



# Procedimiento Zero

Departamento de Control Interno

Enero, 2025

## INDICE

1)	INTRODUCCIÓN: OBJETO Y SCOPE .....	3
2)	CONTROL DE VERSIONES Y APROBACIÓN.....	3
3)	ESTRUCTURA Y CONTENIDO MÍNIMO DEL PROCEDIMIENTO.....	3
3.1)	Portada .....	3
3.2)	Indice .....	4
3.3)	Introducción: objeto y scope .....	4
3.4)	Control de versiones y aprobación.....	4
3.5)	Contenido (Descripción del procedimiento) .....	5
3.6)	Documentos relacionados.....	6
4)	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	6

## 1) INTRODUCCIÓN: OBJETO Y SCOPE

El presente documento ha sido elaborado con la finalidad de definir la estructura, los criterios básicos y el contenido mínimo que deben contener los procedimientos formalizados en el Grupo Minor Hotels Europe and Americas (en adelante, el Grupo), así como los requisitos de aprobación, publicación y revisión de estos.

## 2) CONTROL DE VERSIONES Y APROBACIÓN

**Process:****Subprocess:****Process Owner:** Internal Control Department    **Process Leader:** Organization Department

Author	Almudena Navarrete Moratilla
Date	July, 2024
Last modification date	July, 2024
Document version	v1

Minor Approvals			
Name	Function	Date	Comments
Manager Internal Control	Process Owner	July, 2024	
Manager Organization	Process Leader	July, 2024	
VP Internal Control	Internal Control	July, 2024	
VP Organization	Organization	July, 2024	

Modification History			
Document Version	Date	Modified by	Comments
v1	July, 2024	Almudena Navarrete Moratilla	

## 3) ESTRUCTURA Y CONTENIDO MÍNIMO DEL PROCEDIMIENTO

La estructura que debe seguir y el contenido mínimo que debe de incluir cada procedimiento aprobado dentro del Grupo será:

### 3.1) Portada

La portada ha de contener el nombre del procedimiento, el departamento responsable, la fecha de publicación y el código identificativo del procedimiento.

### 3.2) Índice

Tabla resumen con los diferentes puntos tratados en el documento.

### 3.3) Introducción: objeto y scope

Detalle de la finalidad del procedimiento y alcance del mismo.

### 3.4) Control de versiones y aprobación

Para este apartado se podrá utilizar la plantilla de “Business Processes Templates\_Process” (la última versión y los documentos relacionados se encuentran en la sección de “Business Processes” de *NH Digital Knowledge Workplace* añadir enlace):

MINOR HOTELS		ANANTARA	AVANI	COLBERT	OAKS	TIVOLI	nh Collection	nhow	nh	TIVOLI	Business Processes - Operations			
Process:														
Subprocess:														
Process Owner:				Process Leader:										
Author				Date				Last modification date				Document version		
Minor Approvals														
Name	Function	Date	Comments											
	Process Owner													
	Process Leader													
Modification History														
Document Version	Date	Modified by	Comments											
Borrador														

Por tanto, todos los procedimientos publicados deben incluir los siguientes campos:

- **Process owner y process leader:** en el documento ha de quedar reflejado los departamentos responsables de que el procedimiento se encuentre actualizado.
- **Aprobadores de la versión actual:** cada versión ha de reflejar la fecha y la persona que ha aprobado el procedimiento. Como mínimo, lo ha de aprobar:
  - o Los responsables del procedimiento (process owner y process leader)
  - o Departamento Control Interno
  - o Business processes (departamento de Organización)
- **Historial de versiones:** este apartado refleja las fechas en las que han sido aprobadas las modificaciones posteriores del procedimiento realizadas durante las revisiones tras su aprobación en Comité (o en el órgano responsable).

Es importante establecer un sistema de seguimiento, actualización y revisión del procedimiento para poder realizar ajustes y mejoras en caso de ser necesario. Esto puede incluir la definición de indicadores de seguimiento, la elaboración de informes periódicos y la realización de auditorías o revisiones periódicas.

Como mínimo, de manera anual, se deberá realizar una revisión de los procedimientos publicados para asegurar que siguen vigentes y actualizados. Este proceso se iniciará con el departamento de Business Processes que será quien comparta con los responsables de cada procedimiento la documentación publicada. Los responsables del procedimiento son los encargados de revisar los documentos e incluir cualquier modificación que fuera necesaria.

Una vez actualizados, deberán pasar por el proceso de aprobación correspondiente, incluyendo el envío al departamento de Control Interno para que revise que el procedimiento se encuentra alineado con la matriz de riesgos y controles. Finalmente, el departamento de Business Processes los publicará en la intranet corporativa y serán comunicados a todo el Grupo (incluido Auditoría Interna).

Es importante establecer un plan de comunicación para informar a los participantes y a las partes interesadas sobre el proceso y su implementación. Esto puede incluir la definición de canales de comunicación, la elaboración de materiales informativos y la realización de sesiones de capacitación o sensibilización. Será responsabilidad del departamento responsable la preparación de los materiales y la organización de las sesiones formativas en caso de que fueran necesarias.



### 3.5) Contenido (Descripción del procedimiento)

En primer lugar, es necesario determinar quiénes serán los responsables de llevar a cabo el proceso y supervisar su correcta implementación. Esto puede incluir la designación de un responsable o equipo encargado de la gestión del proceso, así como la definición de las responsabilidades y funciones de cada uno de los participantes o áreas implicadas (listado de áreas departamentos que forman parte del procedimiento documentado).

En segundo lugar, se deben explicar los pasos a seguir para llevar a cabo el proceso, así como los recursos disponibles, las instrucciones generales para su correcta

implementación, las restricciones del proceso y los controles internos definidos para mitigar los principales riesgos del proceso.

Esto puede incluir la definición de procedimientos, la identificación de herramientas y recursos necesarios y la elaboración de guías o manuales de procedimiento. Si se considera necesario se incluirán ejemplos ilustrativos y/o flujogramas, pudiendo utilizar la plantilla de “Business Processes Templates\_Process” (la última versión y los documentos relacionados se encuentran en la sección de “Business Processes” de *NH Digital Knowledge Workplace* añadir enlace):

Shape	Name	Description
	Task	Represents a manual activity of the process.
	Automatic Task	Represents an automatic activity of the process.
	Flow direction	Input or output of the task or decision.
	Internal Audit Control	Controls defined by NH Internal Audit
	Systems	Applicatio or Tool.
	Start/End	Indicates the beginning or the end of a process.
	Manual Process	Manual Business process composed of tasks, decisions, flow directions, documents and it is originated after one task and it generates two or another decision.
	Decision point	It is a physical or electronic file used as input or output of a task.
	Report or document	It is a physical or electronic file used as input or output of a task.
	Notifications	External/Internal Notifications.

### 3.6) Documentos relacionados

Listado de documentos y ficheros directamente relacionados con el procedimiento.

Document or template	Responsible	File period
Nombre del documento	Departamento responsable	Última fecha de publicación

## 4) DOCUMENTOS RELACIONADOS

Document or template	Responsible	File period
Business_Processes_Templates_PROCESS	Operations	2024