



CÁMARA NACIONAL DE TURISMO
DE HONDURAS
Una organización privada sin fines de lucro



SICCS

*Sistema Integrado
Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad*

**Sistema Integrado Centroamericano
de sostenibilidad y Calidad SICCS**

Delegación SICCS Honduras
Julio 2019



¡Es calidad!



SICCS - El sello de calidad turística de la MIPYME de la Región Centroamericana

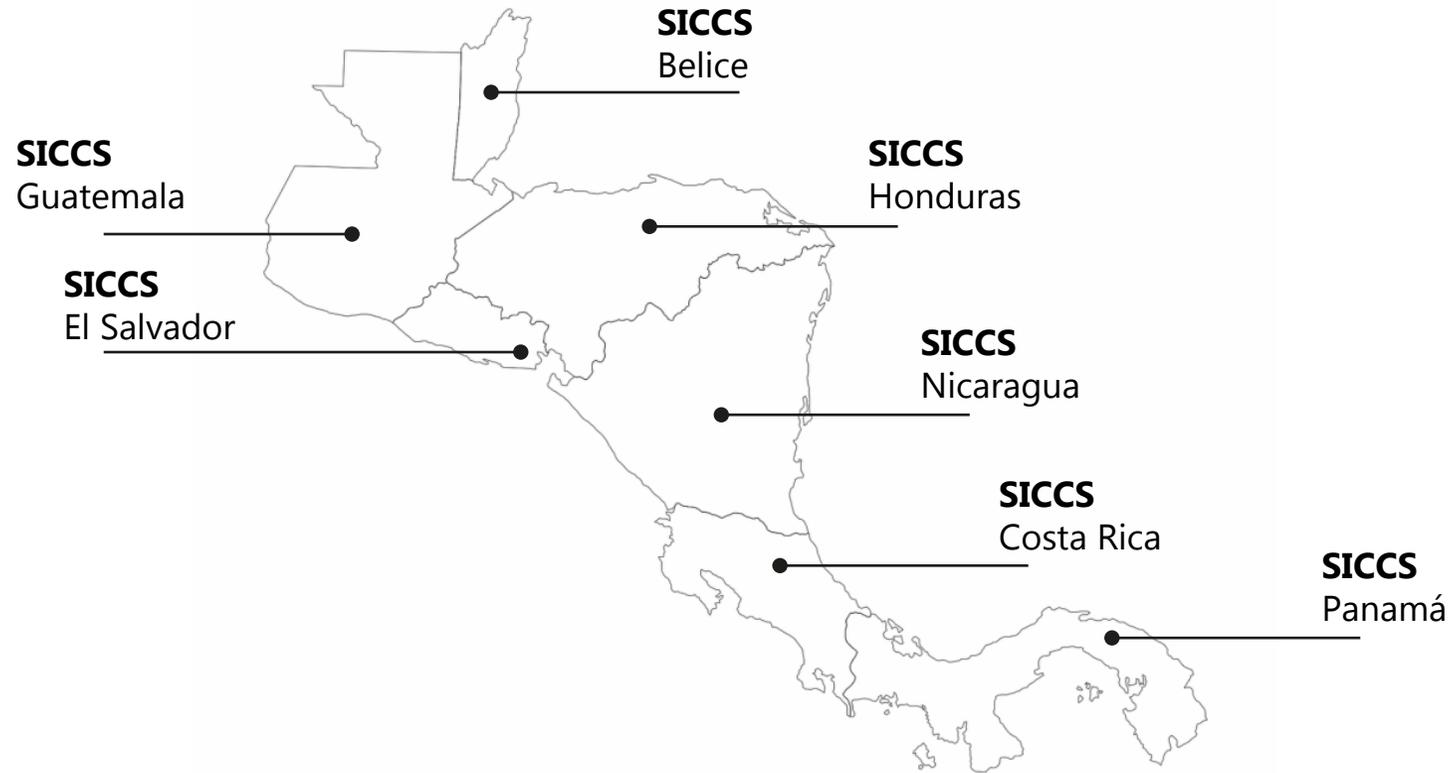


SITCA
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN
TURÍSTICA CENTROAMERICANA

FEDECATUR
Federación de Cámaras de Turismo
de Centro América

SICCS - El sello de calidad turística de la MIPYME de la Región Centroamericana

Estructura regional del SICCS



SITCA, a través de la estructura del SICCS Central, tiene la potestad normalizadora y de desarrollo de los reglamentos y procedimiento básicos. Da soporte a los países en la gestión operativa del sistema y promueve la marca en los mercados internacionales.

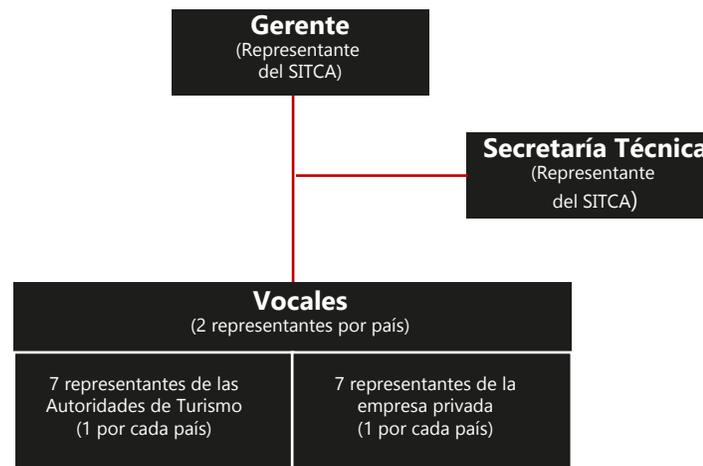
Cada país, a través de las Delegaciones SICCS gestionaría los procesos de implantación y certificación de empresas de acuerdo a los reglamentos y procedimientos SITCA. Promocionan y captan adhesiones para la certificación en su ámbito territorial.

En el entorno del SICCS y en función de las relaciones bilaterales de los países, **se pueden establecer alianza y apoyos directos de Ministerio a Ministerio** para que los países que cuenten con mayores avances puedan gestionar apoyos a otros en la implementación del sistema definido.

SICCS CENTRAL



- El rector del SICCS es el SITCA. El Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) es la máxima autoridad del SICCS, como órgano soberano de gobierno y de decisión de los asuntos que afectan a éste. La presidencia del SICCS, corresponde al ministro que ostente la Presidencia Pro Témptore del Consejo Centroamericano de Turismo.
- El SICCS contará con un Comité Ejecutivo (CE) para su funcionamiento operativo,





¿De dónde venimos? _____

*SICCS es
calidad*



En el año 2006 con el apoyo de la Cooperación Española a través del Fondo España SICA, y mediante el liderazgo de la SITCA, se puso en marcha el Programa de Calidad al Servicio Turístico (PROCAPCA).



Sistema Integrado
Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad



CÁMARA NACIONAL DE TURISMO
DE HONDURAS
Una organización privada sin fines de lucro

Centroamérica



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS

INSTITUTO HONDUREÑO
DE TURISMO
IHT

El programa funcionó tan bien, que en el 2010 se logró el diseño de un "Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística" el cual fue avalado por los expertos del área de Calidad de las Administraciones Nacionales de Turismo (ANT) y representantes de las Cámaras de Turismo, agremiadas a la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica (FEDECATUR).





¿Cuáles fueron los resultados?



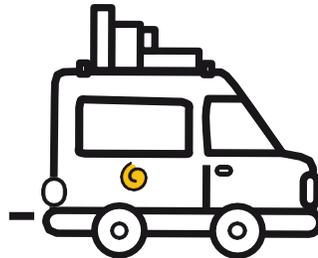
En el 2013 el programa dejó como resultado final la transferencia tecnológica a cada uno de los países involucrados de lo que ahora conocemos como el del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística (SICCS).

¿Dónde trabajamos?

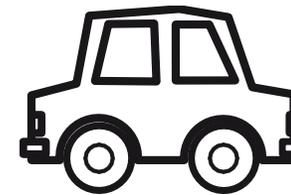
El sello SICCS es un sistema de certificación integral de la calidad turística para los micro, pequeños y medianos empresarios en las áreas de:



Alojamiento



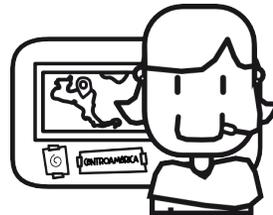
Empresas de transporte



Renta un carro



Restaurante



Operadoras de turismo



Actividades temáticas

¿Cuáles son las ventajas del problema?

1. Accesible
2. Sencillo
3. Flexible
4. Diseñado para las **MIPYME**
5. Proporciona valor agregado y diferenciador a las **MIPYME**



*¿Por qué es importante
el sello SICSS en la MIPYME?*

El SICCS provee orientaciones

Útiles a los empresarios turísticos para planear, ejecutar y controlar para la gestión y prestación de los servicios turísticos, y los guía hacia el alcance de estándares de calidad que son valorados por los turistas, posicionando con ello a la empresa a nivel internacional.





El sello SICCS puede utilizarse en estrategias de mercadeo para mejorar la imagen de la empresa y de su comunidad y, por tanto, puede aumentar la demanda de los servicios, la productividad, y los ingresos.



La calidad del sello SICCS se verifica en 3 ámbitos:

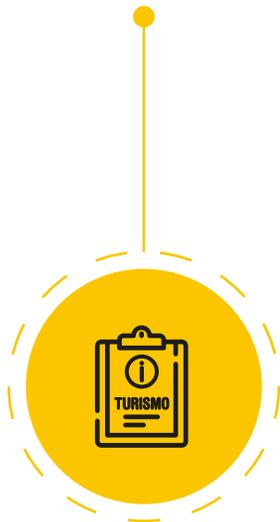
Operativo	Relación con el entorno	Responsabilidad social
<ol style="list-style-type: none">1. Organización y gestión de la calidad2. Gestión de recursos3. Gestión de la seguridad4. Comercialización Gestión de las5. operaciones Control y mejora continua	<p>Gestión medioambiental de infraestructuras, operaciones y actividades</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Interacción con el entorno social local2. Efectos inducidos en la sociedad3. Alineamiento con las políticas regionales de rechazo a la explotación infantil y la prostitución



**Pasos par adquirir el
certificado SICCS**

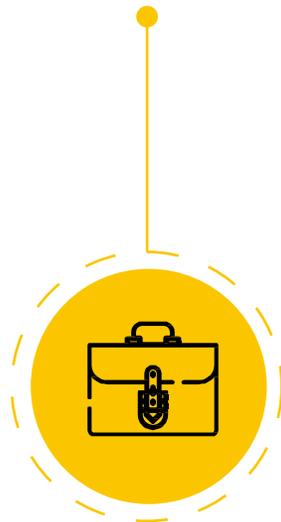
Paso 1

Solicite información en las oficinas de la Autoridad Nacional de Turismo o a la Cámara de Turismo de su respectivo país.



Paso 3

Se realiza el proceso de implantación del sistema con el acompañamiento de un Asesor, este proceso puede durar de 3 a 9 meses.



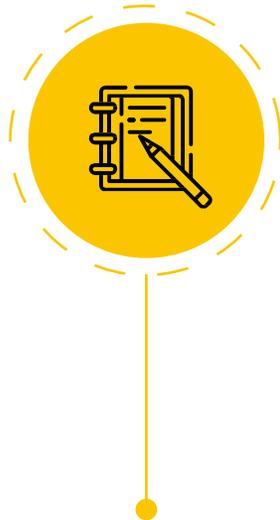
Paso 5

La Delegación SICCS de su país asignará un auditor que realizará una auditoría de evaluación. Este proceso puede durar de 15 días a un mes.



Paso 2

Firme su solicitud y el compromiso de participación.



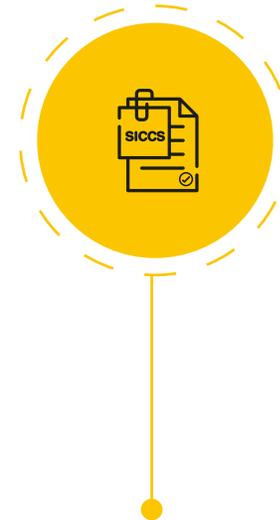
Paso 4

Una vez la empresa se encuentre preparada para la evaluación del sistema, deberá remitir a las instancias nacionales la Solicitud de Adhesión del Sistema.



Paso 6

Una vez entregado el informe de auditoría al Comité Técnico Nacional de Certificación, este podrá decidir.





01. Que la empresa obtenga la certificación



02. Que la empresa no sea apta para certificarse, por lo que se remitirá un plan de mejora que apoye a la empresa a alcanzar a mejorar y optar por el sello en una nueva oportunidad.



03. Del Comité se remitirá un acta y/o dictamen con el resultado del proceso a la oficina del SICCS Central (SITCA, Nicaragua), desde donde se validará la decisión tomada por el Comité Nacional.



07. Aquellas empresas que aprueben se les otorgará un certificado valido por dos años, para hacer uso del Sello SICCS, el cual posee un reconocimiento regional.

Normas SICCS

Los Requerimientos SICCS pueden ser de 2 tipologías:

- **OBLIGATORIOS**

Requerimientos mínimos y que todos los niveles estarán obligados a cumplir.

- **COMPLEMENTARIOS**

Requerimientos cuyo cumplimiento, en un porcentaje determinado, permite acceder a un nivel u otro.

4.5.3.(O) Se respetaran las normas jurídicas nacionales de protección de los colaboradores, que recibirán un salario que nunca será inferior al mínimo establecido por la ley.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se cumple la legislación laboral vigente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

Módulos de implementación

NORMAS SICCS

Modulo 1
(transversal)

Nivel	Cumplimiento
No certificado	No cumple los requisitos obligatorios
Azul	Cumple los requisitos obligatorios
Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios
Verde	Obligatorios + > 86% complementarios

Operaciones de servicios

Modulo 2
(específico)

Nivel	Cumplimiento
No certificado	<30%
Azul	Entre el 31% - 50%
Rojo	Entre el 51% - 80%
Verde	>81%

Operaciones de servicios

Modulo 3
(transversal)

Nivel	Cumplimiento
No certificado	No cumple los requisitos obligatorios
Azul	Cumple los requisitos obligatorios
Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios
Verde	Obligatorios + > 86% complementarios

Gestión medioambiental

Modulo 4
(transversal)

Nivel	Cumplimiento
No certificado	<30%
Azul	Entre el 31% - 50%
Rojo	Entre el 51% - 80%
Verde	>81%

Gestión de la responsabilidad social corporativa

Distintivos SICCS



Distintivo Verde

Es el nivel más alto que certifica SICCS. Certifica la implantación de un sistema de gestión muy sólido en los tres ámbitos a su vez, es el objetivo de las empresas que obtengan el distintivo rojo.



Distintivo Rojo

Es el nivel intermedio que certifica SICCS. Certifica la disponibilidad de un sistema de gestión consolidado. A su vez es el objetivo de las empresas que obtengan el distintivo azul.



Distintivo Verde

Es el nivel inferior del SICCS. Certifica que la empresa dispone de un sistema básico de gestión.

Temas de formación y asesoría

6 - 11 meses

- A las empresas se les formará en los siguientes temas:
- Norma, Autoevaluación y Planificación de la mejora.
- Sistema Documental: Manual de Calidad.
- Sistema de indicadores.
- Procedimientos operativos.
- Sistemas de encuestación, quejas y sugerencias.
- Organización del sistema documental y sistema de registros.
- Mejora Continua: Mantenimiento y Mejora del sistema.
- Directrices para las auditorías.

Sistema documental requerido



*Empresas Certificadas
Honduras*

HOTELES

N°	Nombre de la Empresa	Zona	Nivel de Certificación
1	Isabellas Boutique	San Pedro Sula	Verde
2	Hotel Casa del Árbol	San Pedro Sula	Verde
3	Hotel Villa de Ada	Gracias	Verde
4	Ecologde Guancascos	Gracias	Verde
5	Hotel Los Zorzales	San Pedro Sula	Rojo
6	Casa de los Arcos Boutique	San Pedro Sula	Rojo
7	Hotel Guancascos	Gracias, Lempira	Verde
8	Hotel Posada de Don Juan	Gracias, Lempira	Verde
9	Hotel Vuestra Casa	Siguatepeque	Verde
10	Hotel Ipsa Nah	Gracias, Lempira	Verde
11	Hotel La Carreta	Comayagua	Rojo
12	Park Place Hotel	Siguatepeque	Verde
13	Hotel Posada de Mi Viejo	Comayagua	Verde

RESTAURANTES

N°	Nombre de la Empresa	Zona	Nivel de Certificación
1	Restaurante Amanda´s Restaurant	Tegucigalpa	Verde
2	Restaurante Cesar Mariscos	Tela	Verde
3	Restaurante Isabellas Dine & Wine	San Pedro Sula	Verde
4	Restaurante El Morito	Tegucigalpa	Verde
5	Restaurante Sushi 2 Go	Tegucigalpa	Rojo
6	Restaurante Del Árbol café y Buffet	San Pedro Sula	Verde
7	Restaurante Las Ruinas	Copán Ruinas	Rojo
8	Restaurante Las Tejas	Valle de Ángeles	Verde
9	Restaurante Kaldi´s Koffee	Santa Rosa de Copán	Verde
10	Restaurante La Placita D´Susy	Santa Lucia	Verde
11	Restaurante Lenca Maya	Santa Rosa de Copán	Verde
12	Restaurante La Villa de Ada	Gracias, Lempira	Verde
13	Restaurante Guancascos	Gracias, Lempira	Verde
14	Restaurante Kandil Kafé	Gracias, Lempira	Verde

*Empresas en proceso
de renovación
Honduras*

N°	Nombre de la Empresa	Zona	Nivel de Certificación
1	Pollo Supremo	Tegucigalpa	Azul
2	La Tasca Lenca	Gracias, Lempira	Verde
3	Restaurante Itzama	La Ceiba	Rojo
4	Luces del Norte	Tela	Azul
5	La Tasca de Manolo	Valle de Ángeles	Rojo
6	Restaurante La Florida	Valle de Ángeles	Verde
7	Restaurante La Palapa	La Ceiba	Azul
8	Minister Business Hotel	Tegucigalpa	Verde
9	Apart Hotel Guijarros	Tegucigalpa	Verde
10	Hotel Marina Copan	Copan Ruinas	Verde
11	Hotel Casa Rosada	Copan Ruinas	Verde
12	Hotel Casa del Árbol Galerías	San Pedro Sula	Verde
13	Cafetos	La Ceiba	Verde
14	Restaurante Las Brasas Steak	Santa Rosa de Copán	Azul

¡Gracias por su Atención!