAFORMAS Y PRODUCTO				PMO	
			FINANCIERO	ADMINISTRACIÓN	LEGAL	RR HH	COMPRAS / LOGÍSTICA / ALMACÉN	OFICINA TÉCNICA	OPERACIONES Y EXTERNOS	EQUIPO COMERCIAL	SOPORTE	INGENIERÍA	SISTEMAS	SOPORTE EXTERNO	FRONTEND / BACKEND / FULLSTACK	OPERACIÓN HOTELES	GESTIÓN PROYECTOS	PRODUCTOS PROPIOS	SERVICIOS CRM & E-COMMERCE	PMO	
ÁREA DE NEGOCIO	ADMINISTRACIÓN	GESTIÓN MANTENIMIENTO EDIFICIO Y CAE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		LEGAL	GESTION DE NDAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	D. FINANCIERA	RRHH	PROCESO DE SELECCIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			ALTAS Y CONTRATOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			DOC BIENVENIDA Y ENTREGA DE EQUIPOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			DOCUMENTACIÓN DE PRL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			TRATAMIENTO DE BAJAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			FINALIZACIÓN DE CONTRATOS Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			DIETAS, VIAJES Y ALOJAMIENTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			FORMACIÓN Y PLANES DE CARRERA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			REVISIONES MÉDICAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			COTROL HORARIO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			CODIGO ÉTICO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			ADHESIÓN CENTRO DE TRABAJO 3º				X		X												

ÁREA TECNOLÓGICA	D. OFICINA TÉCNICA Y OPERACIONES	COMPRAS/LOGÍSTICA/ALMACÉN	GESTIÓN DE PROVEEDORES	X				X													
			PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	X				X													
			GESTIÓN DE INVENTARIO		X			X	X												
			GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO Y SOLICITUD DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y ACCESORIOS - INTERNO		X			X	X		X	X	X	X					X		
	D. OFICINA TÉCNICA Y OPERACIONES	OFICINA TÉCNICA	GESTIÓN DE OFERTAS	X			X	X	X		X	X	X								
			PROC. VENTAS EJECUTADAS HOSPITALITY - EJECUCIÓN DE PROYECTOS	X	X	X	X	X	X		X	X	X								
			COMUNICACIÓN Y ENVÍO DE CERTIFICACIONES DE PROYECTOS		X				X		X										
	D. COMERCIAL HOSPITALITY	EQUIPO COMERCIAL	CONTROL DEL CICLO DE LOS PRESUPUESTOS		X			X	X	X	X	X									
			GESTIÓN DE PRESUPUESTO DE VENTAS PEQUEÑAS	X	X			X	X	X	X	X	X						X		
			PROC. ATENCIÓN AL CLIENTE		X	X	X	X			X	X								X	
			PROC. INCIDENCIAS Y ESCALADO.						X		X	X			X						
	D. TECNOLÓGICA	SOPORTE	REPORTES PERIÓDICOS A CLIENTES								X	X									
COMPRAS SOPORTE							X				X										
DOCUMENTAR PROYECTOS												X									
INGENIERÍA		PROTOCOLO GESTIÓN DE PROYECTOS						X		X		X									
		PROC. ACCESOS TÉCNICOS											X								
		PROC. CONFIGURACIÓN											X								
D. DESARROLLO	FRONTEND / BACKEND / FULLSTACK	PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS					X			X			X								
		SEGURIDAD APIS												X							
		PORC. CONTROL DE VERSIONES GIT												X							
													X								
													X								

PMO	PMO	PMO	PROCESO GESTIÓN SUBVENCIONES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
			GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			CALIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			PLAN DE MEJORA Y REVISIÓN DIRECCIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			AUDITORIAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			PROCESO DE GESTIÓN DE PROYECTOS CORPORATIVOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tabla 7: Matriz Direcciones vs Procedimientos de NETHITS

7.10.2. Procedimientos medioambientales

Para la redacción de los procedimientos medioambientales no se siguió el mismo protocolo que en la elaboración de los procedimientos de calidad. En este caso, no era tan necesaria la participación de los empleados en su elaboración.

Estos procedimientos estaban enfocados a cumplir la legislación vigente, los requisitos para preservar el medio ambiente y reducir el impacto que la compañía pudiera provocar. Por esta razón, estos procesos y procedimientos siguieron un protocolo más simple que los de calidad. Fueron redactados por el Comité de Calidad y revisados por el consultor, para verificar que cumplía con los requisitos de la ISO 14.001.

Solamente fue necesario elaborar cuatro procedimientos medioambientales que se han adjuntado en el Anexo III. A continuación se indica una breve descripción de cada uno de ellos:

- El objeto del procedimiento “Aspectos ambientales” es definir la metodología para identificar y evaluar los aspectos medioambientales generados por NETHITS. Al mismo tiempo que los impactos medioambientales derivados, y su posterior evaluación para determinar cuáles son significativos y poder controlarlos, reduciendo al máximo los impactos medioambientales que puedan generar.
- El procedimiento “Control Operacional” marca las pautas para el control y el correcto funcionamiento operacional de las actividades que generan riesgo para el medio ambiente de NETHITS.
- Con la redacción del procedimiento “Emergencias” se describen las responsabilidades asociadas a las actuaciones frente a potenciales emergencias de carácter ambiental.
- En el documento “Legislación” se describe la sistemática de NETHITS seguida para identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos aplicables.

7.10.3. Procedimientos de seguridad y salud en el trabajo

El principal objetivo de estos procedimientos es acatar la normativa legal. Los empleados deben entender y seguir los procedimientos de SST, para poder respetar la legislación y crear un ambiente de trabajo seguro y cómodo.

En este caso, se siguió el mismo protocolo que en los procedimientos de medioambiente, eran redactados por el Comité de Calidad y revisados por el consultor, salvo en dos excepciones. Para los documentos de Evaluación de Riesgos Laborales (EVR) y Medidas de Emergencia, y para la Planificación de la Actividad Preventiva, se trabajó junto con la empresa de prevención de riesgos laborales (PRL).

La redacción de estos documentos se solicitó a la empresa de PRL con la que trabaja NETHITS, Valora Prevención. De esta manera, se aseguraba cumplir con los requisitos legales y para la futura certificación ISO, al ser redactados por una empresa especializada en SST.

Estos documentos mencionados en el párrafo anterior se pueden encontrar en el repositorio de procedimientos. En la carpeta “Procesos SEGURIDAD Y SALUD”, ya que no se han incluido en el Anexo III por su gran extensión.

Con el fin de resumir las acciones clave a adoptar en este ámbito, los procedimientos seleccionados para el Anexo III han sido: “Revisiones médicas”, “Tratamiento de bajas laborales”, “Doc bienvenida y entrega de equipos”, “Documentación PRL” y “Finalización de contrato y devolución de equipos”.

En “Revisiones médicas” se define el proceso de revisiones médicas a los trabajadores de NETHITS.

“Tratamiento de bajas laborales” establece el procedimiento que se ha de seguir para la de gestión de la baja laboral de un trabajador.

El procedimiento de “Doc bienvenida y entrega de equipos” se redactó con el fin de determinar el procedimiento de entrega de la documentación de bienvenida y la entrega de equipos en la incorporación de un nuevo trabajador.

El protocolo de entrega de documentación de PRL, plan de formación en PRL y entrega de equipos y Equipos de Protección Individual (EPIs) queda definido en “Documentación PRL”.

Con el procedimiento “Adhesión a centro de trabajo de 3º” se concreta el proceso de adhesión al centro de trabajo donde se va a realizar una instalación.

7.11. Mapa de procesos

Los mapas de procesos permiten identificar y visualizar los diferentes procesos que se llevan a cabo en una organización, y cómo están interconectados. Además, ayudan a identificar los puntos críticos y las oportunidades de mejora, a la vez que a establecer objetivos claros y medibles para la optimización de los procesos.

Esta herramienta es fundamental para la implantación de las normas ISO 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001. Estas normas requieren de un enfoque basado en procesos [6/12], obligando a la organización a identificar, documentar y controlar sus procesos. Aparte de asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos, la elaboración de un mapa de procesos trae consigo una serie de beneficios para la organización. Entre los que destacan:

- Ayudan a identificar posibles áreas de mejora, con el fin de establecer objetivos claros y medibles, y diseñar estrategias para optimizar la eficiencia y la calidad de los procesos.
- Facilitan la coordinación y colaboración entre los departamentos.
- Permiten identificar las interacciones de los empleados en los procesos, y establecer las responsabilidades y roles de cada departamento con mayor facilidad.

Aunque la elaboración de un mapa de procesos es una herramienta muy útil para la implantación de las normas ISO, también es importante reconocer algunas limitaciones que pueden presentarse en su uso:

- Los mapas de procesos sufren de falta de flexibilidad, al ser una representación estática de los procesos de la organización.
- La organización debe tener en cuenta que los mapas de procesos son una herramienta de gestión que debe ser revisada y actualizada periódicamente para asegurar su eficacia.
- Conjuntamente a la falta de flexibilidad, un mapa de procesos tiene una capacidad deficiente para proporcionar una descripción adecuada de los procesos de una organización. Especialmente si no se cuenta con la colaboración de los empleados que están directamente involucrados en los procesos.
- Además, los procesos de una organización pueden estar entrelazados de manera compleja, lo que requiere una representación complicada de estos procesos en un mapa. Si la interacción entre los procesos no se representa con precisión, y si se combina con una información inadecuada de los procesos, se pueden perder oportunidades de optimización y, por lo tanto, obstaculizar la eficiencia de la organización.
- Cabe destacar que la elaboración de un mapa de procesos puede requerir una inversión importante de tiempo y recursos. En especial si la organización es grande o tiene procesos complejos.

Como conclusión, la Figura 8 muestra el mapa de procesos desarrollado para la compañía.

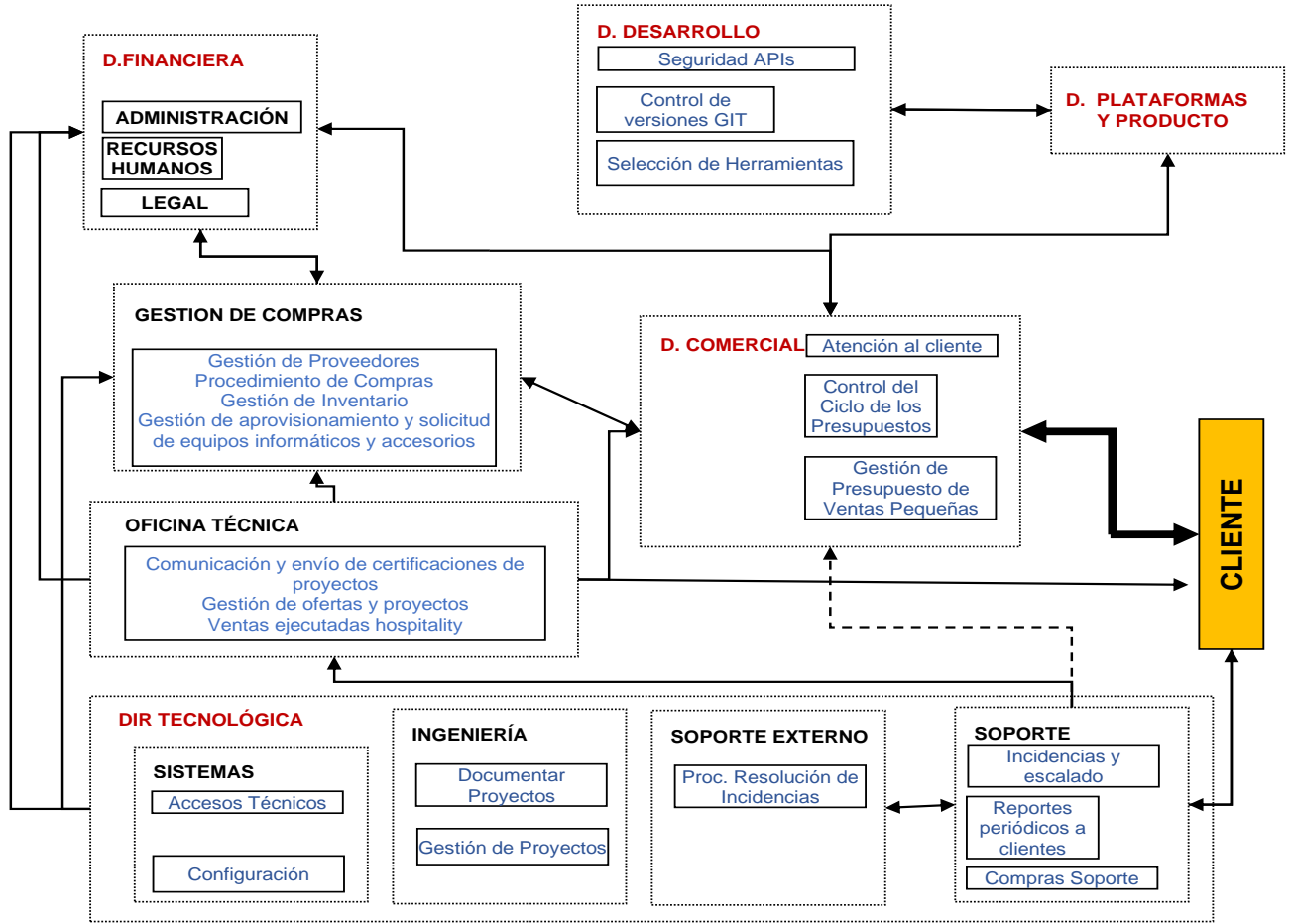


Figura 8: Mapa de Procesos de NETHITS

Granate = Direcciones Negro = Departamentos Azul = Procedimientos

7.12. Proceso de implantación

Durante la fase de implantación, la organización debe comenzar la ejecución de sus actividades de conformidad con los procedimientos e instrucciones que se han desarrollado. Es esencial llevar a cabo controles para verificar que se están cumpliendo los procedimientos e identificar cualquier aspecto que requiera modificaciones. Puede ser necesario modificar ciertos procesos y procedimientos para mejorar su eficacia y cumplir así los requisitos del sistema de gestión.

En este caso en concreto, la implementación se llevó a cabo en paralelo con el desarrollo del sistema. Es decir, en el momento en el que se definía un procedimiento, comenzaba su utilización.

Esta decisión fue tomada con el propósito de poder implicar al mayor número de trabajadores en la elaboración del SGI. De esta manera se consigue crear un sentimiento de pertenencia con respecto al SGI, a la vez que compromiso por parte de toda la organización a contribuir al desarrollo del sistema de gestión.

Inicialmente se definió un calendario de implantación, en el que se establecían las fechas límite para desarrollar los documentos y así poder empezar con su implantación en la empresa lo antes posible. El objetivo principal era regular el progreso y la estructura de la implementación del SGI.

Sin embargo, se desestimó esta idea al poco tiempo de su establecimiento. Dada la gran carga de trabajo que soportaba el personal, implicarlo en el proceso sin dejar de cumplir el calendario establecido resultó sumamente difícil. Por lo tanto, el Comité de Calidad decidió que la participación de los empleados tenía prioridad sobre el cumplimiento del calendario, a pesar de los posibles costes de tiempo que ello implicaría.

7.13. Acciones de mejora

NETHITS prevé experimentar un crecimiento a medio y largo plazo, con la intención de ampliar su alcance hacia nuevos servicios y productos. El auge del turismo en España, junto con la construcción de nuevos hoteles de sus clientes está reactivando el sector hotelero, favoreciendo el progreso de la compañía. [1]

Para lograr este progreso, la entidad pretende usar el SGI como guía para su expansión. Durante el desarrollo del sistema de gestión se fueron planteando acciones de mejora con el propósito de conseguir distinguirse de sus competidores y alcanzar una posición ventajosa en el mercado.

Un primer ejemplo de las acciones de mejora planteadas, es el desarrollo de nuevos procesos para la Dirección de Plataformas Digitales y Producto y para la Dirección de Desarrollo, con el fin de poder ofrecer nuevos servicios y productos a los clientes.

Otro ejemplo de las acciones propuestas, en este caso para conseguir mejorar el ambiente de trabajo, es el registro de las reuniones de ambiente laboral realizadas en la empresa. En este registro se recogerán las actas de estas reuniones, para mostrar las inquietudes de los empleados respecto al entorno laboral. Este registro hará más sencillo a la dirección conocer las necesidades de sus empleados y facilitará la gestión para conseguir un ambiente de trabajo más agradable y seguro.

Además, se definieron acciones a implementar en el corto plazo. Se identificó como una acción destacable definir lo antes posible las funciones de los puestos de la empresa y los requisitos necesarios que se han de cumplir para poder optar a ellos.

Desde la aparición del COVID-19, la compañía se encuentra en una situación de cambios constantes. Por la alta rotación de empleados, y por la necesidad de adaptarse al nuevo escenario de incertidumbre y restricciones que se ha sufrido desde marzo de 2020. Por esta razón, no se ha podido llevar a cabo esta acción, que se debería de haber efectuado durante el desarrollo del SGI.

Para que la empresa obtenga las certificaciones y la expansión deseadas, debe lograr la estabilidad necesaria para establecer las funciones y requisitos de los puestos definidos en su organigrama. Es cierto que la situación provocada por el COVID-19 ya se ha normalizado, pero la rotación de personal sigue siendo un problema.

8. CONCLUSIONES

En este trabajo de fin de grado se ha identificado y elaborado la documentación necesaria para incluir las actividades de Net Hospitality IT Solutions SL dentro del alcance de la certificación del sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional según las Normas ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015 y ISO 45.001:2018.

Aunque la empresa decidió no comenzar la fase de certificación del SGI propuesto, se ha logrado un mayor control y seguimiento de sus actividades. También ha permitido identificar los puntos débiles y tomar acciones para corregirlos, e identificar los puntos fuertes para poder potenciarlos. Consiguiendo así una mejora de la eficacia y productividad de la empresa.

La empresa demuestra el compromiso a la calidad, la sostenibilidad, la seguridad y la mejora constante de sus operaciones con la intención de certificarse a medio plazo.

Para finalizar, vincularemos los resultados de este trabajo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los ODS constan de diecisiete objetivos que se han formulado con metas particulares destinadas a combatir las dificultades mundiales, como la pobreza, la desigualdad, el cambio climático, la degradación ambiental, la paz y la justicia [13]. En nuestro caso, destacaremos cuatro de ellos:

- La implementación de este marco de gestión tiene como objetivo mejorar la seguridad y la salud de los empleados mientras están de servicio, garantizando así una vida saludable y un bienestar durante sus años de trabajo. Cumpliendo el tercer objetivo, «Salud y bienestar».
- El octavo objetivo, «Trabajo decente y crecimiento económico», se ve facilitado por la adopción de un sistema de gestión integral que abarque la calidad. Este enfoque permite la realización de una expansión económica global y sostenida que contribuye a mejorar los niveles de vida.
- La implantación de este SGI en la empresa aporta beneficios al objetivo doce, “Producción y consumo responsables”, al buscar minimizar y optimizar el consumo de recursos naturales.
- El cumplimiento del objetivo trece, “Acción por el clima”, se consigue con el establecimiento de objetivos internos destinados a mitigar su impacto ambiental y contribuir a la reducción de la degradación ambiental.

Por último, es importante destacar que la implantación del SGI ha permitido la unificación y cooperación entre los departamentos de la empresa, consiguiendo un entendimiento y una colaboración mejores entre todos ellos. Esta hazaña se logra mediante la participación activa de los empleados durante el desarrollo y la ejecución del SGI. Mediante este enfoque se ha conseguido la asimilación del conocimiento por parte de la organización, lo que a su vez refuerza su ventaja competitiva en el mercado.

9. REFERENCIAS

- [1] MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO, 2023. España registra el mejor abril de la historia en número de turistas internacionales y en niveles de gasto, un 20% por encima del récord prepandemia. *Datos de Frontur y Egatur del INE*. Online. 1 June 2023. Retrieved from : <https://www.mincotur.gob.es/es-es/GabinetePrensa/NotasPrensa/2023/Paginas/20230601-egatur-frontur-abril.aspx>
- [2] Historia de la ISO, 2014 *Blog de Calidad ISO*. Online. Retrieved from: <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/historia-de-la-iso/>
- [3] DE LEON, MARYLEIDA, 2020. Estadística de las Normas ISO más Implementadas a Nivel Mundial. *ISO 14.001 / ISO 45.001 / ISO 9.001*. Online. 22 September 2020. Retrieved from : <https://www.rd.com.pa/2020/09/22/estadistica-de-las-normas-iso-mas-implementadas-a-nivel-mundial/#:~:text=%C2%BFcu%C3%A1ntas%20empresas%20est%C3%A1n%20certificadas%20en,31%20de%20diciembre%20de%202019>
- [4] ISO. *Norme internationale ISO 9.000: 2015 (Consulta: 6 abril 2023) Quality management systems — Fundamentals and vocabulary Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*, 4ème éd. Genève: ISO, 2015.
- [5] BETANCOURT QUINTERO, DIEGO, 2018. Ciclo de Deming (PDCA): Qué es y cómo logra la mejora continua. Online. 2 August 2018. Retrieved from : <https://www.ingenioempresa.com/ciclo-pdca/>
- [6] ISO. *Norme internationale ISO 9.001: 2015 (Consulta: 6 abril 2023) Systèmes de management de la qualité — Exigences*. Genève: ISO, 2015.
- [7] NETHITS TELECOM, 2023. Online. Retrieved from : <https://www.linkedin.com/company/nethits-telecom-group/>
- [8] GONZÁLEZ-GÓMEZ, Lorena, 2013. ¿Qué es Netllar? . Online. 22 November 2013. Retrieved from : <https://www.rankia.com/blog/mejores-ofertas-internet/2043408-que-netllar>
- [9] PASTOR, Estefanía, 2014. La operadora valenciana de telefonía Netllar prepara su llegada al móvil. Online. 17 March 2014. Retrieved from : <http://epoca1.valenciaplaza.com/ver/125170/la-operadora-valenciana-de-telefonía-netllar-prepara-su-llegada-al-movil.html>
- [10] ESTEFANÍA PASTOR, 2019. MásMóvil compra la compañía valenciana de telecomunicaciones Netllar. Online. 11 September 2019. Retrieved from : <https://valenciaplaza.com/masmovil-compra-la-compania-valenciana-de-telecomunicaciones-netllar>
- [11] Nethits Telecom Solutions, el partner tecnológico seleccionado por UMUSIC Hotels, 2021. Online. Retrieved from : <https://www.ithotelero.com/noticias/nethits-telecom-solutions-el-partner-tecnologico-seleccionado-por-umusic-hotels/>

[12] ISO. *Norme internationale ISO 45.001: 2018* (Consulta: 6 abril 2023) *Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail — Exigences et lignes directrices pour son utilisation*, 3e éd. Genève: ISO, 2018.

[13] La resolución 70/01 de la Asamblea General “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible” A/RES/70/01 (25 de septiembre de 2015), disponible en: <http://undocs.org/es/A/RES/70/1>

PRESUPUESTO

ÍNDICE DEL PRESUPUESTO

1.	PRESUPUESTO	3
1.1.	Capítulo 1: Materiales	3
1.2.	Capítulo 2: Mano de obra	3
1.3.	Capítulo 3: Maquinaria.....	4
2.	RESUMEN DEL PRESUPUESTO	7

1. PRESUPUESTO

El presupuesto que se realiza a continuación tiene el propósito de hacer una aproximación del coste que ha supuesto el desarrollo del SGI. Por tanto, no se trata de un presupuesto de explotación, sino de un presupuesto de ejecución. Ya que no existe un producto listo para realizar.

El presupuesto se divide en tres capítulos:

Capítulo 1. Materiales.

Capítulo 2. Mano de obra.

Capítulo 3. Maquinaria.

1.1. Capítulo 1: Materiales

El precio de los materiales se ha extraído directamente de la consulta de catálogos. A excepción de las licencias de las aplicaciones informáticas utilizadas. Las aplicaciones gastados se pueden incluir en el paquete de aplicaciones de la licencia de SuiteOffice365, y la licencia de Adobe Acrobat. La suscripción mensual de las licencias es de 59,7 euros y 24,19 euros respectivamente.

1.2. Capítulo 2: Mano de obra

El precio de la mano de obra se ha obtenido a partir del salario base que proporciona la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) para un ayudante es de 15,5 euros por hora. Como el trabajo se ha realizado con jornadas de cinco horas diarias, el salario a considerar es el siguiente:

$$\text{Salario} = \frac{15,5\text{€}}{\text{horas}} \cdot 5\text{horas} \cdot \frac{5\text{días}}{\text{semana}} \cdot 4\text{semanas/mes} = 1.550 \text{ €/mes}$$

1.3. Capítulo 3: Maquinaria

Por último, el precio de la maquinaria se ha obtenido a partir de la tasa horaria correspondiente a cada una de los materiales que se han empleado mediante la siguiente fórmula:

$$Tasa\ horaria = \frac{a + m + c}{horas\ anuales\ de\ trabajo}$$

Siendo:

- a= amortización correspondiente a la pérdida de valor experimentada por un activo, causada por la depreciación económica del mismo.
- m = coste de mantenimiento determinado por el personal contratado como servicio de mantenimiento más los materiales utilizados en las operaciones de reparación.
- c = coste del consumo energético.

En cuanto a las horas anuales de trabajo, son las siguientes:

Días del año	365
Fines de semana y festivos	-2·(52)-12
Vacaciones	-31
Total días de trabajo	218

Haciendo el cambio a horas, al tratarse de un trabajo de media jornada, finalmente quedan:

$$horas\ anuales\ de\ trabajo = 218\ días \cdot 5\ horas / día = 1090\ horas\ al\ año$$

- Cálculo de la tasa horaria de ordenador:

El ordenador tiene un uso completo a lo largo de la jornada, por lo que se deberá considerar 1090 horas anuales de trabajo. Además, el precio de compra del portátil es de 729 euros, quedando:

$$Tasa\ horaria\ ordenador = \frac{a + m + c}{horas\ anuales\ de\ trabajo} = \frac{729 + 100 + 50}{1090} = 0,81€ / h$$

- Cálculo de la tasa horaria de la impresora:

La impresora en cambio, no tendrá tanto uso como el ordenador, tendrá un uso medio de 2 hora al día, por lo que se deberá considerar 436 horas anuales de trabajo. Siendo el coste de venta de la impresora de 850 euros, quedará:

$$Tasa\ horaria\ impresora = \frac{a + m + c}{horas\ anuales\ de\ trabajo} = \frac{850 + 20 + 500}{436} = 3,14€ / h$$

El desplazamiento hasta las oficinas se ha realizado en transporte público, utilizando el tren de cercanías. Como el gobierno ha sacado un abono de transporte para menores de treinta gratuito, el coste de desplazamiento se puede considerar nulo.

Capítulo: 01		MATERIALES		Precio	Subtotal	Importe
Número	Cantidad	Ud.	Descripción			
01.01	2,00	u	Paquete de folios A4 Paquete de 500 folios Din A4 90 gr.	4,05	8,10	
01.02	3,00	mes	Licencia SuiteOffice365	59,70	179,10	
01.03	3,00	mes	Licencia AdobeAcrobat	24,19	72,57	
01.04	2,00	u	Cartucho tinta color Cartucho tinta color	26,23	52,46	
01.05	150,00	u	Fotocopias	0,05	7,50	
Total capítulo: 01						319,73
Capítulo: 02		MANO DE OBRA		Precio	Subtotal	Importe
Número	Cantidad	Ud.	Descripción			
02.01	3,00	mes	Salario base Salario base ayudante en la UPV	1550,00	4.650,00	
Total capítulo: 02						4.650,00
Capítulo: 03		MAQUINARIA		Precio	Subtotal	Importe
Número	Cantidad	Ud.	Descripción			
03.01	300,00	h	Ordenador Ordenador TOSHIBA TECRA A50-A-1D0	0,81	243,00	
03.02	300,00	h	Impresora Impresora HP	3,14	942,00	
Total capítulo: 03						1.185,00
TOTAL						6.154,73

2. RESUMEN DEL PRESUPUESTO

Capítulo 1:	MANO DE MATERIALES	319,73
Capítulo 2:	MANO DE OBRA	4.650,00
Capítulo 2:	MAQUINARIA	1.185,00
Total Presupuesto de Ejecución Material		6.154,73 €
13% Gastos Generales		800,11
6% Beneficio Industrial		369,28
Total Gastos Generales y Beneficio Industrial		1.169,39 €
Presupuesto de Ejecución por Contrata		7.324,12 €
21% IVA		1.538,07 €
Presupuesto de Inversión		8.862,19 €

Asciende el Presupuesto de Inversión a la expresada cantidad de: **OCHO MIL OCHO CIENTOS SESENTA Y DOS EUROS CON DIECINUEVE CÉNTIMOS.**

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I

MANUAL DEL SGI.....	4
---------------------	---

ANEXO II

PARTES INTERESADAS	22
--------------------------	----

ANEXO III

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	53
GESTIÓN DE OFERTAS Y PROYECTOS	54
PROCESO DE VENTAS EJECUTADAS HOSPITALITY	67
PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS Y ESCALADO.....	77
PROCEDIMIENTOS MEDIOAMBIENTALES.....	97
ASPECTOS AMBIENTALES	98
CONTROL OPERACIONAL.....	106
EMERGENCIAS	114
LEGISLACIÓN	120
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	126
REVISIONES MÉDICAS.....	127
TRATAMIENTO DE BAJAS LABORALES.....	131
DOCUMENTO DE BIENVENIDA Y ENTREGA DE EQUIPOS	136
DOCUMENTACIÓN PRL.....	141
ADHESIÓN A CENTRO DE TRABAJO DE 3º	146

ANEXO IV

1. REGISTROS DE OBJETIVOS.....	152
2. REGISTROS DE INDICADORES	158
2.1. REGISTRO INDICADORES DE RECLAMACIONES.....	158
2.2. REGISTRO INDICADOR DE PROMOCIÓN	158
2.3. REGISTRO INDICADOR DE CONSUMO DE PAPEL.....	159
2.4. REGISTRO INDICADOR DE RECICLADO DE EQUIPOS	159
2.5. REGISTRO INDICADOR DE ACCIDENTES CON BAJA	160
2.6. REGISTRO INDICADOR DE HORAS DE FORMACIÓN	160

ANEXO I.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

	MANUAL		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
	Código	Manual SIG	Edición

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

AREAS DE GESTIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD (*ISO 9.001*)

GESTIÓN AMBIENTAL (*ISO 14.001*)

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (*ISO 45.001*)

ÍNDICE

1. Presentación de la empresa

2. Manual de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo

2.1. Alcance

2.2. Políticas y objetivos generales

2.3. Enfoque a procesos

2.4. Estructura organizativa

2.5 Estructura documenta

2.6. Sistema de Gestión

2.6.1. Responsabilidades de la Dirección

2.6.2. Planificación

2.6.3. Gestión de recursos

2.6.4. Comunicación

2.6.5. Realización del servicio

2.6.5.1. Procedimientos de la dirección de desarrollo

2.6.5.2. Procesos relacionados con el cliente

2.6.5.3. Diseño y desarrollo

2.6.5.4. Compras

2.6.5.5. Producción y prestación del servicio

2.6.5.6. Control operacional. Implementación, mantenimiento y mejora del SGSI

2.6.6. Preparación y respuesta ante emergencias

2.6.7. Medición análisis y mejora

2.6.7.1. Satisfacción del cliente

2.6.7.2. Seguimiento y medición del servicio

2.6.7.3. No conformidad acción correctora y acción preventiva

2.6.7.4. Auditoría interna

2.6.7.5. Análisis de datos

3. Exclusiones

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

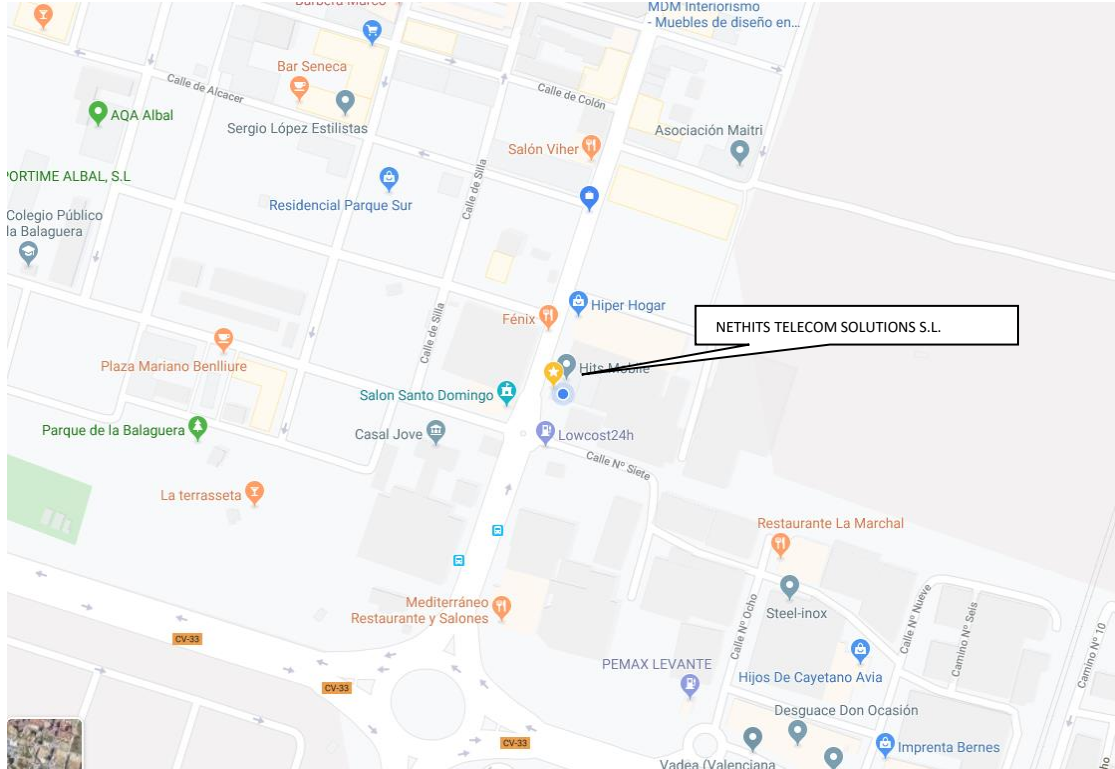
La empresa NETHITS TELECOM SOLUTIONS S.L se crea con el objetivo de ofrecer soluciones de conectividad, comercialización e instalación de productos y servicios de telecomunicaciones a los clientes con los que mantiene un contrato de actividad, en el sector de las telecomunicaciones.

NETHITS demuestra diariamente que garantizar una correcta ejecución de su trabajo, es el resultado de la eficacia de su equipo humano, de una dotación adecuada de medios e instalaciones, así como de su vocación de cumplimiento de los requisitos y expectativas de sus clientes y de respeto al medio ambiente.

Para gestionar los procesos en NETHITS desarrollamos las siguientes actividades:

- Servicios de infraestructuras: cableado estructurado, GPON, WiFi.
- Servicios de Software: Hotspot, WebApp, gestión de reservas y control de aforos, gestión integral de hoteles.
- Servicios de Hardware: Sistemas IPTV, videovigilancia, VozIP, hilo musical y megafonía, cartelería digital, domótica.
- Servicios de Ciberseguridad: firewalls, control de accesos.
- Servicios de Consultoría: dirección de proyectos de implantación y servicio de CIO aaS.
- Soporte y Mantenimiento de los servicios ofrecidos.

1.1. Plano de situación



NETHITS TELECOM SOLUTIONS S.L

AVDA PADRE CARLOS FERRIS 119

46470 Albal (Valencia)

2. MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

2.1. Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad en el Trabajo de NETHITS cubre las actividades siguientes:

- Comercialización e instalación de productos y servicios de telecomunicaciones (Pyme / Empresas).
- Instalación de infraestructuras.
- Implantación de sistemas de software y hardware.
- Servicios de soporte y mantenimiento.
- Servicios de consultoría.

2.2 Políticas y objetivos generales

NETHITS tiene implantado un sistema integrado de gestión de la Calidad, del Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con los modelos contenidos en las normas ISO 9.001, ISO 14.001, ISO 45.001.

Este documento constituye el MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO de NETHITS, donde queda definida su política y objetivos generales, su estructura organizativa, la estructura documental de su sistema y una breve descripción de este.

Este documento sirve además de presentación de la empresa ante clientes, proveedores y cualquier organismo o entidad interesada. Por tanto, es un documento público que, una vez aprobado por la Dirección, puede ser entregado a cualquier persona como copia informativa no controlada.

La Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo constituyen la parte fundamental de nuestra actuación empresarial y por ello se convierte en el centro de nuestros esfuerzos para satisfacer los compromisos contraídos con nuestros clientes y partes interesadas.

Las directrices y objetivos que, en relación con la Calidad, el Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, guían a NETHITS se plasman en su Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad

y Salud en el Trabajo y que, definida y aprobada por la Dirección, forman parte de la Política general de la empresa y es consecuente con ella.

Para transformar esta declaración de intenciones en algo tangible, NETHITS ha implantado un sistema de Aseguramiento de la Calidad, Gestión Medioambiental y Seguridad y Salud del Trabajo, cuya Política se describe a continuación:

La Dirección de NETHITS, consciente del compromiso que contrae con sus clientes, trabajadores y sociedad establece como objetivo general, implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad laboral basado en la mejora continua, la satisfacción del cliente, la protección de la salud de sus trabajadores y la protección del medio ambiente en el desarrollo de sus actividades de Comercialización e instalación de productos informáticos, redes y líneas telefónicas.

Para su consecución, y por la repercusión tanto social como económica que tiene su actividad, resulta primordial:

- Mantener una alta cualificación de su personal a través de la formación continua como elemento esencial para la consecución de sus objetivos.
- Fomentar la participación del personal como elemento que permita consolidar a la empresa dentro de su sector y crear una cultura de empresa que además sea generadora de puestos de trabajo estables.
- Proteger activamente la salud y la seguridad de su personal mediante la prevención de los daños, el deterioro de la salud a través de la realización de las actividades de forma segura y la adopción de medidas específicas con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados de la movilidad en el trabajo.
- Propiciar la planificación de sus actividades a través de la normalización de sus procesos como elemento que reduzca los fallos internos y externos minimizando las posibilidades de error.
- Perseguir la identificación de las causas de las no conformidades y el desarrollo de acciones correctoras y preventivas que permitan una mejora continua.
- Conseguir la integración de sus proveedores y subcontratistas, como elemento esencial para garantizar sus procesos de trabajo.
- Minimizar y/o prevenir el impacto ambiental de todas sus actividades, como compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación.
- Las actividades de NETHITS se llevarán a cabo cumpliendo estrictamente con la legislación vigente que le sea de aplicación.
- Diseñar el establecimiento de indicadores que permitan conocer el cumplimiento de sus objetivos a través de las revisiones de su sistema de gestión integrado.

La Dirección de NETHITS se compromete a que su Política sea conocida, entendida y aplicada por todos sus trabajadores y puesta a disposición del público. Para ello y con el fin de garantizar en todo momento el cumplimiento del Sistema de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información, los responsables de cada área operativa deberán asumir la responsabilidad de cumplirlo y hacerlo cumplir, comprometiéndose, igualmente, a darlo a conocer a todo el personal a su cargo y a todos los niveles.

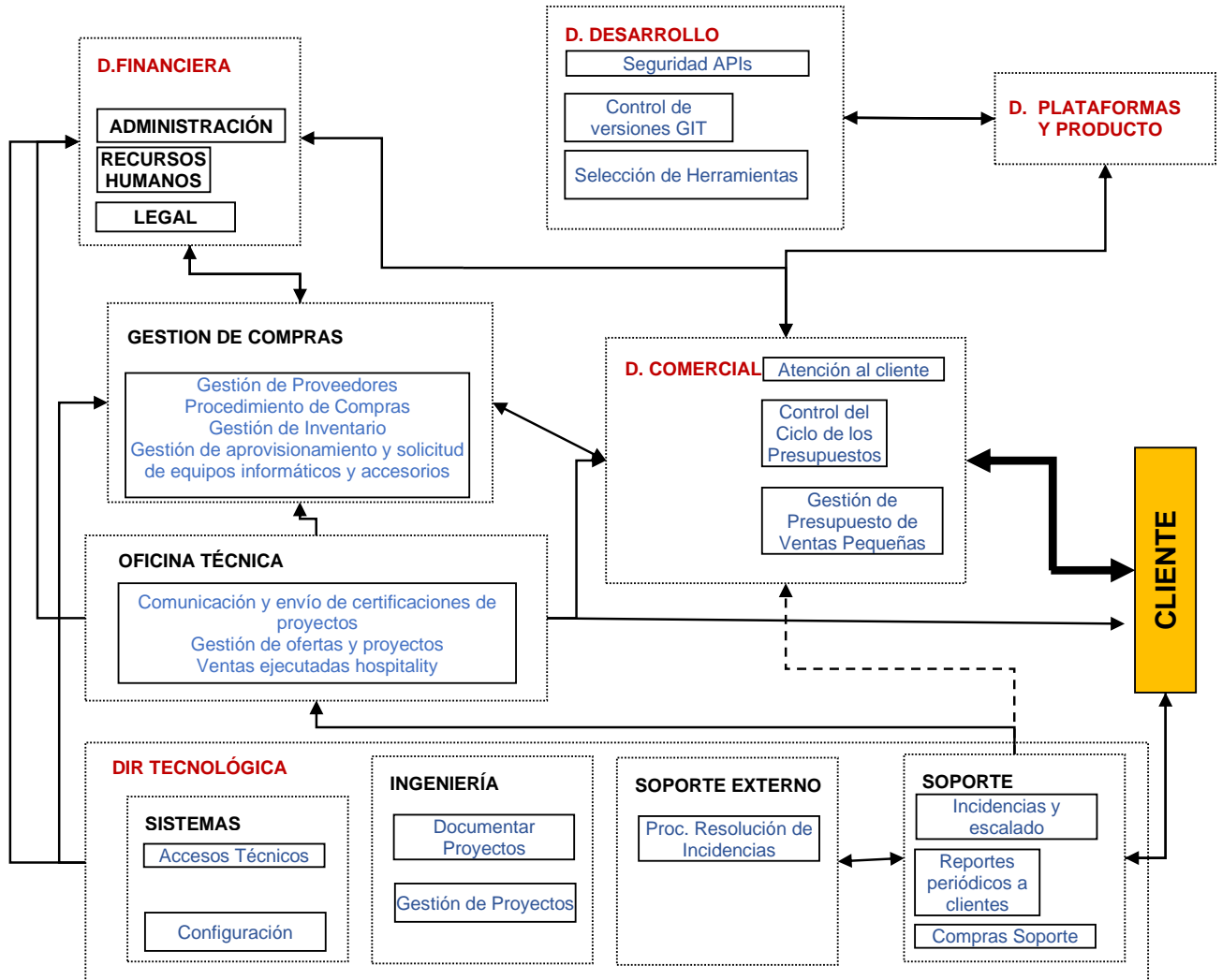
La Dirección revisará el sistema de gestión, con el fin de mantener la eficacia para el que ha sido creado. Al mismo tiempo, delega en el responsable del Sistema de Gestión la implantación y verificación de su funcionamiento, para lo cual dispondrá de la autoridad e independencia necesarias para su desempeño.

La Dirección de NETHITS ha establecido los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para la dirección, ejecución y supervisión de las actividades que afectan a la Calidad, al Medio Ambiente, a las de verificaciones e inspección del sistema implantado y a las auditorías internas de sus Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Medioambiental y Seguridad del trabajo.

Asimismo, se establecen actividades de formación y adiestramiento del personal implicado en las tareas de verificación y control de la Calidad, el Medio Ambiente, Seguridad laboral.

2.3. Enfoque a procesos

Mapa de procesos:

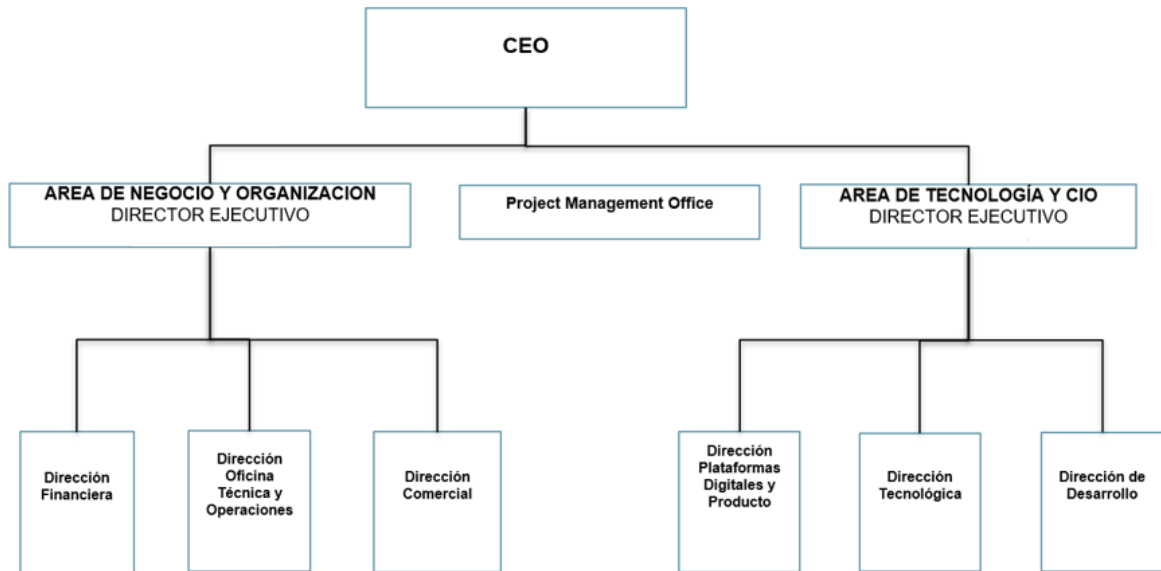


Granate = Direcciones

Negro = Departamentos

Azul = Procedimientos

2.4. Estructura organizativa



Las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos, se encuentra descritas en el procedimiento 7.

2.5 Estructura documental

La estructura documental del sistema de gestión es la siguiente:

- A. Manual del sistema de gestión integrada.
- B. Procedimientos e instrucciones.
- C. Formularios/registros
- D. Documentos internos
- E. Documentos externos

A) Manual de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo

El Manual de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo es el documento principal del sistema de gestión, siendo aprobado por la Dirección.

B) Procedimientos e Instrucciones

Contiene todos los procedimientos e instrucciones aplicables en la empresa. Los procedimientos e instrucciones tanto generales como específicas son elaborados y revisados por el responsable del sistema de gestión y aprobados por la Dirección.

Se consideran generales aquellos aplicables en varias áreas funcionales o departamentos de la empresa. Se consideran específicos aquellos aplicables en un área funcional concreta con independencia de la estructuración geográfica para el desarrollo de sus actividades.

C) Formularios/registros

Contiene todos aquellos impresos utilizables por la empresa para desarrollar las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones; son revisados y aprobados por las mismas personas responsables de revisar y aprobar los procedimientos e instrucciones. Forman parte de los procedimientos o instrucciones de donde derivan, pero son revisados y aprobados de forma independiente de modo que una modificación de un impreso no implica necesariamente una modificación del procedimiento o instrucción.

D) Documentos internos

Son documentos que contienen información necesaria y complementaria para la correcta ejecución de las actividades y procesos incluidos en nuestro sistema integrado de gestión.

E) Documentos externos

Contiene toda la normativa (legal y voluntaria) o buenas prácticas que la empresa incorpora a su sistema de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, bien por ser directamente aplicable a su actividad o bien por decisión de la empresa para un adecuado desarrollo de sus actividades.

2.6 Sistema de Gestión

Los requisitos del sistema de gestión integrado según los modelos contenidos en la norma de referencia (ISO 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001) y que resultan de aplicación en NETHITS están desarrollados en los procedimientos e instrucciones del Manual del Sistema de Gestión Integrada.

2.6.1. Responsabilidades de la Dirección

La Gerencia de NETHITS adquiere el compromiso de cumplir y hacer cumplir todos los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la mejora continua de su eficacia.

A intervalos planificados revisará el sistema de Gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. El procedimiento “Plan de mejora continua y revisión dirección” detalla la sistemática empleada por NETHITS para la realización de las revisiones de su sistema de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.6.2. Planificación

La identificación y evaluación de los aspectos ambientales que pueden afectar a las actividades que realiza NETHITS vienen detalladas en el Procedimiento “Aspectos ambientales”. De esta evaluación se establecen los objetivos y metas ambientales, recogidos en una hoja Excel (indicadores y objetivos establecidos)

La identificación y evaluación de los peligros que pueden afectar a las actividades que realiza NETHITS viene detallado en el Procedimiento “Control Operacional”. De la misma forma, se marcan las pautas para el control y el correcto funcionamiento operacional de las actividades que generan riesgo para el medio ambiente de NETHITS.

Así mismo, se establecen unos objetivos que, en materia de gestión, sirven como uno de los elementos necesarios para conseguir la mejora continua de nuestros resultados

2.6.3. Gestión de recursos

En NETHITS se mantienen las infraestructuras necesarias para poder cumplir con nuestros servicios de una forma eficaz y eficiente. Así mismo, se busca un ambiente de trabajo adecuado para que los trabajadores se encuentren cómodos en la empresa y puedan desarrollar su trabajo correctamente. NETHITS establece un sistema para que el personal tenga suficiente información y formación, además promueve la formación continua de todos sus trabajadores.

Esto se encuentra recogido en los siguientes procedimientos:

- “Altas y contratos”
- “Control Horario”
- “Dietas, viajes y alojamientos”
- “Formación y planes de carrera”
- “Revisiones médicas”
- “Selección de personal”
- “Tratamiento de bajas laborales”
- “Doc bienvenida y entrega de equipos”
- “Documentación de PRL”
- “Finalización de contratos y devolución de equipos”
- “NDAs”

2.6.4. Comunicación

La sistemática del proceso de comunicación, tanto interna como externa, así como los mecanismos de participación y consulta de los trabajadores queda determinada en el procedimiento “Comunicación y envío de certificaciones de proyectos”.

2.6.5. Procedimientos internos de la empresa

En el proceso “Gestión de proyectos corporativos” se define el tratamiento para la creación de nuevas líneas estratégicas de la compañía y sus respectivos proyectos.

NETHITS, con el propósito de conseguir un crecimiento continuo de la compañía, creó el proceso “Gestión de subvenciones”. En este procedimiento se determinan los pasos a seguir para recibir las ayudas necesarias con el fin de lograr su objetivo.

2.6.5.1. Procedimientos internos de la Dirección de Desarrollo

La Dirección de Desarrollo de NETHITS con el objetivo de conseguir una forma de trabajar eficiente y eficaz para todo su personal establece los siguientes procesos:

- “Procedimiento de control de versiones”
- “Seguridad APIs”
- “Selección de herramientas”

2.6.5. Realización del servicio

2.6.5.1. Planificación del servicio

NETHITS realiza una planificación de sus servicios de forma que se garantiza la calidad del servicio solicitado por el cliente, la preservación del medio ambiente, la seguridad de la información y los datos manejados y la seguridad y salud de sus trabajadores y de aquellos que pudieran coincidir durante la realización de sus trabajos. Esto se recoge en el procedimiento “Gestión de la calidad”.

2.6.5.2. Procesos relacionados con el cliente

Antes que NETHITS se comprometa a proporcionar un servicio al cliente asegura de que están completamente definidos todos los requisitos de este, según lo establecido en su procedimiento “Gestión de ofertas y proyectos” quedando resuelta cualquier diferencia existente entre los requisitos del contrato y los expresados previamente. Asimismo, se asegura de tener capacidad para cumplir con dichos requisitos.

Para cerciorarse que las condiciones pactadas con el cliente en el contrato, NETHITS establece el procedimiento de “Ventas ejecutadas hospitality”.

2.6.5.3. Diseño y desarrollo

Excluido.

2.6.5.4. Compras

NETHITS tiene establecido un sistema de control de compras para que todas sus compras cumplan con los requisitos establecidos por la empresa. Este control se realiza a través de “Gestión de aprovisionamiento y solicitud de equipos informáticos y accesorio”.

Asimismo, se ha establecido un sistema de evaluación continua de proveedores y del inventario, de acuerdo con las especificaciones determinadas por la empresa. Estos capítulos se desarrollan en los procesos de “Gestión de proveedores” y “Gestión de inventario”.

2.6.5.5. Producción y prestación del servicio

La prestación de los servicios solicitados por los clientes se realizará en base a los procedimientos que éstos establecen para las distintas operaciones. Cuando se produce una modificación en alguno de los procedimientos establecidos por el cliente, éste lo comunica a nuestra organización. El departamento de coordinación será el encargado de informar a los técnicos afectados de las modificaciones surgidas. Los técnicos pueden consultar los distintos procedimientos de aplicación, a través de sus dispositivos electrónicos móviles/portátiles.

Asimismo, cuando en la prestación de servicios de NETHITS concurre en las instalaciones de otras empresas, estas relaciones son gestionadas a través del procedimiento “Adhesión a centro de trabajo de 3º”.

Desde NETHITS, se reconoce la capacidad de responder ante cualquiera de nuestros clientes, si durante el proceso de instalación del servicio se generase algún daño o deterioro a las instalaciones del cliente.

2.6.5.6. Control operacional. Implementación, mantenimiento y mejora del SGSI

Las actividades y operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos, así como los aspectos derivados de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (Equipos de protección individual, trabajadores especialmente sensibles, vigilancia de la salud) están desarrolladas en los procedimientos.

- “Legislación
- “Emergencias”

Asegurando en este procedimiento que todas las actividades se desarrollan bajo las condiciones especificadas.

2.6.6. Preparación y respuesta ante emergencias

En NETHITS se ha establecido un plan de emergencias, para identificar y responder ante accidentes y situaciones de emergencia y para prevenir, reducir los impactos medioambientales y garantizar la salud de los trabajadores que puedan estar asociados con ellos.

2.6.7. Medición análisis y mejora

2.6.7.1. Satisfacción del cliente

La satisfacción de clientes y usuarios es uno de los objetivos prioritarios de NETHITS. Para ello, ha establecido una sistemática para recoger y analizar el grado de satisfacción de sus clientes, actuando en consecuencia.

2.6.7.2. Seguimiento y medición del servicio

NETHITS tiene establecido una serie de indicadores a lo largo de sus procesos, recogidos en la hoja Excel (indicadores, objetivos), de forma que mide periódicamente el desarrollo de estos, lo que le permite conocer en todo momento su evolución para poder actuar en consecuencia.

2.6.7.3. No conformidad acción correctora y acción preventiva

NETHITS, cuenta con el procedimiento “Gestión de No conformidades” para controlar e investigar las reclamaciones de clientes, así como las no conformidades reales o potenciales que ocasionen un detrimento de la calidad o perjudique a su correcta gestión medioambiental, llevando acciones encaminadas a la reducción del problema, así como iniciar las acciones correctoras y preventivas pertinentes.

2.6.7.4. Auditoría interna

NETHITS, establece un sistema para la realización de las auditorías internas eficaz y eficiente para evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, así como garantizar el cumplimiento de la normativa de que nos es de aplicación (ambiental, seguridad y salud en el trabajo, así como otros requisitos). El proceso de auditoría interna proporciona una herramienta para obtener evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos establecidos según el referencial de la norma ISO 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001.

Para ello se desarrolla el procedimiento “Plan de Auditorías”.

3. EXCLUSIONES

El diseño y desarrollo establecido en la cláusula 8.3 de la Norma Internacional ISO 9.001, se excluye de este manual integrado, debido a que nuestra empresa realiza la prestación del servicio con requisitos predefinidos y por lo tanto no controla el diseño de éstos.

ANEXO II.

PARTES INTERESADAS.

	TIPO DOCUMENTO		
	PARTES INTERESADAS		
Código	---	Edición	2

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	24
1.1.	¿Qué son las partes interesadas?.....	24
1.2.	¿Qué impacto tienen en una empresa?.....	24
1.3.	¿Qué tipos existen y cómo gestionarlos?.....	25
2.	PARTES INTERESADAS PRIMARIAS	26
2.1.	Propietarios y Directivos	26
2.2.	Oficina Proyectos Corporativos.....	26
2.3.	Responsables de Dirección.....	27
2.3.1.	Personal.....	28
2.3.2.	Recursos externos	29
2.4.	Clientes.....	30
2.4.1.	Hoteles y alojamientos colectivos.....	31
2.4.2.	Huéspedes.....	33
2.4.3.	Oficinas técnicas.....	33
2.4.4.	Despachos de Arquitectura e Ingenierías	34
2.4.5.	Constructoras	35
2.4.6.	Instaladores.....	36
2.4.7.	Partners: como clientes comerciales.	36
2.5.	Proveedores	37
2.5.1.	Fabricantes IT	37
2.5.2.	Empresas de software	38
2.5.3.	Partners: como proveedores.....	38
2.5.4.	Servicios Comerciales.....	39
2.5.5.	Servicios Logísticos.....	39

2.5.6.	Servicios Fiscales y Legales	40
2.5.7.	Servicios de Consultoría	40
2.5.8.	Servicios de PRL.....	41
2.5.9.	Mutua	42
2.5.10.	Servicios de Formación.....	43
3.	PARTES INTERESADAS SECUNDARIAS	45
3.1.	Administraciones públicas.....	45
3.1.1.	Administración Local: Ayuntamiento de Albal	45
3.1.2.	Administración Autonómica: Generalitat Valenciana	46
3.1.3.	Agencia Tributaria	46
3.1.4.	Seguridad Social	47
3.1.5.	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	48
3.1.6.	Consulados y Embajadas	48
3.1.7.	Aduanas.....	48
3.1.8.	Organismos extranjeros	49
3.2.	Competidores	49
3.3.	Asociaciones	49
3.4.	Sociedad	50

1. ANTECEDENTES

La empresa NET HOSPITALITY IT SOLUTIONS tiene alcance nacional e internacional, lo que condiciona en gran medida la organización interna y la relación con entidades externas a su organización.

En este documento se identifican las partes interesadas y relacionadas con el negocio de la compañía. Se tienen en cuenta los siguientes aspectos.

1.1. ¿Qué son las partes interesadas?

Concepto creado en la década de 1980 por el filósofo estadounidense Robert Edward Freeman, *stakeholder* (parte interesada) es cualquier individuo u organización que, de alguna manera, es impactado por las acciones de determinada empresa. En una traducción libre para el español, significa “partes interesadas”.

Freeman sostenía que los grupos de interés son indispensables y que siempre se deberían tener en cuenta para la planificación estratégica de cualquier negocio.

De esta manera, entender que el triunfo o fracaso de cualquier empresa, siempre afectará no solo a sus dueños, sino que también afectará a todos los que la rodean, es decir, a sus trabajadores, a sus socios, proveedores, competidores, familias de todos los involucrados y por supuesto a sus clientes.

1.2. ¿Qué impacto tienen en una empresa?

Como hemos dicho, las partes interesadas son un grupo de personas afectadas por las decisiones de una empresa. Pero el camino inverso también debe ser tenido en cuenta. La satisfacción de esos individuos u organizaciones también influye fuertemente en los resultados y objetivos establecidos por las empresas.

Por eso es elemental garantizar que todas las partes interesadas que componen la empresa estén satisfechas con el trabajo realizado. Desde los clientes hasta los accionistas, todos tienen un valor elevado para el negocio y sus deseos y demandas repercuten directamente en los resultados de la organización.

El gran reto para los gestores de empresas con una gran diversidad de partes interesadas es justamente encontrar objetivos comunes entre todos los individuos y organizaciones impactados por el negocio. Únicamente de esa manera es posible fomentar un crecimiento sustentable para la organización.

Además de eso, es necesario alinear los objetivos y expectativas de todos que forman parte de este grupo para que las acciones y proyectos logren el éxito esperado. Todas las piezas que componen las partes interesadas de la empresa están conectadas, y la insatisfacción de un grupo tiene un efecto en el comportamiento de otro.

Por eso es esencial ampliar la visión respecto al grupo de partes interesadas por las acciones de la compañía, para entender lo que busca cada parte interesada y trazar objetivos comunes para guiar la organización de manera sostenible.

1.3. ¿Qué tipos existen y cómo gestionarlos?

Partes interesadas primarias. Todos aquellos entes imprescindibles para el funcionamiento normal de la empresa: Las que tienen un **vínculo económico directo** con la empresa. Aquí entran los accionistas, socios, los trabajadores y clientes.

Partes interesadas de intereses directos

- Propietarios / Directivos
- Recursos humanos
- Clientes
- Proveedores

Partes interesadas secundarias. Aquellas que **no participan directamente** de la empresa, pero que, sin ser primarios, también se ven afectados por los resultados de esta. Aquí entran los competidores, el mercado o las personas en general.

Partes interesadas de intereses indirectos

- Administración pública
- Competidores
- Asociaciones
- Sociedad

Para cada parte interesada se analizan los siguientes apartados:

- Descripción de la parte interesada
- Identificación (Interno / Externo).
- Necesidades de Calidad / Medioambiente / Prevención de riesgos.

Alcance geográfico: El alcance geográfico para todos los tipos de interesados recoge todo el abanico de posibilidades, desde ser local, pasando por nacional, y llegando a internacional, ya que los proyectos del sector hotelero pueden ser ejecutados en cualquier zona geográfica.

2. PARTES INTERESADAS PRIMARIAS

2.1. Propietarios y Directivos

Responsables del funcionamiento, estrategia y dirección de la organización. Control y vigilancia de la correcta gestión de los diferentes departamentos, sus procesos y procedimientos de acuerdo con la política de empresa.

- Javier Salas Sánchez. CEO
- Joaquín Salas Sánchez. Director Área de Negocio y Organización.
- Tomás Rodicio. Director Área de Tecnología y CIO

Análisis:

- Identificación: Interno
- Necesidades:
 - Calidad: Que se promueva y se asegure la correcta aplicación de las normas de calidad establecidas.
 - Medioambiente: Que se promueva y se asegure la correcta aplicación de las normas medioambientales establecidas.
 - Prevención de riesgos: Que se promueva y se asegure la correcta aplicación de las normas de prevención de riesgos establecidas.

2.2. Oficina Proyectos Corporativos

Responsable de definir y mantener estándares de procesos relacionados con la gestión de proyectos y dar soporte a la dirección de la empresa. Trabaja en normalizar y economizar recursos mediante la estandarización de los diferentes aspectos de la ejecución de los diferentes proyectos. Es la fuente de la documentación, dirección y métrica en la práctica de la gestión y ejecución de proyectos.

- Javier Ferrer Hernández

Análisis:

- Identificación: Interno
- Necesidades:
 - Calidad: Disponer de la colaboración de la dirección de la empresa y distintas áreas para formalizar, revisar y actualizar las normas de calidad establecidas.
 - Medioambiente: Disponer de la colaboración de la dirección de la empresa y distintas áreas para formalizar, revisar y actualizar las normas medioambientales establecidas.

- Prevención de riesgos: Disponer de la colaboración de la dirección de la empresa y distintas áreas para formalizar, revisar y actualizar las normas de prevención de riesgos establecidas.

2.3. Responsables de Dirección

Responsables de las diferentes direcciones de la empresa:

- DIRECCION FINANCIERA: Albert Simón Mira
- DIRECCION OFICINA TECNIA Y OPERACIONES: Daniel Giner Llorens
- DIRECCIÓN COMERCIAL HOSPITALITY: Matías Celdrán
- DIRECCIÓN PLATAFORMAS DIGITALES Y PRODUCTO: Adriana Parisi
- DIRECCIÓN TECNOLÓGICA: Silvia Gómez Marín
- DIRECCIÓN DE DESARROLLO: Miguel Indalecio García López

Análisis:

- Identificación: Interno
- Necesidades:
 - Calidad: Participar en la elaboración de los procesos y conseguir que se promueva y se asegure el cumplimiento de las normas de calidad establecidas dentro de su dirección, para facilitar el trabajo de sus equipos y la consecución de sus objetivos.
 - Medioambiente: Participar en la elaboración de los procesos y conseguir que se promueva y se asegure el cumplimiento de las normas medioambientales establecidas dentro de su dirección, para facilitar el trabajo de sus equipos y la consecución de sus objetivos.
 - Prevención de riesgos: Participar en la elaboración de los procesos y conseguir que se promueva y se asegure el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos establecidas dentro de su dirección, para facilitar el trabajo de sus equipos y la consecución de sus objetivos.

2.3.1. Personal

Es la parte productiva de la empresa. Responsables de la realización de los trabajos relacionados con los proyectos contratados por el cliente, llevando a cabo los trabajos de instalación, puesta a punto y mantenimientos de los servicios prestados en los diferentes departamentos.

- DIRECCIÓN FINANCIERA
 - Ainhoa Blasco Anadón
 - Margarita Serrano Muñoz
 - Jorge Soriano Díaz

- DIRECCIÓN OFICINA TÉCNICA Y OPERACIONES
 - Tatiana Rubio Blasco
 - Daniel Cañizares de Dios
 - Miguel Torres Belda
 - Jorge Martín Briñas
 - Alejandro Ruipérez Lujan
 - Jose Luis Macías Ferrer
 - Ernesto Ortega Rubio

- DIRECCIÓN COMERCIAL HOSPITALITY
 - Rafa Mata Domínguez
 - María Mateos

- DIRECCIÓN PLATAFORMAS DIGITALES Y PRODUCTO
 - Luis Alberto Valente Vela
 - Ekaterina Protasova

- DIRECCIÓN TECNOLÓGICA
 - Javier Marín Pérez

- Alexandre Galera Llácer
- Abel Filgueira Rial
- Santiago Ortega Luján

- DIRECCIÓN DE DESARROLLO
 - Miguel Ángel García Milla
 - Raquel Hidalgo Corcochuelo
 - Jose Ángel Martínez Socarrades
 - Carlos Atienza Arnas
 - Borja Castera Romero

Análisis:

- Identificación: Interno
- Necesidades:
 - Calidad: Participar de forma activa en la elaboración de los procesos que le afecten y que el cumplimiento de las normas de calidad establecidas facilite su trabajo y la consecución de los objetivos asignados a su puesto.
 - Medioambiente: Participar de forma activa en la elaboración de los procesos que le afecten y que el cumplimiento de las normas medioambientales establecidas facilite su trabajo y la consecución de los objetivos asignados a su puesto
 - Prevención de riesgos: Participar de forma activa en la elaboración de los procesos que le afecten y que el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos establecidas facilite su trabajo y la consecución de los objetivos asignados a su puesto

2.3.2. Recursos externos

Colaboradores externos para realizar diferentes tareas dentro de la organización a través de contratos de prestación de servicios.

- Daniel Giner Llorens (autónomo). Responsable de proyectos de infraestructuras de telecomunicaciones.
- Maria Mateos Dorado (autónoma). Responsable de la línea de desarrollo comercial de la compañía para la península.

- Juan Manuel Salas Sanchez (autónomo). Colaborador asociado a los temas fiscales y contables de todo el Grupo.
- Arturo Muñoz (autónomo). Colaborador asociado a la línea de deportes del departamento comercial de la empresa.
- Joaquin Belmonte (autónomo): Colaborador asociado a la línea de soporte externo de las instalaciones.
- Antonio del Campo Chiner (autónomo): Colaborador asociado a la línea de soporte externo de las instalaciones.

Análisis:

- Identificación: Externo
- Necesidades:
 - Calidad: Participar de forma activa en la elaboración de los procesos que le afecten, y que el cumplimiento de las normas de calidad establecidas facilite su trabajo y la consecución de los objetivos asignados a su puesto.
 - Medioambiente: Participar de forma activa en la elaboración de los procesos que le afecten, y que el cumplimiento de las normas medioambientales establecidas facilite su trabajo y la consecución de los objetivos asignados a su puesto.
 - Prevención de riesgos: Participar de forma activa en la elaboración de los procesos que le afecten, y que el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos establecidas facilite su trabajo y la consecución de los objetivos asignados a su puesto.

2.4. Clientes

- Hoteles y alojamientos colectivos
- Huéspedes
- Oficinas técnicas
- Despachos de Arquitectura e Ingenierías
- Constructoras
- Instaladores
- Partners: como clientes comerciales

Análisis:

- Identificación: Externos

- Necesidades.
 - Calidad: Alinear o armonizar los procedimientos de la empresa con los del propio cliente. Que los procesos de calidad faciliten la colaboración entre empresas.
 - Medioambiente: Asegurar que se cumple la normativa medioambiental aplicable.
 - Prevención de riesgos: Asegurar que se cumple la normativa en materia de coordinación de la prevención de riesgos laborales aplicable.

2.4.1. Hoteles y alojamientos colectivos

Hostelería, hotelería o posada es el nombre genérico de las actividades económicas consistentes en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo. Es nuestra principal y más directa tipología de cliente.

Los establecimientos comerciales dedicados a estas actividades (a ambas conjuntamente o a una de ellas por separado) reciben distintos nombres, según su categoría o finalidad, aunque las denominaciones oficiales suelen depender de la reglamentación local, que los clasifica con criterios urbanísticos, sanitarios, impositivos o de seguridad. Entre otras denominaciones están las de: hoteles, hostales, paradores, pensiones, albergues juveniles, casas rurales, bares, tabernas, bodegas, bodegones, restaurantes, casas de comidas, chiringuitos, paladares, etc. Algunos se especializan en algún tipo de comida o bebida: hamburgueserías, pizzerías, heladerías, horchaterías, chocolaterías, etc. Otros, inicialmente especializados, se han diversificado para ofrecer todo tipo de consumiciones, como las cafeterías o los salones de té.

En concreto, un Hotel es un tipo de establecimiento que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.

Tipología:

- Hotel boutique. Tipo de establecimiento hotelero de pequeñas dimensiones que posee características arquitectónicas especiales y de estilo refinado, dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios de carácter especial y exclusivo.
- Hotel cápsula. Tipo de establecimiento hotelero propio de Japón que dispone de unidades alojativas con formato de nicho de reducidas dimensiones (normalmente de 2,00 x 1,00 x 1,25 metros) y que ofrece servicio básico de alimentación y otros complementarios.
- Hotel casino. Tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios, que dispone de casino de juegos y la licencia necesaria para el desarrollo de dicha actividad.

- Hotel con encanto. Tipo de establecimiento hotelero ubicado en un inmueble urbano de características históricas, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.
- Hotel de aeropuerto. Tipo de establecimiento hotelero situado en las proximidades de un aeropuerto, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios, como shuttle bus.
- Hotel de convenciones. Tipo de establecimiento hotelero especializado en la celebración de congresos, convenciones y eventos, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios, y que dispone de los espacios y el material necesario para el desarrollo de dichos eventos.
- Hotel de lujo. Tipo de establecimiento hotelero de estilo refinado, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios asociados al lujo y a lo exclusivo.
- Hotel de negocios. Tipo de establecimiento hotelero especializado en el segmento de clientes de negocios, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.
- Hotel ecológico. Tipo de establecimiento hotelero que en su modelo de gestión y su cultura corporativa plantea principios y medidas respetuosas con el medio ambiente, con el objeto de preservar la naturaleza en el entorno que le rodea, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios. Habitualmente está enclavado en un entorno de gran valor natural o paisajístico.
- Hotel emblemático. Tipo de establecimiento hotelero cuya edificación constituye un bien inmueble integrante del patrimonio histórico, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.
- Hotel gourmet. Tipo de establecimiento hotelero especializado en una oferta gastronómica de alta calidad, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.
- Hotel rural. Tipo de establecimiento hotelero ubicado en el entorno rural que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios relacionados con el medio rural.
- Hotel temático Tipo de establecimiento hotelero ambientado en un tema concreto que puede ser general (cine, fotografía, naturaleza) o específico (un personaje público, una saga) que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios, especialmente relacionados con el ocio.
- Hotel vacacional. Tipo de establecimiento hotelero especializado en el segmento de sol y playa, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios, especialmente relacionados con el ocio.
-

Tecnología

Mientras los establecimientos apuestan por los chatbots, sensórica y domótica e inteligencia artificial, los huéspedes demandan wifi, comparadores para los procesos de reserva y apps para gestionarla.

Personalizar la experiencia, usando para ello la tecnología: Conocer qué demanda el cliente y ofrecérselo, lo que también mejorará la imagen del establecimiento.

2.4.2. Huéspedes

Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento. Es el principal cliente de nuestros clientes hoteleros y el destinatario final de nuestros productos y servicios.

La tecnología es fundamental, y la ofrecida por el alojamiento es un aspecto decisivo a la hora de elegir dónde pernoctar, aunque estas prioridades varían en función de la edad.

- Los viajeros jóvenes demandan más nivel de tecnología en los alojamientos porque son los que más la utilizan y lo consideran algo básico. Sus preferencias en este sentido se decantan por aquella que les facilite la autogestión de su viaje: el omnipresente wifi, check-in virtual, la utilización de las redes sociales como canal de comunicación con el establecimiento, y la llave digital.
- Los adultos están abiertos a la tecnología, pero buscan también el trato humano, mostrando sus preferencias por los servicios de co-hosting (que el hotel le facilite el acceso a la oferta complementaria del destino), wifi, Smart TV para los niños y apps del establecimiento donde puedan gestionar su menú diario, cada vez más concienciados con el cuidado de la salud y las alergias.
- Finalmente, los viajeros de edad más avanzada también apuestan por el uso de la tecnología, pero siempre que les ayude a hacer las cosas sin necesidad de interactuar demasiado con ella.

2.4.3. Oficinas técnicas

Dentro del marco del sector hospitality, una Oficina Técnica de Proyectos es un centro de competencia dentro de cualquier organización, que permite la coordinación entre las diferentes áreas de la organización y los departamentos de tecnología, sirviendo de referencia para la recogida y canalización de todas las necesidades en materia tecnológica. Está enmarcado dentro del hotel como cliente.

- Establecer las bases tecnológicas de los diferentes proyectos a ejecutar.
- Definir los pliegos técnicos de las contrataciones a realizar.

- Dar soporte a la evaluación de las propuestas técnicas presentadas por los diferentes ofertantes.
- Realizar el seguimiento de los proyectos en ejecución.
- Dar soporte a las certificaciones de las entregas correspondientes a los proyectos ejecutados.
- Realización de informes de seguimiento y cuadro de mando de indicadores de seguimiento del proyecto.
- Analizar las nuevas necesidades planteadas desde los diferentes departamentos de la Organización.
- Apoyo a las reuniones de seguimiento
- Apoyo a la colaboración con otros proveedores.
- Búsqueda activa y continua de financiación alternativa disponible.
- Difundir los resultados del proyecto.
- Coordinar los diferentes canales de comunicación de la organización para difundir el proyecto.

2.4.4. Despachos de Arquitectura e Ingenierías

Un despacho de Arquitectura o un Ingeniería es un Equipo Multidisciplinar de Técnicos capaces de desarrollar cualquier Proyecto y su Dirección y Gestión posterior. En este caso, se refiere a proyectos del sector hospitality. Son nuestros clientes en cuanto al desarrollo, definición, instalación y puesta en marcha de los proyectos hoteleros.

Se forma con Arquitectos, Aparejadores e Ingenieros con experiencia en el desarrollo de cualquier Proyecto y su Gestión del sector hospitality:

- Edificios o Construcciones de Nueva Planta
- Reformas y Rehabilitaciones Parciales o Integrales
- Rehabilitaciones para mejora de la Eficiencia Energética
- Decoración e Interiorismo, Paisajismo, etc.
- Proyecto de Accesibilidad en Construcciones existentes
- Instalaciones: desde el Proyecto hasta la Dirección de Ejecución
- Proyectos para eventos deportivos o Instalaciones Provisionales
- Ámbitos y fases de un Proyecto Arquitectónico, confeccionándolo con profesionalidad.

Una labor que se divide en tres etapas, que son:

- Recopilar los datos e ideas que el cliente transmite, además de sus necesidades y posibilidades, sobre todo económicas.
- Soluciones reales y factibles a los problemas planteados. Plasmadas en el proyecto correspondiente.
- Vigilar que se ejecutan correctamente las soluciones que se le han dado y plasmado en el proyecto. Esta vigilancia se realiza con la dirección técnica de la obra.

2.4.5. Constructoras

Una construcción es la técnica o arte de fabricar edificaciones e infraestructuras y también llevar a cabo labores de rehabilitación y restauración. Para realizar todas las actividades concernientes a este ejercicio se necesitan recurrir a los servicios de entidades profesionales para su dirección y coordinación, a través de proyectos y planificación, aquí es donde entran en juego las empresas constructoras. En ciertas ocasiones son clientes porque la instalación y puesta en marcha de las infraestructuras de telecomunicaciones de los hoteles se realizan por medio de la empresa constructora del establecimiento hotelero.

Las constructoras disponen de la infraestructura y mano de obra pertinente para edificar cualquier tipo de construcción. Después de que el proyecto ha sido aprobado, la constructora comenzará con la ejecución de la obra, recordando que un plan de construcción contempla un tiempo de entrega, considerando los inconvenientes que se pueden presentar.

La razón de ser una empresa constructora es la ejecución de obras a través de los contratos de obra. Es objeto de todo contrato de obra la ejecución de una obra con la calidad exigida, en el plazo convenido y con el beneficio estimado.

- Plazo y calidad son compromisos de la empresa constructora con su cliente.
- Beneficio es compromiso de la empresa constructora con sus accionistas.
- Para ejecutar una obra es imprescindible que exista un proyecto en donde se recojan las especificaciones y características de la futura obra. Partimos de que existe proyecto, adjudicado por un presupuesto que hay que ejecutar.

En España, el Registro de Empresas Acreditadas (REA) tiene como objetivo el acreditar que las empresas que operan en el sector de la construcción cumplen los requisitos de capacidad y de calidad de la prevención de riesgos laborales. En otros países, será necesario adaptarse a la normativa específica.

2.4.6. Instaladores

Tendrán la consideración de empresas instaladoras de telecomunicación las personas físicas o jurídicas que realicen la instalación o el mantenimiento de equipos o sistemas de telecomunicación y que cumplan los requisitos en el Reglamento regulador de la actividad de instalación y mantenimiento de equipos y sistemas de telecomunicación.

A nivel de cliente, pueden considerarse como una empresa constructora con un cometido específico. En ciertas ocasiones son clientes porque complementamos la instalación y puesta en marcha de las infraestructuras de telecomunicaciones de los hoteles que han sido realizados por la empresa instaladora de del establecimiento hotelero, en el caso de no disponer de los conocimientos y medios necesarios para la correcta resolución del proyecto.

2.4.7. Partners: como clientes comerciales.

Con partner nos referimos a la relación que se establece entre dos empresas para obtener un mutuo beneficio. Habitualmente hay una empresa que es el proveedor y otra que actúa como comercializadora de los servicios/productos que ofrece el proveedor. Ambos son partner de una misma relación, aunque con diferente estatus. En este apartado se trata la relación de partner como una extensión comercial de nuestra compañía, por lo que tendrían estatus de cliente.

Suele ser necesario contar con diferentes partners para disponer de una red comercial complementaria con la propia. La relación que se establece entre partner es como una simbiosis ya que ambos obtienen beneficios.

Es posible diferencias varios tipos según sea la relación entre los partners.

- Partner de alianza tecnológica: colaboran a nivel tecnológico e infraestructura de TI para alcanzar un producto/servicio mejor
- Proveedor-Reseller: venden nuestros productos/servicios creados bajo un modelo de marca blanca o con la misma marca que el partner

El partner puede ser un distribuidor o reseller (revendedor). Cada uno tiene sus obligaciones y compromisos que se fija en un acuerdo que ambas partes deben firmar.

En este caso le suministramos un producto o servicio al partner. El producto o servicio debe cumplir con la calidad establecida, en todos los niveles: productos o servicios con la calidad esperada, recibidos en los plazos acordados y al precio convenido.

El partner da un paso más: la implicación. El partner da el paso de entender que son la prolongación de nuestro negocio. Y viceversa, no lo olvidemos. Debe establecerse por tanto una mayor implicación en el intercambio total de conocimiento entre ambas compañías. Los límites entre la compañía cliente y la compañía partner no son tan marcados, sino que se entremezclan siempre que el objetivo sea conseguir un valor añadido para ambas partes. No obstante, además de existir una relación de confianza, debe existir un acuerdo de regulación de las condiciones de colaboración entre ambas compañías.

2.5. Proveedores

- Fabricantes IT
- Distribuidores de equipamiento y material
- Empresas de software
- Partners: como proveedores
- Servicios Comerciales.
- Servicios Logísticos
- Servicios Fiscales y Legales
- Servicios de Consultoría
- Servicios de PRL
- Servicios de Formación

Análisis:

- Identificación: Externos
- Necesidades:
 - Calidad: Alinear o armonizar los procedimientos de la empresa con los del propio cliente. Que los procesos de calidad faciliten la colaboración entre empresas.
 - Medioambiente: Asegurar que se cumple la normativa medioambiental aplicable.
 - Prevención de riesgos: Asegurar que se cumple la normativa en materia de coordinación de la prevención de riesgos laborales aplicable.

2.5.1. Fabricantes IT

Por fabricantes IT se entiende a aquellas empresas que producen equipamiento hardware destinado al sector de las telecomunicaciones. NETHITS es una empresa de marcado carácter agnóstico, es decir, que no tiene exclusividad para trabajar con un fabricante en concreto, si bien por experiencia se ha decantado por una serie de fabricantes que, a entender de NETHITS, disponen de una excelente relación calidad-precio. Distribuidores de equipamiento y material Empresas que, sin ser fabricantes de equipamiento, realizan la labor comercial y de distribución de equipamiento IT, dando soporte comercial, logístico y legal al cliente final.

2.5.2. Empresas de software

Por empresas de software se entiende a aquellas empresas que producen software destinado al sector de las telecomunicaciones. NETHITS es una empresa de marcado carácter agnóstico, es decir, que no tiene exclusividad para trabajar con empresas en exclusividad, si bien por experiencia se ha decantado por una serie de software que, a entender de NETHITS, disponen de una excelente relación calidad-precio.

2.5.3. Partners: como proveedores

Con partner nos referimos a la relación que se establece entre dos empresas para obtener un mutuo beneficio. Habitualmente hay una empresa que es el proveedor y otra que actúa como comercializadora de los servicios/productos que ofrece el proveedor. Ambos son partner de una misma relación, aunque con diferente estatus. En este apartado se trata la relación de partner como proveedor estratégico para ampliar el negocio de nuestra compañía.

Suele ser necesario contar con diferentes partners para disponer con ventajas competitivas de la tecnología o servicios desarrollados por otros. La relación que se establece entre partner es como una simbiosis ya que ambos obtienen beneficios.

Es posible diferencias varios tipos según sea la relación entre los partners.

- Partners de alianza tecnológica: colaboran a nivel tecnológico e infraestructura de TI para alcanzar un producto/servicio mejor
- Proveedor-Resellers: vendemos los productos/servicios creados por otros bajo un modelo de marca blanca o con la misma marca que el partner

Los beneficios de ser partner son:

- Sí necesitas una tecnología o producto para lanzar el propio, en vez de invertir en su desarrollo usas la que dispone otra empresa
- Si interesa comercializar un servicio en vez de crearlo desde cero se puede optar por vender el que tiene otro, pero con nuestra propia marca

En este caso, el partner es el proveedor del producto/servicio. Cada uno tiene sus obligaciones y compromisos que se fija en un acuerdo que ambas partes deben firmar.

El proveedor suministra un producto o servicio. Es necesario confiar en tu proveedor. Hay que saber que el producto o servicio cumple con la calidad necesaria, en todos los niveles. Productos o servicios con la calidad esperada, recibidos en los plazos acordados y al precio convenido. Si el proveedor considera que tiene un producto o servicio que se adapta más a nuestras necesidades, lo deberá ofrecer. En cualquier caso, el proveedor es el primer interesado en mantener una relación duradera y productiva.

El partner da un paso más: la implicación. El partner da el paso de entender que su somos la prolongación de su negocio. Y viceversa, no lo olvidemos. Debe establecerse por tanto una mayor implicación en el intercambio total de conocimiento entre ambas compañías. Los límites entre la compañía cliente y la compañía partner no son tan marcados, sino que se entremezclan siempre que el objetivo sea conseguir un valor añadido para ambas partes. No obstante, además de existir una relación de confianza, debe existir un acuerdo de regulación de las condiciones de colaboración entre ambas compañías.

2.5.4. Servicios Comerciales.

Un proveedor de servicios comerciales o un proveedor de cuentas comerciales es una empresa o servicio que le brinda acceso a todas las herramientas que necesita para manejar las transacciones de pago, desde su punto de venta hasta su pasarela de pago.

La información de obras y concursos está estructurada sobre una completa Base de Datos actualizada día a día que servirá de herramienta para el desarrollo de una actividad comercial más eficaz.

Proporciona conocimiento para la toma de sus decisiones empresariales y así conseguir mejores oportunidades de negocio.

Operan con una red propia de agentes desplegada por todo el mundo. Estos agentes se encargan de investigar y recabar información fidedigna de fuentes de acceso público: archivos, boletines, portales de contratación, Internet y medios de comunicación, además de recorrer las principales ciudades en busca de nuevas obras y de constatar las distintas fases en la evolución de estas.

Publican las principales obras de construcción Nacionales e Internacionales, públicas y privadas, tanto en proyecto como en ejecución, y concursos públicos de todos los presupuestos

Presentan la información organizada en Fichas de Obra accesibles las 24 horas al día a través de Internet o mediante correo electrónico (sistema diario de alertas).

2.5.5. Servicios Logísticos

Los servicios de logística son aquellos que se ocupan del proceso de coordinación, gestión y transporte de productos para su comercialización. NETHITS no tiene un único proveedor para estos servicios, cuenta con diferentes empresas que contrata según el interés del proyecto.

Ofrecen una amplia cartera de servicios logísticos que van desde la entrega de paquetes nacionales e internacionales, el envío de comercio electrónico y soluciones de cumplimiento, transporte internacional expreso, por carretera, aéreo y marítimo hasta la gestión de la cadena de suministro industrial.

Disponen de soluciones adaptadas para el sector. Dependiendo de cuál es el producto que se desea transportar, origen y destino y se ocupan de hacerlo llegar mediante la opción más adecuada a las necesidades. Cuando se solicita, ofrecen soluciones logísticas personalizadas para el envío y distribución de cualquier tipo de mercancía.

Transitarios.

Transitarios, agentes de aduanas y operadores logísticos que ofrecen servicios de transporte internacional vía marítima, aérea o terrestre.

2.5.6. Servicios Fiscales y Legales

Los servicios fiscales y legales se encargan de gestionar el área fiscal de la empresa. Algunos de estos proveedores también ofrecen ayuda en servicios contables.

Prestación de servicios jurídicos., con soluciones de gestión en áreas laboral, fiscal y contable.

Servicios de auditoría integrados que ayudan a gestionar los riesgos y mejorar la calidad del negocio y la información financiera.

Auditoría, Consultoría, Asesoría Financiera, Gestión de Riesgos y Servicios Tributarios. Suelen contar con personal especializado en Derecho Mercantil, Fiscal, Economía y Contabilidad, Laboral, Concursal, Público, Administrativo y Edificación, Derecho Civil, Derecho de la Persona, Sucesiones, Responsabilidad Civil y Seguros, Penal, Asociacionismo y Fundaciones, Cooperativas, Recuperaciones, Energías Renovables y Medioambiente, Entidades Financieras, Franquicias y Consumo. Ofrecen servicios de contabilidad, así como de gestión fiscal y laboral que le permiten unificar los servicios jurídicos, económicos y de gestión en una sola firma.

2.5.7. Servicios de Consultoría

Ofrecen soluciones y apoyo en los ámbitos de Calidad, Medioambiente, I+D+i, Seguridad y Salud, Implementación de Normas con su equipo de consultores.

Su valor añadido en la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión ISO es la cercanía, rapidez, eficacia y dedicación. Debe ofrecer presupuestos transparentes, visitas presenciales y trato exclusivo.

Dan forma, contenido y estructura a los proyectos para optar, con las mayores posibilidades de éxito, a las diversas ayudas de las Administraciones regionales, nacionales y comunitarias, así como a retornos fiscales muy interesantes.

2.5.8. Servicios de PRL

Los Servicios de Prevención están integrados por un conjunto de medios humanos y materiales para realizar las actividades preventivas a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.

Optimizan de la mejor manera posible, la salud de los trabajadores a través de una prevención eficaz, siendo una herramienta que contribuya a mejorar la productividad y competitividad de la empresa. Trabajan para evitar o reducir accidentes y enfermedades en el trabajo mediante el desarrollo de servicios de prevención eficaces, de calidad y adaptados a las necesidades de la empresa, ayudando a cumplir con las obligaciones legales y promoviendo la salud de los trabajadores.

Servicios:

- Prevención técnica. Minimizar o eliminar los riesgos a los que se exponen los trabajadores en el desarrollo de sus tareas.
 - Programación de actividades
 - Identificación y evaluación de riesgos
 - Colectivos sensibles
 - Generación de informes de la actividad
 - Coordinación Actividades Empresariales
 - Formación e información
 - Plan de medidas de emergencia
 - Investigación de accidentes y enfermedades laborales
 - Memoria Anual de Actividades
 - Seguridad laboral
 - Higiene industrial
 - Ergonomía
 - Psicosociología
- Vigilancia de la salud
 - Aplicación de protocolos médicos específicos
 - Exámenes de Salud
 - Promoción de la Salud
 - Valoración de trabajadores especialmente sensibles
 - Asesoramiento en Salud Laboral
 - Formación e información

- Informes epidemiológicos
- Valora salud
 - Prevención del riesgo cardiovascular
 - Alimentación y actividad física
 - Control de la presión intraocular
 - Primeros auxilios
 - Prevención cáncer colorrectal
 - Prevención cáncer de próstata
 - Prevención cáncer de mama
 - Cuidado de espalda
 - Estrés
- Formación
 - Convenio construcción
 - Convenio metal
 - Formación presencial
 - Online
 - Teórico-práctico
- Laboratorio

2.5.9. Mutua

Una mutua es una asociación de empresarios sin ánimo de lucro que colabora con el sistema de Seguridad Social en la gestión de importantes prestaciones del sistema de Seguridad Social como son las contingencias profesionales, la incapacidad temporal o el cese de actividad de los trabajadores autónomos.

Es objeto de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social el desarrollo, mediante la colaboración con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, de las siguientes actividades de la Seguridad Social:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.

- La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores autónomos.
- La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.

2.5.10. Servicios de Formación

La Formación en la empresa tiene como objetivo capacitar a las trabajadoras y los trabajadores para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, facilitando el acceso al empleo y favoreciendo la participación activa en la vida social, cultural y económica. Sus objetivos son:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores para mejorar sus competencias profesionales y sus itinerarios de empleo y formación, así como su desarrollo profesional y personal.
- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- Atender a los requerimientos del mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas, proporcionando a los trabajadores las competencias, los conocimientos y las prácticas adecuados.
- Mejorar la empleabilidad de los trabajadores, especialmente de los que tienen mayores dificultades de mantenimiento del empleo o de inserción laboral.
- Facilitar Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores, tanto a través de procesos formativos como de la experiencia laboral, sean objeto de acreditación.
- Acercar y hacer partícipes a los trabajadores de las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación, promoviendo la disminución de la brecha digital existente, y garantizando la accesibilidad de las mismas.

Tipos de formación:

- La formación reglada se refiere a enseñanzas contempladas por el Ministerio de Educación y Cultura impartidas en centros públicos o privados acreditados para ello (Bachillerato, Grados, Ciclos Formativos, Masters...).

- La formación no reglada es aquella que no está contemplada por el Ministerio de Educación. Ofrece formación no contemplada por éste (Cursos, Postgrados, Masters...). Permite obtener una especialización para nuestro ámbito laboral o trabajo futuro que vayamos a desempeñar. Esta formación la imparten centros de formación privados, universidades privadas, escuelas de negocios...

Para cada trabajador, se establece, en función de sus necesidades y carencias, un plan de formación que puede comprender ambos tipos de formación, por lo que, en cada caso, se pondrán en marcha las diferentes actuaciones para su ejecución. Por lo tanto, los proveedores de estos servicios abarcan todo el abanico disponible.

3. PARTES INTERESADAS SECUNDARIAS

3.1. Administraciones públicas

Se incluyen todas las administraciones tanto locales, autonómicas como estatales, que tienen algún tipo de relación o trato con la empresa.

- Administración Local: Ayuntamiento de Albal
- Administración Autonómica: Generalitat Valenciana
- Agencia Tributaria
- Seguridad Social
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Consulados y Embajadas
- Aduanas
- Organismos extranjeros: Oficinas de extranjería

Análisis:

- Identificación: Externos
- Necesidades:
 - Calidad: Alinear o armonizar los procedimientos de la empresa con los del propio cliente. Que los procesos de calidad faciliten la colaboración entre empresas.
 - Medioambiente: Asegurar que se cumple la normativa medioambiental aplicable.
 - Prevención de riesgos: Asegurar que se cumple la normativa en materia de coordinación de la prevención de riesgos laborales aplicable.

3.1.1. Administración Local: Ayuntamiento de Albal

Albal es un municipio y localidad de España, en la Comunidad Valenciana. Pertenece a la provincia de Valencia, en la comarca de la Huerta Sur. Situado en la comarca de la Huerta Sur, se encuentra a 10 km de la capital Valencia.

El Ayuntamiento de Albal es el responsable del Gobierno y Gestión de la ciudad siendo la mejora de la calidad de vida de las personas que la habitan su razón de ser, satisfaciendo sus necesidades y aspiraciones; y prestando servicios de calidad y eficientes, sobre los pilares de: Un desarrollo urbano y económico equilibrado y sostenible, de la Cultura y de la Convivencia ciudadana.

Porta web del Ayuntamiento: <https://albal.es/es/>

Portal de servicios (Empresa, Medioambiente, Desarrollo...etc): <https://albal.es/es/areas-y-servicios-2/>

3.1.2. Administración Autonómica: Generalitat Valenciana

La Generalidad Valenciana (denominada en la actualidad oficialmente Generalitat y, hasta 2006, Generalitat Valenciana/Generalidad Valenciana es «el conjunto de instituciones de autogobierno» de la Comunidad Valenciana, en España.

Forman parte de ella las Cortes Valencianas (o Corts Valencianes, o simplemente Corts), el presidente (o president) y el Consejo de la Generalidad Valenciana (o Consell). Son también instituciones de la Generalidad la Sindicatura de Cuentas (o Sindicatura de Comptes), el Síndico de Agravios (o Síndic de Greuges), el Consejo Valenciano de Cultura (o Consell Valencià de Cultura), la Academia Valenciana de la Lengua (o Acadèmia Valenciana de la Llengua), el Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana (o Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana) y el Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana (o Comitè Econòmic i Social).

Presentación: <https://www.gva.es/es/inicio/presentacion>

Empresas: <https://www.gva.es/es/inicio/empresas>

Medioambiente:

https://www.gva.es/es/inicio/empresas/emp_sector/emp_sec_medio_ambiente

Seguridad y Salud Laboral:

https://www.gva.es/es/inicio/empresas/emp_sector/emp_sec_sanidad_y_seguridad_labora
!

3.1.3. Agencia Tributaria

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) es un Ente de Derecho público de la Administración General del Estado español encargado de la gestión del sistema tributario y aduanero estatal, así como de los recursos de otras Administraciones y Entes Públicos, nacionales o de la Unión Europea, cuya gestión se le encomiende.
<https://www.agenciatributaria.es/>

La Agencia Tributaria tiene encomendada la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, así como de aquellos recursos de otras Administraciones Públicas nacionales o de la Unión Europea cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio. Para el cumplimiento de sus objetivos lleva a cabo dos tipos de actuación: por un lado, la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente, tratando de minimizar los costes indirectos que supone el cumplimiento de las obligaciones tributarias y, por otro, la persecución de los incumplimientos tributarios, mediante actuaciones de control. La gestión integral del sistema tributario estatal y aduanero se materializa en un amplio conjunto de actividades, entre las que destacan:

- La gestión, inspección y recaudación de tributos estatales excepto en el País Vasco y Navarra. (IRPF, IVA, Sociedades e Impuestos Especiales).
- La realización de diferentes funciones relacionadas con los ingresos de las Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas.
- La recaudación de ingresos de la Unión Europea.
- La gestión aduanera y represión del contrabando.
- La recaudación en período voluntario de tasas del Sector Público Estatal.
- La recaudación en vía ejecutiva de ingresos de derecho público de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.
- La colaboración en la persecución de determinados delitos (contra la Hacienda Pública y de contrabando).

3.1.4. Seguridad Social

La Tesorería General de la Seguridad Social (también conocida por sus siglas, TGSS) es un Servicio Común de la Seguridad Social, tutelado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones del Gobierno de España, con personalidad jurídica propia, en el que, por los principios de solidaridad financiera y caja única, se unifican todos los recursos económicos y la administración financiera del Sistema de la Seguridad Social.

Es un Servicio Común al ser un organismo encargado de la gestión de determinadas funciones comunes a las distintas Entidades Gestoras del Sistema de la Seguridad Social.

La gestión del Sistema de Seguridad Social español se atribuye, entre otros a los siguientes entes públicos adscritos al Ministerio de Empleo y Seguridad Social a través de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social: la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), el Instituto Social de la Marina (ISM), y la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS).

<http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Inicio>

3.1.5. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) es un organismo autónomo del Gobierno de España que actúa como un órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como objetivo el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de estas, para conseguir una disminución de los riesgos laborales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. <https://www.insst.es/>

El INSST, en el marco de sus funciones, se encarga de velar por la coordinación, apoya el intercambio de información y las experiencias entre las distintas Administraciones públicas y especialmente fomenta y presta apoyo a la realización de actividades de promoción de la seguridad y de la salud por las Comunidades Autónomas. Asimismo, presta, de acuerdo con las Administraciones competentes, apoyo técnico especializado en materia de certificación, ensayo y acreditación.³

En el ámbito europeo, actúa como centro de referencia nacional, garantizando la coordinación y transmisión de la información que deberá facilitar a escala nacional, en particular respecto a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y su Red.

3.1.6. Consulados y Embajadas

El Reino de España tiene una red de presencia diplomática y consular en el mundo. En la práctica, una embajada es una especie de oficina de representación de un país en otro. Normalmente solo hay una y están en la capital del estado de destino (el "Estado receptor") siendo la máxima autoridad del otro estado en el país con el embajador al frente de la misma y con distintas consejerías sectoriales dependiendo de los intereses de España en el país en cuestión.

Las embajadas albergan también a los consulados, a cargo de un diplomático, cuyas funciones son básicamente la atención a los ciudadanos españoles, residentes o visitantes, así como a los locales o a los nacionales de un tercer país que se encuentran en la demarcación. Dependiendo de su magnitud, pueden estar físicamente dentro de la embajada, en cuyo caso se denomina Sección Consular, o bien fuera de la misma, pasando a ser entonces Consulados Generales.

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/EmbajadasConsulados.aspx>

3.1.7. Aduanas

La actividad de la aduana se puede resumir en cuatro funciones principales: Aplicar de los impuestos y aranceles sobre los productos que salen o entran del país. Garantizar la seguridad y evitar el fraude aduanero y el contrabando de mercancías ilegales.

https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/La_Agencia_Tributaria/Aduanas_e_Impuestos_Especiales/ Presentacion/La_Aduana_espanola/La_Aduana_espanola.shtml

Para cada país en los que realizan trabajos o proyectos relacionados con el desarrollo del negocio se deberá contactar con el departamento aduanero equivalente, para la importación y exportación de bienes de consumo y servicios.

3.1.8. Organismos extranjeros

Oficinas de extranjería equivalentes en cada país a la Secretaría de Estado de Migraciones de España: Es el órgano encargado de desarrollar la política migratoria definida por el Gobierno en materia de inmigración, integración de los inmigrantes y ciudadanía española en el exterior.

http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_emi/index.htm

Para cada país en los que realizan trabajos o proyectos relacionados con el desarrollo del negocio se deberá contactar con el organismo equivalente, para la gestión de los permisos de trabajo.

3.2. Competidores

Los competidores de NETHITS son empresas dedicadas a la instalación de telecomunicaciones, de servicios asociadas a soluciones integrales de telecomunicaciones, y Asesorías tecnológicas relacionadas con las telecomunicaciones. En definitiva, todas aquellas empresas relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, y en especial las del sector hospitality.

Análisis:

- Necesidades:
 - Calidad: N/A
 - Medioambiente: N/A
 - Prevención de riesgos: N/A

3.3. Asociaciones

El compañerismo de negocios o asociación empresarial es el desarrollo del éxito, a largo plazo, las relaciones estratégicas entre los clientes y los proveedores, basados en el logro de las mejores prácticas y la ventaja competitiva con sus clientes sostenible. El modelo socio-empresarial es un proceso en el que los profesionales de relaciones humanas trabajan en estrecha colaboración con los líderes y gerentes de línea para lograr los objetivos organizacionales compartidos.

Listado no exhaustivo de las posibles colaboraciones con diferentes asociaciones:

- ITH
- HTNG
- TECNOHOTEL
- Cámara de Comercio de Valencia
- ADESTIC
- DISTRITO DIGITAL CV

Análisis:

- Identificación: Externos
- Necesidades:
 - Calidad: Alinear o armonizar los procedimientos de la empresa con los del propio cliente. Que los procesos de calidad faciliten la colaboración entre empresas.
 - Medioambiente: Asegurar que se cumple la normativa medioambiental aplicable.
 - Prevención de riesgos: Asegurar que se cumple la normativa en materia de coordinación de la prevención de riesgos laborales aplicable.

3.4. Sociedad

La evolución de las tecnologías de la información y comunicación representa una gran oportunidad para la innovación hotelera, porque impulsa la conexión de los huéspedes para mejorar la oferta de servicio, calidad del producto y diversificación de la oferta.

El mayor reto es estar consciente de la importancia de la tecnología hoy en todos los ámbitos, pero también representa un gran reto saber que las personas son igual de importantes en este proceso de adaptación y en las organizaciones, sin pretender tomar posturas extremistas, donde la tecnología sustituya al 100% del capital humano.

No hay duda de que la tecnología es el vehículo para crecer y mejorar a futuro. Para comunicarnos mejor y masivamente. Para que los negocios sean más eficientes y rentables. Pero no todos los empresarios u organizaciones tienen las herramientas, para que la tecnología vaya de la mano de los colaboradores, sin perder la esencia, que solo un ser humano puede brindar a través de su calidez, de su empatía y de su comunicación, tanto al cliente como a la marca.

Por ello, para el sector hotelero, integrar la tecnología es una necesidad y un reto para brindar un mejor servicio a los huéspedes. Esto tiene varios matices.

Uno de ellos, son los propietarios de hoteles independientes, pequeños o medianos, dueños de negocios familiares, donde el factor tecnología no solo es un tema de inversión, -que en ocasiones les resulta complicado-, sino que tienen un personal que lleva años haciendo las cosas de una determinada manera, donde “venderle” a esos empleados nuevas herramientas tecnológicas para mejorar sus tareas, es requiere de mucho esfuerzo.

Otro caso, son los propietarios que, convencidos en la era tecnológica y sus beneficios, hacen los esfuerzos por tener todas las herramientas necesarias, pero no pueden aprovechar todas las bondades que les ofrece la tecnología, porque sus colaboradores no creen en eso o no aprovechan al 100% los beneficios de estas nuevas metodologías.

También podemos encontrarnos con Hoteles, que a pesar de contar con la tecnología necesaria y más, se pretenda restringir al máximo la intervención del personal para ahorrar costes y tiempos, pretendiendo que todos los procesos sean transferidos a los sistemas. Es decir, los clientes son atendidos por las diferentes aplicaciones para resolver sus necesidades, sin mayor interacción con el personal del Hotel.

La cuestión es adaptarse a las condiciones actuales del mercado y los cambios constantes, no solo de las condiciones del entorno, sino de las nuevas economías, de los nuevos actores, de las nuevas preferencias de los clientes; y realizar inversiones y costes acordes con la situación y los requerimientos.

Entender la llegada de la tecnología y sus impactos en nuestras vidas, negocios y relaciones, no es asumir posiciones extremistas ni dejarnos absorber por completo, hasta el punto de perder nuestra esencia como seres humanos y estar presentes.

El escenario ideal es integrar las herramientas tecnológicas, comenzando por las prioritarias y poco a poco aquellas más sofisticadas que agreguen un valor diferenciador, dependiendo de tu tipo de producto y a dónde se quiere llegar.

Las herramientas tecnológicas prioritarias, serían por ejemplo contar con un sistema de gestión operativa que me permita medir y analizar los resultados para mejorar cada día y tomar decisiones correctas, en el momento correcto, basada en hechos y cifras. Las herramientas más sofisticadas, serían integrar sistemas por ejemplo de inteligencia artificial. Este sería un ejemplo, de la tecnología básica con la que debemos contar, hasta lo más complejo o sofisticado y por orden de prioridad.

El cliente apreciará sin duda, y afectará su decisión de compra dependiendo de las herramientas tecnológicas básicas con las que cuentes; pero también está buscando vivir una experiencia durante su estancia, que solo las personas le harán sentir o no. Hay nichos de mercado para todo, habrá los que aprecien poder gestionar todo a través de su dispositivo móvil, otros quizás no sea su prioridad la infraestructura tecnológica que le ofrezca tu Hotel. Pero, lo que, si esperan todos los clientes, es que lo básico esté bien cubierto, como llegar a un sitio impecable, confortable, cálido, amable, excelente servicio y con un buen desayuno, y que disponga de una conectividad rápida y estable.

ANEXO III.

PROCEDIMIENTOS.

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

NETHITS

GESTIÓN DE OFERTAS Y PROYECTOS

Proceso

Gestión de ofertas y proyectos

Ref.: -

Versión: 0

Dpto. de Oficina Técnica
Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1.	DEPARTAMENTOS	56
2.	PROCEDIMIENTO	56
2.1.	PASO 1. CAPTACION COMERCIAL.....	56
2.2.	PASO 2. PROYECTO: ESTUDIO DE IMPLEMENTACION.	57
3.	DOCUMENTOS.....	64
4.	HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	64
5.	REGISTROS.....	64
6.	CONTROLES	64

1. DEPARTAMENTOS

Propietario del proceso: Oficina Técnica.

Comercial.

D. Financiera.

D. Tecnológica.

2. PROCEDIMIENTO

Se define el proceso de Gestión de ofertas y proyectos de la compañía.

2.1. PASO 1. CAPTACION COMERCIAL.

El primer paso del proceso es la captación del cliente por parte del COMERCIAL.

CLIENTES (CODIFICADOS): Es la entidad de referencia para el trabajo, proyecto o servicio. Se debe registrar toda la información posible del cliente o contacto: Nombre comercial, Grupo Hotelero de referencia, Dirección, Emails y teléfonos de contacto, logotipo comercial.

Igualmente, el gestor del posible proyecto debe tener registro (log) de acciones llevadas a cabo con el cliente para poder hacer seguimiento y apoyos

El comercial debe registrar las ACCIONES DE CAPTACION respecto a un posible proyecto/cliente/contacto

Las ACCIONES DE CAPTACION hacen seguimiento del proceso comercial previo a la generación de una oportunidad.

Cuando el CLIENTE finalmente nos da la oportunidad de poder participar en una propuesta pasamos a la fase de PROYECTO. Las ACCIONES DE CAPTACION dan paso a la fase de PROYECTO EN VENTA.

2.2. PASO 2. PROYECTO: ESTUDIO DE IMPLEMENTACION.

El código de PROYECTO se genera desde COMERCIAL, desde el momento en el que sea necesario crear una OFERTA para un cliente. Si el establecimiento y/o el cliente-grupo no estaba creado ya anteriormente, habrá que crearlo antes de crear el proyecto

A. GENERAR PROYECTO Y SU CODIGO. Dar de alta EN CRM (AIRTABLE)

1. ENTIDAD / GRUPO. (CODIFICADO) ----SI NO ESTABA YA CREADO VER SI HAY FORMULARIO

Se refiere al cliente (cadena si existe, o la entidad con la que tratemos si no es hotelero)

- Id Entidad. Automático
- Cadena/Entidad. /Grupo/Cliente
- Cliente asociado al proyecto.

2. ESTABLECIMIENTO (CODIFICADO). -----SI NO ESTABA YA CREADO

Lo primero es identificar el hotel o establecimiento donde se va a realizar el proyecto, la oferta. (Nota: puede ocurrir que el establecimiento tenga un nombre provisional)

- ID. Automático. Ejemplo Código **E001**.
- Nombre Establecimiento (se incluye la marca del hotel si la hay)
- Nº Habitaciones (Opcional)
- Dirección
- Cliente. Asociar el cliente con el que hemos trabajado el proyecto.

3. PROYECTO (CODIFICADO: AÑO Y NÚMERO) Asociado a ESTABLECIMIENTO. Identifica el proyecto concreto para el que vamos a realizar una OFERTA, que potencialmente podremos ejecutar. Proyecto. Los campos con (*) son campos obligatorios.:

- Inicia "P" de Proyecto, y País donde se ejecuta el proyecto (*). Ppp donde pp es el código según UNE-EN ISO 3166-1:1998. España: ES.
- Año (*). Año en el que se abre el proyecto.
- Nº Serie (*). Número de serie del proyecto. Se genera de forma automática.
- Id. Establecimiento (*). Identificación con código del establecimiento o establecimientos asociados. Propietario (*). Quien es el COMERCIAL del proyecto, y por lo tanto, su ESPONSOR.

B. GENERACION DE LA OFERTA

Dar de alta SHAREPOINT. DPTO. COMERCIAL PROYECTOS. Por este orden:

1. CLIENTE (CODIFICADO COMO AGRUPACION ENTIDAD, VERIFICAR SI YA EXISTE).
2. ESTABLECIMIENTO (CODIFICADO).
3. PROYECTO (CODIFICADO: AÑO Y NÚMERO).
4. CARPETAS (**Importante**: solo se crean si van a tener contenido):
 - COMERCIAL. Ofertas e información comercial transmitida al cliente.
 - PROYECTO. Preparación de las ofertas y los documentos
 - CONTRATO. Ofertas aceptadas y SOLO Enlace al contrato firmado.

En el proceso de creación de la OFERTA/OFERTAS, intervienen el **Dpto. Comercial**, **Dpto. IT** y **OFICINA TÉCNICA**. En este proceso Se generará o bien una PRE-OFFERTA (“FLASH”) o bien una OFERTA (“PROPUESTA FULL”) en función de la magnitud del proyecto, el momento de la fase comercial y los requerimientos del CLIENTE.

INTRANET DE PROYECTO. Según criterio del COMERCIAL / DIRECCION COMERCIAL y DIRECCION TECNICA / INFRAESTRUCTURAS, y según valoración inicial de las dimensiones del proyecto, hay que **valorar si es necesario crear el INTRANET de PROYECTO para preparar la OFERTA**. pueden darse las siguientes **excepciones**:

- **Fase de PRE-OFFERTA.** NO hace falta crear INTRANET de PROYECTO. Será suficiente con utilizar la carpeta PROYECTO dentro de COMERCIAL PROYECTOS.
- **Micro proyectos de poco importe y dimensiones reducidas.** Será suficiente con utilizar la carpeta PROYECTO dentro de COMERCIAL PROYECTOS. La información técnica generada pasará directamente a DPTO IT.

PROCESO PREVIO GENERACIÓN OFERTA.

El COMERCIAL realiza la captación de información y especificaciones del cliente.

Esta información recabada e incluida en las carpetas correspondientes se pone en conocimiento de SERVICE MANAGER, OPERACIONES, INGENIERÍA y DIRECCIÓN (en copia) inicialmente vía MAIL (idealmente empezando con el asunto “Nuevo Proyecto”).

En función de la magnitud del proyecto, podrá involucrar algún elemento de los **Dpto. IT / Dpto. Infraestructuras** para que realicen una recogida de información más detallada y exhaustiva para conocer exactamente los requerimientos del proyecto. Esto, normalmente se producirá solo para la parte de PRESUPUESTOS-OFERTA DETALLADA y no para la fase de PRE-OFERTA con la que se iniciarán casi todos los proyectos.

Para toma de datos no puede haber 3 departamentos. Puede haber 2, comercial y alguien más que puede ser de Oficina Técnica, de Instalaciones o de Ingeniería según los casos. Debería haber un documento de TOMA DE DATOS

Hablamos de 2 tipos de OFERTA-PROPUESTA diferente:

- **Pre-OFERTA-FLASH.** Se refiere a una PRIMERA OFERTA ESTIMATIVA, para ser entregado al cliente rápidamente (máximo 3-5 días) y dar un orden de magnitud estimado inicial. A efectos de registro en AIRTABLE será un nº de oferta como otro cualquiera. Para ello, se utilizan unas plantillas de trabajo que permiten dar un precio aproximado del proyecto además de un documento-memoria comercial básico. Esta pre-oferta la genera el COMERCIAL, aunque antes de compartirla con el cliente debe PONERSE EN COMÚN (INGENIERÍA/OT/DIRECCIÓN) para posibles comentarios/ajuste.
- **OFERTA-PROPUESTA FULL.** El presupuesto económico detallado para el cliente con su memoria comercial-técnica correspondiente. Normalmente se generará en dos casos: como continuación de la PRE-OFERTA si ésta se ve viable con el cliente o directamente cuando el proyecto esté preasignado o estemos en proceso de selección-cotización del mismo directamente y no se admitan o no sean necesarias PRE-OFERTAS. Los plazos aquí son totalmente diferentes y serán estimados inicialmente ya que se supone un trabajo detallado y coordinado que puede acabar en un contrato adjudicado. La OFERTA la genera el SERVICE MANAGER (actualmente asumido por Operaciones), con participación de INGENIERÍA, **OFICINA TÉCNICA** y COMERCIAL.

PROCESO ELABORACION OFERTA-PROPUESTA FULL: Con la información recogida, se trabaja en una propuesta técnico-económica. El proceso y el equipo es el siguiente:

- **RESPONSABLE DE PROYECTO - SERVICE MANAGER,** Es el responsable de coordinar la elaboración de la propuesta y de su entrega a Comercial. Participa en la generación de la documentación (principalmente la memoria) y genera el presupuesto con los márgenes que se definan. Actualmente asumido por Operaciones-Oficina Técnica

- **OFICINA TÉCNICA** - genera la documentación: parte de la memoria, planos, presupuestos, anexos, etc.
- **OPERACIONES** – define y cuantifica los trabajos de instalación necesarios (personas y tiempos)
- **INGENIERÍA** – Ingeniero, define o valida el equipamiento seleccionado, así como estimación de los trabajos de configuración necesarios (personas y tiempos)
- **COMPRAS** – Facilita a Service Manager los precios de compra cuando no estén disponibles en tarifas o listas de precios actualizadas, así como cuestiones logísticas

En el proceso de elaboración se producen los siguientes documentos:

- **DOCUMENTO (Actualmente Excel) con el cálculo de la OFERTA.** Incluye descripción de partidas, precios unitarios, unidades por cada partida, condiciones de la oferta, márgenes, etc.
- **Memoria del Proyecto. ESTUDIO DE IMPLANTACION. (archivos editables: Word, Excel, CAD, etc.).** En función de la magnitud de proyecto y los requerimientos del cliente, la documentación técnica puede ser desde una simple memoria técnica-comercial, de unas pocas hojas, describiendo la actuación, hasta una memoria de proyecto con una descripción detallada de la solución física y lógica, configuraciones, planos, esquemas, fotografías, partidas presupuestarias detalladas (PRESTO).

La Oferta y la Memoria se generan en PDF por parte SERVICE MANAGER, y se le envía al **COMERCIAL**, para que el **COMERCIAL lo envíe al CLIENTE**

- **Oferta económica (*)**.PDF obtenido del documento en el que se prepara la oferta.
- **Memoria del Proyecto. ESTUDIO DE IMPLANTACION (archivos NO editables: PDF).** En general será un PDF obtenido de los editables del proyecto.

Una vez lanzada la primera OFERTA, puede iniciarse un **proceso de ajustes de condiciones**, de requisitos, de precio, etc. Con lo que es normal que se generen **versiones y opciones de la OFERTA**, hasta la versión definitiva.

SHAREPOINT. DPTO. COMERCIAL PROYECTOS. CARPETA COMERCIAL

OFERTAS. Ofertas al cliente y sus versiones. Directamente en la propia carpeta. Solo la última versión enviada (o al menos las pendientes de respuesta, no las desechadas que van a VERSIONES). Formato WORD/PDF.

La oferta normalmente se genera a partir del archivo Excel ubicado en la Carpeta “PROYECTOS/Presupuestos”, y acompañada de un documento con información adicional o una memoria introductoria genérica que se realizaría en Word. Al cliente se le pasa siempre un archivo PDF, resultado del presupuesto en Excel y del Word elaborado.

Agrupación posible bajo el mismo nº de oferta: GPON + WIFI + HOTSPOT. El resto de los productos, cada uno llevará su N.º de oferta.

Codificación Oferta PDF: aaaa-nnnn-v HOTEL PROD dd-mm-aa

- aaaa: año / nnnn: número oferta (viene de AIRTABLE)
- v: versión presupuesto (si hay que dar opciones, incluir letras “A”, “B”, etc.)
- HOTEL: nombre abreviado del establecimiento del hotel
- PROD: productos de la oferta
- dd-mm-aa: fecha oferta, día-mes-año

Una vez, el cliente se interesa y se inicia el proceso de preparación de la primera oferta formal la PRE-OFFERTA y sucesivas versiones de OFERTAS pasan a SUBCARPETA “VERSIONES” y aquí quedarán los PDF de las últimas ofertas enviadas.

MEMORIAS: Documento PDF de memorias del proyecto que se envían al cliente. Directamente en la propia carpeta. Son archivos PDF que se preparan por IT con toda la documentación relevante del proyecto para el cliente. Se trae desde el archivo WORD de la carpeta PROYECTOS.

- PRaaaa-nnn-XX HOTEL Vdd-mm-aaaa.PDF

SUBCARPETA “INFORMACION”. Documentación comercial y de formación.

- Documento Bienvenida + SLA Contrato
- Manuales
- Documentos formación

SUBCARPETAS: “VERSIONES” para versiones de documentos anteriores (OFERTAS o Memorias) enviados al cliente durante el proceso comercial.

SHAREPOINT. DPTO. COMERCIAL PROYECTOS. CARPETA PROYECTO

INFORMACION PROYECTO: ES UNA CARPETA DONDE SE COMPARTE LA INFORMACIÓN RELEVANTE DEL PROYECTO.

MEMORIAS: Documentos de memorias del proyecto. Directamente en la propia carpeta. Son archivos docx resultado del documento preparado por IT (preparación en la carpeta DOCUMENTACIÓN TÉCNICA) con toda la documentación relevante del proyecto.

Codificación Documentación/Memoria Proyecto: Pppaaaa-nnn-XX HOTEL Vdd-mm-aaaa.docx (Ejemplo: PES2020-123-EI HOTEL LANDSTAR GPON WIFI)

- Ppp: Código proyecto por PAIS, según UNE-EN ISO 3166-1:1998. PES: España / PMX: México / PUS: Estados Unidos / PDO: Rep. Dominicana... etc.
- aaaa-nnn: Código proyecto. aaaa: año, nnn: número proyecto (CRM AIRTABLE / CRM INTERNACIONAL: UNE-EN ISO 3166-1:1998)
- XX: Define la fase del proyecto:
 - EI: Estudio Implantación. Que podemos ofrecer al cliente (Comercial). Acompaña a la OFERTA.

- PE: Proyecto Ejecución. Que ha contratado el cliente y que se va a ejecutar (Contrato). OPCIONAL al CONTRATO.
- AB: Cierre Proyecto “As Built. Que se ha ejecutado finalmente (Memoria Técnica Final). OBLIGATORIO a la ENTREGA.
- HOTEL: Establecimiento donde se realiza el proyecto
- PROD: Producto o productos que se incluyen en la documentación del proyecto: GPON, WIFI, HOTSPOT, ITPV, TVIP, VOIP, CCTV, FIREWALL, FINANCIACION, LICENCIA, INTERNET, MEGAFONIA, RED DATOS, TDTSAT, AFORO, OTROS, etc.
- Vdd-mm-aaaa: Versión de la memoria según la fecha de realización del documento. día-mes-año.

PRESUPUESTOS Información presupuestaria. Preparado por PREVENTA.

- Excel Presupuestos última versión. aaaa-nnnn-v HOTEL PROD dd-mm-aa. VER CODIFICACION OFERTAS
- Información económica relevante, como condiciones de financiación, márgenes, etc.

SUBCARPETA “ANEXOS” Información técnica complementaria al presupuesto y la memoria técnica.

- COTIZACIONES proveedores.
- Condiciones de servicio de soporte y mantenimiento y SLA
- Documentación técnica equivalente o complementaria a la Memoria del proyecto: planos, cronogramas, configuraciones, fichas técnicas equipamiento, esquemas físicos-lógicos de instalación/conexiones, etc.

SUBCARPETAS: “VERSIONES” para versiones de documentos (Excel de presupuestos o PDF de memorias, principalmente) anteriores utilizados durante el proceso.

C. Aceptación OFERTA

Una vez aceptada la **OFERTA/S**, **deben ser firmadas por el CLIENTE** o su representante legal. Con la OFERTA aceptada, se pasa a la realizar la firma del CONTRATO (CODIFICADO), que puede ir acompañado del documento PROYECTO DE EJECUCION (Opcional, sería el PROYECTO aceptado por el cliente y debería ser la última versión del ESTUDIO DE IMPLEMENTACIÓN).

Las **OFERTAS FIRMADAS** Deben **guardarse** en: **SHAREPOINT CARPETA CONTRATO**.

En paralelo, dos procesos:

PROCESO FINANCIERO. El **Dpto. Comercial** informa al **Dpto. Financiero** para iniciar el proceso administrativo para la facturación. Puede ser facturaciones puntuales, por fases de proyecto o partidas presupuestarias, servicios recurrentes, etc.

El **Dpto. Financiero** da de alta al CLIENTE en el ERP NETHITS (ACCESS). Necesita la siguiente información del **Dpto. Comercial**:

- Razón social del CLIENTE
- Grupo HOTELERO
- Establecimiento/s asociados
- Forma de pago
- Contacto

PROCESO LEGAL. El **Dpto. Comercial** informa al **Dpto. Legal** para elaborar el CONTRATO (*NOTA: es posible que en determinadas circunstancias NO sea necesario elaborar un contrato, esto queda criterio de la DIRECCION COMERCIAL, ya que, en muchas ocasiones, y sobre todo para proyectos pequeños o recurrentes, es suficiente con la oferta aceptada*):

- Representante legal del CLIENTE.
- Razón social del CLIENTE
- ESTABLECIMIENTO/S: Datos legales y descripción de estos: dirección, m2, referencia catastral, número de habitaciones, etc.
- PRODUCTOS y SERVICIOS contratados.
- SLA acordados.
- CONDICIONES DE PAGO. Precios y ofertas aceptadas, Forma de pago, número de cuenta, etc.

Para generar el CONTRATO, el Dpto LEGAL trabajará con archivos temporales en las ubicaciones que considere adecuadas. Una vez acabado el CONTRATO FINAL, **los contratos completos y firmados se archivan en una carpeta de contratos por año en el SHAREPOINT DE DPTO. LEGAL**. En cada año se incluyen los archivos PDF de los contratos.

En cada carpeta de **SHAREPOINT CARPETA CONTRATO** estarán los **enlaces a estos contratos**.

NOTA: EN EL ERP DE NETHITS se puede ver el listado de contratos, con el CONTRATO, EL TIPO DE INSTALACIÓN, FECHA DE INICIO Y FINAL SI APLICA.

Plantilla nombre contrato firmado (en PDF): CTaaaa-XXXX TC HOTEL PROD dd-mm-aa (Ejemplo PDF: CT2020 MX HOTEL LANDSTAR GPON_WIFI 29-02-20)

- aaaa: año
- XXXX: número contrato (Se genera automáticamente en AIRTABLE, y se obtiene de las ofertas aceptadas y el proyecto asignado).
- TC: Tipo Contrato. IN: Instalación. SR: Servicio. MX: Mixto Instalación y Servicio
- HOTEL: nombre abreviado del establecimiento del hotel
- PROD: productos del contrato
- dd-mm-aa: fecha firma contrato, día-mes-año
-

Se pasa de **PROYECTO: ESTUDIO DE IMPLANTACION** a preparar el **PROYECTO: PROYECTO DE EJECUCION** (continua con procedimiento “Ventas ejecutadas hospitality”).

Este último paso cerraría las **ACCIONES DE PROYECTO** en el CRM (AIRTABLE).

3. DOCUMENTOS

- Ofertas
- Presupuestos
- Contrato
- Documento Bienvenida + SLA Contrato

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Suite Office365
- AIRTABLE
- ACCES
- HubSpot
- Adobe Acrobat

5. REGISTROS

- Registro de AIRTABLE

6. CONTROLES

Revisiones para verificar que el protocolo aquí establecido se cumple.



NETHITS

PROCESO DE VENTAS EJECUTADAS HOSPITALITY

Proceso

Proceso de ventas ejecutadas hospitality

Ref.: -

Versión: 0

Dpto. de Oficina Técnica
Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1.	DEPARTAMENTOS	68
2.	PROCEDIMIENTO	68
2.1.	PASO 3: PROYECTO: PROYECTO DE EJECUCION.....	68
2.2.	PASO 4: CIERRE PROYECTO: PROYECTO AS BUILT.....	71
2.3.	PASO 5. SERVICIOS	73
2.4.	PASO 6. FINALIZACIÓN SERVICIOS	73
3.	DOCUMENTOS.....	74
4.	HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	74
5.	REGISTROS.....	74
6.	CONTROLES	74

1. DEPARTAMENTOS

Propietario del proceso: Oficina Técnica.

D. Comercial.

D. Financiera.

D. Tecnológica.

2. PROCEDIMIENTO

Se define el proceso de gestión de proyectos de ejecución, una vez el cliente ha aceptado y firmado la oferta.

Continuación del proceso “Gestión de ofertas y proyectos”.

2.1. PASO 3: PROYECTO: PROYECTO DE EJECUCION.

El **Dpto. Comercial** inicia el proceso de ejecución del PROYECTO, informando a todos los **Departamentos implicados**. Esto pone en marcha los trabajos necesarios: planificación del proyecto, compra de material, asignación de recursos humanos, logística, documentación, etc.

Designación de **RESPONSABLE DE PROYECTO**. Incluir proceso de *feedback* a **COMERCIAL (actúa como patrocinador del proyecto)**. Entre otras cosas, esta figura debe:

- Asegurar que los objetivos del proyecto están alineados con el cliente, con la ayuda del COMERCIAL/patrocinador.
- Informar y coordinar a los diferentes interesados implicados en el proyecto: cliente, patrocinador, proveedores, departamentos de la empresa, etc.
- Establecer fechas adecuadas para la ejecución del proyecto. Hacer seguimiento y corrección de estas.
- Establecer los medios humanos y materiales para la ejecución del proyecto. Hacer seguimiento y corrección de estas.
- Control de gastos y revisión del rendimiento económico del proyecto. Hacer seguimiento y corrección.
- Documentar el proyecto, o asegurar que cada parte aporta la documentación correspondiente.
- Hacer seguimiento de los hitos del proyecto y dar retroalimentación periódica del estado del proyecto a todos los interesados, especial al COMERCIAL/patrocinador y al CLIENTE.

- Cerrar el proyecto a su finalización. Con las implicaciones financieras que conlleva, la edición de la documentación final y la puesta en marcha de los servicios derivados del proyecto.

Dpto. IT. Creación INTRANET PROYECTO. Gestión proyecto, en base al proyecto de Ejecución. Asigna a los ingenieros para: definición de la parte lógica, configuración de equipos, soporte remoto a los técnicos de campo, comprobación de sistemas, etc. Incluye los desarrollos especiales relacionados con IPTV, HOTSPOT, RESERVAS; Integración con terceros, etc. Se coordina con proveedores (VOZIP; DOMOTICA; PMS, etc) en caso de necesidad. Según proyecto, se coordina con otras empresas en relación con la parte de instalación: propiedad y sus técnicos, constructora, instaladores, etc.

Dpto. Infraestructuras. Gestión proyecto, en base al proyecto de Ejecución. Asigna los técnicos de campo y coordina fechas de ejecución y medios técnicos (herramienta, medios auxiliares, vehículos). Se coordina con proveedores (VOZIP; DOMOTICA; PMS, etc) en caso de necesidad. Según proyecto, se coordina con otras empresas en relación a la parte de instalación: propiedad y sus técnicos, constructora, instaladores, etc.

Dpto. Logística. Compras, aprovisionamiento, transporte, aduanas, etc. Realiza la compra del equipamiento específico del proyecto, así como la contratación de los medios auxiliares. Se encarga de la gestión de los envíos y su logística asociada (contratación de los envíos, transporte de mercancías, importación y exportación, etc).

Dpto de RRHH. Se encarga de que el personal asignando al proyecto por el RESPONSABLE DE PROYECTO disponga de la formación en PRL, los EPIS, vacunaciones, etc. Además, se encarga de asegurar que dispone de las dietas, estancia y desplazamiento y revisión de horas extraordinarias en caso de necesidad.

Dpto. Legal. Da soporte al RESPONSABLE DEL PROYECTO y al COMERCIAL en la parte legal y regula adendas al contrato, contratos de suministro con terceros, etc.

Dpto. Financiero. Recepciones parciales y facturación de prepagos y trabajos parciales, etc, siguiendo las instrucciones del RESPONSABLE DEL PROYECTO, con la aprobación del COMERCIAL.

INTRANET DE PROYECTO. Según criterio del COMERCIAL / DIRECCION COMERCIAL y DIRECCION TECNICA / INFRAESTRUCTURAS, y según valoración inicial de las dimensiones del proyecto, hay que **valorar si es necesario crear el INTRANET de PROYECTO sino se ha creado al preparar la OFERTA.** En proyectos en general, y en especial de grandes dimensiones y con alcance internacional, se hace necesario, pero pueden darse las siguientes excepciones:

- Micro proyectos de poco importe y dimensiones reducidas. Será suficiente con utilizar la carpeta PROYECTO dentro de COMERCIAL PROYECTOS. La información técnica generada pasará directamente a DPTO IT.

EI INTRANET DE PROYECTO. Es un PUNTO DE ENLACE ENTRE LAS DIFERENTES AREAS DEL PROYECTO. Dentro del INTRANET PROYECTOS, se crea un SUB-INTRANET para cada proyecto. Es un INTRANET de trabajo que permite el intercambio de la información relativa al proyecto (entre los involucrados). Es el INTRANET de trabajo que contiene toda la información relativa al proyecto (EXCEPTO la información PRESUPUESTARIA con márgenes, que está en COMERCIAL), teniendo en cuenta que un proyecto tiene un principio y un fin: INICIO, PLANIFICACION, EJECUCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL, Y CIERRE.

- Toda la información relativa al proyecto se deposita aquí. Una vez cerrado el proyecto, esta documentación NO podrá modificarse salvo excepciones justificadas y aprobadas por el gestor del proyecto.
- Las estructuras del resto de INTRANETS departamentales recogen y filtran la información de este INTRANET PROYECTOS.
- Este INTRANET PROYECTOS puede recibir información existente de proyectos previos realizados en el establecimiento.
- La documentación deberá llevar el código identificativo del proyecto al que hace referencia (PESaaaa-nnn)

COMPONENTES:

- CRONOGRAMA. CRONOGRAMA DEL PROYECTO, NO es una carpeta. incluyendo tareas y asignación de recursos.
- COMERCIAL LATAM. Información comercial para el cliente, PRESUPUESTO y COTIZACIONES proveedores. SOLO PARA SEDE LATAM.
- DOC_CLIENTE. Punto de Retroalimentación para informar al cliente del avance del proyecto. Punto de intercambio de información técnica con el cliente, para proporcionarle información sobre el estado del proyecto en las fases de Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control.
- D. TECNOLÓGICA. Información técnica del proyecto. La estructura es idéntica a la prevista para cada establecimiento dentro del Departamento IT (ver ESTRUCTURA SHAREPOINT DPTO IT.)
- EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS. Información sobre el equipamiento que se ha previsto en la oferta, junto con la información sobre como ejecutar el proyecto y los niveles de servicio acordados con el cliente.
- LOGISTICA Y APROVISIONAMIENTO. Documentación relacionada con la gestión de las compras y suministros relacionados con el proyecto, así como información aduanera, exportación e importación, transporte y envíos.
- RRHH. Documentación relacionada con la gestión de los RRHH: Prevención de riesgos laborales, permisos, reservas de hotel, vehículos, transporte, etc.

2.2. PASO 4: CIERRE PROYECTO: PROYECTO AS BUILT

Una vez se finalicen los trabajos de ejecución, configuración y puesta en marcha y se alcancen los objetivos marcados en el proyecto, el **RESPONSABLE DEL PROYECTO** pasa a la fase de cierre del proyecto.

Esto implica:

- **Dpto. Comercial.**
 - Confirmación con el cliente (y con los departamentos implicados) la finalización del proyecto. Debe informar, de forma oficial, de la entrega del proyecto al resto de Departamentos.
 - Documentación de bienvenida y planes de formación comercial. Seguimiento comercial del cliente
- **Dpto. Financiero.** Facturación final. Inicio facturación recurrente de los servicios derivados.
- **D. Tecnológica.** Documento PROYECTO AS BUILT (Obligatorio) y planes de formación técnica.
 - Creación/Actualización de Establecimiento en INTRANET DPTO. IT
 - Traspaso de información de Soporte a su ubicación
- **Dpto. Legal.** Adendas al contrato (Opcional). Acta de recepción (Opcional)
- **Dpto. RRHH.** Cierre documentación PRL y asignación personal.
- **Dpto. Logística.** Cierre compras y documentación logística.

Con todos estos puntos realizados, el **RESPONSABLE DEL PROYECTO**, con la **D. Tecnológica**, con la confirmación del **Dpto. Comercial**, **cierra el INTRANET PROYECTO**.

SHAREPOINT D: TECNOLÓGICA:.

DOCUMENTACION TÉCNICA: ES LA INFORMACIÓN TÉCNICA NECESARIA PARA CONOCER QUE HAY EN CADA ESTABLECIMIENTO Y DAR UN CORRECTO SOPORTE, ASI COMO TENER INFORMACIÓN FIABLE EN UN NUEVO PROYECTO. ESTA ORGANIZADO POR CLIENTE Y ESTABLECIMIENTO. IRA A LA CARPETA: E0000_ESTABLECIMIENTO. Los departamentos técnicos NECESITAN tener la información agrupada por cada establecimiento, aunando información de todos los proyectos que se han ido ejecutando en el mismo.

Dentro de cada carpeta, la documentación específica de cada proyecto deberá llevar el código identificativo del proyecto al que hace referencia (PESaaaa-nnn).

La documentación técnica está estructurada de esta forma:

- Primer Nivel: Clientes (clasificados por OPORTUNIDADES / ACTIVOS / NO ACTIVOS)
- Segundo Nivel: Establecimiento
- Tercer Nivel: Carpetas por concepto

Las carpetas por concepto son:

01_DATOS_TERCEROS. Información para elaborar el proyecto: datos de contactos, fotos, planos, instalación existente, etc. Esta información puede venir del cliente, visita comercial, toma de datos técnica, etc.

02_CONTRATOS. (CTaaaa-XXXX TC HOTEL dd-mm-aa) Resumen del contrato suscrito con el cliente. Se elimina la información sensible (principalmente económica y datos personales). Destacar los SLA contratados.

03_OFICINA TÉCNICA. Documentación del proyecto físico de instalación. Planos, esquemas, mediciones, fichas de equipamiento.

04_INGENIERIA. Configuración equipos, redes lógicas, sistemas, etc. Dentro estarán las subcarpetas correspondientes a cada configuración.

05_DESARROLLO. Configuración manager Hotspot y desarrollos para el cliente, APIs, etc. Dentro estarán las subcarpetas correspondientes a cada configuración.

06_TV Y MEDIOS. Configuración manager IPVT, e información sobre canales TV IP, etc. Dentro estarán las subcarpetas correspondientes a cada configuración.

07_PROYECTOS/MEMORIAS. (PRaaaa-nnn) Memorias del proyecto generadas entre OT e INGENIERIA que al finalizarse pasan a estructura Comercial. Es un documento por cada proyecto, con la codificación del mismo: PR2020-009-XX HOTEL Vdd-mm-aaaa.docs. "XX -> Fase: EI / PE / AB".

08_SOPORTE. Información técnica relevante y necesaria por los técnicos para el servicio de Soporte y Mantenimiento.

2.3. PASO 5. SERVICIOS

Una vez se da por finalizado el proyecto, se deben iniciar los servicios derivados del mismo. NOTA: lo normal es que los servicios asociados se activen durante la ejecución del proyecto antes del cierre de este.

- **Dpto. Comercial.** Confirmación del COMERCIAL con el CLIENTE (y con los departamentos implicados) el inicio. Debe informar, de forma oficial, al resto de Departamentos. Seguimiento comercial de cómo van estos servicios y revisión periódica del estado del cliente.
 - **Para D. Tecnológica:** Emitir documento con resumen de condiciones del CONTRATO y SLA.
 - **Para D. Tecnológica / En colaboración con Dpto. Financiero:** Actualizar listado (Excel) de contratos de soporte activos y sus condiciones.
- **Dpto. Financiero.** Inicio facturación recurrente de los servicios derivados. Inclusión en el reporte mensual de servicios contratados.
- **D. Tecnológica**
 - Creación de los perfiles necesarios en la herramienta de gestión del soporte y elaboración de tickets (ManageEngine), con la información de **Dpto. Comercial.**
 - Asegurar la disponibilidad de recursos a los servicios de soporte.
 - Asegurar que se dispone de la información necesaria para dar el soporte (ver INTRANET D. TEC.)
 - Reporte de situación del estado del servicio de soporte a **Dpto. Comercial.**
- **Dpto. RRHH.** Asegurar la disponibilidad del personal y sus medios asignados para los servicios de soporte.
- **Dpto. Logística.** Asegurar la disponibilidad de repuestos en caso de necesidad del servicio.

2.4. PASO 6. FINALIZACIÓN SERVICIOS

En el caso de finalización de los servicios.

- **Dpto. Comercial.** Confirmación con el cliente (y con los departamentos implicados) el final de los servicios. Debe informar, de forma oficial, al resto de Departamentos.
 - **Para D. Tecnológica / En colaboración con Dpto. Financiero:** Actualizar listado (Excel) de contratos de soporte activos y sus condiciones.
- **Dpto. Financiero.** Cierre facturación recurrente de los servicios y confirmación que está todo pagado. Eliminación del reporte mensual de servicios contratados.
- **D. Tecnológica / Dpto. OT**
 - Cierre de los perfiles relacionados en la herramienta de gestión del soporte y elaboración de tickets (ManageEngine).
 - Adecuación de recursos de los servicios de soporte por la reducción del servicio.

- Revisión configuraciones y estado equipamiento y servicio para un correcto cierre técnico. Reporte de situación del estado del servicio de soporte a **Dpto. Comercial**.
- **Dpto. Legal**. Confirmar finalización contrato del servicio.

3. DOCUMENTOS

- Tickets Soporte
- Documento PROYECTO AS BUILT
- Contrato
- Acta de recepción de contrato (Opcional)
- Documento Bienvenida + SLA Contrato
- Manuales

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Suite Office365
- AIRTABLE
- ACCES
- Presto
- AutoCAD
- HubSpot
- OTRS

5. REGISTROS

- Registro AIRTABLE

6. CONTROLES

Revisiones semanales de estatus de proyectos.



NETHITS

PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS Y ESCALADO

Procedimiento

Procedimiento de incidencias y escalado

Ref.: -

Versión: 0

Dpto. de Soporte

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1.	DEPARTAMENTOS	79
2.	PROCEDIMIENTO	79
2.1.	ESTRUCTURACIÓN DEL SOPORTE.....	79
2.1.1.	NIVEL 1	79
2.1.2.	COORDINADORES NIVEL 1.....	79
2.1.3.	Nivel 2.....	80
2.1.4.	COORDINADORES NIVEL 2.....	80
2.1.5.	NIVEL 3	80
2.2.	PROCEDIMIENTO PARA CONTACTAR CON EL SOPORTE	81
2.3.	SLA.....	82
2.3.1.	TIPOS DE SLA	82
2.3.1.1.	INCIDENCIAS SIN PRIORIDAD (SLA NIVEL 0)	82
2.3.1.2.	INCIDENCIAS DE BAJA PRIORIDAD (SLA NIVEL 1 – SLAN1).....	82
2.3.1.3.	INCIDENCIAS DE BAJA PRIORIDAD (SLA NIVEL 2 – SLAN2).....	82
2.3.1.3.1.	ESCALAR UNA INCIDENCIA DE SLAN1 A SLAN2	83
2.3.1.3.2.	DESESCALAR UNA INCIDENCIA DE SLAN2 A SLAN1.....	83
2.3.1.4.	INCIDENCIAS DE ALTA PRIORIDAD (SLA NIVEL 3 – SLAN3).....	84
2.3.1.4.1.	ESCALAR UNA INCIDENCIA DE SLAN2 A SLAN3	84
2.3.1.4.2.	DESESCALAR UNA INCIDENCIA DE SLAN3 A SLAN2.....	84
2.4.	PROTOCOLO DE TAREAS.....	85
2.4.1.	RECEPCIÓN DE LLAMADAS	85
2.4.2.	RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE TIQUETS.....	86
2.4.3.	ASIGNACIÓN DE UN TIQUET.....	86
2.4.3.1.	NUEVO TIQUET	86
2.4.3.2.	TIQUET DE OTRO PROPIETARIO	86
2.4.4.	ACTUALIZAR EL ESTADO DE LA INCIDENCIA.....	86
2.4.5.	ENVIAR PETICIÓN AL CLIENTE	87
2.4.6.	DESPLAZAMIENTO DE TÉCNICO	88
2.4.6.1.	RESOLVER LA INCIDENCIA	88
2.4.6.2.	REALIZAR UNA PETICIÓN.....	89
2.4.7.	SOPORTE CON ACCESO REMOTO.....	89

2.4.8.	GESTIÓN DE PRESUPUESTOS.....	90
2.4.9.	PLANIFICAR CAMBIO MASIVO O QUE GENERE CORTE.....	91
2.4.10.	RESOLUCIÓN DE TIQUET	91
2.4.11.	FINALIZACIÓN DE TIQUET.....	91
2.4.12.	REAPERTURA DE UN TIQUET	92
2.4.13.	ACCIONES NO DOCUMENTADAS.....	92
2.5.	TRASPASO INFORMACIÓN ENTRE ZONAS.....	93
2.5.1.	TRASPASO INFORMACIÓN ESPAÑA-MÉXICO	94
2.5.2.	TRASPASO INFORMACIÓN AMERICA-EUROPA	94
3.	DOCUMENTOS.....	95
4.	HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	95
5.	REGISTROS.....	95
6.	CONTROLES	95

1. DEPARTAMENTOS

Propietario del procedimiento: Soporte.

2. PROCEDIMIENTO

En este documento se va a exponer todos los pasos a seguir desde que se encuentra una incidencia hasta que el soporte la resuelve y se informa al cliente.

2.1. ESTRUCTURACIÓN DEL SOPORTE

El departamento de soporte de Nethits estará estructurado por niveles.

[DEFINIR EL PERFIL DE PUERTO DE TRABAJO PARA NIVEL 1, 2 Y 3]

2.1.1. NIVEL 1

El nivel 1 será el encargado de empezar a gestionar las incidencias.

Sus funciones serán las siguientes:

- Recepción de llamadas y tiquets.
- Recopilación de toda la información por parte del cliente.
- Revisar sistemas de monitorización para descartar fallos generales o parciales.
- Informar del estado de la incidencia al cliente.
- Tareas que les pase el nivel 2 que estén autorizadas por el coordinador o nivel 3.
- Documentar la información que falte en las plataformas.

2.1.2. COORDINADORES NIVEL 1

Los coordinadores de nivel 1 serán los encargados de gestionar y coordinar los empleados que se encuentran en nivel 1. Tienen las mismas funciones que los técnicos de nivel 1 más:

- Pasar notas al coordinador de la otra sede.
- Revisión y escalado de tiquets hacia nivel 2.
- Coordinar empleados para que cumplan con los estándares y protocolos marcados.
- Coordinar empleados para que cumplan tareas y objetivos.

2.1.3. Nivel 2

El nivel 2 será el encargado de gestionar los tiquets que salen de las funciones del nivel 1.

Sus funciones serán las siguientes:

- Gestionar incidencias que se escalen desde nivel 1.
- Soporte remoto a técnicos desplazados.
- Resolución técnica de problemas.
- Tareas que les pase el nivel 3.

2.1.4. COORDINADORES NIVEL 2

Los coordinadores de nivel 2 serán los encargados de gestionar y coordinar los empleados que se encuentran en el nivel 2. Tienen las mismas funciones que los técnicos de nivel 2 más:

- Revisión y escalado de tiquets hacia nivel 3.
- Gestión de técnicos
- Envío y gestión de presupuestos al comercial
- Coordinar empleados para que cumplan con los estándares y protocolos marcados.
- Coordinar empleados para que cumplan tareas y objetivos.

2.1.5. NIVEL 3

El nivel 3 es el nivel más alto del departamento.

Sus funciones serán las siguientes:

- Planificación de tareas y objetivos de todo el departamento.
- Gestionar los tiquets escalados por nivel 2.
- Encargado de gestionar todas las otras acciones que no estén dentro de las funciones de los niveles inferiores.

2.2. PROCEDIMIENTO PARA CONTACTAR CON EL SOPORTE

Cualquier incidencia o petición que sea necesario que intervenga el soporte IT es necesario que este registrada en el sistema de tiquets.

Las peticiones pueden entrar usando las siguientes vías:

- Correo electrónico: El usuario envía un correo electrónico para que el sistema de tiquets genere automáticamente un nuevo tiquet. Cuando el tiquet se cree se le devolverá al correo del usuario (con el cual ha enviado la petición) la confirmación de que la petición se ha realizado correctamente y el número de tiquet asociado a dicha petición o incidencia.
- Autogeneradas por un superior: El responsable o coordinador puede crear una incidencia que le haya llegado por otra vía no autorizada. Al crear esta incidencia siempre se le indicara al cliente o interesado el número de tiquet asignado a dicha petición para que pueda realizar el seguimiento.

Las incidencias pueden entrar usando las siguientes vías:

- Correo electrónico: El usuario envía un correo electrónico para que el sistema de tiquets genere automáticamente un nuevo tiquet. Cuando el tiquet se cree se le devolverá al correo del usuario (con el cual ha enviado la petición) la confirmación de que la petición se ha realizado correctamente y el número de tiquet asociado a dicha petición o incidencia.
- Llamada de teléfono (Dentro de horario laboral): En caso de que el usuario tenga una incidencia urgente el servicio técnico atenderá la llamada y se encargará de generar el tiquet. Este tiquet se asociará al correo de la persona que ha llamado para que el sistema le notifique el número de tiquet asignado.
- Llamada al teléfono de guardia (Fuera de horario laboral): En caso de que el usuario tenga una incidencia urgente y este fuera del horario laboral puede llamar al teléfono de guardia para que el servicio técnico de Nethits pueda revisar la incidencia. La petición se gestionará igual que una llamada telefónica dentro de horario laboral.
- Autogeneradas por un superior: El responsable o coordinador puede crear una incidencia que le haya llegado por otra vía no autorizada. Al crear esta incidencia siempre se le indicara al cliente o interesado el número de tiquet asignado a dicha petición para que pueda realizar el seguimiento.

Toda tarea que este realizando un compañero del soporte deben tener asociado un número de tiquet.

2.3. SLA

Cuando un tiquet entre en el sistema el soporte tendrá un máximo de 10 minutos en clasificar la prioridad de dicha incidencia.

2.3.1. TIPOS DE SLA

2.3.1.1. INCIDENCIAS SIN PRIORIDAD (SLA NIVEL 0)

Los tiquets clasificados como sin prioridad, y por lo tanto se le aplicara un SLA nivel 0, son aquellos que no es necesario finalizar en un periodo de tiempo y no presentan ningún tipo de fallo ni problema para el cliente o empresa. Normalmente serán tiquets de trabajos internos para mejorar la conexión, documentación, infraestructura o el servicio de los clientes.

Este tipo de incidencias no tendrá tiempo de asignación ni de respuesta ni de resolución.

2.3.1.2. INCIDENCIAS DE BAJA PRIORIDAD (SLA NIVEL 1 – SLAN1)

Los tiquets clasificados como prioridad baja y, por lo tanto, se le aplicara un SLA de nivel 1, son aquellos que el cliente indica un problema o petición que afecta a un número reducido de usuarios o una zona pequeña del hotel. Normalmente serán tiquets indicando cambios de configuración en bocas de los switches, problemas con un dispositivo de cliente final, ...

La resolución de este tipo de incidencias será comunicada al cliente por correo electrónico sin necesidad de confirmación por parte del cliente.

Este tipo de incidencias tendrán un tiempo de asignación de 2 horas y un tiempo de respuesta de 24 horas. El tiempo de resolución total no deberá exceder las 72 horas (En el cómputo de este tiempo no se tendrá en cuenta los tiempos en que la incidencia esté pendiente de respuesta por el usuario o en manos de un proveedor externo).

2.3.1.3. INCIDENCIAS DE BAJA PRIORIDAD (SLA NIVEL 2 – SLAN2)

Los tiquets clasificados como prioridad media y, por lo tanto, se le aplicara un SLA de nivel 2, son aquellos que el cliente indica un problema o petición que afecta a un gran número de clientes, pero sin un fallo total del servicio o fallo de sistemas que no presentan fallo para los clientes. Normalmente serán tiquets indicando fallos en una zona, cambios de configuración que afecten a un número grande de usuarios, fallos en sistemas internos del hotel como servidor de autoaprovisionamiento, sistemas de monitorización, ...

La resolución de este tipo de incidencias será comunicada al cliente por correo electrónico y será necesario que el cliente confirme que la incidencia ha quedado resuelta.

Este tipo de incidencias tendrán un tiempo de asignación de 1 hora y un tiempo de respuesta de 4 horas. El tiempo de resolución total no deberá exceder las 48 horas (En el cómputo de este tiempo no se tendrá en cuenta los tiempos en que la incidencia esté pendiente de respuesta por el usuario o en manos de un proveedor externo).

2.3.1.3.1. ESCALAR UNA INCIDENCIA DE SLAN1 A SLAN2

De forma adicional, el coordinador del nivel donde se encuentra el tiquet podrá aplicar un SLA de NIVEL 2 a tiquets con SLA NIVEL 1 siempre y cuando se cumplan una de las siguientes condiciones:

- El soporte detecta que la incidencia SLAN1 afecta a un gran número de clientes sin un fallo total del servicio.
- Se ha superado el tiempo de respuesta o resolución del SLAN1.
- Los niveles de conocimiento o accesos hacen imposible continuar con la resolución de la incidencia.
- El cliente realiza más de 5 reclamaciones por teléfono o correo y se considera que hay que priorizar dicha incidencia.
- Un coordinador de nivel superior pide que cambie el SLA de la incidencia.

2.3.1.3.2. DEESCALAR UNA INCIDENCIA DE SLAN2 A SLAN1

También se puede dar el caso que el coordinador se encuentre un tiquet que esta en SLA de NIVEL 2 y tenga que bajarlo a SLA de NIVEL 1. Esta acción ocurrirá cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

- El soporte detecta que la incidencia SLAN2 no afecta a un gran número de clientes.
- La incidencia está resuelta pero el cliente no confirma su resolución y ha superado el tiempo de respuesta por parte del cliente.
- Un coordinador de nivel superior pide que se cambie el SLA de la incidencia.

2.3.1.4. INCIDENCIAS DE ALTA PRIORIDAD (SLA NIVEL 3 – SLAN3)

Los tiquets clasificados como prioridad alta y, por lo tanto, se le aplicara un SLA de nivel 3, son aquellos que el cliente indica un problema que afecta a un gran número de clientes con un fallo total en un servicio o sistema. Normalmente serán tiquets indicando fallos totales de un servicio, caída general de la red del hotel, fallos en sistemas críticos de conexión como Hotspot, ...

La resolución de este tipo de incidencias será comunicada al cliente por correo electrónico y será necesario que el cliente confirme vía teléfono y correo electrónico la resolución de la incidencia.

Este tipo de incidencias tendrán un tiempo de asignación de 20 minutos y un tiempo de respuesta de 30 minutos. El tiempo de resolución total no deberá exceder las 10 horas (En el cómputo de este tiempo no se tendrá en cuenta los tiempos en que la incidencia esté pendiente de respuesta por el usuario o en manos de un proveedor externo).

2.3.1.4.1. ESCALAR UNA INCIDENCIA DE SLAN2 A SLAN3

De forma adicional, el coordinador del nivel donde se encuentra el tiquet podrá aplicar un SLA de NIVEL 3 a tiquets con SLA NIVEL 2 siempre y cuando se cumplan una de las siguientes condiciones:

- El soporte detecta que la incidencia SLAN2 afecta a un gran número de clientes con un fallo total en un servicio o sistema.
- Se ha superado el tiempo de respuesta o resolución del SLAN2.
- Los niveles de conocimiento o accesos hacen imposible continuar con la resolución de la incidencia.
- El cliente más de 3 reclamaciones por teléfono o correo y se considera que hay que priorizar dicha incidencia.
- Un coordinador de nivel superior pide que cambie el SLA de la incidencia.

2.3.1.4.2. DEESCALAR UNA INCIDENCIA DE SLAN3 A SLAN2

También se puede dar el caso que el coordinador se encuentre un tiquet que está en SLA de NIVEL 3 y tenga que bajarlo a SLA de NIVEL 2. Esta acción ocurrirá cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

- El soporte detecta que la incidencia SLAN3 afecta a un gran número de clientes, pero no presenta un fallo total de un servicio o sistema.

- La incidencia está resuelta pero el cliente no confirma su resolución y ha superado el tiempo de respuesta por parte del cliente.
- Un coordinador de nivel superior pide que se cambie el SLA de la incidencia.

2.4. PROTOCOLO DE TAREAS

Aquí se van a detallar los protocolos para las tareas asignadas a cada equipo y, por lo tanto, a cada trabajador.

2.4.1. RECEPCIÓN DE LLAMADAS

Cuando un cliente realice una llamada al departamento sonara en todos los teléfonos asignados a los compañeros de nivel 1. Dicha llamada deberá ser atendida cuando antes respondiendo con el siguiente mensaje: Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es XXXX en que puedo ayudarle

El compañero del soporte dejara que el cliente explique su incidencia. Si el cliente no ha nombrado el número de tiquet en su explicación el compañero de soporte deberá preguntar el número de tiquet asociado: ¿Me puede indicar el número de tiquet? ¿Tiene un tiquet asociado a dicha petición/incidencia que me comenta?...

Una vez escuchada la incidencia del cliente se deberá valorar el nivel de SLA que tiene su incidencia:

- Incidencia valorada como SLAN1 o SLAN2: Se le indicara al cliente que tiene que poner un tiquet en el sistema para gestionar su petición.
- Incidencia valorada como SLAN3: El soporte será el encargado de crear el tiquet de la incidencia. Se le indicara el número de tiquet asociado al cliente y se empezara a revisar la incidencia. Para crear el tiquet pediremos al cliente un correo electrónico y un teléfono de contacto. La incidencia la clasificaremos como NIVEL 1 SLAN3 y en el asunto pondremos HOTEL_DE_DONDE_LLAMAN –TECNICO_QUE_HACE_LA_LLAMADA – TELEFONO_CLIENTE – RESUMEN_INCIDENCIA. Además, el técnico que la creo se la asignara para empezar a gestionarla.

Si con los datos que nos indica el cliente tenemos dudas de donde clasificar la incidencia (puesto necesitamos revisar los equipos o funcionamiento de estos) siempre la clasificaremos a un nivel superior de SLA.

Es importante que el tiempo al teléfono en este tipo de peticiones tiene que ser el mínimo posible. Si creemos que vamos a tener al cliente a la espera en silencio o sin indicarle nada más de 1 minuto nos anotaremos el número de teléfono, le indicaremos, de forma educada y intentando dar una explicación técnica, que en un momento le llamamos.

2.4.2. RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE TIQUETS

Los nuevos tiquets creados por los clientes se crearán en la zona de ENTRADA.

El coordinador de nivel 1 será el encargado de gestionar y clasificar los tiquets dependiendo del SLA (Ante la duda siempre se clasificará en un nivel superior de SLA).

Además, será el responsable de ir a la ficha del cliente y documentar la entrada de la nueva incidencia.

2.4.3. ASIGNACIÓN DE UN TIQUET

2.4.3.1. NUEVO TIQUET

Cualquier técnico disponible puede asignarse un tiquet que este libre en las colas de su nivel organizativo. El tiquet pasara a ser propiedad del técnico. Mientras el empleado sea propietario de dicho tiquet será el responsable de cumplir el SLA indicado dependiendo del nivel y, si es necesario, informar al coordinador con cualquier problema o duda que surja.

Se le enviara una nota al cliente usando la plantilla de NUEVO-TIQUET-PRIMERA-RESPUESTA.

2.4.3.2. TIQUET DE OTRO PROPIETARIO

Si el tiquet es necesario que se asigne a otro técnico será necesario crear una nueva entrada en el hilo del tiquet indicando CAMBIO DE PROPIETARIO en el asunto se indicará el motivo de porque se cambia de un técnico al otro.

2.4.4. ACTUALIZAR EL ESTADO DE LA INCIDENCIA

Será necesario actualizar el estado del tiquet cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Vamos a enviar una respuesta por correo electrónico al cliente.
- Dejamos el tiquet pausado porque se va a generar un cambio de turno o es necesario que el técnico se dedique a otra petición o incidencia.
- Se ha detectado un elemento que obliga a reclasificar la incidencia y, por lo tanto, aumentar o bajar su SLA.

Cuando se actualice un tiquet se utilizará la plantilla ACTUALIZAR-NUEVO-TIQUET creando un nuevo hilo en el tiquet existente con el asunto ACTUALIZACIÓN POR [INFORMAR AL CLIENTE / PAUSA / SOLUCIÓN / RECLASIFICACIÓN /DESPLAZAMIENTO].

La plantilla que utilizamos para actualizar el tiquet constara de los siguientes apartados:

- Apartado de pausa: En el caso que la actualización sea debida a una pausa el técnico deberá indicar la causa o quien le ordena realizar dicha pausa.
- Apartado de datos técnicos: El técnico deberá indicar que equipos ha revisado y que problemas ha encontrado. La información deberá ser indicada en orden cronológico a las acciones realizadas.
- Apartado de datos de monitorización: De forma opción el técnico puede incluir datos relevantes obtenidos de los sistemas de monitorización.
- Apartado de otros datos: De forma opción el técnico puede incluir datos que considere que son importantes y que pueden ayudar con la resolución de la incidencia.
- Apartado de siguiente acción: El técnico deberá indicar que acción o acciones cree que hay que realizar para seguir analizando la incidencia y, por lo tanto, solucionarla.

2.4.5. ENVIAR PETICIÓN AL CLIENTE

Cuando sea necesario obtener más información por parte del cliente para la resolución de una incidencia primero se realizará una actualización del estado de esta con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE. Será necesario indicar en el apartado de “Siguiente acción” que se va a contactar con el cliente e indicar la vía de contacto y datos de contacto (Correo electrónico, teléfono, ...). Las incidencias de SLA3 deberán tener dos vías de contacto con el cliente (a ser posible correo y teléfono).

Si se realiza una respuesta por correo electrónico será necesario que el hilo se pueda visualizar en el tiquet.

En caos de realizar la respuesta por otra vía será necesario actualizar el tiquet con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE indicando en el apartado correspondiente los datos obtenidos por el cliente.

Una vez lanzada la petición el cliente tendrá un tiempo para responder dicha petición dependiendo del SLA asignado a su incidencia.

- Tiempo de respuesta petición sobre incidencia SLA1: 48 horas.
- Tiempo de respuesta petición sobre incidencia SLA2: 24 horas.
- Tiempo de respuesta petición sobre incidencia SLA3: 18 horas.

Será necesario por parte del soporte realizar un seguimiento de la respuesta de la petición indicando al cliente que nos faltan datos para seguir trabajando con su incidencia. Este recordatorio se realizará por correo electrónico, en caso de que sea posible, y mediante teléfono si se trata de una incidencia con SLA3. El tiempo de recordatorio dependerá del SLA de la incidencia. Para ello se actualizará el estado de la incidencia con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE indicando, en el apartado de siguiente acción, el tiempo total que ha pasado desde que se envió la petición al cliente.

- Tiempo de recordatorio de petición sobre incidencia SLA1: 24 horas.
- Tiempo de recordatorio de petición sobre incidencia SLA2: 5 horas.
- Tiempo de recordatorio de petición sobre incidencia SLA3: 1 hora.

Si el cliente no responde a la incidencia, ha agotado su tiempo de respuesta y se han realizado todos los recordatorios el tiquet descenderá de nivel en el soporte. Si este se encuentra en el nivel 1 el tiquet pasara a la fase de finalización.

En el caso que se detecte que no se han realizado todos los recordatorios se actualizara el estado de la incidencia con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE indicando en el apartado de “Siguiete acción” que se realiza un reinicio de la petición. Al realizar de nuevo la petición al cliente se tratará dicho mensaje como si fuera la primera que se le envió al cliente. Por lo que será necesario que en la petición al cliente se haga un pequeño resumen de todos lo indicado a este.

2.4.6. DESPLAZAMIENTO DE TÉCNICO

2.4.6.1. RESOLVER LA INCIDENCIA

En caso de detectar que es necesario que se desplace un técnico para revisar y dar solución a la incidencia el compañero que está gestionando el tiquet realizara una actualización con el asunto ACTUALIZACIÓN POR DESPLAZAMIENTO en el que se le indicaran todos los datos para que el técnico pueda realizar la intervención. Una vez realizado esto el tiquet se moverá a la zona de desplazamientos de su SLA. Además, se le asignara al coordinador la incidencia.

El coordinador de nivel 2 será el encargado de valorar que sea necesario realizar dicho desplazamiento y, en caso de que sea así, gestionar el desplazamiento.

Dependiendo del SLA que tenga el tiquet será necesario que el desplazamiento del técnico antes de sobrepasar un tiempo límite.

- Tiempo de desplazamiento máximo en incidencias SLA1: 120 horas
- Tiempo de desplazamiento máximo en incidencias SLA2: 72 horas
- Tiempo de desplazamiento máximo en incidencias SLA3: 12 horas.

Lo primero será llamar al técnico o coordinador de técnicos de la zona para preguntarle disponibilidad de desplazamiento indicando el tiempo máximo de resolución que dispone. Una vez concretada la cita se le indicara al cliente por dos vías (A ser posible correo (con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE) y teléfono) cuando se va a desplazar el técnico y como debe actuar cuando llegue (como debe acceder, persona de contacto, ...).

Una vez concretada la cita con el técnico y el cliente se asignará el soporte remoto de dicha incidencia a un compañero de nivel 2. Este será el encargado de verificar que a la hora indicada el técnico se encuentra en el hotel y, cuando finalice la intervención del técnico, realizar una actualización del tiquet con el asunto ACTUALIZACIÓN POR DESPLAZAMIENTO, indicando todos los trabajos realizados.

Antes de que el técnico de por finalizada su incidencia será necesario que el compañero de soporte que tenía la incidencia asignada le envíe el parte de trabajo para que lo pueda firmar tanto el como el cliente.

2.4.6.2. REALIZAR UNA PETICIÓN

Si es necesario desplazar al técnico para realizar una petición del cliente será necesario, si no hay, asignar un tiquet a dicho desplazamiento. Se realizará una actualización del asunto ACTUALIZACIÓN POR DESPLAZAMIENTO en el que se indicaran todos los datos para que el técnico pueda realizar la intervención. Una vez realizará esta actualización, el tiquet se moverá a la zona de desplazamientos SLA0. Además, se le asignara al coordinador la incidencia.

El coordinador será el que llamará al técnico o coordinador de técnicos de la zona para preguntarle disponibilidad de desplazamiento. Con dicha disponibilidad se intentará concretar una cita con el cliente.

Una vez concretada la cita con el técnico y el cliente se asignará el soporte remoto de dicha incidencia a un compañero de nivel 2. Este será el encargado de verificar que a la hora indicada el técnico se encuentra en el hotel y, cuando finalice la intervención del técnico, realizar una actualización del tiquet con el asunto ACTUALIZACIÓN POR DESPLAZAMIENTO, indicando todos los trabajos realizados.

Antes de que el técnico de por finalizada su incidencia será necesario que el compañero de soporte que tenía la incidencia asignada le envíe el parte de trabajo para que lo pueda firmar tanto el cómo el cliente.

2.4.7. SOPORTE CON ACCESO REMOTO

En caso de que el compañero de soporte necesite realizar una conexión remota con el equipo del cliente deberá actualizar el tiquet con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE

indicando en el apartado de siguiente acción la necesidad de realizar una conexión remota con el cliente.

A continuación, se le enviara una petición al cliente para que nos autorice el acceso remoto y nos indique los datos necesarios para realizarla, así como, si es necesario, concretar una cita para dicha conexión. La respuesta del cliente deberá estar siempre escrita y se deberá de ver claro que nos autoriza a realizar una conexión remota a su computadora.

Durante todo momento que dure la conexión remota el técnico siempre informara al cliente de las acciones que está realizando en su equipo.

La conexión remota al equipo del cliente siempre será lo más corta posible y solo se establecerá para realizar acciones en dicho equipo. En caso de detectar que el compañero de soporte no va a realizar acciones en 5 minutos se procederá a indicar al cliente que se va a realizar la desconexión hasta que el compañero pueda volver a realizar acciones en el equipo.

Una vez finalizada la conexión remota se realizará una actualización del estado del tiquet con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE indicando los trabajos realizados. A continuación, se procederá a enviar petición al cliente indicando todos los trabajos realizados en su equipo a modo resumen.

En caso de que al realizar el control remoto la incidencia se quede resuelta se podrá pasar a finalizar la incidencia.

2.4.8. GESTIÓN DE PRESUPUESTOS

Si el cliente solicita, de forma directa o indirecta, la petición de un presupuesto dicho tiquet se pasara a la zona de presupuestos. El coordinador de nivel 2 será el encargado de analizar el escenario y informar al comercial de todo el material necesario que se necesita en la solicitud que indica el cliente.

El coordinador enviara un correo al comercial (poniendo en copia al responsable de nivel 3) con el asunto NUMERO_DE_TIQUET – PRESUPUESTO PARA UBICACION_DONDE_SE_SOLICITA_EL_PRESUPUESTO indicando en el asunto la fecha que se recibió la petición y quien la pidió. A continuación, se especificará todos los equipos y materiales necesarios para realizar la petición. Para finalizar se indicará, si es necesario, observaciones a dicha petición.

Una vez realizará la petición al comercial para la realización del presupuesto se procederá a cerrar la incidencia.

2.4.9. PLANIFICAR CAMBIO MASIVO O QUE GENERE CORTE

Cuando se detecte que se debe realizar un cambio masivo en un emplazamiento o un cambio que genere algún corte en algún punto o servicio es necesario informar al cliente y que este indique cuando programar el cambio.

Lo primer será actualizar el tiquet con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE en el que se indicara porque es necesario realizar dicho cambio, ventana de corte necesaria y tiempo de corte (aproximado y por cada dispositivo). A continuación, se realizará una petición al cliente para actualizar con esta información. Se le indicara que día y/u hora es recomendable para realizar el cambio indicándole que puede sugerir la hora que quiera.

El cliente deberá concretar una cita para realizar los cambios contestando el correo. Una vez la respuesta sea recibida por el soporte se programará en el calendario y se realiza a las horas indicadas. El técnico que realiza la acción anotara todos los pasos y equipos que ha realizado cambios. Cuando finalice actualizara el estado de la incidencia con el asunto ACTUALIZACIÓN POR INFORMAR AL CLIENTE en el que indicara todo lo realizado y, a continuación, enviar petición al cliente indicando los cambios realizados, sin tanto tecnicismo, y que testee los cambios realizados.

2.4.10. RESOLUCIÓN DE TIQUET

En el momento en el que los compañeros del soporte consideren que han realizado una acción que ha resuelto la incidencia, actualizaran el estado del tiquet con el asunto ACTUALIZACIÓN POR RESOLUCIÓN. En ella indicaran todas las acciones realizadas para solucionar la incidencia.

Si la incidencia se encuentra en SLA1 se procederá a finalizar la incidencia. En caso de ser SLA2 o SLA3 será necesario que el cliente confirme que la resolución se ha realizado. Por lo que será necesario enviar una petición al cliente.

2.4.11. FINALIZACIÓN DE TIQUET

Para finalizar un tiquet se realizar una actualización, informar al cliente de dicha finalización y cerrar el tiquet.

Podemos cerrar un tiquet por varios motivos:

- Tiquet resuelto: Un tiquet ha quedado resuelto. Por lo tanto, se realiza una actualización con el asunto FINAL – TIQUET RESUELTO indicando en el asunto la resolución. A continuación, se realizará una petición al cliente para indicarle que su petición ha sido resuelta. El siguiente mensaje será el del cierre.

- Tiquet sin respuesta: Si un tiquet ha superado su tiempo de respuesta por parte de un cliente se realizará una actualización con el asunto FINAL – TIQUET SIN RESPUESTA en el que se indicará

la razón por este tipo de finalización y fecha y hora de la petición y recordatorios. A continuación, se indicará al cliente que por falta de respuesta se va a cerrar su incidencia (utilizando la plantilla FALTA DE RESPUESTA). El siguiente mensaje será el del cierre.

- Tiquet gestionado por otra vía: En caso de haber un tiquet que se está gestionando, utilizando otra vía se realizará una actualización con el asunto FINAL – TIQUET GESTIONADO POR OTRA VIA indicando cómo se está gestionando y se procederá a su cierre.
- Tiquet erróneo: Si se detecta un tiquet que no debería de estar abierto se realizará una actualización con el asunto FINAL – TIQUET INCORRECTO y se informará al cliente que el tiquet no es correcto. El siguiente mensaje será el del cierre.

2.4.12. REAPERTURA DE UN TIQUET

Podemos diferenciar varios tipos de reapertura de un tiquet.

Cuando la reapertura la realiza un cliente será necesario que los compañeros de soporte envíen el tiquet a la zona de coordinadores. El coordinador valorará si era necesario realizar la reapertura del tiquet. En caso de ver que la reapertura es correcta lo gestionará como un tiquet nuevo que acaba de entrar (intentando priorizar que el compañero que realizó las últimas modificaciones se puede asignar el tiquet) En caso de no ser una reapertura correcta se actualizará el estado del tiquet con el asunto ACTUALIZACIÓN PARA INFORMAR AL CLIENTE y se indicará en el cuerpo porque no es correcta la reapertura y, se pasará a la fase de finalización de tiquet.

En caso de que un compañero de soporte quiera realizar una reapertura será necesario que hable con el coordinador para autorizar dicha acción. Este se encarga de actualizar el estado con ACTUALIZACIÓN PARA RECLASIFICACIÓN especificando quien lo ha solicitado y el porqué. Se reabrirá la incidencia y se asignará al compañero que ha pedido su reapertura.

2.4.13. ACCIONES NO DOCUMENTADAS

En caso de encontrar algún problema o tener que realizar alguna acción no documentada en el protocolo será necesario contactar con nivel 3 para que se indique la forma de actuar y, en caso de que sea necesario, añadan dichas acciones al protocolo.

2.5. TRASPASO INFORMACIÓN ENTRE ZONAS

En cualquier traspaso de información entre zonas será necesario crear un documento PDF con la información del estado de los tiquets en ese momento.

Cuando esté a punto de empezar la jornada de trabajo de un grupo de una zona será necesario el envío de una notificación a todo el departamento del grupo que actualmente este operativo.

Cuando falten 30 minutos para que entre el nuevo grupo, el coordinador de nivel 1 será el encargado de ponerse en contacto con el coordinador de nivel 2 y el nivel 3 para recolectar toda la información de los tiquet que hay actualmente en el sistema para poder elaborar un informe detallado sobre el estado de cada una.

El coordinador de nivel 1 rellenará la plantilla INFORME_INCIDENCIAS (Que podrá encontrar en la carpeta del soporte). De cada tiquet habrá que rellenar la tabla con la siguiente información:

- Numero de tiquet: Identificador del tiquet
- Nivel Soporte: El número del nivel del soporte en el que se encuentra (1,2,3)
- SLA: Identificativo del SLA en el que se encuentra (SLAN1, SLAN2, SLAN3)
- Antigüedad: Tiempo, en horas, que el tiquet está en el sistema.
- Estado: Estado en el que se encuentra la incidencia en el momento de realizar el informe.
 - Nuevo: El tiquet aún no ha sido asignado a ningún compañero de soporte para su resolución
 - Espera cliente: Esta incidencia está pendiente que el cliente de una respuesta por parte del cliente: indicar más datos, esperando que el cliente confirme una acción, ...
 - Pausado: El tiquet estaba siendo atendido por un compañero de soporte, pero ha tenido que pausar su revisión.
 - Reclasificación: El tiquet acaba de ser reclasificado en el sistema (ha sido modificado su nivel o su SLA)
 - Desplazamiento: Es necesario desplazar un técnico para seguir avanzando esta incidencia.
 - Solucionado: Desde el soporte se indica que la incidencia está resuelta, pero falta confirmación por parte del cliente para poder cerrar esta incidencia.
- Observaciones: Detalles importantes sobre la incidencia que comunicar.

De dicho documento se genera un PDF con el nombre NETHITSSUPPORT_TIZ_ \$ZONA ACTUAL_ \$ZONA QUE CONTINUA_ \$AÑO \$MES \$DIA.

Una vez realizado el documento iremos al Team y seleccionaremos el canal traspasó de información (Que encontraremos en el grupo de Support del Teams. Iremos a la pestaña de archivos y subiremos el documento DPF en la carpeta de INFORMES_TRASPASO_INFORMACIÓN.

Una vez subido el fichero crearemos una nueva entrada copiando la información del fichero en la entrada y adjuntando el documento PDF. Esta entrada deberá tener el mismo nombre que tiene el fichero PDF.

2.5.1. TRASPASO INFORMACIÓN ESPAÑA-MÉXICO

El traspaso de información entre Europa-América, además de realizar el documento PDF indicado, será necesario una pequeña reunión para comunicar la información y aclarar posibles dudas que pueda tener el nuevo equipo que entra.

La reunión se realizará nada más empezar la jornada del grupo de América y no deberá de durar más de 15 minutos sin una causa justificada. Por lo que el horario para realizar dicha reunión será de 15:30 a 15:45 (Horario España) – 8:30 a 8:45 (Horario México).

Una vez realizado el traspaso el grupo España se encargará de realizar SLA0 y, en caso de que sea necesario, apoyo ante posibles dudas que tenga el soporte de México hasta finalizar su jornada. Por lo que México absorberá toda la operativa de soporte y se convertirá en el grupo activo.

2.5.2. TRASPASO INFORMACIÓN AMERICA-EUROPA

Para realizar este traspaso, al no haber solapamiento de horarios, será necesario que el equipo de México realice, además del PDF indicado, un pequeño resumen debajo del post creado en el grupo de Teams explicando posibles datos de interés para realizar un traspaso de información correcto.

3. DOCUMENTOS

- Tiquets de incidència

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Suite Office365
- OTRS

5. REGISTROS

- Registro de la aplicación OTRS

6. CONTROLES

Revisar que los protocolos establecidos se cumplen en todas las incidencias.



PROCEDIMIENTOS MEDIOAMBIENTALES

NETHITS

ASPECTOS AMBIENTALES

Procedimiento

Aspectos Ambientales

Ref.: -

Versión: 0

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1. DEPARTAMENTOS	100
2. PROCEDIMIENTO	100
3. DOCUMENTOS.....	101
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	101
5. REGISTROS.....	101
6. CONTROLES	101
7. TABLAS DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES.....	103

1. DEPARTAMENTOS

Transversal a todos los departamentos de la empresa.

2. PROCEDIMIENTO

El objeto del presente procedimiento es definir la metodología para identificar y evaluar los aspectos medioambientales generados por NETHITS, los impactos medioambientales derivados, y su posterior evaluación para determinar cuáles son significativos y poder controlarlos, reduciendo al máximo los impactos medioambientales que puedan generar. Aplicable a todo el ámbito de la organización.

Identificación de Aspectos Ambientales.

La responsable de Gestión deberá realizar la identificación de aspectos medioambientales, de acuerdo al Formato “Aspectos ambientales”. También será responsabilidad del responsable de gestión registrar e identificar los impactos medioambientales derivados de los aspectos identificados, según el mismo formato.

Se identificarán los aspectos medioambientales en situaciones normales, anormales y de emergencia. Se realizará una revisión de la identificación de aspectos como mínimo, con carácter anual y siempre que se incorporen nuevos procesos o actividades, así como ante cualquier obra o reforma de consideración. Cada aspecto nuevo identificado, deberá ser evaluado. Se conservarán los registros de las diferentes identificaciones realizadas.

La identificación de aspectos se basará en el estudio de los diferentes procesos que componen la actividad de NETHITS, con el fin de evitar que puedan quedar aspectos sin identificar.

Evaluación.

Para la evaluación de aspectos, el Responsable de Gestión deberá cumplimentar el mismo formato que para la identificación. La evaluación se llevará a cabo anualmente, además de los supuestos contemplados en la identificación.

Los criterios de evaluación que se tendrán en cuenta se basarán en las tablas definidas en el formato de “Aspectos ambientales”. En estas tablas se definen igualmente los criterios para los aspectos ambientales anormales o de emergencia.

La significatividad de los aspectos se establecerá para todos aquellos aspectos que obtengan puntuaciones de 108. En caso de que ningún aspecto obtenga la citada puntuación, se pasarán a valorar los aspectos con valores de 54.

Para aquellos aspectos medioambientales cuya evaluación haya dado como resultado significativo, serán tenidos en cuenta en la Planificación de objetivos, así como en la gestión de riesgos y oportunidades. Esto se hará con el objeto de tomar medidas para mejorar, en la medida de lo posible, el impacto que sobre el medio ambiente puedan tener estos aspectos.

Los aspectos ambientales que tengan impactos positivos se valorarán en función del impacto sobre el medio ambiente.

3. DOCUMENTOS

N/A

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Suite Office365

5. REGISTROS

- Excel “Aspectos ambientales”

6. CONTROLES

Evaluación anual de los aspectos identificados en la hoja de Excel “Aspectos ambientales”.



TELECOM SOLUTIONS

7. TABLAS DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES

ACTIVIDAD	CÓDIGO	ASPECTO AMBIENTAL	SITUACIÓN	IMPACTOS	EVALUACIÓN					COMENTARIOS
					PELIGROSIDAD (Normales) MEDIOS (Potenciales)	MAGNITUD (Normales) GRAVEDAD (Potenciales) IMPACTO (Aspectos con impactos positivos)	FRECUENCIA (Normales/Aspectos con impactos positivos) PROBABILIDAD (Potenciales)	INFLUENCIA	SIGNIFICANCIA	
TRANSPORTE (aspectos indirectos)	EM-01	EMISIÓN GEI	Normal Potencial	Contaminación atmosférica.	3	1	6	6	108	
	EM-02	EMISIÓN RUIDOS	Normal Potencial	Contaminación acústica	3	3	6	6	324	
	CO-01	CONSUMO DE COMBUSTIBLE	Normal Potencial	Contaminación atmosférica	3	3	6	6	324	
	CO-02	CONSUMO DE AGUA	Normal Potencial	Contaminación del suelo y contaminación hídrica	3	3	3	6	162	
	VE-01	VERTIDO ACCIDENTAL DURANTE TRANSPORTE	Normal Potencial	Contaminación del suelo	3	6	6	1	108	
	VE-02	VERTIDO ACCIDENTAL DURANTE CARGA/DESCARGA	Normal Potencial	Contaminación del suelo	1	6	1	3	18	
OFICINA	RNP-07	RESIDUOS OFICINA/PERSONAL ADMINISTRACIÓN (PAPEL CARTÓN/TONER/BASURA GENERAL)	Normal Potencial	Contaminación visual y utilización espacio en vertederos.	3	3	6	6	324	
	RP-04	TUBOS FLUORESCENTES	Normal	Contaminación de suelos, acuíferos	6	3	3	3	162	
			Potencial							
	RP-05	RESIDUOS DE INCENDIO	Normal	Contaminación de suelos, acuíferos	6	6	1	1	36	
			Potencial							
	EM-02	EMISIÓN POR INCENDIO	Normal	Contaminación atmosférica.	6	6	1	1	36	
			Potencial							
	CA-02	RUIDO DE LA INSTALACIÓN	Normal	Contaminación acústica.	3	3	6	3	162	
			Potencial							
	VE-03	VERTIDO SANITARIO	Normal	Contaminación de suelos, acuíferos	1	3	6	3	54	
			Potencial							
	CO-02	CONSUMO DE AGUA	Normal	Consumo de recursos naturales	3	3	6	3	162	
Potencial										
EM-03	EMISIÓN DE GASES REFRIGERANTES (AA's)	Normal	Contaminación atmosférica.	6	3	1	3	54		
		Potencial								
CO-03	CONSUMO DE ELECTRICIDAD	Normal	Consumo de recursos naturales	3	3	6	3	162		
		Potencial								
RNP-10	ENVASES DE PLÁSTICO	Normal	Contaminación de suelos, acuíferos.	3	3	6	3	162		
		Potencial								
RNP-17	EQUIPOS ELECTRÓNICOS DESECHADOS	Normal	Contaminación de suelos, acuíferos.	3	3	1	3	27		
		Potencial								
RP-16	PILAS	Normal	Contaminación de suelos, acuíferos.	6	3	1	6	108		
		Potencial								

ASPECTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES NORMALES		
FRECUENCIA		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	Generación del aspecto diario/semanal	6
MEDIA	Generación del aspecto mensualmente	3
BAJA	Generación del aspecto anualmente	1

MAGNITUD*		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	Cantidad del aspecto se ha incrementado respecto a período anterior	6
MEDIA	Cantidad del aspecto se mantiene respecto a período anterior	3
BAJA	Cantidad del aspecto se reduce respecto a período anterior	1

*Para aspectos de los que no se disponga histórico o no se pueda calcular su cantidad (emisiones difusas, ruido, etc...) se considerará un valor medio.

PELIGROSIDAD (RESIDUOS)		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	Residuos peligrosos	6
MEDIA	Residuos no peligrosos	3
BAJA	Residuos asimilables a urbanos	1

PELIGROSIDAD (VERTIDOS)		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	Vertidos con sustancias peligrosas	6
MEDIA		
BAJA	Vertidos sanitarios	1

PELIGROSIDAD (CONSUMOS)		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	Consumo de recursos de impacto alto (difícil acceso, escasez, impacto para conseguirlos)	6
MEDIA	Consumo de recursos de impacto medio sobre el medio ambiente	3
BAJA	Consumo de recursos de bajo impacto ambiental	1

ASPECTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES ANORMALES/EMERGENCIA (POTENCIALES)		
PROBABILIDAD		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	La situación de emergencia se ha producido al menos 1 vez en los últimos 6 meses	6
MEDIA	La situación de emergencia se ha producido al menos 1 vez en los últimos 3 años	3
BAJA	La situación de emergencia no se ha producido	1

GRAVEDAD		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	Tiene un impacto grave sobre el medio ambiente y/o la seguridad de las personas	6
MEDIA	Tiene un impacto medio sobre el medio ambiente y/o la seguridad de las personas	3
BAJA	Tiene un impacto limitado sobre el medio ambiente y/o la salud de las personas	1

*Para aspectos de los que no se disponga histórico o no se pueda calcular su cantidad (emisiones difusas, ruido, etc...) se considerará un valor medio.

MEDIOS		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	No dispone de medios para controlar la situación que da lugar al aspecto	6
MEDIA	Dispone de medios para la contención de la situación que da origen al aspecto	3
BAJA	Dispone de medios suficientes para el control de la situación que da origen al aspecto	1

INFLUENCIA (NORMALES/POTENCIALES)		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	La capacidad de influencia sobre el aspecto es elevada (adquisición de equipos, cambio de tecnologías, formación de los operarios, etc...)	6
MEDIA	La capacidad de influencia sobre el aspecto es limitada	3
BAJA	La capacidad de influencia sobre el aspecto es reducida	1

ASPECTOS AMBIENTALES CON IMPACTO POSITIVO		
FRECUENCIA		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	Generación del aspecto diario/semanal	1
MEDIA	Generación del aspecto mensualmente	3
BAJA	Generación del aspecto anualmente	6

IMPACTO SOBRE EL MEDIO		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	El aspecto tiene un impacto decisivo y prolongado en el tiempo sobre el medio ambiente.	1
MEDIA	El aspecto tiene un impacto importante y poco prolongado en el tiempo	3
BAJA	El aspecto tiene un impacto poco importante y de escasa duración en el tiempo	6

invertir

PELIGROSIDAD (EMISIONES)		
Valor	Descripción	Valor numérico
ALTA	El cálculo del Valor del aspecto cercano/Valor del límite legal da valores entre 0,95 o superiores	6
MEDIA	El cálculo del Valor del aspecto cercano/Valor del límite legal da valores entre 0,85 o superiores	3
BAJA	El cálculo del Valor del aspecto cercano/Valor del límite legal da valores de 0,85 o inferiores	1

*Para aspectos de los que no se disponga de límite legal se considerará un valor medio.

NETHITS

CONTROL OPERACIONAL

Procedimiento

Control Operacional

Ref.: -

Versión: 0

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1. DEPARTAMENTOS	108
2. PROCEDIMIENTO	108
3. DOCUMENTOS.....	112
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	112
5. REGISTROS.....	112
6. CONTROLES	112

1. DEPARTAMENTOS

Transversal a todos los departamentos de la empresa.

2. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento marca las pautas para el control y el correcto funcionamiento operacional de las actividades que generan riesgo para el medio ambiente de NETHITS.

Dichas actividades dan lugar a aspectos ambientales significativos, los cuales debe quedar constancia del absoluto control de la organización sobre ellos.

Residuos Peligrosos

Los residuos peligrosos serán depositados en los contenedores disponibles en las instalaciones. Estos contenedores serán los aportados por la empresa de gestión de residuos; en caso de necesitar un nuevo contenedor, deberá ser aprobado por parte de la Responsable del SGA.

En caso de generar un nuevo residuo para el que no exista un contenedor específico se deberá notificar a la responsable del sistema para que indique cómo actuar. Mientras se especifica cómo actuar, los residuos deberán almacenarse siempre en situaciones controladas, en el interior de las instalaciones e identificando claramente que se trata de residuos o materiales no conformes para prevenir su uso por parte de operarios.

En el caso de nuevos residuos peligrosos deberá de modificarse el Alta de Productor de Residuos de la administración competente.

Por parte de la responsable del sistema se llevará un control de la generación de residuos peligrosos, mediante el chequeo periódico en la aplicación ADCR con el fin de asegurar que no se superan las cantidades máximas fijadas en el cuadro de indicadores. Asimismo, se validarán en la citada aplicación las diferentes retiradas.

Los contenedores de residuos peligrosos deberán llevar un etiquetado acorde a la legislación; estas etiquetas serán aportadas por parte de la Responsable del Sistema. La Responsable del SGA o la persona que ésta designe deberá anotar la fecha de inicio de almacenamiento y controlar que no se superan los 6 meses desde la citada fecha.

Cuando los contenedores se encuentren llenos o bien hayan transcurrido los 6 meses desde el inicio del almacenamiento, el personal de mantenimiento avisará a la Responsable del Sistema para organizar retirada por parte de Gestor autorizado.

Actualmente, no se están generando residuos peligrosos en la actividad de NETHITS.

Residuos No Peligrosos

Los residuos no peligrosos serán depositados en los contenedores disponibles en las instalaciones. Estos contenedores serán los aportados por la empresa de gestión de residuos; en caso de necesitar un nuevo contenedor, deberá ser aprobado por parte de la Responsable del Sistema.

En caso de generar un nuevo residuo para el que no exista un contenedor específico se deberá notificar a la responsable del sistema para que indique cómo actuar. Mientras se especifica cómo actuar, los residuos deberán siempre almacenarse en situaciones controladas, en el interior de las instalaciones e identificando claramente que se trata de residuos o materiales no conformes para prevenir su uso por parte de operarios.

Los contenedores de residuos no peligrosos deberán llevar un etiquetado acorde a la legislación; estas etiquetas serán aportadas por parte de la Responsable del Sistema. La Responsable del SGA o la persona que ésta designe deberá anotar la fecha de inicio de almacenamiento y controlar que no se superan los 12 meses desde la citada fecha.

Vertidos

No está permitido, bajo ningún concepto, el vertido de ningún producto al alcantarillado. Tan sólo se generan vertidos de origen sanitario y/o asimilable.

Contaminación acústica

Se mantendrán los trabajos y equipos definidos en la organización, para asegurar que se siguen manteniendo las condiciones detectadas en la auditoria acústica. Asimismo, en el caso de sustituciones de equipos se valorará, por parte del Responsable de Sistema y Gerencia si procede la realización de un control acústico en el caso de que supongan un cambio sustancial en cuanto a las características o número de equipos disponibles.

Contaminación atmosférica

No se dispone de focos de emisión.

Respecto a las potenciales emisiones de gases refrigerantes será una empresa externa la encargada del mantenimiento de los equipos de climatización.

Respecto a las emisiones de los vehículos, se siguen las indicaciones para el mantenimiento fijadas por el fabricante y se pasan las correspondientes ITV's.

Productos Químicos

Todos los productos químicos utilizados en las instalaciones deben de contar con su correspondiente ficha de datos de seguridad y estar ésta disponible para los trabajadores. Los productos deben mantener visible el etiquetado original y, en caso de trasvase, debe disponer de una etiqueta donde sea visible la trazabilidad del producto para conocer su procedencia.

En caso de utilizar nuevos productos químicos, deberá contar siempre con la aprobación de Gerencia y responsable de sistema.

Se priorizará el uso de productos menos agresivos con el medio ambiente siempre que existan opciones en el mercado asequibles.

Orden y limpieza

Las instalaciones deberán contar con un mínimo orden y limpieza que asegure una correcta prestación del servicio, además de evitar cualquier desviación o incidencia de carácter ambiental. Se prestará una especial atención a la caducidad de productos, presencia de derrames, presencia de cubetos de contención y, en general, aquellas medidas que contribuyan a un mantenimiento de unas condiciones óptimas de limpieza y orden.

Control de proveedores externos

El personal encargado deberá asegurarse que los proveedores externos siguen un correcto comportamiento ambiental durante los trabajos realizados en las instalaciones de NETHITS, especialmente en lo referido a la gestión de los residuos generados como consecuencia de sus actividades: si el proveedor se encarga de gestionar los residuos, se exigirá por parte de la Responsable del Sistema evidencias de su correcta gestión (p. ej, contrato de tratamiento).

En cualquier caso, a los proveedores que vayan a realizar trabajos en el interior de las instalaciones, además de la documentación en materia de seguridad y coordinación de actividades, se les hará llegar la información relativa al correcto comportamiento ambiental que se les entrega a los trabajadores de NETHITS.

En la selección de proveedores, se tendrán en cuenta características ambientales, como por ejemplo:

- En el caso de productos, valorar siempre las opciones que impliquen un menor impacto ambiental.
- En el caso de maquinaria, deberán valorarse aspectos relativos a la eficiencia energética.

- En el caso de servicios, deberán valorarse la correcta gestión ambiental (p.ej, mediante la disposición de sistemas de gestión ambiental reconocidos internacionalmente).

Oficinas

Se seguirán las siguientes pautas de trabajo:

Los residuos no peligrosos (fundamentalmente CARTUCHOS DE TONER y PAPEL Y CARTÓN) serán depositados en los contenedores disponibles en las instalaciones. Estos contenedores serán los aportados por la empresa de gestión de residuos; en caso de necesitar un nuevo contenedor, deberá ser aprobado por parte de la Responsable del Sistema.

En caso de generar un nuevo residuo para el que no exista un contenedor específico se deberá notificar a la responsable del sistema para que indique cómo actuar. Mientras se especifica cómo actuar, los residuos deberán siempre almacenarse en situaciones controladas, en el interior de las instalaciones e identificando claramente que se trata de residuos o materiales no conformes para prevenir su uso por parte de operarios.

Comedor

Los residuos no peligrosos serán depositados en los contenedores disponibles en las instalaciones. Estos contenedores serán los aportados por la empresa de gestión de residuos; en caso de necesitar un nuevo contenedor, deberá ser aprobado por parte de la Responsable del Sistema. Las diferentes fracciones procedentes del comedor se depositarán en los contenedores municipales correspondientes (cartón, envases, basura general) situados en las inmediaciones.

Ciclo de Vida

Desde NETHITS se tiene en cuenta el principio de Ciclo de Vida en el diseño de nuestras actividades, teniendo en cuenta en todas las modificaciones aplicables cuestiones como la reducción de consumos (optimización de recursos), optimización del consumo de energía (aprovechar la logística) así mejores opciones para la gestión de los residuos de nuestros servicios (contacto con gestores especializados).

Además se realiza un esfuerzo por parte de la organización en influir sobre aquellos aspectos en los que se tiene control, como por ejemplo:

- Exigencia de gestión ambiental a proveedores
- Acciones para mejorar el entorno (aprovechamiento de agua, etc...)
- Acciones de sensibilización (sobre los asistentes a nuestras actividades).

3. DOCUMENTOS

N/A

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Suite Office365

5. REGISTROS

- Contrato de tratamiento con gestores de residuos
- Albaranes de retirada de residuos

6. CONTROLES

Con carácter periódico, Dirección se asegurará que se cumple lo establecido en el presente procedimiento, llevando a cabo revisiones de las instalaciones y dando lugar a incidencias internas en caso de incumplimiento.



TELECOM SOLUTIONS

NETHITS

EMERGENCIAS

Procedimiento

Emergencias

Ref.: -

Versión: 0

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1. DEPARTAMENTOS	116
2. PROCEDIMIENTO	116
3. DOCUMENTOS.....	117
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	117
5. REGISTROS.....	117
6. CONTROLES	117
7. TABLA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	119

1. DEPARTAMENTOS

Transversal a todos los departamentos de la empresa.

2. PROCEDIMIENTO

En este documento se describen las responsabilidades asociadas a las actuaciones frente a potenciales emergencias de carácter ambiental. Es aplicable a todas las actividades bajo el alcance de sistema de gestión de NETHITS.

Para hacer frente a estas situaciones la organización dedicará los medios materiales y humanos necesarios para garantizar una actuación eficaz.

Las medidas a tomar por los trabajadores y responsables dependerán del grado de peligro asociado.

Se dispondrá de un Listado Telefónico de Emergencias accesible y visible para todo miembro de la organización, para que puedan llamar a las autoridades correspondientes en caso necesario. Tanto trabajadores como responsables, deberán desalojar las instalaciones si la situación lo requiere.

También se realizará con carácter anual un simulacro de emergencia con el fin de familiarizar a los trabajadores con las prácticas a utilizar. Dichos simulacros deberán ser documentados y almacenados en el Registro de Simulacros por el responsable de medio ambiente.

Las situaciones de emergencia quedarán reflejadas como incidencias para la organización y deberán registrarse en el formato correspondiente.

Ante un derrame accidental se dispone de procedimiento de actuación específico para actuar con la mayor rapidez posible tras el mismo.

El protocolo de actuación consistirá en los siguientes pasos:

- Si se puede controlar la situación, actuar para resolverla.
- Si no se puede controlar la situación, desalojar las instalaciones y posteriormente avisar a la autoridad pertinente.

3. DOCUMENTOS

N/A

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Suite Office365

5. REGISTROS

- Plan de situaciones de emergencia
- Informe de simulacro
- Listado de teléfonos de emergencia

6. CONTROLES

Realización de simulacros anuales para verificar que los trabajadores actúan de manera correcta.

Revisiones de los registros para comprobar que se sigue el protocolo establecido y para buscar posibles mejoras.



TELECOM SOLUTIONS

7. TABLA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA

SITUACIÓN DE EMERGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN	ASPECTOS AMBIENTALES	MEDIDAS PREVENTIVAS	MEDIDAS CORRECTIVAS	PERSONAL IMPLICADO	ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA	TELÉFONOS	FECHA PREVISTA SIMULACRO	FECHA REAL SIMULACRO
INCENDIO (VER EN PLAN DE EMERGENCIAS)	Incendio en las instalaciones	Emisiones humos Residuos combustión Vertido aguas extinción	Orden y Limpieza de las instalaciones	Elementos de extinción (Extintores, BIE's) Mantenimiento de los elementos de extinción (interno/externo)	Según Medidas de Emergencias.	Según Medidas de Emergencias.	Según Medidas de Emergencias.		
FUGA DE GASES REFRIGERANTES	Fuga de gases refrigerantes de los aparatos de aire acondicionado de las instalaciones.	Emisiones de gases refrigerantes	Mantenimiento con empresa autorizada. Inspección periódica interna	No se han establecido	Gerente	Supervisar las operaciones de mantenimiento externalizadas y revisar periódicamente los equipos.	CONTACTO EMPRESAS DE MANTENIMIENTO.	NO SE HA CONSIDERADO	NP

NETHITS

LEGISLACIÓN

Procedimiento

Legislación

Ref.: -

Versión: 0

Net Hospitality IT Solutions, S.L.





Índice

1. DEPARTAMENTOS	122
2. PROCEDIMIENTO	122
3. DOCUMENTOS.....	123
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	123
5. REGISTROS.....	123
6. CONTROLES	123
7. CHECK LIS DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.....	125

1. DEPARTAMENTOS

Transversal a todos los departamentos de la empresa.

2. PROCEDIMIENTO

En este documento se describe la sistemática de NETHITS seguida para identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos aplicables.

Requisitos legales.

El responsable de medio ambiente determina los requisitos legales de aplicación a nuestra empresa. Para ello dispone de los siguientes medios:

- Acceso a BOE, DOCV y BOP.
- Información de las sugerencias de clientes, trabajadores y otras partes interesadas.
- Códigos de buenas prácticas ambientales.

Con carácter semestral el responsable de sistema de gestión revisará esta información, identificando los nuevos requisitos y almacenando dicha información en el documento “CHECK LIST DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS”.

Otros requisitos.

La organización puede establecer nuevas normas o compromisos a cumplir, siendo el responsable de sistema de gestión el encargado de reflejarlo en el documento “CHECK LIST DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS” e informar a todo el personal afectado por los citados requisitos.

Estos nuevos requisitos deben ser aprobados por Gerencia en la revisión anual que se realiza del sistema de gestión ambiental.

Evaluación del cumplimiento de la legislación.

Siendo la legislación vigente de cumplimiento obligatorio y uno de los objetivos de nuestro SG, el responsable de sistema de gestión debe garantizar el cumplimiento de la misma en todo momento. Si fueran necesarias acciones correctivas, el responsable de medio ambiente abrirá un informe de control de incidencias e informará a Gerencia de las medidas correctivas a aplicar para su aprobación y resolución en el menor tiempo posible.

Para ello, con carácter semestral, se llevará a cabo una revisión de los diferentes requisitos plasmados en el “CHECK LIST DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS”, por parte del Responsable del SG.

3. DOCUMENTOS

N/A

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Suite Office365

5. REGISTROS

- Excel “CHECK LIST DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS”

6. CONTROLES

Revisión periódica del Chek List para comprobar que se cumple la legislación vigente.



7. CHECK LIS DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Nº ELEMENTO	Abreviatura	REQUISITOS	ASPECTO	Cumplimos			Frecuencia Requerida	Obsevaciones
				SI	NO (NC)	N/A		
1	L 7/22	Entregar todos los residuos peligrosos a gestores autorizados	RESIDUOS			X	6 MESES	
2	L 7/22	Entregar todos los residuos no peligrosos a gestores autorizados	RESIDUOS	X			12 MESES	
3	L 7/22	Almacenamiento de los residuos en condiciones adecuadas de higiene y seguridad	RESIDUOS	X			SIEMPRE	
4	L 7/22	Revalorizar o reciclar todos los residuos posibles	RESIDUOS	X			SIEMPRE	
5	L 7/22	No abandonar, mezclar o diluir los residuos	RESIDUOS	X			SIEMPRE	
6	L 7/22	Se separan adecuadamente y no se mezclan las diferentes categorías de residuos	RESIDUOS	X			SIEMPRE	
7	RD 833/1988	Envases de residuos peligrosos conforme a lo establecido (estanqueidad, seguridad, etc...)	RESIDUOS			X	SIEMPRE	No se están generando residuos peligrosos por parte de la organización.
8	RD 833/1988	Etiquetado de los envases con residuos peligrosos acorde a la legislación	RESIDUOS			X	SIEMPRE	
9	RD 833/1988	Libro de registro de residuos peligrosos incluyendo campos establecidos por RD.	RESIDUOS			X	SIEMPRE	
10	RD 833/1988	Se conservan los registros relacionados con la gestión de residuos por un plazo no inferior a 5 años	RESIDUOS	X			SIEMPRE	
11	RD 833/1988	Se realizan los trámites para la gestión de residuos (Contrato de Tratamiento, Identificación de Residuos, Notificaciones...)	RESIDUOS	X			SIEMPRE	
12	O 304/2002	Se clasifican los residuos de acuerdo con este catálogo	RESIDUOS	X			SIEMPRE	
13	R 1005/2009	No existen aparatos de aire acondicionado con fabricación posterior al 31 de diciembre de 2000 que contengan CFC's	ATMOSFERA		X			
14	R 1005/2009	Se toman todas las medidas de prevención factibles para prevenir y reducir al mínimo los escapes de hidroclorofluorocarbonos	ATMOSFERA	X			ANUAL	
15	RD 106/2008	Las pilas, acumuladores o baterías usados se gestionan de acuerdo con lo dispuesto en este real decreto.	RESIDUOS	X			6 MESES	
16	L 02/2006 D 127/2006	Se solicita licencia ambiental ante los supuestos de traslado, modificación sustancial o cualquiera de los previstos en la legislación.	AUTORIZACIONES	X				
17	D 266/94 D 193/2001 L 10/2006	Ingreso del canon	AGUAS	X				
18	Ordenanza Vertidos	Se dispone de permiso de vertido a EDAR	AGUAS			X		
19	Ordenanza Vertidos	No se superan los valores límite establecidos por el modelo de ordenanza	AGUAS	X				
20	RD 115	Las actividades de Instalación, Mantenimiento o revisión, incluida la carga y recuperación de refrigerantes fluorados y manipulación de contenedores de gas refrigerante se realizan mediante profesionales o empresas certificadas acorde al presente Decreto	INDUSTRIAL			X		
21	RD 553/2020	Existe un contrato de tratamiento de residuos peligrosos y no peligrosos entre el productor y el gestor con la información mínima de: o Cantidad estimada de residuos que se van a trasladar o Identificación de los residuos y su codificación LER o Periodicidad estimada de los traslados o Cualquier otra información relevante para el tratamiento de los residuos. o Tratamiento al que se someterán los residuos según Ley 22/2011 (Códigos R). o Obligaciones de las partes en relación con la posibilidad de rechazo de los residuos por parte del destinatario.	TRASLADO RESIDUOS	X				
22	RD 553/2020	Se notifican los traslados fuera de la comunidad autónoma	TRASLADO RESIDUOS			X		
23	RD 553/2020	Se notifican los traslados dentro de la comunidad autónoma	TRASLADO RESIDUOS	X				
24	RD 110	Los RAEE generados en oficinas, cocinas, comedores y comercios asimilables a urbanos se gestionan conforme al sistema indicado por el fabricante del aparato eléctrico y/o las indicaciones del municipio en donde se ubica la empresa.	RESIDUOS	X				
25	RD 115	El mantenimiento e instalación de los equipos que contienen gases fluorados (equipos de climatización y extinción de incendios) es realizado por empresas con personal autorizado.	ATMOSFERA	X				
26	RD 115	Los equipos de climatización están identificados por el fabricante y por el personal mantenedor mediante etiquetado.	ATMOSFERA	X				
27	RD 115	Se ha incorporado al contrato de mantenimiento de los equipos las actividades de mantenimiento relacionadas con esta norma.	ATMOSFERA	X				
28	RD 513	Se realiza el mantenimiento anual y trimestral previsto por el real decreto	INDUSTRIAL	X				Revisiones mensuales

PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NETHITS

REVISIONES MÉDICAS

Procedimiento

Revisiones médicas

Ref.: -

Versión: 0

Dpto. de RRHH

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1. DEPARTAMENTOS	129
2. PROCEDIMIENTO	129
3. DOCUMENTOS.....	129
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	129
5. REGISTROS.....	129
6. CONTROLES	129

1. DEPARTAMENTOS

Propietario del proceso: RRHH.

Transversal a todos los departamentos de la empresa.

2. PROCEDIMIENTO

Se define el procedimiento de revisiones médicas de los trabajadores.

1. Se realiza una revisión médica anual para todos los empleados de la empresa, acordando el día con la empresa de prevención de riesgos laborales.
2. Se certificará la asistencia a la revisión mediante la aplicación del servicio de prevención, notificando si cada trabajador es apto o no apto, mediante un documento. Este documento se guarda en la carpeta correspondiente.
3. En caso de la incorporación de un nuevo trabajador, RRHH se pondrá en contacto con la empresa de prevención para establecer un día para efectuar la revisión médica.
4. Se certificará la asistencia a la revisión mediante la aplicación móvil del servicio de prevención, notificando si el trabajador es apto o no apto.

3. DOCUMENTOS

- Ficha médica del trabajador

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Outlook
- Aplicación E-coordina

5. REGISTROS

- Notificación de confirmación de la revisión médica en la aplicación E-coordina.

6. CONTROLES

Revisión de la documentación médica de los trabajadores.



NETHITS

TRATAMIENTO DE BAJAS LABORALES

Procedimiento

Tratamiento de bajas

Ref.: -

Versión: 0

Dpto. de RRHH

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1. DEPARTAMENTOS	133
2. PROCEDIMIENTO	133
3. DOCUMENTOS.....	133
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	133
5. REGISTROS.....	134
6. CONTROLES	134

1. DEPARTAMENTOS

Propietario del proceso: RRHH.

Transversal a todos los departamentos de la empresa

2. PROCEDIMIENTO

Se define el procedimiento para la baja laboral de un trabajador.

1. Cuando un empleado tiene un accidente en el lugar y/o horario de trabajo, RRHH pedirá un parte de asistencia a la MUTUA para que le puedan realizar una revisión médica al trabajador.
2. Con la revisión médica, la MUTUA decidirá si se precisa la baja de la persona o no. La MUTUA enviará el parte médico a RRHH.
3. En caso de ser necesaria la baja, RRHH se pondrá en contacto con la asesoría para el trámite de la baja laboral.
4. Una vez haya acabado el plazo de la baja, si es necesario, el trabajador volverá a una segunda revisión donde el médico de la MUTUA decidirá si la persona puede incorporarse al trabajo o aumenta el tiempo de la baja.
5. En el momento que se le dé el alta al trabajador, este ya puede incorporarse a su puesto de trabajo. La MUTUA enviará el parte de alta a RRHH.
6. RRHH se pondrá en contacto con la asesoría para tramitar el alta del trabajador.
7. RRHH guardará los partes de alta y de baja en su carpeta correspondiente cuando los reciba.

En caso de accidente fuera del lugar y horario de trabajo el proceso es similar, excepto que el empleado acudirá a su hospital habitual, o al más cercano en caso de accidente grave, y el médico que le atiende será el que decida la necesidad o no de la baja.

3. DOCUMENTOS

- Parte médico de baja laboral
- Parte médico de alta laboral

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Outlook

5. REGISTROS

- Correos con la MUTUA y la asesoría.

6. CONTROLES

Revisar la carpeta “MUTUA” y comprobar que todos los documentos son correctos.



TELECOM SOLUTIONS

NETHITS

DOCUMENTOS

BIENVENIDA Y ENTREGA

DE EQUIPOS

Procedimiento

Documentos bienvenida y entrega de equipos

Ref.: -

Versión: 0

Dpto. de RRHH

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1. DEPARTAMENTOS	138
2. PROCEDIMIENTO	138
3. DOCUMENTOS.....	138
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	138
5. REGISTROS.....	138
6. CONTROLES	139

1. DEPARTAMENTOS

Propietario del proceso: RRHH.

Transversal a todos los departamentos de la empresa.

2. PROCEDIMIENTO

Se define el procedimiento de entrega de la documentación de bienvenida y entrega de equipos en la incorporación de un nuevo trabajador.

1. Durante la primera semana de trabajo del nuevo empleado, desde el departamento de RRHH se le entregarán los documentos de bienvenida:
 - a. “DOCUMENTO DE BIENVENIDA”.
 - b. Ficha de información sobre PRL y plan de emergencia y evacuación.
 - c. Alta de usuario.
 - d. Recibís de equipamiento (informático y EPIs).
 - e. Aceptación de política de seguridad de la información.
2. El trabajador tendrá que devolver firmados todos estos documentos.
3. RRHH archivará esta documentación una vez la reciba firmada.

3. DOCUMENTOS

- Documento de bienvenida
- Ficha de información sobre PRL y plan de emergencia y evacuación
- Alta de usuario
- Recibís de equipamiento (informático y EPIs)
- Aceptación de política de seguridad de la información

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Office365
- Outlook

5. REGISTROS

- Mail de bienvenida
- Firma de entrega de la documentación de bienvenida

6. CONTROLES

El control se realizará comprobando que el trabajador envía de vuelta firmados a RRHH todos los archivos facilitados.



TELECOM SOLUTIONS

NETHITS

DOCUMENTACIÓN DE PRL

Proceso

Documentación de PRL

Ref.: -

Versión: 0

Dpto. de RRHH

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1. DEPARTAMENTOS	143
2. PROCEDIMIENTO	143
3. DOCUMENTOS.....	144
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	144
5. REGISTROS.....	144
6. CONTROLES	144

1. DEPARTAMENTOS

Propietario del proceso: RRHH.

Transversal a todos los departamentos de la empresa.

2. PROCEDIMIENTO

En función del contrato que tenga, tendrá que aplicarse un protocolo de entrega de documentación de PRL, plan de formación en PRL y entrega de equipos y EPIS.

Se definen procesos para:

Personal de Oficinas

Instaladores / Recurso preventivo

Directivos

- 1) A la entrada de un nuevo trabajador, la empresa se pondrá en contacto con la asesoría para realizar lo antes posible la formación de “Curso de Seguridad y Salud en el puesto de trabajo”, independientemente del tipo de contrato que tenga.
- 2) Según el perfil del puesto se tendrán que realizar los siguientes cursos:

PUESTO DE TRABAJO	FORMACIÓN A REALIZAR
PERSONAL OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de emergencia. Uso de equipos de extinción de incendios. -Prevención del dolor de espalda en usuarios de PVD. -Seguridad Vial: riesgos en la conducción y/o transporte -Seguridad y Salud en el puesto de trabajo
INSTALADOR Se le entregará un Equipo de Protección Individual junto con su justificante de recepción, que debe ser firmado por la persona que recibe las EPIS.	<ul style="list-style-type: none"> -Curso básico de Primeros Auxilios -Equipos de protección individual -Formación Teórico-Práctica de Espacios Confinados, ATEX y Trabajos en Altura -Prevención de Riesgos en seguridad vial -Prevención de riesgos en trabajos en la vía pública -Prevención en riesgos eléctricos -Riesgos de los trabajos en espacios confinados -Riesgos de trabajos en altura -Seguridad y Salud en el puesto de trabajo
RECURSO PREVENTIVO	<ul style="list-style-type: none"> -Se le nombra formalmente mediante la firma del documento “Recurso Preventivo”

DIRECTIVO Adicionalmente a la formación del personal de oficina, un directivo deberá realizar el siguiente curso:	-Prevención de Riesgos Laborales para personal directivo
--	--

3. DOCUMENTOS

- Certificado de realización de curso

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Outlook

5. REGISTROS

- Mail de confirmación de la realización del curso por parte de la empresa de PRL

6. CONTROLES

Revisiones periódicas para verificar la documentación está actualizada.



TELECOM SOLUTIONS

NETHITS

ADHESIÓN A CENTRO DE TRABAJO DE 3º

Procedimiento

Adhesión a puesto de trabajo de 3º

Ref.: -

Versión: 0

Dpto. de RRHH

Net Hospitality IT Solutions, S.L.



Índice

1. DEPARTAMENTOS	148
2. PROCEDIMIENTO	148
3. DOCUMENTOS.....	148
4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	148
5. REGISTROS.....	148
6. CONTROLES	149

1. DEPARTAMENTOS

Propietario del proceso: RRHH.

Oficina Técnica

2. PROCEDIMIENTO

Se define el procedimiento de adhesión a un centro de trabajo de 3º.

1. La empresa externa notifica la necesidad de incorporación a su centro de trabajo, y envía la información necesaria para realizar el proceso.
2. La anexión al centro de trabajo se realiza mediante un registro telemático desde la sede electrónica de la comunidad autónoma en la que se realice la obra/instalación.
3. La documentación necesaria para este trámite suele ser estándar, aunque a veces se requiere de un Estudio de Seguridad y Salud o un Plan de Seguridad. En tal caso, se elaborará el informe adicional requerido y se adjuntará en el anexo del registro telemático.
4. Una vez se haya aceptado la solicitud, RRHH se guardará el justificante de la solicitud. Se podrán empezar las obras.

3. DOCUMENTOS

- Estudio de Seguridad y Salud
- Plan de Seguridad
- Justificante de la solicitud

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

- Office365
- Sede electrónica de la autonomía pertinente

5. REGISTROS

- Excel “Registro adhesiones a centros de trabajo”

6. CONTROLES

Revisión de la carpeta digital para verificar que la documentación es correcta y está en vigor.



ANEXO IV. REGISTROS.

1. REGISTROS DE OBJETIVOS

	DOCUMENTO		
	PLANIFICACION DE OBJETIVOS DEL SGSI		
	Código	--	Edición

OBJETIVO 1:	Reducir el número de No conformidades (auditorías internas / externas), con un máximo anual de 10, mejorando la comunicación interna entre departamentos y el conocimiento del SGSI entre el personal
Plazo:	Diciembre 2023
Responsable:	RSGI
Indicador(es):	1. N.º de Reclamaciones / NO Conformidades trimestrales.

ACCION ASOCIADA		
Formación y concienciación de la importancia del sistema de gestión, así de la adaptación a la nueva edición de las normas ISO, poniendo a disposición de todos los empleados, el mayor número de recursos para que la comunicación tanto vertical como horizontal, sea lo más fluida posible.		
RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS
RSGS	Diciembre 2023	RSGI. Dirección de la compañía. Formación en nueva edición normativa. Concienciación a todo el personal.

	DOCUMENTO		
	PLANIFICACION DE OBJETIVOS DEL SGSI		
	Código	--	Edición

OBJETIVO 2:	Acciones promocionales y de marketing para afianzar la marca NETHITS en el sector hospitality. Realización de un mínimo de 3 acciones promocionales anuales.
Plazo:	Diciembre 2023
Responsable:	RSGI
Indicador(es):	2. N.º de acciones promocionales anuales.

ACCION ASOCIADA		
Realización de un plan anual comercial y de marketing. Revisión de las acciones realizadas durante el año, así como conferencias, eventos y producción de material de promoción.		
RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS
RSGS	Diciembre 2023	RSGI. Responsable del Dpto. Comercial y Responsable del Dpto. de Marketing, y el personal adscrito a estos departamentos.

	DOCUMENTO		
	PLANIFICACION DE OBJETIVOS DEL SGSI		
Código	--	Edición	0

OBJETIVO 7:	Optimización en el consumo de papel, reduciendo este a menos de 10.000 folios anuales
Plazo:	Diciembre 2023
Responsable:	RMA
Indicador(es):	9. Consumo de papel mensual.

ACCION ASOCIADA		
Impresión por ambas caras, no imprimir si no es necesario, uso activo del mail / intranet interna para comunicaciones. Control del papel consumido mediante los sistemas de impresión corporativos.		
RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS
RMA	Diciembre 2023	RSGI. RMA. Intranet interna.

	DOCUMENTO		
	PLANIFICACION DE OBJETIVOS DEL SGSI		
	Código	--	Edición

OBJETIVO 8:	Reciclado del 100% de equipos electrónicos, por envío a gestor autorizado o por reutilización en instalaciones.
Plazo:	Diciembre 2023
Responsable:	RMA
Indicador(es):	10. Equipos reciclados o reutilizados.

ACCION ASOCIADA		
Revisión de los equipos averiados u obsoletos para darles un destino adecuado: reutilización en instalaciones existentes como repuesto de equipos averiados o sustitución de equipos existentes, así como su retirada definitiva mediante un gestor autorizado. Registro de actuaciones.		
RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS
RMA	Diciembre 2023	RSGI. RMA. Responsable del Dpto. IT y su personal asociado.

	DOCUMENTO		
	PLANIFICACION DE OBJETIVOS DEL SGSI		
	Código	--	Edición

OBJETIVO 9:	Extinción o reducción de los accidentes con baja laboral, siendo igual o inferior a 3 anuales.
Plazo:	Diciembre 2023
Responsable:	RRHH
Indicador(es):	11. Nº de accidentes trimestrales con baja.

ACCION ASOCIADA		
Concienciación al personal. Importancia de la prevención de riesgos laborales. Inversión en equipos de protección colectiva e individual modernos y de calidad. Dotar de recursos a todo el personal para velar por su integridad en las tareas que realizan.		
RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS
RRHH	Diciembre 2023	RSGI. RRHH. Responsable de PRL. Coordinación Servicio de Prevención de Riesgos. Responsable Dpto. Infraestructuras y su personal asociado. Subcontratas.

	DOCUMENTO		
	PLANIFICACION DE OBJETIVOS DEL SGSI		
Código	--	Edición	0

OBJETIVO 11:	Mantener un nivel formativo adecuado del personal de la compañía, tanto a nivel técnico y humano, como en material del sistema de gestión de la calidad y en materia de PRL.
Plazo:	Diciembre 2023
Responsable:	RRHH
Indicador(es):	12. Nº de horas de formación trimestrales totales.

ACCION ASOCIADA		
Dotar de recursos formativos a todo el personal, para el correcto desempeño de su trabajo en las tareas que realizan, tanto a nivel tecnológico como a nivel personal, así como en las políticas y procedimientos de la compañía. Concienciación al personal de la importancia de la prevención de riesgos laborales.		
RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS
RRHH	Diciembre 2023	RSGI. RRHH. Responsable de PRL. Coordinación Servicio de Prevención de Riesgos. Responsables de todos los Departamentos y su personal asociado.

2. REGISTROS DE INDICADORES

2.1. REGISTRO INDICADOR DE RECLAMACIONES

AÑO 2023	Reclamaciones	<i>No conformidades o reclamaciones internas o externas.</i>	
	NO CONFORMIDADES	ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	NO CONFORMIDADES/ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
1º trimestre	0	0,00	
2º trimestre	0	0,00	
3º trimestre	0	0,00	
4º trimestre	0	0,00	

TOTAL	0	0,00
PROMEDIO	0	0,00

2.2. REGISTRO INDICADOR DE ACCIONES DE PROMOCIÓN

AÑO 2023	Acciones promoción	<i>Acciones encaminadas a promoción: ferias y eventos, viajes, etc.</i>	
	ACCIONES	ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	NO CONFORMIDADES/ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
1º trimestre	0	0,00	
2º trimestre	0	0,00	
3º trimestre	0	0,00	
4º trimestre	0	0,00	

TOTAL	0	0,00
PROMEDI	0	0,00

2.3. REGISTRO INDICADOR DE CONSUMO DE PAPEL

AÑO 2023	Consumo papel	<i>Consumo mensual papel por toda la empresa.</i>	
	CONSUMO MENSUAL	ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	RECLAMACIONES/ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
Enero	0	0,00	
Febrero	0	0,00	
Marzo	0	0,00	
Abril	0	0,00	
Mayo	0	0,00	
Junio	0	0,00	
Julio	0	0,00	
Agosto	0	0,00	
Septiembre	0	0,00	
Octubre	0	0,00	
Noviembre	0	0,00	
Diciembre	0	0,00	

TOTAL 0 0,00
PROMEDIO 0 0,00

2.4. REGISTRO INDICADOR DE RECICLADO DE EQUIPOS

AÑO 2023	Reciclado de equipos	<i>Equipos reciclados o equipos reutilizados.</i>	
	EQUIPOS RECICLADOS	ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	NO CONFORMIDADES/ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
1º trimestre	0	0,00	
2º trimestre	0	0,00	
3º trimestre	0	0,00	
4º trimestre	0	0,00	

TOTAL 0 0,00
PROMEDIO 0 0,00

2.5. REGISTRO INDICADOR DE ACCIDENTES CON BAJA

AÑO 2023	No conformidades en inspecciones externas de seguridad	No conformidades en inspecciones realizadas por empresas externas de seguridad	
	ACCIDENTES CON BAJA	ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	NO CONFORMIDADES /ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
1º trimestre	0	0,00	
2º trimestre	0	0,00	
3º trimestre	0	0,00	
4º trimestre	0	0,00	

TOTAL 0 0,00
PROMEDIO 0 0,00

2.6. REGISTRO INDICADOR DE HORAS DE FORMACIÓN

AÑO 2023	Horas Formación	Formación en tecnología y PRL. Suma de horas de formación empleados.	
	HORAS DE FORMACION	Nº TRABAJADORES (MEDIA TRIMESTRE)	HORAS DE FORMACION VS Nº TRABAJADORES
1º trimestre	0	25,00	0,00
2º trimestre	0	25,00	0,00
3º trimestre	0	25,00	0,00
4º trimestre	0	25,00	0,00

TOTAL 0 0,00
PROMEDIO 0 0,00