

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL SAN JUAN LTDA BASADO
EN LA NTC-ISO 9001:2000**

HERVER SALAS BONILLA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2007**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL SAN JUAN LTDA BASADO
EN LA NTC-ISO 9001:2000**

HERVER SALAS BONILLA
Proyecto para optar el título de Ingeniero Industrial

DIRECTOR
Sonia Amparo Esteban Caicedo
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2007

*A DIOS por iluminarme y cuidarme en cada instante de mi vida,
A mis padres Nelson Salas P. y Trinidad Bonilla C. por su apoyo,
sacrificio y sobre todo por su amor,
A mis hermanos Alexander, Yarlyn, Sandra y Javier por toda su ayuda,
A mi novia Alba L. Sarmiento R. por su incansable apoyo,
Y a todos aquellos que me acompañaron durante toda mi formación
profesional*

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Industrial de Santander por brindarme la formación profesional, en especial a todo el claustro de profesores de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales que me guiaron y me formaron como una persona íntegra gracias a sus experiencias y conocimientos.

A la Ingeniera Sonia Amparo Esteban Caicedo, Directora de este proyecto de grado, por su aporte, respaldo y colaboración incondicional.

A los Ingenieros Norberto Morales Ballesteros y Wilber Bello Pinto por su asesoría y amistad brindada.

A la empresa Hotel San Juan Ltda., en especial al Sr. Augusto García Rodríguez por brindarme la confianza para llevar cabo la labor desempeñada, a la Sra. María Celmira González Gualdrón por todo su apoyo durante todo este proceso, y a todo el personal administrativo y operativo por su constante apoyo y colaboración.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	18
1.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
2. ESTADO DEL ARTE	19
2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD	19
2.1.1 Breve referencia a la ISO 9000	21
2.2 DESARROLLO DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000	23
2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	23
2.3.1 Principios de gestión de la calidad	24
2.3.2 Enfoque basado en procesos	27
2.4 MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS	29
2.4.1 Metodología para el análisis de procesos	29
2.4.2 Herramientas utilizadas para el mejoramiento continuo de los procesos	29
2.5 BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	33
2.6 ANTECEDENTES DE CALIDAD EN HOTELES DE BUCARAMANGA	33
2.7 ANTECEDENTES DE PRÁCTICAS DE CERTIFICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	34
3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	35
3.1 DATOS GENERALES	35
3.2 CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL	35
3.3 BREVE RESEÑA HISTÓRICA	35

3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	36
3.4.1 Alojamiento	36
3.4.2 Salones de conferencias	37
3.4.3 Restaurante “Los Arcos”	37
3.5 CLIENTES	38
3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	39
4. DIAGNÓSTICO	40
4.1 DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO AL SGC	40
4.1.1 Resultados del diagnóstico	40
4.2 PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	42
5. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	47
5.1 PROGRAMACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	47
5.1.1 Resultados de las capacitaciones	49
5.2 DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES	50
5.2.1 Curso de auditores internos de calidad	52
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	53
6.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD Y DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	54
6.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES	54
6.3 MISIÓN	55
6.4 VISIÓN	55
6.5 POLÍTICA DE CALIDAD	56
6.6 OBJETIVOS DE CALIDAD	57
6.7 INDICADORES DE GESTIÓN	58
6.8 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	61
7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	63
7.1 MAPA DE PROCESOS	63
7.1.1 Caracterización de los procesos	65

7.2	DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN	66
7.3	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC	70
8.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	76
8.1	REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	76
8.2	VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	77
8.3	SEGUIMIENTO A LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y LA ADECUADA UTILIZACIÓN DE LOS FORMATOS	77
8.4	MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y DE LOS PROCESOS	77
9.	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLAN DE MEJORA	79
9.1	PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS	79
9.2	EQUIPO AUDITOR	81
9.3	PLAN DE AUDITORÍA	81
9.4	REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	81
9.5	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	83
9.5.1	Reunión de apertura	83
9.5.2	Recopilación y verificación de la información	83
9.5.3	Reunión de cierre	83
9.6	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	80
9.7	PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA	80
9.8	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	88
10.	PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN	89
11.	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	90
	CONCLUSIONES	92
	RECOMENDACIONES	94
	BIBLIOGRAFÍA	95

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Capacidad de salones de conferencias	37
Tabla 2. Criterios de evaluación	40
Tabla 3. Plan de implementación del sistema de gestión de la calidad en el HOTEL SAN JUAN LTDA.	43
Tabla 4. Programa de capacitación HOTEL SAN JUAN LTDA.	47
Tabla 5. Presupuesto implementación del SGC	53
Tabla 6. Planificación del sistema de gestión de la calidad	59
Tabla 7. Factores para la planificación de cambios del SGC	61
Tabla 8. Medición de los indicadores de la planificación del SGC	78
Tabla 9. Plan de acción de mejora	84
Tabla 10. Programa para la revisión gerencial	88
Tabla 11. Cumplimiento de objetivos	90

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	28
Figura 2. Ciclo PHVA o Ciclo Deming	30
Figura 3. Habitación tipo estándar	36
Figura 4. Restaurante “Los Arcos”	38
Figura 5. Organigrama del HOTEL SAN JUAN LTDA.	39
Figura 6. Cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000	41
Figura 7. Formato inducción del personal	51
Figura 8. Ficha técnica de indicadores de gestión	60
Figura 9. Actividades para la planificación de cambios del SGC	61
Figura 10. Mapa de procesos	64
Figura 11. Plantilla de la caracterización de procesos	67
Figura 12. Listado maestro de documentos internos	69
Figura 13. Estructura de la documentación del SGC	70
Figura 14. Plantilla del manual de funciones	72
Figura 15. Lista de chequeo BPM	73
Figura 16. Programa de auditorías	80
Figura 17. Formato listas de verificación y anotaciones	82

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Diagnóstico del SGC respecto al cumplimiento de requisitos de la NTC-ISO 9001:2000	96
Anexo B. Medios de difusión	104
Anexo C. Talleres de las capacitaciones del personal	105
Anexo D. Evidencias de cumplimiento de las capacitaciones	108
Anexo E. Conformación del comité de calidad	121
Anexo F. Matriz de priorización para la elaboración de la política de calidad	122
Anexo G. Instructivo para arreglo de Habitaciones	123
Anexo H. Manual de la calidad	131
Anexo I. Manual de BPM	166
Anexo J. Procedimientos mandatorios por la norma	181
Anexo K. Plan de auditoría	206
Anexo L. Informe de auditoría	208
Anexo M. Certificaciones	213

GLOSARIO

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida implícita u obligatoria.

SATISFACCIÓN del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC): conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

OBJETIVO DE CALIDAD: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

CAPACIDAD: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

AUDITORÍA DE CALIDAD: proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

CONTROL DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.

MEJORA DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

CHECK-IN: proceso en que se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago.

CHECK-OUT: proceso en que se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante su estadía, se efectúa un balance de las cuentas con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL SAN JUAN LTDA BASADO EN LA NTC-ISO 9001:2000*.

AUTOR: HERVER SALAS BONILLA**.

PALABRAS CLAVES: NTC ISO 9001:2000, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PROCESOS, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN.

DESCRIPCIÓN:

Este documento presenta el diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en el HOTEL SAN JUAN LTDA., fundamentado en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000, el cual contribuirá al fortalecimiento de la competitividad de la empresa en el mercado actual, mediante el establecimiento de estándares de calidad en sus procesos, para lograr la satisfacción de cliente y la conformidad en el servicio.

El alcance del sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA. incluye la *Prestación de Servicio de Alojamiento*.

Por medio de este trabajo, se realiza un diagnóstico para evaluar la situación actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000; se planea un programa de capacitación para sensibilizar al personal operativo y administrativo de la empresa; se diseña, documenta e implementa el sistema de gestión de la calidad para el *Servicio de Alojamiento*; se evalúa el sistema de gestión de la calidad por medio de la auditoría interna, para identificar las fortalezas y debilidades que permitan generar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora; y finalmente, se programa la auditoría de otorgamiento con el ICONTEC, para certificar el sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA.

* Trabajo de grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director de proyecto: Ingeniera Sonia Amparo Esteban Caicedo.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE HOTEL SAN JUAN LTDA BASED ON NTC-ISO 9001:2000*.

AUTHORS: HERVER SALAS BONILLA**.

KEY WORDS: NTC ISO 9001:2000, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, PROCESS, DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, EVALUATION.

DESCRIPTION:

This paper is intended to show the design, documentation and evaluation of the quality management system in the HOTEL SAN JUAN LTDA., based on the quality requirements of the NTC-ISO 9001:2000, which will the company's competitiveness strengthen in the current marketing in order to establish quality standards in its process, with the aim of achieving the customer's fulfillment when dealing with the service.

The scope to which extends the quality management system of the HOTEL SAN JUAN LTDA. provides the lodging service.

Through this project a diagnosis is carried out to evaluate the company's current situation with regard to the achievement of the requirements of the NTC-ISO 9001:2000; a training program is designed to aware the company's staff; afterward the quality management system of the lodging service is designed, informed, and implemented; subsequently the quality management system is evaluated by means of an internal audit to identify the strength and weaknesses that put into action corrective and preventive measures; finally, the achievement audit with the ICONTEC is scheduled to certify the quality management system of the HOTEL SAN JUAN LTDA.

* Grade Project

** Faculty of Physicist – Mechanic Engineering. School of Industrial and Business Studies, Project Director: Engineer Sonia Amparo Esteban Caicedo.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se enfrentan ante un mundo en donde los factores que más predominan son el cambio y las exigencias por parte de los clientes; por tal motivo se hace necesario crear fortalezas en tecnología, procesos, métodos y personal competente que unidos en una sinergia enfrenten tal situación. Los sistemas de gestión de la calidad permiten que las empresas consideren sus fortalezas bajo un proceso de mejoramiento continuo buscando la satisfacción de los clientes y la conformidad de los productos que exigen.

Al desarrollar un sistema de gestión de la calidad se pretende tener en consideración los requisitos establecidos por el cliente, la organización, los legales y los establecidos por la NTC-ISO 9001:2000, con el fin de crear una estructura documental, cuya implementación conduzca a la mejora continua de la empresa y a la generación de valor para todas las partes interesadas (socios, clientes, proveedores, sociedad, empleados).

HOTEL SAN JUAN LTDA., es una empresa con una visión de crecimiento y competitividad que considera estratégico y oportuno implementar un sistema de gestión de la calidad convertido en un valor agregado del servicio que lo lleve a alcanzar los niveles de calidad exigidos por sus clientes, que cada día aumentan sus expectativas y exigen una mejor satisfacción de sus necesidades.

El presente documento detalla las etapas de diagnóstico, sensibilización y capacitación del personal, planificación del sistema de gestión de la calidad, documentación, implementación y evaluación para obtener la certificación del sistema de gestión de la calidad en el *Servicio de Alojamiento*, bajo la norma ISO 9001:2000.

Para el desarrollo de la práctica se utiliza la metodología del ciclo PHVA-ciclo Deming, teniendo en cuenta que es una herramienta dinámica en el análisis y mejoramiento de los procesos en una organización.

La planeación del sistema de gestión de la calidad implica un diagnóstico inicial de cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO9001:2000, el establecimiento de las bases para el direccionamiento estratégico de la organización y las actividades propias de planificación del sistema de gestión de la calidad.

La etapa del hacer incluye la documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad, que implica la sensibilización del personal con el propósito de crear una cultura de calidad y un compromiso con la mejora continua; la

capacitación en el conocimiento y comprensión de todos los requisitos exigidos y su correspondiente documentación y puesta en práctica.

La etapa de verificar corresponde al proceso de la primera auditoría interna de calidad y la revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.

La etapa de actuar implica el análisis de causas, determinación de acciones correctivas y preventivas y su seguimiento para tratar y eliminar las No Conformidades detectadas por el No cumplimiento de los requisitos establecidos y requeridos en el sistema de gestión de la calidad.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión de la calidad basado en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 en la prestación del servicio de alojamiento del HOTEL SAN JUAN.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del HOTEL SAN JUAN, con respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2000.
- Vincular a todos los miembros del HOTEL SAN JUAN en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la sensibilización y capacitación de los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.
- Identificar los procesos sobre cuales se establecerá el Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer la documentación necesaria y requerida por la norma NTC-ISO 9001:2000 para asegurarse de la eficaz operación y control del Sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2000 en el HOTEL SAN JUAN.
- Realizar la auditoría interna en la empresa de acuerdo a los procedimientos establecidos, para evaluar la efectividad de la organización en cuanto al cumplimiento de los requisitos existentes y asegurar la toma de acciones de mejora como respuesta a los resultados de ésta.
- Establecer y ejecutar el plan de acción de mejora basado en los resultados de la auditoría interna, con el fin de asegurar el cumplimiento de la totalidad de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.
- Programar la auditoría de certificación con un ente certificador y demostrar mediante copia del documento la evidencia correspondiente.

2. ESTADO DEL ARTE

2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD¹

❖ Primera Etapa (desde la revolución industrial hasta 1930)

La Revolución Industrial, desde el punto de vista productivo, representó la transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado. Antes de esta etapa el trabajo era prácticamente artesanal y se caracterizaba en que el trabajador tenía la responsabilidad sobre la producción completa de un producto.

En los principios de 1900 surge el supervisor, que muchas veces era el mismo propietario, el cual asumía la responsabilidad por la calidad del trabajo. Durante la Primera Guerra Mundial, los sistemas de fabricación se hicieron más complicados y como resultado de esto aparecen los primeros inspectores de calidad a tiempo completo, esto condujo a la creación de las áreas organizativas de inspección separadas de las de producción.

Esta época se caracterizaba por la inspección, y el interés principal era la detección de los productos defectuosos para separarlos de los aptos para la venta.

❖ Segunda Etapa (1930-1949)

Los aportes que la tecnología hacía a la economía de los países capitalistas desarrollados eran de un valor indiscutible. Sin embargo, se confrontaban serios problemas con la productividad del trabajo.

Este estado permaneció más o menos similar hasta la Segunda Guerra Mundial, donde las necesidades de la enorme producción en masa requirieron del control estadístico de la calidad.

La contribución de más significación del control estadístico de la calidad fue la introducción de la inspección por muestreo, en lugar de la inspección al 100 por ciento.

El interés principal de esta época se caracteriza por el control que garantice no sólo conocer y seleccionar los desperfectos o fallas de productos, sino también la toma de acción correctiva sobre los procesos tecnológicos.

¹ <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/sistemas-de-gestion-de-la-calidad.htm>

Los inspectores de calidad continuaban siendo un factor clave del resultado de la empresa, pero ahora no sólo tenían la responsabilidad de la inspección del producto final, sino que estaban distribuidos a lo largo de todo el proceso productivo.

Se podría decir que en esta época “*la orientación y enfoque de la calidad pasó de la calidad que se inspecciona a la calidad que se controla*” (Carballal del Río y Díaz, 1998).

❖ Tercera Etapa (1950-1979)

Esta etapa, corresponde con el período posterior a la Segunda Guerra Mundial y la calidad se inicia al igual que en las anteriores con la idea de hacer hincapié en la inspección, tratando de no sacar a la venta productos defectuosos. Poco tiempo después, se dan cuenta de que el problema de los productos defectuosos radicaba en las diferentes fases del proceso y que no bastaba con la inspección estricta para eliminarlos.

Es por esta razón que se pasa de la inspección al control de todos los factores del proceso, abarcando desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de todos los requisitos y las expectativas del consumidor. Durante esta etapa se consideró que éste era el enfoque correcto y el interés principal consistió en la coordinación de todas las áreas organizativas en función del objetivo final: la calidad.

A pesar de esto, predominaba el sentimiento de vender lo que se producía. Las etapas anteriores estaban centradas en el incremento de la producción a fin de vender más, aquí se pasa a producir con mayor calidad a fin de poder vender lo mejor, considerando las necesidades del consumidor y produciendo en función del mercado.

Comienzan a aparecer programas y se desarrollan sistemas de calidad para las áreas de calidad de las empresas, donde además de la medición, se incorpora la planeación de la calidad, considerándose su orientación y enfoque como *la calidad se construye desde adentro*.

❖ Cuarta Etapa (década del 80)

La característica fundamental está en la Dirección Estratégica de la Calidad, por lo que el logro de la calidad en toda la empresa no es producto de un Programa o Sistema de Calidad, sino que es la elaboración de una estrategia encaminada al perfeccionamiento continuo de la calidad en toda la empresa.

El énfasis principal de esta etapa no es sólo el mercado de manera general, sino el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para construir una organización empresarial que las satisfaga.

La responsabilidad de la calidad es en primer lugar de la alta dirección, la cual debe liderar y deben participar todos los miembros de la organización.

En esta etapa, la calidad era vista como “una oportunidad competitiva, la orientación o enfoque se concibe como *la calidad se administra*” (Carballal del Río y Díaz, 1998).

❖ **Quinta Etapa (1990 hasta la fecha)**

La característica fundamental de esta etapa es que pierde sentido la antigua distinción entre producto y servicio. Lo que existe es el valor total para el cliente. Esta etapa se conoce como Servicio de Calidad Total.

El cliente de los años 90 sólo está dispuesto a pagar por lo que significa valor para él. Es por eso que la calidad es apreciada por el cliente desde dos puntos de vista, calidad perceptual y calidad factual. La primera es la clave para que la gente compre, mientras que la segunda es la responsable de lograr la lealtad del cliente con la marca y con la organización.

Un servicio de calidad total es un enfoque organizacional global, que hace de la calidad de los servicios, según la percibe el cliente, la principal fuerza propulsora del funcionamiento de la empresa.

2.1.1 Breve referencia a la ISO 9000. En medio de esta valoración de la evolución histórica de la calidad resulta importante hacer mención a la evolución misma de la ISO 9000. En este sentido, y de una manera breve, se considera oportuno hacer referencia a los aspectos que se esbozan a continuación.

❖ **¿Qué es ISO?**

La Organización Internacional para la Normalización se origina a partir de la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939). En octubre de 1946, en Londres, representantes de veinticinco países deciden adoptar el nombre de International **Organization for Standardization** conocida como ISO por sus siglas y por la referencia a la palabra griega relativa a la igualdad.

ISO realiza su primera reunión en el mes de junio de 1947 en Zurich, Alemania, y se establece como sede para su funcionamiento la ciudad de Ginebra, Suiza. Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

ISO es una federación mundial integrada por organismos nacionales de normalización (organismos miembros de la ISO como el ICONTEC) representantes de cada país participante, en la actualidad existen 138 países miembros cuyos representantes se encuentran divididos en tres categorías: Miembros del Comité Ejecutivo, Miembros correspondientes y Miembros suscritos.

❖ ¿Qué tipo de norma es la ISO 9001?

ISO 9001:2000 es una norma de carácter internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) cuya sede se encuentra en Ginebra, Suiza. La oficina encargada de la misma serie de normas adecuadas a la región latinoamericana es la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y el organismo que finalmente se encarga de adaptarlas para el caso Colombiano es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) el cual revisa las normas y las adapta para que éstas se ajusten mejor a la tipología de las empresas de mencionado país.

❖ EVOLUCIÓN DE LAS ISO 9000

En 1959, el Departamento de Defensa de los Estados Unidos estableció un programa de administración de la calidad el cual fue llamado MIL-Q-9858. Cuatro años más tarde se revisó y nació la MIL-Q-9858A. En 1966 la Organización de Tratados del Atlántico Norte (NATO) prácticamente adaptó esta última norma para elaborar la publicación referente al tema del Aseguramiento de la Calidad (**Quality Assurance Publication**); años más tarde, en el año 1970, el Ministerio de Defensa Británico adoptó esta publicación en su programa de Administración de la Estandarización para la defensa (DEF/STAN 05-8).

Con esta base, el Instituto Británico de la Estandarización (**British Standard Institute**, BSI) desarrolló en 1979 el primer sistema para la administración de la estandarización comercial conocido como el BS-5750.

Con este antecedente, ISO creó en 1987 la serie de normas ISO 9000 adoptando la mayor parte de los elementos de la norma británica BS-5750. En ese mismo año la norma fue adoptada por los Estados Unidos como la serie ANSI/ASQC-Q90 (**American Society for Quality Control**); la norma BS-5750 sufrió su primera revisión con el objetivo de que esta asimilara los cambios y mejoras planteados en la norma ISO 9000.

A partir de ese momento se empiezan a adoptar las normas ISO 9000 como estándar mundial con lo referente a la gestión de la calidad; hasta este entonces y debido a los cambios tecnológicos, cambios de mentalidad y a la globalización de los mercados se han realizado dos revisiones de esta norma que han generado dos nuevas versiones: la versión 1994 y la versión 2000 que reemplaza a las anteriores y es con la cual se trabaja actualmente.

❖ La última versión del 2000

En esta nueva versión, las normas ISO 9001 y 9004 tienen mayor congruencia en sus estructuras y contenido, se fundamentan en los ocho principios de administración de la calidad, de alto nivel, definidos por el Comité Técnico, que reflejan las mejores prácticas de administración.

2.2 DESARROLLO DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas que proporcionan los elementos necesarios para que las empresas realicen una Gestión eficaz de la Calidad por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Cada empresa, en cualquier sector económico es libre de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad con base en esta familia de normas con el objeto de satisfacer las necesidades de sus clientes y mejorar continuamente su eficacia.

La norma ISO 9000:2000 establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.

La norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización, que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplen los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y cuyo objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. Es la que se utiliza para la Certificación del Sistema.

La norma ISO 9004:2000 proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en la ISO 9001: 2000, con el fin de considerar tanto la eficacia como la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de una organización.

La norma ISO 19011 proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de calidad definidos.

2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD²

Un sistema de gestión de la calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que la organización emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

² ISO 9000:2000 Guía para las pequeñas empresas. ICONTEC

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisándolo por escrito y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Un sistema de gestión de la calidad es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la norma ISO 9001:2000.

Los clientes buscan la confianza que les puede proveer una empresa que cuente con un sistema de gestión de la calidad. Si bien la satisfacción de estas expectativas es una razón para tener un sistema de gestión de la calidad, puede haber otras, entre las cuales se estarían:

- Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes.
- Logro y mantenimiento de la calidad de su servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
- Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
- Evidencia de las capacidades de su organización frente a clientes fijos y potenciales.
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.

Si bien un sistema de gestión de la calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe señalar que es solo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establecen en la empresa.

2.3.1 Principios de gestión de la calidad³. Para dirigir y operar una organización con éxito es necesario gestionarla de manera sistemática y visible. La orientación para la Dirección presentada en las normas de la familia ISO 9000 se basa en ocho principios de gestión de la calidad, de los que puede decirse que hacen parte de las mejores prácticas de organización empresarial actual.

❖ **Enfoque en el cliente.**

La norma ISO 9000 señala “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.”

El significado de este principio es sumamente claro, las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que son el primer elemento en el que se tiene que basar la

³ <http://www.conafemichoacan.com/archivos/sgc/8%20principios%20de%20la%20calidad.pdf>

gestión de la calidad, ya que de no hacerlo así y perder la brújula de las necesidades de los clientes, conduce a mediano o largo plazo a que éstos se alejen de la organización, y con ello su prestigio y viabilidad se pongan en serios cuestionamientos.

❖ **Liderazgo**

Respecto a este principio la norma ISO 9000 señala “los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”. Los líderes, a través de su ejemplo, deben servir de modelo con su comportamiento ético y congruente, al involucrar, comunicar, dar asistencia y apoyo, así como al desarrollar a futuros líderes, revisar el desempeño de la organización y reconocer el desempeño de los empleados.

En la actualidad se reconoce que no sólo se requiere liderazgo en la parte alta de la jerarquía directiva en una organización, sino también en los niveles intermedios e inferiores.

❖ **Participación del personal**

En este principio la norma ISO 9000 es contundente y señala “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”. De aquí se deriva que este principio, además de hacer un planteamiento filosófico en el sentido de reconocer que la organización antes que todo está formada por seres humanos, reconoce la importancia de buscar que las personas se comprometan con los proyectos de la organización.

Es evidente que esto será posible en la medida que la gente, desde el ámbito de su responsabilidad, se involucre y se comprometa con el reto de mejorar la organización, comenzando desde la dirección hacia los trabajadores.

❖ **Enfoque basado en procesos**

La norma ISO 9000 señala “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. Cualquier actividad o conjunto de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas se consideran como un proceso. Por lo general, en una organización interactúan muchos procesos para al final producir o entregar un producto o servicio. De tal forma que la salida de uno o más procesos es la entrada del siguiente. Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Además, implica identificar los diferentes

procesos que interactúan para lograr un resultado y hacer que el trabajo y las interfases entre los diferentes procesos fluyan en forma ágil y con la calidad adecuada.

Cabe mencionar que el enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización.

❖ **Enfoque de sistema para la gestión**

La norma ISO 9000 señala “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”. En otras palabras, la gestión en las organizaciones se debe hacer entendiendo que una organización es un sistema, es decir, un conjunto de elementos interdependientes e interconectados que persiguen un mismo fin, y cuyos propósitos e intereses pueden afectar de manera positiva o negativa a la organización.

Esto implica aprender a ver el conjunto y sus interacciones y corregir la fragmentación. Cuando una organización se gestiona como sistema se tiene claro que las relaciones de causa-efecto en las empresas no son obvias, ni lineales y por lo general están distantes en el tiempo y el espacio. Es evidente que, al no utilizar un enfoque sistemático, esto genera una complejidad que dificulta la comprensión del comportamiento de una organización, lo cual se complica porque en una organización hay un predominio de las interacciones sociales creadas por las relaciones humanas, los equipos de trabajo, las comunidades internas y la cultura organizacional con los sistemas de trabajo. Así, el enfoque sistémico para la gestión implica entender a la organización como un ente dinámico que continuamente recibe retroalimentación del interior y del exterior, creándose ciclos de reforzamiento positivos y negativos que afectan su desempeño y su comportamiento.

❖ **Mejora continua**

La norma ISO 9000 señala “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta”. Este principio es claro y contundente, la mejora debe ser global y permanente. Por lo tanto, este principio orienta la aplicación permanente de los 5 primeros principios. En este sentido, en la organización se debe buscar la manera de acrecentar el enfoque al cliente para tener mejor conocimiento de sus necesidades y mejores prácticas para satisfacerlo; asimismo, es necesario perfeccionar el liderazgo para que éste sea efectivo y ejemplar; incrementar la participación de los empleados fomentando mediante una dirección adecuada su compromiso, mejorar la perspectiva de procesos (donde se genera la calidad) y, por último, mejorar el entendimiento del sistema.

❖ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

La norma ISO 9000 establece “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información”. En otras palabras, para que la mejora continua y la aplicación de los otros principios sean efectivos, se debe buscar que las decisiones tengan objetividad y estén apoyados en los datos y el análisis adecuado. Esto orientará la operación y mejora de los procesos.

La parte de “basado en hechos” se refiere a tener argumentos sólidos, basados en resultados de los procesos, procedimientos, actividades, productos, proveedores, etc. Todos aquellos resultados que reflejen fielmente el comportamiento del sistema, tales como medición de la satisfacción del cliente, medición de los procesos de realización de los productos, indicadores de desempeño, desempeño de los productos, etc. Es decir, una organización debe tener como mínimo mediciones y seguimiento de las partes importantes de su sistema, darles seguimiento y enfocar sus futuras decisiones para mejorar en los resultados de dichas mediciones.

❖ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

En este último principio la norma ISO 9000 establece “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”. Lo anterior se refiere a que los proveedores son la primera etapa de los procesos de la organización, por lo que si en esta no hay calidad, se presentan retrasos o no existe mejora; esto afecta el potencial de mejora que hay en la organización. Por ello se deben establecer relaciones de mutuo beneficio, donde se fomente una amplia comunicación que, por un lado, permita al proveedor actuar sobre sus aspectos de no calidad y, por otro, que posibilite a la organización utilizar de mejor manera el producto o servicio que le entrega el proveedor. Esta comunicación se debe apoyar en los siete principios anteriores; por ejemplo, que las discrepancias en cuanto a la no calidad se sustenten con base en un análisis objetivo de los datos de la calidad.

2.3.2 Enfoque basado en procesos. Las nuevas normas ISO 9000 tienen su fundamento en el enfoque basado en procesos, el cual es introducido como uno de los ocho principios sobre los cuales se basan los sistemas de gestión de la calidad que fueron mencionados anteriormente. El propósito del enfoque basado en procesos es mejorar la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los objetivos definidos, con el fin de lograr ciertos beneficios como⁴:

- Integrar y alinear los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.

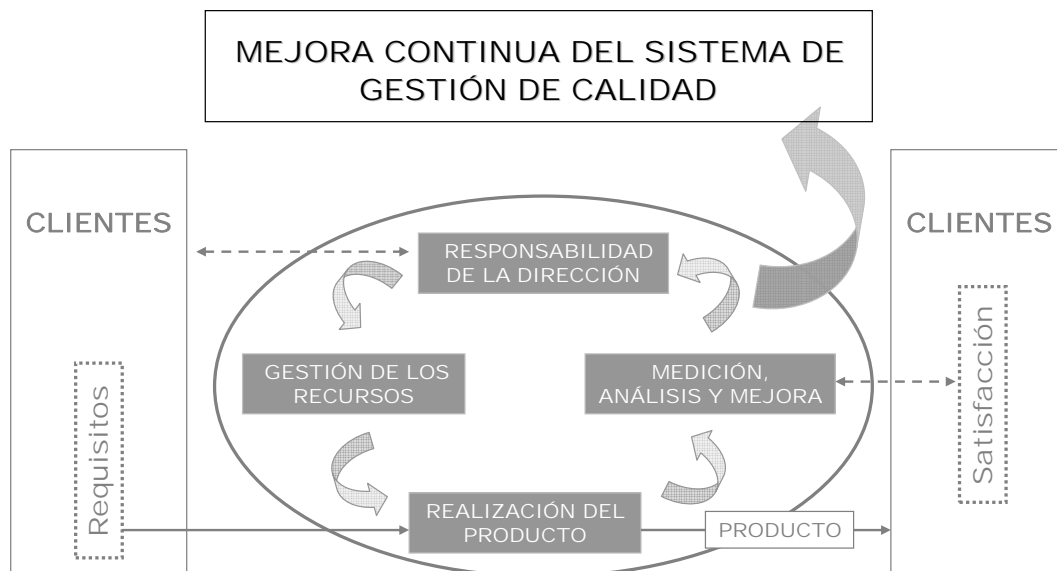
⁴ <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/procesos.pdf>

- Proporcionar confianza a los clientes y otras partes interesadas, respecto al desempeño coherente de la organización.
- Brindar transparencia en las operaciones dentro de la organización.
- Mejorar los resultados siendo más coherentes y predecibles.
- Proporcionar oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora.
- Estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Las organizaciones están estructuradas a menudo como una jerarquía de unidades funcionales, y habitualmente se gestionan verticalmente, en la cual, la responsabilidad por los resultados obtenidos es dividida entre unidades funcionales, esto conlleva a la escasa o nula mejora en la organización, ya que las acciones están frecuentemente enfocadas en las funciones más que en el beneficio global de la organización.

El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización. El desempeño de una organización puede mejorarse a través del uso del enfoque basado en procesos, estos se gestionan como un sistema, mediante la creación y entendimiento de una red de procesos y sus interacciones. Los resultados de un proceso pueden ser elementos de entrada para otros procesos y estar interrelacionados dentro de la red global o sistema global.

Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Fuente. ISO 9000:2000 Guía para las pequeñas empresas. ICONTEC

Cada uno de los procesos, debe gestionarse para asegurar la consecución de los objetivos de la organización. La gestión puede representarse a través del ciclo PHVA o ciclo Deming, el cual es una herramienta muy útil en el mejoramiento continuo de los procesos.

2.4 MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS⁵

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado. Para la aplicación del mejoramiento es necesario que en la organización exista una buena comunicación entre todos los órganos que la conforman, y también los empleados deben estar bien compenetrados con la organización, porque ellos pueden ofrecer mucha información valiosa para llevar a cabo de forma óptima el proceso de mejoramiento continuo.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero. Así mismo este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.

2.4.1 Metodología para el análisis de procesos

- Conocer los requerimientos del cliente.
- Identificar y analizar las variables claves de cada proceso.
- Establecer indicadores de medición para controlar el proceso y sus resultados.
- Introducir procedimientos de control estadístico.
- Documentar los procesos para conservar la tecnología.
- Mejorar continuamente.

2.4.2 Herramientas utilizadas para el mejoramiento continuo de los procesos

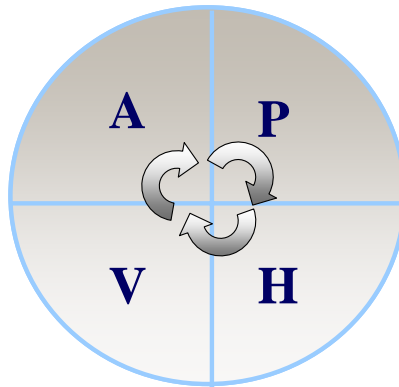
❖ Ciclo PHVA o ciclo Deming⁶

⁵ Curso virtual Normas ISO 9000. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Modulo documentación del sistema de gestión de la calidad.

⁶ <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/procesos.pdf>

El PHVA es una metodología dinámica que puede ser desplegada dentro de cada uno de los procesos de la organización y sus interacciones. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, verificación y mejora.

Figura 2. Ciclo PHVA o Ciclo Deming



Fuente. [Http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/procesos.pdf](http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/procesos.pdf)

El ciclo PHVA se compone de las siguientes etapas:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Se puede lograr el mantenimiento y la mejora del desempeño del proceso mediante la aplicación del concepto PHVA en todos los niveles dentro de una organización. Esto se aplica igualmente a procesos estratégicos de alto nivel y a actividades de operación sencillas.

❖ Metodología cinco W y un H

Esta metodología para el análisis, desarrollo y mejoramiento de los procedimientos consiste en responder una serie de preguntas con el fin de no pasar por alto aspectos importantes para la eficiencia y eficacia de las actividades

en la organización. Entre las preguntas a responder están: qué, por qué, quién, cuándo, dónde y cómo.

- **What?:** ¿qué se hace?. Que operación, paso o actividad es necesario realizar para obtener el resultado esperado.
- **Why?:** ¿por qué se hace?. Explica los pasos, la finalidad de cada uno, los hechos circunstanciales, es necesario hacer una descripción completa y certera de los detalles.
- **When?:** ¿cuándo?. En qué momento se debe desarrollar la actividad u operación.
- **Where?:** ¿dónde debe realizarse este paso?. Debe hacerse algún cambio de sitio de realización o ubicación, la adecuada ubicación ahorra pasos, tiempo y esfuerzos.
- **How?:** ¿cómo se está realizando el paso?, ¿cómo debe realizarse el paso?, ¿Corresponde el paso a una secuencia lógica?, ¿puede ejecutarse de una manera más simple y más fácil?. Debe anotarse la forma y equipo utilizado y hacer referencia a las normas que aplica, cuando se requiera.
- **Who?:** ¿quién debe realizar esa labor?, ¿hay alguien que lo pueda hacer en forma más fácil y práctica?

A menos que se trate de un proceso nuevo, se parte de la existencia de procedimientos escritos o que se siguen por la costumbre; sin embargo, el análisis de los procedimientos formales no es suficiente; es necesario seguir nuevamente paso a paso el procedimiento. Esto porque lo escrito puede no corresponder con lo que realmente se hace en la práctica, en éste caso el equipo deberá describir los procedimientos que se están realizando.

❖ **Lluvia de ideas**⁷

La lluvia de ideas es una manera en que los grupos generan tantas ideas como sea posible en un período muy breve aprovechando la energía del grupo y la creatividad individual. Se trata de un método desarrollado por A.F. Osborne en los años 1930.

¿Cuándo se usa?

La lluvia de ideas es muy útil cuando se trata de generar ideas sobre problemas,

⁷ <http://www.ongconcalidad.org/lluviadeideas.pdf>

aspectos para mejorar, posibles causas, otras soluciones y oposición al cambio. Al presentar la mayor cantidad de ideas posibles en corto período e invitar a todos los miembros del grupo a participar, esta herramienta ayuda a la gente a pensar con mayor amplitud y tener otras perspectivas. Sirve para que las ideas se propaguen por la influencia que ejercen entre ellas. Pero no sirve para reemplazar a los datos.

¿Cómo se usa?

- Escriba en un portafolio la pregunta o la cuestión a estudiar mediante una lluvia de ideas, o bien use algún otro lugar que todos puedan ver. Cerciórese de que todos entiendan bien el tema.

- Repase las reglas de la lluvia de ideas:
 - No analice las ideas durante la lluvia de ideas.
 - No abra juicio: no se permite criticar la idea de otra persona.
 - Se aceptan todas las ideas: no sea convencional.
 - Aproveche las ideas de otros para basarse en ellas.
 - La cantidad de ideas es importante.

La lluvia de ideas puede responder a una estructura o no. Cuando la lluvia de ideas es desestructurada, cada persona presenta una idea a medida que se le ocurre. Este método funciona bien si los participantes son extrovertidos y se sienten cómodos entre ellos. Cuando la lluvia de ideas es estructurada, cada una de las personas aporta una idea por turno (una persona puede pasar si no tiene una idea en ese momento). La lluvia de ideas estructurada funciona bien cuando la gente no se conoce entre sí y no es tan extrovertida, la estructura les brinda a todos una oportunidad para hablar.

❖ Diagramas de flujo

Esta herramienta sirve como metodología para el control de registros y procedimientos en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Las siguientes son acciones previas a la realización del diagrama de flujo:

- Identificar a los participantes de la reunión donde se desarrollará el diagrama de flujo. Deben estar presentes el dueño o responsable del proceso, los dueños o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos interrelacionados, otras partes interesadas.
- Definir que se espera obtener del diagrama de flujo.
- Identificar quién lo empleará y cómo.
- Establecer el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir.

Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son:

- Establecer el alcance del proceso a describir, de esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- Identificar y listar las principales actividades y/o subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- Identificar y listar los puntos de decisión.
- Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.

2.5 BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Muchas empresas han optado por un certificado de calidad por sus beneficios internos, además de sus múltiples ventajas en el mercado externo. Los beneficios obtenidos, a su vez, son el resultado de lo que hace la empresa y su efectividad dentro de la organización.

Entre los beneficios de la norma y de un sistema de gestión de la calidad se encuentran los siguientes:

- Definición de políticas de calidad.
- Mejora el desempeño, coordinación y productividad.
- Evaluación de proveedores.
- Fortalece la planeación de la empresa.
- Crecimiento profesional.
- Logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio, a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes.
- Aumento motivación del personal.
- Se fomenta el trabajo en equipo.

Estos y muchos otros aspectos hacen de la implementación una herramienta de crear, obtener, mejorar y demostrar la calidad dentro de la empresa. Además que una certificación de calidad garantiza mayor confiabilidad para los clientes.

2.6 ANTECEDENTES DE CALIDAD EN HOTELES DE BUCARAMANGA

La certificación de hoteles en Bucaramanga inició en el año 2005, cuando el Hotel Del Terminal se certifica con la norma ISO 9001:2000 en la *Prestación de Servicios de Alojamiento*, este fue el primer hotel certificado en Bucaramanga. Esta situación generó la necesidad en los demás hoteles, y es así como

actualmente encontramos otros Hoteles certificados con la norma ISO 9001:2000, resumidos a continuación:

- Hotel Dann Carlton: se certifica en *Prestación de Servicios de Alojamiento y Organización de Eventos*.
- Hotel Chicamocha: se certifica en *Servicios de Hospedaje*.
- Hotel Internacional La Triada: se certifica en *Prestación de Servicios de Alojamiento, Organización y Realización de Eventos*.

2.7 ANTECEDENTES DE PRÁCTICAS DE CERTIFICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

Actualmente en la Biblioteca de la Universidad Industrial de Santander, hay una gran cantidad de proyectos de grado en empresas de servicios, relacionadas con la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2000; de las cuales, solamente se referencia una práctica de certificación en Hoteles, descrita a continuación:

FUENTES CORREDOR, Gustavo Adolfo. Diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Hotel Internacional La Triada, basado en los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2000. Tesis de Grado, UIS, Bucaramanga, 2007.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

3.1 DATOS GENERALES

- Razón social: Hotel San Juan Ltda.
- Representante Legal: Alberto Ronderos Durán
- Gerente: Augusto García Rodríguez
- Nit.: 890.205.371-8
- Teléfono/Fax: 6466430/6466436
- Dirección: Km. 6, Autopista Girón.

3.2 CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL

El HOTEL SAN JUAN LTDA., es un hotel campestre ubicado sobre una colina, en el kilómetro 6, en la Autopista Bucaramanga-Girón, vía de acceso al Aeropuerto, a 15 minutos del centro de la ciudad, 5 minutos de Girón (Monumento Nacional) y diagonal al Centro de Ferias de Bucaramanga (CENFER).

Sus características físicas y su ubicación en un área campestre cerca de la ciudad, hacen que el HOTEL sea ideal para la realización de toda clase de eventos empresariales y familiares.

3.3 BREVE RESEÑA HISTÓRICA

El HOTEL SAN JUAN fue fundado en el año de 1974, cuando los señores Pablo Ignacio Ronderos Durán, Leonor Castañeda de Ronderos, Alberto Ronderos Durán y Yolanda Dumit de Ronderos, constituyeron una sociedad de hecho con un capital de \$1.000.000 dividido en partes iguales, denominada HOTEL SAN JUAN DE GIRÓN, cuyo objeto social era la prestación de servicio de habitación y restaurante. Este ente funcionó el 10 de noviembre de 1975, fecha en que se constituyó como una sociedad de responsabilidad limitada, denominada HOTEL SAN JUAN DE GIRÓN LTDA., en donde los mismos socios que constituyeron la sociedad de hecho incrementaron los aportes a \$5.000.000 con una participación individual de \$1.250.000, la sociedad se creó con una duración inicial de 20 años y el hotel se ubicó en la Autopista Girón Kilómetro 6.

Los socios aprovecharon la ubicación del hotel, para darlo a conocer como un sitio campestre aledaño a la ciudad. Inicialmente prestaba el servicio de habitación,

restaurante y piscina, pero debido a la evolución del servicio hotelero y al aumento de la demanda, fue necesario incrementar el capital social a \$8.000.000 para ampliar las instalaciones del hotel, fue así como se remodeló el restaurante, se construyeron las canchas de tenis y se arregló la entrada del hotel para dar una mejor visión al cliente de la ubicación del hotel.

Posteriormente, los socios acordaron eliminar de la razón social la palabra “Girón”, quedando como nueva razón social “HOTEL SAN JUAN LTDA”. En el año de 1995, el señor Alberto Ronderos Durán les compra a los señores Pablo Ignacio Ronderos Durán y Leonor Castañeda de Ronderos su participación.

Actualmente el hotel cuenta con 61 habitaciones, todas han sido reformadas según las necesidades del turismo de negocios y recreativo. Así mismo se ofrecen nuevos servicios tales como salones de conferencias, con capacidad para 250 personas, zonas húmedas y recreativas, piscina semiolímpica y piscina para niños, canchas de tenis, baño turco, gimnasio, zonas verdes para caminatas y ejercicios al aire libre, todo en un ambiente campestre y natural.

3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

3.4.1 Alojamiento. El HOTEL SAN JUAN cuenta con 61 habitaciones que le permiten tener una capacidad máxima de 195 personas hospedadas. Todas las habitaciones tienen aire acondicionado independiente, minibar, televisión por cable y teléfono con discado directo.

Figura 3. Habitación tipo estándar



Fuente. La empresa

Las habitaciones se clasifican en tres tipos:

- Habitación *tipo estándar*: el Hotel cuenta con 57 habitaciones de este tipo,

tienen un solo ambiente, un baño, las hay con una cama doble, dos camas semidobles o tres camas sencillas, todas tienen capacidad para una cama adicional si el cliente lo solicita.

- Habitación *tipo cabaña*: el Hotel cuenta con 2 habitaciones de este tipo, tienen dos cuartos, dos baños, una cama doble, dos semidobles, dos sofacamás, una sala y tienen capacidad para una cama adicional si el cliente lo solicita.
- Habitación *tipo suite*: el Hotel cuenta con 2 habitaciones de este tipo, tienen dos cuartos, dos baños, una cama doble, dos semidobles, dos sofacamás, una sala, mirador a la zona verde y tiene capacidad para una cama adicional si el cliente lo solicita.

El Hotel también ofrece los siguientes servicios: parqueadero frente a la habitación, internet inalámbrico, cafetería, piscina semiolímpica, piscina para niños, baño turco, gimnasio, canchas de tenis, salón de juegos, fotocopiado y fax, cajillas de seguridad, canchas de voleibol y microfútbol, transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto, juegos infantiles y zonas verdes recreativas.

3.4.2 Salones de conferencias. El Hotel cuenta con 3 salones para reuniones, eventos y convenciones; con aire acondicionado central, proyector, retroproyector de diapositivas, televisor, VHS, DVD, papelógrafo, expógrafo, señalizador, pantalla y un punto de internet. La capacidad de los salones depende de la distribución, tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Capacidad de salones de conferencias

Nombre del Salón	Estilo	Capacidad (número de personas)
Estoraques I	U	40
	Auditorio	140
	Escuela	60
Estoraques II	U	35
	Auditorio	100
	Escuela	50
Estoraques III	U	15
	Auditorio	20

Fuente. Autor del proyecto

3.4.3 Restaurante “Los Arcos”. El restaurante tiene capacidad para 100 personas, en la que se ofrece una exquisita cocina típica e internacional, platos a la carta y menús diseñados de acuerdo a los gustos y necesidades del cliente.

Figura 4. Restaurante “Los Arcos”



Fuente. La empresa

3.5 CLIENTES

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene como objetivo cumplir los requerimientos exigidos por el cliente, por lo tanto es importante dentro de la empresa identificarlos para tener claridad en el procedimiento que se debe realizar. Actualmente el HOTEL SAN JUAN brinda sus servicios a clientes particulares y corporativos.

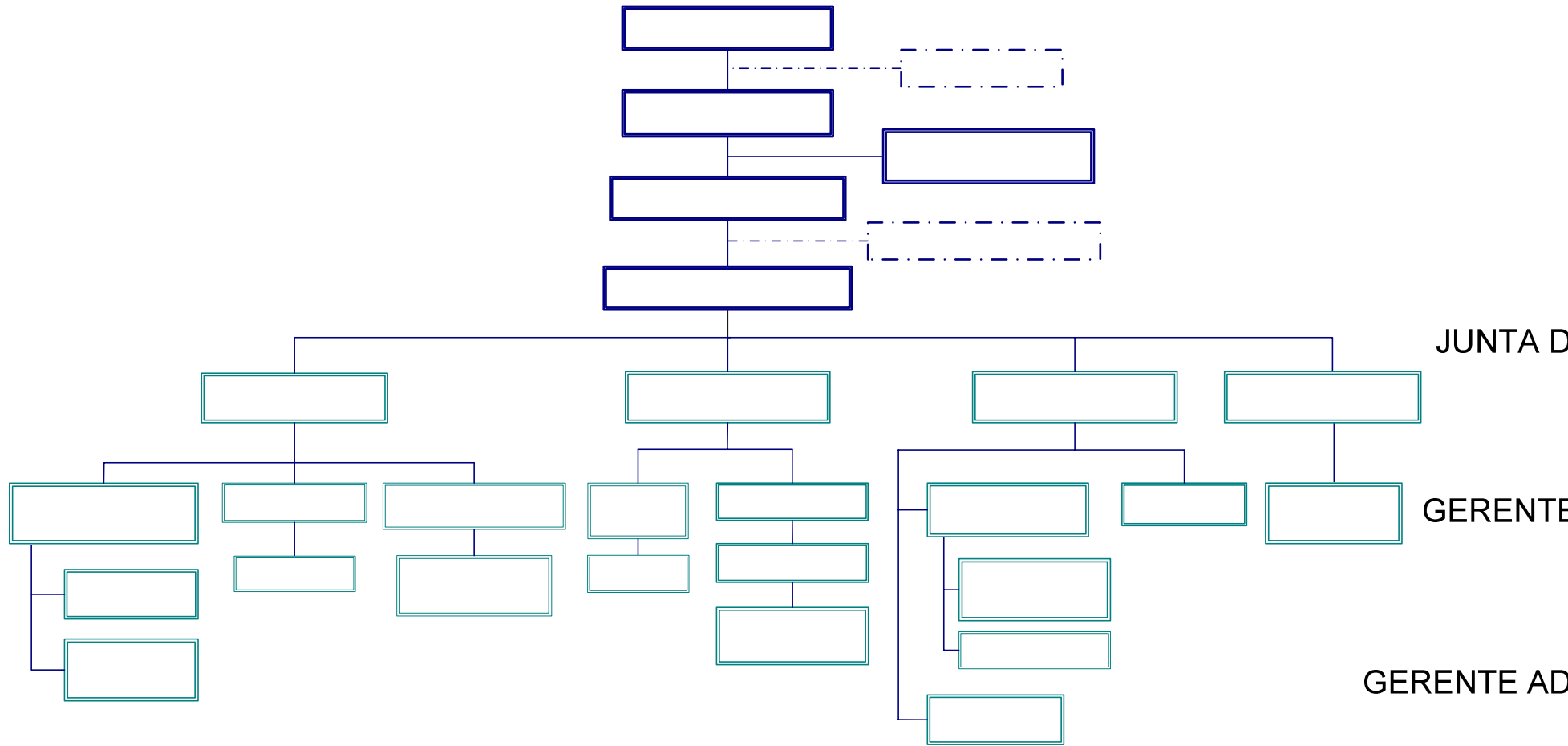
- **Cliente particular:** son todas aquellas personas que se hospedan en el Hotel por su propia cuenta, es decir, sin el respaldo de una empresa.
- **Cliente corporativo:** son empresas clientes del Hotel, que mediante un convenio envían a sus trabajadores u otras personas para que se hospeden en el Hotel.

Actualmente los clientes corporativos más representativos del Hotel son:

Aerorepública S.A.	Ecopetrol S.A.
Avianca	Construvicol S.A.
Bavaria S.A.	Coopavia
Aerocharter Andina S.A.	Gaseosas Hipinto S.A.
Comercializadora Nacional	Gestar Pharma Ltda.
Comertex S.A.	Novaventa S.A.
Comfenalco Antioquia	Organización Terpel S.A.
Envía Colvanes Ltda.	Quala S.A.
Publicar S.A.	Tesicol S.A.

3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 5. Organigrama del HOTEL SAN JUAN LTDA.



Fuente. Autor del proyecto

4. DIAGNÓSTICO

4.1 DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO AL SGC

El diagnóstico permitirá evaluar el estado inicial del HOTEL SAN JUAN con respecto a los requisitos que la norma ISO 9001:2000, para la adecuación del sistema de gestión de la calidad.

Para la realización del diagnóstico se utilizó una lista de chequeo en la cual mediante entrevista al Gerente y Asistente Administrativo, se preguntó por los documentos que actualmente poseían, los registros que se estaban manejando, para evaluar cada uno de los requisitos estipulados en la norma. El diagnóstico se muestra en el Anexo A.

Con el fin de cuantificar el nivel de cumplimiento del HOTEL SAN JUAN LTDA. con respecto a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se tuvieron en cuenta 4 criterios de evaluación, descritos en la Tabla 2.

Tabla 2. Criterios de evaluación

CRITERIO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
A	No está definido en la empresa
B	Si está definido pero no se encuentra documentado
C	Está definido y documentado pero sin implementar
D	Está definido, documentado e implementado

Fuente. Autor del proyecto

4.1.1 Resultados del diagnóstico. Finalizado el proceso de diagnóstico, los resultados obtenidos se clasifican en fortalezas y debilidades.

❖ FORTALEZAS

- Se determinó los numerales de la NTC-ISO 9001:2000 que se les da cumplimiento.

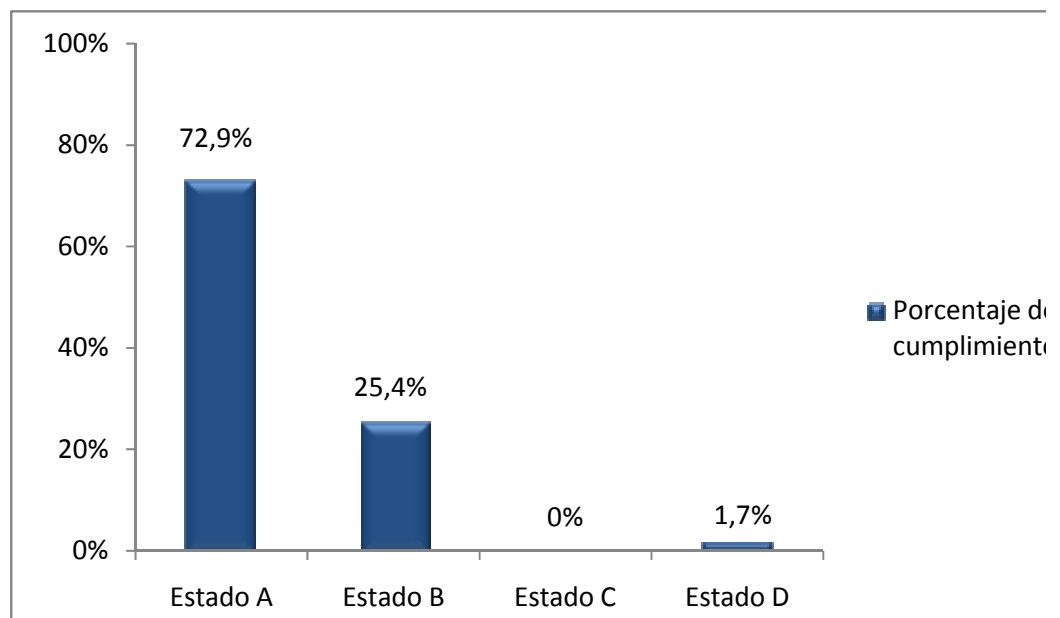
- Se tiene más claridad sobre la información relevante en la etapa de documentación.
- Se generó un interés mucho mayor por parte de la gerencia administrativa para la implementación del sistema de gestión de la calidad, porque se pudo evidenciar que muchas de las actividades necesarias para garantizar una adecuada prestación del servicio no se estaban llevando a cabo.
- La calidez humana de su personal, característica que le ha permitido al Hotel atraer y fidelizar clientes.

❖ DEBILIDADES

- Se evidenció que no se cuenta con documentos suficientes para garantizar una adecuada prestación del servicio y poder promover la mejora continua.
- El Hotel no cuenta con una misión y visión definidas, aspectos fundamentales de la planeación estratégica de cualquier empresa.

Igualmente, se elaboró el análisis cuantitativo con respecto al resultado del diagnóstico. Ver Figura 6. Cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.

Figura 6. Cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000



Fuente. Autor del proyecto

El análisis cuantitativo muestra como resultado que el 72,9% de los requisitos no están definidos en la empresa, el 25.4% de los requisitos están definidos pero no se encuentran documentados y el 1,7 % de los requisitos están definidos, documentados e implementados.

4.2 PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Con base en los resultados del diagnóstico de la organización con respecto al sistema de gestión de la calidad, se pudo visualizar las ventajas que generaría para la empresa a partir de la implementación del sistema de gestión de la calidad, que además de dar cumplimiento a los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, buscará el mejoramiento de múltiples aspectos que necesitaban ser atendidos para preparar el inicio del proceso de mejoramiento continuo y aumentar la capacidad competitiva de la empresa.

Se estableció un plan de trabajo en conjunto con el Ing. Norberto Morales Ballesteros, Asesor de Althviz & Compañía Consultores Ltda. El plan fue presentado el día 28 de febrero de 2007 al Gerente, explicándose la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa y del compromiso de la dirección con la implementación del sistema de gestión de la calidad, como resultado se formalizó con la gerencia el compromiso de la dirección con la aprobación del plan de implementación y la designación de las personas que conformarían el comité de calidad de la empresa y que de acuerdo con las funciones de su trabajo serían los líderes de los procesos del sistema de gestión.

El plan de trabajo aprobado para la implementación del sistema de gestión de la calidad se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3. Plan de implementación del sistema de gestión de la calidad en el HOTEL SAN JUAN LTDA.



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN HOTEL SAN JUAN LTDA.

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES											
			F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		
1	ACTIVIDADES GENERALES	DIAGNÓSTICO	X											
2		SENSIBILIZACIÓN	X	X	X									
3	CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1. REQUISITOS GENERALES: Identificar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acordes con el alcance establecido para la certificación.	X											
4		Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Mapa de Procesos).	X	X										
5		Analizar cada proceso, teniendo en cuenta: Entradas, etapas de transformación y salidas (Caracterización de Procesos) e interrelacionarlo con los numerales de la norma ISO 9001.	X	X										
6		4.2.2. MANUAL DE CALIDAD: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad que describa todo el SGC de la empresa.					X							
7		4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión de calidad.		X	X									
8		4.2.4. CONTROL DE REGISTROS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para el Control de Registros, en medio impreso y magnético.		X	X									
9		CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.3. POLÍTICA DE CALIDAD: Definir Política de Calidad, en función de las necesidades organizacionales y del cliente (Acordes con la Misión y la Visión).	X	X									
10			Definir estrategias de difusión para la política de calidad, la misión y la visión.	X	X	X	X							
11	5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD: Tomando como referencia las directrices de la política de calidad establecer los objetivos de calidad teniendo en cuenta su respectivo despliegue (meta, Indicador de Gestión, frecuencia, registro, estrategias y/o actividades, responsables, tiempo de ejecución).		X	X										
12	5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: Elaborar el organigrama de la empresa.					X								
13	Elaborar el manual de funciones.					X	X							

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES												
			F	M	A	M	J	J	A	S	O	N			
14	CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Asignando las responsabilidades de acuerdo a las establecidas en la norma ISO 9001:2000.	X												
15		Conformar Comité de Calidad	X												
16		5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección.						X							
17	CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.2. Recurso Humano: Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del producto y/o servicio.				X	X								
18		Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.				X	X								
19		Elaborar el procedimiento de gestión del talento humano.				X	X								
20		6.3. Infraestructura: Identificar los equipos que afectan la calidad del producto.				X									
21		Elaborar el plan de mantenimiento de aquellos equipos críticos para el servicio.				X									
22		6.4. Ambiente de Trabajo: Reactivar el COPASO					X	X							
23		Elaborar la Guía de Salud Ocupacional y el cronograma de actividades.					X	X	X						
24		Asegurar el adecuado funcionamiento del COPASO.					X	X	X						
25	CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación.	X												
26		Elaborar, documentar y difundir los planes de calidad, teniendo en cuenta: Secuencia de las operaciones del proceso, características de producto a controlar, parámetros de proceso a controlar, equipos requeridas para la realización de la operación.				X	X	X							
27		7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: Identificar los diferentes tipos de clientes				X	X	X							
28		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de atención y tramite de quejas del cliente.					X								

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES											
			F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		
29	CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.4 COMPRAS: Identificación de productos y servicios críticos, con su respectivo proveedor.				X								
30		Definir metodología a seguir para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.				X								
31		Identificar las características críticas a controlar en los productos y servicios críticos (Fichas Técnicas).				X								
32		Establecer la metodología para verificar los productos/servicios críticos (Planes de Control en recepción).				X								
33		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de compras, existentes en la empresa con los respectivos registros.				X								
34		7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: De acuerdo con los planes de Calidad, revisar el cumplimiento de las condiciones controladas.						X	X					
35		Elaborar el Tratamiento del producto/servicio no conforme: que incluya: Posibles no conformidades, su tratamiento, responsables y registro.				X								
36	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Definir metodología para realizar la medición de satisfacción del cliente y generar acciones de mejoramiento.					X	X						
37		8.2.2. AUDITORÍA INTERNA: Definir grupo de auditores.							X					
38		Realizar la formación de Auditores Internos de Calidad.							X					
39		Definir el procedimiento de Auditorías que incluya desde la elaboración del programa de Auditorías, la planeación de cada una, su ejecución y el seguimiento hasta asegurar que se eliminan las no conformidades y las causas identificadas.						X						
40		Programar y ejecutar primer ciclo de auditorias internas de calidad.								X				
41		Cerrar las no conformidades generadas del primer ciclo de Auditorías Internas de Calidad						X						

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	MESES											
			F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		
42	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: Definir, documentar e implementar el seguimiento y medición de los procesos, ya sea en la caracterización de éstos, o en un documento independiente.		X	X									
43		8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO: Definir, documentar e implementar los controles del producto (Planes de control en recepción y proceso).				X	X	X						
44		8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME: Definir, documentar e implementar el procedimiento para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.				X	X							
45		8.4. ANÁLISIS DE DATOS: Establecer la metodología para analizar cada una de las mediciones establecidas en el SGC.					X							
46		8.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS: Definir, documentar e implementar un procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas.					X	X	X					
47	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PREAUDITORIA DE ALTHVIZ LTDA.												X
48		Revisión de los ajustes de acuerdo con los resultados de la preauditoria.												X
49	PROGRAMAR LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN	La programación incluye (solicitud de cotización, gestión del pago al ente certificador y programación como tal) de la auditoría de certificación.												X

EXCLUSIONES
7.3. Diseño y Desarrollo
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Fuente. Autor del proyecto

5. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

5.1 PROGRAMACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Se realizó una programación de las actividades de sensibilización en conjunto con el Asesor de Althviz Ltda. y el Representante de la Dirección. La programación de las capacitaciones se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Programa de capacitación HOTEL SAN JUAN LTDA.

TEMA	CONTENIDO	FECHA	ASISTENTES
Introducción a la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos de calidad según la NTC-ISO 9000:2000. - Beneficios internos y externos de un sistema gestión de la calidad. - Retos y compromisos del proyecto. - Etapas del proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad. 	Marzo 12 y 13 de 2007	Todo el personal
Sensibilización de la misión, visión, política y objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar las definiciones y dar a conocer la misión, visión, política de calidad y sus directrices y objetivos de calidad. - Cómo contribuye el empleado con su trabajo para el cumplimiento de la política y objetivos de calidad. 	Abril 16 y 17 de 2007	Todo el personal
Sensibilización del mapa de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Principio de gestión de la calidad <i>enfoque basado en procesos</i> y su aplicación a través del mapa de procesos. - El empleado debe identificar a cual proceso pertenece de acuerdo con su cargo. 	Mayo 7 y 8 de 2007	Todo el personal
Control de documentos y registros	<ul style="list-style-type: none"> - Se explicó la estructura de los procedimientos, instructivos, planes de calidad y formatos. - Condiciones para el control de los registros. - Diferencia entre un formato y un registro. 	Mayo 22 y 23 de 2007	Todo el personal

TEMA	CONTENIDO	FECHA	ASISTENTES
Evaluación de la política de calidad y control de documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un taller a los empleados para evaluar la eficacia de las capacitaciones respecto a la misión, visión, política de calidad, mapa de procesos, y control de documentos y registros. 	Junio 4 y 5 de 2007	Todo el personal
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Principios del trabajo en equipo - Importancia del trabajo en equipo como medio para mantener el clima organizacional. 	Junio 12 y 13 de 2007	Todo el personal
Responsabilidades y autoridades de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer la estructura organizacional. - Explicar la estructura del manual de funciones. 	Junio 25 y 26 de 2007	Todo el personal
Retroalimentación del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Medios utilizados por la empresa para identificar los requisitos del cliente - Explicar la metodología para detectar una queja, reclamo y/o sugerencia. - Diferencia entre una queja, reclamo y/o sugerencia. 	Julio 9 y 10 de 2007	Todo el personal
Control del Servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Qué es un servicio no conforme. - Cómo actuar ante un servicio no conforme. 	Julio 16 y 17 de 2007	Todo el personal
Metodología de acciones correctivas, preventivas y de mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas para identificar las causas de no conformidades: lluvia de ideas, metodología de los cinco porqués, diagrama causa y efecto. 	Julio 30 de 2007	Jefes de Procesos
Sensibilización del Mini-manual de BPM	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar la estructura del mini-manual de Buenas Prácticas de Manufactura. 	Agosto 13 y 14 de 2007	Personal de Alimentos y Bebidas
Curso de Auditores internos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a ISO 9000 - Requisitos ISO 9001:2000 - Conceptos de auditoría - Fases de la auditoría - Documentación de la auditoría - Redacción de No Conformidades - Casos prácticos 	Agosto de 2007	Comité de Calidad y Representantes de las Áreas

TEMA	CONTENIDO	FECHA	ASISTENTES
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendaciones de mejora como entrada para la revisión gerencial. - Realizar un taller para que el personal retroalimente las mejoras por realizar al interior de la empresa. 	Septiembre 10 y 11 de 2007	Todo el personal
Enfoque de las auditorías internas de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar conceptos básicos sobre las auditorías internas de calidad. - Explicación de la metodología de la auditoría interna. 	Septiembre 24 de 2007	Jefes de Procesos

Fuente. Autor del proyecto

5.1.1 Resultados de las capacitaciones. La ejecución del programa de capacitación, generó los siguientes resultados:

- Se logró cambiar el paradigma de los empleados de la empresa, porque en un principio ellos consideraban que las reuniones no aportaban nada y eran para perder el tiempo, con el transcurso del programa de capacitación, ellos mismos eran conscientes de lo poco o mucho que aprendían.
- Los empleados demostraron compromiso con la empresa y con el sistema de gestión de la calidad, al ser responsables y participativos durante las capacitaciones.
- Se logró la comunicación de las intenciones de la Gerencia respecto a la calidad, por medio de la sensibilización de la misión, visión, política y objetivos de calidad.
- Se logró crear una cultura de calidad, a tal punto, que los empleados relacionaban términos como *servicio no conforme* cuando hablaban con sus compañeros de trabajo.
- Se logró que el personal de la empresa entendiera la importancia de la calidad e interiorizarán una cultura de enfoque al cliente, en donde la meta es satisfacer las necesidades de éste; esto fue vital, porque la esencia de la empresa es ofrecer el servicio de alojamiento, y aquí la calidad de la atención se constituye en una base importante para atraer y fidelizar clientes.

Las evidencias del cumplimiento del programa de capacitaciones se encuentran en el anexo D.

5.2 DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES

La sensibilización sobre el proceso que implica el desarrollo e implementación del SGC, fue realizada por primera vez el 12 de marzo de 2007 a todo el personal de la empresa. En ella se visualizaron los beneficios internos y externos que obtiene la empresa y todo el personal que labora en ella al comprometerse con la calidad, se introdujeron conceptos de la NTC-ISO 9000:2000, se presentaron las etapas del proceso de implementación, se presentaron los retos y el compromiso que exigía el proyecto y las barreras que se iban a encontrar enfatizando la responsabilidad de cada uno de los miembros de la empresa para el logro de este objetivo.

Después de ésta reunión inicial, la sensibilización se convirtió en una actividad a lo largo de todo el proyecto con el único fin de aumentar el compromiso de las personas y su participación superando los obstáculos o dificultades que pueden llegar a afectar significativamente el éxito del proyecto como la resistencia al cambio, la rutina de las labores en las personas, la falta de orden en los procesos, la creencia de que el sistema aumenta el trabajo y las responsabilidades, entre otras.


Para facilitar la comunicación y el aprendizaje del personal, se diseñaron folletos, carteleras, entre otros medios de difusión que permiten el constante flujo de información entre los empleados y el sistema de gestión de la calidad de la empresa, al igual que su activa participación durante el proceso de implementación. (Ver Anexo B).

Las capacitaciones se llevaron a cabo por medio de conferencias, en las cuales el facilitador realizó la charla acerca del tema programado y al final resolvió las dudas de los asistentes; de acuerdo a la magnitud y grado de dificultad del tema, se realizó un taller para aclarar y complementar lo visto, con el fin de evaluar la eficacia de la capacitación, involucrar a los asistentes y contar con su activa participación y compromiso logrando fortalecer los conocimientos técnicos de los empleados de la empresa respecto a la norma (Ver anexo C).

Teniendo en cuenta al personal nuevo que ingresa a la empresa, se diseñó un formato de inducción del personal (Ver Figura 7), compuesto por tres etapas, inducción general, inducción de calidad e inducción específica del cargo respectivamente, con el fin de guiar al responsable de la realización de estas actividades y asegurar el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

El responsable de gestionar el formato de inducción es el Coordinador de Calidad, con el fin de concientizar al personal nuevo que en la empresa existe un sistema de gestión de la calidad y facilitar la adaptación al cargo de la misma.

Figura 7. Formato inducción del personal

	INDUCCION DEL PERSONAL	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-08

FECHA:	
TRABAJADOR:	CARGO:
JEFE INMEDIATO:	CARGO:

1. INDUCCION GENERAL	
ACTIVIDAD	SI ó NO
Se le dió a conocer generalidades de la empresa como estructura organizacional, infraestructura, servicios y reglas de la organización.	
Verificación del cumplimiento de los requisitos legales para la contratación: ARP, EPS, AFP.	
Entrega física del Manual de Funciones del cargo respectivo.	
Entrega de dotación.	
Conocimiento de las instalaciones y presentación del personal del Área Administrativa y Jefes de Área.	
Dictado por Gerente Administrativo	Firma:
2. INDUCCION DE CALIDAD	
ACTIVIDAD	SI ó NO
Generalidades, términos y definiciones.	
Control de calidad, principios de gestión de la calidad, misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad.	
Mapa de Procesos y esquema de la documentación.	
Dictado por Coordinador de Calidad	Firma:
3. INDUCCION ESPECIFICA DEL CARGO	
ACTIVIDAD	SI ó NO
Asignación del puesto de trabajo.	
Asignación de recursos y recomendaciones para el manejo adecuado de herramientas de trabajo y productos necesarios para desempeñar su labor.	
Instrucciones generales de funcionamiento de los equipos a su cargo.	
Capacitación y entrenamiento en la aplicación y manejo de procedimientos, instructivos, planes de calidad y formatos que se aplican en el área.	
Dictado por Jefe de Área o Persona encargada	Firma:

OBSERVACIONES: _____

INDUCCION RECIBIDA POR: _____

Fuente. Autor del proyecto

Para las capacitaciones dirigidas a todo el personal, fue necesario programar dos sesiones con los mismos temas, con el fin de no interferir en el normal funcionamiento del Hotel.

Durante las capacitaciones se utilizaron medios audiovisuales como videobeam, computadores, papelógrafos, expógrafos y folletos entre otras herramientas utilizadas como guías para la presentación de contenidos teóricos básicos del programa.

A cada empleado se le entregó una carpeta marcada con su nombre, para organizar y archivar la documentación repartida durante las capacitaciones, lo cual facilita su estudio y retroalimentación en el momento requerido.

5.2.1 Curso de auditores internos de calidad. El curso de auditores internos fue desarrollado por Althviz & Compañía Consultores Ltda. durante los meses de agosto y septiembre de 2007.

El curso tuvo una duración de 24 horas en el cual se realizaron talleres y una evaluación final que resumía todos los temas vistos. Al curso asistieron 11 personas, y como resultado final, 4 personas obtuvieron el certificado de aprobación, y el resto de asistencia.

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el ámbito de la planificación de la calidad del HOTEL SAN JUAN se contempla la atención al cliente, la satisfacción de sus necesidades y la mejora de la gestión interna de la empresa.

Para asegurar la integridad del SGC, la gerencia designó al autor del presente proyecto como Coordinador de Calidad, quien coordina las actividades del sistema y brinda apoyo a todos los procesos para que se gestionen con criterio de mejora continua, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Uno de los puntos claves en la planificación, se refiere al presupuesto que requiere la implementación del sistema de gestión de la calidad, este se elaboró con el apoyo del Asistente Administrativo y luego el Jefe de Contabilidad lo revisó para su aprobación con el Gerente. De esta forma, se proporcionan los recursos humanos, financieros y físicos necesarios para el óptimo funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

La descripción de cada una de las actividades que conforman el presupuesto se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5. Presupuesto implementación del SGC

ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)
1. Contratación de Asesoría Externa Empresa Consultora	-	-	6.580.000	6.580.000
2. Contratación Coordinador de Calidad	-	-	4.000.000	4.000.000
3. Materiales y Elementos de oficina				
Fotocopias	Unidad	3000	100	300.000
Hojas impresas	Unidad	3000	100	300.000
Resma Papel Tamaño Carta	Unidad	5	10.000	50.000
Otros (cd, lapiceros, marcadores, borradores, carpetas, pastas duras, etc.)	-	-	-	250.000
4. Capacitaciones				
Refrigerios	Unidades	500	2.000	1.000.000
Alquiler de salones	Horas	50	15.000	750.000
Alquiler de equipos audiovisuales	Horas	30	10.000	300.000
Archivador	Unidad	1	180.000	180.000
5. Inversión Auditoría Certificación	-	-	-	3.200.000
TOTAL				16.910.000

Fuente. Autor del proyecto

6.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD Y DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El comité de calidad se estableció el día 28 de Febrero de 2007 mediante una reunión y quedó conformado por el Asistente Administrativo, Jefe de Contabilidad, Jefe de Mantenimiento, Jefe de Camarería y Lavandería, Líder de Meseros, Líder de Recepción y el autor del presente proyecto como Coordinador de Calidad (Ver anexo E) .

Para asegurar la integridad del sistema, el Asistente Administrativo ha estado capacitándose con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y con COTELCO (Asociación Hotelera de Colombia) en temas relativos a la documentación, implementación, evaluación y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de asumir el cargo de Coordinador de Calidad una vez el autor del presente proyecto finalice su trabajo de grado.

El comité de calidad es un grupo multidisciplinario que cubre todas las áreas de la empresa, dicho grupo adquiere el poder para tomar las decisiones fundamentales referentes al sistema de calidad que está en marcha; además se estableció que el comité de calidad se reuniría con una frecuencia quincenal o cuando la implementación del sistema lo requiera.

Después de conformar el comité de calidad se procedió a nombrar el Representante de la Dirección, designándose al Asistente Administrativo, quien asumió el compromiso de cumplir con las siguientes funciones, tal como lo indica la NTC-ISO 9001:2000 en su numeral 5.5.2:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

6.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES

El sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA., aplica para la prestación de *“Servicio de Alojamiento”*.

Para el alcance a certificar se excluyen los siguientes numerales:

- 7.3. Diseño y desarrollo, debido a que el HOTEL SAN JUAN no realiza actividades de diseño y desarrollo.
- 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición, debido a que el HOTEL SAN JUAN LTDA no cuenta con equipos de alta precisión para proporcionar evidencia de la conformidad en la prestación de servicio de alojamiento.

6.3 MISIÓN

La misión es un enunciado breve y claro de las razones que *justifican la existencia de una organización*, propósito que desea satisfacer y los métodos fundamentales a través de los cuales puede cumplir este propósito.

La metodología utilizada para redactar la misión de la empresa consistió en un taller, este fue facilitado por el Coordinador de Calidad y consistió en proporcionar directrices para la definición de la misión de la empresa de acuerdo a las necesidades identificadas de los clientes y de la organización.

Para el desarrollo del taller, el Coordinador de Calidad realizó una reunión con el Comité de Calidad para dar respuesta a preguntas como, ¿cuáles son los servicios que se ofrecen actualmente?, ¿cuáles son los clientes de la empresa?, ¿cuáles son los requisitos de los clientes?, ¿cuál es la tecnología básica de la empresa?, ¿cuáles son los recursos necesarios para ofrecer el servicio?.

Una vez se formularon las respuestas, el Comité de Calidad seleccionó las ideas principales por votación, finalmente, de acuerdo con el orden de ideas, se redactó la misión del HOTEL SAN JUAN, plasmada de la siguiente manera:

“Somos un HOTEL campestre que ofrece servicios de alojamiento, salones de conferencias, alimentos y bebidas de excelente calidad a precios competitivos, superando constantemente las expectativas de nuestros clientes corporativos y de turismo local, nacional y extranjeros que buscan confortables, tranquilas y acogedoras instalaciones propicias para el desarrollo de seminarios, congresos y actividades comerciales y recreativas, para lo cual contamos con sistemas de información y tecnología de punta, apoyados en un recurso humano competente y comprometido con la calidad del servicio”.

6.4 VISIÓN

La visión es una imagen viva que representa el estado futuro que desea una organización, debe ser motivada por líderes, compartida y apoyada por los integrantes de la organización, detallada, amplia, positiva y alentadora.

La metodología desarrollada por el Coordinador de Calidad para definir la visión de la empresa, consistió en la realización de los mismos pasos para la definición de la misión, considerando que en la redacción, la visión es a futuro y se recomienda decir para que periodo de tiempo, es decir, establecer un horizonte para no dejarla eterna.

Para proporcionar directrices en este tema, el autor del proyecto se apoyó en la solución de algunas preguntas planteadas tales como, ¿cómo será la empresa dentro de 5 años?, ¿qué otras necesidades y expectativas del cliente podría satisfacer?, ¿cuál sería el perfil del talento humano que requerirá la empresa?, ¿qué estrategias usará para mantenerse en el mercado?.

Dando respuesta a las anteriores preguntas y seleccionando las ideas principales, la visión del HOTEL SAN JUAN quedó definida de la siguiente manera:

HOTEL SAN JUAN DE GIRON para el año 2012, se proyecta como una empresa turística de sólido prestigio que se afianzará día a día como el hotel más competitivo de su sector, será reconocida por nuestros clientes a nivel local, nacional e internacional por la más alta calidad de sus servicios, basados en la estrategia de modernización y ampliación de sus instalaciones, la capacitación y desarrollo del talento humano, enmarcado en una cultura de calidad y mejora continua.

6.5 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad es la principal directriz de la organización en lo referente a la calidad, sirve como referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, debe ser adecuada al propósito de la organización y debe incluir el compromiso de cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Además debe ser comunicada y entendida dentro de la organización y revisada para su continua adecuación.

Para la definición de la política, el Coordinador de Calidad desarrolló una actividad junto con el comité de calidad, en la que se consideraron las necesidades de la organización y las necesidades de los clientes, teniendo en cuenta la experiencia de la empresa, las quejas de los clientes, sugerencias y conocimiento de la organización, etc.

Necesidades del cliente:

- Buena atención y presentación del personal
- Cumplimiento en la reserva de habitaciones
- Tarifa acorde a los servicios ofrecidos

- Habitación cómoda y confortable
- Espacios de recreación enmarcados en un ambiente campestre y natural
- Seguridad de la integridad humana

Necesidades de la organización:

- Rentabilidad
- Crecimiento en el mercado
- Mejoramiento continuo
- Personal capacitado y comprometido
- Instalaciones adecuadas
- Proveedores confiables
- Mantener un estilo campestre y moderno
- Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente

Estas necesidades fueron plasmadas en una matriz de priorización para determinar el tipo de relación (alta, media alta, media, media baja, baja y ninguna) entre las necesidades del cliente y de la organización. Se totalizaron los valores tanto en las filas como en las columnas y se seleccionaron las de mayor puntaje para redactar la política de calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA. (Ver Anexo F).

Finalmente se estableció la política de calidad de la siguiente manera:

Es política de calidad del HOTEL SAN JUAN DE GIRON, asegurar, evaluar y mejorar de forma continua la calidad de nuestros servicios de alojamiento y complementarios, con el respaldo de personal idóneo en permanente capacitación y con instalaciones adecuadas que permita lograr la satisfacción total de nuestros clientes, al nivel de un hotel campestre, funcional, moderno y acogedor.

La política de calidad fue comunicada en la organización y se evaluó su entendimiento mediante un taller realizado en la capacitación de “evaluación de la política de calidad y control de documentos”.

6.6 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad fueron definidos por el comité de calidad tomando como punto de partida la política de calidad de la empresa. Los objetivos se determinaron con el fin de dar cumplimiento a la política de calidad. Estos son:

- Mejorar la agilidad y calidad en la prestación de nuestros servicios.
- Contar con Talento Humano competente y comprometido con la calidad del servicio.

- Mantener la infraestructura en óptimas condiciones para la prestación del servicio.
- Mecanismos de información claros, oportunos y precisos.

6.7 INDICADORES DE GESTION

Con el objeto de medir el cumplimiento de los objetivos de calidad, se definieron indicadores de gestión para el sistema, para que de una manera cuantitativa, permitieran evaluar el logro de los objetivos de la calidad y la tendencia hacia el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad, proporcionando elementos de análisis y toma de decisiones en la revisión por la dirección de la empresa.


La empresa planteó la necesidad de definir indicadores de gestión dando respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué debemos medir?, ¿Dónde es conveniente medir?, ¿Cuándo hay que medir?, ¿En qué momento o con que frecuencia?, ¿Quién debe medir?, ¿Cómo se debe medir?, ¿Cuál es la estrategia para obtener la información requerida para medir los indicadores?.

Posteriormente, junto con el comité de calidad se creó un documento que contiene el despliegue de indicadores por proceso con su respectiva meta, frecuencia, estrategia y responsable (Ver Tabla 6).

También se diseñó una *ficha técnica de indicadores de gestión*, con el fin de registrar los resultados obtenidos de cada indicador, y se diligenciará según la frecuencia de medición de cada uno (Ver Figura 8).

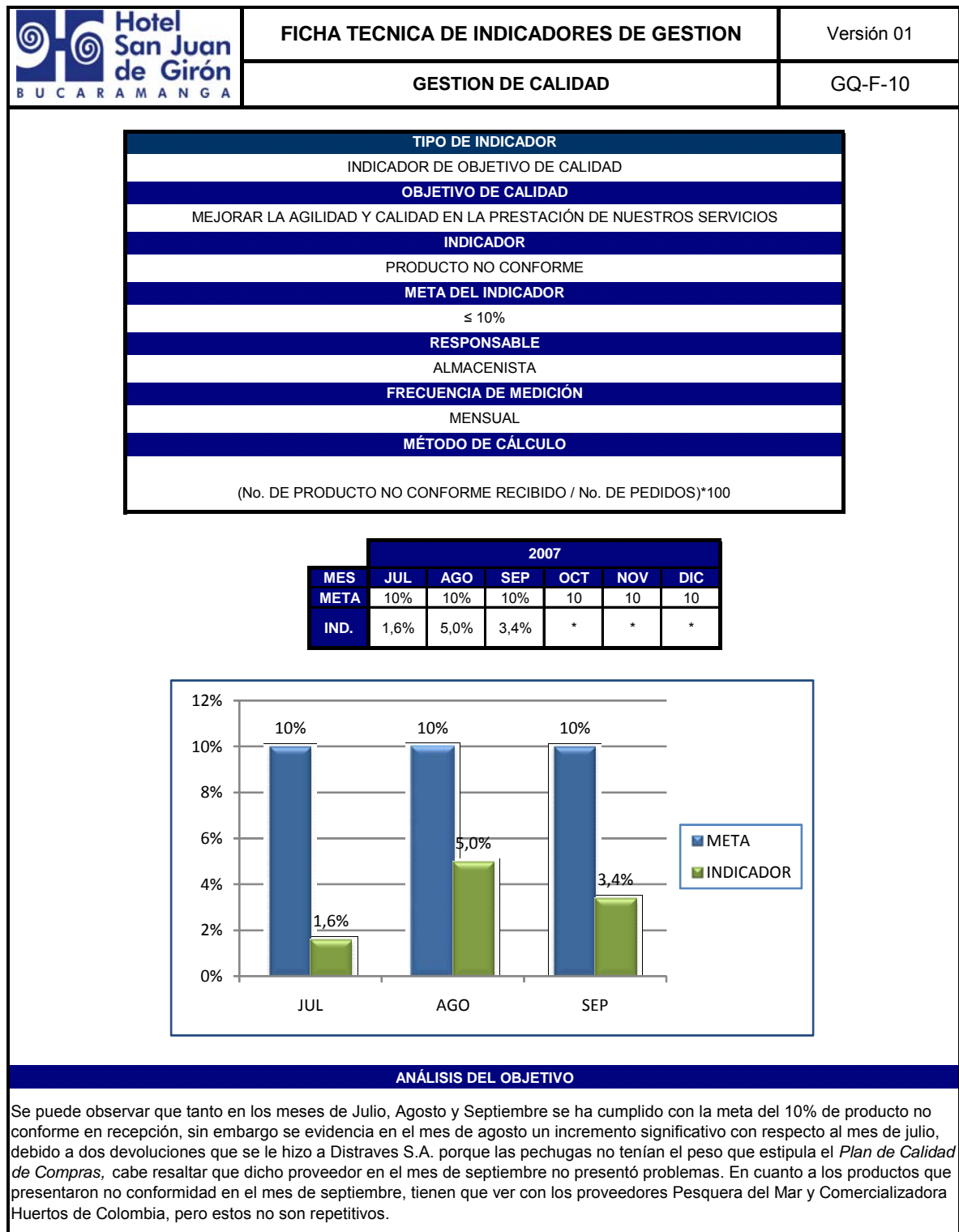
Tabla 6. Planificación del sistema de gestión de la calidad

	PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-O-02
		Página 1 de 1

DIRECTRICES POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE
Asegurar y mejorar de forma continua la calidad de nuestros servicios	Mejorar la agilidad y calidad en la prestación de nuestros servicios	Compras	Producto no conforme	No. de producto no conforme recibido / No. de pedidos	≤ 10%	Mensual	Realizar inspección al recibir la mercancía comprada del plan de compras	Almacenista
		Alojamiento y Servicios Complementarios	Efectividad en Quejas y Reclamos	No. de quejas y reclamos tratados / No. de quejas y reclamos recibidos	≥ 80%	Mensual	Registrar las quejas y reclamos en el formato "Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (GQ-F-09)"	Responsables de las áreas de Recepción y Restaurante y Gerente Administrativo
Capacitación Permanente del Personal	Contar con Talento Humano competente y comprometido con la calidad del servicio	Gestion Gerencial	Capacitaciones realizadas	No. Capacitaciones realizadas / No. Capacitaciones programadas	≥ 80%	Semestral	Identificar necesidades capacitacion. Establecer el plan de capacitacion del personal	Gerente Administrativo
		Gestion Gerencial	Indice de competencias del personal	No. Personal con calificación mayor o igual a 4 / Total del personal evaluado	≥ 70%	Anual	Revisión de hojas de vida y realizar la evaluación de competencias	Gerente Administrativo
Instalaciones adecuadas y funcionales	Mantener la infraestructura en óptimas condiciones para la prestación del servicio	Gestión de Mantenimiento	Indice de Mantenimientos preventivos realizados	No. Mantenimientos realizados / No. Mantenimientos Programados	≥ 80%	Mensual	Establecer programas de mantenimiento Preventivo. Supervisión de Mantenimiento.	Jefe de Mantenimiento
Garantizar la Satisfacción Total del Cliente	Mecanismos de información claros, oportunos y precisos	Gestion Comercial	Efectividad en Eventos	Total de eventos realizados / total de cotizaciones	≥ 80%	Mensual	Llevar control de las cotizaciones en el formato "Control de Cotizaciones (GC-F-03)"	Ejecutiva de Ventas
		Todos los procesos	Indice de satisfaccion del cliente	Numero de Encuestas con calificación en E y B / Total de encuestas aplicadas	≥ 90%	Trimestral	Aplicar encuesta de satisfaccion de cliente	Responsables de todas las áreas y Gerente Administrativo
Mejorar de forma continua la calidad de nuestros procesos	Implementar y mantener nuestro Sistema de Gestión de Calidad	Gestion de Calidad	Eficacia de las Acciones P/C/M tomadas	No. de Acciones P/C/M cerradas y eficaces / Total de acciones presentadas	≥ 80 %	Trimestral	Realizar seguimiento mensual a las acciones presentadas en los procesos	Coordinador de Calidad

Fuente. Autor del proyecto

Figura 8. Ficha técnica de indicadores de gestión



Fuente. Autor del proyecto

6.8 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EL HOTEL SAN JUAN LTDA. está atento a los cambios que puede sufrir el mercado o cuando se induzca a planificar y realizar cambios al SGC a raíz de diversos factores internos y externos (Ver Tabla 7).

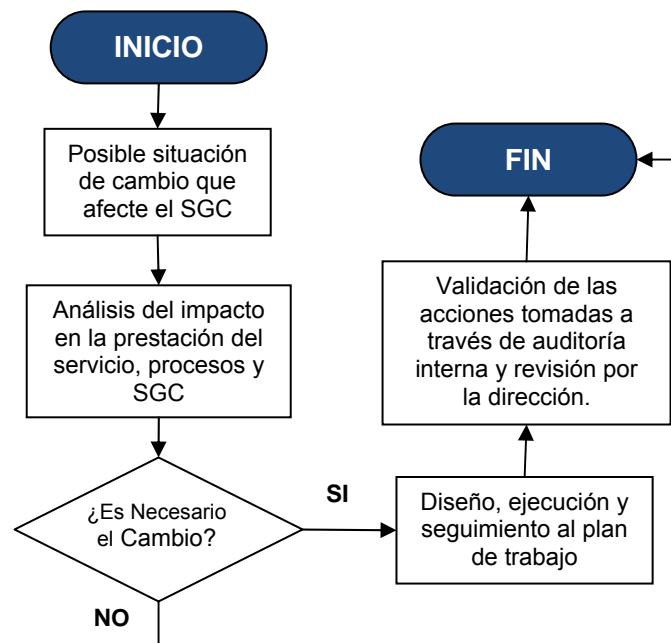
Tabla 7. Factores para la planificación de cambios del SGC

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambios en la Política u Objetivos. ▪ Cambios en la estructura organizacional como creación de nuevos cargos, eliminación de cargos actuales, y modificación de funciones de las personas que interactúan con el Sistema de Calidad. ▪ Inclusión de nuevos procesos administrativos o procedimientos del SGC. ▪ Cambio en la Prestación del Servicio ▪ Cambios en el modelo de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambios en especificaciones del servicio. ▪ Cambios en expectativas de clientes. ▪ Nuevos requisitos de la NTC-ISO 9001:2000. ▪ Nueva legislación.

Fuente. Autor del proyecto

La descripción de las actividades que se deben tener en cuenta para la planificación de cambios del SGC se muestra en la Figura 9.

Figura 9. Actividades para la planificación de cambios del SGC



Fuente. Autor del proyecto

Siempre que se presente un cambio en el entorno, el Representante de la Dirección y/o Coordinador de Calidad deberá analizar cómo este afecta al sistema de gestión de la Calidad y por ende a la empresa.

El registro de todos estos cambios se hará en la Revisión por la Dirección del sistema de gestión de la calidad.

7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1 MAPA DE PROCESOS

Los procesos del sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA., se identificaron y fueron agrupados en tres grupos de acuerdo a su naturaleza y alcance:

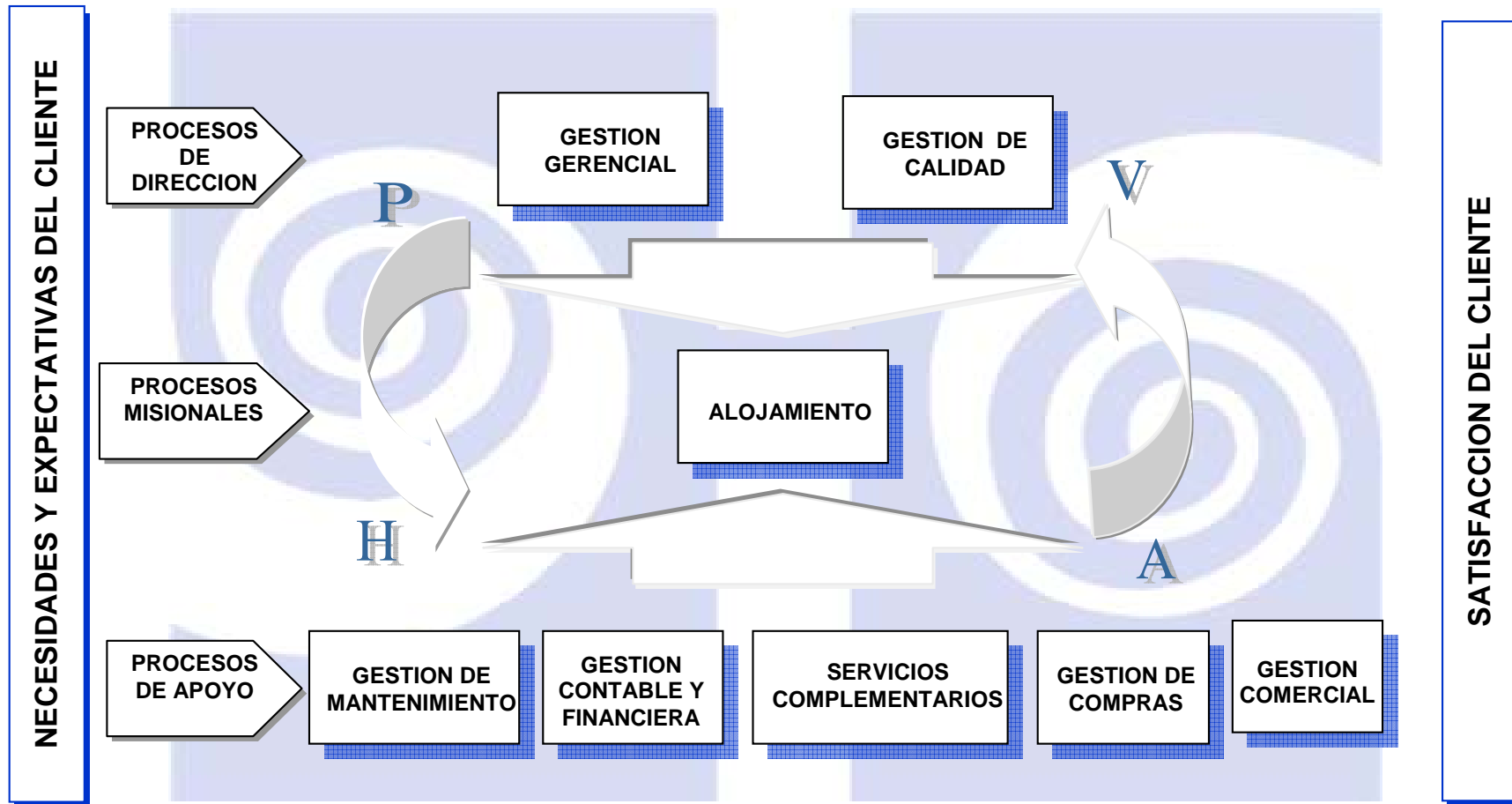
- **Procesos de dirección:** son aquellos procesos que establecen las directrices de orientación de la organización basado en la planeación estratégica, necesidades y expectativas del cliente. Son procesos de dirección del sistema de gestión de la calidad:
 - Gestión Gerencial
 - Gestión de Calidad

- **Procesos misionales o de la realización del servicio:** son procesos que cubren toda la cadena de valor de la organización, es decir, tienen contacto con el servicio prestado, genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Este grupo lo conforma:
 - Alojamiento

- **Procesos de apoyo:** Los procesos de apoyo contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos de la dirección y de la realización del servicio, asegurando que la prestación del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente y por la organización. Dentro de estos procesos se encuentran:
 - Gestión de Mantenimiento
 - Gestión Contable y Financiera
 - Servicios Complementarios
 - Gestión de Compras
 - Gestión Comercial

Tomando como base el alcance del sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA., se diseñó el mapa de procesos, que es la representación gráfica de la interacción de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la empresa y sobre el cual se desarrollará toda la documentación necesaria para el eficaz funcionamiento del sistema.

Figura 10. Mapa de procesos



Fuente. Autor del proyecto

7.1.1 Caracterización de los procesos. La caracterización de los procesos, presentada en el manual de calidad del HOTEL SAN JUAN, es una forma organizada y completa de realizar la planificación del sistema de gestión de la calidad.

El establecimiento y la descripción de los procesos que constituyen el sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN, se llevó a cabo en cuatro fases consecutivas a saber:

FASE 1: Definición del objetivo y responsable del proceso

Con el objeto de garantizar la eficaz administración del sistema de gestión de la calidad, durante la identificación y análisis de los procesos que conformarían el sistema de gestión, se definió el objetivo, el alcance y el responsable o dueño de cada uno de los procesos.

El objetivo del proceso describe lo que se pretende lograr con la ejecución del proceso y la definición de los dueños del proceso tiene por objeto asegurar la implementación, el mantenimiento y la mejora de cada proceso y sus interacciones.

FASE 2: Análisis y asignación de actividades e interacciones

Se determinaron y se asignaron las actividades necesarias para la transformación de los elementos de entrada en los resultados u objetivos previstos del proceso. Para ello fue necesario definir los elementos de entrada y salida que determinarían las interacciones entre los procesos, identificando también sus proveedores y clientes. La descripción de las actividades de cada proceso se realizó teniendo en cuenta el ciclo PHVA de mejoramiento continuo.

FASE 3: Identificación de los recursos, documentos y requisitos relacionados

Una vez conformado el proceso, se identificaron los recursos físicos y el personal involucrado para garantizar la operación eficaz de cada proceso. Además, se establecieron los documentos propios de cada proceso y se identificaron los requisitos de la norma a los cuales el proceso daría cumplimiento.

FASE 4: Definición del seguimiento y medición

Finalmente se definieron indicadores de gestión para el proceso, los cuales deben ser coherentes con el objetivo del proceso, los indicadores de gestión son una herramienta de medición que contribuye al mejoramiento de los procesos de la empresa, estos se muestran en las caracterizaciones de los procesos presentadas en el manual de calidad.

A continuación, se describe el contenido de las caracterizaciones de los procesos que son presentadas en el Manual de Calidad:

- **Nombre:** nombre del proceso.
- **Tipo de proceso:** Puede ser de dirección, misional o de apoyo.
- **Responsable:** Líder del proceso encargado de asegurar el propósito.
- **Proveedores:** proceso o ente que genera las entradas al proceso. Pueden ser internos o externos.
- **Entradas:** elementos que entran al proceso y que son transformados en salidas.
- **Actividades:** Actividades necesarias para convertir las entradas en salidas, cumpliendo con el ciclo de mejora continua PHVA.
- **Salidas:** que genera el proceso.
- **Clientes:** procesos o entes que reciben las salidas o productos del proceso. Pueden ser internos o externos.
- **Recursos:** son los recursos físicos utilizados en la realización del proceso para transformar las entradas en salidas.
- **Documentos de referencia:** documentos que son necesarios en el desarrollo del proceso.
- **Personal involucrado:** personal implicado en la consecución del objetivo del proceso.
- **Requisitos:** requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2000 que se están cumpliendo con el proceso.
- **Medición y seguimiento:** indicadores de gestión para el control del proceso, cada indicador tiene su fórmula, meta, frecuencia y responsable.

En la figura 11, puede observarse la plantilla utilizada para cada una de las caracterizaciones de los procesos.

Figura 11. Plantilla de la caracterización de procesos

NOMBRE			TIPO DE PROCESO		
OBJETIVO DEL PROCESO:					
RESPONSABLES:					
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES		SALIDAS (Qué es lo que genera)	CLIENTE (Proceso)
		PLANEAR			
		HACER			
		VERIFICAR			
		ACTUAR			
RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS		
MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)					
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	

Fuente. Autor del proyecto

7.2 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

En conjunto con el Asesor Externo y Jefes de Procesos se realizaron reuniones periódicas, utilizándose la lluvia de ideas como herramienta para detectar las actividades críticas en la prestación de servicio de alojamiento que debían ser documentadas, teniendo como base las caracterizaciones de los procesos, porque también servían de fuente para visualizar las necesidades de documentación. Una vez identificada la necesidad, se analizó que tipo de documento sería más conveniente en cada caso, procedimiento, instructivo, formato o plan de calidad, teniendo como premisa que no era el objetivo de un sistema de gestión empapelar a la empresa, sino documentar aquellas actividades críticas que contribuyeran a mejorar los procesos internos, así como la satisfacción del cliente.


Posteriormente se documentaron los procedimientos y demás documentos, los cuales se presentaron al Asistente Administrativo y al responsable de cada proceso, para revisar si se adecuaban a la realidad, de esta actividad se identificaban cambios de mejora, que se documentaron en los procedimientos finales, los cuales se entregaban al Gerente Administrativo para su aprobación final.

Los documentos del sistema de gestión de la calidad fueron diseñados por el Coordinador de Calidad, basándose en la metodología indicada en el *Procedimiento de Control de Documentos y Registros*, en el que se muestran los controles para la creación y aprobación, implementación, identificación, manejo y archivo de los documentos y registros del sistema de gestión de la calidad.

Para la adecuada elaboración de la documentación del sistema de gestión de la calidad del Hotel, se tuvieron en cuenta los factores competencia del personal y complejidad de los procesos y actividades, porque actualmente la empresa cuenta con personal empírico, de tal manera que dependiendo de la actividad y del personal involucrado, se documentaba con el apoyo de imágenes fotográficas, con el fin de diseñar un documento didáctico y agradable. Para efectos de ejemplo, se muestra el *Instructivo para Arreglo de Habitaciones* en el anexo G.

En la figura 12, se detalla la documentación realizada en el HOTEL SAN JUAN LTDA. para el sistema de gestión de la calidad.

Figura 12. Listado maestro de documentos internos

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-F-03

Fecha última actualización: 06/08/2007

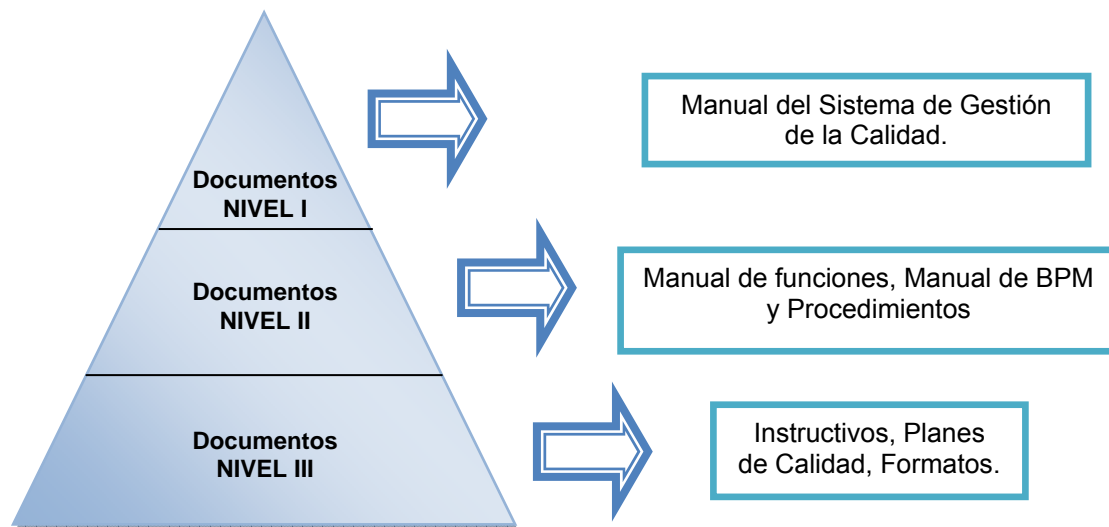
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
GG-O-01	Caracterización del Proceso de Gestión Gerencial	1	19/03/2007
GG-O-02	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	1	10/10/2006
GG-O-03	Estructura Organizacional	1	28/05/2007
GG-M-01	Manual de Funciones	1	09/06/2007
GG-P-01	Procedimiento de Gestión del Talento Humano	1	28/05/2007
GG-P-02	Procedimiento para la Revisión Gerencial	1	14/06/2007
GQ-O-01	Mapa de Procesos	1	17/08/2006
GQ-O-02	Caracterización Proceso de Gestión de Calidad	1	19/03/2007
GQ-P-01	Procedimiento de Control de Documentos y Registros	1	19/03/2007
GQ-P-02	Procedimiento de Control de Servicio No Conforme	1	13/06/2007
GQ-P-03	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	1	13/06/2007
GQ-P-04	Procedimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias	1	21/06/2007
GQ-P-05	Procedimiento de Auditorías Internas	1	25/06/2007
GQ-M-01	Manual de Calidad - Portada y Tabla de Contenido	1	05/07/2007
GQ-M-02	Manual de Calidad - 1. Introducción	1	05/07/2007
GQ-M-03	Manual de Calidad - 2. Presentación de la empresa	1	05/07/2007
GQ-M-04	Manual de Calidad - 3. Política y Objetivos de Calidad	1	05/07/2007
GQ-M-05	Manual de Calidad - 4. Requisitos a Cumplir	1	05/07/2007
GQ-M-06	Manual de Calidad - 5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	1	05/07/2007
GQ-M-07	Manual de Calidad - 6. Mapa de Procesos y Caracterizaciones	1	05/07/2007
GQ-M-08	Manual de Calidad - 7. Planificación SGC, Enfoque a Procesos y Estructura Documental	1	05/07/2007
GQ-M-09	Manual de Calidad - 8. Revisión por la Dirección y Planificación de Cambios del SGC	1	05/07/2007
GQ-M-10	Manual de Calidad - 9. Referencias e Historial de Cambios	1	05/07/2007
AL-O-01	Caracterización Proceso de Alojamiento	1	19/03/2007
AL-O-02	Cuaderno de Novedades	1	18/05/2007
AL-C-01	Plan de Calidad de Recepción	2	03/08/2007
AL-P-01	Procedimiento para Reservas de Habitaciones	2	31/07/2007
AL-P-02	Procedimiento para Salvaguardar los Bienes del Cliente	1	02/08/2007
AL-I-01	Instructivo de Check-In	1	28/05/2007
AL-I-02	Instructivo de Check-Out	1	28/05/2007
GM-O-01	Caracterización Proceso de Gestión de Mantenimiento	1	19/03/2007
GM-C-01	Plan de Calidad de Camarería	1	30/06/2007
GM-C-02	Plan de Calidad de Lavandería	1	30/06/2007
GM-I-01	Instructivo para Arreglo de Habitaciones	1	29/06/2007
GM-I-02	Instructivo para la limpieza y mantenimiento de la piscina	1	30/06/2007
GF-O-01	Caracterización Proceso de Gestión Contable y Financiera	1	19/03/2007
SC-O-01	Caracterización Proceso de Servicios Complementarios	1	19/03/2007
SC-C-01	Plan de Calidad del Restaurante	1	04/06/2007
GS-O-01	Caracterización Proceso de Gestión de Compras	1	23/03/2007
GS-C-01	Plan de Calidad de Compras	1	11/05/2007
GS-P-01	Procedimiento de Compras	2	06/08/2007
GC-O-01	Caracterización Proceso de Gestión Comercial	1	19/03/2007

Fuente. Autor del proyecto

7.3 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC

Para iniciar el diseño de la documentación de la organización se realizó un análisis preliminar para definir como debería establecerse la estructura documental del SGC. La estructura documental del SGC del HOTEL SAN JUAN LTDA. quedó definida de la siguiente manera:

Figura 13. Estructura de la documentación del SGC



Fuente. Autor del proyecto

- ❖ **Documentos nivel I.** Son los documentos que hacen parte de la planificación estratégica del SGC. Estos documentos lo conforman el manual de calidad, mapa de procesos y descripción de los procesos (caracterizaciones).
 - **Manual de la calidad:** este documento describe en forma general el sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA., se diseñó por capítulos para facilitar los cambios a realizar. (Ver anexo H).
- ❖ **Documentos nivel II.** Este nivel está conformado por el manual de funciones, el manual de BPM, los procedimientos mandatorios por la NTC-ISO 9001:2000 y los demás procedimientos necesarios para la operación y el control de los procesos.
 - **Procedimientos mandatorios por la NTC-ISO 9001:2000:** el soporte de un sistema de gestión de la calidad es su documentación, porque en ella se encuentra toda la información que permite identificar el funcionamiento de una empresa, así como normalizar y estandarizar sus procesos.

La NTC- ISO 9001:2000 exige 6 procedimientos fundamentales para el sistema de gestión de la calidad: control de documentos, control de registros, control del servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas y auditorías internas

Con el fin de sintetizar o facilitar el manejo de documentos, los procedimientos de control de documentos y control de registros se unificaron para formar el procedimiento de control de documentos y registros. Igualmente, los procedimientos de acciones correctivas y acciones preventivas se unificaron para formar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

Estos procedimientos fueron elaborados por el Coordinador de Calidad, posteriormente los revisó el Asesor Externo y se pasaron al Gerente Administrativo para su aprobación final.


Los procedimientos mandatorios se pueden observar en el Anexo J.

- **Manual de funciones:** el manual de funciones fue elaborado mediante la recopilación de información a través de un cuestionario y entrevistas realizadas a cada uno de los empleados del Hotel. Para documentar el manual de funciones, se diseñó una plantilla, que especifica la identificación del cargo, el detalle de las funciones y el perfil del cargo (Ver figura 14). Este manual contiene la descripción de todos los cargos del HOTEL SAN JUAN LTDA.
- **Manual de BPM.** A pesar de que en el alcance de la certificación del HOTEL SAN JUAN LTDA. no está incluido la prestación de servicio de alimentos, lo cual le compete al área de Alimentos y Bebidas (Cocina y Restaurante), si está constituido como un proceso de apoyo, denominado *Servicios Complementarios*, por tal motivo se diseñó el Manual de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) para dichas áreas, con el fin de definir los principios básicos y prácticas higiénicas en la manipulación, elaboración y almacenamiento de los alimentos, para garantizar su inocuidad.

Este documento fue sensibilizado al personal de Alimentos y Bebidas, tal como se evidencia en el Anexo D; igualmente fue responsabilidad del Coordinador de Calidad gestionar su implementación mediante charlas e inspecciones semanales en el área, para esta actividad se elaboró una lista de chequeo, para evidenciar las conformidades o no conformidades encontradas en las secciones de mesa y bar, panadería, áreas comunes de empleados, preparación y cuartos fríos (Ver figura 15).

La estructura del Manual de BPM se puede observar en el Anexo I.


Figura 14. Plantilla del manual de funciones

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-M-01
		Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	
Cargos bajo su responsabilidad:	
Superior inmediato:	
Proceso al que pertenece:	
Misión del Cargo:	
II. DETALLE DE LAS FUNCIONES	
1. FUNCIONES PRINCIPALES	
2. FUNCIONES SECUNDARIAS	

III. PERFIL DEL CARGO	
Educación:	
Formación:	
Experiencia:	
Habilidades:	

Figura 15. Lista de chequeo BPM

	<h2 style="margin: 0;">LISTA DE CHEQUEO BPM</h2>		
VERIFICADO POR:		FECHA:	
ÁREA	C	NC	COMENTARIOS
MESA Y BAR			
Se encuentran mesones limpios y ordenados			
Se encuentran los almohares limpios y ordenados			
Las neveras se encuentran limpias y ordenadas externamente e internamente			
Las canecas de residuos solidos estan limpias y cuentan con su respectiva tapa			
Las paredes y pisos limpios y sin residuos de comida			
Los implementos de aseo en su área y ordenados			
No hay presencia de telarañas en techos ni paredes			
Dotacion del personal se esta usando correctamente			
Se almacenan los agentes de limpieza y desinfeccion lejos de los alimentos y en un lugar seguro			
Los utensilios se encuentran limpios y ordenados			
El lavaplatos se encuentra limpio y en orden			
Los microondas se encuentran limpios			
La cafetera esta limpia externa e internamente			
Se encuentran los cajones limpios y en orden			
PANADERIA			
Las paredes y pisos limpios y sin residuos de comida			
Moldes y bandejas limpias y en orden			
Horno limpio interna y externamente			
Meson limpio y sin objetos en desuso			
No hay presencia de telarañas en techos ni paredes			
No se encuentran objetos en desuso o de reciclaje			
ÁREAS COMUNES DE EMPLEADOS			
Vestier limpio y ordenado			
Baños limpios y ordenados con sus implementos			
Comedor limpio, ordenado y sin objetos en desuso			
Botiquin con medicamentos y cremas requeridas			
OBSERVACIONES:			

LISTA DE CHEQUEO BPM

ÁREA	C	NC	COMENTARIOS
PREPARACION			
Se encuentran mesones limpios y ordenados			
Rotacion de salchichas, quesos y salsas según PEPS			
Los refrigeradores se encuentran limpios y ordenados externamente e internamente			
Las canecas de residuos sólidos estan limpias y cuentan con su respectiva tapa			
Las paredes y pisos limpios y sin residuos de comida			
Los implementos de aseo en su área y ordenados			
No hay presencia de telarañas en techos ni paredes			
Dotacion del personal se esta usando correctamente			
Se almacenan los agentes de limpieza y desinfeccion lejos de los alimentos y en un lugar seguro			
Ollas y utensilios se encuentran limpios y ordenados			
Los lavaplatos se encuentran limpios y en ordenados			
Se encuentran los implementos ordenados en su área			
Las licuadoras estan limpias externa e internamente			
Uso correcto de tapabocas, gorro y delantal			
Las planchas para asar la carne están limpias			
No se encuentran objetos en desuso o de reciclaje			
Cocinas limpias y sin grasa			
Campana extractota limpia y sin grasa			
Contenedor de restos de comidas limpia y con su tapa			
Contenedores de insumos limpios rotulados y en orden			
Se esta realizando la rotacion correcta de insumos			
La bascula se encuentra limpia			
Los hornos estan limpos interna y externamente			
La bodega de almacenamiento esta limpia y ordenada			
CUARTOS FRIOS			
Pisos, paredes y estantes limpios y ordenados			
Los alimentos en proceso o terminados estan tapados			
Se realiza la rotacion de los productos según PEPS			

OBSERVACIONES:

Fuente. Autor del proyecto

- ❖ **Documentos nivel III.** Está constituido por los documentos específicos que son soporte de la documentación del SGC. Entre estos se encuentran instructivos, planes de calidad, formatos y registros generados en la operación del SGC y que proporcionan evidencia objetiva de su implementación.
 - **Instructivo:** documento que describe de una forma más detallada y específica cómo se realizan las actividades o funciones de la empresa.
 - **Planes de calidad:** documento que especifica que procedimiento y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proceso o actividad.
 - **Formato:** documento empleado para la recolección de información con el fin de suministrar evidencia objetiva de actividades efectuadas o resultados obtenidos.

8. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La implementación del sistema de gestión de la calidad es una etapa de gran importancia, dado que se constituye en la institucionalización de los elementos necesarios para contar con un sistema de gestión que le permita a la empresa acoger con solidez el proceso de mejoramiento continuo que inició a partir de los resultados en la etapa de *diagnóstico* y que se fue configurando en las etapas de *planificación* y *documentación* del sistema de gestión de la calidad.

En el caso del HOTEL SAN JUAN LTDA., la implementación del sistema de gestión de la calidad se dió de manera simultánea a las etapas de planificación y de documentación, siendo responsable el Coordinador de Calidad, el Representante de la Dirección y los Jefes de Procesos.

En esta etapa de implementación se realizaron reuniones para cada una de las áreas implicadas con el manejo del documento, retroalimentación sobre los documentos difundidos, manejo de los formatos incluyendo su completo diligenciamiento, correcciones, socialización de nuevas formas de hacer las cosas como la cultura del reporte de no conformidades y quejas, reclamos y/o sugerencias del cliente, y el planteamiento de acciones correctivas y preventivas necesarias para garantizar el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

Había áreas que no ameritaban reunir a todo el personal, de tal manera que era responsabilidad del Coordinador de Calidad acercarse hasta el área involucrada con el manejo del documento, para realizar su respectiva difusión.

Durante esta etapa de implementación se realizaron ajustes a la documentación y su proceso consistió en la corrección, actualización y nueva difusión de los documentos buscando asegurar el uso adecuado.

A continuación se detallan las etapas del proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA.

8.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

A medida que se iba creando un documento o formato se realizaba su respectivo estudio, teniendo en cuenta aspectos como la facilidad en el manejo, entendimiento y diligenciamiento, utilidad dentro del proceso y su relevancia en el sistema de gestión de la calidad.

8.2 VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

En varias reuniones, el Jefe del Proceso junto con el personal del área involucrada y en compañía del Coordinador de Calidad, socializaron los formatos, la forma de diligenciarlos y la importancia de la información registrada en el mismo, todo esto con el fin de vincularlos con el sistema y comprometerlos con la consecución de resultados.

Adicionalmente, se les hacía entrega inmediata del formato para que empezaran a utilizarlo en sus labores y así poder recibir sugerencias de cambios, haciéndolos parte del diseño definitivo de los formatos del SGC.

8.3 SEGUIMIENTO A LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y LA ADECUADA UTILIZACIÓN DE LOS FORMATOS

Se verificó que el personal realizara las actividades según lo descrito en los procedimientos, instructivos y planes de calidad establecidos en el sistema de gestión de la calidad y paralelamente se verificó que diligenciaran los formatos adecuadamente, así como su correcto almacenamiento. Este seguimiento era responsabilidad del Coordinador de Calidad, y la metodología utilizada fue mediante verificación directa en el área.

El seguimiento también implicaba resolver dudas e inquietudes respecto al manejo de formatos, procedimientos y demás documentos del sistema de gestión de la calidad, logrando orientar al personal hacia la correcta aplicación, tratamiento y conservación de estos.

Cuando había áreas que no diligenciaban correctamente los formatos, siendo esto una no conformidad; y se detectaba que la causa de dicha situación era la falta de compromiso del empleado, el Coordinador de Calidad se reunía con la Gerencia Administrativa para analizar la situación, y se tomaban acciones correctivas donde el plan de acción común fue la entrega de *memorandos* con copia a la hoja de vida para las personas involucradas en la no conformidad.

8.4 MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y DE LOS PROCESOS

El cumplimiento de los objetivos de calidad y de los procesos se verificó a través de los indicadores de gestión, buscando la generación de la mejora continua en cada uno de los procesos de la empresa.

El resultado de la medición de los indicadores de los objetivos de calidad se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8. Medición de los indicadores de la planificación del SGC

PROCESO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RESULTADOS MES/2007						
						JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Compras	Producto no conforme	No. de producto no conforme recibido / No. de pedidos	≤ 10%	Mensual	Almacenista	*	1,6%	5%	3,4%			
Alojamiento y Servicios Complementarios	Efectividad en Quejas y Reclamos	No. de quejas y reclamos tratados / No. de quejas y reclamos recibidos	≥ 80%	Mensual	Responsables de las áreas de Recepción y Restaurante y Gerente Administrativo	*	81,8%	85,7%	100%			
Gestion Gerencial	Capacitaciones realizadas	No. Capacitaciones realizadas / No. Capacitaciones programadas	≥ 80%	Semestral	Gerente Administrativo	88,8%	*	*	*			
Gestion Gerencial	Indice de competencias del personal	No. Personal con calificación mayor o igual a 4 / Total del personal evaluado	≥ 70%	Anual	Gerente Administrativo	*	74%	*	*			
Gestión de Mantenimiento	Indice de Mantenimientos preventivos realizados	No. Mantenimientos realizados / No. Mantenimientos Programados	≥ 80%	Mensual	Jefe de Mantenimiento	83,3%	60%	100%	80%			
Gestion Comercial	Efectividad en Eventos	Total de eventos realizados / total de cotizaciones	≥ 80%	Mensual	Ejecutiva de Ventas	69,5%	84,0%	89,5%	86,7%			
Todos los procesos	Indice de satisfaccion del cliente	Numero de Encuestas con calificación en E y B / Total de encuestas aplicadas	≥ 90%	Trimestral	Responsables de todas las áreas y Gerente Administrativo	97,1%	*	*	94%			
Gestion de Calidad	Eficacia de las Acciones P/C/M tomadas	No. de Acciones P/C/M cerradas y eficaces / Total de acciones presentadas	≥ 80 %	Trimestral	Coordinador de Calidad	*	*	*	85,7%			

Fuente. Autor del proyecto

9. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLAN DE MEJORA

Después de haber cumplido con las etapas de diagnóstico, sensibilización y capacitación del personal, planificación, documentación e implementación, se procedió a evaluar mediante una auditoría interna todo el sistema de gestión de la calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA., teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- Confirmar que la documentación del sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos establecidos en NTC-ISO 9001:2000.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión de calidad para cumplir requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.
- Confirmar que el sistema de gestión de la calidad está diseñado para alcanzar lo planteado en la política y los objetivos de la calidad.
- Conocer el estado de avance del sistema de gestión de la calidad.
- Proporcionar a los responsables de los procesos auditados la oportunidad de mejoramiento.
- Velar por la disciplina y permanencia del sistema de gestión de la calidad.


La auditoría interna se realizó los días 2 y 3 de octubre y siguió los parámetros establecidos en el *procedimiento de auditorías internas (GQ-P-05)*, donde se describen las actividades para la planificación, ejecución y seguimiento de la auditoría.

9.1 PLANIFICACIÓN DE AUDITORIAS

Comprende la elaboración del programa de auditorías, el cual se diseña de acuerdo con las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta que se auditen todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y los numerales de la NTC-ISO 9001:2000, y aspectos tales como el equipo auditor y la hora y fecha en que se auditan los procesos.

El programa de auditorías se muestra en la figura 16.

Figura 16. Programa de auditorías

	PROGRAMA DE AUDITORIA GESTION DE CALIDAD	Versión 01
		GQ-F-12

Auditoría interna programada
 Auditoría interna realizada
 Auditoría externa programada

PROCESO SEMANA MES	PROGRAMA DE AUDITORIA SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2007												PROGRAMA DE AUDITORIA PRIMER SEMESTRE AÑO 2008																																			
	JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
GESTION GERENCIAL																																																
GESTION DE CALIDAD																																																
ALOJAMIENTO																																																
GESTION DE MANTENIMIENTO																																																
GESTION CONTABLE Y FINANCIERA																																																
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS																																																
GESTION DE COMPRAS																																																
GESTION COMERCIAL																																																

Fuente. Autor del proyecto

9.2 EQUIPO AUDITOR

Teniendo en cuenta la competencia de la persona y el proceso, el equipo auditor quedó conformado por el Ing. Wilber Bello Pinto como Auditor Líder; el Asistente Administrativo, la Líder de Recepción, la Jefe de Camarería y Lavandería y el Coordinador de Calidad participaron como Observadores.

9.3 PLAN DE AUDITORÍA

El Auditor Líder preparó el plan de auditoría en reunión con el Coordinador de Calidad, teniendo en cuenta el formato establecido en el sistema de gestión de la calidad, donde se especifica el objetivo, alcance, auditor, hora y fecha de cada uno de los procesos a auditar.

El plan fue revisado y aprobado por la Gerencia Administrativa y presentado a cada uno de los auditados el día 25 de septiembre de 2007. El plan de auditoría se presenta en el Anexo K.

9.4 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

El Auditor Líder y el Coordinador de Calidad se reunieron para estudiar la documentación del sistema de gestión de la calidad, correspondiente al manual de calidad, procedimientos, instructivos y planes de calidad, con el objetivo de elaborar las listas de verificación y anotaciones, que consiste en redactar preguntas que se van a realizar en la auditoría, indicando el requisito de la NTC-ISO 9001:2000 al que corresponden.

La plantilla del formato *Listas de verificación y anotaciones* se muestra en la figura 17.

9.5 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

9.5.1 Reunión de apertura. Antes de iniciar la auditoría interna, el Auditor Líder realizó una reunión de apertura con el equipo auditor y los auditados donde se presentó nuevamente el plan de auditoría, se informó sobre los métodos que van a ser utilizados en la realización de la auditoría, se confirmó las fechas y horas de la realización de la auditoría, se aclararon dudas e inquietudes y se acordó la hora, fecha y lugar para la reunión de cierre.

9.5.2 Recopilación y verificación de la información. En esta fase el Auditor Líder por medio de observación realizó una entrevista a cada Jefe de proceso con el fin de recolectar la evidencia objetiva necesaria para la generación de los hallazgos, dejando registro en la Listas de Verificación y Anotaciones. Paralelo a esto, se les solicitaban los documentos y registros necesarios para verificar la veracidad de la información suministrada.

9.5.3 Reunión de cierre. En esta fase el Auditor Líder realizó una reunión de cierre con el equipo auditor y los auditados donde se presentaron los hallazgos de la auditoría (No Conformidades u Observaciones) y las fortalezas y oportunidades de mejora de los procesos a los responsables de cada uno de ellos.

9.6. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

El Auditor Líder y el Coordinador de Calidad elaboraron el informe de auditoría interna, donde se presentaron las no conformidades, observaciones, fortalezas y debilidades de la empresa conforme a la NTC-ISO 9001:2000. El informe de auditoría fue entregado formalmente el día 6 de octubre a los responsables de los procesos, con el objetivo de tomar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades encontradas. El informe de auditoría se muestra en el Anexo L.

9.7 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA

Como resultado de la auditoría interna, se generaron no conformidades menores y observaciones al sistema de gestión de la calidad de la empresa. De acuerdo a las no conformidades presentadas, se realizó el análisis y las acciones correctivas a tomar con cada responsable del proceso implicado en la no conformidad; una vez que los responsables de los procesos auditados fueron implementado las acciones correctivas, el Coordinador de Calidad hizo seguimiento dentro de los plazos acordados, se consideró la auditoría como finalizada cuando todas las no conformidades fueron corregidas.

El Plan de Acción de Mejora se muestra en la Tabla 9.

Tabla 9. Plan de acción de mejora

PROCESO	HALLAZGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Gestión Gerencial	Se evidencian registros de recomendaciones para la mejora por parte de los empleados, en capacitaciones del 10 y 11 de septiembre, pero no se contempla como elemento de entrada en el informe de revisión por la dirección las recomendaciones para la mejora.	Registrar para cada reunión de la dirección las recomendaciones de mejora que planteen los empleados para el mejoramiento del servicio y los procesos de la empresa.	Gerente Administrativo
Gestión Gerencial	No se evidencia el resultado del indicador del proceso, respecto a la <i>Eficacia de los indicadores del SGC</i> para el mes de septiembre.	Revisar las <i>Fichas Técnicas de Indicadores de Gestión</i> , para observar la cantidad de indicadores que cumplieron la meta en el mes de septiembre, y tabular la información en la ficha técnica correspondiente al indicador de proceso.	Coordinador de Calidad
Gestión Gerencial	En el formato de <i>Inducción del personal (GG-F-08)</i> de la Ayudante de Cocina Lucila Cabarique Gómez (31/Jul/07), el cuadro correspondiente a la inducción general dictado por el Gerente Administrativo, se encuentra sin diligenciar.	Sensibilizar al Gerente Administrativo todo lo relacionado con el <i>Procedimiento de Gestión del Talento Humano (GG-P-01)</i> , para que cuando termine la inducción general al empleado, proceda a dejar registro de ello en el formato de <i>Inducción del personal (GG-F-08)</i> .	Coordinador de Calidad
Gestión Gerencial	En la hoja de vida del Jefe de Contabilidad – Auditora (Mery Blanco), no se encuentra evidencia de los soportes de educación.	Pedir a la Jefe de Contabilidad – Auditora el soporte del estudio <i>Técnico Administrativo en Contabilidad y Finanzas</i> . Se deben mantener los registros de educación de todo el personal.	Gerente Administrativo
Gestión de Calidad	No se evidencia el resultado del indicador del proceso del mes de septiembre, respecto al <i>Índice de satisfacción del cliente</i> .	Tomar las encuestas del mes de septiembre y analizar la información para realizar la respectiva tabulación en la <i>Ficha Técnica de Indicadores de Gestión</i> .	Coordinador de Calidad
Gestión de Calidad	En el <i>Formato Distribución de Documentos Internos (GQ-F-02)</i> , no se encuentra el registro de distribución de los manuales de funciones de cada cargo.	Para todo tipo de documento se debe evidenciar su distribución con la firma de la persona que recibe el documento.	Coordinador de Calidad

PROCESO	HALLAZGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Gestión de Calidad	No se tiene controlado como documento externo el <i>Formato de Reporte de Facturación de Aerorepublica</i> .	Revisar todos los documentos externos para verificar que estén controlados. Todo documento que haga parte del SGC y sea de origen externo se debe registrar en el <i>Listado Maestro de Documentos Externos (GQ-F-04)</i> .	Coordinador de Calidad
Gestión de Calidad	El <i>Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)</i> no se ha diligenciado completamente, existen algunos espacios como por ej: cuentas crédito corporativo vigente, listado de productos de plaza, sin definir el almacenamiento y recuperación y la disposición final.	Revisar y registrar los documentos que se han elaborado, registrar el medio, la recuperación, ubicación, localización, acceso y la disposición final de los mismos.	Coordinador de Calidad
Gestión de Calidad	Solo se han generado dos acciones preventivas durante toda implementación del sistema de gestión de la calidad. Ej: las relacionadas con el proceso de Gestión Gerencial. Esta debe ser una acción conjunta de todos los procesos de la empresa para demostrar la mejora continua.	Realizar una reunión con los responsables de los procesos, donde ese explique la metodología para plantear las acciones preventivas siguiendo el modelo de mejoramiento continuo (ciclo PHVA) y la importancia de generar acciones preventivas y correctivas.	Coordinador de Calidad
Alojamiento	En la <i>Tarjeta de Reservas (AL-F-04)</i> se encuentran espacios sin diligenciar, ej: el número de la tarjeta que proporciona el sistema, y la firma de la persona que toma la reserva.	Reunir a los responsables de tomar las reservas para explicar el requisito 4.2.4 de la norma ISO 9001:2000 y sensibilizar el <i>Procedimiento de Control de Documentos y Registros (GQ-P-01)</i> , específicamente en lo relativo a la forma como se deben diligenciar los registros. Se verificará diariamente la Tarjeta de Reservas para realizar el control necesario de este registro.	Coordinador de Calidad

PROCESO	HALLAZGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Alojamiento	No se garantiza realmente la protección y legibilidad del <i>Cuaderno de Novedades</i> , este se encuentra en mal estado y se diligencia con lapicero de tintas diferentes, hay lecturas que no se entienden.	Cambiar el cuaderno por una pasta dura (se seguirá llamando <i>cuaderno de novedades</i>) para evitar que se deteriore por el uso diario, y sensibilizar a las Recepcionistas sobre la importancia de diligenciar claramente y con una sola tinta el cuaderno, para garantizar su legibilidad. Se verificará diariamente la Tarjeta de Reservas para realizar el control necesario de este registro.	Coordinador de Calidad
Gestión de Mantenimiento	El Jefe de Mantenimiento desconoce la política de calidad de la empresa.	Reunir a todo el personal para sensibilizar sobre temas relativos a la política de calidad, objetivos de calidad, misión y visión; y realizar un taller para medir la eficacia de la capacitación.	Coordinador de Calidad
Gestión de Mantenimiento	Aclarar en el <i>Plan de Calidad de Camarería (GM-C-01)</i> la hora en que se realiza la verificación de habitaciones, ya que en este documento se estipula que siempre se debe hacer de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., se encontró a la Jefe de Camarería y Lavandería haciendo esta actividad a las 4:00 p.m.	Reunir a la Jefe de Camarería y Lavandería para analizar si lo estipulado en el documento es aplicable a la realidad, es decir, si la hora depende de la ocupación u otros factores.	Coordinador de Calidad
Gestión de Compras	No se encuentra evidencia del registro de reevaluación del proveedor de insumos químicos para mantenimiento de la piscina PURIFICADORES PARA AGUA.	Realizar la reevaluación del proveedor <i>Purificadores para Agua</i> . Se debe realizar reevaluación de proveedores cada 5 meses.	Asistente Administrativo
Servicios Complementarios	Incluir la <i>Lista de Chequeo BPM</i> al sistema de gestión de la calidad, para registrarla en el <i>Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)</i> y poder asegurar su identificación y recuperabilidad.	Todo documento debe ser registrado en el <i>Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)</i> para cumplir el numeral 4.2.4. (<i>Control de los Registros</i>) de la norma ISO 9001:2000.	Coordinador de Calidad

PROCESO	HALLAZGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Gestión Contable y Financiera	No se evidencia el informe para COTELCO del mes de Agosto, no se encontró en el lugar que estipula el <i>Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)</i> .	Revisar donde se archivan todos los documentos del SGC, para verificar que efectivamente están en el lugar que estipula las casillas de <i>ubicación y localización del Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)</i> .	Coordinador de Calidad

Fuente. Autor del proyecto

9.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El objetivo de la revisión por la dirección es revisar el sistema de gestión de la calidad para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión, para alcanzar los objetivos establecidos.

La revisión por la dirección se realizó por primera vez el 20 de septiembre de 2007, teniendo en cuenta el *Procedimiento para la Revisión Gerencial (GG-P-02)*.

La planeación de la revisión gerencial se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10. Programa para la Revisión Gerencial

No.	TEMA - ASUNTO	OBJETIVO
1	Política de calidad	Revisión de la política de calidad
2	Objetivos de calidad	Revisión de los objetivos de calidad
3	Resultado de auditorias	Comunicar las no conformidades presentadas
4	Retroalimentación del cliente	Analizar y conocer los informes de satisfacción del cliente
5	Desempeño de los procesos y conformidad del Producto	Analizar los indicadores de procesos
6	Estado de las acciones correctivas y Preventivas	Conocer el estado de las acciones correctivas y preventivas
7	Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad	No Aplica
8	Resultado de revisiones	No Aplica
9	Recomendaciones para la mejora	Conocer las recomendaciones de los clientes y empleados para realizar mejoras

Fuente. Autor del proyecto

10. PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta los portafolios y las ofertas de los organismos certificadores SGS e ICONTEC, la gerencia del HOTEL SAN JUAN LTDA. decidió que el ente a contratar sería el ICONTEC.

Posteriormente se diligenció el *Formulario de información previa para la certificación del sistema de gestión* y se envió a las oficinas del ICONTEC; y finalmente la gerencia firmó el contrato (Ver Anexo M).

La inscripción ante el ICONTEC dió como resultado la programación de la auditoría de certificación para los días 5 y 6 de Diciembre de 2007 (Ver Anexo M).

11. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Los objetivos planteados inicialmente y el desarrollo de las actividades de la práctica empresarial, se relacionan a través de los capítulos del presente documento, como se puede observar en la Tabla 11.

Tabla 11. Cumplimiento de objetivos

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión de la calidad basado en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 en la prestación del servicio de alojamiento del HOTEL SAN JUAN.	El grado de cumplimiento del objetivo general se evidencia a través de los objetivos específicos.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CUMPLIMIENTO
Realizar un diagnóstico de la situación actual del HOTEL SAN JUAN, con respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2000.	Los resultados se encuentran en el numeral 4.1 y el diagnóstico en el Anexo A.
Vincular a todos los miembros del HOTEL SAN JUAN en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la sensibilización y capacitación de los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.	El programa de capacitación realizado para la sensibilización de todo el personal se evidencia en el numeral 5.2.
Identificar los procesos sobre cuales se establecerá el Sistema de Gestión de Calidad.	Los procesos que conforman el SGC del HOTEL SAN JUAN LTDA., se identifican en el numeral 7.1.
Establecer la documentación necesaria y requerida por la norma NTC-ISO 9001:2000 para asegurarse de la eficaz operación y control del Sistema de Gestión de Calidad.	En el capítulo 7 se detalla el proceso de elaboración de la documentación del SGC que permitió asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos dando cumplimiento a los documentos exigidos por la NTC-ISO 9001:2000.
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2000 en el HOTEL SAN JUAN.	La implementación del sistema de gestión de la calidad se evidencia en el capítulo 8.

<p>Realizar la auditoría interna en la empresa de acuerdo a los procedimientos establecidos, para evaluar la efectividad de la organización en cuanto al cumplimiento de los requisitos existentes y asegurar la toma de acciones de mejora como respuesta a los resultados de ésta.</p>	<p>En el capítulo 9 se describe la metodología utilizada para la realización de la auditoría interna. El <i>Informe de Auditoría</i> se evidencia en el Anexo L.</p>
<p>Establecer y ejecutar el plan de acción de mejora basado en los resultados de la auditoría interna, con el fin de asegurar el cumplimiento de la totalidad de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.</p>	<p>En el numeral 9.7 se presenta el <i>Plan de Acción de Mejora</i> basado en los resultados de la auditoría interna.</p>
<p>Programar la auditoría de certificación con un ente certificador y demostrar mediante copia del documento la evidencia correspondiente.</p>	<p>En el capítulo 10 se detalla la programación de la auditoría de certificación con el ICONTEC, el documento soporte que evidencia la programación se muestra en el Anexo M.</p>

Fuente. Autor del proyecto

CONCLUSIONES

- El trabajo representó un gran aporte para la empresa, porque el diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad contribuyó a una mejora en el desempeño de los procesos de la organización.
- La capacitación en forma continua y didáctica dirigida hacia el adulto mayor permitió superar las dificultades en la adquisición de los conocimientos y conceptos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.
- Con la implementación del sistema de gestión de la calidad se logró establecer los procedimientos exigidos por la norma y los requeridos por la empresa para evidenciar los resultados y su posterior análisis para el cumplimiento de objetivos e indicadores de gestión.
- El enfoque basado en procesos permite a la organización tener un mejor control de su operación, porque por medio de éste se identifica la interrelación y la gestión de los diferentes procesos. Así mismo crear la cultura del PHVA, contribuye a que los procesos se gestionen de una manera más organizada y controlada.
- La sensibilización y capacitación se constituyó en la base fundamental para generar un ambiente de trabajo propicio, de compromiso y participativo por parte de todo el personal, lo cual garantiza una implementación del sistema de gestión de la calidad adecuada a la organización.
- El compromiso y la motivación del personal de la empresa hicieron posible que la documentación elaborada fuera la que realmente se necesitaba para poder operar y controlar eficazmente sus procesos, como evidencia de esto, se obtuvieron procedimientos e instructivos documentados con evidencias fotográficas reales de las actividades, que hacían que la lectura y entendimiento del documento por parte del personal fuera más didáctico y sencillo.
- El compromiso de la alta dirección, fue de gran importancia, reflejándose no solo en facilitar recursos económicos, los espacios y la información requerida, sino en el apoyo y participación durante todo el proceso de implementación del sistema.
- Al implementar la *Lista de chequeo BPM* y el *Manual de BPM* se logró en el área de Alimentos y Bebidas, un mayor compromiso del personal por mantener el área limpia y aseada; al igual, que el personal involucrado en la

preparación de alimentos, está aplicando los principios básicos y practicas higiénicas para la manipulación, elaboración y almacenamiento de los alimentos. Todo lo anterior, en busca de iniciar con la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en el área de Alimentos y Bebidas, para buscar la inocuidad en la preparación de alimentos.

RECOMENDACIONES

- Mantener el compromiso que viene mostrando la empresa para el mantenimiento adecuado del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Seguir con la realización de reuniones mensuales para la implementación de acciones correctivas y preventivas que conlleven al mejoramiento continuo de los procesos de la empresa.
- Continuar el proceso de sensibilización a todo el personal de la empresa haciendo especial énfasis en la concientización de las intenciones de la empresa respecto a la calidad, plasmadas a través de su política y objetivos de la calidad; para que estas se vean reflejadas y materializadas a través de las actividades y labores desempeñadas en la cotidianidad con el cumplimiento de los indicadores y el logro de los objetivos y metas propuestas.
- Continuar con la medición y análisis de los indicadores ajustándolos a las expectativas de los clientes y a los objetivos de la organización, para ir mejorando la competitividad de la empresa.
- Continuar con la ejecución del programa anual de auditorías internas con el fin de verificar que el sistema de gestión de la calidad cumple con todos los requisitos establecidos por la organización, las disposiciones planificadas y los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2000.

BIBLIOGRAFÍA

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Normas Fundamentales sobre gestión de calidad y documentos de orientación para su aplicación.
- Directrices para la documentación de los Sistemas de Gestión de la Calidad. NTC-ISO 10013-1995
- Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO 9001:2000. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC.
- <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/procesos.pdf>
- <http://www.icontec.org.co/Certificadas/ShowResults.asp>
- Administración Hotelera. <http://pdf.rincondelvago.com/reservas-en-hoteles.html>
- Curso virtual Normas ISO 9000. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Modulo documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

ANEXO A. DIAGNÓSTICO DEL SGC RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NTC-ISO 9001:2000

CONDICIONES ESPECÍFICAS

→ El diagnóstico inicial se realizó los días 23 y 24 de febrero de 2007 (VER HALLAZGOS)

→ Se marca con una (X) en el criterio que corresponda

CRITERIO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
A	No está definido en la empresa
B	Si está definido pero no se encuentra documentado
C	Está definido y documentado pero sin implementar
D	Está definido, documentado e implementado

EVALUACIÓN		CRITERIO				HALLAZGOS
4.1	Requisitos generales	A	B	C	D	
4.1	1. ¿Se encuentran identificados los procesos del SGC?	X				No se tiene establecido, documentado ni implementado un SGC que le permita mejorar continuamente sus procesos.
	2. ¿Se cuenta con métodos de control para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?	X				No se cuenta con mecanismos de seguimiento y control que garanticen la eficacia de los procesos.
	3. ¿Se ha identificado la interacción entre los procesos que hacen parte del SGC?	X				No se tienen identificados los procesos para el SGC, ni su interacción.
4.2	Requisitos de la documentación	A	B	C	D	
4.2.2	4. ¿Existe un Manual de Calidad en el cual se encuentre plasmada la estructura del SGC?	X				No se cuenta con un Manual de Calidad que especifique y describa el SGC.
4.2.3	5. ¿Se ha definido un procedimiento para el control de documentos del SGC?	X				No existe un procedimiento para el control de documentos del SGC.
	6. ¿Existe una guía para la elaboración de documentos del SGC?	X				No se cuenta con una guía que sirva de orientación para la elaboración de documentos.
4.2.4	7. ¿Se ha definido un documento para el control de registros que suministren evidencia objetiva del funcionamiento del SGC?	X				No se cuenta con un procedimiento para el control de los registros.
	8. ¿Están organizados y relacionados los registros que hacen parte del SGC?	X				Los registros no se encuentran organizados, ni controlados y no se utilizan adecuadamente.
5.1	Compromiso de la dirección	A	B	C	D	
5.1	9. ¿Está claramente definida la política de calidad de la empresa?	X				No existe una declaración documentada de una Política de Calidad.
	10. ¿Están claramente definidos los objetivos de calidad?	X				No se encuentran definidos unos objetivos de calidad.
	11. ¿Ha sido socializada y difundida ampliamente la política de calidad?	X				No se ha difundido ninguna política de calidad, porque no hay documentación de la misma.
5.2	Enfoque al cliente	A	B	C	D	
5.2	12. ¿Existe evidencia de que se determinan y se cumplen los requisitos del cliente?		X			Los requisitos del cliente se determinan por medio de la tarjeta de reservas y de las cotizaciones, pero no existe documentación relativa a ello.
	13. ¿Se evalúa la satisfacción del cliente?		X			Se realizan encuestas de satisfacción, pero no se analizan estadísticamente, porque no hay documentación que especifique responsables de dicha actividad.

EVALUACIÓN		CRITERIO				HALLAZGOS
5.3	Política de calidad	A	B	C	D	
5.3	14. ¿Es adecuada la política de calidad al propósito de la organización?	X				No se cuenta con una política de calidad.
5.3	15. ¿Incluye la política de calidad el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continuamente la eficacia del SGC?	X				No se incluyen porque no se ha establecido una política de calidad.
	16. ¿Es comunicada y entendida dentro de la organización?	X				No existe una política de calidad, por tal motivo se hace necesario que sea establecida, comunicada y entendida.
	17. ¿Es revisada para su continua adecuación?	X				Los propósitos de la organización son continuamente adecuados, hace falta definirlos y establecer una Política de Calidad que sea revisada continuamente para lograrlos.
5.4	Planificación de la calidad	A	B	C	D	
5.4.1	18. ¿Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes?	X				No se encuentran definidos unos objetivos de calidad.
5.4.2	19. ¿Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC?	X				No se cuenta con un sistema formal orientado hacia la calidad.
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	A	B	C	D	
5.5.1	20. ¿Se tienen definidas las autoridades y responsabilidades dentro de la organización?	X				La empresa no ha establecido formalmente las autoridades y responsabilidades, no existe un organigrama formal que describa estas relaciones, no existe un manual de funciones que de claridad al respecto.
5.5.2	21. ¿Se ha seleccionado y designado un Representante de la Dirección para el SGC?	X				No se tiene un Representante de la Dirección, debido a que no se ha implementado el SGC.
5.5.3	22. ¿Se han definido y establecido los canales de comunicación necesarios para el buen funcionamiento del SGC?	X				No existen canales de comunicación adecuados dentro de la organización.
	23. ¿Los procesos de comunicación establecidos favorecen el buen funcionamiento del SGC?	X				No se han definido ni establecido las necesidades de comunicación, ni los procesos para que ésta se dé.
5.6	Revisión por la dirección	A	B	C	D	
5.6.1	24. ¿Se han establecido las Entradas y los resultados de la revisión por la dirección?	X				Debido a que no se ha establecido un sistema de la calidad; no existe un procedimiento de revisión por la dirección que permita revisar el SGC.

EVALUACIÓN		CRITERIO				HALLAZGOS
6.1	Provisión de recursos	A	B	C	D	
6.1	25. ¿Existe un procedimiento establecido para el aprovisionamiento oportuno de los recursos necesarios para el buen funcionamiento del SGC?	X				Como no existe un SGC, no se han determinado, ni proporcionado los recursos necesarios para su implementación.
6.2	Recursos humanos	A	B	C	D	
6.2.2	26. ¿ Se han determinado las competencias necesarias para el personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio?	X				No se tiene establecido la competencia que debe tener el personal para la adecuada realización de los trabajos que afecten la calidad del servicio.
	27. ¿Se encuentran organizados los registros que evidencian la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?	X				Aunque se mantienen archivadas las hojas de vida de todos los empleados, no se tienen los registros adecuados que evidencien la competencia del personal en cuanto a educación, formación, habilidad y experiencia.
6.3	Infraestructura	A	B	C	D	
6.3	28. Existe un plan para el mantenimiento de los equipos que afecten la calidad del servicio?	X				La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, pero no cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos necesarios para la prestación del servicio.
6.4	Ambiente de trabajo	A	B	C	D	
	29. ¿Se han identificado los factores humanos y físicos del ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad del servicio?		X			Se ha identificado las condiciones físicas más adecuadas para conseguir la conformidad del servicio, pero estas no se mantienen adecuadamente. Se tiene inscrito el COPASO ante el Ministerio de Protección Social, pero éste no se encuentra en funcionamiento.
7.1	Planificación de la realización del producto y/o servicio	A	B	C	D	
7.1	30. ¿Existe un método para planificar los procesos de realización del servicio?		X			Existen métodos para planificar el proceso de prestación del servicio de alojamiento, pero éste se hace de forma empírica.
	31. ¿Se han definido los registros que evidencian que la realización del producto ha sido previamente planificada?		X			Existen algunos registros que evidencian cierto grado de planificación del servicio, sin embargo se observa una planificación empírica.
	32. ¿Están claramente definidos los requisitos del servicio?		X			Se determinan los requisitos del servicio mediante la tarjeta de reservas o durante la llegada del cliente, pero estos en ocasiones no se cumplen, debido a que no se han definido responsables en cada fase de la realización del servicio.

EVALUACIÓN		CRITERIO				HALLAZGOS
7.2	Procesos relacionados con el cliente	A	B	C	D	
7.2.1	33. ¿Existe un procedimiento para determinar los requisitos del cliente?		X			Se determinan los requisitos especificados por el cliente en la solicitud de cotización y en la reserva, pero no hay un procedimiento que especifique actividades y responsables.
	34. ¿Se tienen en cuenta los requisitos legales y reglamentarios?				X	Se evidencia en la tarjeta de registro hotelero y en el registro nacional de turismo el cumplimiento de los requisitos legales.
7.2.2	35. ¿Existe un procedimiento para revisar los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrarle el servicio?		X			Se revisa la disponibilidad de habitaciones antes de ofrecer el servicio, pero esto se hace de forma empírica.
7.2.3	36. ¿Se han identificado y establecido los procesos de comunicación con el cliente?		X			Se cuenta con algunos medios de comunicación con el cliente, sin embargo hay personal de la empresa que no los conoce.
	37. ¿Los procesos de comunicación establecidos con el cliente son efectivos en cuanto que permiten evaluar su nivel de satisfacción?		X			Dentro de los procesos de comunicación con el cliente, esta la <i>Encuesta y Evaluación de Servicio</i> , pero no se les hace análisis de datos.
7.3	Diseño y desarrollo	A	B	C	D	
7.3	Diseño y desarrollo	Exclusión				En el manual de calidad se justificará la exclusión de este requisito.
7.4	Compras	A	B	C	D	
7.4.1	38. ¿Se han identificado cuales son las compras que inciden en la calidad del servicio?		X			La empresa ha identificado las principales materias primas, insumos y servicios que deben ser comprados y que pueden afectar la calidad del servicio. Sin embargo no se han establecido especificaciones de calidad para las compras.
	39. ¿La organización tiene criterios claramente definidos para la selección de proveedores?	X				Los criterios para la selección de proveedores no se han establecido, en ocasiones se evalúa de forma empírica al proveedor por precio y calidad del producto.
	40. ¿La organización tiene criterios claramente definidos para la evaluación de proveedores?	X				La empresa ha identificado algunos criterios para la evaluación de los proveedores, pero estos no están claramente definidos.
	41. ¿Se han definido los criterios para la reevaluación de los proveedores?	X				No se han definido criterios para la reevaluación de proveedores, ni se han documentado.
7.4.2	42. ¿Se definen claramente los requisitos que deben cumplir los insumos y servicios a comprar?	X				No se han definido claramente las especificaciones que deben cumplir los productos que afectan la calidad del servicio.

EVALUACIÓN		CRITERIO				HALLAZGOS
7.4.3	43. ¿Existe evidencia de la verificación de las compras?		X			La empresa se asegura de verificar las compras, sin embargo no existe registros de esta actividad.
7.5	Producción y/o prestación del servicio	A	B	C	D	
7.5.1	44. ¿Existen controles para la adecuada prestación del servicio?	X				No se cuenta con controles adecuados para la prestación del servicio, ni documentación de los mismos.
7.5.2	45. ¿Se han identificado los procesos de realización del servicio que no puedan ser verificados y requieran ser validados posteriormente?	X				No se han identificado los procesos de realización del servicio que requieran ser validados.
7.5.3	46. ¿Se ha identificado la forma en que se garantice la identificación y trazabilidad del servicio?	X				No se garantiza la identificación y trazabilidad del servicio en cualquier etapa, por lo que en muchas ocasiones se le asigna una habitación al cliente que todavía no está limpia.
7.5.4	47. ¿Se verifican, protegen y salvaguardan los bienes de propiedad del cliente?		X			La empresa tiene medios adecuados para verificar, proteger y salvaguardar los bienes de propiedad del cliente, pero no hay documentación al respecto.
7.5.5	48. ¿Se utilizan sistemas de manipulación que garanticen la preservación de la conformidad del producto?		X			La organización preserva los alimentos, materiales y productos utilizados, pero estas actividades no están documentadas.
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y medición	A	B	C	D	
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y medición.	Exclusión				En el manual de calidad se justificará la exclusión de este requisito.
8	Medición, análisis y mejora	A	B	C	D	
8.1	49. ¿Se han definido e implantado las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para lograr la conformidad del servicio?	X				Se evidencian registros de la <i>encuesta y evaluación de servicio</i> , pero estas no se analizan y por lo tanto no se puede evidenciar la mejora; igualmente no se han definido las pautas para darle un tratamiento a las quejas del cliente y al servicio no conforme.
8.2.1	50. ¿Se han definido los métodos que permitan obtener y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente?		X			Se ha definido la <i>encuesta y evaluación de servicio</i> como medio para obtener la información relacionada con la satisfacción del cliente, pero esa información no se analiza y por lo tanto no se utiliza.

EVALUACIÓN		CRITERIO				HALLAZGOS
8.2.2	51. Está definido claramente un procedimiento para la realización de las auditorías internas de calidad?	X				No existe un procedimiento documentado para la realización de auditorías internas, ni se han realizado auditorías internas.
	52. ¿Están claramente definidos los métodos para el seguimiento y medición de los procesos?	X				No se aplican métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos.
8.2.3	53. ¿Se han definido indicadores por proceso que permitan medir su mejoramiento?	X				No se han establecido los procesos del SGC y no se cuenta con indicadores que permitan medir su desempeño y mejoramiento.
8.2.4	54. ¿Están claramente definidos los criterios para la medición y seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?	X				La empresa ha identificado los requisitos del servicio, pero no ha definido el método para realizar el seguimiento y medición del mismo.
8.3	Control del producto no conforme	A	B	C	D	
8.3	55. ¿Se ha definido claramente el procedimiento para el control del servicio no conforme?	X				No existe un procedimiento documentado para el control del servicio no conforme.
8.4	Análisis de datos	A	B	C	D	
8.4	56. ¿Existe evidencia del análisis de datos que permita demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC e identificar las oportunidades para la mejora continua?	X				La empresa no realiza análisis de datos que le permita conocer y demostrar la satisfacción del cliente, la conformidad de los productos, el desempeño de los proveedores y en general el desempeño de los procesos.
8.5	Mejora continua	A	B	C	D	
8.5.1	57. ¿Se ha definido claramente la forma en que el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección van a contribuir a la mejora continua de la eficacia del SGC?	X				La empresa no cuenta con una política de calidad, no ha definido unos objetivos de calidad, no tiene indicadores de calidad, ni de proceso; no realiza auditorías internas y no se realizan revisiones por la dirección que le permitan identificar, aplicar y hacer seguimiento a acciones de mejora, correctivas y preventivas.
8.5.2	58. ¿Existe un procedimiento para revisar las no conformidades, determinar sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas, determinar las necesarias y ponerlas en marcha?	X				No existe un procedimiento documentado para implementar y verificar las acciones correctivas.

EVALUACIÓN		CRITERIO				HALLAZGOS
8.5.3	59. ¿Existe un procedimiento (para determinar las no conformidades potenciales, determinar sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones preventivas, determinar las acciones preventivas y ponerlas en marcha?	X				No existe un procedimiento documentado para implementar y verificar las acciones preventivas.

RESUMEN CUANTITATIVO		
CRITERIO	No. PREGUNTAS MARCADAS SEGÚN CRITERIO	PORCENTAJE
A	43	72.9%
B	15	25.4%
C	0	0%
D	1	1.7%
TOTALES	59	100%

ANEXO B. MEDIOS DE DIFUSIÓN



ANEXO C. TALLERES DE LAS CAPACITACIONES DEL PERSONAL



SENSIBILIZACIÓN

ESTAMOS
COMPROMETIDOS CON

NTC-ISO 9001:2000



QUE ES ISO?

Es la denominación con que se conoce a la International Organization for Standardization (IOS), que traducido al español significa Organización Internacional de Normalización o Estandarización; sin embargo, considerando la tendencia a la estandarización global que propone dicha organización, es que se le asigna la sigla ISO, vocablo que proviene del griego "iso" que en castellano significa "igual".

Su trabajo consiste en desarrollar acuerdos internacionales por consenso, estos acuerdos se publican como normas que promueven en el mundo el desarrollo de la normalización con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y mercancías.

CONJUNTO DE NORMAS

NTC ISO 9000:2000
Proporciona una introducción y vocabulario sobre los sistemas de administración de la calidad.

NTC ISO-9001:2000
Especifica requisitos genéricos de un sistema de administración de la calidad para organizaciones que desean inicialmente lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento o superación de los requisitos acordados.

NTC ISO-9004:2000
Brinda una guía general sobre la aplicación de la administración de la calidad y describe los procesos que deberían incluir los sistemas de calidad para lograr el mejoramiento de los procesos.

NORMA EN LA QUE EL HOTEL SAN JUAN SE CERTIFICARÁ?
NTC ISO 9001:2000

PARA QUE SIRVE?

En relación con los problemas actuales o potenciales sirve para brindar soluciones a las labores repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de productividad.

Beneficios internos

- Eficacia en las labores diarias.
- Unión del personal.
- Cambio cultural positivo.
- Mayor conciencia sobre la calidad.
- Mayor capacidad de análisis.
- Aumento de la productividad mediante la reducción de costos, desperdicios, fallas internas.




Beneficios externos

- Mejoramiento de la satisfacción del cliente.
- Óptima calidad percibida por los clientes y la competencia.
- Mejores relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores.
- Reducción de quejas y reclamos.
- Proporcionar confianza a nuestros clientes.
- Posicionamiento en el mercado.



Otras Ventajas

- Trabajo en equipo.
- Mentalidad abierta de los participantes.
- Compromiso de todos los involucrados en el proceso.
- Entrenamiento impartido.



Definiciones

NTC: norma técnica colombiana.

SGC: sistema de gestión de calidad.

Cliente: organización o persona que recibe un producto o servicio.

Servicio: resultado intangible de una actividad.

Calidad: conjunto de características relativas a un servicio, sistema o proceso.

Política de calidad: son las directrices y los lineamientos que se cumplen por todas las personas dentro de las organizaciones, hacia donde se enfocan los objetivos y los recursos.

Norma: es de cumplimiento obligatorio por parte del personal que labora en el Hotel San Juan.


Certificación: Puede considerarse como el reconocimiento formal que organismos externos hacen del sistema de gestión de calidad del Hotel San Juan.

Auditoría: Evaluación de la forma como se realizan las actividades, frente a los documentos de la empresa.

No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito especificado, que puede ser de ley, del Hotel San Juan, del cliente o de la norma.


Importancia de ISO

1. Porque es necesario mantenerse en condiciones de competitividad pero no perder terreno en los mercados tan exigentes en que participamos.
2. Porque aumenta la satisfacción de los huéspedes al recibir un servicio de alojamiento que supera sus expectativas.
3. Porque coloca a nuestra empresa en mejores condiciones comerciales y técnicas respecto a aquellos que no hicieron el esfuerzo por certificarse con la NTC ISO 9001:2000.
4. Porque nos hace aumentar el valor agregado al servicio de alojamiento, al trabajar bajo el mejoramiento continuo de los procesos.
5. Porque asegura el cumplimiento con las normas, leyes y documentos técnicos requeridos.
6. Porque nos integra con nuestros clientes y proveedores.
7. Porque mejora las relaciones internas en la empresa.
8. Porque somos mucho mejor vistos como empresa.
9. Porque nuestros clientes lo necesitan y yo lo estoy exigiendo en un futuro muy próximo.



Etapas del proceso de implantación

1. Diagnóstico y plan de acción.
2. Sensibilización.
3. Identificación de procesos e indicadores.
4. Documentación.
5. Implantación.
6. Auditorías internas.
7. Acciones correctivas.
8. Revisión gerencial.
9. Preauditoría
10. Acciones correctivas.
11. Auditoría de certificación.





SOPA DE LETRAS



- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ESTANDARIZACIÓN
R/ ISO ✓
- NORMA CON LA CUAL CERTIFICAREMOS NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
R/ ISO 9001 ✓
- VERSIÓN DE LA NORMA CON LA QUE NOS CERTIFICAREMOS
R/ 2000 VERSION ✓
- NORMA VOCABULARIO
R/ ISO 9000 ✓
- BENEFICIOS INTERNOS (4)
R/ EFICACIA UNION ✓
CAMBIO CULTURAL COMPROMISO
- BENEFICIOS EXTERNOS (4)
R/ OPTIMA CALIDAD ✓
CONFIANZA QUEJAS
- ALGUNAS ETAPAS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN
R/ AUDITORIA ✓
SENSIBILIZACIÓN ✓
DOCUMENTACIÓN ✓

D	G	H	T	D	A	7	6	O	K	D	T	U	A	T	O
I	E	M	X	G	O	O	O	Z	S	A	J	E	U	O	T
R	O	P	T	I	M	A	C	A	L	I	D	A	D	J	N
S	E	P	A	S	L	G	R	I	M	K	V	T	I	J	E
W	A	D	E	O	V	R	S	C	C	A	V	U	T	N	T
Q	Z	O	S	P	X	O	P	A	K	L	S	O	O	A	N
J	U	C	3	O	2	I	O	C	R	D	F	I	H	S	O
I	D	U	4	O	O	2	O	I	S	O	C	A	I	R	C
S	V	M	E	L	C	D	N	F	T	A	N	Z	A	L	E
O	F	F	R	O	C	C	A	E	Z	E	M	R	O	T	T
P	S	N	O	M	R	M	L	A	T	E	M	C	D	N	
O	W	T	E	D	O	4	L	9	C	O	I	A	N	R	E
O	G	A	N	E	T	I	S	I	O	C	O	N	F	L	I
O	A	C	A	M	B	I	O	C	U	L	T	U	R	A	L
D	G	I	I	I	C	V	6	S	N	U	G	E	T	C	C
U	J	O	S	K	L	M	E	T	I	C	3	O	O	S	J
L	K	N	Z	L	O	S	I	R	O	R	P	M	O	D	E
M	E	T	V	E	R	S	I	O	N	2	O	O	O	A	O
S	N	C	I	O	N	C	U	E	N	T	R	U	Z	N	9

FECHA: 12 MARZO 2007
EMPRESA: HSTG
NOMBRE EQUIPO: RECEPCION/AUREA NIETO

Introducción a la Calidad



SOPA DE LETRAS



- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ESTANDARIZACIÓN
R/ ISO ✓
- NORMA CON LA CUAL CERTIFICAREMOS NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
R/ ISO 9001 ✓
- VERSIÓN DE LA NORMA CON LA QUE NOS CERTIFICAREMOS
R/ 2000 ✓
- NORMA VOCABULARIO
R/ ISO 9000 ✓
- BENEFICIOS INTERNOS (4)
R/ EFICACIA ✓
COMPROMISO ✓
REDUCCION QUEJAS ✓
OPTIMA CALIDAD ✓
CREATE CONTENIDO ✓
- BENEFICIOS EXTERNOS (4)
R/ CONFIANZA ✓
REDUCCION QUEJAS ✓
OPTIMA CALIDAD ✓
CREATE CONTENIDO ✓
- ALGUNAS ETAPAS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN
R/ DOCUMENTACIÓN ✓
AUDITORIA ✓
SENSIBILIZACIÓN ✓

D	G	H	T	D	A	7	6	O	K	D	T	U	A	T	O
I	E	M	X	G	O	O	O	Z	S	A	J	E	U	O	T
R	O	P	T	I	M	A	C	A	L	I	D	A	D	J	N
S	E	P	A	S	L	G	R	I	M	K	V	T	I	J	E
W	A	D	E	O	V	R	S	C	C	A	V	U	T	N	T
Q	Z	O	S	P	X	O	P	A	K	L	S	O	O	A	N
J	U	C	3	O	2	I	O	C	R	D	F	I	H	S	O
I	D	U	4	O	O	2	O	I	S	O	C	A	I	R	C
S	V	M	E	L	C	D	N	F	T	A	N	Z	A	L	E
O	F	F	R	O	C	C	A	E	Z	E	M	R	O	T	T
P	S	N	O	M	R	M	L	A	T	E	M	C	D	N	
O	W	T	E	D	O	4	L	9	C	O	I	A	N	R	E
O	G	A	N	E	T	I	S	I	O	C	O	N	F	L	I
O	A	C	A	M	B	I	O	C	U	L	T	U	R	A	L
D	G	I	I	I	C	V	6	S	N	U	G	E	T	C	C
U	J	O	S	K	L	M	E	T	I	C	3	O	O	S	J
L	K	N	Z	L	O	S	I	R	O	R	P	M	O	D	E
M	E	T	V	E	R	S	I	O	N	2	O	O	O	A	O
S	N	C	I	O	N	C	U	E	N	T	R	U	Z	N	9

FECHA: 12 - Marzo - 2007
EMPRESA: Hotel San Juan
NOMBRE EQUIPO: CASINO / Maria E. Noya

Introducción a la Calidad

TALLER. TERMINOS Y DEFINICIONES CLAVES	
Nombre:	Daniela
Cargo:	Recepcionista
Fecha:	09/08/07

1. De los siguientes cuales son principios de Gestión de la Calidad ;
(Marque solo la respuesta correcta)

- a. Política de Calidad
- b. Misión y Visión ✓
- c. Enfoque al Cliente y Liderazgo
- d. Ninguna de las anteriores

2. El código GG-1-03 se refiere a un documento (marque solo la respuesta correcta):

- a. Un procedimiento del proceso de Gestión Gerencial con consecutivo 03 ✓
- b. Un Instructivo del Proceso de Gestión Gerencial con versión 03
- c. Un Instructivo del Proceso de Gestión de Calidad con consecutivo 03
- d. Un Instructivo del Proceso de Gestión Gerencial con consecutivo 03

3. Defina la Política de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel San Juan Ltda. (La respuesta debe contener como mínimo tres directrices de las cuatro que tiene la política):

Asegurar, evaluar y mejorar los servicios prestados con personal idóneo y infraestructura adecuada.

4. Defina la misión y visión del Hotel San Juan Ltda.:

ofrecer Servicios alojamiento y alimentos y bebidas.
Proyectarse para el 2011 como una empresa turística sólida.

5. Cuál es el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel San Juan Ltda.:

Servicios de Alojamiento

6. Escriba completamente el nombre de la norma de calidad con la que el Hotel se va a certificar:

NTC ISO 9001 2000

7. De acuerdo al Mapa de Procesos, escriba a cual proceso pertenece usted y señale el código del mismo:

Alojamiento. [AL]

TALLER. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL SGC	
Nombre:	Adriana Trujano
Cargo:	Recepcionista
Fecha:	Sep 10/07

Desde su punto de vista, plantee mejoras para el Sistema de Gestión de la Calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA de acuerdo a los siguientes ítems:

1. MEJORA DESDE SU PUESTO DE TRABAJO:

Implementación de sistemas para el personal de recepción.
Crea que se puede comprar otro equipo de computo para el Depto. de recepción.
Organizar una jornada para el arreglo del archivo.
Arreglo de los radio telefonos o si es posible comprar nuevos.

2. MEJORA PARA LOS PROCESOS A LOS QUE PERTENECEN (DE ACUERDO AL MAPA DE PROCESOS):

Que cada recepcionista de turno se responsabilice de su trabajo.
Que trabajemos en equipo.

3. MEJORA A NIVEL GENERAL, ES DECIR, DE LA EMPRESA:

Oportunidad para poder aprender el idioma ingles.
El personal debe ser más tolerante (ejercer más de paciencia).
Capacitación sobre la información básica del hotel.

ANEXO D. EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES



CONTROL DE ASISTENCIA

FECHA: <u>Marzo 12 de 2007</u>
TEMA: <u>Introducción a la Calidad</u>
OBJETIVO: <u>- lograr la sensibilización de todo el personal de la empresa, en cuanto a la NTC-ISO 9001:2000.</u>
FACILITADOR: <u>Hever Salas Bonilla</u>

N°	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	<u>Adriana Toranzo</u>	<u>Recepcionista</u>	<u>Adriana Toranzo</u>
2	<u>Dora JF</u>	<u>Recepcionista</u>	<u>Dora JF</u>
3	<u>Olga Linares B.</u>	<u>Camarera</u>	<u>Olga B.</u>
4	<u>John Freddy Soria Quintanilla</u>	<u>Mesero</u>	<u>John S.</u>
5	<u>Emilse Mantilla</u>	<u>Camarera</u>	<u>Emilse Mantilla</u>
6	<u>Merio Trinidad Revelo</u>		
7	<u>Carrocería a fresco</u>	<u>carrocería</u>	<u>Carrocería</u>
8	<u>Franzli Ruiz</u>	<u>du. cocina</u>	<u>Franzli Ruiz</u>
9	<u>Juz Amparo G.</u>	<u>camarera</u>	<u>Juz A.</u>
10	<u>Dita Dalia</u>	<u>Sope Camarero</u>	<u>Dita</u>
11	<u>roberto (devidorosa)</u>	<u>camarero</u>	<u>roberto</u>
12	<u>ALEXANDER BOTIA B</u>	<u>BOTON-MANTENI</u>	<u>Alexander Botia</u>
13	<u>Esmeralda Gonzalez</u>	<u>operaria de la lavandería</u>	<u>Esmeralda G.</u>
14	<u>Yanely Rojas Sosa</u>	<u>mesera</u>	<u>Yanely Rojas</u>
15	<u>Andrés Borja B.</u>	<u>Botón y Vigilante</u>	<u>Andrés Borja B.</u>
16	<u>Lidell Fajardo</u>	<u>Tramitacionista</u>	<u>Lidell Fajardo</u>
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES: _____

FIRMA DEL FACILITADOR



CONTROL DE ASISTENCIA

FECHA: <u>Marzo 13 de 2007</u>
TEMA: <u>Introducción a la calidad</u>
OBJETIVO: <u>- lograr la sensibilización de todo el personal de la empresa, en cuanto a la NTC-ISO 9001:2000.</u>
FACILITADOR: _____

N°	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	<u>Glenn Chastagnet</u>	<u>OPERARIA JARDINERA</u>	<u>Glenn Chastagnet</u>
2	<u>Gonzalo Sanchez H.</u>	<u>Almuerzo</u>	<u>Gonzalo Sanchez</u>
3	<u>Marcelo Maldonado</u>	<u>trabajo varios</u>	<u>Marcelo</u>
4	<u>Maria Estrella Nive</u>	<u>Trabajo varios</u>	<u>Maria Estrella</u>
5	<u>Juan de la Cruz Rodriguez</u>	<u>Oficina Varia</u>	<u>Juan de la Cruz</u>
6	<u>Alba Rojas Sanchez</u>	<u>Recepcionista</u>	<u>Alba Rojas</u>
7	<u>Silvia Juliana Fernandez</u>	<u>Recepcionista</u>	<u>Silvia Juliana</u>
8	<u>Alfonso Caballero</u>	<u>Asistente C</u>	<u>Alfonso Caballero</u>
9	<u>Ing. M. Arias</u>	<u>Asistente C</u>	<u>Ing. M. Arias</u>
10	<u>Alba Roberto Poma Rodriguez</u>	<u>Recepcionista</u>	<u>Alba Roberto</u>
11	<u>Maria Carmen Gonzalez</u>	<u>Asst. Admini</u>	<u>Maria Carmen</u>
12	<u>Pablo Dominguez T</u>	<u>Cocinero</u>	<u>Pablo Dominguez</u>
13	<u>Yanely Rojas Sosa</u>	<u>operaria de la lavandería</u>	<u>Yanely Rojas</u>
14	<u>Manuela Calderon</u>	<u>Camarera</u>	<u>Manuela Calderon</u>
15	<u>Yanely Rojas Sosa</u>	<u>Camarera</u>	<u>Yanely Rojas</u>
16	<u>Xenia Vespas</u>	<u>Mesera</u>	<u>Xenia Vespas</u>
17	<u>Juan Carlos Licane</u>	<u>carro Masero</u>	<u>Juan Carlos</u>
18	<u>M. Edith Rodriguez</u>	<u>Recepcionista</u>	<u>M. Edith Rodriguez</u>
19	<u>Alvaro Rojas Amaya</u>	<u>Auditor Nocturno</u>	<u>Alvaro Rojas</u>
20	<u>HEVER BLANCO</u>	<u>Tramitacionista</u>	<u>Hever Blanco</u>

OBSERVACIONES: _____

FIRMA DEL FACILITADOR

FECHA: Abril 16 de 2007

TEMA: Sensibilización de la misión, visión, política y objetivos de calidad

OBJETIVO: Dar a conocer a todo el personal la misión, visión, política de calidad y sus directrices y objetivos de calidad

FACILITADOR: Hever Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Elleena Vargas	Camarera	Elleena
2	Emilse Mantilla	Camarera	Emilse Mantilla
3	Olga Rie	Camarera	Olga
4	Luz Amparo B	Camarera	Luz Amparo B
5	Mariela Calderon	Camarera	Mariela Calderon
6	Gloria Cartagena	PLANCHADO	Gloria Cartagena
7	maria franka	ASEO	maria franka
8	Eliaz Ramera	Data ventas	Eliaz Ramera
9	Hernando Jerez	Jardinero	Hernando Jerez
10	Yanali Abel Nino	Auxiliar judicial	Yanali Abel Nino
11	Alvaro Rojas Amaya	Recepcion	Alvaro Rojas Amaya
12	Juan Rodriguez	Mensajero	Juan Rodriguez
13	Alba A. Rojas Sanchez	Recepcionista	Alba A. Rojas Sanchez
14	Edwin APOWTE LIBERATO	Botones	Edwin APOWTE LIBERATO
15	ALEXANDER BOTIA B	MANTENIMIENTO	Alexander Botia B
16	JUAN CARLOS LIZCANO	Mesero	Juan Carlos Lizcano
17	MARIBEL YOLANDA MARTINEZ	A y B	Maribel Yolanda Martinez
18	MARIA CEMIRA GONZALEZ	Asist Admón	Maria Cemira Gonzalez
19			
20			

OBSERVACIONES:



FIRMA DEL FACILITADOR

FECHA: Abril 17 de 2007

TEMA: Sensibilización de la misión, visión, política y objetivos de calidad

OBJETIVO: Dar a conocer y explicar a todo el personal la misión, visión, política de calidad y sus directrices y objetivos de calidad

FACILITADOR: Hever Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	JUAN CARLOS LIZCANO	Mesero	Juan Carlos Lizcano
2	YIGRI Urbina Hernandez	Mesera	Yigri Urbina Hernandez
3	M. Estela Rodriguez	Mesera	M. Estela Rodriguez
4	Andrés Galindo	Oficinas Varios	Andrés Galindo
5	Yusmary Garcia B	Oficinas Varios	Yusmary Garcia B
6	CESAR AUGUSTO AYALA BARRERA	OFICINAS VARIAS	Cesar Augusto Ayala B
7	Esperanza Gonzalez	Lavanderia	Esperanza Gonzalez
8	Isabel Consuelo Acias	Auxiliar cocina	Isabel Consuelo Acias
9	CLAUDIA GONZALEZ	Administración	Claudia Gonzalez
10	John Freddy Santos	Mesero	John Freddy Santos
11	Dorji Naldyormi Ortiz	Recepcionista	Dorji Naldyormi Ortiz
12	Maria Dominguez	Aux cocina	Maria Dominguez
13	Lilly Arias	Aux cocina	Lilly Arias
14	Hersilia Rojas	Restaurante	Hersilia Rojas
15	Maria Leticia Alf	Restaurante	Maria Leticia Alf
16	Maribel Castillo	Aux Cocina	Maribel Castillo
17	Juan Carlos Lizcano	Mesero	Juan Carlos Lizcano
18	Luis Eduardo Carrea	Mesero	Luis Eduardo Carrea
19			
20			

OBSERVACIONES:



FIRMA DEL FACILITADOR

FECHA: Mayo 7 de 2007

TEMA: Sensibilización del Mapa de Procesos

OBJETIVO:
 - Explicar el principio de gestión de calidad "Enfoque basado en procesos".
 - Explicar el Mapa de procesos de la sistema de calidad.

FACILITADOR: Herver Salas B.

N°	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ALBA L. ROTAS SANCHEZ	Recepcionista	[Firma]
2	Carla Anacleto FLORENTO	Recepcionista	[Firma]
3	Juan de la Cruz Pacheco	Oficina Varías	[Firma]
4	María Elena Jarama	Jardinería	[Firma]
5	Esperanza Gonzalez	Operadora de lavandería	[Firma]
6	Mariateresa Ravelo	Camarera	[Firma]
7	Elvira Cortezones	Operadora Lavandería	[Firma]
8	María Estrella Díaz	MP de Cocina	[Firma]
9	María C. Gonzalez	Asist. Prim	[Firma]
10	María Concepción Padilla	Oficina Varías	[Firma]
11	Doris Sanchez	CO-SINISTRA	[Firma]
12	Juan Carlos Liscarr	cajero Mesero	[Firma]
13	Carla Jimenez Pina	Camarera	[Firma]
14	M. Estela Rodriguez	Cajera mesera	[Firma]
15	Emilse Montilla	Camarera	[Firma]
16	Yolanda Martinez	Cafetera	[Firma]
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:

[Firma del Facilitador]

FIRMA DEL FACILITADOR

FECHA: Mayo 8 de 2007

TEMA: Sensibilización del Mapa de Procesos

OBJETIVO:
 - Explicar el principio de gestión de la calidad "Enfoque basado en procesos".
 - Explicar el mapa de procesos del sistema de la calidad.

FACILITADOR: Herver Salas Bonilla

N°	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Marcela Calderon	Camarera	[Firma]
2	Luz Amparo Guadalupe	Camarera	[Firma]
3	Glenn Vargas Garcia	Camarera	[Firma]
4	Ingrid Arias	Cocina A	[Firma]
5	Yessica Estela Bayona	Botón Vajantes	[Firma]
6	Rogelio A. Díaz	Aux. Cocina	[Firma]
7	Adriana Tarazona	Recepcionista	[Firma]
8	John Freddy Santos Quintanilla	Recepcionista	[Firma]
9	Kim Chanegas	Mesero	[Firma]
10	Yadella Maldonado	Oficina Varías	[Firma]
11	María Concepción Jimenez	Cocinero	[Firma]
12	Ligia Ursula	Mesero	[Firma]
13	Luisel Zamora	mantenimiento	[Firma]
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:

[Firma del Facilitador]

FIRMA DEL FACILITADOR

FECHA: Mayo 22 de 2007

TEMA: Control de Documentos y Registros

OBJETIVO:
- Explorar la estructura de los procedimientos, instructivos, planes de calidad y formatos.

FACILITADOR: Herber Salas B.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Olga Jimena Binos	Comarceca	[Firma]
2	María Fernanda Pérez	Tardimera	[Firma]
3	Inery Antea	Comarceca	[Firma]
4	Silvia Juliana Fernández	Recepcionista	[Firma]
5	María Inés Acuña	Cajera Mesero	[Firma]
6	Almendra Botia B.	RETON-MANEN	[Firma]
7	Alvaro Rojas Amaya	Recepcionista	[Firma]
8	Diego Botia Barona	Botones y Mensajería	[Firma]
9	Glenn Vargas García	Comarceca	[Firma]
10	Emilia Mantilla Gomez	Comarceca	[Firma]
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:


FIRMA DEL FACILITADOR

FECHA: Mayo 23 de 2007

TEMA: Control de documentos y registros


OBJETIVO:
- Explorar la estructura de los procedimientos, instructivos, planes de calidad y formatos.

FACILITADOR: Herber Salas B.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Juan Vanegas	MESERO	[Firma]
2	Edilia Rodriguez Torres	Cajera mesero	[Firma]
3	Marcela Calderin	Comarceca	[Firma]
4	Camilo Hogue	Botones	[Firma]
5	Rita Julia Rios	Recepcionista	[Firma]
6	Juan Rodriguez	Oficina	[Firma]
7	Verónica Botia	ayudante cocina	[Firma]
8	Maria Trinidad RIVERA	Comarceca	[Firma]
9	Oliverio Cortesano	operario instal.	[Firma]
10	Alba Rojas Sanchez	Recepcionista	[Firma]
11	Esperanza Gonzalez	operaria de lavandería	[Firma]
12	Emilia Mantilla	ayudante cocina	[Firma]
13	Maria Estrella Cien	J.F.F. de cocina	[Firma]
14	Adriana Tuzano Ayala	Recepcionista	[Firma]
15	Juli Eda Gomez	Mesero	[Firma]
16	Juan Carlos Lizcano	cajera mesero	[Firma]
17	Diego Botia Barona	Mesero	[Firma]
18	Emilia Mantilla	Recepcionista	[Firma]
19			
20			

OBSERVACIONES:


FIRMA DEL FACILITADOR

	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: JUNIO 4 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 1 hora

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN:
Evaluación de la política de calidad y control de documentos.

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
Realizar un taller a los empleados para evaluar la eficacia de los procedimientos de la misma, visión, política de calidad, mapa de procesos y control de documentos y registros.


ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan

FACILITADOR: Herber Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Gloria Carrascent	Operaria Limpieza	Gloria Carrascent
2	Gonzalo Sandoz M.	Administrativo	Gonzalo Sandoz
3	Andrés Maldonado	Operario Varío	Andrés Maldonado
4	Maria Estrella Nave	J-F de cocina	Maria Estrella Nave
5	Juan Salazar Rodríguez	Oficial Varío	Juan Salazar Rodríguez
6	Alfonso Rojas Sanchez	Recepcionista	Alfonso Rojas Sanchez
7	Silvia Juliana Fernández	Per. gastronómico	Silvia Juliana Fernández
8	Leite Caballero	Ayudante C	Leite Caballero
9	Ingrid Arias	Ayudante C	Ingrid Arias
10	MARA ALICIA VEGA RODRIGUEZ	Recepcionista	MARA ALICIA VEGA RODRIGUEZ
11	MARIA CECILIA GONZALEZ	Asist. Administrativa	MARIA CECILIA GONZALEZ
12	Felipe Domínguez	Cocinero	Felipe Domínguez
13	Alicia Vial Pineda	Operario Varío	Alicia Vial Pineda
14	Manuela Calderín	Operario Varío	Manuela Calderín
15	Olivera Torres	Comarera	Olivera Torres
16	Yolanda Ospina	Mesera	Yolanda Ospina
17	Juan Carlos Lizcano	Cajero Masero	Juan Carlos Lizcano
18	M. Edilia Rodríguez	Cajera Masera	M. Edilia Rodríguez
19	Alvaro Rojas Amaya	Auditor Nocturno	Alvaro Rojas Amaya
20	MERY BLANCS	Trabajadora Limpieza	MERY BLANCS

OBSERVACIONES:


FIRMA DEL FACILITADOR

	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: JUNIO 5 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 1 hora

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN:
Evaluación de la política de calidad y control de documentos.

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
Realizar un taller a los empleados para evaluar la eficacia de las capacitaciones de la misma, visión, política de calidad, mapa de procesos y control de documentos y registros.

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan

FACILITADOR: Herber Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Adriana Torres	Recepcionista	Adriana Torres
2	Diego P.	Recepcionista	Diego P.
3	Olivera Torres	Comarera	Olivera Torres
4	John Ricardo Santos Hernández	Mesero	John Ricardo Santos Hernández
5	Emilio Hernández	Comarera	Emilio Hernández
6	Mario Trinidad Revelo	Operario Varío	Mario Trinidad Revelo
7	Marcelo E. Jerez	Operario Varío	Marcelo E. Jerez
8	Fernando Nolas	Operario Varío	Fernando Nolas
9	Juan Amparo S.	Comarera	Juan Amparo S.
10	Dina Delia	Cofe Comarero	Dina Delia
11	Rafael Hernández	Operario Varío	Rafael Hernández
12	ALEXANDER BOTIA B	DOTON-MANENI	ALEXANDER BOTIA B
13	Esmeralda González	Operaria Limpieza	Esmeralda González
14	María Rojas Amaya	Mesera	María Rojas Amaya
15	Andrés Borda B.	Botch y Vigilante	Andrés Borda B.
16	Luís Fajardo	Trabajador Limpieza	Luís Fajardo
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:


FIRMA DEL FACILITADOR

 Hotel San Juan de Girón BUCARAMANGA	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: JUNIO 12 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 45 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Trabajo en Equipo

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
 - Explicar los principios del trabajo en equipo.
 - Explicar la importancia del trabajo en equipo como medio para mantener el clima organizacional.


ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan

FACILITADOR: Herrer Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Eliaz Romero	Data ventas	[Firma]
2	Hernando Jerez	Jardinero	[Firma]
3	Yaneth Abel Nino	Auxiliar jardineria	[Firma]
4	Alvaro Rojas Amaya	Recepcion	[Firma]
5	Juan Rodriguez	Mensajero	[Firma]
6	Alba de Rojas Sanchez	Recepcionista	[Firma]
7	Edwin APOWIE LIBERATO	Botones	[Firma]
8	Elleena Vargas	Camarera	[Firma]
9	Emilse Mantilla	Camarera	[Firma]
10	Olga Diaz	Camarera	[Firma]
11	Luz Amparo G.	Camarera	[Firma]
12	Mariela Calderon	Camarera	[Firma]
13	Gloria Cartagena	PLANCHADO	[Firma]
14	maria trinkis	ASEO	[Firma]
15	ALEXANDER BOTIA B	MANTENIMIENTO	[Firma]
16	JUAN CARLOS LIZCANO	Mesero	[Firma]
17	MARFU YOLANDA MARTINEZ	A y B	[Firma]
18	MARIA CELMIRA GONZALEZ	Asst. Admin	[Firma]
19			
20			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

 Hotel San Juan de Girón BUCARAMANGA	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: JUNIO 13 / 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 50 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Trabajo en Equipo

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
 - Explicar los principios del trabajo en equipo.
 - Explicar la importancia del trabajo en equipo como medio para mantener el clima organizacional.


ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan

FACILITADOR: Herrer Salas B.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Esperanza Gonzalez	Lavanderia	[Firma]
2	Inery Consuelo Arias	Auxiliar cocina	[Firma]
3	Margarita Nealebrin	Lavanderia	[Firma]
4	John Freddy Santos	Mesero	[Firma]
5	Dorci Naldyorm Ortiz	Recepcionista	[Firma]
6	Mario Dominguez T	Aux cocina	[Firma]
7	Lilly Arias	Aux cocina	[Firma]
8	Hersilia Rojas	Restaurante	[Firma]
9	Maria del Adel	Restaurante	[Firma]
10	Isabel Castillo	Aux Cocina	[Firma]
11	Jaime Vanegas	mesero	[Firma]
12	Luis Eduardo Correa	Mesero	[Firma]
13			
14	Juan Carlos Lizcano	Mesero	[Firma]
15	HIGLI Urbina Hernandez	Mesera	[Firma]
16	M Edilia Rodriguez	Mesera	[Firma]
17	Kadette Faldemido R	Oficio Varios	[Firma]
18	Luisero Botia B	Oficio Varios	[Firma]
19	Cesar Augusto Ayala Boniquez	OFICIOS VARIOS	[Firma]
20			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Junio 25 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 55 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN:
Responsabilidades y autoridades de la empresa.

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
- Explicar la estructura del manual de funciones
- Dar a conocer la estructura organizacional de la empresa.

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Hotel.

FACILITADOR: Herber Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ALEXANDER BOTIA B	MANTENIMIENTO	[Firma]
2	JUAN CARLOS LIZCANO	Mesero	[Firma]
3	MARCIA PATRICIA MARTINEZ	A y B	[Firma]
4	MARIA CARMEN GONZALEZ	Asist. Admón.	[Firma]
5			
6	Ellecca Vargas	Camarera	[Firma]
7	Emilse Mantilla	Camarera	[Firma]
8	Olga Del	Camarera	[Firma]
9	Luz Amparo B	Camarera	[Firma]
10	Mariela Calderon	Camarera	[Firma]
11	Gloria Cartagena	PLANCHADO	[Firma]
12	maria frankis	ASFO	[Firma]
13	Eliaz Romero	Data ventas	[Firma]
14	Hernando Jerez	Jardinero	[Firma]
15	Yanali Abel Nino	Auxiliar jardiner	[Firma]
16	Alvaro Rojas Amaya	Recepcion	[Firma]
17	Juan Rodriguez	Mensajero	[Firma]
18	Alba R. Rojas Sanchez	Recepcionista	[Firma]
19	Edwin ARDITE LIBERATO	Botones	[Firma]
20			

OBSERVACIONES:


FIRMA DEL FACILITADOR

	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: JUNIO 26 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 1 hora

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN:
Responsabilidades y Autoridades de la empresa

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
- Explicar la estructura del manual de funciones
- Dar a conocer la estructura organizacional de la empresa.


ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan.

FACILITADOR: Herber Salas B.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Inery Consuelo Arias	Auxiliar cocina	[Firma]
2	Margarita Sualdebrin	limpiadora	[Firma]
3	Johan Freddy Santos O	Mesero	[Firma]
4	Dorji Naldyorm Ortiz P	Recepcionista	[Firma]
5	Maria Dominguez T	Aux. cocina	[Firma]
6	Lilly Arias	Aux. cocina	[Firma]
7	Hersilia Rojas	Restaurante	[Firma]
8	Maria del Arbol	Restaurante	[Firma]
9	Kabel Castillo	Aux. cocina	[Firma]
10	Jaime Vanegas	mesero	[Firma]
11	Luis Eduardo Correa	Mesero	[Firma]
12			
13	Juan Carlos Lizcano	Mesero	[Firma]
14	Lilici Urbina Hernandez	Mesera	[Firma]
15	M. Edilia Rodriguez	Mesera	[Firma]
16	Rodolfo Faldonado R	Oficios Varios	[Firma]
17	Lucretia Botia B	Oficios Varios	[Firma]
18	Cesar Augusto Ayala Bonorquez	OFICIOS VARIOS	[Firma]
19	Esperanza Gonzalez	Lavandaria	[Firma]
20			

OBSERVACIONES:


FIRMA DEL FACILITADOR

 Hotel San Juan de Girón SU CARABANANGA	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Julio 9 / 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 40 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Retiro/Entrevista del cliente

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
 - Identificar las medidas utilizadas por la empresa para identificar los requisitos del cliente
 - Explicar la metodología para detectar una queja, reclamos y/o sugerencias

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan

FACILITADOR: Herver Salas Bonillo

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Jairme Vanezas	Mesero	[Firma]
2	Juan Rodriguez	Oficina Varas	[Firma]
3	José María Cabrería	ayudante cocina	[Firma]
4	Marta Trinidad Ravele	Comarera	Marta Trinidad Ravele
5	Gloria Cortegoso	operaria lavand.	Glория Cortegoso
6	Aidal. Rojas Sanchez	Recepcionista	[Firma]
7	Esperanza González	operaria de lavand.	[Firma]
8	Isabel Castillo	ayudante cocina	[Firma]
9	Maria Estrella Vire	operaria ab. carnia	[Firma]
10	Edilia Rodríguez Jaime	cajera mesera	[Firma]
11	Mirella Calderín	Comarera	Mirella Calderín
12	Carla Herrera V	Botones	[Firma]
13	Rosalinda Riera	oper. de comarera lavand.	[Firma]
14	Adriana Trucero Ayala	Recepcionista	Adriana Trucero
15	José Roberto Correa	Mesero	[Firma]
16	Juan Carlos Lizcano	cajera mesera	[Firma]
17	Walter Rojas Cortez	Mesero	[Firma]
18	Isabel Jiménez	operaria lavand.	[Firma]
19			
20			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

 Hotel San Juan de Girón SU CARABANANGA	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Julio 10 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 35 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Retiro/Entrevista del cliente

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
 - Identificar las medidas utilizadas por la empresa para identificar los requisitos del cliente
 - Explicar la metodología para detectar una queja, reclamos y/o sugerencias

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltd.

FACILITADOR: Herver Salas B.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Hernando Pérez	Recepcionista	[Firma]
2	Irony Arroyo	Comarera	[Firma]
3	Silvia Juliana Fernández	Recepcionista	[Firma]
4	Marta Glorif Acuña	Operaria Lavand.	[Firma]
5	Miriam Botia B	Recepcionista	[Firma]
6	Alicia Rojas Amaya	Recepcionista	[Firma]
7	Diego Bonny Baryera	Botones y lavand.	[Firma]
8	Gloria Vargas García	Comarera	[Firma]
9	Emilse Manilla Cereza	Comarera	Emilse Manilla
10	Olga Jimena Pizar	Comarera	[Firma]
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

 Hotel San Juan de Girón <small>AUCARAMANGA</small>	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Julio 16 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 50 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Control del Servicio No Conforme

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
 - Que es un servicio no conforme
 - Explicar las acciones a tomar ante un servicio no conforme.

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltda.

FACILITADOR: Herver Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ALBA L. ROJAS SANCHEZ	Recepcionista	[Firma]
2	Enzo Anacleto Escobar	POTENTE	[Firma]
3	Juan de la Cruz Rodríguez	Oficinas Varias	[Firma]
4	Olga Jimena Pico	Camarera	[Firma]
5	M. Edith Rodríguez	Cajero mesera	[Firma]
6	Emilse Manjilla	Camarera	[Firma]
7	Yolanda Martínez	Cafetera	[Firma]
8			
9	Verónica Jarama	Jardinería	[Firma]
10	Esperanza González	Operario lavandería	[Firma]
11	Maria Trinidad Revelo	Camarera	[Firma]
12	Gloria Cartagena	Operario lavandería	[Firma]
13	Maria Estrella Ruiz	MP de cocina	[Firma]
14	Mario C. García	Asist. Am.	[Firma]
15	Nora Marcela Pineda	mesera	[Firma]
16	Doris Sánchez	COBIMERA	[Firma]
17	Juan Carlos Lizcano	CAJERO MESERO	[Firma]
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

 Hotel San Juan de Girón <small>AUCARAMANGA</small>	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Julio 17 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 54 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Control del Servicio No Conforme

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
 - Explicar el servicio no conforme
 - Explicar las acciones a tomar ante un servicio no conforme


ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltda.

FACILITADOR: Herver Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Mariela Calderon	Camarera	[Firma]
2	Luz Amparo Guzmán	Camarera	[Firma]
3	Glenn Vargas García	Camarera	[Firma]
4	Enay Ariza	Cocina A	[Firma]
5	Jesuso Estima Bayona	Cocina Vapores	[Firma]
6	Ronald A. Díaz	Aux. Cocina	[Firma]
7	Adriano Tarazona	Recepcionista	[Firma]
8	John Freddy Soto Quintana	Mesero	[Firma]
9	Yamir Manjiles	Mesero	[Firma]
10	Yolanda Maldonado	Oficinas Varias	[Firma]
11	Mario Guzmán	Cocinero	[Firma]
12	Arquímedes	Mesero	[Firma]
13	Leidys Fajardo	mesera	[Firma]
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Septiembre 10 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 55 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Oportunidades de Mejora

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
- Realizar un taller al personal para detectar mejoras por realizar al interior de la empresa.


ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltda.

FACILITADOR: Héctor Julas Bonilla.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Jaime Vanegas	Mesero	[Firma]
2	Lil Silvia Padique Jaime	cajera mesera	[Firma]
3	Marela Calderon	Camarera	[Firma]
4	Grainy Aponre P	Botones	[Firma]
5	Rita Lidia Biza	operaria lavandería	[Firma]
6	Juan Paduquin	oficial cocina	[Firma]
7	Jessellina Paduquin	ayudante cocina	[Firma]
8	Mario Trinidad RAVELO	Camarero	[Firma]
9	Gloria Cortogena	operaria lavado	[Firma]
10	Alicia Rojas Sanchez	Recepcionista	[Firma]
11	Esperanza Pazuelo	operaria del lavadero	[Firma]
12	Isabel Castillo	ayudante cocina	[Firma]
13	Maria Estrella Cueva	JEFE de cocina	[Firma]
14	Alicia Turcano Ayala	Recepcionista	[Firma]
15	Luis Eds. Bonca	Mesero	[Firma]
16	Juan Carlos Lizcano	cajera mesero	[Firma]
17	John Pablo Ruiz	Mesero	[Firma]
18	Isabel Pazuelo	operaria lavandería	[Firma]
19			
20			

OBSERVACIONES:

[Firma]
FIRMA DEL FACILITADOR

	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-05

FECHA: Septiembre 11 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 7 horas

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Oportunidades de Mejora

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
Realizar un taller al personal de la empresa para detectar mejoras por realizar al interior de la empresa.

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltda.

FACILITADOR: Héctor Julas B.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Olga Jimena Prias	Camarera	[Firma]
2	Bernarda Perez	Recepcionista	[Firma]
3	Irene Ariza	Botones	[Firma]
4	Silvia Juliana Fernandez	Recepcionista	[Firma]
5	Maria Josefina Padilla	cajera mesero	[Firma]
6	Luciana Rojas B	RECEPCIONISTA	[Firma]
7	Alexis Rojas Amaya	Recepcionista	[Firma]
8	Diego Bonny Bonny	Botones y Lavandería	[Firma]
9	Gloria Vargas Cueva	Camarera	[Firma]
10	Emilio Manilla Cueva	Camarero	[Firma]
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:

[Firma]
FIRMA DEL FACILITADOR

	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Julio 30 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 1 hora y 15 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Metodología de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN: Herramientas básicas para identificar las causas de no conformidades

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltda.

FACILITADOR: Herver Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	MARIA CELIA GONZALEZ	Asist. Administrativa	[Firma]
2	Silvia Juliana Fernandez	Recepción	[Firma]
3	Rita Delia Rios	Jefta cocina	Rita Delia Rios
4	Andrés Jaimez	mantenimiento	[Firma]
5	JUAN CARLOS LICCARO	Mesero	[Firma]
6	MERY OLIVEROS	COPIA BOL	[Firma]
7			
8			
9			
10			
11			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Agosto 13 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 55 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Sensibilización del Mini-manual de BPM

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN: Explicar la estructura del mini-manual de Buenas prácticas de Manufactura al área de Alimentos y Bebidas.


ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltda.

FACILITADOR: Herver Salas Bonilla

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	José Rubén Gómez	ayudante cocina	[Firma]
2	Inen Arias	ayudante cocina	[Firma]
3	Humberto A. Pineda Carreño	Mesero	Humberto A. Pineda C
4	Maria Estrella Estia	Jefe de cocina	[Firma]
5	Leis Cere	Mesero	[Firma]
6	RODRIGO RODRIGUEZ	Mesero	[Firma]
7	M. Edilia Rodríguez Jaimez	Cajera. mesera	[Firma]
8			
9			
10			
11			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

 Hotel San Juan de Girón BUCARAMANGA	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Septiembre 10 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 55 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Oportunidades de Mejora

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
 - Realizar un taller al personal para detectar mejoras por realizar al interior de la empresa.

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltda

FACILITADOR: Herrer Salas Bonilla.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Doris Sanchez R.	Cosina	Doris Sanchez R.
2	Crista Urbina Hernandez	Mesera	Crista Urbina H.
3	Carlos Jaimez	mantenimiento	Carlos Jaimez
4	Juan de la Cruz Rodrig	mensajero	Juan
5	Graciela Sanchez	Almacenerista	Graciela Sanchez
6	Emilse Mantilla Correa	Camarera	Emilse Mantilla
7	Cesar Augusto AYALA RODRIGUEZ	Botones	AYALA
8	Hernando Jerez	Jardinero	Hernando Jerez
9	Hersilia Rojas	Mesera	Hersilia Rojas
10	M. Edilia Rodriguez	mesera	M. Edilia Rodriguez
11	maria y martnez	mesera	maria y martnez
12	MERY BLANES	AUDITORA	MERY BLANES
13	Silvia Juliana Fernandez	Recepcion	Silvia Fernandez
14	Luz Amparo Guzman	Camarera	Luz Amparo Guzman
15	John Freddy Santos	Mesero	John Freddy Santos
16			
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR

 Hotel San Juan de Girón BUCARAMANGA	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Versión 01
	GESTION GERENCIAL	GG-F-06

FECHA: Septiembre 24 de 2007 TIEMPO DE DURACIÓN: 1 hora y 45 minutos

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Enfoque de las Auditorías Internas de Calidad

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:
 - Explicar conceptos básicos de las auditorías internas de calidad
 - Explicar la metodología de la auditoría interna.

ENTIDAD QUE OFRECE LA CAPACITACIÓN: Hotel San Juan Ltda.

FACILITADOR: Herrer Salas Bonilla.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Isela Julia Ries	sets de mantenimiento	Isela Julia Ries
2	Mery Blanes	Com. de Auditoria	Mery Blanes
3	Juan Carlos Lizcano	Camero Mesero	Juan Carlos Lizcano
4	Carlos Jaimez	Mantenimiento	Carlos Jaimez
5	Maria Carolina Gonzalez	Asist. Administr.	Maria Carolina Gonzalez
6	Silvia Juliana Fernandez	Recepcionista	Silvia Fernandez
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES:


 FIRMA DEL FACILITADOR



Althviz[®]
CONSULTORÍA SUPERIOR

ALTHVIZ & CIA CONSULTORES LTDA

CERTIFICA QUE

HERVER SALAS BONILLA

PARTICIPÓ Y APROBÓ EN EL SEMINARIO - TALLER

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD ISO 9001:2000

Realizado en Bucaramanga - Santander, para el HOTEL SAN JUAN DE GIRON el mes de agosto y septiembre de 2007, con una intensidad de 24 horas

OSCAR JULIAN PORRAS
Conferencista

JACQUELINE REMOLINA
Gerente Regional

ANEXO E. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

ACTA DE REUNION

FECHA: 28 de Febrero de 2007			
OBJETIVO DE LA REUNION: Designación del Representante de la Dirección y la conformación del Comité de Calidad del Hotel San Juan Ltda.			
FACILITADOR Augusto García Rodríguez			
TEMAS TRATADOS: Designación del Representante de la Dirección y sus funciones y responsabilidades. Conformación del Comité de Calidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Hotel San Juan Ltda.			
RESULTADOS OBTENIDOS DE LA REUNION: Se nombró a María Celmira González Gualdrón, Asistente Administrativa actual de la empresa como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA. Las funciones a desempeñar se relacionan a continuación: 1. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad 2. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora. 3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.			
CONFORMACION DEL COMITE DE CALIDAD El Comité de Calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA queda conformado por: Rita Delia Ríos Pelayo - Jefe de Camarería y Lavandería Silvia Juliana Fernández Sandoval - Recepcionista Juan Carlos Lizcano - Mesero Carlos Jaimes - Jefe de Mantenimiento Mery Blanco Mejía - Jefe de Contabilidad María Celmira González Gualdrón - Asistente Administrativo Herver Salas Bonilla - Coordinador de Calidad El Comité de Calidad es un grupo multidisciplinario que cubre todas las áreas de la empresa. Dicho grupo adquiere el poder para tomar las decisiones fundamentales en lo que se refiere al Sistema de Calidad que se pone en marcha. Con una periodicidad quincenal o cuando se requiera, el Comité de Calidad se reúne para analizar el avance de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. De cada reunión queda evidencia escrita, que refleja cada uno de los temas tratados.			
COMPROMISOS PLANTEADOS: - Definir la misión y visión declaradas para el Hotel San Juan Ltda. - Análisis de necesidades y expectativas de los clientes y la organización para la redacción de la política de calidad.			
ASISTENTES			
Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Rita Delia Ríos Pelayo	Jefe Camarería Lavand	Rita Delia Ríos
2	Silvia Juliana Fernández Sandoval	Recepcionista	Silvia Juliana
3	Juan Carlos Lizcano	Mesero	Juan Carlos
4	Carlos Jaimes	Jefe mantenimiento	Carlos Jaimes
5	Mery Blanco Mejía	JEFE CONTABILIDAD	Mery Blanco
6	María Celmira González Gualdrón	Asist. Administ.	María Celmira
7	Herver Salas Bonilla	Coordinador Calidad	Herver Salas
8			



 Firma del Facilitador

ANEXO F. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN \ NECESIDADES DEL CLIENTE		NECESIDADES DEL CLIENTE						TOTAL	
		1	2	3	4	5	6		
		Buena atención y presentación personal	Cumplimiento en la reserva de habitaciones	Tarifa acorde a los servicios ofrecidos	Habitación cómoda y confortable	Espacios de recreación en un ambiente caspestre y natural	Seguridad de la integridad humana		
NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	1	Rentabilidad	2	0	4	3	2	0	11
	2	Crecimiento en el mercado	3	3	2	4	3	1	16
	3	Mejoramiento continuo	4	4	0	5	4	2	19
	4	Personal capacitado y comprometido	5	4	2	5	2	4	22
	5	Instalaciones adecuadas	2	3	3	5	5	3	21
	6	Proveedores confiables	1	2	0	4	0	3	10
	7	Innovación tecnológica	2	4	3	2	2	1	14
	8	Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente	5	4	3	5	4	4	25
TOTAL		24	24	17	33	22	18		

TIPO DE RELACIÓN
0: Ninguna
1: Baja.
2: Media Baja.
3: Media.
4: Media Alta
5: Alta.


ANEXO G. INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES

	INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES	Versión 1
	GESTION DE MANTENIMIENTO	GM-I-01
		Página 1 de 8

INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 25/06/2007	Fecha: 26/06/2007	Fecha: 29/06/2007

COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES	Versión 1
	GESTION DE MANTENIMIENTO	GM-I-01
		Página 2 de 8

1. OBJETIVO

Ofrecer habitaciones confortables con un ambiente agradable y pulcro para que el huésped sienta tranquilidad y satisfacción al momento de usarla.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para la limpieza y arreglo de todas las habitaciones del Hotel San Juan.

3. DEFINICIONES

- **Servicio de Habitación:** Se refiere al arreglo de una habitación para que quede limpia.
- **Habitación de salida:** Es aquella habitación que queda libre cuando un huésped se marcha y por lo tanto requiere el servicio de habitación para que pueda ser ocupada nuevamente.
- **Habitación ocupada:** Es aquella habitación que se encuentra ocupada por un huésped.

4. RESPONSABLES

La aplicación de este instructivo es responsabilidad del personal de Camarería.

5. DESARROLLO

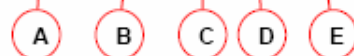
PLANEACION DE LAS ACTIVIDADES

1. Aliste desde el día anterior el carro de camarería, este debe contener por separado:

- Lencería limpia, papelería y amenities.
- Utensilios de limpieza: escoba, sabra, guantes, recogedor, trapero, taza, balde y bolsas.
- Productos de limpieza: desengrasante, limpiador, mantenedor de pisos, lustrador de madera y detergente.


2. Porte el uniforme adecuadamente, esto incluye :

- Tener puesto las medias veladas, el vestido, el delantal, la cofia, la placa y el calzado de dotación.
- El maquillaje debe ser suave y el pelo debe estar recogido.
- Las uñas deben ser cortas y si utiliza esmalte debe ser transparente.
- Los aretes deben ser pequeños y se prohíbe el uso de collares.



- A. Bolsa de lencería sucia
- B. Amenities y productos de limpieza
- C. Lencería limpia
- D. Papelería
- E. Bolsa de basura

COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES	Versión 1
	GESTION DE MANTENIMIENTO	GM-I-01
		Página 3 de 8

3. Pida en Recepción el **“Listado de Huéspedes por Habitación”** para saber la fecha de salida de los huéspedes, y el **“Estado de Habitaciones del Hotel”** para identificar cuales habitaciones están ocupadas, disponibles y/o de aseo e identifique las prioridades para iniciar la labor de limpieza de acuerdo a los especificado en el **“Plan de Calidad de Camarería (GM-C-01)”**.

4. Si la habitación está ocupada, toque la puerta y coméntele al huésped que va a realizar el servicio de habitación, para que éste le autorice la entrada.

5. Coloque en la perilla de la puerta principal el letrero de “Servicio de Habitación”



EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES

1. Saque la loza sucia de la habitación cuando aplique.

2. Abra las cortinas y cuando sea posible abra las ventanas para ventilar la habitación.

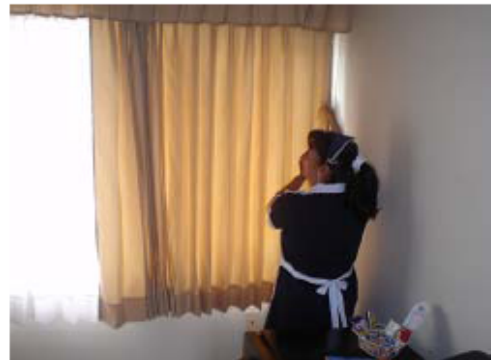
3. Revise las luces para verificar que estén funcionando correctamente.

4. Retire la lencería (cubrelecho, cobija, fundas, sobesabana, sábana y toallas) sucia y depositela en la bolsa de lencería sucia del carro de camarería.


5. Saque la basura de la habitación y del baño y colóquela en la bolsa de basura del carro de camarería.

6. Coloque bolsas nuevas a la canasta de basura de la habitación y del baño.

7. Barra la habitación (esta actividad se realiza cuando se trate de una habitación de salida, si se trata de una habitación ocupada siga con el siguiente paso).



COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES	Versión 1
		GM-I-01
	GESTION DE MANTENIMIENTO	Página 4 de 8

8. Tome lencería limpia (cubrelecho, cobija, fundas, sobresabana, sábana y toallas) del carro de camarería y manténgala dentro de la habitación.
Nota: Aquella lencería limpia que no quepa en el carro de camarería debe ser guardada en el cuarto de camareras.



9. Extienda la sábana encima del protector.

10. Levante los lados del colchón y coloque la sábana teniendo en cuenta que debe quedar templada y sin ninguna arruga.

11. Coloque la sobresabana encima de la sábana sin levantar el colchón teniendo en cuenta que debe quedar sin ninguna arruga.



12. Coloque la cobija encima de la sobresabana sin dejar ninguna arruga y realice una cobertura.

13. Coloque el cubrelecho encima de la cobija sin dejar ninguna arruga.


14. Coloque las fundas a las almohadas y el cojín.

15. Coloque las almohadas y el cojín encima de la cama y acomódelos adecuadamente.

16. Revise que la gola de la cama esté bien templada y uniforme.



COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES	Versión 1
	GESTION DE MANTENIMIENTO	GM-I-01
		Página 5 de 8

17. Barra la habitación (incluido el baño).

18. Recoja el mugre con el recogedor y échelo en la bolsa de basura del carro de camarería.



19. Colóquese los guantes.

20. Adicione detergente o un chorro de desengrasante al agua de la taza y dependiendo de la suciedad del baño adicione un chorro de límpido.

21. Enjabone las paredes del baño empapando la sabra con el agua enjabonada y luego enjuague con agua.

22. Limpie la división de la ducha con el agua enjabonada y la sabra teniendo en cuenta que en la parte inferior de la misma se puede acumular moho.

23. Enjabone el inodoro aplicando un chorro de desengrasante en la tasa y restriegue con la sabra todo el inodoro.

24. Enjuague el inodoro.


25. Enjabone el lavamanos con el agua enjabonada y restriegue con la sabra.

26. Enjuague el lavamanos.

27. Seque el inodoro con un trapo limpio y seco y suéltelo el agua.



COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES	Versión 1
	GESTION DE MANTENIMIENTO	GM-I-01
		Página 6 de 8

28. Seque el lavamanos con un trapo limpio y seco y asegúrese que no queden pelos, manchas o cualquier otro residuo.

29. Abrillante la grifería de la ducha y del lavamanos con un trapo limpio y seco.

30. Limpie el espejo del baño con una toalla húmeda y luego pase una toalla seca.



31. Cambie e instale en el plato los amenities del baño.

32. Coloque toallas limpias en el baño.

33. Coloque el tapete en el piso del baño.

34. Untar de ambientador el trapero y trapear el baño.



35. Limpie la nevera.

36. Limpie el polvo del closet, mesa de noche, peinadora y televisor.


37. Revise que el minibar este completo.

38. Revise el closet, debe haber una bolsa y un vale para lavandería (Formato Lavandería-Laundry).

39. Limpie el espejo de la habitación con un trapo seco.



COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES	Versión 1
	GESTION DE MANTENIMIENTO	GM-I-01
		Página 7 de 8

40. Tome el balde con agua y adiciónale un chorro de desengrasante o mantenedor de pisos.

41. Tome el trapeo y enjuáguelo con el agua del balde.

42. Trapee el piso.

43. Lave el trapeo usando el balde.

44. Ubique los utensilios y productos de limpieza en el carro de camarería.

45. Quite el letrero "Servicio de Habitación" de la perilla de la puerta principal.

46. Revise que no queden pelos en el baño y en el piso de la habitación.




REVISIONES DIARIAS

- Inspeccione la habitación para detectar objetos, aparatos o mobiliario que requiera una revisión o arreglo por parte de Mantenimiento, si es necesario, registre la anomalía en el formato "ORDEN DE MANTENIMIENTO" y llévelo al Gerente Administrativo.
- Revise que el minibar este completo, si hay consumos regístrelos en el formato "MINI-BAR CONSUMOS" y llévelo a Recepción.
- Reponga los amenities y complementos de la habitación, como son:
 - Fósforo, lustrador de calzado y costurero.
 - Papelería para las habitaciones: sobres, papel para escribir, directorio interno del Hotel, folletos publicitarios del Hotel, formato "ENCUESTA Y EVALUACIÓN DE SERVICIO", formato "MINI-BAR CONSUMOS", formato "LAVANDERÍA-LAUNDRY" y folleto Room Service (servicio de alimentación a la habitación).

REVISIONES PERIODICAS

Cada tres meses revise las fechas de vencimiento de los productos del minibar, asegurando que en ningún momento existan productos caducados.

COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PARA ARREGLO DE HABITACIONES	Versión 1
	GESTION DE MANTENIMIENTO	GM-I-01
		Página 8 de 8

CONTROL DE ACTIVIDADES

Diariamente diligencie el formato “**Lista de Actividades (GM-F-07)**” con el fin de controlar el tiempo requerido para arreglar y limpiar una habitación dependiendo del estado en que se encuentra, es decir, una habitación ocupada se arreglará más rápido que una habitación de salida. Con este control cada Camarera debe programar ordenadamente su trabajo diario para arreglar las habitaciones que le corresponden de una manera rápida y eficiente, teniendo como finalidad una habitación confortable en perfecto estado de limpieza para uso de los huéspedes. El formato especifica el nombre de la Camarera, la fecha, la actividad realizada en cada habitación, el número de la habitación y la hora de inicio y terminación de la actividad.

PROGRAMACION DE LIMPIEZA

- Remueva el encerado del piso de las habitaciones (cuando aplique) cada dos años utilizando la brilladora.
- Lave los vidrios cada mes.
- Lave las cortinas cada año.
- Lustre la puerta principal de la habitación y del closet cada mes con un trapo húmedo con agua y luego con un trapo untado de un líquido lustrador de madera.

6. Documentos de Referencia

6.1. Formatos

- Orden de Mantenimiento
- Mini-Bar Consumos
- Encuesta y Evaluación de Servicio
- Lavandería-Laundry
- Lista de Actividades (GM-F-07)

6.2. Planes de Calidad

- Plan de Calidad de Camarería (GM-C-01)

7. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión Inicial	29/06/2007

COPIA CONTROLADA

ANEXO H. MANUAL DE LA CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD - PORTADA Y TABLA DE CONTENIDO	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-01
		Página 1 de 2

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

*Déjenos
atenderlo!*


NTC-ISO 9001:2000

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

	MANUAL DE CALIDAD - PORTADA Y TABLA DE CONTENIDO	Versión 01
		GQ-M-01
	GESTION DE CALIDAD	Página 2 de 2

TABLA DE CONTENIDO

CODIGO	TITULO
GQ-M-01	MANUAL DE CALIDAD - PORTADA Y TABLA DE CONTENIDO
GQ-M-02	MANUAL DE CALIDAD – 1. INTRODUCCION
GQ-M-03	MANUAL DE CALIDAD – 2. PRESENTACION DE LA EMPRESA
GQ-M-04	MANUAL DE CALIDAD – 3. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
GQ-M-05	MANUAL DE CALIDAD – 4. REQUISITOS A CUMPLIR
GQ-M-06	MANUAL DE CALIDAD – 5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION
GQ-M-07	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES
GQ-M-08	MANUAL DE CALIDAD – 7. PLANIFICACION SGC, ENFOQUE A PROCESOS Y ESTRUCTURA DOCUMENTAL
GQ-M-09	MANUAL DE CALIDAD – 8. REVISION POR LA DIRECCION Y PLANIFICACION DE CAMBIOS DEL SGC
GQ-M-10	MANUAL DE CALIDAD – 9. REFERENCIAS E HISTORIAL DE CAMBIOS

	MANUAL DE CALIDAD - 1. INTRODUCCION	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-02
		Página 1 de 1

OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El objetivo del presente manual es describir el Sistema de Gestión de Calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA, este documento se divide en capítulos para facilitar los cambios a realizar y tiene en cuenta ítems como alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, una descripción de la empresa (su historia), su misión, visión y demás directrices administrativas que permiten finalmente plantear detalladamente el sistema de Gestión de Calidad de la organización según la norma NTC-ISO 9001:2000.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA comprende la prestación de Servicio de Alojamiento.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En el Sistema de Gestión de Calidad del HOTEL SAN JUAN no aplican los siguientes elementos de la norma NTC-ISO 9001:2000:

- 7.3 Diseño y desarrollo, debido a que el HOTEL SAN JUAN LTDA no realiza actividades de Diseño y Desarrollo.
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, debido a que el HOTEL SAN JUAN LTDA no cuenta con equipos de alta precisión para proporcionar evidencia de la conformidad en la prestación de servicio de alojamiento.

CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

La edición del manual de calidad es responsabilidad del Coordinador de Calidad, la aprobación del documento es realizado por el Gerente Administrativo.

Para su control el Manual de Calidad está dividido por capítulos, los cuales están identificados con un código único, facilitando los cambios a realizar como se puede observar en la tabla de contenido, las versiones de cada capítulo del manual con su fecha de aprobación se controla con el Listado Maestro de Documentos Internos.

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

	MANUAL DE CALIDAD -	Versión 01
	2. PRESENTACION DE LA EMPRESA	GQ-M-03
	GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 1

2.1 RESEÑA HISTORICA

El HOTEL SAN JUAN fue fundado en noviembre de 1975, con 32 habitaciones tipo cabaña. Ante la demanda y la evolución del servicio de alojamiento, se vió la necesidad de ampliarlo, así, en el año de 1982 se construyeron 30 habitaciones más, hasta lo que es hoy: un Hotel de 61 habitaciones, de las cuales 57 son tipo estándar, 2 cabañas y 2 suites. En la actualidad todas las habitaciones han sido reformadas según las necesidades del turismo de negocios y recreativo de hoy.

2.2 MISION

Somos un HOTEL campestre que ofrece servicios de alojamiento, salones de conferencias, alimentos y bebidas de excelente calidad a precios competitivos, superando constantemente las expectativas de nuestros clientes corporativos y de turismo local, nacional y extranjeros que buscan confortables, tranquilas y acogedoras instalaciones propicias para el desarrollo de seminarios, congresos y actividades comerciales y recreativas, para lo cual contamos con sistemas de información y tecnología de punta, apoyados en un recurso humano competente y comprometido con la calidad del servicio.

2.3 VISION

HOTEL SAN JUAN DE GIRON para el año 2011, se proyecta como una empresa turística de sólido prestigio que se afianzará día a día como el hotel más competitivo de su sector, será reconocida por nuestros clientes a nivel local, nacional e internacional por la más alta calidad de sus servicios, basados en la estrategia de modernización y ampliación de sus instalaciones, la capacitación y desarrollo del talento humano, enmarcado en una cultura de calidad y mejora continua.

2.4 NUESTROS SERVICIOS

El HOTEL SAN JUAN cuenta con 61 habitaciones que le permiten tener una capacidad máxima de 195 personas. Cada habitación tiene aire acondicionado independiente, minibar, televisión por cable y teléfono con discado directo. El hotel también ofrece los siguientes servicios:

- Parqueadero frente a la habitación.
- Internet inalámbrico.
- Salones de conferencias con capacidad para 250 personas.
- Restaurante con capacidad para 120 personas.
- Cafetería.
- Piscina semiolímpica.

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

	MANUAL DE CALIDAD -	Versión 01
	2. PRESENTACION DE LA EMPRESA	GQ-M-03
	GESTION DE CALIDAD	Página 2 de 2

- Piscina para niños.
- Baño turco con capacidad para 10 personas.
- Gimnasio.
- Canchas de tenis.
- Salón de juegos: billar, billar-pool, ping-pong.
- Cajillas de seguridad.
- Canchas de voleibol y microfútbol.
- Zonas verdes para caminatas y ejercicios al aire libre, etc.
- Transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto.


2.5 CARACTERISTICAS DEL HOTEL

El HOTEL SAN JUAN LTDA, es un HOTEL CAMPESTRE ubicado sobre una colina, en el kilómetro 6, en la Autopista Bucaramanga-Girón, vía de acceso al Aeropuerto, a 15 minutos del centro de la ciudad, 5 minutos de Girón (Monumento Nacional) y diagonal al Centro de Ferias de Bucaramanga (CENFER).

Sus características físicas y su ubicación en un área campestre cerca de la ciudad, hacen que el HOTEL sea ideal para la realización de toda clase de eventos Empresariales y Familiares.

2.6 ASPECTOS GENERALES

Razón Social:	HOTEL SAN JUAN LTDA.
NIT:	890.205.371-8
Dirección:	Km. 6, Autopista Girón.
Teléfono:	6466430
Fax:	6466436
Correo Electrónico:	informacion@hotelsanjuandegiron.com

	MANUAL DE CALIDAD -	Versión 01
	3. POLITICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD	GQ-M-04
	GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 1

3.1 POLITICA DE CALIDAD

Es política de calidad del HOTEL SAN JUAN DE GIRON, asegurar, evaluar y mejorar de forma continua la calidad de nuestros servicios de alojamiento y complementarios, con el respaldo de personal idóneo en permanente capacitación y con instalaciones adecuadas que permita lograr la satisfacción total de nuestros clientes, al nivel de un hotel campestre, funcional, moderno y acogedor.

3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar la agilidad y calidad en la prestación de nuestros servicios.
- Contar con Talento Humano competente y comprometido con la calidad del servicio.
- Mantener la infraestructura en óptimas condiciones para la prestación del servicio.
- Mecanismos de información claros, oportunos y precisos.
- Implementar y mantener nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

	MANUAL DE CALIDAD - 4. REQUISITOS A CUMPLIR	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-05
		Página 1 de 3

4.1 REQUISITOS DE LOS CLIENTES

- Cumplimiento en la reserva de habitaciones.
- Seguridad de la integridad humana.
- Tarifa acorde a los servicios ofrecidos.
- Excelente información de los servicios complementarios de acuerdo al Plan de Alojamiento.
- Habitación cómoda y confortable.
- Buena atención y presentación del personal.
- Espacios de recreación enmarcados en un ambiente campestre y natural.

4.2 REQUISITOS DE SEGURIDAD DEL HOTEL SAN JUAN LTDA

- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO)
- Sistema de Gestión de Calidad, manuales, caracterización de procesos, planes de calidad, procedimientos e instructivos

4.3 REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SERVICIO

- Artículo 61 de la Ley 300 de 1996: Registro Nacional de Turismo.
- Artículo 17 de la Ley 679 de 2001: Consecuencias legales de la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país.
- Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 de 2007: Agua apta para el consumo humano.

4.4 REQUISITOS ISO- 9001: 2000 vs. PROCESOS DEL SGC (REFERENCIA CRUZADA)


A continuación se muestra en que proceso del Sistema de Gestión de Calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA se cumple con los requisitos de la NTC-ISO 9001: 2000.

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

REQUISITO DE LA NTC-ISO 9001:2000	PROCESOS							
	GG GESTION GERENCIAL	GQ GESTION DE CALIDAD	AL ALOJAMIENTO	GM GESTION DE MANTENIMIENTO	GF GESTION CONTABLE Y FINANCIERA	SC SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	GS GESTION DE COMPRAS	GC GESTION COMERCIAL
4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
4.1 Requisitos Generales	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 Requisitos de la Documentación		X						
4.2.1 Generalidades		X						
4.2.2 Manual de Calidad		X						
4.2.3 Control de Documentos		X						
4.2.4 Control de Registros		X						
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION								
5.1 Compromiso de la Dirección	X							
5.2 Enfoque al Cliente	X		X			X		X
5.3 Política de la Calidad	X							
5.4 Planificación	X							
5.4.1 Objetivos de la Calidad	X							
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	X							
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X							
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	X							
5.5.2 Representante de la Dirección	X							
5.5.3 Comunicación Interna	X							
5.6 Revisión por la Dirección	X							
5.6.1 Generalidades	X							
5.6.2 Información para la revisión	X							
5.6.3 Resultados de la revisión	X							
6 GESTION DE LOS RECURSOS								
6.1 Provisión de Recursos	X				X			
6.2 Recursos Humanos	X							
6.2.1 Generalidades	X							
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	X							
6.3 Infraestructura	X				X			
6.4 Ambiente de Trabajo	X							
7 REALIZACION DEL PRODUCTO								
7.1 Planificación de la Realización del Producto			X	X				
7.2 Procesos relacionados con el Cliente			X					
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto			X					
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto			X					
7.2.3 Comunicación con el cliente			X					X
7.3 Diseño y Desarrollo								
7.4 Compras							X	
7.4.1 Proceso de Compras							X	
7.4.2 Información de las compras							X	
7.4.3 Verificación de los productos comprados							X	
7.5 Producción y Prestación del Servicio			X	X				
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del servicio			X	X				X
7.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio				X				
7.5.3 Identificación y Trazabilidad			X	X				

	MANUAL DE CALIDAD - 4. REQUISITOS A CUMPLIR	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-05
		Página 3 de 3

REQUISITO DE LA NTC-ISO 9001:2000		GG	GQ	AL	GM	GF	SC	GS	GC
		GESTION GERENCIAL	GESTION DE CALIDAD	ALOJAMIENTO	GESTION DE MANTENIMIENTO	GESTION CONTABLE Y FINANCIERA	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	GESTION DE COMPRAS	GESTION COMERCIAL
7.5.4	Propiedad del Cliente			X					
7.5.5	Preservación del Producto				X				
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	NO APLICA							
8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA								
8.1	Generalidades	X	X						
8.2	Seguimiento y Medición		X	X	X		X		
8.2.1	Satisfacción del Cliente		X	X	X		X		
8.2.2	Auditoria Interna		X						
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto			X	X				
8.3	Control del Producto No Conforme	X	X	X	X	X	X	X	X
8.4	Análisis de Datos	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5	Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1	Mejora Continua	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Acción Correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Acción Preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X

	MANUAL DE CALIDAD - 5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-06
		Página 1 de 4

5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y la autoridad son asignadas de acuerdo a los cargos requeridos para la prestación del servicio e identificados en el organigrama de la empresa (ver 5.3) y mediante la caracterización de procesos, los procedimientos y los perfiles, funciones y responsabilidades de cada cargo.

5.1.1 Representante de la dirección

La Alta Dirección del HOTEL SAN JUAN LTDA, ha delegado a la Asistente Administrativa como Representante de la Dirección, quien con independencia de otras responsabilidades tiene la autoridad y la responsabilidad de cumplir con las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, documentan, implementan y se mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

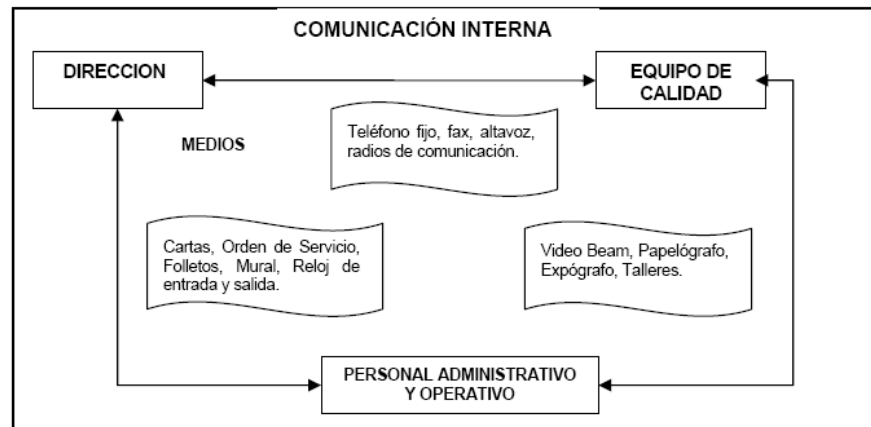
5.2 COMUNICACIÓN

El HOTEL SAN JUAN LTDA cuenta con mecanismos establecidos para asegurar una comunicación efectiva dentro de la organización, donde, por medio de comunicación oral en las interacciones diarias, propias del desempeño de los diferentes cargos, se transmite la información requerida para cumplir con los requisitos del cliente. Además, en áreas críticas como Recepción, se cuenta con unos radios de comunicación para la Recepcionista y el Botones, cuando éste último se encuentra recibiendo una habitación o solucionando necesidades del Huésped, con el fin de comunicar información en tiempo real y obtener rapidez para el reporte de novedades del servicio.

La divulgación de la información se realiza mediante reuniones de capacitación (formación o entrenamiento), reuniones del Comité de Calidad para todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad y actividades de mejoramiento, reuniones por área facilitadas por la Gerencia Administrativa cuando se requiera. Adicionalmente, la comunicación escrita, la cual es más formal, y permite transmitir la información crítica, normalmente se utiliza para comunicar instrucciones de trabajo y/o documentos propios de las actividades de la empresa.


Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

A continuación se muestra gráficamente la Comunicación Interna de la organización:



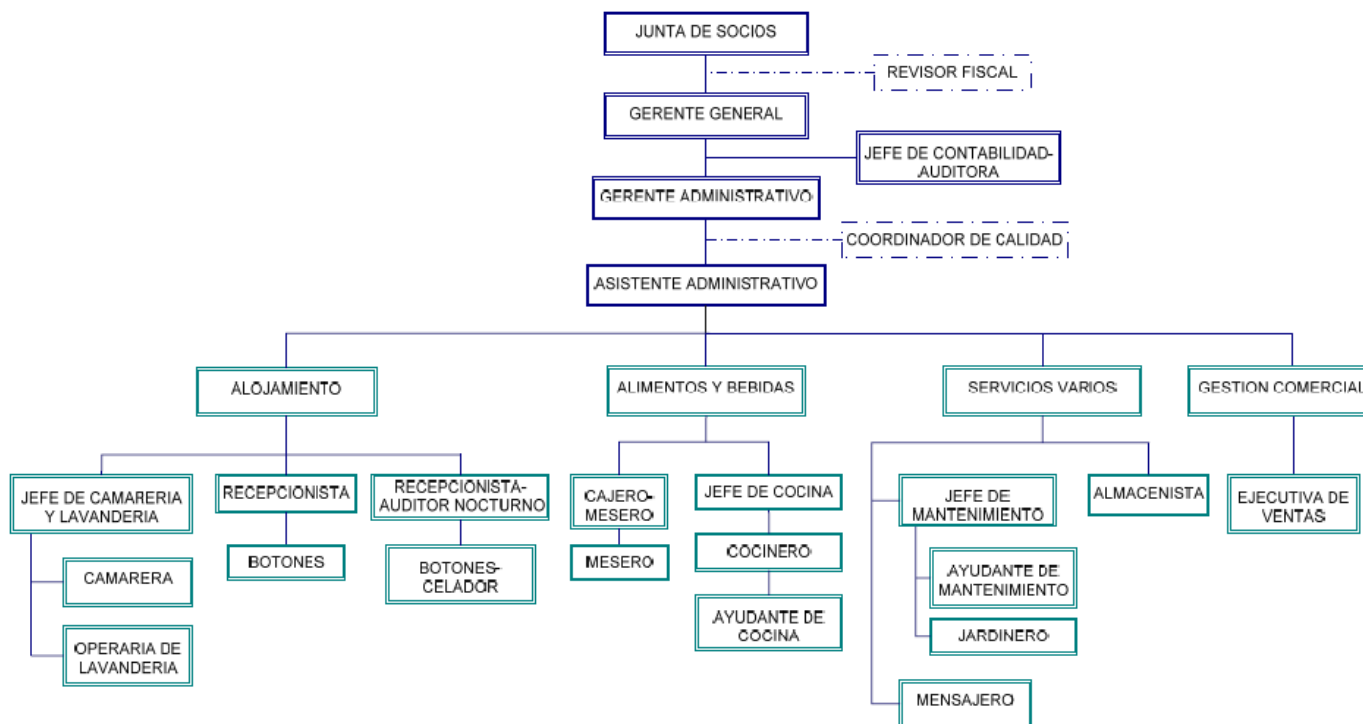
5.2.1 Comunicación con el cliente

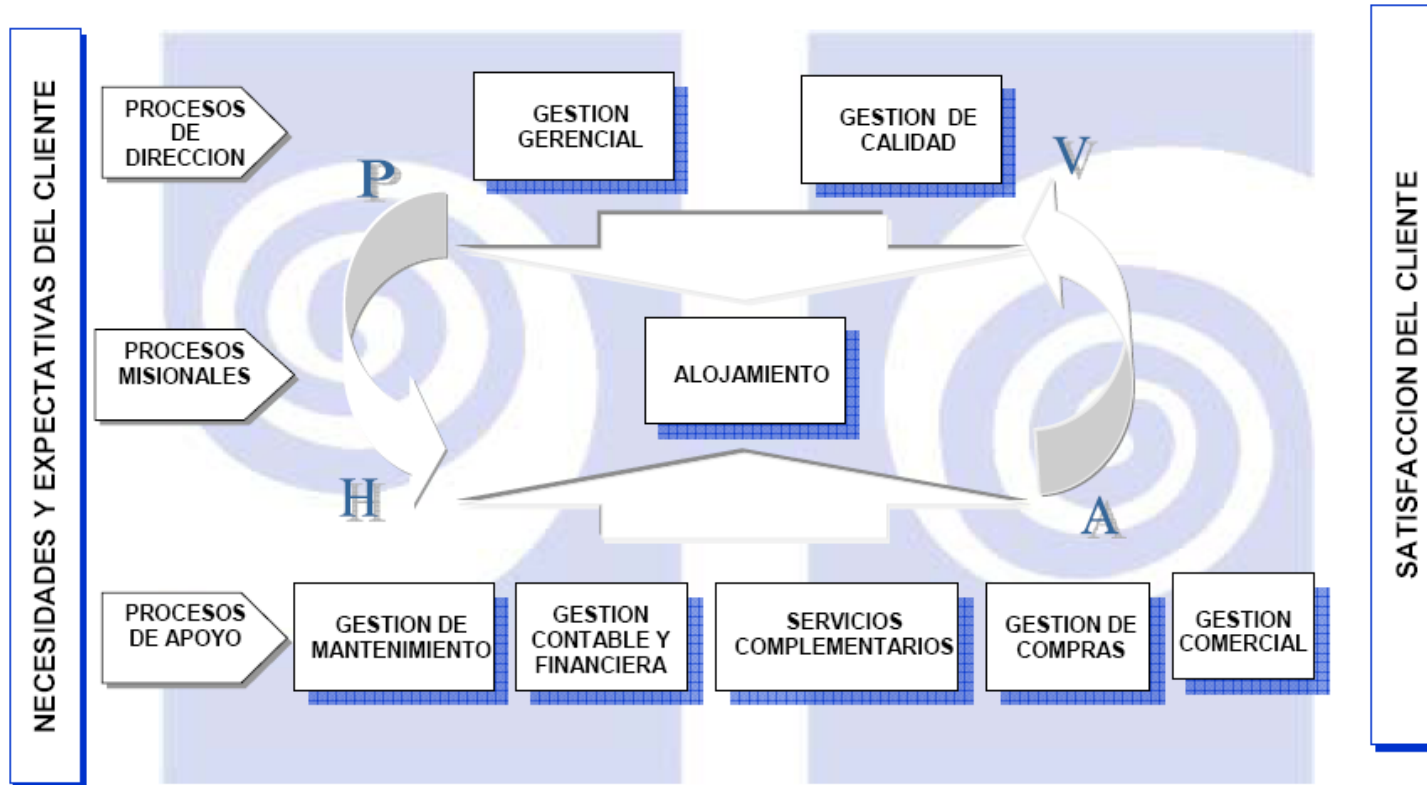
La comunicación con el cliente es de vital importancia para la organización, por tal motivo, permite una retroalimentación rápida y precisa que responda a los problemas y las sugerencias provenientes del cliente a través de los diversos medios descritos a continuación:

	MANUAL DE CALIDAD - 5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-06
		Página 3 de 4

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE			
	TEMA	CONTACTO	MEDIOS
CLIENTES	Reserva de habitaciones y solicitud de información sobre el servicio	Recepcionista Ejecutiva de Ventas Gerente Admón. Asistente Admón.	Teléfono: 6466430 Fax: 6343409 E-mail: información@hotelsanjuandegiron.com Correo Físico: Km. 6 , Autopista a Girón Otros: Encuestas, Formatos, visitas a clientes, Folletos, cartas, etc.
	Reserva de eventos y solicitud de información sobre el servicio	Ejecutiva de Ventas Gerente Admón. Asistente Admón. Recepcionista	
	Cotizaciones del Servicio	Ejecutiva de Ventas Gerente Admón. Asistente Admón.	
	Cuenta crédito de clientes corporativos	Ejecutiva de Ventas Gerente Admón. Asistente Admón.	
	Actividades relacionadas con la prestación del servicio de Alojamiento	Todo el Personal	
	Necesidades del Huésped durante la estadía en el Hotel	Recepcionista Personal Operativo Ejecutiva de Ventas Gerente Admón. Asistente Admón.	
	Encuestas de Evaluación del Servicio	Recepcionista	
	Quejas, reclamos y/o sugerencias provenientes de los clientes	Recepcionista Personal Operativo Ejecutiva de Ventas Gerente Admón. Asistente Admón.	

5.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL SAN JUAN LTDA.





Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María C. González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 2 de 17

PROCESO GESTION DE CALIDAD		TIPO DE PROCESO	DIRECCION
OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer, revisar y verificar que las actividades del sistema de gestión de calidad se desarrollen y se mantengan para el cumplimiento de los objetivos y política de calidad de la empresa.			
RESPONSABLES: COORDINADOR DE CALIDAD			
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES	SALIDAS (Qué es lo que genera)
Cliente externo Todos los procesos del Hotel San Juan de Girón Icontec	Norma NTC-ISO 9001:2000 y NTC 19001:2002	PLANEAR	Políticas de calidad Objetivos de calidad Formatos Listado maestro de documentos Manual de calidad Procedimientos documentados e implementados Instructivos documentados e implementados Resultados de auditorías internas Creación y/o modificación de documentos Necesidades de mejoramiento continuo Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso
	Necesidades y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del sistema de gestión de calidad • Identificación y análisis de necesidades y expectativas del cliente • Programación de auditorías internas 	
	Análisis del mercado	HACER	
	Directrices organizacionales (misión, visión, objetivos estratégicos)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y control de documentación • Implementación del ciclo de mejora continua • Identificar interacción de procesos (caracterizaciones) • Establecer criterios y métodos para hacer seguimiento, medición y análisis de los procesos • Sensibilización de personal 	
	Personal competente	VERIFICAR	
	Resultados de los mecanismos de seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de auditorías internas • Análisis de acciones correctivas, preventivas y de mejora • Realizar valoración de la adecuación, conveniencia y eficacia del S.G.C. • Revisar periódicamente el S.G.C. 	
	Información requerida por la documentación del S.G.C.	ACTUAR	
	Solicitud de creación y/o modificaciones a los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer actividades de mejora • Verificar cumplimiento de las correcciones, acciones correctivas y preventivas aplicadas. 	
Recursos necesarios para la implementación			
			CLIENTE (Proceso)
			Cliente externo Todos los procesos del Hotel San Juan de Girón


	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 3 de 17

RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros • Normas de calidad • Equipo de comunicación y computo • Papelería y equipo de fotocopiado • Archivadores • Documentación procesos • Documentos externos • Equipo de auditores internos • Formatos del SGC 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos (GQ-O-01) • Caracterización Proceso de Gestión de Calidad (GQ-O-02) • Procedimiento de Control de Documentos y Registros (GQ-P-01) • Procedimiento de Control de Servicio No Conforme (GQ-P-02) • Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (GQ-P-03) • Procedimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (GQ-P-04) • Procedimiento de Auditorias Internas (GQ-P-05) • Manual de Calidad - Portada y Tabla de Contenido (GQ-M-01) • Manual de Calidad - 1. Introducción (GQ-M-02) • Manual de Calidad - 2. Presentación de la empresa (GQ-M-03) • Manual de Calidad - 3. Política y Objetivos de Calidad (GQ-M-04) • Manual de Calidad - 4. Requisitos a Cumplir (GQ-M-05) • Manual de Calidad - 5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (GQ-M-06) • Manual de Calidad - 6. Mapa de Procesos y Caracterizaciones (GQ-M-07) • Manual de Calidad - 7. Planificación SGC, Enfoque a Procesos y Estructura Documental (GQ-M-08) • Manual de Calidad - 8. Revisión por la Dirección y Planificación de Cambios del SGC (GQ-M-09) • Manual de Calidad - 9. Referencias e Historial de Cambios (GQ-M-10) • NTC-ISO 9001:2000 • NTC-ISO 19011 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Asistente Administrativo • Líderes de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • NTC ISO 9001:2000 NUMERALES: 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.4.2, 8.2.3 y 8.4.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Indicador de No Conformidades	Número de no conformidades abiertas por proceso	Cero no conformidades abiertas	Mensual	Coordinador de Calidad
Índice de satisfacción del cliente	Encuestas calificadas sobre B / Total encuestas aplicadas	≥ 90 %	Mensual	Gerente Administrativo

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 4 de 17

PROCESO GESTION GERENCIAL		TIPO DE PROCESO	DIRECCION
OBJETIVO DEL PROCESO: Direccionar y llevar a cabo estrategias para contribuir a aumentar las fortalezas y disminuir las debilidades, así como asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización.			
RESPONSABLES: GERENTE ADMINISTRATIVO			
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES	SALIDAS (Qué es lo que genera)
Cliente Externo Entorno Huésped Todos los procesos del Hotel San Juan de Girón	Informes gerenciales	PLANEAR	Misión, visión, principios y valores
	Información del mercado y del sector	<ul style="list-style-type: none"> • Planear direccionamiento estratégico del Hotel • Análisis presupuestal de la organización para la asignación de Recursos • Análisis de necesidades de personal 	Directrices organizaciones
	Estados financieros	HACER	Presupuestos financieros
	Cambios legales y organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a la organización hacia el cumplimiento de las metas organizacionales • Asignación de responsabilidades • Gestión del Talento Humano • Buscar estrategias para aumentar la rentabilidad 	Asignación de recursos
	Leyes y reglamentos	VERIFICAR	Contratación de personal
	Necesidades de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de estados financieros • Evaluación de competencias del personal • Revisión por la dirección al SGC • Revisión de necesidades y expectativas del cliente 	Planes de capacitación
	Solicitud de personal competente	ACTUAR	Reporte de la situación actual a la Junta Directiva
	Información para la elaboración de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir la implementación de las mejoras necesarias a los procesos de la organización • Acciones correctivas, preventivas y de mejora 	Informe de revisión del SGS
	Norma NTC ISO 9001:2000		Aprobación de documentos

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
		GQ-M-07
	GESTION DE CALIDAD	Página 5 de 17

RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software de Alimentos y Bebidas y Software Hotelero de Recepción • Instalaciones del Hotel • Equipo de comunicación y computo • Papelería y equipo de fotocopiado 	<ul style="list-style-type: none"> • Norma NTC ISO 9001:2000 • Caracterización del Proceso de Gestión Gerencial (GG-O-01) • Presupuesto • Comité Paritario de Salud Ocupacional • Planificación del Sistema de Gestión de Calidad (GG-O-02) • Estructura Organizacional (GG-O-03) • Manual de funciones (GG-M-01) • Procedimiento de Gestión del Talento Humano (GG-P-01) • Procedimiento para la Revisión Gerencial (GG-P-02) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Gerente Administrativo • Jefe de Contabilidad-Auditora • Revisor Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> • NTC ISO 9001:2000 NUMERALES: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.3 y 6.4.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Eficacia de los indicadores del SGC	$\left(\frac{\text{Indicadores con cumplimiento}}{\text{Total de indicadores del SGC}} \right) \times 100$	≥ 80%	Mensual	Gerente Administrativo

PROCESO DE ALOJAMIENTO		TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
OBJETIVO DEL PROCESO: Prestación de un excelente servicio de alojamiento a nuestros huéspedes desde el momento de la reserva hasta su salida de acuerdo a las políticas establecidas por el Hotel San Juan de Girón en cuanto a la satisfacción del cliente.				
RESPONSABLES: Recepcionista Líder.				
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES	SALIDAS (Qué es lo que genera)	CLIENTE (Proceso)
		PLANEAR		
Cliente	Necesidades y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de las necesidades de los clientes para ofrecer el servicio de alojamiento. Estudio de disponibilidad para la asignación de reservas 	Información de disponibilidad de habitaciones	Todos los procesos del SGC del Hotel San Juan de Girón
Huésped	Reserva		Huésped alojado	
Gestión Gerencial	Directrices Organizacionales		Necesidades de Servicios Complementarios	
	Personal Competente	HACER		
Gestión Comercial	Reservas de Habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> Registro de huésped Establece forma de pago Asigna y entrega la habitación Check –out Alistamiento de habitaciones 	Información de ingresos por diferentes conceptos	
	Reservas de Salones de eventos		Control de acciones correctivas y preventivas	
Gestión de mantenimiento	Seguimiento a las necesidades de infraestructura	VERIFICAR		
	Arreglo de habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> Verificar del estado de habitaciones Inventario de Mini-Bar. Medición de satisfacción del huésped 		
	Servicio de Lavandería	ACTUAR		
Servicios complementarios	Alimentos y bebidas	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas, preventivas y de mejora 		

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 7 de 17

RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS
Infraestructura física y técnica Hardware Software Hotelero de Recepción	Tarjeta de Reserva Registro hotelero Caracterización Proceso de Alojamiento (AL-O-01) Cuaderno de Novedades (AL-O-02) Plan de Calidad de Recepción (AL-C-01) Procedimiento para Reservas de Habitaciones (AL-P-01) Procedimiento para Salvaguardar los Bienes del Cliente (AL-P-02) Instructivo de Check-In (AL-I-01) Instructivo de Check-Out (AL-I-02) Norma NTC ISO 9001:2000	Todo el personal de Hotel San Juan Ltda.	NTC ISO 9001:2000 NUMERALES: 5.5.2, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.4 y 8.3.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Índice de satisfacción del cliente en Recepción	(Numero de Encuestas con calificación mayor o igual a B / Total de encuestas aplicadas) X 100	≥ 90 %	Mensual	Asistente Administrativo
Quejas y reclamos de huéspedes	(No. de quejas y reclamos de huéspedes) / No. de check-in	≤ 10%	Mensual	Asistente Administrativo

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 8 de 17

PROCESO GESTION DE MANTENIMIENTO		TIPO DE PROCESO: APOYO		
OBJETIVO DEL PROCESO: Contar con equipos y/o maquinaria adecuada para ofrecer habitaciones pulcras y agradables para el huésped, unos salones organizados para eventos, un lavado apropiado de lencería y unas zonas verdes limpias.				
RESPONSABLES: JEFE DE CAMARERÍA Y LAVANDERÍA Y JEFE DE MANTENIMIENTO				
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES	SALIDAS (Qué es lo que genera)	CLIENTE (Proceso)
Todos los procesos del Hotel San Juan de Girón	Direccionamiento Estratégico (misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad) Expectativas de los clientes en relación a instalaciones Requerimientos de infraestructura y mantenimiento de las habitaciones. Solicitud de arreglo de habitaciones Necesidades de lavado de lencería Mantenimiento preventivo de la piscina y sus equipos Documentación requerida para el proceso Recursos	PLANEAR	Habitaciones arregladas y confortables Habitaciones disponibles Lencería limpia Infraestructura adecuada para el servicio Salones en condiciones adecuadas para su uso Conservación de la piscina en condiciones adecuada para el uso humano. Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas	Huésped Cliente externo Todos los procesos del Hotel San Juan de Girón
		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar programa de mantenimiento preventivo y correctivo. • Planificación de arreglo de habitaciones • Planificación de servicio de lavado • Determinar eventos a atender 		
		HACER		
		<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo mantenimiento preventivo y correctivo • Arreglo de habitaciones • Lavado de lencería • Organización y atención en salones de eventos • Arreglo y mantenimiento de zonas verdes 		
		VERIFICAR		
		<ul style="list-style-type: none"> • Revisión periódica de habitaciones • Pasar información de daños • Revisión de salones según orden de servicio 		
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar zonas con mayor número de daños • Corrección inmediata de daños • Acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso 			


	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 9 de 17

RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Insumos químicos • Planta de tratamiento de agua • Lavadora, centrifuga, las planchas y carros de camareras • Habitaciones, turco, gimnasio, salones y piscina 	<ul style="list-style-type: none"> • Memorandos • Lista de habitaciones • Orden de mantenimiento • Caracterización Proceso de Gestión de Mantenimiento (GM-O-01) • Plan de Calidad de Camarería (GM-C-01) • Plan de Calidad de Lavandería (GM-C-02) • Instructivo para Arreglo de Habitaciones (GM-I-01) • Instructivo para la limpieza y mantenimiento de la piscina (GM-I-02) 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de Mantenimiento • Personal de Lavandería • Personal de Camarería • Jardinero 	<ul style="list-style-type: none"> • NTC ISO 9001:2000 NUMERALES: 6.3 y 6.4.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Índice de mantenimientos preventivos realizados	$(\text{No. Mantenimientos realizados} / \text{No. Mantenimientos Programados}) \times 100$	≥ 80%	Mensual	Jefe de Mantenimiento
Índice de satisfacción del cliente en Habitaciones	$(\text{Numero de Encuestas con calificación mayor o igual a B} / \text{Total de encuestas aplicadas}) \times 100$	≥ 90 %	Mensual	Jefe de Camarería y Lavandería

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 10 de 17

PROCESO GESTION DE COMPRAS		TIPO DE PROCESO	APOYO
OBJETIVO DEL PROCESO: Lograr que los recursos adquiridos (productos perecederos, servicios, equipos, maquinaria, mano de obra) cumplan con los requisitos y especificaciones del cliente y la organización.			
RESPONSABLES: ASISTENTE ADMINISTRATIVO			
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES	SALIDAS (Qué es lo que genera)
Todos los procesos del Hotel San Juan de Girón	Necesidades de materia prima Requerimiento de productos terminados	PLANEAR	Alimentos y bebidas Insumos Amenities Suministro para habitaciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de existencias • Estudio de proveedores • Negociaciones con proveedores 	
		HACER	
		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y selección de proveedores • Órdenes de compra • Digitación de inventarios • Solicitar cotizaciones • Inventario físico • Realizar pedidos 	
		VERIFICAR	
		<ul style="list-style-type: none"> • Reevaluación de proveedores • Verificación de calidad y especificación de productos • Chequeo llegada de mercancía 	
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Devolución de productos por mala calidad • Acciones correctivas, preventivas y de mejora 		
			CLIENTE (Proceso)
			Todos los procesos del S.G.C. del Hotel San Juan de Girón

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 11 de 17

RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS
Almacén Cuarto Frio Software de Alimentos y Bebidas Equipos de computo y comunicación Papelería	Caracterización Proceso de Gestión de Compras (GS-O-01) Plan de Calidad de Compras (GS-C-01) Procedimiento de Compras (GS-P-01) Norma NTC ISO 9001:2000	Gerente Administrativo Asistente Administrativo Almacenista	NTC ISO 9001:2000 NUMERALES : 6.1 y 6.3

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Producto No Conforme en Recepción	(No. de producto no conforme en Recepción) / N° de órdenes de compra	≤ 20%	Mensual	Gerente Administrativo

PROCESO GESTION COMERCIAL			TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO DEL PROCESO: Planear y realizar actividades que promuevan la imagen y servicios de Hotel San Juan para atraer y mantener clientes con una atención adecuada y oportuna.				
RESPONSABLES: Ejecutiva de Ventas				
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES	SALIDAS (Qué es lo que genera)	CLIENTE (Proceso)
Cliente Huésped Gestión Gerencial Alojamiento Servicios Complementarios	Necesidades y expectativas	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Determinar requisitos y expectativas del cliente Planear estrategias de promoción y ventas Programar visitas a los clientes reales y potenciales 	Reservas de habitaciones y salones de eventos	Cliente Externo
	Quejas y Reclamos		Plan de Mercadeo	Gestión Gerencial
	Información de ferias y eventos	HACER <ul style="list-style-type: none"> Enviar cotizaciones y portafolio de servicios Contactar y visitar a clientes reales y potenciales Visitar Ferias y Eventos 	Portafolios de Servicios	Alojamiento
	Contactos Directos		Cotizaciones	Gestión de Mantenimiento
	Publicidad		Solicitud de talento humano	Servicios complementarios
	Disponibilidad de habitaciones	VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento de la programación de visitas Confirmación de recibos de cotizaciones Determinar grado de satisfacción del cliente Analizar quejas y reclamos 	Solicitud de Recursos	
	Disponibilidad de Salones		ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> Dar respuesta a quejas y reclamos Analizar resultados del proceso y tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora 	Solicitud de servicios complementarios

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 13 de 17

RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS
Infraestructura Física y Técnica Computador, impresora, software, Equipos de telecomunicación	Caracterización del proceso de Gestión Comercial Orden de Servicio (GC-F-01) Reserva de Eventos (GC-F-02) Control de Cotizaciones (GC-F-03) Solicitud de Cotización (GC-F-04) Solicitud de Crédito y/o Actualización de Datos (GC-F-05) Verificación y Validación de Eventos (GC-F-06) Control de Ocupación en el Software Hotelero de Recepción Norma NTC ISO 9001:2000	Directora Comercial Asesoras Comerciales	NTC ISO 9001:2000 NUMERALES: 5.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3 y 8.4.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Visitas de Clientes	Visitas Realizadas / Visitas Programadas	100%	Mensual	Ejecutiva de Ventas
Fidelización de Eventos	(Total de eventos realizados / total de cotizaciones)*100	≥ 80%	Mensual	Ejecutiva de Ventas

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 14 de 17

PROCESO GESTION CONTABLE Y FINANCIERA		TIPO DE PROCESO: APOYO		
OBJETIVO DEL PROCESO: Proporcionar en forma permanente y oportuna información que refleje la realidad económica del hotel, asegurando el control diario de los recursos económicos de la empresa.				
RESPONSABLES: Jefe de Contabilidad - Auditora				
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES	SALIDAS (Qué es lo que genera)	CLIENTE (Proceso)
Todos los procesos del SGC del Hotel San Juan de Girón	Directrices Organizacionales (Misión, Visión, Objetivos Estratégicos) Planillas diarias de los movimientos del Hotel Control del personal Inventarios Solicitud de recursos para mantenimiento	PLANEAR	Estados Financieros Presupuesto Reportes para pago de impuestos y retenciones Aportes parafiscales Realización de pagos	Gestión Gerencial Revisoría Fiscal Entidades financieras
		Análisis de información de ingresos y egresos de los diferentes procesos para generar informes financieros del hotel		
		HACER		
		Digitar información de acuerdo al Plan Único de Cuentas- PUC Elaborar y pagar nómina, aportes y parafiscales Pagar a proveedores Realizar transferencias bancarias		
		VERIFICAR		
		Verificar listado diario de movimientos Revisar información para pago de impuestos Revisar compras e inventarios Conciliaciones Bancarias		
		ACTUAR		
Correcciones de acuerdo a Gerencia y Revisoría Fiscal Acciones correctivas, preventivas y de mejora				

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 15 de 17

RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS
Infraestructura física y técnica Computador, impresora, programa contable Trident, programa ANT de nómina Software Hotelero de Recepción Software de Alimentos y Bebidas Equipos de telecomunicación Revisor Fiscal	Caracterización del Proceso de Gestión Contable y Financiera (GF-O-01) Comprobantes de egresos Formularios legales y facturas Notas de Contabilidad Libros auxiliares Informe contables Informe para La DIAN Informe de Superintendencia de Sociedades Informe Ministerio de Desarrollo Informe para el DANE Informe para COTELCO Norma NTC ISO 9001:2000	Jefe de Contabilidad – Auditora Gerente Administrativo Revisor Fiscal	NTC ISO 9001:2000 NUMERALES: 8.2.3 Y 8.4

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Índice de gastos	Gastos Mensuales / Gastos Acumulados	≤ 66%	Mensual	Jefe de Contabilidad - Auditora
Índice de ingresos	Ingresos mensuales / Ingresos acumulados	≥ 15%	Mensual	Jefe de Contabilidad - Auditora


	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-07
		Página 16 de 17

PROCESO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		TIPO DE PROCESO	APOYO
OBJETIVO DEL PROCESO: Prestación de un excelente servicio de restaurante y organización de eventos para complementar el servicio de alojamiento y lograr la satisfacción del cliente.			
RESPONSABLES: LÍDER DEL PROCESO DE ALIMENTOS			
PROVEEDORES (Proceso)	ENTRADAS (Qué es lo que entra)	ACTIVIDADES	SALIDAS (Qué es lo que genera)
		PLANEAR	
Cliente	Necesidades de los clientes en cuanto a alimentos y bebidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación del Servicio de Alimentos y Bebidas ▪ Planificación de Servicios Complementarios ▪ Organización del Recurso Humano para la prestación del servicio ▪ Alistamiento Mise-place 	Alimentos y bebidas preparados a satisfacción del cliente
Gestión Gerencial	Directrices Organizacionales (Misión, Visión, Objetivos Estratégicos)	HACER	Instalación y organización de eventos
Gestión Comercial	Organización de eventos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de buffet ▪ Servicio a la mesa ▪ Servicio a la habitación ▪ Servicio en áreas públicas 	Servicios de restaurante
Alojamiento	Información de ocupación de habitaciones	VERIFICAR	Cafetería
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar montaje de mise-place y áreas de servicio ▪ Análisis de satisfacción del cliente 	
		ACTUAR	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de correctivos de mejora de la calidad del servicio 	
			Alojamiento Gestión Comercial

	MANUAL DE CALIDAD – 6. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	Versión 01
		GQ-M-07
	GESTION DE CALIDAD	Página 17 de 17

RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PERSONAL INVOLUCRADO	REQUISITOS
Software de Alimentos y Bebidas Cristalería, mantelería Mesas y sillas Talento humano Equipo de computo y comunicación Papelería	Caracterización Proceso de Servicios Complementarios (SC-O-01) Plan de Calidad del Restaurante (SC-C-01) Reporte de Servicios de A&B a la habitación (SC-F-01) Orden de Servicio (GC-F-01) Facturas de Servicio de Piscina Facturas de Alimentos y bebidas Comandas Consumos de Mini-bar Norma NTC ISO 9001:2000	Personal de Alimentos y Bebidas y de Recepción	NTC ISO 9001:2000 NUMERALES: 6.3 y 6.4.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (Indicadores)				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Índice de satisfacción del cliente en Alimentos y Bebidas	$(\text{Numero de Encuestas con calificación mayor o igual a B} / \text{Total de encuestas aplicadas}) \times 100$	≥ 90 %	Mensual	Representante de la dirección
Atención de sugerencias	No. sugerencias solucionadas/No. sugerencias recibidas	≥ 80%	Mensual	Directora comercial

	MANUAL DE CALIDAD - 7. PLANIFICACION SGC, ENFOQUE A PROCESOS Y ESTRUCTURA DOCUMENTAL	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-08
		Página 1 de 2

7.1 PLANIFICACIÓN DEL SGC Y ENFOQUE A PROCESOS

Para la documentación e implementación del Sistema de Calidad en el HOTEL SAN JUAN LTDA se siguieron los lineamientos establecidos por las normas de la familia ISO 9000:2000.

Se definió el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, se definieron y documentaron la Política y objetivos de Calidad y se identificaron los Procesos del sistema (Dirección, Misionales y de Apoyo), su gestión, la interrelación entre ellos, sus actividades principales, y la identificación de los requisitos que debe cumplir el servicio y la metodología mediante la cual se verificaría la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.


El sistema de Gestión de la Calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA se organiza en 3 tipos de procesos, los cuales se identifican a continuación:

PROCESOS DE DIRECCION	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS DE APOYO
<p>Donde establecen las directrices de orientación de la organización basado en la planeación estratégica, necesidades y expectativas del cliente. Estos procesos, bajo la responsabilidad de la dirección, permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos de la prestación del servicio y los de soporte y brindar al cliente la satisfacción que espera. En este grupo se encuentran los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Gerencial ▪ Gestión de Calidad 	<p>Cubren toda la cadena de valor de la organización, es decir, tienen contacto con el servicio prestado, genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Este grupo lo conforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alojamiento 	<p>Los procesos de apoyo contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos de la Dirección y de la Realización del Servicio, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente y por la organización. Dentro de estos procesos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Mantenimiento ▪ Gestión Contable y Financiera ▪ Servicios Complementarios ▪ Gestión de Compras ▪ Gestión Comercial

La empresa HOTEL SAN JUAN LTDA dispone de un Mapa de Procesos donde se identifican de forma grafica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y recoge todas las actividades que se llevan a cabo para la prestación del servicio, así como aquellas requeridas para poner a disposición de la organización los recursos necesarios y asegurar su utilización eficiente.

Adicionalmente, cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra caracterizado, donde se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar la

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

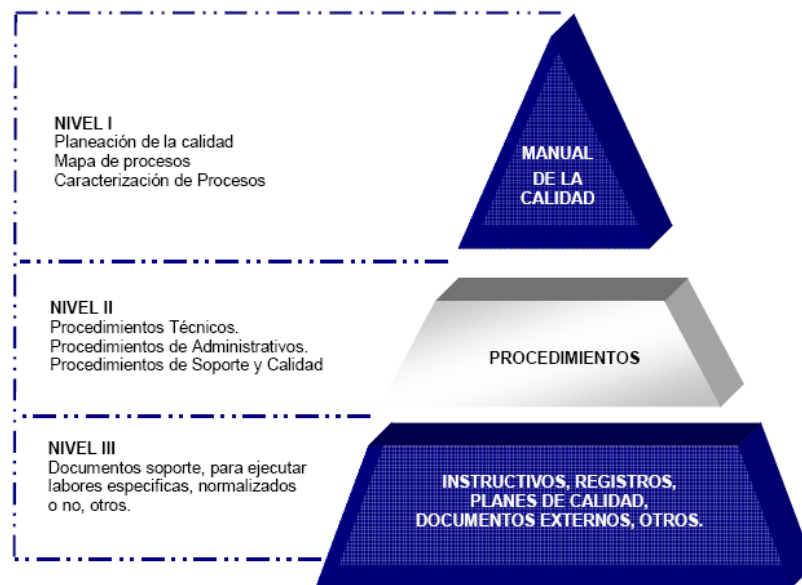
	MANUAL DE CALIDAD - 7. PLANIFICACION SGC, ENFOQUE A PROCESOS Y ESTRUCTURA DOCUMENTAL	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-08
		Página 2 de 2

eficacia de la operación mediante la planeación, realización de las actividades, medición y análisis para alcanzar la mejora continua de cada uno de los procesos del sistema, implementando acciones para alcanzar los resultados deseados, así como, los recursos necesarios para su ejecución.


7.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad del HOTEL SAN JUAN LTDA se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías internas.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se muestra en la siguiente grafica:



Para mayor información sobre todos los documentos necesarios para el correcto funcionamiento y el logro de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos requeridos por la NTC-ISO 9001:2000, estos se encuentran relacionados en el "Listado Maestro de Documentos Internos (GQ-F-03)" y en el "Listado Maestro de Documentos Externos (GQ-F-04)".

	MANUAL DE CALIDAD – 8. REVISION POR LA DIRECCION Y PLANIFICACION DE CAMBIOS DEL SGC	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-09
		Página 1 de 1

8.1. REVISION POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones por la Dirección como una herramienta para la mejora continua, han sido establecidas para realizarse después de la primera auditoría interna con el fin de revisar el proceso de implementación de las acciones de mejora; igualmente el HOTEL SAN JUAN LTDA determina que se harán semestralmente las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se realizarán de acuerdo a lo especificado en el "Procedimiento para la Revisión Gerencial (GG-P-02)", a través del cual se evalúa el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

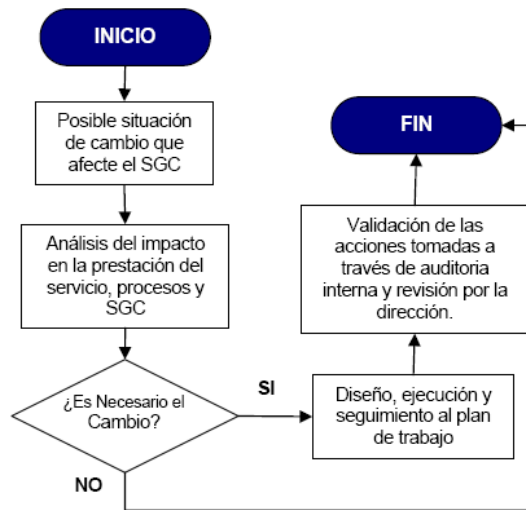
EL HOTEL SAN JUAN LTDA está atento a los cambios que puede sufrir el mercado o cuando se induzca a planificar y realizar cambios al SGC a raíz de diversos factores internos y externos, entre los cuales están:

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambios en la Política u Objetivos. ▪ Cambios en la estructura organizacional como creación de nuevos cargos, eliminación de cargos actuales, y modificación de funciones de las personas que interactúan con el Sistema de Calidad. ▪ Inclusión de nuevos procesos administrativos o procedimientos del SGC. ▪ Cambio en la Prestación del Servicio ▪ Cambios en el modelo de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambios en especificaciones del servicio. ▪ Cambios en expectativas de clientes. ▪ Nuevos requisitos de la NTC-ISO 9001:2000. ▪ Nueva legislación.

El siguiente esquema presenta una descripción de las actividades que se deben tener en cuenta para la planificación de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad.


Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007

	MANUAL DE CALIDAD - 8. REVISION POR LA DIRECCION Y PLANIFICACION DE CAMBIOS DEL SGC	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-M-09
		Página 2 de 2



Es por ese motivo que siempre que se presente un cambio en el entorno, se deberá analizar cómo este afecta al Sistema de la Calidad y por ende a la empresa. El responsable de esta revisión es el Representante de la Dirección y/o Coordinador de Calidad.

El registro de todos estos cambios se hará en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD -	Versión 01
	9. REFERENCIAS E HISTORIAL DE CAMBIOS	GQ-M-10
	GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 1

9.1 REFERENCIAS

- Procedimiento de Control de Documentos y Registros (GQ-P-01)
- Procedimiento de Control de Servicio No Conforme (GQ-P-02)
- Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (GQ-P-03)
- Procedimiento de Auditorías Internas (GQ-P-05)

NTC-ISO-9000:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. Numeral 4.2.1 Requisitos de la documentación, Generalidades y Numeral 4.2.2 Manual de calidad.

9.2 HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión Inicial	09/06/2007

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María Celmira González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 02/07/2007	Fecha: 04/07/2007	Fecha: 05/07/2007



MANEJO HIGIENICO DE LOS ALIMENTOS



No olvide que usted es
parte vital de este
proceso:



*“La calidad de
los alimentos y la
salud del
consumidor está
en nuestras
manos”*

BPM

La sigla significa buenas prácticas de manufactura, y son los principios básicos y practicas higiénicas en la manipulación, elaboración, almacenamiento, transporte y distribución de los alimentos.

INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS:

Es la garantía de que los alimentos que elaboramos no causaran daño al consumidor, por que los procesos de elaboración fueron los correctos y no se contaminaron con nada.

REQUISITOS PARA LA INOCUIDAD:

- Conocerlas necesidades higiénicas del producto.
- Conocer las materias primas y los procesos de elaboración.
- Instalaciones adecuadas, prácticas higiénicas y controles adecuados.

CONTAMINANTE: se conoce con este nombre a cualquier agente físico, químico o biológico que se encuentra en los alimentos y que se considera como indeseable ya que su presencia ocasionara un daño al consumidor.

TIPOS DE CONTAMINANTES:

CONTAMINANTES FISICOS:

Como esquirlas de vidrio, pelos, ganchos, etc.

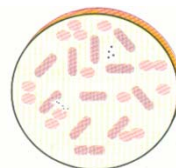


CONTAMINANTES QUIMICOS:

Como residuos de detergentes, plaguicidas, sustancias químicas extrañas.

CONTAMINANTES BIOLÓGICOS:

Los microorganismos: como virus, Parásitos, levaduras, hongos, insectos.

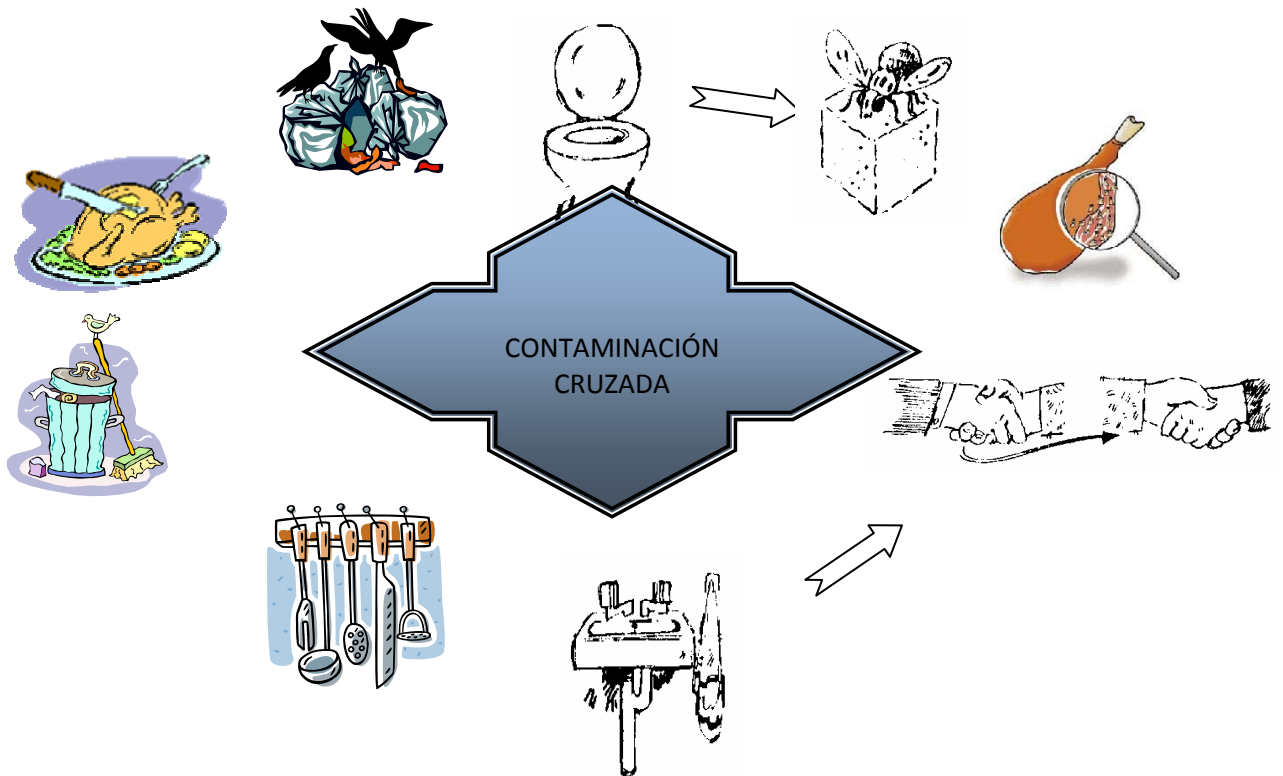




UN ALIMENTO PUEDE ESTAR CONTAMINADO AUNQUE A SIMPLE VISTA NO SE OBSERVEN CAMBIOS EN SUS CARACTERISTICAS, O AUNQUE DESPUES DE SER INGERIDO NO ALCANCE A PRODUCIR LOS SINTOMAS PROPIOS DE LAS ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS

CONTAMINACIÓN CRUZADA

Se produce al exponer los alimentos que han sido cocinados, elaborados, listos para su consumo o desinfectados con alimentos crudos que contienen bacterias patógenas, también al entrar en contacto con las manos del manipulador sucias o heridas infectadas, trapos, cuchillos, tablas de corte, superficies de trabajo, que se encuentren sucias, etc.



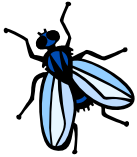
FUENTES DE CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS

Medio Ambiente:



En el aire los microorganismos no tienen la oportunidad de multiplicarse sino que simplemente permanecen en él esperando llegar a los alimentos.

Animales



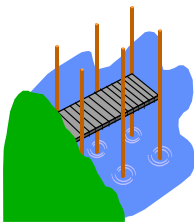
La piel, pezuñas patas y pelo de las plagas y animales actúan como vehículo para transmitir microorganismos del suelo, estiércol, basuras y agua a los alimentos

Suelo:



En el suelo se encuentran presentes muchos microorganismos contaminantes, cuando el alimento entra en contacto con este se origina una contaminación de tipo cruzada.

Agua:

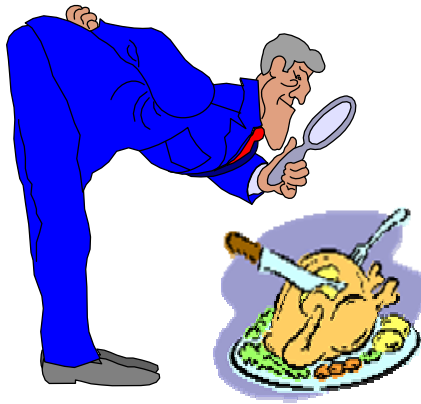


Es indispensable utilizar agua potable para la elaboración de alimentos, el lavado de las manos y el lavado de equipos y utensilios, en el agua que no es potable se encuentran bacterias **coliformes**, **Pseudomonas** y el **vibrio cholera** el agua contaminada con este microorganismo ocasiona el cólera, también, el consumo de pescados que crecieron en esta agua y de frutas y hortalizas que fueron regadas con esta agua ocasionan esta enfermedad, causando diarrea, dolores abdominales, vomito.

Superficies:



Cuando las superficies de los equipos y utensilios no es limpiada y desinfectada con frecuencia se ocasiona la contaminación de los alimentos, disminuyendo la calidad de los alimentos



Cuando aplicamos las BPM O BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA estamos garantizando la inocuidad de los alimentos.

Es así como las BPM se convirtieron en una norma para toda empresa dedicada a la preparación, distribución, comercialización y venta de alimentos.

Cuáles son las normas o prácticas higiénicas que nos habla las BPM:

Realiza una excelente limpieza y desinfección a los equipos, utensilios, áreas que van a entrar en contacto con los alimentos así como a las materias primas utilizadas en la preparación.

Identificar y clasificar los residuos o basuras generadas durante las actividades de preparación.

Controlar las plagas aplicando un procedimiento para mantener bajo control su presencia en las instalaciones.

El personal manipulador debe aplicar correctamente las prácticas o medidas higiénicas para evitar contaminar los alimentos.

Como realizar todo esto



PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION

OBJETIVO: mantener las áreas de producción libres de bacterias y suciedad que pueda llegar a contaminar los alimentos.

QUE ES LIMPIEZA: es la eliminación de materia orgánica y de la suciedad visible que se ha depositado sobre una superficie.

QUE ES DESINFECCION: es la etapa posterior a la limpieza y consiste en la eliminación de microorganismos de las superficies.

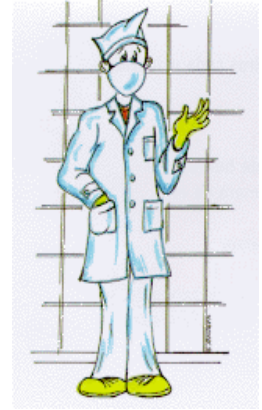
Es muy importante que cada quince días se realice la rotación de las sustancias desinfectantes para evitar que los microorganismos creen resistencia por el uso del mismo desinfectante. Los principios activos de estos desinfectantes deben ser diferentes.



QUE HACER ANTES DE INICIAR LABORES

A. PERSONAL MANIPULADOR

Es toda persona que entra en contacto con los alimentos, en la preparación, empaque, distribución y expendio de los mismos y que puede influir en su calidad sanitaria e inocuidad.



1. DOTACION: Cuando se ingresa a laborar o a alistar la materia prima se debe hacer con la dotación correspondiente la cual debe estar bien colocada, (gorro, tapabocas bata o uniforme) y limpia. El cabello en las mujeres va dentro del gorro o malla..

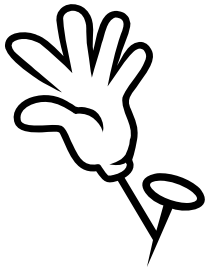
2. HIGIENE PERSONAL: Todo manipulador de alimentos o personal visitante que ingrese al área de preparación debe cumplir con los siguientes requisitos:

⇒ Hábitos higiénicos:

1. Baño diario
 2. Afeitada diaria
 3. Uñas limpias, cortas y sin esmalte.
 4. Cabellos cortos y limpios
 5. Uniforme limpio y completo
 6. Manos limpias
 7. No comer dentro del área de trabajo o proceso.
 8. No usar relojes, anillos, aretes o pulseras mientras se preparan los alimentos. (incluye cajeros)
 9. No fumar en el sitio donde se producen los alimentos.
- Usar el tapabocas en los procesos de mayor riesgo (empaque, tajado, adecuación de materias primas)
 - Los delantales deben estar bien sujetos a la cintura y deben estar limpios



LAS MANOS



Por ser la parte del cuerpo que tiene un contacto permanente con los utensilios y alimentos requieren de un cuidado especial.

Todo manipulador debe lavar y desinfectar eficientemente sus manos al iniciar el trabajo.

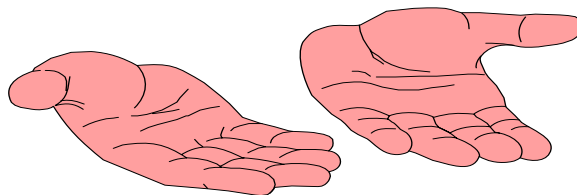
Las manos reciben contaminación de diversas fuentes:

- Sanitarios
- Alimentos crudos (pollo, carne)
- Dinero
- Sustancias peligrosas
- Cigarrillos
- Manijas y pasamanos

COMO SE REALIZA EL LAVADO DE LAS MANOS...



1. Retirar joyas de las manos
2. humedecer las manos y codos
3. aplicar 1 – 2 ml de jabón para manos
4. frotar palma con palma
5. frotar palma con dorso
6. frotar interdigitalmente
7. frotar antebrazos y codos
8. utilizar cepillo de uñas para la limpieza de estas
9. enjuagar desde codos hacia la manos para retirar jabón
10. enjuagar el cepillo y colgarlo
11. escurrir el agua de las manos secarse con toalla desechable o secador eléctrico.



FRECUENCIA DEL LAVADO

Este lavado debe realizarse después de:

- Toser o tocarse cualquier parte del cuerpo, especialmente la nariz, boca o cabeza.
- Estornudar.
- Recoger residuos de alimentos del piso.
- Manipular frutas y verduras frescas.
- Manipular recipientes con residuos sólidos, implementos de limpieza y utensilios sucios.
- Después de recibir las materias primas.
- Después de hacer uso del servicio sanitario.

Se debe contar con los siguientes implementos para la desinfección de las manos:

- Jabón desinfectante el cual debe ser dosificado en un recipiente dosificador para evitar que se contamine.
- Cepillo para la limpieza de las uñas (personalizado)
- Dispensador para toallas desechables con toallas desechables o en su defecto secador eléctrico para manos.



Es importante ubicar el procediendo de lavado de manos en esta área para que el personal lo este recordando y aplicando constantemente.



HABITOS HIGIENICOS Y URBANIDAD

Los hábitos del aseo revelan además hábitos de orden, exactitud y de métodos en los demás actos de la vida.

Las manos sirven para casi todas las operaciones materiales de la vida, y son por lo tanto la parte del cuerpo que más expuesta se halla a perder su limpieza.



- Las manos se deben lavar con frecuencia durante el día.
- Las uñas deben mantenerse cortas
- No morder las uñas para cortarlas con los dientes ya que los dedos van a quedar húmedos con la saliva de la boca
- No humedecer los dedos en la boca para facilitar el paso de hojas, facturas y servilletas
- No llevar las manos por debajo de la ropa por ningún motivo y mucho menos para rascarse
- No escupir
- No emplear los dedos para limpiarse los oídos, ojos, dientes ni mucho menos la nariz
- Cuidar que nuestros zapatos estén limpios, deben ser cerrados
- No introducir a la boca objetos como lapiceros, tapas de lapiceros, cucharas, cuando estas van a ser usadas por otras personas
- No usar los objetos que sirven a cada cual para el aseo personal. (cepillos de manos)

B. AREA DE PREPARACION DE ALIMENTOS

IMPORTANTE: las actividades de limpieza y desinfección se deben realizar al finalizar la jornada laboral, de tal manera que no quede alimento sobre las superficies o áreas que puedan ser alimentos para las plagas que tienen hábito nocturno.



Cuando iniciamos labores se debe realizar una nueva limpieza y desinfección pero no como la que se realizó en la noche sino únicamente a las superficies que van a entrar en contacto con alimentos tales como mesas, tablas, cuchillos, posetas, vasijas plásticas, etc.

Alistamiento de materias primas:



Las frutas y verduras se deben lavar muy bien para retirar la suciedad y desinfectar para matar los microorganismos presentes. (Fresa, limón, mandarina, naranja, lechuga, tomate, etc.)

QUE HACER DURANTE LAS LABORES DE PREPARACION



- Se debe mantener organizado el sitio de trabajo, limpiar y desinfectar cada vez que se utilicen las tablas de picar, entre preparación y preparación se debe estar limpiando y desinfectando los mesones.
- Las manos del personal que esta preparando también se deben estar lavando y desinfectando aplicando el procedimiento descrito anteriormente para lavado de manos.
- Hacer uso del gel de manos cuando se esta preparando los alimentos y cuando se esta en la plancha de asado
- El personal debe hacer uso del tapabocas durante la preparación de las comidas **pero recuerde** que este debe usarse cubriendo la nariz y la boca.
- Los residuos que se vayan generando se deben depositar en la caneca correspondiente.

QUE HACER AL FINALIZAR LAS LABORES

Una vez finalizada las labores de preparación se debe aplicar lo siguiente:

1. Apagar los equipos
2. Cerrar las llaves del gas
3. Todo alimento sobrante debe quedar tapado y ubicado en la nevera correspondiente.
4. Recoger todo residuo de alimento que haya quedado en la superficie.
5. Retirar del área de producción o preparación la bolsa con los residuos generados durante el día hacia el lugar central de recolección.
6. Realizar las actividades de limpieza y desinfección.
7. Los recipientes tales como posetas, tazas plásticas, ollas, peroles, planchas, estufas, cuchillos y utensilios deben quedar lavados y desinfectados bien seco.



PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS



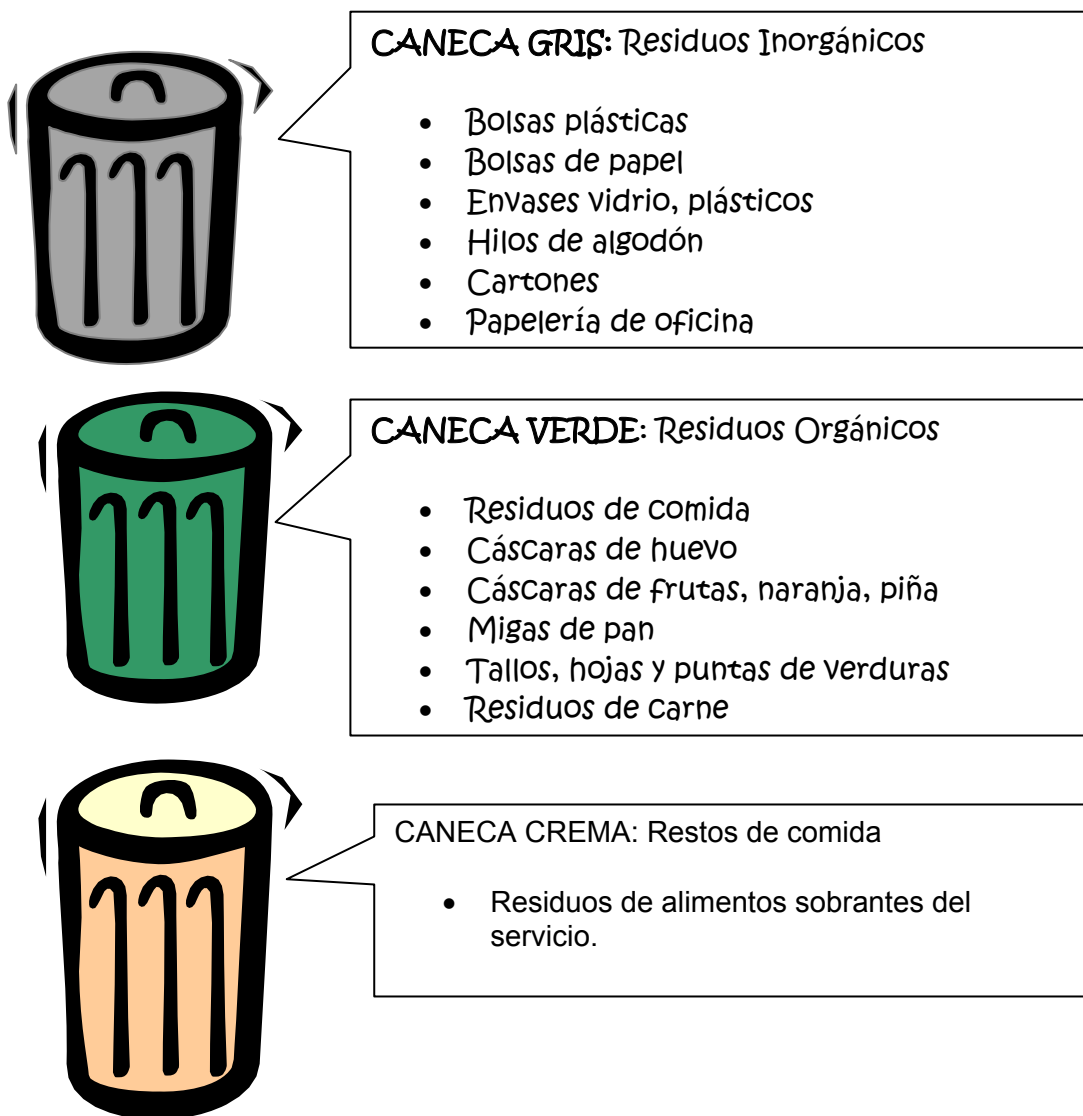
Todos los residuos que se generen durante la preparación de alimentos se deben:

1. identificar: conocer qué tipo de residuos es, esto indica que debemos saber cuáles son los residuos orgánicos (aquellos que se descomponen rápidamente tales como comida, cáscaras de verduras, hojas y tallos de verduras). Cuales son inorgánicos (no se descomponen rápidamente) tales como botellas plásticas, vidrios, papel, plásticos, empaques alimentos, vasos plásticos, etc.
2. clasificar. Una vez identificados los residuos estos se deben depositar en la caneca correspondiente para cada tipo de residuo, de tal manera que se tendrán dos recipientes (la capacidad depende de la cantidad de residuos generados en un día de trabajo normal) para esto se debe aplicar el siguiente procedimiento:

PROCEDIMIENTOS PARA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Para la disposición de los residuos sólidos se encuentran recipientes apropiados (canecas plásticas) con sus respectivas tapas identificadas por color de acuerdo al tipo de residuo generado.

Los residuos se manejan de acuerdo a si son industriales orgánicos o inorgánicos, las canecas se encuentran identificados de la siguiente manera:



Las canecas deben estar provistas de bolsa y tapa, una vez desocupadas se deben lavar.

CONTROL DE PLAGAS Y ROEDORES



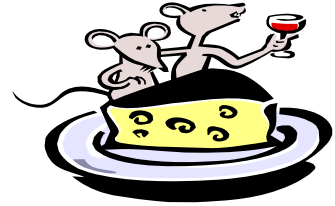
Las plagas si no se controlan pueden llevar a ser un vector o vehículo de transmisión de microorganismos causantes de ETAS (enfermedades transmitidas por alimentos).

Se debe tener a la mano el cronograma actualizado del control de fumigaciones y desratizaciones. Se debe dejar registro de las actividades realizadas el día de la fumigación o desratización.

Se debe estar alerta a cualquier señal de infestación de plagas tales como:
Roedores:

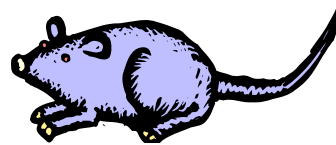
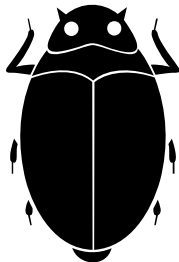
La presencia de roedores durante el día significa un alto grado de infestación. De la activa vida nocturna los roedores dejan huellas o señales denominadas señales de infestación, las cuales suelen ser de gran importancia práctica en los programas de control, utilidad que radica en:

- Excrementos
- Huellas
- Roedura
- Madrigueras

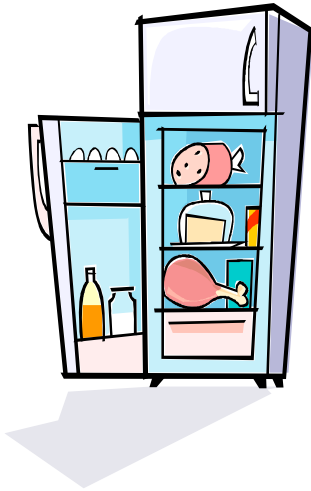


Cucarachas:

- Presencia de cutícula de muda
- Fragmentos de insectos
- Olor enmohecido característico
- Insectos en diferentes estadios
- Residuos de excrementos



ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS



La vida útil de los alimentos depende no solo del manejo higiénico que se le de durante el procesamiento sino también es muy importante darle un buen manejo durante el almacenamiento.

Una norma de obligatorio cumplimiento es la aplicación del sistema PEPS (primero que entra: primero que sale) con esto evitamos que se llegue a presentar pérdida de producto por fecha de vencimiento. Como cumplir con esto materia prima o insumos que vayan llegando se deben ubicar detrás o debajo del producto ya existente para que se de este sistema de rotación.

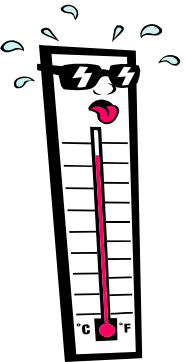
Se debe revisar y tener presente la fecha de vencimiento del producto.

Para esto se debe cumplir con las siguientes normas:

ALIMENTOS QUE REQUIEREN TEMPERATURA AMBIENTE:

Tales como pan, gaseosa, condimentos, licores, insumos de aseo.

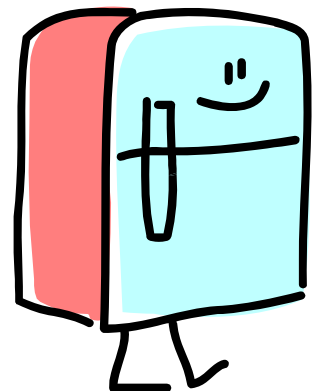
- Deben permanecer tapados o bien sellados
- Verificar la fecha de vencimiento
- Almacenar en un lugar independiente los insumos de aseo del resto de materias primas e incluso de los insumos tales como empaques o bolsas donde se guardara producto terminado.
- Una vez destapado las latas se deben guardar en la nevera.



ALIMENTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN:

Salchichas, jamón, salsas, verduras, pollo cocinado, queso, leche, frutas, champiñones, dulce y encurtidos.

- Deben permanecer tapados o bien sellados
- Verificar la fecha de vencimiento
- Almacenar en un lugar independiente los insumos de aseo del resto de materias.
- Ubicar los alimentos que ya han sido cocinados en la parte superior y aquellos que sean crudos en la parte baja del refrigerador.
- Las salsas una vez abiertas deben mantenerse en la nevera cerradas y los tarros donde se adiciona la salsa se deben cambiar todas las noches.



ALIMENTOS QUE REQUIEREN CONGELACIÓN:

Carne, pollo, pescados, papas rapipapa, tocineta, helado, maíz desgranado.



- Deben permanecer tapados o bien sellados
- Verificar la fecha de vencimiento
- Almacenar en un lugar independiente los insumos de aseo del resto de materias primas e incluso de los insumos tales como empaques o bolsas donde se guardara producto terminado.
- Los alimentos que requieran ser descongelados se deben dejar el día anterior en el refrigerador nunca dejarlos fuera a temperatura ambiente ni sumergirlos en agua

ANEXO J.

PROCEDIMIENTOS MANDATORIOS POR LA NORMA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión 01
		GQ-P-01
	GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María C. González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 19/03/2007	Fecha: 19/03/2007	Fecha: 19/03/2007

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-01
		Página 2 de 8

1. OBJETIVO

Definir controles para la creación, aprobación, implementación, identificación, manejo y archivo de los documentos y registros del S.G.C.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos del S.G.C. y externos que incidan en la calidad del servicio y que sean utilizados por los responsables de los procesos que hacen parte del Hotel San Juan Ltda.

3. DEFINICIONES

- **S.G.C.:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Copia Controlada:** Copia de un documento del Sistema de Gestión de la calidad interno o externo entregada a una persona específica, la cual debe ser reemplazada por una versión nueva cada vez que esta se genere. Se identifica porque tiene sello de "Copia Controlada".
- **Copia No Controlada:** Copia de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad entregada a una persona específica, sin compromiso de actualización a las nuevas versiones. Se identifica porque no tiene ningún tipo de sello.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento Interno:** Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que se generan en la empresa.
- **Documentos Externos:** Documentos requeridos y utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad que son generados por entidades diferentes a la organización.
- **Documento Obsoleto:** Documento que no tiene vigencia, o ha sido reemplazado por otro.
- **Listado Maestro:** Relación de documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad, donde se presenta la información de cada documento (código, nombre, versión, fecha actualización)
- **Manuales de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Instructivo:** Documento que describe la secuencia de pasos detallada a seguir para realizar una actividad o proceso.

4. RESPONSABLE

Coordinador de Calidad

COPIA CONTROLADA


	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-01
		Página 3 de 8

5. DESARROLLO


5.1 NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Encabezado

Los documentos internos del S.G.C. del Hotel San Juan (Manuales, Procedimientos, Planes de Calidad, Instructivos y Otros), tendrán el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en todas las hojas del documento. Para los documentos en los que sea posible aplicar un encabezado estándar se utilizará el encabezado de la siguiente forma:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión
	NOMBRE DEL PROCESO	Código
		Página # de #


Para la identificación de los formatos se utilizará el logo del Hotel San Juan, nombre del formato, la versión del formato, el código, lo anterior ajustado a las condiciones requeridas para el formato en relación al texto y forma. Para los formatos en los que sea posible aplicar un encabezado estándar se utilizará el encabezado de la siguiente forma:

	NOMBRE DEL FORMATO	Versión
	NOMBRE DEL PROCESO	Código

- **Logo:** Es la identificación gráfica de la empresa.
- **Nombre del Documento:** Descripción detallada del nombre del documento.
- **Código:** Hace referencia a la identificación del documento del S.G.C. La codificación está compuesta de tres letras y un número (XX-N-00). Las dos primeras letras corresponden al nombre del proceso, la siguiente al tipo de documento y los números corresponden al consecutivo.

XX: Proceso funcional		N: Tipo de documento	
Gestión de Calidad	GQ	Manuales	M
Gestión Gerencial	GG	Procedimientos	P
Gestión Comercial	GC	Instructivo	I
Alojamiento	AL	Planes de Calidad	C
Gestión de Mantenimiento	GM	Formato / Registro	F
Gestión Contable y Financiera	GF	Otros Documentos	O
Servicios Complementarios	SC		
Gestión de Compras	GS		

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-01
		Página 4 de 8

- **00:** Consecutivo, de carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01 por proceso.
Ejemplo: GG-P-01. Procedimiento de Gestión Gerencial No. 1.
- **Versión:** Identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión sale aprobada como uno (01). Si tiene modificaciones sigue con el consecutivo respectivo.
- **Página:** Número de páginas del documento y cantidad total de páginas del mismo.

Cuerpo del Documento

Para realizar el cuerpo de los documentos se tendrá en cuenta la siguiente información, utilizando la siguiente nomenclatura:

✓: Aplica.

X: No Aplica.

+/-: En algunos Casos.

	Manuales	Procedimientos	Plan de Calidad	Formatos	Instructivos	Otros
Encabezado	✓	✓	✓	+/-	✓	✓
Tabla de contenido	+/-	+/-	X	X	+/-	X
Objetivo	✓	✓	✓	X	✓	+/-
Alcance	+/-	✓	✓	X	✓	X
Definiciones	+/-	✓	+/-	X	✓	+/-
Responsable	+/-	✓	✓	X	✓	X
Condiciones Específicas	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
Desarrollo	+/-	✓	✓	✓	✓	+/-
Documentos de referencia	+/-	✓	X	X	✓	+/-
Historial	+/-	✓	+/-	X	✓	X
Anexos	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
Pie Página	✓	✓	✓	X	✓	+/-

- **Objetivo:** Define sin ambigüedad el tema y el propósito del procedimiento. Sirve también para completar la información al título.
- **Alcance:** Su propósito es establecer los límites de aplicabilidad de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Definiciones:** Contiene la lista de términos técnicos con sus definiciones y la equivalencia de palabras y abreviaturas que se emplean en el procedimiento y se consideran convenientes incluir para una mejor interpretación del mismo.
- **Responsable:** Indica el cargo de la persona o las personas de la empresa responsables de la aplicación del procedimiento.
- **Condiciones Específicas:** Hace referencia a las aclaraciones que sean necesarias como efectuar políticas, recomendaciones, instrucciones, aplicación de uso (cuando se usa, como se usa).

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-01
		Página 5 de 8

- **Desarrollo:** Se realiza una descripción detallada en párrafo, de las actividades a realizar, indicando el responsable de la misma. De considerarse necesario, contendrá flujogramas o diagramas aclaratorios.
- **Documentos de Referencia:** Recopilación de formatos, procedimientos, instructivos y otros, nombrados en el desarrollo del documento.
- **Historial:** Incluye las tres últimas versiones del documento en la siguiente tabla:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA

- **Anexos:** Información requerida para un mejor desarrollo y aplicación del documento.

Pie de Página

El pie de página, contendrá la siguiente información y se ubicará en la primera hoja del documento.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha :	Fecha:	Fecha:

- **Elaborado Por:** Nombre y cargo de la persona que elaboró el documento y fecha de elaboración.
- **Revisado por:** Nombre y cargo de la persona que revisa el documento antes de su aprobación y fecha de revisión.
- **Aprobado Por:** Nombre y cargo de la persona que aprueba el documento y fecha de aprobación.

5.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

5.2.1 Identificación de Necesidad de Crear o Modificar Documentos

El responsable de cada proceso y/o Coordinador de Calidad identifica la necesidad de crear o modificar un documento, teniendo en cuenta la importancia de este como documento de apoyo a los procesos del S.G.C. La solicitud de crear o modificar un documento se realiza mediante el formato “**Solicitud de Creación o Modificación de Documentos (GQ-F-01)**”, el cual es diligenciado y entregado al Coordinador de Calidad.

5.2.2 Elaboración o Modificación del Documento

El Coordinador de Calidad elabora o modifica el documento solicitado, teniendo en cuenta la solicitud escrita en el formato “**Solicitud de Creación o Modificación de Documentos (GQ-F-01)**”, y las condiciones descritas en el numeral 5.1 Normalización, de este documento. Se le asigna un código en caso de ser considerado un nuevo documento o se modifica la versión del documento existente.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-01
		Página 6 de 8

5.2.3 Aprobación de los Documentos

Todos los documentos elaborados para el Sistema de Gestión de Calidad, cuando sea necesario serán revisados previamente por el responsable de cada proceso para verificar que estén adecuados y serán aprobados por el Gerente Administrativo para su aplicación.

5.2.4 Difusión o Distribución

El Coordinador de Calidad, realiza entrega del documento creado o modificado en medio físico al personal requerido, oficializando esta actividad con la firma de recibido en el formato “**Distribución de Documentos internos (GQ-F-02)**”, recoge las copias obsoletas, identificándolas con una marca (X) en lapicero por el lado de la hoja utilizada, estas copias son utilizadas como papel para reciclaje y en caso de contener información confidencial de la empresa se destruyen.

Todos los documentos controlados en el S.G.C. se identifican con la palabra **COPIA CONTROLADA** en la parte inferior de todas las páginas del documento; en caso de no observarse esta identificación se hace referencia a que es un documento **NO CONTROLADO** por el Coordinador de Calidad.

Para la distribución de los documentos externos que afecten la calidad del servicio se aplica la misma metodología que para los documentos internos.

5.2.5 Control de Documentos

El Coordinador de calidad, relaciona los documentos internos (Manuales, Procedimientos, Planes de Calidad, Instructivos y Otros) del S.G.C., en el “**Listado Maestro de Documentos Internos (GQ-F-03)**”, así se tendrá actualizado y disponible un índice de referencia de los documentos para los miembros de la organización y las fechas de actualización serán la forma de verificar su control.

Todos los documentos del S.G.C. que estén en poder de las personas que figuran en la respectiva lista de distribución, deben tener en la parte inferior de la hoja la palabra **COPIA CONTROLADA**, para mantener el control únicamente sobre estos documentos.

Se garantiza que los documentos se conservan legibles, si se encontrase un documento en mal estado se reemplaza con otro ejemplar de la misma versión y contenido.

5.2.6 Control de Documentos Externos

Los documentos externos que sean necesarios para el desarrollo de los procesos del S.G.C del Hotel, se controla su distribución mediante el “**Listado Maestro de Documentos Externos (GQ-F-04)**”.

5.2.7 Revisión de los Documentos

Los Responsables de cada proceso, revisarán los documentos que apliquen al S.G.C., con el objetivo de evaluar posibles cambios de acuerdo a las necesidades existentes. Una segunda revisión se hará en las auditorías internas de calidad programadas por el Coordinador de Calidad, o en aquellas realizadas por entes externos.

5.3 CONTROL DE REGISTROS

El Hotel San Juan garantizará la legibilidad de los registros aplicando las siguientes condiciones:

- Serán con letra legible.
- Llenar todos los espacios y si no aplica escribir “No Aplica” ó “N/A” cuando sea posible.
- Evitar tachones y enmendaduras.
- Firmar con nombres de quien diligencia cuando aplique.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-01
		Página 7 de 8

- Nombres del cargo cuando aplique.
- Hacerlo en consecutivo cuando aplique.
- Archivarlo correctamente en sitio y carpeta correspondiente. Los registros podrán organizarse como se considere más conveniente por el responsable de la información, pudiendo ser por orden numérico, cronológico (fecha de generación del registro), por área o por proceso.
- Diligenciar las observaciones cuando sea necesario.

La identificación de los registros se realizará por medio de los códigos descritos en el numeral **5.1 Normalización de Documentos** y/o nombres del documento.

El Control de los Registros se llevará por medio del formato “**Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)**”.

IDENTIFICACIÓN						ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN					T A A	DISPOSICIÓN FINAL
PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSION	FECHA APROBA CION	RESPONSABLE DE ARCHIVAR	MEDIO	RECUPE RACION	UBICA CION	LOCALI ZACION	ACC ESO		

- **Proceso:** Describe el proceso al cual pertenece el registro.
- **Código:** Código correspondiente al registro.
- **Nombre:** Describe el nombre del registro.
- **Versión:** Identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el registro. La primera versión sale aprobada como uno (01). Si tiene modificaciones sigue con el consecutivo respectivo.
- **Fecha de Aprobación:** Identifica la fecha de aprobación de la creación o modificación del registro por el responsable de la aprobación del documento.
- **Responsable de Archivar:** Persona encargada del archivo del registro.
- **Medio:** Si el registro está en medio magnético o físico.
- **Recuperación:** Forma en que se organizan los registros en el archivo. Ejemplo: Por fecha, por número de habitación, orden alfabético, secuencias de proceso, etc.
- **Ubicación:** Ubicación del registro mientras se encuentra en archivo activo, es decir, nombre de la carpeta, folder o ruta del archivo en el computador, donde se almacenan los registros del S.G.C.
- **Localización:** Lugar donde están ubicadas las carpetas, folders o computadores.
- **Acceso:** Es el nivel de clasificación de las personas que tienen acceso a dichos registros, puede ser:
Confidencial: Solo área responsable y ésta autoriza consulta a otras áreas.
Restringido: Consulta áreas involucradas.
General: Sin limitaciones.
- **TAA (Tiempo en Archivo Activo):** Tiempo que durará el registro en el archivo activo.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-01
		Página 8 de 8

- **Disposición Final:** Forma en que se disponen los registros una vez haya terminado el tiempo en el archivo activo, puede ser: reciclaje o destruye.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

6.1 FORMATOS

- Solicitud de Modificación o Creación de Documentos (GQ-F-01).
- Distribución de Documentos Internos (GQ-F-02).
- Listado Maestro de Documentos Internos (GQ-F-03).
- Listado Maestro de Documentos Externos (GQ-F-04).
- Listado Maestro de Registros (GQ-F-05).

7. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión Inicial	19/03/2007


COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Versión 01
		GQ-P-02
	GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 4

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María C. González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Comité de Calidad	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 06/06/2007	Fecha: 08/06/2007	Fecha: 13/06/2007

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-02
		Página 2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, responsables y parámetros de control necesarios para asegurar la identificación y prevención del uso no intencionado del servicio No conforme con los requisitos establecidos en el Hotel San Juan Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de calidad que evidencien la existencia de No conformidades en la prestación del servicio de alojamiento en el Hotel San Juan Ltda.

3. DEFINICIONES

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Corrección:** Acción tomada sobre un servicio no conforme para eliminar una No Conformidad detectada.

4. RESPONSABLES

Los responsables de las diferentes áreas, así como cualquier persona de la organización identifican el servicio no conforme.

Le compete al Responsable del Área registrar el servicio no conforme, determinar la acción para dar solución a la no conformidad, así como verificar que la acción implementada sea eficaz.

5. DESARROLLO

5.1 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME


Un servicio No Conforme puede detectarse en las siguientes situaciones:

1. El servicio no cumple con los requisitos del cliente y/o de calidad.

Los responsables de las diferentes áreas, así como cualquier persona de la organización identifican el Servicio No Conforme. Dentro de los posibles Servicios No Conformes que pueden presentarse se consideran:

- Asignar una habitación sencilla cuando se solicitó una suite o una cabaña de 2 cuartos.
- Asignar diferentes tipos de cama a los solicitados, camas semidobles o sencillas cuando se solicitó una cama doble.
- Asignar un número de habitación diferente cuando se dio un número de habitación con anterioridad.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-02
		Página 3 de 4

- Ofrecer servicio de transporte y no dar el servicio.
- Servir un alimento o bebida diferente al solicitado.
- No dar un PLAN con determinadas características y servicios específicos a los ofrecidos.
- No tener la habitación con los servicios complementarios ofrecidos en un plan determinado como el PLAN ORQUIDEA.
- En servicio de Lavandería un servicio especial, darlo como un servicio ordinario.
- Manchar o dañar una prenda en el servicio de Lavandería.

2. Durante la planeación y prestación del servicio, en caso que el Gerente Administrativo y/o Asistente Administrativo detecten un servicio no conforme.

NOTA: Se considera servicio no conforme cuando éste es detectado antes de entregársele al cliente, una vez el cliente detecte la no conformidad en el servicio, se considera como una queja y/o reclamo.

5.2 COMUNICAR AL RESPONSABLE DEL AREA

La No Conformidad detectada debe ser notificada al responsable del área, con el fin de que él mismo determine con las personas involucradas el análisis y solución del caso.

5.3 REGISTRAR LA NO CONFORMIDAD

El responsable del área realiza el registro de la No Conformidad en el formato “**Control de Servicio No Conforme (GQ-F-06)**”, asegurando una identificación y descripción clara y concisa de la situación.

5.4 ESTABLECER ACCIONES Y RESPONSABLES

El Responsable del área determina la alternativa de corrección adecuada e identifica el responsable de implementar la acción para dar solución a la No Conformidad, dejando registro de ello en el formato “**Control de Servicio No Conforme (GQ-F-06)**”.

5.5 DESARROLLAR ACTIVIDADES

El responsable de implementar la acción desarrolla la (s) actividad (es) determinadas para eliminar la causa de la No conformidad.

5.6 REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

El responsable del área se asegura que la implementación de las acciones determinadas para eliminar la No conformidad sean eficaces, quedando registro de ello en el formato “**Control de Servicio No Conforme (GQ-F-06)**”. En caso que el resultado de la verificación sea no conforme se redefine la corrección a aplicar.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-02
		Página 4 de 4

5.7 CONTROLAR LAS NO CONFORMIDADES

En reunión del Comité de Calidad se estudia el servicio no conforme, en caso de presentarse un servicio no conforme con frecuencia o de alto impacto para el Sistema de Gestión de la Calidad, se debe identificar la causa raíz y generar las acciones correctivas y/o preventivas para evitar que se vuelva a presentar la no conformidad como se establece en el “**Procedimiento de Acciones Correctiva, Preventivas y de Mejora (GQ-P-03)**”.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

6.1 REGISTROS

- Control de Servicio No Conforme (GQ-F-06)


6.2 PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (GQ-P-03).

7. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión Inicial	13/06/2007


COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Versión 01
		GQ-P-03
	GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: María C. González Gualdrón	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Asistente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 06/06/2007	Fecha: 08/06/2007	Fecha: 13/06/2007

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-03
		Página 2 de 6

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos para la identificación, implementación y seguimiento de acciones de mejora que pueden ser: acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, con el fin de:

- Detectar las causas de no conformidades y problemas que afectan el Sistema de Gestión de Calidad.
- Ejecutar las acciones para evitar la repetición de no conformidades, fallas o errores.
- Prever la ocurrencia de no conformidades.
- Proveer herramientas para el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos, los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad como medio de solución a las No Conformidades y/o situaciones a mejorar detecten.

3. DEFINICIONES

- **Corrección:** Acción emprendida para solucionar una no conformidad actuando sobre su efecto.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia de los procesos, que no es generada a través de no conformidades
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.


4. RESPONSABLES

Este procedimiento es responsabilidad del líder de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad.

5. DESARROLLO

Existe diferencia entre tomar una corrección, implementar una acción correctiva/preventiva y emprender una acción de mejora.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-03
		Página 3 de 6

La corrección de una no conformidad se refiere a las acciones encaminadas a eliminar la no conformidad. La acción correctiva se orienta hacia la investigación de las causas que originan una no conformidad con el fin de corregirla y evitar que el problema se vuelva a presentar.

En cuanto a la acción preventiva su objetivo es eliminar la causa de una no conformidad potencial, es decir, la acción preventiva actúa sobre las causas de no conformidades que no han ocurrido.

Las acciones de mejora no parten de la ocurrencia real o potencial de una no conformidad, son estrategias para mejorar el desempeño de los procesos, la competencia del personal, la infraestructura, el ambiente de trabajo, etc.

5.1 CORRECCION, ACCION CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA

Fuentes

Algunas de las fuentes y causas de detección de no conformidades reales / potenciales que motivan la implementación de una acción correctiva (C)/ preventiva (P) son:


TIPO DE ACCION	ALGUNAS FUENTES:
C / P	Resultados de las encuestas realizadas a los clientes en la prestación del servicio
C	Quejas, reclamos y sugerencias del cliente interno y externo
C	Los informes de auditoria interna
C	Las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Gerencia
C	Resultados de auditorias externas
C	Resultados de indicadores de gestión de los procesos
P	Tendencia de la medición de los indicadores de gestión
P	Análisis del mercado/entorno, evaluaciones o estadísticas del sector

Acciones a tomar

Todos los empleados de la empresa pueden identificar no conformidades, pero el registro de la información en el formato “Registro de Mejoramiento Continuo (GQ-F-07)” lo realiza el Responsable de cada proceso.

El análisis de causas es liderado por el Responsable de cada proceso y para esta actividad puede realizar reuniones con las personas implicadas según se requiera para cada caso en particular. Para la identificación de causas se deberá utilizar herramientas tales como la lluvia de ideas, la metodología de los cinco porqués u otra que aplique en el momento, así mismo, en todos los casos

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-03
		Página 4 de 6

se debe identificar la causa raíz de la no conformidad. El resultado del análisis de causas se registra en el formato “**Registro de Mejoramiento Continuo (GQ-F-07)**”.

Listado de posibles causas:

- Falta de especificación
- Problema en los documentos aplicados
- Falta de revisión
- Falta de implementación
- Falta de autoridad y autonomía del personal.
- Falta de recursos
- Falta de competencia del personal

Del análisis de causas se determina el plan de acción, algunas de las acciones a tomar pueden incluir los siguientes aspectos:

- Brindar entrenamiento efectivo.
- Incrementar la competencia de los funcionarios.
- Incrementar el nivel de compromiso de los funcionarios de la empresa.
- Modificación de la estructura organizacional.
- Adquisición de equipos, programas y herramientas.
- Revisar, incorporar o modificar documentos y metodología.
- Tomar acciones disciplinarias.
- Incrementar las auditorías internas de calidad.

El plan de acción establece las actividades a realizar, su fecha de implementación y el responsable de las mismas; el registro del plan de acción se realiza en la “**Registro de Mejoramiento Continuo (GQ-F-07)**”. En todos los casos se debe asegurar la coherencia entre el plan de acción y las causas identificadas en el problema. El responsable de cada proceso debe asegurar que se tomen las acciones necesarias para las no conformidades sin demora injustificada.

Es responsabilidad del Representante de la Dirección o Coordinador de Calidad verificar que las acciones a implementar sean coherentes o adecuadas a los efectos o causas de las no conformidades reales o potenciales.


Seguimiento y eficacia

El Coordinador de calidad es responsable de verificar la eficacia y realizar el seguimiento de la implementación de las mismas, este incluye:

- Verificar el cumplimiento de las acciones planeadas.
- Comunicar a los funcionarios involucrados los resultados de la implementación de las acciones.
- Evaluación de la eficacia de las acciones implementadas.
- Registro del avance de la implementación de las acciones

El grado de eficacia se determina evaluando los siguientes aspectos:

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-03
		Página 5 de 6

- Eliminación de las causas de la no conformidad real según corresponda.
- Disminución de aparición de problemas y/o no conformidades.

Es responsabilidad de quien realiza el seguimiento registrar los resultados en el formato “**Registro de Mejoramiento Continuo (GQ-F-07)**”; cuando la acción se considera eficaz, se debe identificar como “acción cerrada”.

Acciones de mejora

Las acciones de mejora se registran utilizando la misma metodología establecida para las acciones correctivas y preventivas en el formato “**Registro de Mejoramiento Continuo (GQ-F-07)**”, sin embargo, no requieren análisis de causas porque no provienen de una no conformidad real ó potencial.

Revisión del Sistema de Calidad

Las acciones correctivas y preventivas forman parte de la información requerida por la Gerencia para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad. El Coordinador de Calidad presenta en el informe para esta revisión un consolidado por proceso de las acciones correctivas y preventivas tomadas, así como las fuentes por las cuales se han generado y el estado de las mismas (abiertas ó cerradas).

El coordinador de calidad controla por medio del formato “**Estado de las acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora (GQ-F-08)**”, las acciones tomadas en cada proceso, las fechas de su seguimiento y el estado de las mismas.


5.2 EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente se realiza de dos maneras:

- En la primera, el cliente encuentra el formato “**Encuesta y Evaluación del Servicio**” en la habitación y lo diligencia para entregarlo en la Recepción.
- En la segunda, generalmente cuando el cliente finaliza su estadía en el Hotel, éste se acerca a Recepción para realizar el check-out y la Recepcionista le entrega el formato “**Encuesta y Evaluación del Servicio**” para su diligenciamiento.

La medición de estas encuestas se realizará trimestralmente y es responsabilidad del Coordinador de Calidad recolectar y tabular la información. En el Comité de Calidad se analizan sus resultados y se toman las acciones correctivas ó preventivas que sean necesarias.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Versión 01
		GQ-P-03
	GESTION DE CALIDAD	Página 6 de 6

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

6.1. REGISTROS

- Registro de Mejoramiento Continuo (GQ-F-07)
- Estado de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (GQ-F-08)
- Encuesta y Evaluación del Servicio

7. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión Inicial	13/06/2007

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Versión 01
		GQ-P-05
	GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

Elaborado Por: Herver Salas Bonilla	Revisado Por: Augusto García Rodríguez	Aprobado por: Augusto García Rodríguez
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Gerente Administrativo	Cargo: Gerente Administrativo
Fecha : 22/06/2007	Fecha: 25/06/2007	Fecha: 25/06/2007

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-05
		Página 2 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para planear, programar y ejecutar las Auditorias Internas de Calidad que permitan verificar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, su mantenimiento y su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

- **Auditoria de Calidad:** proceso sistemático, independiente y documentado para determinar si las actividades de calidad cumplen las disposiciones establecidas, si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar objetivos.
- **Equipo Auditor:** uno o más auditores internos que llevan a cabo una auditoria.
- **Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la acusa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Evidencia de la auditoria:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y verificable para los criterios de auditoria.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad mayor:** total ausencia de un elemento de control necesario para cumplir la norma, inadecuación de los procedimientos respecto a la norma.
- **No conformidad menor:** se cumplen pero detectan fallos o vacios que no afectan a la calidad del servicio.
- **Observación:** declaración hecha durante una auditoria de calidad que sugiere la realización de una actividad con el fin de mejorar disposiciones preestablecidas y/o requisitos especificados de un proceso o un servicio.
- **Programa de auditoria:** conjunto de una o más auditorias planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

4. RESPONSABLES

- **Gerente Administrativo:** responsable de revisar y aprobar la programación de Auditorias, designar los recursos necesarios para la realización de auditorias y revisar los resultados de las mismas.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-05
		Página 3 de 6

- **Coordinador de Calidad:** responsable de elaborar los programas de auditorias, así como aquellas que se proyectan fuera de los programas y realizar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas resultadas en las auditorias.
- **Audidores Internos:** responsable de ejecutar los programas de auditorias, preparar los documentos de trabajo para el desarrollo de las auditorias, recolectar las evidencias, elaborar los informes de las auditorias y cerrar oficialmente la auditoria.

5. CONDICIONES ESPECÍFICAS

Las Auditorias Internas de Calidad deben ser programadas cada 6 meses y sus resultados deben ser revisados en la reunión por la dirección.

Con base en la información disponible de la documentación que se encuentra revisada, aprobada, difundida y distribuida, se debe establecer:

El objetivo de la Auditoria de Calidad, el alcance de la Auditoría, Área, documentos (secciones del manual de calidad, procedimientos, instructivos, etc.) y los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 contra los cuales se debe realizar la Auditoria.

La selección de los auditores y realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorias. Los auditores internos no deben auditar su propio trabajo.

El auditor interno debe tener el siguiente perfil:

- Ser bachiller.
- Haber realizado el curso de Auditor Interno.
- Habilidad para la formulación de preguntas y realización de entrevistas, ético, buen comunicador (oral y escrito), paciente, tolerante y perceptivo.
- Haber recibido inducción por parte de la empresa en temas relativos a la norma ISO 9001:2000.
- Mínimo 6 meses de labores en la empresa o de haber laborado en otra en proceso de Certificación.

6. DESARROLLO

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Programar las auditorias internas para el desarrollo de éstas.	Coordinador de Calidad	Programa de Auditoria (GQ-F-12)

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-05
		Página 4 de 6


N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
2	Elaborar el plan de auditoria, dentro del cual se debe definir: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditores ▪ Identificar los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad a ser auditados. ▪ Identificar los procesos a auditar. ▪ Norma a auditar. ▪ Número consecutivo de la auditoria a realizar. 	Auditor interno	Plan de auditoria (GQ-F-13)
3	Definir quienes serán los auditores internos	Coordinador de Calidad y Representante de la Dirección	N/A
4	Llevar a cabo una revisión de la documentación reunida y preparar la lista de verificaciones para la realización de auditorias.	Auditores internos	Lista de verificación (GQ-F-14)
5	EJECUCIÓN. Realizar la reunión de apertura y dejar registro de ello en el Acta de Reunión, a dicha reunión deben asistir los líderes de los procesos, de acuerdo con lo indicado en el Plan de auditoria; ésta reunión tiene como propósito: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exponer el alcance, criterios y los objetivos de la auditoria. ▪ Informar sobre los métodos que van a ser utilizados en la realización de la auditoria. ▪ Confirmar las fechas y horas de la realización de la auditoria. ▪ Aclarar dudas e inquietudes. ▪ Acordar la hora, fecha y lugar para la reunión de cierre. 	Auditores internos y auditados	Acta de Reunión (GG-F-07) Plan de auditoria (GQ-F-15)
6	Desarrollar la auditoria, para esto se aplican técnicas de indagación con el fin de obtener evidencia objetiva mediante: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista al personal del área que tenga responsabilidad sobre las actividades y procesos auditados. 	Auditores internos	Lista de Verificación y Anotaciones (GQ-F-16)

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-05
		Página 5 de 6

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultar la documentación y registros del Sistema de Gestión de la Calidad. ▪ Visita a los sitios de trabajo para observar la forma como se realizan las actividades y los procesos. ▪ El Auditor va registrando las anotaciones en la Lista de Verificación y Anotaciones. 		
7	<p>REUNIÓN DE CIERRE. La reunión de cierre se realiza después de haber terminado la auditoria, a ella deben asistir los líderes de los procesos. El registro de la reunión de cierre se realiza en el Acta de Reunión.</p> <p>Durante la reunión de cierre, se presenta los hallazgos de la auditoria (No Conformidad Mayor, No Conformidad Menor u Observación) y las fortalezas y oportunidades de mejora de los procesos a los responsables de cada uno de ellos.</p> <p>Los hallazgos de la auditoria quedan registrados en el Reporte de Hallazgos.</p>	Auditores internos	Acta de Reunión (GG-F-07) Reporte de Hallazgos (GQ-F-15)
8	<p>INFORME DE AUDITORIA. El Auditor tiene cinco (5) días hábiles para entregar formalmente el respectivo "Informe de auditoria", con el ánimo de generar un <i>Plan de Acción</i> para solucionar las No Conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	Auditores internos	Informe de auditoria (GQ-F-16)
9	<p>SEGUIMIENTO. Una vez que los responsables de los procesos auditados hayan implementado las acciones correctivas, el Coordinador de Calidad hace el seguimiento dentro de los plazos acordados. Se considera la auditoria como finalizada cuando todas las no conformidades han sido corregidas.</p>	Coordinador de Calidad	N/A

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-P-05
		Página 6 de 6

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

REGISTROS

- Programa de auditoria (GQ-F-12)
- Plan de auditoria (GQ-F-13)
- Lista de verificación y anotaciones (GQ-F-14)
- Reporte de hallazgos (GQ-F-15)
- Informe de auditoria (GQ-F-16)


8. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión Inicial	25/06/2007

COPIA CONTROLADA


ANEXO K.

PLAN DE AUDITORÍA

 Hotel San Juan de Girón <small>BUCARAMANGA</small>		PLAN DE AUDITORIA						Versión 01			
		GESTION DE CALIDAD						GQ-F-13			
Auditoria N° 1	Fecha inicio: DD_02 MM_10 AA_2007		PROCESOS								
	Fecha terminación: DD_03 MM_10 AA_2007		DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	
OBJETIVO: Evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad planificado e implementado en la empresa.		ALCANCE: Aplica para todos los procesos estipulados dentro del Sistema de Gestion de la Calidad.		2	2	3	3	2	3	3	2
NORMA A AUDITAR: ISO 9001:2000		HORA	HORA	HORA	HORA	HORA	HORA	HORA	HORA	HORA	HORA
Auditor Líder	Wilber Bello Pinto		GESTION GERENCIAL	ALQUILAMIENTO	GESTION DE COMPRAS	GESTION CONTABLE Y FINANCIERA	GESTION DE MANTENIMIENTO	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	GESTION COMERCIAL	GESTION DE CALIDAD	
4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD										
4.1	Requisitos Generales		X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2	Requisitos de la Documentacion										X
4.2.1	Generalidades										X
4.2.2	Manual de Calidad										X
4.2.3	Control de Documentos		X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2.4	Control de Registros		X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION										
5.1	Compromiso de la Direccion		X								
5.2	Enfoque al Cliente		X								
5.3	Politica de Calidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4	Planificacion		X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4.1	Objetivos de Calidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4.2	Planificacion del sistema de Gestion de Calidad		X								
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicacion		X								
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad		X								
5.5.2	Representante de la Direccion		X								
5.5.3	Comunicacion Interna		X								
5.6	Revision por la Direccion		X								
5.6.1	Generalidades		X								
5.6.2	Informacion para la Revision		X								
5.6.3	Resultados de la Revision		X								
6	GESTION DE LOS RECURSOS										
6.1	Provision de Recursos		X								
6.2	Recursos Humanos		X								
6.2.1	Generalidades		X								
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formacion		X								
6.3	Infraestructura		X								
6.4	Ambiente de Trabajo		X								
7	REALIZACION DEL PRODUCTO										
7.1	Planificacion de la Realizacion del Producto			X							
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente			X				X	X		
7.2.1	Determinacion de los Requisitos Relacionados con el Producto			X							
7.2.2	Revision de los Requisitos Relacionados con el Producto			X							
7.2.3	Comunicacion con el Cliente			X			X	X	X		
7.4	Compras				X						
7.4.1	Proceso de Compras				X						
7.4.2	Informacion de las Compras				X						
7.4.3	Verificacion de los Productos Comprados				X						
7.5	Produccion y Prestacion de Servicio			X			X				
7.5.1	Control de Produccion y de la Prestacion de Servicio			X			X				
7.5.2	Validacion de los procesos de la produccion y de la prestacion del servicio			X			X				
7.5.3	Identificacion Y trazabilidad			X			X				
7.5.4	Propiedad del Cliente			X							
7.5.5	Preservacion del Producto			X							
8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA										
8.1	Generalidades										X
8.2	Seguimiento y Medicion		X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.1	Satisfaccion del Cliente										X
8.2.2	Auditoria Interna										X
8.2.3	Seguimiento y Medicion de Procesos										X
8.2.4	Seguimiento y Medicion del Producto						X	X			
8.3	Control de Producto No Conforme			X			X	X			
8.4	Analisis de Datos										X
8.5	Mejora		X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1	Mejora Continua		X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Accion Correctiva		X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Accion Preventiva		X	X	X	X	X	X	X	X	X


NOTA: El numeral 7.3 "Diseño y desarrollo" y 7.6 "Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición" son exclusiones de nuestro S.G.C. por lo cual no aparecen en el Plan de Auditoria.

ANEXO L. INFORME DE AUDITORÍA


	INFORME DE AUDITORIA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-F-16

FECHA AUDITORIA INTERNA: 2 y 3 de octubre de 2007
ALCANCE: Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad definidos por la empresa bajo el alcance de <i>prestación de servicios de Alojamiento</i> .
CRITERIOS DE AUDITORIA: Manual de Calidad, informe de Revisión por la Dirección, Procedimientos obligatorios exigidos por la NTC-ISO 9001:2000 y demás documentos creados por la empresa.

PROCESO	FECHA	LUGAR
Gestión Gerencial	02/10/2007	Hotel San Juan Ltda.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
Augusto García Rodríguez	Gerente Administrativo	Wilber Bello Pinto
REQUISITO	NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	
5.6.2.g	Se evidencian registros de recomendaciones para la mejora por parte de los empleados, en capacitaciones del 10 y 11 de septiembre, pero no se contempla como elemento de entrada en el informe de revisión por la dirección las recomendaciones para la mejora.	
8.2.3	No se evidencia el resultado del indicador del proceso, respecto a la <i>Eficacia de los indicadores del SGC</i> para el mes de septiembre.	
4.2.4	En el formato de <i>Inducción del personal (GG-F-08)</i> de la Ayudante de Cocina Lucila Cabarique Gómez (31/Jul/07), el cuadro correspondiente a la inducción general dictado por el Gerente Administrativo, se encuentra sin diligenciar.	
6.2.2.e	En la hoja de vida del Jefe de Contabilidad – Auditora (Mery Blanco), no se encuentra evidencia de los soportes de educación.	
ANALISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena actitud del responsable para responder la auditoría. ▪ El compromiso mostrado por la alta dirección en la implementación del sistema de gestión de la calidad. ▪ Se tienen buenos controles para sensibilizar al personal nuevo sobre el SGC de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El archivo de los contratos se encuentra desordenado, lo que dificulta la búsqueda de documentos. ▪ Falta de formulación de indicadores que midan realmente la gestión del proceso. 	

	INFORME DE AUDITORIA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-F-16


PROCESO	FECHA	LUGAR
Gestión de Calidad	02/10/2007	Hotel San Juan Ltda.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
Herver Salas Bonilla	Coordinador de Calidad	Wilber Bello Pinto
REQUISITO	NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	
8.2.3	No se evidencia el resultado del indicador del proceso del mes de septiembre, respecto al <i>Índice de satisfacción del cliente</i> .	
4.2.4	En el <i>Formato Distribución de Documentos Internos (GQ-F-02)</i> , no se encuentra el registro de distribución de los manuales de funciones de cada cargo.	
4.2.3	No se tiene controlado como documento externo el <i>Formato de Reporte de Facturación de Aerorepublica</i> .	
OBSERVACIONES		
4.2.4	El <i>Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)</i> no se ha diligenciado completamente, existen algunos espacios como por ej: cuentas crédito corporativo vigente, listado de productos de plaza, sin definir el almacenamiento y recuperación y la disposición final.	
8.5.3	Solo se han generado dos acciones preventivas durante toda implementación del sistema de gestión de la calidad. Ej: las relacionadas con el proceso de Gestión Gerencial. Esta debe ser una acción conjunta de todos los procesos de la empresa para demostrar la mejora continua.	
ANALISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena actitud del responsable para responder la auditoría. ▪ Se cuenta con 4 auditores internos formados para tal fin, los cuales participaron en esta auditoría como observadores. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de promoción en la generación de acciones preventivas en la mayoría de los procesos excepto el de Gestión Gerencial.
PROCESO	FECHA	LUGAR
Alojamiento	02/10/2007	Hotel San Juan Ltda.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
Silvia Juliana Fernández	Recepcionista	Wilber Bello Pinto
REQUISITO	NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	
4.2.4	En la <i>Tarjeta de Reservas (AL-F-04)</i> se encuentran espacios sin diligenciar, ej: el número de la tarjeta que proporciona el sistema, y la firma de la persona que toma la reserva.	

	INFORME DE AUDITORIA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-F-16

4.2.4	No se garantiza realmente la protección y legibilidad del <i>Cuaderno de Novedades</i> , este se encuentra en mal estado y se diligencia con lapicero de tintas diferentes, hay lecturas que no se entienden.	
ANALISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena actitud del responsable para responder la auditoría. ▪ El diseño del <i>Procedimiento para Reservas de Habitaciones (AL-P-01)</i>, es agradable y más explícito leer un documento con fotos reales de las actividades. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de sensibilización del responsable con los indicadores de su proceso.
PROCESO	FECHA	LUGAR
Gestión de Mantenimiento	02/10/2007	Hotel San Juan Ltda.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
Rita Delia Ríos Carlos Jaimes	Jefe de Camarería y Lavandería Jefe de Mantenimiento	Wilber Bello Pinto
REQUISITO	NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	
5.3.d	El Jefe de Mantenimiento desconoce la política de calidad de la empresa.	
OBSERVACIONES		
N/A	Aclarar en el <i>Plan de Calidad de Camarería (GM-C-01)</i> la hora en que se realiza la verificación de habitaciones, ya que en este documento se estipula que siempre se debe hacer de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., se encontró a la Jefe de Camarería y Lavandería haciendo esta actividad a las 4:00 p.m.	
ANALISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena actitud de la Jefe de Camarería y Lavandería para responder la auditoría. ▪ El diseño del <i>Instructivo para Arreglo de Habitaciones (GM-I-01)</i> y del <i>Instructivo para la Limpieza y Mantenimiento de la Piscina (GM-I-02)</i>, es agradable y más explícito leer un documento con fotos reales de las actividades. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud atípica del Jefe de Mantenimiento para responder la auditoría. ▪ Falta de sensibilización de ambos responsables con los indicadores de su proceso.

	INFORME DE AUDITORIA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-F-16

PROCESO	FECHA	LUGAR
Gestión de Compras	03/10/2007	Hotel San Juan Ltda.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
María C. González G.	Asistente Administrativo	Wilber Bello Pinto
REQUISITO	NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	
7.4	No se encuentra evidencia del registro de reevaluación del proveedor de insumos químicos para mantenimiento de la piscina PURIFICADORES PARA AGUA.	
OBSERVACIONES		
ANALISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena actitud del auditado para responder la auditoría. ▪ El orden y limpieza que se maneja en el Almacén. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de sensibilización del Almacenista respecto al <i>Procedimiento de Compras (GS-P-01)</i>. ▪ Fortalecer la generación de acciones correctivas.
PROCESO	FECHA	LUGAR
Gestión de Comercial	03/10/2007	Hotel San Juan Ltda.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
Eliana Romero C.	Ejecutiva de Ventas	Wilber Bello Pinto
REQUISITO	NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	
N/A	No se evidencian no conformidades en este proceso.	
ANALISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena actitud del responsable para responder la auditoría. ▪ Aunque en el alcance de la certificación no se involucra la organización y realización de eventos, se controla muy bien esta actividad por medio del formato <i>Verificación de Salones (GC-F-06)</i>. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de manejo de los indicadores de desempeño para el proceso así como de la caracterización.

	INFORME DE AUDITORIA	Versión 01
	GESTION DE CALIDAD	GQ-F-16

PROCESO	FECHA	LUGAR
Servicios Complementarios	03/10/2007	Hotel San Juan Ltda.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
Juan Carlos Lizcano	Cajero - Mesero	Wilber Bello Pinto
REQUISITO	NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	
	No se evidencian no conformidades en este proceso.	
OBSERVACIONES		
4.2.4	Incluir la <i>Lista de Chequeo BPM</i> al sistema de gestión de la calidad, para registrarla en el <i>Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)</i> y poder asegurar su identificación y recuperabilidad.	
ANALISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena actitud del auditado para responder la auditoría. ▪ A pesar de que en el alcance de certificación, no se incluye el servicio de alimentos, se evidencia con el <i>Mini-manual de BPM</i> y la <i>Lista de chequeo BPM</i> que se están controlando ciertos parámetros relacionados con las Buenas Prácticas de Manufactura. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de sensibilización al responsable del proceso con respecto a la caracterización del proceso. ▪ Fortalecer la generación de acciones correctivas. 	
PROCESO	FECHA	LUGAR
Gestión Contable y Financiera	03/10/2007	Hotel San Juan Ltda.
AUDITADO	CARGO	AUDITOR
Mery Blanco	Jefe de Contabilidad - Auditora	Wilber Bello Pinto
REQUISITO	NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	
4.2.4	No se evidencia el informe para COTELCO del mes de Agosto, no se encontró en el lugar que estipula el <i>Listado Maestro de Registros (GQ-F-05)</i> .	
ANALISIS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena actitud del auditado para responder la auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna 	



LA DIRECTORA REGIONAL ORIENTE

HACE CONSTAR

Que la empresa HOTEL SAN JUAN LTDA. con NIT.890.205.371-8 tiene programada la auditoria de Otorgamiento para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma NTC- ISO 9001:2000, para llevarse a cabo el 5 y 6 de Diciembre de 2007, cuyo alcance propuesto es: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO.

Se expide a solicitud del interesado a los veintinueve (29) días del mes de Octubre del Dos Mil Siete (2007).

Atentamente,

[Handwritten signature of Gloria S. Sarmiento Gaona]

GLORIA S. SARMIENTO GAONA
Directora
Regional Oriente



BOGOTÁ
Carrera 37 No 53 - 35
PB.X. (1) 407 8088
bogota@icontec.org.co
chile@icontec.org.co

MEDELLÍN
Transversal 5D No 39 - 191
PB.X. (4) 319 8020
medellin@icontec.org.co

CALI
av. 4A Norte No 45N - 30
PB.X. (7) 464 0121
cali@icontec.org.co

BARRANQUILLA
Carrera 54 No. 74 - 68
PB.X. (5) 360 6698
barranquilla@icontec.org.co

BUCARAMANGA
Calle 44 No. 29A - 41 DE 202
PB.X. (7) 632 9828
bucaramanga@icontec.org.co

MANIZALES
Carrera 23 No. 25 - 61
Edificio Dan Pedro, Of. 1004
PB.X. (6) 884 5172
manizales@icontec.org.co

CARTAGENA
Andí, Vía Momonal Km 5
sector Puerta de Hierro
Tel: 311 262 3068
cartagena@icontec.org.co

PASTO
Calle 18 No 28 - 84 Piso 2
Tel: (2) 731 1445 Ext. 126
pasto@icontec.org.co

CHILE
Tel: (562) 233 3424
chile@icontec.org.co

ECUADOR
Tel: (593) (2) 227 76 86
ecuador@icontec.org.co

PERÚ
Tel: (511) 440 1169
peru@icontec.org.co

COSTA RICA
Tel: (506) 296 9921
costarica@icontec.org.co

REPÚBLICA DOMINICANA
Tel: (1) (809) 565 43 09
republicadominicana@icontec.org.co

GUATEMALA
Tel: (502) (2) 470 8580
guatemala@icontec.org.co

HONDURAS
Tel: (504) 221 3151
honduras@icontec.org.co

PANAMÁ
Tel: (507) 269 7330
panama@icontec.org.co