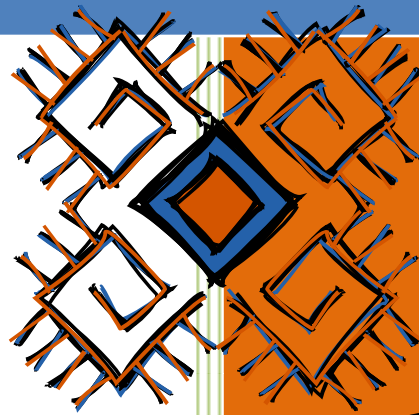


2013

Comunicación del Progreso
CoP



Tierra y Cielo

HOTEL

San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.
Febrero 28 del 2014.

Al Señor
Ban Ki-moon
Secretario General
Naciones Unidas

Comunicación de Progreso (COP) 2013

En cumplimiento del requisito explícito de informar sobre el desarrollo de actividades de nuestra empresa, tenemos el agrado de dirigimos a Usted a fin de adjuntar la Comunicación de Progreso de las conductas y acciones del Hotel y Restaurante Tierra y Cielo en correspondencia con a los diez principios establecidos en materia de: Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Con estas conductas y acciones reiteramos nuestro compromiso con los principios del pacto mundial y estamos convencidos que nuestros esfuerzos están orientados en la dirección correcta con nuestros socios, colaboradores, proveedores, clientes y entidades gubernamentales.

Esperamos ser factor de cambio en nuestra comunidad, con las organizaciones, organismos e individuos quienes forman parte de nuestra cadena productiva para incentivar su alineación y compromiso con los principios del pacto mundial y promover la sostenibilidad en el estado de Chiapas.

Atentamente,



MARTA ZEPEDA T

Lic. Marta Olivia Zepeda Trujillo
Chef Propietaria

Índice

Página

Perfil de organización.....	5
Misión, Visión y Filosofía	8
Servicios.....	9
Situación actual de la empresa	9
Premios Nacionales	10
Distintivos de Calidad	11
Organigrama	12
Plan Estratégico.....	15
Desarrollo de la estrategia	16
Directrices.....	18
Identificación de recursos y capacidades clave.....	20
Prioridades estrategias.....	22
Derechos Humanos.....	23
Compromiso.....	23
Prácticas.....	23
Identificación de Recursos y capacidades clave.....	24
Acciones.....	25
Resultados.....	28
Aumento de proveedores locales.....	28
Premio Nacional de Calidad.....	30
Promoción y Difusión	31
Difusión con nuestros clientes.....	33
Sistema de Medición de la Satisfacción.....	36

Sistema de medición de la satisfacción.....	36
Resultados de encuestas.....	38
Promoción de ventas.....	40
TRABAJO.....	41
Acciones.....	41
Resultados	43
MEDIO AMBIENTE.....	45
Compromiso.....	45
Resultados	46
Indicadores de Sustentabilidad Empresarial.....	46
Practicas de GAE.....	48
<i>Uso responsable de la energía</i>	49
<i>Manejo de residuos</i>	50
<i>Manejo del agua y aguas residuales</i>	51
<i>Compras responsables</i>	51
<i>Comunicación interna y externa</i>	52
<i>Practicas de oficina verdes</i>	53
ANTICORRUPCIÓN	56
Compromiso	56
Acciones.....	56
Resultados.....	58
OCV	58
OMD.....	62
Educación ambiental.....	63
Donativos.....	64
Conclusiones.....	65

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CONCEPTO:

HOTEL BOUTIQUE Y RESTAURANTE DE ALTA COCINA REGIONAL Y DE AUTOR DE CHIAPAS.

Tierra y Cielo es un hotel boutique de 12 habitaciones y un restaurante de Alta Cocina Regional y de Autor de Chiapas ubicado en una casona del Centro Histórico de San Cristóbal de Las Casas. Surge como el proyecto de Tesis de la Chef Marta Zepeda con la finalidad de rescatar y promover la cocina de Chiapas, ofreciendo estándares de clase mundial y un servicio personalizado.

ANTECEDENTES:

Tierra y Cielo abrió sus puertas en enero de 2007, pero nuestra historia se remonta años atrás, cuando Marta Zepeda estudiaba la licenciatura en Hotelería en el Centro de Estudios Superiores de San Ángel (CESSA UNIVERSIDAD). Amante de la buena cocina, la hospitalidad y el confort, decidió que su proyecto de tesis fuese algo más que un trabajo académico e involucró a su familia en el proyecto de crear en San Cristóbal un exclusivo hotel de 12 habitaciones y un restaurante de Cocina Internacional, que se caracterizara por el toque regional en platillos novedosos y saludables, donde la calidad y el servicio serían el sello distintivo.

Contagiados por su entusiasmo decidieron adquirir la “casa de la avenida Juárez”, una propiedad de estilo neoclásico donde la familia había vivido algunos años y que anteriormente había sido la casa de los abuelos. Carlos, el segundo de los hermanos, se encargó de la restauración y remodelación, creando un ambiente en el que se combina una arquitectura de vanguardia con el sabor tradicional de San Cristóbal.

Un bordado textil de los Altos de Chiapas que simboliza el cielo y la tierra da nombre a nuestra empresa. Los colores del logotipo hacen referencia al paisaje de San Cristóbal; el rojo, en tono oscuro y anaranjado, recuerda el color de la tierra donde escribimos nuestra historia; el azul, el color del horizonte que nos invita a trascender.

En noviembre de 2008, en el 50 aniversario de la CANIRAC, recibimos del Presidente de la República Felipe Calderón, el Premio al Mérito Empresarial Restaurantero “José Peza Fragoso” de Comida Regional. Es merecedor de este reconocimiento nacional

quien hace suya la misión de enriquecer la industria turística manteniendo viva la cultura gastronómica de México y se da a la noble tarea de promover nuestras comidas típicas en el mundo.

Este reconocimiento la hace cambiar su propuesta culinaria por un restaurante de “Alta Cocina Regional y de Autor de Chiapas”. El Resultado ha sido tan favorable que ahora la ciudad cuenta con al menos 12 restaurantes de Cocina Chiapaneca.

A sólo cinco años de su apertura, el restaurante Tierra y Cielo cuenta con el “Distintivo H”, el “Distintivo M” y la certificación del Club de Calidad “Tesoros de México”, siendo el primer restaurante certificado en Chiapas; y el Hotel, cuenta con el Sello Distintivo “México Chiapas Original” y desarrolla el programa de conciencia ambiental para la gestión empresarial CAMBIO y como parte de este compromiso se adhiere a “The global compact” en Febrero 2012.

Las acciones generadas a través de este programa y la nueva misión de la empresa logran nuestro segundo reconocimiento nacional por Buenas Prácticas Sustentables en Septiembre de 2012.

Tierra y Cielo es un proyecto familiar, fruto de ilusiones, cariño y esfuerzo, que busca crear experiencias únicas a nuestros visitantes, a través de un concepto de Hotel Boutique Gastronómico Sostenible y Restaurante de Alta Cocina Regional y de Autor que promueva la Magia de Chiapas.

NATURALEZA DE LA EMPRESA

La empresa está constituida bajo la razón social de Hoteles Tierra y Cielo, S.A. de C.V., HTC020725EE5.

Tiene su domicilio fiscal en Av. Benito Juárez 1, Centro, Esquina José Felipe Flores, C.P. 29200 a unos metros del Andador Turístico Guadalupano, una de las principales calles de la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.





SIGNIFICADO DEL LOGOTIPO



El logotipo es un bordado textil de los Altos de Chiapas que simboliza el cielo y la tierra. Los colores del logotipo hacen referencia al paisaje de San Cristóbal; el rojo, en tono oscuro y anaranjado, recuerda el color de la tierra donde escribimos nuestra historia; el azul, el color del horizonte que nos invita a trascender.



MISIÓN, VISIÓN Y FILOSOFÍA

MISIÓN: Nuestra razón de ser

Brindar experiencias únicas e inolvidables para promover la magia y contribuir al desarrollo sostenible de Chiapas con un servicio de calidad mundial en nuestro concepto de hotel boutique gastronómico de alta cocina regional y de autor.

VISIÓN 2023: Lo que aspiramos y nos motiva a ser mejores

Consolidar de forma profesional, productiva y rentable un grupo empresarial turístico cuya vinculación e integración con los diversos sectores públicos y privados permitan posicionar la marca turística Chiapas a nivel mundial.

FILOSOFÍA: En lo que creemos y procuramos vivir día con día

Conformar un equipo de alto rendimiento, basado en el talento, compromiso, capacitación, crecimiento y desarrollo de nuestro Capital Humano teniendo como principios rectores la higiene, el servicio, la calidad, el orden, el trabajo en equipo y un profundo amor a Chiapas y a México.



SERVICIOS

En Tierra y Cielo dividimos los servicios que brinda el hotel y el restaurante, y los que complementan las dos áreas.

Servicios del Hotel	Servicios del Restaurante	Servicios Complementarios
<ul style="list-style-type: none">• 6 habitaciones Dobles• 4 habitaciones King• 2 habitaciones Estándar• Ama de llaves• Cajas de Seguridad• Concierge• Custodia de equipaje• Servicio de Botones• Cuna	<ul style="list-style-type: none">• Restaurante de Alta Cocina Regional y de Autor• Menú Degustación• Terraza a patio abierto• Salón Privado• Servicio a cuartos• Refrigerio gourmet• Clases de cocina	<ul style="list-style-type: none">• Internet inalámbrico• Estacionamiento• Doctor• Emergencias• Flores• Lavandería y tintorería• Niñera• Traslados y taxis• Tours• Paquetería y mensajería

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Somos un hotel líder en San Cristóbal ya que contamos con 6 Distintivos de Calidad y 2 Premios Nacionales y nuestro Restaurante es emblema de Chiapas por la propuesta culinaria de la Chef Marta Zepeda. En Tierra y Cielo nos esforzamos por hacer de la cocina chiapaneca un producto gastronómico turístico que busca la sustentabilidad y el comercio justo a través del apoyo a productores locales y artesanales.

Este año decidimos participar en el Premio Nacional de Calidad para seguir con nuestros lineamientos de mejora continua, profesionalización y sustentabilidad.

PREMIOS NACIONALES

- Premio al Mérito Empresarial Restaurantero 2008

El 27 de Noviembre de 2008, en el marco de su 50 aniversario, la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) entregó, por medio del entonces Presidente de la República Felipe Calderón Hinojosa, el Premio al Mérito Empresarial Restaurantero "José Peza Fragoso" de Cocina Regional a Marta Zepeda Trujillo, Chef propietario del Restaurante Tierra y Cielo.

Es merecedor del reconocimiento de todos los restauranteros del país quien, al igual que José Peza Fragoso, hace suya la misión de enriquecer la industria turística manteniendo viva la cultura gastronómica de México y se da a la noble tarea de promover nuestras comidas típicas en el mundo.



- Premio en Buenas Prácticas Sustentables 2012

Durante la celebración del Premio al Merito Empresarial Restaurantero, Unilever Food Solutions y CANIRAC entregaron al Hotel y Restaurante Tierra y Cielo un reconocimiento por Buenas Prácticas Sustentables en los siguientes aspectos de la cadena de valor: Compras, Recepción, Almacenes, Cocina, Servicio, Área de Lavado y Basura.

DISTINTIVOS DE CALIDAD



Es un programa Nacional de Manejo Higiénico de Alimentos que tiene la finalidad de disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos en turistas nacionales y extranjeros, y de mejorar la imagen de México a nivel mundial.

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9231_distintivo_h



Es un Sistema de Gestión para mejorar la calidad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas.

Su objetivo es el orden y la limpieza del lugar de trabajo.

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM



Se trata de un club de calidad casi exclusivo para los independientes. Son hoteles con menos de 80 cuartos que operan en edificios antiguos y restaurantes que ofrecen alta cocina mexicana.

www.tesorosdemexico.com.mx



El sello distintivo Chiapas México Original brinda valor agregado a los productos y hoteles, fortaleciendo su competitividad en los diferentes mercados ya que es garantía de origen, calidad y procesos de servicio.

www.chiapasoriginal.com.mx



Organización que promueve la integración de una conciencia ambiental en la cultura organizacional de las empresas, orientando en la toma de decisiones que faciliten soluciones concretas para la operación y procesos responsables en el entorno de los negocios.

<http://www.cambioambientalempresarial.org/programas/>



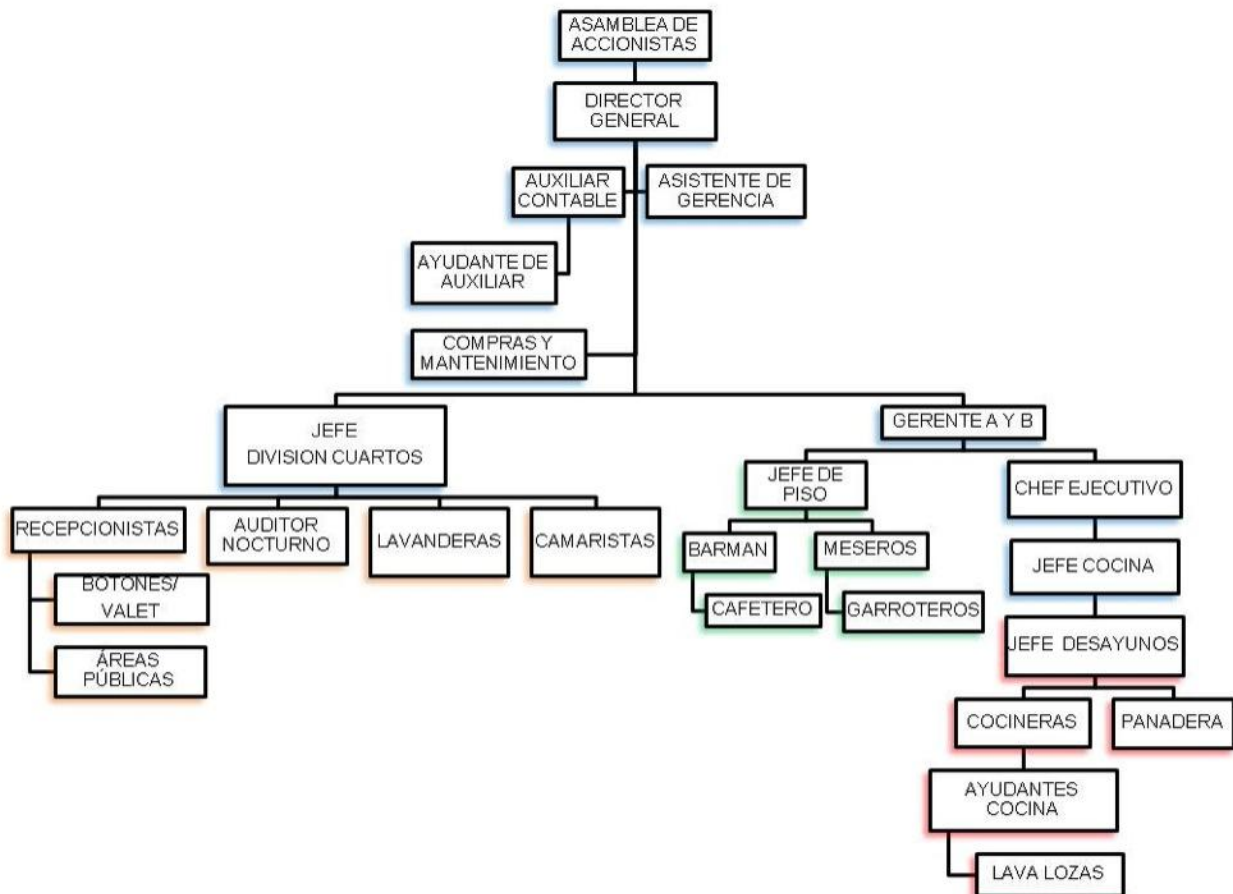
Programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica que tiene como objetivo apoyar a los Micro, Pequeños y Medianos empresarios turísticos.

<http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/capacitacion/punto-limpio>

ORGANIGRAMA

Nuestra estructura contempla la selección del mejor talento humano para propiciar y mantener un clima laboral de respeto, cordialidad y profesionalismo en todos los ámbitos de interacción. Además, brinda las mismas oportunidades de desarrollo sin distinción de ninguna naturaleza a los colaboradores o aspirantes a trabajar en esta empresa.

La gestión de nuestro personal humano es uno de los pilares y claves de éxito de nuestra organización. Facilitamos las herramientas y estrategias necesarias de comunicación en beneficio de un mejor servicio personalizado para que nuestro personal se sienta identificado con el Hotel y con los huéspedes.



ORGANIZACIÓN

La estructura organizacional de la empresa se conforma de 28 a 34 personas y se divide en 4 Unidades Gerenciales Básicas en las áreas de Gerencia, Alimentos y Bebidas, División Cuartos y Servicio. La organización realiza juntas semanales para dar seguimiento a los programas de calidad y objetivos de la empresa y mensualmente informa a las áreas el avance que tuvieron para lograr la efectividad de sus metas.

La estructura se divide en los siguientes niveles:

- Asamblea de Accionistas

Hoteles Tierra y Cielo es una sociedad anónima de capital variable. Se constituyó en julio de 2002 teniendo como objeto la prestación de servicios turísticos en general, tales como hospedaje, venta de alimentos y bebidas, transportación, agencia de viajes, asesoría y capacitación, banquetes, espectáculos y demás servicios relacionados con el ramo.

El accionista mayoritario es Marta Lilia Trujillo con el 60% de las acciones, tiene cuatro co-propietarios que poseen el 10% de las acciones cada uno: Marta Zepeda Trujillo, Francisco Zepeda Trujillo, Carlos Zepeda Trujillo y Fernando Zepeda Trujillo. Todos son participantes activos en la toma de decisiones.

- Dirección General

La Chef Marta Zepeda dirige la organización. Estudió la Licenciatura en Administración Hotelera en el Centro de Estudios Superiores de San Ángel (CESSA). Cuenta con la Certificación en Alta Dirección Estratégica de Alimentos y Bebidas por el Centro Empresarial Gastronómico Hotelero (CEGAHO) y el Diplomado Ejecutivo en Habilidades Gerenciales del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Comprometida con el bienestar social y la participación ciudadana, es socia fundadora de la COPARMEX y de la Asociación de Hoteles en San Cristóbal de Las Casas. Actualmente, participa con AMMJE, CANIRAC y es integrante del Consejo Consultivo Gastronómico de Chiapas.

- Comité de Operaciones

Está integrado por un encargado de cada área del hotel: Gerencia de Alimentos y Bebidas, Jefe de Compras, Contador, Jefe de Cocina, Jefe de División Cuartos.

- Jefes de área

Jefe de desayunos, Jefe de piso, Auditor Nocturno.

- Personal Operativo

Recepcionistas, meseros, garroteros, cocineros, ayudantes de cocina, botones, camaristas y lavandería.

Determinación de puestos

Contamos con un manual organizacional que tiene por objeto ordenar, regular y coordinar las operaciones que se realizan en la Empresa y la conducta del personal que labora en ella para lograr un ambiente de trabajo armonioso, agradable y orientado a una cultura de servicio con calidad y sustentabilidad.

El manual describe las actividades que debe elaborar cada puesto de trabajo al inicio, durante y al final del turno. Especifica los indicadores que se medirán y marca las funciones del Programa CAMBIO¹ para garantizar el cumplimiento del programa de sustentabilidad de la empresa.

Nuestros procesos de inducción y de seguimiento aseguran que el personal desempeñe las tareas y comunique nuestra filosofía de trabajo. Semanalmente se analizan estos indicadores y se realizan las correcciones y los ajustes que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de objetivos.

Asimismo, para promover el desarrollo y entusiasmo de los colaboradores, contamos con viajes incentivos (Cañón del Sumidero, Zoologico Miguel Álvarez del Toro, Chiapa de Corzo) y de capacitación (Festival Millesimè, Festival Morelia en Bocal, entre otros).

¹Programa Ambiental



PLAN ESTRATÉGICO

Tendencias

Hemos identificado las siguientes tendencias que afectan a nuestra empresa:

a) Positivas

- San Cristóbal de Las Casas se ha convertido en el destino turístico más importante del Estado de Chiapas.
- Es considerado Pueblo Mágico por la Secretaria de Turismo.
- El Gobierno Estatal se ha comprometido con el sector turístico brindando apoyo principalmente a la infraestructura turística que generó el desarrollo de un segundo corredor peatonal, restauración de fachadas tradicionales y la ampliación de banquetas del primer cuadro del Centro Histórico.
- En 2010 se realizó el evento internacional CUMBRE MUNDIAL TURISMO DE AVENTURA con presencia de más de 54 países dando como resultado una gran promoción al destino.
- Se nota un creciente interés de inversión turística y evolución de la oferta hotelera y restaurantera en la plaza.
- La cocina mexicana tradicional en sus diversas interpretaciones se ha convertido en una tendencia nacional con el reconocimiento internacional como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la Unesco.
- La Alta Cocina Mexicana y de Autor ha tenido un posicionamiento importante principalmente en los segmentos de mercado con poder adquisitivo alto.
- La presencia de un Chef con reconocimiento nacional e internacional es ya demandado en restaurantes de buen nivel.

b) Negativas

- Inestabilidad política por cierre de carreteras y falta de seguimiento institucional a programas de turismo de gobiernos anteriores.
- Incremento de hoteles denominados “boutique” sin distintivos de calidad o marcas Premium como “Tesoros de México” que están cobrando altas tarifas decepcionando a los turistas y visitantes cuyas expectativas de demanda costo-beneficio son altas.
- Falta de fortaleza y acciones concretas de las asociaciones de hoteles, restaurantes y agencias de viajes locales.
- Incremento de establecimientos de alimentos y bebidas sin distintivos de manejo higiénico de alimentos o calidad que consecuentemente dañan al destino.

- Falta de instituciones educativas especializadas en educación y capacitación turística por lo que el nivel de los servicios y capacidades de los colaboradores de la plaza en general son muy limitadas.

Desarrollo de la Estrategia

Para el éxito de nuestro negocio necesitamos fomentar y reunir las siguientes cualidades para un desarrollo sostenible:

- Fortalecimiento de nuestro concepto.
- Ambiente amistoso y deseable.
- Instalaciones de carácter valioso y satisfactorio.
- Económicamente viable y equitativo.

Nueva Misión, Visión y Filosofía

Tierra y Cielo evolucionó y, a finales del año 2011, modificamos su misión, visión y filosofía. Actualmente, nuestra estrategia define el camino que habremos de seguir hasta el año 2023 y nuestros colaboradores, clientes, proveedores y accionistas deberán seguir estas líneas de acción.



MISIÓN 2008: Creamos experiencias únicas a nuestros visitantes, a través de un hotel boutique y un restaurante de cocina mexicana que promueve la magia de Chiapas.

- **MISIÓN 2011**
- Brindar experiencias únicas e inolvidables para promover la magia y contribuir al desarrollo sostenible de Chiapas, con un servicio de calidad mundial en nuestro concepto de hotel boutique gastronómico de alta cocina regional y de autor.

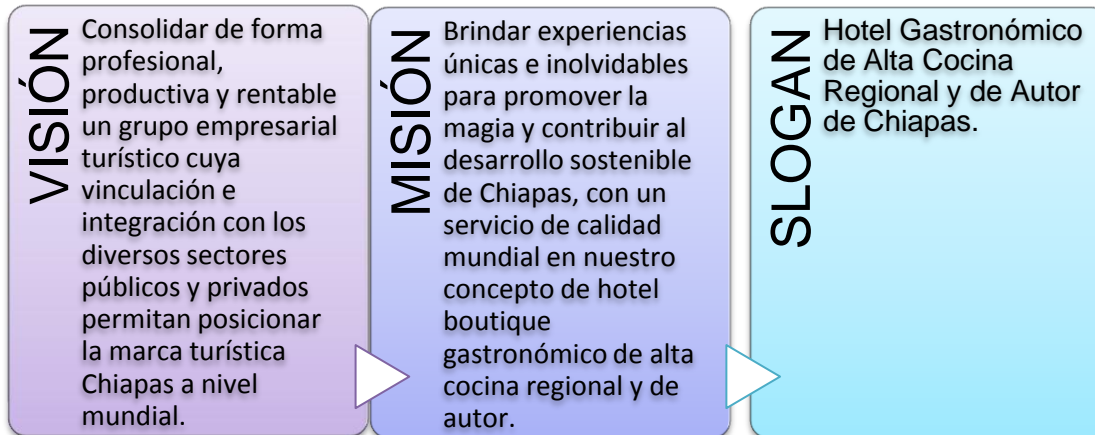
VISIÓN 2007- 2012: Ser un grupo empresarial distinguido nacional e internacionalmente en el sector turístico por la rentabilidad de sus negocios y su influencia en la promoción de Chiapas.

- **VISIÓN 2012- 2023**
- Consolidar de forma profesional, productiva y rentable un grupo empresarial turístico cuya vinculación e integración con los diversos sectores públicos y privados permitan posicionar la marca turística Chiapas a nivel mundial.

FILOSOFÍA: Trabajar en base a los siguientes valores: higiene, calidad, orden, trabajo en equipo y amor a Chiapas.

- **NUEVA FILOSOFÍA**
- Conformar un equipo de alto rendimiento, basado en el talento, compromiso, capacitación, crecimiento y desarrollo de nuestro Capital Humano, teniendo como principios rectores la higiene, el servicio, la calidad, el orden, el trabajo en equipo y un profundo amor a Chiapas y a México.

También creamos el slogan que define nuestro con concepto:



Directrices

Nuestras directrices se han considerado para establecer la satisfacción a las necesidades de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y proveedores.

- Posicionar el Restaurante como destino gastronómico de Chiapas.
- Evolucionar la marca y el slogan.
 - Chef Marta Zepeda.
- Generar un concepto integral con el Hotel Gastronómico.
 - Mejorar instalaciones de habitaciones.
 - Decorar las habitaciones con concepto gastronómico y sostenible.
- Desarrollar Programas de Sostenibilidad.
 - Consumir a productores locales.
 - Beneficiar a algún grupo social marginado.
- Rediseñar toda la imagen corporativa, teniendo elementos representativos en la mercadotecnia del restaurante (tradicción, ingredientes, técnica, calidad, manejo higiénico, nutrición y Chef).
- Separar la comunicación del Hotel- Restaurante.
 - Campaña de mercadotecnia para el posicionamiento local, pues somos más conocidos en otros Estados de la República que en Chiapas.
- Promover nuestro Estado en los principales foros a nivel Nacional e Internacional.



Identificación de Recursos y Capacidades Clave:



En 2012 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que surgió como una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acogieran, como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Satisfactores

- Ofrecemos la historia de nuestros productos y los sabores de la región.
- Técnicas y productos con presentación actual que se ven con un sentido de pertenencia a la comunidad del Estado promoviendo a proveedores regionales y generando fuentes de trabajo para la comunidad.
- Servicio sustentado en el conocimiento del producto, en un servicio personalizado, atento y presente pero respetuoso.
- Organización comprometida con la sustentabilidad de los ingredientes y la cultura gastronómica del Estado.
- Promueve la magia de Chiapas a través de sus sabores y olores ofreciendo un servicio de hotel y cocina de autor tradicional vanguardista. Se rescatan ingredientes tradicionales y se emplean técnicas ancestrales.

- Servicio personalizado, mezcla de tradiciones prehispánicas y sabores europeos, integración de lo tradicional y lo moderno, relajación, experiencia única, rescate de la cocina mexicana.

Recursos y Actividades Clave

Recursos Críticos

- Chef Propietario.
- Equipo de Alto rendimiento convencido del concepto.
- Alta Cocina Regional y de Autor de Chiapas.
- Certificaciones y Distintivos (H, M y TM).
- Premios.
- Compromiso con la responsabilidad social.
- Inmueble catalogado como patrimonio arquitectónico.
- Ubicación en el centro histórico de una ciudad colonial.
- Equipamiento y mobiliario funcional y estético.

Actividades

- Desarrollo de personal.
- Rescate y promoción de la gastronomía de Chiapas.
- Documentación y control de procesos.
- Integración de tecnología a los medios de interacción con el cliente.
- Estrategia de comercialización ligada a la propuesta de valor del negocio.
- Relaciones sociales y políticas.



PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

HOTEL

- Renovación de blancos de camas con diseño exclusivo de artesanos del Estado.
- Mejorar los amenities de las habitaciones.
- Venta de libros de cocina de Chiapas.
- Centro de negocios.
- Instalación de ventanas anti-ruido.
- Sistema de pago directo por internet.

RESTAURANTE

- Creación de un Salón de vino.
- Difusión de Restaurante en el medio local, nacional e internacional.

NUEVA LÍNEA DE PRODUCTOS

- Desarrollo de mermeladas, salsas, moles, chutneys, condimentos para venta.



DERECHOS HUMANOS

Compromiso

Estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos, este principio debe reflejarse en la forma de gestión para que la empresa contribuya al progreso de la sociedad. A la vez, tenemos un firme compromiso ético con el cumplimiento de las normativas vigentes y con la adopción de políticas de gestión comercial y de recursos humanos acordes a los valores institucionales expresados en The Global Compact 2012.

Aunque la empresa tiene como prioridad apoyar a mujeres y hombres de la región, también trabajamos con gente del resto de la República en mandos medios y altos porque cuentan con un mejor nivel educativo.

El plan de trabajo incluye los sistemas de capacitación, crecimiento y desarrollo que permiten obtener los distintivos y certificaciones para avalar la calidad y el servicio de clase mundial que ofrece la experiencia Tierra y Cielo.

Prácticas

- Capacitación constante de los colaboradores con el objetivo de promover el concepto de sostenibilidad y de alta cocina regional y de autor de Chiapas.
- Capacitación del personal en departamentos distintos a su puesto para desarrollar capacidades adicionales con el objetivo de impulsar su crecimiento personal dentro de la empresa.
- Evaluación y re-estructuración departamental para mejorar la eficiencia dentro de la organización.
- Creación del código de ética

En Tierra y Cielo contamos con un código de conducta que tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los colaboradores. Este código también será aplicable a los clientes, proveedores y accionistas.

Uno de nuestros objetivos es seguir creciendo de forma responsable y comprometida con todos los grupos de interés y, por ello, en 2011 redefinimos nuestros principios de actuación que se resumen en “Visión”, “Misión” y “Filosofía”. Esta iniciativa pone de manifiesto la aspiración de liderar el desarrollo sostenible en el sector turismo con la inclusión de la responsabilidad medioambiental como uno de los valores fundamentales que rigen la gestión y el compromiso de responder a las necesidades de los diferentes grupos de interés que hemos determinado.



Identificación de recursos y capacidades clave.

Los recursos y capacidades clave con las que cuenta el hotel se basan en la arquitectura, la propuesta gastronómica, equipamiento, tecnología, capital humano y en especial el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de Chiapas a través de la preservación, salvaguardia y promoción del patrimonio culinario, cultural y natural.



Acciones

- Propuesta culinaria

Marta Zepeda desarrolla el concepto de “Alta Cocina Regional y de Autor de Chiapas”, una cocina chiapaneca afianzada a raíces ancestrales en recetas y productos, pero con una presentación contemporánea e innovadora, resultado de la creatividad, la libertad de ideas y la investigación. El fin principal es contribuir al desarrollo y sostenibilidad de los grupos sociales más vulnerables.

Siempre con la visión y decisión por hacer de la cocina chiapaneca y del concepto de **Tierra y Cielo** un producto turístico de altura congregando, en torno a él, el enorme patrimonio gastronómico con su gran variedad de atractivos (desde la madre tierra sembrada, los propios mercados de San Cristóbal, hasta las rutas del sabor).

Nuestra cocina elabora básicamente dos estilos:

- Recetas tradicionales de Chiapas.
- Recetas de Autor preparadas con ingredientes del Estado.

Cada platillo tiene un estudio de los factores a los que afecta al producirse y se analiza el origen del producto, el modo de preparación de la receta tradicional, la capacitación que necesitarán las cocineras y los meseros para transmitir el mensaje a nuestro cliente para que viva la magia de Chiapas.

- Cadena de suministros

En nuestra cadena de suministros los alimentos deben ser funcionales. Un alimento se puede considerar funcional si se demuestra que, además de tener un efecto nutricional adecuado, contribuye a una o varias funciones del organismo de modo que mejore la salud y el bienestar o reduzca el riesgo de padecer enfermedades”.²

- Insumos sostenibles

Nuestra labor social gastronómicamente responsable (SGR) es indispensable al introducir en los menús, desde un inicio, las recetas, técnicas y productos locales que son consumidos en la canasta básica social generando beneficios a toda la cadena productiva regional y haciendo convenios de compra-venta justa con artesanos y cooperativas. Otro gran apoyo es la promoción y la venta de platillos bandera o emblemáticos de la región en el restaurante. Los eventos y festivales foraneos permiten

² Fuente: Nuevas Tendencias en Nutrición: Alimentos Funcionales, Instituto Nacional del Consumo, España, 2003.

dar a conocer a otros cocineros y restauradores los productos de Chiapas. Esto conlleva a beneficios tales como: incremento de ventas, generación de nuevas fuentes de trabajo, mejor calidad de vida de los productores locales y otros muchos que son base del desarrollo sostenible.



- Compras responsables

Deben generar impactos positivos al promover productos y servicios sostenibles. La política de compras responsable incluye:

- Adquirir productos certificados o acreditados como una medida importante para reducir los impactos ambientales negativos con prácticas ambientales y/o sociales.
- Utilizar materiales reciclables o reciclados.
- Manejar responsablemente los desechos.
- Minimizar las emisiones de efecto invernadero.

Y se evalúa anualmente para que nuestros productos cumplan con los siguientes valores:

- Identidad mexicana.
- Tradición del producto artesanal.
- Normas de higiene del productor.
- Empaque.
- Transportación.

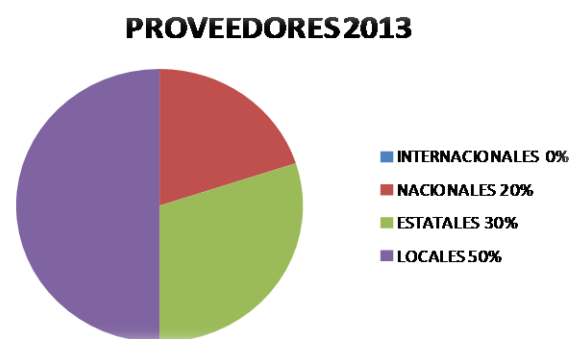
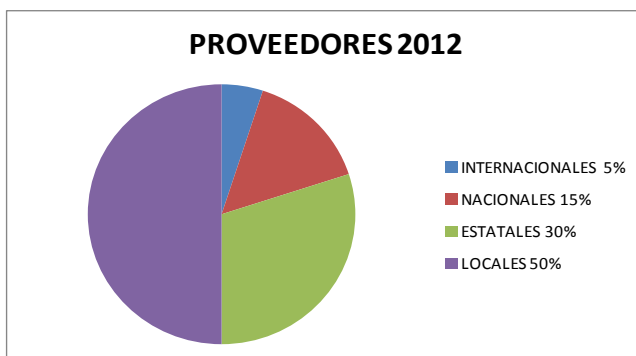
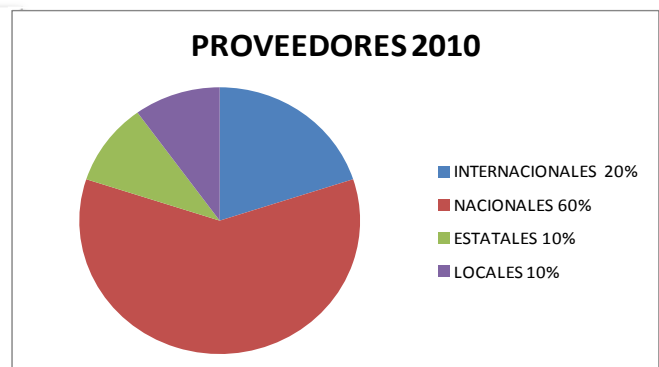
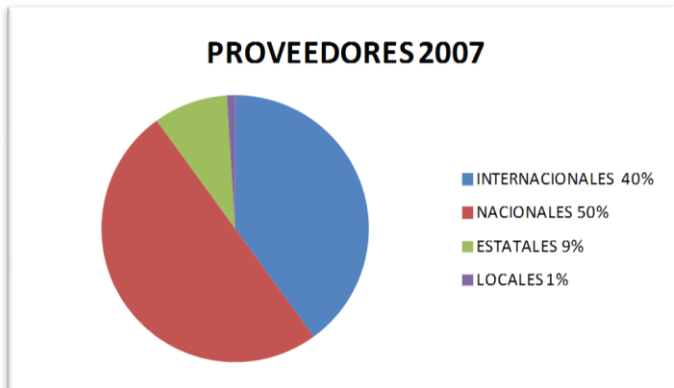


Resultados

- Aumento de proveedores locales

Con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de nuestro Estado cada año hemos incorporado a más proveedores locales, estatales y mexicanos, y para finales de este año esperamos dar de baja a todos los productos de otros países. Nuestra propuesta de cocina e insumos para el hotel y restaurante será 100% mexicana.

- Utilizamos un Manual de Recepción de productos donde fijamos las condiciones de rechazo y aceptación de insumos con indicadores de temperatura, empaque, días de pedido, tiempo de entrega, condiciones de crédito y sistemas de facturación o apoyo a pequeños productores o establecimientos que aún no cuentan estos.
- Las siguientes graficas muestran la disminución de consumo al extranjero y el aumento de productos mexicanos y chiapanecos que ha habido durante el desarrollo de la empresa.



Renovación de las certificaciones en el Hotel y en el Restaurante.

1. Programa de recertificación para el Club de Calidad Tesoros de México 2014-2016.
2. Renovación del Sello Distintivo “Chiapas México Original” 2014.
3. Certificación de Distintivo M para el hotel y el restaurante a Septiembre 2014

AÑO DE RECONOCIMIENTO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
3 Etapa Premio Nacional de Calidad México							X
Certificación en el Club de Calidad Tesoros de México						X	X
Premio en Buenas Prácticas Sustentables						X	X
Certificación de Punto Limpio en Bar, Servicio y División Cuartos						X	X
Certificación del Sello Distintivo “Chiapas México Original”					x	X	X
Certificación en el Club de Calidad Tesoros de México					x	X	X
Certificación en el Club de Calidad Tesoros de Chiapas para el Restaurante.				x	x	X	X
Certificación de Distintivo M para el hotel y el restaurante		x	X	x	x	X	X
Premio Nacional de Comida Regional		x					
Certificación en Distintivo H	x	x	X	x	x	X	

Participación en el Premio Nacional de Calidad 2013

HOTELES TIERRA Y CIELO, S.A. DE C.V.

La evaluación realizada por el Grupo Evaluador, ha explorado de manera integral, la información presentada en el Caso Organizacional respecto a los elementos que conforman el **Modelo Nacional para la Competitividad Micro y Pequeñas Empresas**, que juegan un papel preponderante en la competitividad y sustentabilidad de su organización.

El conocimiento profundo del entorno cambiante en el que se desenvuelve, así como el nivel competitivo, son determinantes para establecer el rumbo organizacional, las estrategias, el desarrollo de capacidades organizacionales que, al ejecutarlas impactan el desempeño organizacional.

Asimismo, la evaluación ha permitido identificar elementos que favorecen o restringen alguno o varios de los componentes del **Modelo Nacional para la Competitividad, versión Micro y Pequeñas Empresas**.

Realizaremos un análisis profundo, a fin de mejorar el desempeño competitivo y brindar solidez a la sustentabilidad organizacional de nuestra empresa para el año 2014.



PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

Promoción y difusión de Chiapas en festivales nacionales 2012 y 2013

La Chef Marta Zepeda ha sido invitada a participar en distintos festivales, así como en conferencias para promover el caso de éxito de Tierra y Cielo.

- XI Concurso Nacional del Joven Chef Mexicano, Guillermo Ríos, México 2013, Participación como jurado, Septiembre 2013.
- 2 Encuentro Gastronómico ULADES, Demostración de Cocina de Chiapas, Zacatecas, México, 2013.
- X Congreso Nacional CONPETH, Taller de Conceptualización del hotel Restaurante Boutique Gastronómico México, D.F. Septiembre 2013.
- X Congreso Nacional CONPETH, Participación en Panel sobre Innovación y futuro del Sector, México, D.F. 2013.
- "Masters of Gastronomy- The bussines class", Acapulco, Guerrero, Abril, 2013.
- Club Industrial de Monterrey. Festival de Cocina Chiapaneca. Marzo de 2013.
- Millesimè México. Chef invitada para degustación de comida. Octubre de 2012.
- Festival "El Saber del Sabor" Oaxaca. Chef invitada para demostración de cocina y comida en el Restaurante "Casa Oaxaca". Septiembre de 2012.
- Expo de Alimentos y Bebidas ALIMENTARIA 2012, México, D.F. Demostración: Cocina del Estado de Chiapas, Caso de éxito del Hotel Tierra y Cielo.
- Festival Pasiones en Oaxaca 2012 Conferencia: Pasión, aula, dedicación y visión: Ingredientes de un proyecto exitoso.
- Festival Internacional de Gastronomía y vino "Morelia en boca", Edición 2012. Demostración de cocina y presentación de cena maridaje como chef invitada en el Restaurante "Los Mirasoles".

Promoción y difusión de Chiapas en el extranjero.

- Foro de cocina Tradicional y Coctelería Costarricense. Conferencia Cocina del Estado de Chiapas, Caso de éxito del Hotel Tierra y Cielo. Octubre del 2012.
- Cena de cocina chiapaneca en San Francisco, Estados Unidos. Noviembre del 2011.

Difusión en Universidades nacionales

- 2 Congreso Gastronómico MasterChef, Tapachula, Chiapas, Noviembre, 2013.

- Chef instructor en el taller “Cocinando con Marta Zepeda y Edgar Núñez”, Facultad de Ciencias de la Nutrición y Alimentos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, Octubre, 2013.
- Taller “Análisis Situacional de Trabajo para el diseño curricular de Técnico Superior Universitario en Gastronomía” Ocosingo, Chipas, Marzo 2013.
- Demostración: Cocina del Estado de Chiapas, Caso de éxito del Hotel Tierra y Cielo. Campus Universitario Siglo XXI, Zinacantepec, Febrero, 2013.
- Conferencia de “Turismo Gastronómico” durante la semana académica interdisciplinaria 2012. Universidad de Los Altos de Chiapas. Noviembre 2012.
- Conferencia “Cocina del Estado de Chiapas, Caso del Hotel Tierra y Cielo. Universidad de la Selva 21 de mayo de 2010.
- Conferencia “Cocina del Estado de Chiapas, Caso del Hotel Tierra y Cielo. La Facultad de Ciencias de la Nutrición y Alimentos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. Abril de 2012.
- Convenio con universidad Tecnológica de la Selva para que alumnos desarrollen su proyecto educativo en el hotel Tierra y Cielo. MAYO 2012.

Así mismo la difusión del concepto del restaurante se lleva a cabo de una manera constante al integrar en los menús varias de nuestras prácticas y políticas sustentables, con esta acción el concepto de sostenibilidad está siempre presente con nuestros clientes.

Difusión en el Restaurante

- Comunicación a nuestros clientes sobre nuestra política de compras de insumos locales en nuestros menús.
- Comunicación sobre los productos MARCA CHIAPAS. Nuestros menús incluyen los productos que son parte del Sello Distintivo “México Chiapas Original” para comunicar los beneficios de adquirir productos locales.



Relación con los clientes

Diseño y promoción de Productos y Servicios

Hemos identificado las siguientes demandas en nuestros clientes objetivo:

- La excelente gastronomía es parte indisoluble del viaje y, en algunos casos, es la motivación principal. Por lo mismo, los clientes demandan certificaciones de prestigio de calidad, manejo higiénico de alimentos y de sostenibilidad ambiental, social y económica.
- Buscan experiencias inolvidables en hoteles que les ofrezcan estándares de cadenas de clase mundial y que manejen el concepto boutique, pero con un servicio sumamente personalizado, incluso, por parte de los mismos propietarios.
- Las principales demandas giran entorno a los valores intangibles que puedan sorprender a sus sentidos.
- Alta exigencia en costo-beneficio por el alto nivel adquisitivo que poseen.
- Demandan un equipo de colaboradores sumamente capacitados en aspectos técnicos, pero con un alto criterio para la toma de decisiones y liderazgo.

Canales de Comunicación

Contamos con estrategias de promoción en Internet, Medios Impresos, Agencias de Viaje y Entrevistas en Radio y Televisión. Además, participamos en los Festivales más importantes de México.

Nuestra página web: Describe información general del hotel y restaurante, servicios, tipo de cocina, chef del establecimiento, tarifas, distintivos, premios y publicidad del Estado. Proporciona la facilidad de reservar en línea y de cómo llegar al establecimiento.







INTERNET

- Página WEB
- www.tierraycielo.com.mx
- Extranets
- Expedia, Booking, Price Travel, Best Day, Orbitz, Despegar



REDES SOCIALES

- Facebook: Hotel Tierra y Cielo, Chef Marta Zepeda
- Twitter: HTierrayCielo, Chef Marta Zepeda
- Tripadvisor: Hotel Tierra y Cielo. Tierra y Cielo Restaurante



AGENCIAS DE VIAJE

- Contamos con 74 convenios firmados en 2013 con Agencias de Viajes Nacionales, Estatales y Locales.
- Tienda de Experiencias: Agencia especializada en turismo gastronómico.



REVISTAS NACIONALES Y ESTATALES

- Estilo México, Samborns, National Geographic Traveler, Gq
- Inn Magazine, Dónde ir de viaje, Rostros, Aspectos, Chiapas Life, Aene, Firma Chiapas Empresarial.



PERIÓDICOS NACIONALES Y ESTATALES

- El Universal, Excelsior, Reforma
- El Diario de Chiapas, El Cuarto Poder, Sintesis Chiapas, Voz e Imágen de Chiapas, Mirada Sur, Ciudad Real, Real Jovel.



RADIO Y TELEVISIÓN

- Sabores de Chiapas.
- Yo solo se que no he cenado.
- Radio 1000



Sistema de Medición de la Satisfacción

- Encuestas de Satisfacción: Contamos con tres diferentes encuestas de satisfacción que se realizan diariamente a nuestros clientes para evaluar la calidad del Hotel, del Restaurante y del Servicio a Cuartos. Estos resultados se analizan cada mes con los jefes de área y se postean en el corcho de empleados para que todos conozcamos nuestras áreas de oportunidad y acciones positivas que hemos logrado. Además, se establecen objetivos en nuestro plan de mejoras y se da un seguimiento semanal.
- Base de Datos: Enviamos a nuestra base de datos los eventos que se realizan en fechas importantes y también enviamos respuestas a los comentarios más significativos.
- Comentarios verbales: Muchas veces, el cliente no comparte su opinión sobre un establecimiento o no se queja. Por este motivo, nuestros colaboradores siempre deberán estar atentos a comentarios o a quejas de clientes y reportarlos para que llevemos un control y le demos seguimiento.





The image shows a customer satisfaction survey form for Tierra y Cielo Hotel. The form is divided into two main sections: a header and a body. The header includes the hotel logo and the title 'Encuesta de Satisfacción'. The body contains various evaluation categories with a 5-point scale (5: Excelente, 4: Bueno, 3: Regular, 2: Muy Malo, 1: Pésimo, NA: No Aplica). The categories include: Su Valoración/Your Evaluation, Recibimiento/Greeting/Hosting, Confort y ambiente/Comfort and ambiente, Amabilidad y profesionalidad/Kind, professional service, Variedad de la carta/Sufficient options on the menu, Presentación de los platos/Presentation of dishes, Tiempo del servicio/Waiting time, Calidad de la comida/Quality of food, and Carta de vinos/Wine list. There are also sections for 'Relación calidad/precio/Value for Money', 'Experiencia General/General Experience', and '¿Recomendaría nuestro restaurante?/Would you recommend our restaurant?'. The form includes fields for 'Nombre/Name', 'Teléfono/Phone', 'E-mail', and 'Cumpleaños/birthday'. The form is titled 'Encuesta de Satisfacción' and includes the hotel logo and name.

- Redes Sociales: Evaluamos los comentarios de nuestros clientes en las principales redes sociales como Facebook, Twitter y TripAdvisor.

En TripAdvisor, durante los últimos 3 años, obtuvimos el Certificado de Excelencia para el hotel y el restaurante. De igual manera, establecimos contacto con varios de nuestros clientes.

Se actualizó por última vez el 5 agosto 2013

66 Opiniones en total	10 Cantidad de respuestas de la gerencia	11 de 67 hoteles en San Cristóbal de las Casas	 Puntuación en TripAdvisor
---------------------------------	--	--	--

99 Opiniones en total	23 Cantidad de respuestas de la gerencia	13 de 118 restaurantes en San Cristóbal de las Casas	 Puntuación en TripAdvisor
---------------------------------	--	--	--

Actividad de opinión

- 1** Opiniones en los últimos 30 días
- 14** Opiniones en 2013
- 0** Respuestas de la Gerencia en los últimos 30 días
- 10** Respuestas de la dirección en 2013







Opiniones recientes

- 25 jul 2013 "Excelente comida"
- 28 may 2013 "muy agradable"
- 20 may 2013 "Excelent, pas d'autres mets"

Actividad de opinión


- 5** Opiniones en los últimos 30 días
- 22** Opiniones en 2013
- 0** Respuestas de la Gerencia en los últimos 30 días
- 13** Respuestas de la dirección en 2013

Principales fuentes de visitantes

	México	77%
	Estados Unidos	8%
	España	8%
	Argentina	3%
	Italia	2%
	Resto del mundo	2%

Actividad de foto

- 37** Total de fotos de viajeros
- 2** Fotos en los últimos 30 días
- 14%** Visitantes que ven fotos




Opiniones recientes

- 5 ago 2013 "Excellent good service, good food"
- 27 jul 2013 "Incredible"
- 24 jul 2013 "Just great"



GiuseppePU

Colaborador

-  4 opiniones
-  Opiniones en 2 ciudades
-  2 votos útiles

"Muy bueno"

 Escribió una opinión el 7 julio 2013  mediante dispositivo móvil

Un restaurante bonito y muy agradable. La atención es de lujo y los alimentos realmente muy originales, con un sazón rico. Muy bien para ir a probar algo diferente después de una caminata por los andadores. Esta muy bien ubicado.

Gracias por tu voto




[¿Algún problema con esta opinión?](#)

[Ver 2 opiniones más de GiuseppePU para San Cristóbal de las Casas](#)




Ferran_antonio
Tepatlilán de Morelos, México

Colaborador Sénior

-  8 opiniones
-  6 opiniones sobre restaurantes
-  3 votos útiles

"Una agradable experiencia"

 Escribió una opinión el 30 junio 2013

Por medio de tripadvisor me entere de este lugar, en mis caminatas por San Cris, lo encontré y ha sido sin duda una de las mejores experiencias que he tenido. La presentación de los platos es exquisita, perfecta y creativa. Los ingredientes locales aportan frescura y aromas deliciosos, sin contar el sentido de labor social que aporta no sólo a...



Más ▾

¿Ha sido útil esta opinión? Sí No 2

[¿Algún problema con esta opinión?](#)

[Ver 7 opiniones más de Ferran_antonio para San Cristóbal de las Casas](#)

Las opiniones traducidas más recientes

-  "Simplemente genial" 24 julio 2013
-  "Felicidades a Marta Zepeda" 1 mayo 2013

Resultados de encuestas

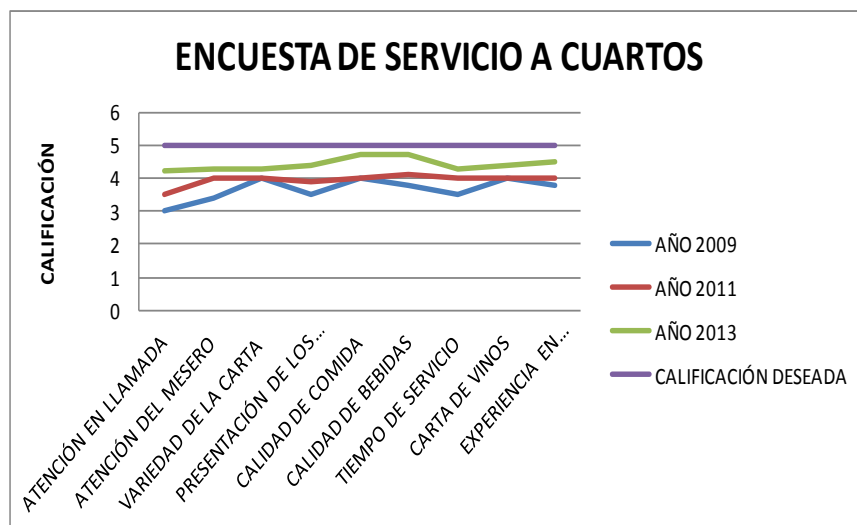
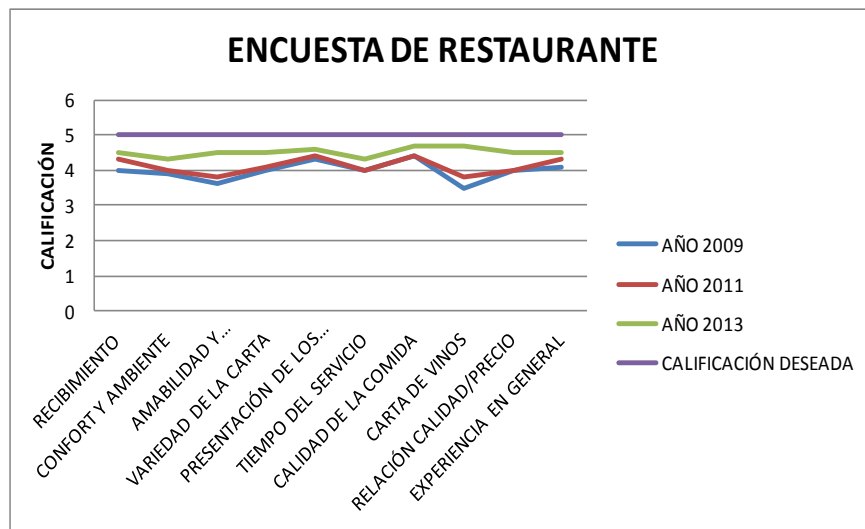
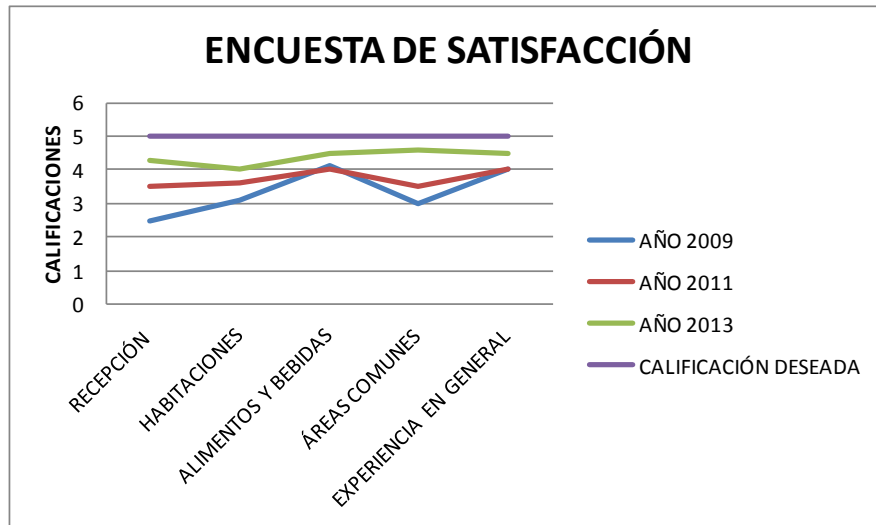
En general, los comentarios dejados por los huéspedes con las Encuestas de Satisfacción y de manera verbal han sido satisfactorios, refieren el buen trato y el servicio del personal. No obstante, existen comentarios como los siguientes:

- Tener el servicio de restaurante más temprano para los desayunos.
- El ruido de la calle se percibe en las habitaciones.
- Detalles de mantenimiento (puertas sin pasador, se escucha la bomba de agua, no cierra la puerta de conexión de habitaciones 201-202).
- El servicio de valet parking es un poco lento por el recorrido que hace para entregar el auto en la puerta del hotel.

Por ello, establecimos 4 puntos básicos para dar seguimiento a las encuestas y así perfeccionar el servicio y la calidad.

1. Implementación y supervisión de los Manuales de Operación con todo el personal para mejorar la calidad en el servicio, la amabilidad y la rapidez en la respuesta.
2. Participar de manera directa en el servicio al huésped y al comensal, no solo para supervisar al personal, sino para mantener el servicio personalizado y contribuir en la creación y desarrollo de su experiencia, Gracias a capacitaciones constantes nos anticipamos a la satisfacción de sus necesidades con la máxima calidad en el servicio.
3. Conservar, entender, desarrollar y contagiar el “concepto” de Tierra y Cielo al personal, huéspedes y comensales para que puedan experimentar un servicio y sabor diferente. Debido al contacto que hacemos con ellos, explicando la razón de ser del hotel boutique gastronómico, se contribuye a mejorar la relación Calidad-Precio.
4. Incrementar la venta de vinos por medio de su promoción y difusión directa en la mesa, así como los Platillos del Día, el Menú Degustación y los Platillos de Autor con la explicación que cada uno requiere.

A continuación, se muestran los avances que hemos tenido de acuerdo a comentarios de clientes y la calificación deseada para este 2013 en los puntos específicos de nuestra encuesta.



- Promoción de ventas

Contamos con una descripción detallada para realizar promociones en nuestra página web o en campañas de Tesoros de México.



TRABAJO

Es nuestra prioridad mantener y propiciar un clima laboral de respeto, cordial y profesionalismo en todos los ámbitos de interacción. Así como el brindar las mismas oportunidades de desarrollo sin distinción de ninguna naturaleza a sus colaboradores o a los aspirantes a colaborar en esta empresa

Capital humano

Nuestra propuesta de valor contempla la selección del mejor talento humano, su capacitación, crecimiento y desarrollo nos permiten obtener los distintivos y certificaciones que avalan la calidad y el servicio de clase mundial que ofrece la experiencia Tierra y Cielo.

Acciones

Para lograr el cumplimiento de nuestras actividades hemos desarrollado y actualizado Manuales basados en los distintivos de Calidad:

- Manual Organizacional
 - Incluye normas de seguridad y prevención de accidentes para cada puesto de trabajo.
 - Incluye actividades relacionadas al cuidado del medio ambiente y las buenas prácticas ambientales en cada puesto de trabajo.
- Manual de Operaciones
 - Incluye la descripción de procesos claves para el logro de objetivos de cada proceso y la generación de indicadores.
- Manual de compras:
 - Incluye una política de compras de apoyo a productores e insumos locales.
- Manual de Planeación Estratégica
 - Describe los lineamientos que debemos seguir en cuanto a Recursos Humanos, Estrategia de Ventas, Sustentabilidad e Innovación.
 - La misión, visión y filosofía se transmiten a nuestros colaboradores desde el proceso de inducción y se refuerzan en los procedimientos y controles implementados en las distintas áreas dentro de la organización.
 - Incluye el principio de No discriminación

Principio de No Discriminación

POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN

- Tierra y Cielo no discriminará a ningún empleado por ningún motivo tal como edad, raza, género, orientación sexual, estado civil, creencia religiosa, nacionalidad ni discapacidad. Tierra y Cielo garantizará a sus empleados un ambiente laboral justo así como protección contra la pérdida de sus empleos. Todos los empleados sin discriminación de ninguna naturaleza tienen derecho a percibir el mismo pago por la misma tarea. En la actualidad, todos los candidatos que solicitan empleo deben aprobar una serie de exámenes (de respuestas múltiples) que aseguran que todos serán evaluados con objetividad, justicia e iguales oportunidades en el proceso de contratación. Afirmamos y prometemos respetar los derechos humanos universales de todos los individuos sin limitación alguna.

- Manual de Estilo y Calidad
 - Describe nuestro código de ética y los reglamentos que debemos asumir como colaboradores de Tierra y Cielo.
 - Incluye normas de seguridad y prevención de accidentes para cada puesto de trabajo.
 - Tierra y Cielo se compromete a dar al personal el material necesario para el desempeño de sus actividades y para que logren sus objetivos sin poner en peligro el compromiso de la empresa con los principios del Pacto Mundial.



- Programa de Capacitación anual

Establecemos las capacitaciones que nos ayudarán a lograr los objetivos. Éstas abarcan las áreas de servicio al cliente, calidad, higiene, procesos, controles, liderazgo, medio ambiente y sostenibilidad. El programa de capacitación se evalúa mensualmente informando a los colaboradores las áreas de oportunidad y avance. Se realiza de las siguientes formas:

- Briefing diario
- Checklist
- Prácticas de operación
- Cursos de capacitación internos
- Cursos de capacitación externas
- Consultoría externa
- Exámenes quincenales

Resultados:

- Se han impartido cursos de forma interna con un aproximado de 156 horas al año.
- Se han impartido cursos de forma externa con un aproximado de 100 horas de capacitación anual
- Se logro el primer lugar para el Capitán de Restaurantes Siglo XXI para uno de nuestros colaboradores.
- Se logra capacitar a 2 personas como Baristas con el programa de Café.
- Se certifica a 30 personas en primeros auxilios y plan de seguridad.





MEDIO AMBIENTE

Compromiso

- **Implementación del programa de gestión empresarial para la conciencia ambiental CAMBIO 2014**

El Hotel y Restaurante Tierra y Cielo fue la primera empresa en adoptar el programa de gestión empresarial para la conciencia ambiental en el 2011.

En este año se certificó nuevamente con este programa reiterando con estas acciones nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente y contribuyendo a la sostenibilidad del Estado de Chiapas. Pilares de nuestra misión empresarial. La firma de compromiso con “The Global Compact” en Febrero de este año para refrendar nuestras acciones en la preservación del medio ambiente. Con este programa reafirmamos nuestro compromiso y seguimiento para garantizar el alcance de las metas y objetivos del programa de Resultados 2012.

- **Garantizar el seguimiento de política ambiental**

En Tierra y Cielo estamos conscientes de los impactos ambientales que genera nuestra presencia institucional, por ello desarrollamos estrategias y acciones que contribuyan a la preservación de los recursos naturales. Hemos desarrollado e implementado el sistema de gestión ambiental empresarial para marcar la diferencia y ser una empresa responsable con su comunidad.

Nos comprometemos a trabajar para proteger al medio ambiente y reducir el impacto que nuestras actividades pueden generar utilizando productos amigables; comprando a productores locales, capacitando a los colaboradores en la implementación de buenas prácticas ambientales y motivando a nuestros clientes y proveedores a adoptar acciones relacionadas con el uso eficiente de nuestros recursos naturales.

Acciones

Seguimiento de nuestra Labor Social Gastronómicamente Responsable

Nuestra labor social gastronómicamente responsable (SGR) es indispensable al introducir desde un inicio en los menús las recetas, técnicas y productos locales que son consumidos en la canasta básica social generando beneficios a toda la cadena productiva regional, haciendo convenios de compra-venta justa con artesanos y cooperativas. Otro gran apoyo es la promoción y la venta de platillos bandera o emblemáticos de la región en el restaurante o en los eventos y festivales en los que

participa fuera de la localidad, que le permite dar a conocer a otros cocineros y restauradores los productos de Chiapas para una posible venta de los mismos conllevando esto varios beneficios como incremento de ventas, generación de nuevas fuentes de trabajo, mejor calidad de vida de los productores locales entre otros muchos que son base del desarrollo sostenible.

- Implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Nuestro sistema de gestión ambiental se basa en cuidar los siguientes aspectos:

Resultados

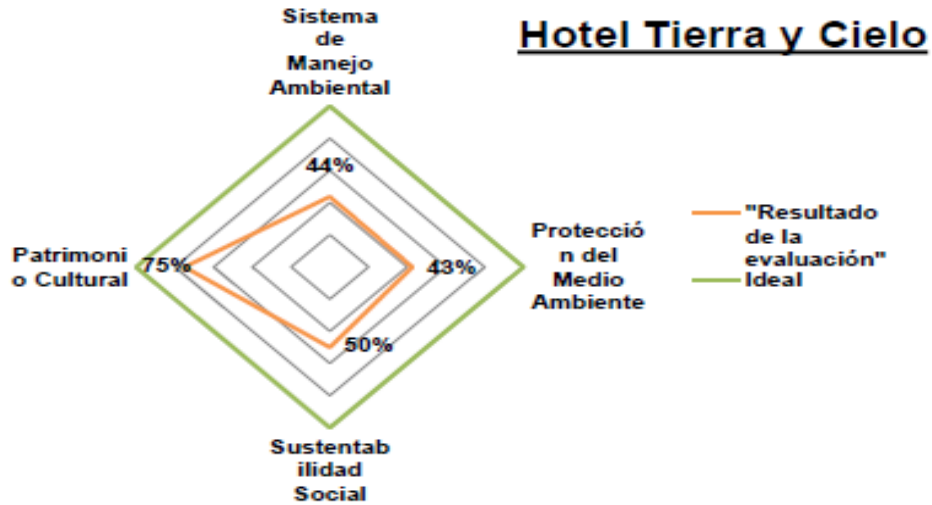
- Resultados de Indicadores de Sustentabilidad Empresarial

El presente reporte contiene los resultados de una revisión ambiental para el **Hotel Tierra y Cielo**. El estudio fue realizado por especialistas de CAMBIO Ambiental Empresarial. El propósito de la revisión es conocer y evaluar la operación de la empresa en base de los criterios de una operación empresarial sustentable.

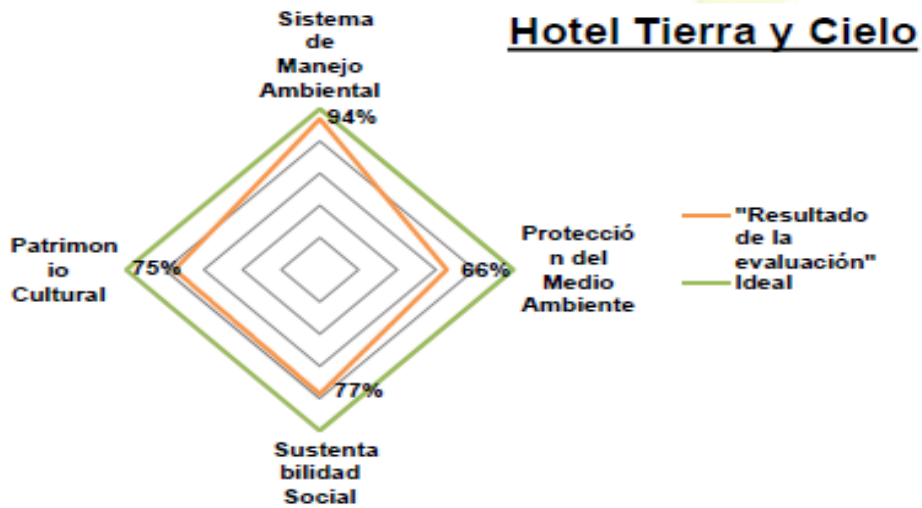
El resultado es una fotografía de las prácticas de operación con recomendaciones que, junto con las herramientas y habilidades desarrolladas en el programa *Diseño de Herramientas para la Sustentabilidad Turística*, proveen las bases para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión Ambiental Empresarial.



Revisión Inicial:



Revisión final:



Resultados de la revisión ambiental

Principales mejoras logradas durante del programa

- Nuevo menú con la política ambiental
- Gastronomía Sustentable
- Capacitación de dosificación de productos químicos para el personal operativo y los jefes de áreas.
- Medición de aceite quemado.
- Medición de basura por bolsas.
- Medición de agua utilizada en la cocina para lavar los trastes.
- Cerveza de botella retornable.
- El agua que utilizan para lavar el piso en el hotel, se reutiliza para lavar el pavimento en frente del hotel.
- Quitar chicles del pavimento enfrente del hotel.
- Examen mensual para los empleados.

Principales áreas de oportunidad en sustentabilidad empresarial.

- Obtener una certificación de turismo sustentable.
- Seguir involucrando actores de la cadena de valor y así fomentar la sustentabilidad de varios actores locales.
- Instalar medidores de consumo de electricidad por “unidad de operación” (Cuartos, Restaurante, Centro de Convenciones, etc.) para tener mayor conocimiento sobre los principales consumidores de energía eléctrica.
- Cambiar fuentes de energías renovables (panel solar)
- Establecer un sistema de captación de agua de lluvia para utilizarlo en la operación del hotel.

Prácticas de gestión ambiental empresarial.

Un sistema de gestión ambiental empresarial (SGAE) incluye políticas y procedimientos transparentes y documentados; objetivos y metas que involucran aspectos ambientales y los planes de implementación y comunicación. El corazón del sistema de gestión ambiental empresarial es la política ambiental que provee la base y los lineamientos para las metas y objetivos organizacionales; y su relación con el desempeño ambiental, socio-cultural y económico del negocio.

Un sistema de gestión ambiental dirige la toma de decisiones, el manejo y las operaciones diarias de los negocios en una manera sostenible.

Factores evaluados:

Existencia de políticas, procedimientos, planes de mejora, prácticas de comunicación, mecanismos de control de un SGAE.

Buenas prácticas existentes.

- Juntas y reuniones periódicas.
- Programa de mejora continua ambiental.
- Check list de tareas ambientales por puesto.
- Programa de acciones para la mejora continua con responsables y fechas límite.

Áreas de oportunidad.

- Reforzar el equipo verde.
- Implementar el programa de mejora continua.
- Terminar la matriz de responsabilidades del sistema de gestión ambiental empresarial y los mecanismos de control que lo mantienen funcionando al largo plazo.
- Llevar acabo la revisión y planeación anual del sistema de gestión ambiental.
- Establecer sistema de medición y monitoreo de los recursos utilizados para obtener mayor control sobre ellos.

Uso responsable de la energía.

Es una de las actividades que más afectan al planeta en la degradación del aire, el agua, la calidad del suelo, la salud humana y la ecología. Las tecnologías sostenibles y el manejo efectivo de los residuos son estrategias clave para reducir estos impactos negativos. Los beneficios ambientales y financieros más grandes relacionados con las operaciones del negocio son alcanzados con el frecuente monitoreo de las facturas de los servicios, la capacitación efectiva y el ofrecimiento de incentivos para que el personal implemente programas de eficiencia energética y el mantenimiento preventivo de los equipos mecánicos.

Buenas prácticas existentes.

- Uso de focos ahorradores.
- Acomodo de huéspedes, de acuerdo al uso más óptimo de calderas de gas.
- Se apagan las terminales de los equipos electrónicos.
- Uso de equipos con certificación “Energy Star”.

Áreas de oportunidad.

- Mayor aprovechamiento de iluminación natural. Instalación de tragaluces en áreas operativas.
- Señalamiento de “apagar luces”.

- Instalar medidores de consumo de electricidad por “unidad de operación” (Cuartos, Restaurante, Centro de Convenciones, etc.) para tener mayor conocimiento sobre los principales consumidores de energía eléctrica.
- Establecer sistema de medición y monitoreo del consumo de fuentes de energía.
- Desconectar equipos que no están en uso.
- Establecer una política de operación de equipos para evitar consumir energía en horario punta, tanto como sea posible.
- Llevar a cabo cálculo de huella de carbono y neutralizar las operaciones de la empresa. Ser una empresa carbono neutral.

Manejo responsable de residuos sólidos.

Los desechos se han convertido en el mayor contaminante. Afectan tanto los aspectos ambientales y factores socio-económicos, como la salud y los basureros públicos. Reducir las fuentes potenciales de desechos, re-usar lo que no se puede evitar y reciclar lo que no es reusable son factores críticos en las operaciones turísticas sostenibles. Minimizar la cantidad de residuos sólidos que van a los basureros e incineradores ayuda a reducir los impactos ambientales negativos. Además, disminuye la necesidad de materiales nuevos y limita la cantidad de gases de efecto invernadero que son liberados a través del ciclo de vida de los productos (extracción, fabricación, distribución, uso y disposición). Una aproximación al ciclo de vida para el manejo de desechos comienza con las prácticas en las compras a través de la coordinación con las autoridades locales para su uso apropiado.

Factores que evaluamos:

- Prácticas existentes de “3 R” reducción, reuso y reciclaje.
- Manejo Sustentable del Agua y Aguas Residuales.

Buenas prácticas existentes.

- Botes de basura con sus respectivos señalamientos para recolección y separación de los residuos en las áreas del personal.
- Se cuenta con un área adecuada de almacenamiento temporal para los residuos.
- Se cuenta con botes de basura para los residuos orgánicos e inorgánicos.
- Uso de jarras de agua y vasos en las habitaciones
- Registro de aceite quemado.

Áreas de oportunidad.

- Mejorar la separación de los residuos en la cocina.
- Hacer abono orgánico de los desechos orgánicos.

- Colocar botes de basura con sus respectivos señalamientos para recolección y separación de los residuos en las áreas de los clientes y áreas públicas.
- Establecer un programa de concientización sobre el impacto y manejo adecuado de los residuos sólidos para el personal y los clientes.
- Invitar al vecindario para organizar acopio y reciclaje en conjunto.
- Medición y monitoreo de los residuos generados (por tipos).

Manejo sustentable del agua y aguas residuales.

Manejo del agua

El agua es un recurso indispensable para los seres vivos y para los humanos, sin el no existe vida y es un recurso limitado en el mundo. Por ello, un uso responsable del agua es altamente importante.

El manejo de aguas residuales protege los ecosistemas acuáticos, reduce la contaminación acuática y los riesgos para la salud humana. Reusar las aguas residuales incrementa la disponibilidad de agua potable para el consumo humano y baja los costos de tratamiento.

Factores que evaluamos:

- Prácticas existentes de uso responsable del agua y las soluciones de manejo de aguas residuales.

Buenas prácticas existentes.

- Llaves ahorradoras de agua instaladas.
- Agua purificada está disponible para los huéspedes.
- Carta de “lavado de sábanas y toallas” para el cuidado del agua.
- Productos de limpieza biodegradable.

Áreas de oportunidad.

- Utilizar medidor y hacer monitoreo continuo de consumo de agua.
- Establecer sistema de captación del agua de lluvia para uso secundario, como limpieza de áreas, riego, etc.
- Reducir el consumo de agua de los inodoros por descarga (contemplar, instalar equipos eficientes de uso de agua en remodelaciones y ampliaciones o colocar una botella de plástico llena de arena dentro del tanque del baño).
- Medición exacta de los jabones y productos de limpieza.

Compras Responsables.

Las compras eficientes de un negocio, generan impactos positivos al promover productos y servicios sostenibles. La compra responsable es una medida importante

para reducir los impactos ambientales negativos. Esto es posible cuando se favorece la compra de productos certificados o ecoacreditados con prácticas ambientales y/o sociales; y/o al evaluar con frecuencia a proveedores que buscan conservar los recursos, utilizar materiales reciclables o reciclados, manejar responsablemente los desechos y minimizar las emisiones de efecto invernadero.

Factores evaluados:

Existencia de una política de compras, procedimientos y factores aplicados durante de las compras.

Buenas prácticas existentes.

- 80% de los proveedores son proveedores locales.
- Insumos biodegradables.
- Desechables biodegradables.
- Se reutilizan los jabones y champú de las amenidades ya abiertas.
- Compra de café orgánico.
- Uso de servilletas de tela.
- Compra de verduras sin mucha envoltura.
- Dispensador de jabón en los baños en áreas públicas.
- Registro de entradas y salidas de la bodega.

Áreas de oportunidad.

- Buscar proveedor de amenidades de producto local.
- Medición de materiales y equipos comprados.
- Llevar a cabo un plan de compras mensualmente.
- Capacitar al personal responsable de compras sobre los factores que se deben tomar en cuenta en una compra responsable.
- Servir condimentos a granel.
- Realizar un análisis de ciclo de vida para los productos y servicios.

Comunicación interna y externa con énfasis especial en los logros empresariales del Desarrollo Sustentable.

Una estrategia de comunicación bien escrita, comunicará claramente las metas y objetivos organizacionales y cómo éstos se relacionan con el desempeño ambiental, socio-cultural y económico del negocio. Es importante que todos los actores, incluyendo los directivos, el personal, los clientes y la comunidad local entiendan las metas y objetivos del negocio; por qué son importantes y cómo pueden contribuir de forma positiva con los esfuerzos del negocio en cada una de sus funciones individuales.

Factores evaluados:

Existencia de procedimientos y herramientas de comunicación interna y externa.

Buenas prácticas existentes.

- Existencia de política ambiental.
- Curso de inducción que incluye temas ambientales.
- Encuesta de satisfacción para los clientes.
- Se cuenta con una pared con información general.
- Briefing en temas ambientales.
- Capacitación del personal en las áreas de su trabajo.
- Trato justo del personal, condiciones buenas de trabajo.
- Mensajes sobre el cuidado del agua para el personal.
- Se les pregunta a los clientes si requiere de cierto producto en específico, como popotes o agua embotellada, y se les explica que este comentario se debe a la política ambiental y a los objetivos de la empresa como parte de su responsabilidad social.

Áreas de oportunidad.

- Rediseño de menú para comunicar a los clientes que el hotel trabaja con proveedores locales y productos orgánicos.
- Proveer más información a los clientes sobre las buenas prácticas del hotel (en forma de video, presentación, declaración medioambiental, etc.)
- Organizar talleres internos donde se transmita la información del programa de Sustentabilidad Empresarial a todos los empleados.
- Programas de educación ambiental para el personal.
- Incentivos para llevar a cabo acciones ambientales y sociales.
- Buzones de sugerencias para el personal.
- Capacitación del personal en temas ambientales, sociales y de seguridad.
- Reconocimiento de “empleado ambientalista del mes”.

Prácticas de oficinas verdes.

Cada empresa tiene instalaciones de oficina. A primera vista parece que el impacto generado por el uso de hojas de papel, impresoras y otros equipos de oficina y papelería no es significativo. Si pensamos en el conjunto de todas las oficinas existentes en México nos damos cuenta que el impacto generado por el consumo de energía, uso del agua, consumo de papel y generación de residuos en conjunto en estas oficinas si es significativo. Por eso, el programa promueva las prácticas de una oficina verde.

Factores evaluados:

Existencia de buenas prácticas de oficinas verdes.

Buenas prácticas existentes.

- Reutilización de hojas impresas.
- Facturación electrónica.

Áreas de oportunidad

- Introducir la función de impresión doble cara en las impresoras.
- Utilizar papel reciclado, pero asegurarse de que está certificado.
- Ergonomía de los muebles.
- Proceso electrónico de check (sin papel).
- Desarrollar indicadores ambientales, de gestión y de operación para oficinas.
- Uso de tinta vegetal, cartuchos rellenables.

Otras observaciones

Buenas prácticas existentes.

Social:

- Capacitaciones constantes al personal.
- Apoyo para los proveedores locales, asistencia con asuntos legales.
- Donación a la Reserva del Triunfo.
- Donación de equipos ya no utilizados a escuelas, universidades,
- Venta de productos artesanales de Chiapas.

Cultural:

- Fomento de comida tradicional chiapaneca.
- Uso de motivos de cultura local en la decoración de las instalaciones.
- Información cultural sobre destinos turísticos alrededor de SCLC.

Seguridad:

- Rutas de evacuación y salidas de emergencia señalizadas.
- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Mantenimiento preventivo de todos los equipos
-

Almacenamiento:

- Orden y limpieza en áreas de almacenamiento.
- Uso de etiquetas en el almacén para señalar el lugar de los productos.
- Uso de las 5'S (SEIRI – Seleccionar, SEITON – Organizar, SEISO –
- Limpiar, SEIKETSU – Estandarizar, SHITSUKE – Disciplina).



Participamos en los siguientes foros que fomentan la educación ambiental.

- Expo pesca y productos sustentables de Chiapas, Fomento Económico y Conservación Internacional México, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Septiembre 2013.
- Expo pesca y productos sustentables de Chiapas, Fomento Económico y Conservación Internacional México, S.C.L.C., Chiapas, Diciembre, 2013.
- Cumbre Mundial de Turismo de Aventura 2011. Eventia Grenn Meetings.
- Semana Internacional del Reciclaje y la Feria Eco-Recicla. Noviembre 2012.



**Pesca y Productos
Sustentables**
EXPO GASTRONÓMICA CHIAPAS



Invitada de honor: Chef Patricia Quintana

24
Septiembre 2013

Centro de Eventos Mozé
Carretera Panamericana No. 5191
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
9:00 a.m/2:00p.m.

Contáctanos
Tel. (961) 60 2 81 00 y 04
Tel. (962) 1184103
Email. contacto@gastronomiasustentablechiapas.com
f Expo Pesca y Productos Sustentables 2013. t @ExpoGastro

www.gastronomiasustentablechiapas.com



ANTICORRUPCIÓN

Actualmente no contamos con una política anticorrupción, el objetivo en este año es desarrollarla e implementarla con nuestros colaboradores y dar cumplimiento a este compromiso.

Compromiso

El Hotel y Restaurante Tierra y Cielo fomenta las actividades en contra de la corrupción al ser una empresa socialmente responsable en la contratación de personal y al realizar un comercio justo con acuerdos de compra venta con productores locales y regionales. Así como al ser participe y pertenecer a organismos y asociaciones legalmente establecidas.

Acciones

Tierra y Cielo está asociado a las siguientes asociaciones y cámaras y participa de forma activa para estar informados acerca de los avances de la asociación en materia turística así como asuntos de interés de sus agremiados.

- Alianzas estratégicas

Participación con asociaciones y cámaras

Tierra y Cielo participa activamente con las principales asociaciones y Cámaras de San Cristóbal (AMHM, AMMJE, CANIRAC, COPARMEX), con el fin de sumar esfuerzos y pedir apoyo a las Secretarías de Turismo y Economía para cursos de capacitación y distintivos de calidad.





COPARMEX

- Confederación Patronal de la República Mexicana
- <http://coparmexmxl.com/>



AMMJE

- Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias
- www.ammjenacional.org



AMHM

- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles
- www.hotelesmexicanos.org



CCGCH

- Consejo Consultivo Gastronómico de Chiapas



CANIRAC

- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados.
- www.canirac.org.mx



AMIGOS DE SAN CRISTÓBAL, A.C.

- www.amigosdesc.org

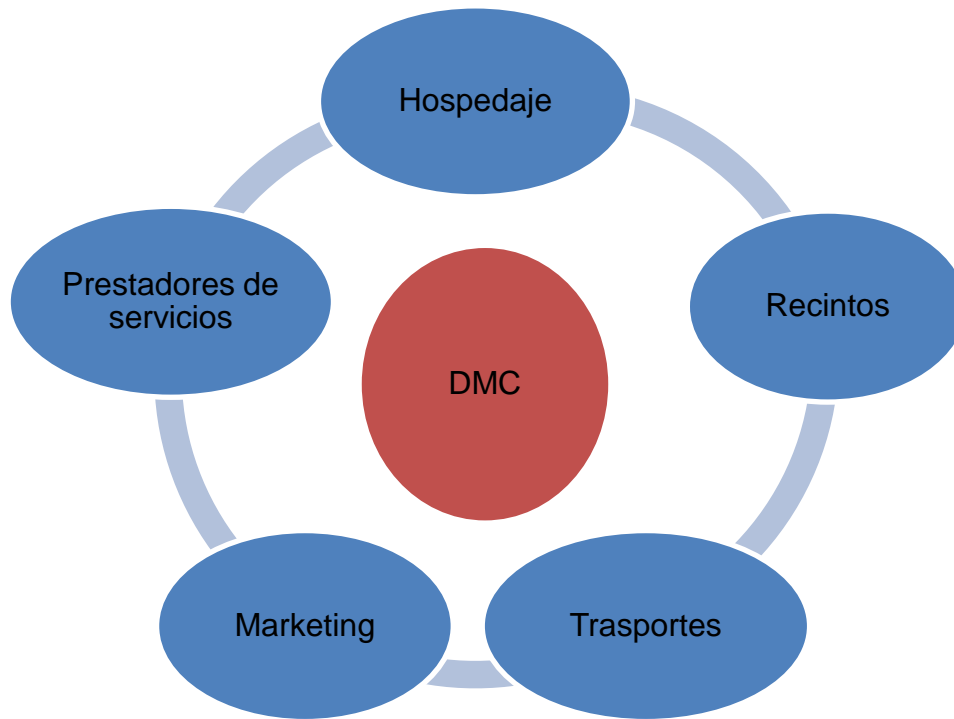
Resultados

- Cursos de capacitación y distintivos de calidad logrados para nuestra comunidad a través del trabajo con las asociaciones:
 - *Taller de Restaurantes, Servicio: Técnicas, ventas y lealtad para socios de la AMHM de Chiapas.*
 - 9 hoteles en Chiapas forman parte del Club de Calidad Tesoros de México
 - Implementación del programa CAMBIO en 30 empresas de Chiapas.
 - Ingreso a "The global compact".
<http://www.unglobalcompact.org/participant/16385-Hotel-Tierra-y-Cielo>
 - Certificación del Sello Distintivo "Chiapas México Original" para 1,200 productos y 223 empresas.
- Participación en la OCV San Cristóbal

En Agosto del 2009 formamos la Gran Alianza de la Iniciativa Privada que tiene la finalidad de unir esfuerzos para potencializar la oferta turística. La filosofía que nos rige es: "Dejamos de competir entre nosotros, para competir como destino". Estamos integrados por 8 hoteles, 1 centro de convenciones y la oficina del DMC encargada de la administración de la Alianza.

- Hotel Ciudad Real
- Hotel Diego de Mazariegos
- Hotel Casa Vieja
- Hotel Plaza Magnolias
- Hotel Casa de los Arcángeles
- Hotel Tierra y Cielo
- Hotel Posada Real de Chiapas
- Hotel Mansión del Valle
- DMC Chiapas
- Centro de Convenciones Casa Mazariegos



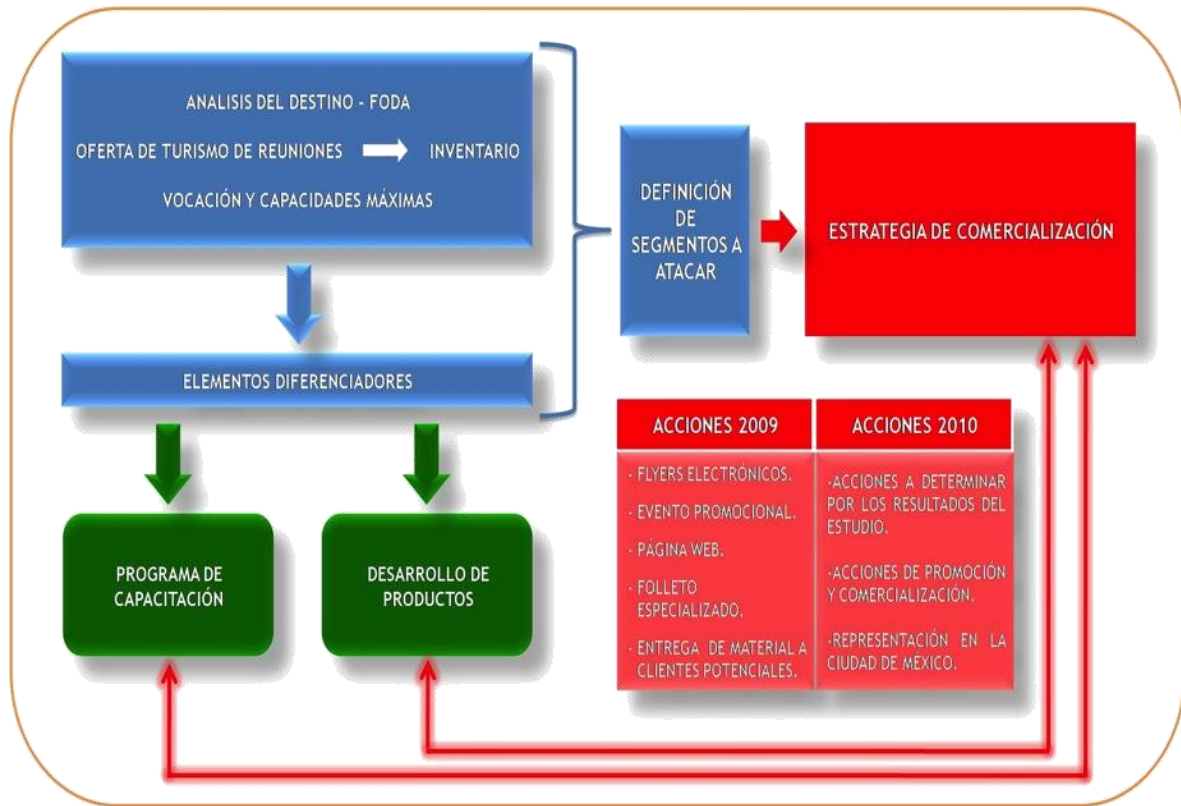


- Reconocimiento al Mejor Producto Turístico Mexicano

Entre los logros más importante de esta Oficina destaca el Reconocimiento del Mejor Producto Turístico Mexicano otorgado por la SECTUR Federal a la “Diversificación del Producto Turístico Mexicano 2010” en el segmento de Turismo de Reuniones con el producto “City Wide Congress” (Ciudad Centro de Convenciones).



Plan de Desarrollo del DMC



- Eventos atendidos durante 2009, 2010 y 2011

2010	2011	2012
Urogolfo	UNESCO	Capacitación de Atención a Grupos Prioritarios, SEDESOL
7º. Congreso Internacional de Administración UT	UNDP	Reunión Nacional de Rectores de Universidades Politécnicas
X Congreso Nacional de Derecho Constitucional de los Estados	Congreso ANAIPEs 2011	XVI Convención AMERIC
XVIII Congreso Regional de Ginecología y Obstetricia	4to Seminario Internacional deLenguas	Expo Electrodomésticos, Grupo ORCE
X Congreso Nacional de Mediación	Congreso Virtual Educa	World Adventure SUMMIT 2011
XIV Convención Internacional BMW	Encuentro Nacional de Beneficencia	Reunión Nacional SEDESOL
ARCHIS 2010 (Viaje de incentivos GNP)	Equidad de Género	Reunión Nacional CONECULTA
Asamblea anual de Prodesarrollo	Foro Nacional de Café	Chiapas es noticia
	Reunión de Testigos de Jehová	Junta de recursos humanos Coca Cola
	UNODC	COMPENDIA 2012
	Foro de Moneda de Plata	Fundación Kellogg
	Encuentro Estatal de Salsa	Curso para notarios del estado
	MPI Capítulo México	Tribunales
	Encuentro Nacional PREVIOLEN	XXVI Congreso Sociedad Mexicana de Ortopedia Pediátrica
	Foro Estatal para Delegados	
	Técnicos Municipales del Agua	
	Reunión de Directores FEMSA 2011	

- Participación para la creación de la OMD

Este año creamos un Organismo de Mercadotécnica de Destinos OMD para continuar con los programas de promoción de nuestro destino a través del análisis de eventos para atraer, en los próximos años: peticiones de sede, promociones de sede, participación en eventos nacionales del sector y promoción de nuestra ciudad como un destino del turismo de Reuniones.

Se están realizando BLITZ a las principales empresas mexicanas, congresos y foros de turismo entre los que destacan:

NACIONAL	INTERNACIONAL
<ul style="list-style-type: none">• Expo Meeting / México.• Tianguis Turístico / Acapulco.• Oil and Gas Expo Marketing / Quintana Roo.• MPI Edición México / León.• Congreso Nacional de AMPROFEC / Acapulco.• ICOMEX / Puebla.• PCMA / Puebla.	<ul style="list-style-type: none">• IMEX / Frankfurt, Alemania.• AIBTM / Chicago, USA.• DMAI / Orlando, USA.• MPI WEC / Las Vegas, USA.• ASAE / Atlanta. USA.• ICCA / Shanghai, China.• IMEX / Chicago, USA.

- Participación con el Fondo de Conservación El Triunfo

<http://www.fondoeltriunfo.org/>

En 2002 nace el Fondo de Conservación El Triunfo, un fondo privado patrimonial que tiene como misión asegurar la conservación de la Reserva de Biosfera El Triunfo y el desarrollo de sus habitantes. Realiza programas para el aprovechamiento sustentable de la Palma Camedor, la flora melífera, el cultivo y la conservación del café, y el programa de restauración de hectáreas degradadas en la reserva, entre otros.

El Hotel Tierra y Cielo dona \$10 pesos por cada habitación ocupada.

- Donativos para San Cristóbal

Tierra y Cielo organiza también cenas de beneficencia para apoyar a diferentes Organizaciones e Institutos.



Marta Zepeda, Chef propietario del Restaurante Tierra y Cielo, galardonada por la CANIRAC y el Presidente de la República con el Premio Nacional de Cocina Regional 2008, tiene el placer de invitarle al evento:

Cena Beneficio Museo de Trajes Regionales y Presentación Documental "El Andalón"

(Las utilidades serán donadas al Sr. Sergio Castro para el pago de renta del museo)

Menú: Carne Tártara Simojovel, Rollo de Frijol Tierno y Queso Chiapas, Quesadillita Tierra y Cielo, Tamal de Mumu, Gorditas Ixim, Mole Coletto con Plátano Frito, Tarta de Almendra y Cacao, y Pastel de Chocolate con Ate.

DONATIVO PERSONAL: \$ 690.00 / DONATIVO POR PAREJA: \$ 1,200.00

Sábado 13 de noviembre de 2010, 19:00 horas

Restaurante Tierra y Cielo

Av. Benito Juárez No. 1, Centro Histórico,
San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México.

Reserva al (967) 678 1053 o al Cel: 967 679 1100

con Andrés Ruiz o Chef Marta Zepeda

OBLIGATORIO: Confirmación y pago al menos
un día antes del evento por cupo limitado



Alta Cocina Regional y de Autor de Chiapas



TESOROS



La chef propietaria ha tenido los siguientes cargos en organismos, asociaciones:

- Integrante del Consejo Regulador Marca Chiapas, Noviembre 2013.
- Socia fundadora de la COPARMEX San Cristóbal de Las Casas, Chiapas,
- Socia fundadora de la Asociación de Hoteles en San Cristóbal de Las Casas.
- Vicepresidente de CANIRAC San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.
- Integrante del Consejo Consultivo Gastronómico de Chiapas.
- Integrante de AMMJE Asociación de Mujeres Empresarias de México



El hotel Tierra y Cielo contribuye a establecer un turismo de mayor calidad en San Cristóbal de Las Casas. Es una alternativa en la competencia de hoteles que ofrecen sus servicios en la entidad, ya que se enfoca a un segmento de mercado específico y proporciona un servicio de calidad que es necesario satisfacer actualmente. Además, plasma una imagen que se adecua a las tradiciones de la región y promueve los recursos naturales y culturales del Estado.

El concepto de Alta Cocina Regional y de Autor de Chiapas se está posicionando entre los mejores Restaurantes de México con un servicio de calidad mundial que ofrece una propuesta sustentable. Por los nuevos segmentos que abarcamos y que son innovadores en la plaza, como el menú degustación o las clases de cocina, podemos dirigirnos a un nicho más alto que ya está visitando nuestro Estado.

En conclusión, el concepto capitaliza la riqueza cultural, artesanal, gastronómica e indígena del Estado, y contribuye a ofrecer experiencias excepcionales para el visitante. Así también, la reciente oferta hotelera y gastronómica en Chiapas demuestran que es uno de los destinos con mayor flujo de turismo nacional y extranjero del país.

