

TITULO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC
ISO 9001: 2000 PARA EL AREA DE ALOJAMIENTO DEL HOTEL DEL PRADO
S.A. EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA.

LINEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EJE TEMÁTICO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD: SIMÓN BOLIVAR

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

INVESTIGADORES: GLADYS FONTALVO ARZUAGA

JORGE BLANCO FUENTES

YOLENIS PADILLA BLANCO

JERUCK PEREZ MEJIA

JAKELIN ROA ESTRADA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA
NTC ISO 9001:2000 PARA EL AREA DE ALOJAMIENTO DEL HOTEL DEL
PRADO S.A. EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA**

**JORGE BLANCO FUENTES
GLADYS FONTALVO ARZUAGA
YOLENIS PADILLA BLANCO
JERUCK PÉREZ MEJIA
JAKELIN ROA ESTRADA**

**PRESENTADO A LA PROFESORA: YANETH SANDOVAL
EN LA ASIGNATURA DE: INVESTIGACIÓN FORMATIVA VIII**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTADA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
X SEMESTRE NOCTURNO
BARRANQUILLA- ATLÁNTICO
2006**



CONTENIDO

	Pág
TITULO	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	4
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	6
2. JUSTIFICACION	7
3. OBJETIVOS	10
3.1 OBJETIVO GENERAL	10
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
4. MARCO REFERENCIAL	11
4.1 ANTECEDENTES	11
4.2 MARCO TEORICO	12
4.3 MARCO GEOGRAFICO	20
4.4 MARCO CONCEPTUAL	21
5 DISEÑO METODOLOGICO	25
5.1 TIPO DE ESTUDIO	25
5.2 METODO DE INVESTIGACION	25
5.3 TECNICAS Y FUENTES DE RECOLECCION	25
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	27
7. PRESUPUESTO	28
8. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL HOTEL DEL PRADO EN EL AREA DE ALOJAMIENTO	29
8.1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL HOTEL EL PRADO EN EL AREA DE CALIDAD	29
8.2 DOCUMENTACION Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	52
8.2.1 MAPA DE PROCESOS	52
8.2.3 DESCRIPCION DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO	55
8.2.4 PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE ALOJAMIENTO	67
8.3 EVALUACION Y CONTROL	123
8.3.1 INDICADORES DE GESTION	123

9. CONCLUSIONES	125
10. RECOMENDACIONES	127
BIBLIOGRAFIA	128
ANEXOS	129

TITULO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NTC
ISO 9001:2000 PARA EL AREA DE ALOJAMIENTO DEL HOTEL EL PRADO S.A.
EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Debido a la necesidad de mejorar y mantener la competitividad de las industrias y empresas colombianas se han tomado las medidas para lograr un alto grado de eficiencia de sus procesos y no estar condenados a desaparecer.

Con el advenimiento del TLC tanto el sector industrial como económico del país, debe propender por procesos más rápidos, eficientes, innovadores y correcta implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. La creciente globalización de los mercados, el incremento de las expectativas de los clientes en gran parte debido a sus crecientes niveles de experiencia e información- hacen junto al aumento de la competitividad que las empresas, en general, y las hoteleras, en particular, tengan la necesidad acuciante de anticiparse y adaptarse a los continuos cambios de su entorno. En un contexto así, resulta más que obvio que decisiones vinculadas a aspectos tan críticos como la satisfacción o insatisfacción de los clientes que tiene, entre otros, efectos directos en la rentabilidad de la empresa, la tasa de deserción de los consumidores o las oscilaciones de su cuota de mercado, no puedan tomarse sin la información precisa y relevante. Ello obliga a las organizaciones hoteleras a diseñar sistemas de información (SI) integrados por personas, equipos, y procedimientos que recojan, clasifiquen, analicen,

evalúen y distribuyan la información necesaria para asegurar una prestación de servicios

Esto implica trabajar sobre tres ejes fundamentales que están interrelacionados entre sí, como son costo, calidad y servicio. No solo basta para alcanzar un nivel que pueda llegar a ser satisfactorio para un momento, sino mejorar continuamente la permanencia para lograr nuevos y mejores niveles, ya que los que han sido buenos o excelentes hasta ayer, ya no lo es hoy y menos aún lo será mañana. No se trata solamente de crear o mejorar los servicios o productos ofrecidos sino además de hacerla de la manera más rápida posible al menor costo, con la mayor calidad ajustándose a los gustos y preferencias de los clientes.

Actualmente nos encontramos en medio de un mundo cambiante en el que surgen diferentes organizaciones prestadoras del servicio hotelero que buscan prestar servicios de excelente calidad.

Las empresas que han implementado un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001-2000 descubren que estas tienen un valor importante ya que un sistema bien establecido puede aumentar la productividad y disminuir costos que se dan por falta de eficiencia, como también busca la mejora continua.

Adoptar tal sistema es una decisión estratégica que opta el HOTEL EL PRADO cuyo objetivo es prestar servicios hoteleros de excelente calidad a través de una

X

cultura organizacional fundamentada en la ética, el trabajo en equipo, el profesionalismo, el criterio innovador, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los huéspedes y clientes, contribuyendo al bienestar y desarrollo integral de sus trabajadores, el beneficio de sus accionistas y de la comunidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los principales problemas que el hotel presenta se encuentra relacionado con el área de alojamiento, ya que existen carencias de estándares al momento de las entregas de las habitaciones a los huéspedes que tienen previas reservas y cuando de alta demanda se trata.

Con base en lo anterior surge diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2000, que permitirá a la empresa mejorar los diferentes procesos que afectan la calidad de su servicio, cumpliendo cabalmente los requisitos de calidad que dará como resultado un incremento significativo en la satisfacción del cliente.

¿De que manera el Hotel El Prado puede evidenciar ante clientes la capacidad de ofrecer servicios que cumplan con las especificaciones de calidad exigidas que satisfagan sus requerimientos, necesidades y expectativas?

X

2. JUSTIFICACIÓN

El mundo actual se encuentra en cambios constantes, donde todos y cada uno de los miembros que lo conforman están interrelacionados en una permanente competencia para ser mejor. Este efecto, denominado globalización conlleva a que este proceso de cambios y mejoras tengan nuevas exigencias, donde las organizaciones cumplan con nuevos requisitos para satisfacer necesidades más exigentes que demuestren la calidad que tiene.

Para cumplir con la misión de la empresa con eficiencia y eficacia, es necesario implementar una cultura de mejoramiento continuo, el cual la lleve a adoptar ciertas herramientas para alcanzar el objetivo propuesto: Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Para que lo anterior se haga realidad es necesario originar algunos cambios en la organización:

- ❖ Crear una propuesta de calidad.
- ❖ Comprometerse, motivar y auto motivarse.

En el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad es un método concreto que concede especial valor a la mejora del existente, apoyándose en la creatividad, la



iniciativa y la participación del personal, es por consecuencia un elemento fundamental para la mejora de la competitividad.

El sistema de gestión de la Calidad tiene su soporte en el sistema documental por lo que este tiene una importancia vital en logro de la calidad que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Existen varias metodologías para la implementación del sistema de gestión de la calidad y todas coinciden en considerar como una de sus etapas la elaboración de la documentación, pero no se trata con profundidad el tema de cómo lograr el funcionamiento eficaz del sistema documental y procesos que implica.

La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy en una necesidad insoslayable para permanecer en el mercado, por ello los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en las normas ISO 9000 que reflejan el consenso internacional en este tema han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlo.

El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta que le permite a la empresa:

- La identificación de problemas que afectan la calidad y los cuales enfrentan actualmente también nos permite una mejora planeación de la calidad y de la empresa.

X

- A través del sistema y de la estandarización de los procesos puede aumentar la confiabilidad del servicio y elevar la productividad, debido a que se trata de eliminar los errores reproceso y desperdicios entonces aumentara también la calidad del proceso.

- Posicionar sus servicio en el mercado y permanecer en el.

- Facilita el control operativo interno.

- Ahorra costos y genera mayor eficiencia. Los estándares de las normas permiten optimizar el desarrollo de actividades dentro de la empresa.

Por otra parte, satisfacer al consumidor permite que este repita los hábitos de consumo y se fidelice a los productos o servicios que brinda el hotel.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001-2000 para el área de alojamiento del HOTEL EL PRADO S.A en la ciudad de Barranquilla que permita mejorar la satisfacción de sus clientes.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de los procesos actuales del HOTEL EL PRADO S.A., con el fin de identificar la situación inicial para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad.

- Definir los recursos necesarios para la estandarización (materiales económicos, humanos, tecnológicos, etc.), con miras a la construcción del diseño

- Diseñar la documentación y procedimientos para garantizar una adecuada implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Diseñar un sistema de indicadores que permita la medición y el control del sistema de gestión de calidad propuesto.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 ANTECEDENTES

La difusión de la función de la calidad en la empresa es un fenómeno posterior a la segunda guerra mundial, el cual a través de los años ha venido cambiando debido a la introducción de conceptos y términos que se desarrollaron para reafirmar la calidad en las empresas, como son las técnicas estadísticas, probabilidad, conceptos sobre factor humano, motivación, comunicación, tecnología, auto motivación de procesos, diseño del producto/ servicio y requerimiento del cliente entre otros; hasta conseguir la perfección.

A lo largo de la historia, las personas han desarrollado métodos e instrumentos para establecer y mejorar las normas de actuación de sus organizaciones e individuos. Desde los antiguos egipcios se desarrollaron métodos con el deseo de mejorar sus sistemas.

Es así como nacen los Sistemas de Gestión de la Calidad que se pueden definir como el conjunto de reglas y formas de trabajo que deben seguir en una empresa para cumplir la filosofía y estrategias que se han definido y lograr los productos o servicios que sus cliente reclaman, es por ello que las empresas optan por implementar un Sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 90001-2000 la cual es un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, la instalación y servicios postventa.

Anteriormente en el hotel el prado S.A. nunca se había diseñado un sistema de Gestión de la Calidad que evidenciara la estandarización de sus procesos operativos es por ello que ha decidido hacer énfasis en el área de Alojamiento, siendo esta una zona estratégica del hotel donde se tiene contacto directo con el cliente.

4.2 MARCO TEÓRICO

Es de conocimiento del mundo empresarial que las empresas deben llegar a la certificación de un sistema de calidad basado en alguna norma, siendo ISO 9001: 2000, la norma internacional de mayor aceptación, ya no basta con “hacer creer” que la empresa trabaja bien, hay que mostrar evidencias. Las empresas que no cumplen con este requisito pierden opciones de comercializar sus productos o servicios, ya que hay otros competidos que si cumplen este requisito, y por lo tanto es un imperativo de mercado lograr la certificación.

Bien vale la pena trabajar en el sistema de gestión de la calidad, ya que la empresa desarrollara un sistema estructural, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna; esto ayuda a reducir costos operativos, a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo, y a poner paradigmas:

- Desarrollar la permanente satisfacción de los clientes.
- Dar las bases para ser realidad la mejora de los procesos.

Para el diseño de un sistema de gestión de la calidad, se debe tener en cuenta lo siguiente:

El primer paso es tomar una capacitación para entender un amplio espectro de ideas y de lenguaje que debe aprender en la empresa desde el gerente hasta el último empleado.

La capacitación permite educar al personal, hacerse menos resistente a los cambios que se generan al adherir a la norma, a ensamblar los procesos de manera más eficiente, permite sensibilizar a la organización para crear un sistema de gestión gerencial moderno, que sea capaz de adaptarse rápidamente al requerimiento del cliente.

Luego se desarrolla un proceso de documentación del sistema de gestión, el cual se lleva a la práctica de modo que el trabajo se organiza apropiadamente, para lograr estándar definido en cada proceso. La gerencia, entre tanto, trabaja con elementos de planificación estratégica y deberá estar en constante monitoreo el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad.

Los documentos y registros se organizan, las actividades se planifican y los compromisos asumidos se cumplen.

La Norma ISO tiene 5 grandes pilares:

- Sistema de Gestión de Calidad
- La responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- La realización del producto o servicio
- Desarrollo de las directrices de la medición, análisis y mejora continua

Los recursos humanos en los sistemas de calidad

En un sistema de calidad la persona humana, su aptitud, actitud y motivación, son primordiales; por ello, la política y la gestión de los recursos humanos se convierten en un factor clave.

De hecho los recursos humanos no tienen límites si se motivan adecuadamente, de tal manera que se podría decir que el recurso más importante en cualquier organización es el conjunto de personas que la componen.

Ante todo es preciso disponer de un responsable dispuesto a recabar información acerca de cuál es la situación de los recursos humanos en la empresa, así como en otras cuya actividad pueda ser similar (Benchmarking) e informarse acerca de nuevos sistemas y normativas. Es necesario igualmente, que los directores se comprometan con la calidad, adoptando un estilo unificado que ayude a las personas a integrarse, cooperar, aportar sugerencias, participar y comprometerse con su futuro, con el de la empresa y con su calidad.

Globalmente, es indispensable que todos sientan la calidad como algo propio y conozcan para cada actividad, el objeto y la forma de realizarla. Para alcanzarlo hay dos factores importantes que son los siguientes:

Formación: Se requiere que todas las personas estén adecuadamente formadas para realizar su trabajo, habiendo recibido formación técnica desde lo más elemental y formación complementaria en técnicas de calidad. Los mandos deben recibir un buen entrenamiento que les capacite como “conductores del equipo humano”; es una faceta que debe aprenderse.

Motivación: La formación debe ser sistemática y sostenida. Es un factor importantísimo para el éxito del proyecto. Una motivación que permita una global participación y sensibilización por parte de todo el personal de la empresa.

La aplicación de la metodología de mejora exige determinadas inversiones. Es posible y deseable justificar dichas inversiones en términos económicos a través de los ahorros e incrementos de productividad que se producirán por la reducción del ciclo de fabricación.

- El verdadero progreso en la empresa solo se ha logrado cuando el ejecutivo de más alta jerarquía decide que él personalmente liderará el cambio. En este sentido existen diferentes procedimientos encaminados a centrar la atención en las exigencias que se imponen al proceso o función y lograr convertir los

requerimientos en especificaciones técnicas, y estas en un proceso de trabajo definido, algunos de estos procedimientos serán descritos a continuación.

Benchmarking: Las primeras referencias del Benchmarking actual se remontan al año 1979 cuando la Xerox Corporation adopta en EE.UU. un enfoque igual al de los japoneses en la primera década de 1950, mediante la copia de productos de alto consumo, llegando a conocer sus deficiencias y elaborando alternativas de mejoras a menor costo.

Diversos especialistas han señalado que el Benchmarking es una evolución natural de conceptos tales como el análisis de los competidores y del mercado, los programas para la mejora de la calidad, la gestión de la calidad total y las prácticas japonesas, es algo mucho más refinado que un mero ejercicio de recogida de datos a corto plazo, se trata de una gestión proactiva.

El benchmarking es una técnica de análisis comparativo empresarial que crea una competencia- estimulación entre las empresas o entre los equipos de procesos de trabajo. Se trata de un proceso sistemático de comparación con los que realizan mejor cualquiera de los procesos a analizar, sobre la base de los principales indicadores disponibles, pero sobre todo mediante el análisis del cómo realizan las actividades que conforman el proceso y donde generan el valor y cómo podemos adaptarlo en nuestro proceso.

Las fases de que consta este proceso son cinco:

Planificación: En esta fase se definen los puntos concretos, en los que es necesario realizar mejoras y a los que se le aplicarán el Benchmarking, se indican y se seleccionan las empresas u organizaciones más competitivas en la actividad o actividades sobre las que se va a realizar el estudio, elaborándose un plan de estudio en el que se determina el objetivo de la recogida de datos.

Análisis: Se obtiene los datos necesarios en las empresas u organizaciones sobre la que se llevará a cabo la comparación, realización de un estudio de los datos para conocer puntos fuertes de la empresa y compararlos con los datos internos, se cuantifican las diferencias negativas o positivas actuales y se proyectan con el fin de perfilar acciones futuras y cerrar el ciclo de análisis.

Integración: Se fijan los objetivos de mejora que se desean alcanzar y se determina un plan de acción para cada uno de ellos, estableciéndose un proceso interno que permite la integración de los objetivos, es importante una sensibilización del personal a todos los niveles de la empresa.

Acción: Desarrollo y ejecución del plan de acción definitivo, seguimiento continuo del plan evaluando los resultados de mejora y la cuantificación de la contribución de estos resultados al plan operativo.

Madurez: Alcanzar la situación de Liderazgo deseado, integración definitiva y plena del Benchmarking en el proceso de Gestión Empresarial.

Cabe destacar que para que el proceso sea efectivo, es necesario que se asigne al proyecto un responsable único de todas las actividades para que coordine y controle inseparable el proceso.

Calidad Total: Es una filosofía que se caracteriza por prevenir y, por ello, reducir drásticamente todos los costos de no calidad y esta basada en principios, entre los cuales se encuentran la orientación al cliente, las mejoras continuas y el trabajo en equipo, también es una estrategia administrativa dentro del movimiento de calidad que considera e interrelaciona aspectos técnicos, humanos y materiales a través de un enfoque de sistemas, integración, estrategias y mejora continua.

En los últimos tiempos, el concepto de calidad total esta teniendo una creciente aceptación debido a que el sistema independientemente de que tiene un enfoque global que contribuye a la obtención de los resultados esperados y a pesar de que requiere de cambios sustanciales (a veces drásticos), a su vez, se alimenta de los siguientes criterios:

El cliente exige calidad: El cliente que enfrentamos en el mercado es un cliente evolucionado, más informado, más atento y racional en sus elecciones, por lo que es un consumidor más exigente. Ese cliente no está dispuesto a tolerar la falta de

calidad, el mal servicio y no acepta excusas. La calidad total representa la única forma de no ir a la zaga de las exigencias del cliente sino, por el contrario, de suscitar continuamente su curiosidad, de captar sus exigencias y de aumentar permanentemente su satisfacción.

La calidad es rentable. La calidad es una fuente de riquezas. Solo las empresas que se caracterizan por la calidad de sus productos y de sus servicios sobreviven en el mercado, alcanzan notoriedad y prosperan.

La calidad total mejora la moral del personal. Donde la calidad es escasa, es fácil que se produzcan frustraciones, conflictividad y confusión. Se generan pérdidas de tiempo, mucho trabajo y escasas satisfacciones, lo que a la larga conduce a la pérdida de competitividad, pérdidas de personal, etc. pretende revalorizar el papel del hombre en la empresa y hacer aflorar los ilimitados recursos que posee cada ser humano.

En la actualidad a las características de los programas de calidad total de la primera generación se le añaden nuevas capacidades

La eficacia realizativa, es decir, la capacidad de saber gestionar por prioridades los objetivos a través de enfoques y formas organizativas.

1) La coherencia operativa como una capacidad de gestión fundamental para el éxito duradero de la empresa, que solo puede lograrse definiendo e implantando

políticas de referencia y mecanismos que garanticen la coherencia vertical y horizontal.

2) Movilización hacia un fin como una superior capacidad organizativa.

El modelo de calidad total incluye los siguientes puntos:

- ❖ Satisfacción al cliente.
- ❖ Liderazgo.
- ❖ Información y análisis.
- ❖ Aseguramiento de calidad.
- ❖ Recursos humanos.
- ❖ Planificación estrategia.
- ❖ Efectos en el entorno.
- ❖ Resultados.

4.3 MARCO GEOGRÁFICO

La empresa **HOTEL EL PRADO S.A.** Se encuentra situado en el entorno comercial y ejecutivo del barrio El Prado, rodeado de centros comerciales y empresariales en la ciudad de Barranquilla, su dirección es Carrera 54 N° 70-10.

Su belleza arquitectónica y sus diferentes ambientes hacen que el Hotel sea único en el País.

4.4 MARCO CONCEPTUAL

CALIDAD¹: es el conjunto de características de una normativa de una entidad que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas.

LAS NORMAS ISO 9000: son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo de la producción, la instalación y el servicio postventa. Esta norma permite desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.

DISEÑO: En efecto, es determinar las especificaciones que ha de reunir un proceso para adaptarse a las necesidades del cliente o usuario. Cada día más, el diseño abarca también el aspecto de fabricación, de forma que se determinen las especificaciones del producto con objeto de que sea fácil y barato de fabricarlo y mantenerlo. Por tanto, si el diseñador sabe interpretar bien las necesidades y los gustos del cliente, así como las limitaciones del proceso de producción, desarrollará un conjunto de especificaciones que se alcanzan en el proceso de fabricación, el producto se obtendrá con un alto nivel de calidad.

POLITICA DE CALIDAD: Una política de calidad ha de incurrir unos objetivos de calidad para cada área de actividad de las empresas, unos programas de actuación para alcanzar estos objetivos y una estructura de personas preparadas

¹ PAUL, James. Gestión de la Calidad. Pág. 162.

y con el presupuesto suficiente para llevar a término estos programas. La obtención de niveles óptimos de calidad requiere una gestión concreta. Hay empresas que confunden el énfasis en la calidad con la difusión de caracteres y eslóganes relacionados con el tema. Aunque estos medios pueden ayudar, el éxito en el campo de la calidad requiere la formulación y la implementación de una política de completa.

MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD: la formalización de la función de calidad en la empresa se apoya en el desarrollo y en la utilización de un documento adecuada, que recoja las responsabilidades y los métodos de puesta en aplicación de las mismas que afectan a distintas personas. Muchas empresas han elaborado un **MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD** como documento básico de la política de calidad.

AUDITORIA: puede ser externa e interna. Es una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de una empresa. Si es externa, un auditor visita la empresa y comprueba si las actividades de la empresa se corresponden con lo que se describe en el Sistema de Calidad.

APROVISIONAMIENTO: Los aprovisionamientos suelen consumir alrededor del cincuenta por ciento de los fondos que ingresan las empresas como producto de sus ventas. Esto da una idea de su importancia económica. Pero la función de aprovisionamiento tiene también una poderosa influencia en la calidad. En efecto,

la calidad de las materias primas y de los componentes comprados incide en la calidad de los productos. La información que puede ofrecer los proveedores tiene una gran importancia para la función de diseño, por cuanto los proveedores puedan poseer datos sobre materiales o nuevas tecnologías que podrán aplicarse en el futuro a los productos que actualmente están suministrando.

PLAN DE CALIDAD: un plan de calidad no es más que una planificación con fechas, responsables, tareas a realizar y objetivos a conseguir de cualquier aspecto relacionado con el sistema de gestión de la calidad, ya sea la propia implantación del sistema, la obtención de la certificación por la norma ISO 9000, o cualquier otro tipo de actuación relacionado con el sistema.

NO CONFORMIDAD: en calidad no existen cosas que están mal hechas sino “no conformidades”, cualquier no conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad debe ser tratada por un método que la detecte, corrija y evite que vuelva a producirse. Cualquier sistema de gestión de la Calidad debe poseer un buen método de detención, análisis y correcciones de posibles no conformidades.

LOS CIRCULOS DE CALIDAD: Kaoru Ishikawa² define los círculos de calidad de la siguiente forma: Un círculo de calidad es un pequeño grupo organizado voluntariamente. Este grupo tiene tres objetivos principales:

² PAUL. James. Gestión de la Calidad. Pág. 169.

- Difundir y potenciar el establecimiento y desarrollo de los grupos de estudio en lo que mandos intermedios y los trabajadores conjuntamente.

- Aplicar los resultados de su estudio en los talleres, fábricas o las oficinas en donde trabajen a fin de mejorar el entorno laboral y el mismo trabajo.

- Desarrollar la personalidad de los trabajadores y de los mandos intermedios.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo se encuentra enfocado en un tipo de investigación exploratorio, la cual tiene como finalidad la realización de un análisis profundo de la empresa de tal manera que se haga posible la confrontación de los conocimientos adquiridos con el funcionamiento real de la empresa Hotel el Prado.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que utilizamos es de tipo cualitativo, porque se analizó la situación general de la empresa Hotel el Prado. Para determinar el enfoque del sistema de gestión de la calidad.

5.3 TÉCNICAS Y FUENTES DE RECOLECCIÓN

Técnicas Primarias: Las técnicas primarias para la obtención de la información fueron la observación y entrevistas.

Fuentes primaria: Como fuente de información primaria se acudió a una entrevista con el gerente de la empresa Héctor Cristancho y funcionarios de la empresa.

Técnicas secundarias: Como técnicas de recolección de información secundaria se emplearon la consulta bibliografía y en Internet.

Fuentes secundarias: La información obtenida por textos, revistas, circulares, consultas en Internet e información de la empresa Hotel el Prado.

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	1/06	2/05	3/06	4/06	5/06	6/06
Diagnóstico de la situación actual						
Elaboración de la planeación estratégica						
Revisión y/o elaboración del mapa de proceso						
Levantamiento de los procedimientos obligatorios						
Elaboración del manual de calidad						
Sensibilización del sistema ante el personal						
Documentación del proceso						
Aprobación de la documentación						
Sustentación del Proyecto.						

7. PRESUPUESTO

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Cartucho de tinta	2 Unidades	\$ 80.000	\$160.000
Resma de papel	2 Unidades	8.000	16.000
Fotocopias	200 Unidades	70	14000
Transportes		2000/ Día	360.000
Disquete	12 Unidades	1.000	12.000
CDS	2	2.000	4.000
Carpetas	10	500	5.000
Anillado	4	2.600	10.400
Computador	600 horas	600	360.000
Internet	450 Horas	1.500	675.000
TOTAL			1.616.400

8. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL HOTEL DEL PRADO EN EL AREA DE ALOJAMIENTO

8.1 DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL HOTEL EL PRADO EN EL AREA DE CALIDAD.

TABLA DE VALORACION

NIVELES	SIMBOLO	VALORACION	PUNTUACION	DESCRIPCION
No Cumple		0 – 19 %	1	No tiene
Bajo		20 – 39%	2	Conoce pero no documenta
Medio		40 – 59 %	3	Se hace pero no hay registro
Bueno		60 – 79%	4	Se hace y se documenta
Excelente		80 – 100 %	5	Se hace, documenta y mide para la mejora

CALCULOS

- Para identificar como se encuentra la empresa actualmente se halla un promedio porcentual por cada capítulo teniendo en cuenta sus respectivos Requisitos de la norma ISO 9001.

- Se debe tener en cuenta la cantidad de preguntas por cada capítulo y la cantidad de columnas que en este caso son 5 por la escala de valoración que va desde 1 a 5. A cada X le corresponden valores de 1, 2, 3, 4 y 5 según sea su respuesta.

EJEMPLO:

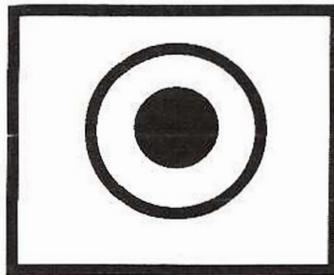
1	2	3	4	5
		X		
			X	
		X		
X				
		X		
			X	
		X		
			X	
			X	
			X	
1	0	12	20	0

- Entonces el total es de **33** y como existen **10** preguntas que multiplicadas por el numero de columnas daría un total de **50** el cual seria el puntaje máximo por capitulo.

- Por ultimo se divide el resultado de la sumatoria de la escala de valores (**34**) entre el puntaje máximo que corresponde a cada capitulo, en este caso (**50**) y se multiplica por **100**.

$$33/50 = 0.66 * 100 = 66\%$$

- Por el resultado en el porcentaje se puede deducir que el resultado para este capitulo es bueno

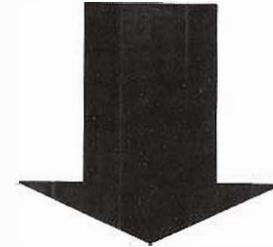


CAPITULO 4	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
	¿La empresa ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?	X				
Sistema de gestión de la calidad	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?		X			
Requisitos generales	¿Se utilizan criterios y métodos que garanticen que los procesos y su control sean eficaces?		X			
Requisitos de la documentación	¿Disponen de recursos necesarios así como de información que se utilice para apoyar a la operación y el seguimiento de los procesos?	X				
Generalidades	¿Se implantan las acciones necesarias para lograr resultados planificación y la mejora continua de los procesos?		X			
Manual de calidad	¿Se cuenta con algún documento en que se exprese la política y los objetivos de la calidad?	X				
Control de los documentos	¿Posee un manual de calidad en el que se reverencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de calidad?	X				
Control de registros	¿La empresa posee los procedimientos documentados requerido para el sistema de gestión de la calidad?	X				
	¿Se establece un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la disposición de los registros y documentos?	X				

Para el capítulo 4

- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se calcula el porcentaje promedio $12/45 * 100 = 26.66\%$



BAJO

Con respecto a este capítulo la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficiencia según con los requisitos de esta norma.

De acuerdo al porcentaje promedio de 26.66% la organización se encuentra en un calificativo de término bajo.

CAPITULO 5	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?		X			
Responsabilidad de la dirección	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?				X	
Compromiso de la dirección	¿La alta gerencia garantiza que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el fin de aumentar la satisfacción del mismo?					X
Enfoque del cliente	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?	X				
Política de la calidad	¿La alta gerencia comunica a todos los miembros de la empresa la política de calidad?	X				
Planificación de la calidad	¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad?	X				
Responsabilidad, autoridad y comunicación	¿son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad?	X				

Revisión por la dirección	¿Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos?	X				
	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?	X				
	¿La alta gerencia mantiene registro de las revisiones?	X				
Responsabilidad de la dirección	¿La alta gerencia asigna los recursos necesarios para cumplir los objetivos y la planificación?				X	
Compromiso de la dirección	¿La alta gerencia asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?		X			
Enfoque al cliente	¿Existe un responsable de calidad dependiente de la alta gerencia?				X	
Política de la calidad	¿El responsable de la calidad tiene informada a la alta gerencia sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora?					X
Planificación de la calidad	¿Existe un organigrama en donde se establecen claramente las competencias requeridas para el sistema de gestión de la calidad?	X				
Responsabilidad, autoridad y comunicación	¿La alta gerencia se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?				X	
Revisión por la calidad	¿La alta gerencia se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia de la revisión del sistema de gestión de la calidad?	X				
	¿El responsable de la calidad establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?	X				

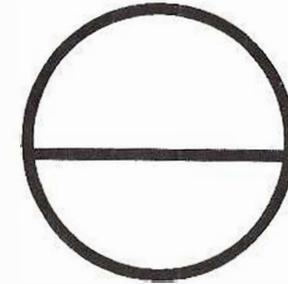
+

PUNTAJE MAXIMO = 90		TOTAL				
		10	4	0	16	10
	¿La alta gerencia mantiene registro de las revisiones?	X				
Responsabilidad de la dirección	¿La alta gerencia asigna los recursos necesarios para cumplir los objetivos y la planificación?				X	
Compromiso de la dirección	¿La alta gerencia asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?		X			
Enfoque al cliente	¿Existe un responsable de calidad dependiente de la alta gerencia?				X	
Política de la calidad	¿El responsable de la calidad tiene informada a la alta gerencia sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora?					X
Planificación de la calidad	¿Existe un organigrama en donde se establecen claramente las competencias requeridas para el sistema de gestión de la calidad?	X				
Responsabilidad, autoridad y comunicación	¿La alta gerencia se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?				X	
Revisión por la calidad	¿La alta gerencia se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia de la revisión del sistema de gestión de la calidad?	X				
	¿El responsable de la calidad establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?	X				
PUNTAJE MAXIMO = 90		TOTAL				
		10	4	0	16	10

Para el capítulo 5

❖ Responsabilidades de la dirección

Se calcula el porcentaje promedio de $40/90 * 100 = 44.44\%$



MEDIO

Estos son algunos de los requisitos de este capítulo.

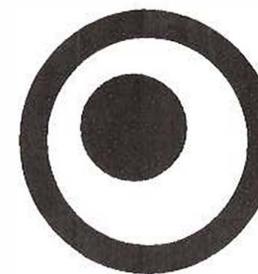
En este capítulo se identifica el compromiso de la dirección y debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de la gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficiencia, también debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

La alta dirección debe asegurarse de la planificación y los objetivos de la calidad y una completa revisión.

De acuerdo al porcentaje promedio de 44.44%, la empresa se encuentra en cuanto a la Responsabilidad de la dirección en un término medio.

CAPITULO 6	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?				X	
Gestión de los recursos	¿El personal de la organización tiene las competencias necesarias para la prestación del servicio?		X			
Provisión de recursos	¿Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar?				X	
Recursos humanos	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?				X	
Generalidades	¿Están los trabajadores motivados y satisfechos con las funciones asignadas		X			
Competencia, toma de conciencia y formación	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?				X	
Infraestructura	¿Cuenta la organización con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio?			X		
Ambiente del trabajo	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?			X		
PUNTAJE MAXIMO = 40	TOTAL	0	4	6	16	0

Para el capítulo 6



BUENO

❖ **Gestión de los recursos.**

Se calcula el porcentaje promedio de $26/40 * 100 = 65\%$

Para este capítulo la dirección debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- ❖ Implementar y mantener el sistema de la gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficiencia.
- ❖ Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El personal de trabajo para esta organización hotelera es fundamental para la prestación del servicio y por esta razón el recurso humano debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. De acuerdo al porcentaje promedio de 65%, la empresa se encuentra en cuanto a la gestión de recursos en un nivel bueno.

CAPITULO 7	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
Realización del producto	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto?			X		
Planificación de la realización del producto	¿Existen registros que brinden evidencias que los servicios cumplen con los requisitos?				X	
Procesos relacionados con el cliente	¿Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen, validen, inspeccionen y prueben la realización del producto?			X		
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	¿Están claramente definidos los registros del producto?		X			
	¿Existe comunicación clara, abierta y coherente con los clientes?				X	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	¿Tiene la empresa de servicios suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?					X
Comunicación con el cliente	¿El personal de la empresa es consciente de los cambios que pueden presentarse en la realización del producto?				X	
Diseño y desarrollo	¿Existen sistemas que permitan tratar las quejas de los clientes?		X			

Planificación del diseño y desarrollo	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del producto?				X	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	¿Se tienen identificadas las etapas del diseño y desarrollo para el producto?				X	
Resultados del diseño y desarrollo	¿Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el producto?				X	
Revisión del diseño y desarrollo	¿Los resultados del diseño y desarrollo permiten verificar las entradas del producto?				X	
	¿La información proporcionada es la adecuada para la compra y prestación del producto?				X	
Validación del diseño y desarrollo	¿Los resultados obtenidos hacen referencia a los criterios y características del producto?				X	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo basándose en lo planificado?				X	
	¿La organización asegura que los resultados del diseño y desarrollo satisfacen los elementos de entrada?			X		
	¿se asegura que el servicio satisfaga los requisitos?	X				
	¿Se identifican y registran los cambios del diseño y desarrollo?		X			
Compras	¿Existe un proceso de compra?			X		

Procesos de compras	¿La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?				X	
Información de las compras	¿La información de las compras a realizar describe claramente el producto y el servicio?				X	
Verificación de los recursos	¿Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?	X				
Producción y Prestación del servicio	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados y la producción?	X				
Control de la producción y de la prestación del servicio	¿Se controla la prestación del servicio y los procesos de la producción?		X			
Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio	¿Se validan los procesos de prestación del servicio?		X			
	¿Tiene en cuenta la empresa, la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?		X			
Identificación y trazabilidad	¿Cuándo es necesario, ¿la empresa identifica el servicio en su trazabilidad?		X			
Propiedad del cliente	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?				X	

Preservación del producto	¿Existe identificación y seguimiento del producto?				X	
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	Cuando es apropiado, ¿Se controlan los dispositivos de seguimiento y de medición?				X	
PUNTAJE MAXIMO = 150	TOTAL	3	16	12	56	5

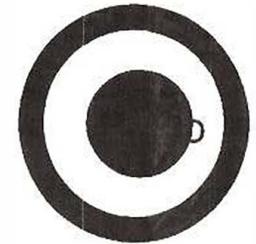
Resultados del diseño y desarrollo	¿Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el producto?				X	
Revisión del diseño y desarrollo	¿Los resultados del diseño y desarrollo permiten verificar las entradas del producto?				X	
	¿La información proporcionada es la adecuada para la compra y prestación del producto?				X	
Validación del diseño y desarrollo	¿Los resultados obtenidos hacen referencia a los criterios y características del producto?				X	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo basándose en lo planificado?				X	
	¿La organización asegura que los resultados del diseño y desarrollo satisfacen los elementos de entrada?			X		
	¿se asegura que el servicio satisfaga los requisitos?	X				
	¿Se identifican y registran los cambios del diseño y desarrollo?		X			
Compras	¿Existe un proceso de compra?			X		
Procesos de compras	¿La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?				X	

Información de las compras	¿La información de las compras a realizar describe claramente el producto y el servicio?				X	
Verificación de los recursos	¿Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?	X				
Producción y Prestación del servicio	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados y la producción?	X				
Control de la producción y de la prestación del servicio	¿Se controla la prestación del servicio y los procesos de la producción?		X			
Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio	¿Se validan los procesos de prestación del servicio?		X			
	¿Tiene en cuenta la empresa, la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?		X			
Identificación y trazabilidad	¿Cuándo es necesario, ¿la empresa identifica el servicio en su trazabilidad?		X			
Propiedad del cliente	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?				X	
Preservación del producto	¿Existe identificación y seguimiento del producto?				X	
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	Cuando es apropiado, ¿Se controlan los dispositivos de seguimiento y de medición?				X	
PUNTAJE MAXIMO = 150	T O T A L	3	16	12	56	5

Para el capítulo 7

❖ realización del servicio.

Se calcula el porcentaje promedio de $92/150 * 100 = 61.33\%$



Como todos los demás este capítulo también requiere de mucha atención por parte de la organización, esta debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto o servicio.

Se debe determinar.

- ❖ Procesos relacionados con el cliente.
- ❖ La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio.
- ❖ Se debe realizar el diseño, la verificación, la validación, y el control de los cambios del diseño.

De acuerdo al resultado del porcentaje promedio de 61.33% la empresa se encuentra según la realización del servicio en un nivel bueno.

CAPITULO 8	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
	¿Se planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto?	X				
Medición, análisis y mejora	¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad?		X			
Generalidades	¿Se realiza seguimiento a la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento del producto?		X			
Seguimiento y medición	¿Hay planificado, definido e implementado un programa de auditorías internas?	X				
Satisfacción del cliente	¿Se analizan los datos acerca de la satisfacción del cliente y de la conformidad con los requisitos del producto?				X	
Auditoria interna	¿Se mide y se hace un seguimiento de las características de los productos?		X			

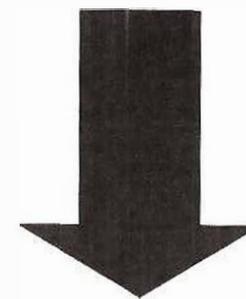
Seguimiento y medición de los procesos	¿Se tienen definidos, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos que se tienen en cuenta para la realización de las auditorías?	X				
	¿Se identifican y controlan los servicios no conformes?	X				
Seguimiento y medición del producto	¿Están registrados los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme?				X	
	¿Se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas?		X			
Control de servicio no conforme	¿Se someten a una nueva verificación los servicios no conformes?		X			
Análisis de datos	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?		X			
Mejora	¿Se analizan los datos de los proveedores, así como las características y tendencias de los procesos y servicios?	X				
Mejora continua	¿Se llevan a cabo acciones correctivas para evitar que ocurran las no conformidades?		X			
Acción correctiva	¿Existen procesos documentados para definir las acciones correctivas?		X			
	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?		X			
Acción preventiva	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?		X			
	¿Se determinan las no conformidades y sus causas?		X			
PUNTAJE MAXIMO = 90	TOTAL	5	22	0	8	0

+

Para el capítulo 8

- Mejora continua.

Se calcula el porcentaje promedio de $35 / 90 * 100 = 38.88\%$



BAJO

De acuerdo a la mejora continua la empresa debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoras necesarias para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de la gestión de la calidad.
- Por último mejorar continuamente la eficiencia del sistema de la gestión de la calidad.

Teniendo en cuenta los resultados de l porcentaje promedio del 38.88% la empresa se encuentra en cuanto a mejora continua se sus servicios en un nivel bajo.

**TABULACION DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA
N I C ISO -9001**

Para la tabulación del cumplimiento de la empresa con los requisitos de la norma se tuvo en cuenta el porcentaje arrojado por cada capítulo:

CAPITULO	REQUISITO	PORCENTAJE
4	Sistema de gestión de la calidad	26.66%
5	Responsabilidad de la dirección	44.44%
6	Gestión de los recursos	65%
7	Realización del producto o servicio	61.33%
8	Medición, análisis y mejora continua	38.88%
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO		29.53%

SITUACION ACTUAL DEL HOTEL DEL PRADO EN EL AREA DE CALIDAD

Con base en los resultados obtenidos con respecto al porcentaje promedio final, se puede deducir que la empresa se encuentra en un nivel BAJO.

Debido a que no hay claramente definido documentos y estándares de los procesos que permitan controlar de manera efectiva la prestación del servicio que ofrece el Hotel.

Aunque el resultado del diagnostico arrojó un promedio bajo, también encontramos que hay ciertos ítems de la norma en los cuales el hotel se encuentra en un buen nivel, tales como Gestión de recursos (Capítulo 6) y Realización del servicio (Capítulo 7) que sirven de base para la implementación del sistema gracias a las fortalezas encontradas en dichas áreas.

En este caso la organización debe realizar la implementación del sistema de gestión de la calidad, con el fin de verificar sus procesos para un mejoramiento continuo, para lo cual se propone la aplicación del ciclo PHVA en la implementación del sistema de gestión de la calidad.

8.2 DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.2.1 MAPA DE PROCESOS

A pesar de que la NTC ISO 9001:2000 no exige textualmente desarrollar un mapa de procesos, si se ha convertido una práctica generalizada por las empresas certificadas o en proceso de certificación diseñar un mapa de procesos para evidenciar dicho requisito, siendo este el caso del Hotel El Prado que siguiendo lo establecido en los requisitos generales del apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2000 que establece que la organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización

- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (mapa).

Anteriormente en el hotel se había establecido un mapa de procesos que describía la totalidad de procesos desarrollados al interior de la empresa y no se delimitaba claramente el alcance del sistema de gestión de la calidad, siendo muy amplio el alcance lo cual provocaría que se den muchas no conformidades en la implementación del sistema; pero después de varias revisiones ante el comité de calidad se realizaron modificaciones y gracias a la adquisición de un software y

consultaría por parte de Cenpack (empresa consultora de calidad contratada por el hotel) se pudo mejorar e incluir nuevos procesos los cuales describen la actividad general del hotel.

El siguiente es el mapa de procesos del Hotel el Prado para el Sistema de Gestión de Calidad.



HOTEL EL PRADO

MAPA DE PROCESOS

Proceso de Dirección Estratégico

PLANEACIÓN DEL S.G.C.
3.1.1.2.1.4.2.2.5.6.17.5.4.8

- Planación estratégica
- Planación de la calidad
- Gestión de los recursos.

P.H.V.A.
4.14.2.24.2.34.2
4.5.2.6.3.6.4.5.3.17
6.3.2.6.3.3.5.4.2.3.17
6.3.2.6.3.2

CONTROL DEL S.G.C. 5.5.2.9

- Auditorías internas de calidad
- Revisión por la Dirección
- Medición y seguimiento del Producto y del Servicio

P.H.V.A.
4.14.2.24.2.34.2
4.5.2.6.3.6.4.5.3.17
6.3.2.6.3.2.3.6.37
6.3.1.6.3.2.6.5.2

Procesos Operativos

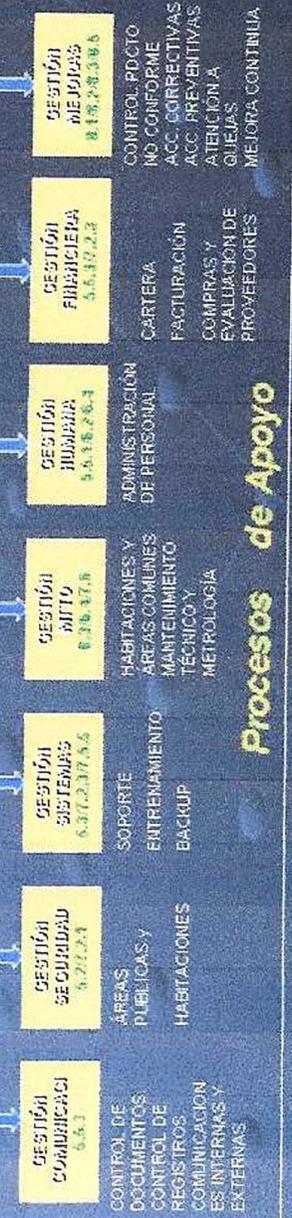


NECESIDADES CLIENTES

P.H.V.A.
4.14.2.24.2
34.2.4.5.2.5
3.6.4.5.3.3.6
1.6.2.2.8.2.3
8.4.6.3.18.5
2.6.5.3

SATISFACCIÓN CLIENTE

P.H.V.A.
4.14.2.24.2
34.2.4.5.2.5
3.6.4.5.3.3.6
1.6.2.2.8.2.3
8.4.6.3.18.5
2.6.5.3



Procesos de Apoyo

8.2.3 Descripción del proceso de alojamiento. En los hoteles es primordial la satisfacción del cliente, es por ello que todas sus áreas son importantes ya que el objetivo es el mismo, pero no obstante a esto hay un área que juega un papel muy importante durante todo el proceso que es alojamiento; ya que es el primer contacto con el cliente desde que llega al hotel con una reserva, pasando por la estadía hasta el momento de su salida, por que se trabaja constantemente por atender y satisfacer sus necesidades.

Se puede deducir que ésta área es la más crítica del hotel, por que de ella depende que la marca Hotel El Prado se fidelice entre los clientes y sea permanente gracias a la puntualidad y atención de los servicios prestados.

Se decidió escoger ésta área porque se identifico anotó que tiene deficiencias al momento de la entrega de una habitación que tiene una reserva previa y los estándares de calidad en muchas ocasiones no son los más satisfactorios para los huéspedes que por el contrario debería ser el objetivo principal.

CARACTERIZACIONES

**INTERACCION Y PLANIFICACION DE
PROCESOS (CARACTERIZACION)**

NOMBRE DEL PROCESO:		ALCANCE DEL PROCESO					
MERCADERO Y RRPP		ACTIVIDAD INICIAL	ACTIVIDAD FINAL				
		ANALISIS DEL MERCADO	GESTIÓN COMERCIAL (POST VENTA)				
OBJETIVO DEL PROCESO: Conocer las necesidades del mercado generando estrategias para lograr la satisfacción del cliente e incrementando la rentabilidad de la empresa.							
LIDER (ES) DEL PROCESO: Gerente de Mercadeo y RRPP							
PROVEEDOR	ENTRADAS	REQUISITOS DE ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	REQUISITOS DE SALIDA	CLIENTE
Clientes Oficina corporativa Agencias de viajes Gremios Hoteles de la ciudad Aerolíneas	Base de datos de clientes del hotel Base de datos cámara de comercio Directorios comerciales e industriales Internet Comunicaciones escritas referidos Estadísticas comité mixto de promoción turística Investigación de campo	Información actualizada y confiable Conocimiento sobre necesidades y requisitos de los clientes	P	Diseño de Plan de Mercadeo y Medios. Blitz de ventas Diseño de nuevos productos Plan de visitas y propuestas a clientes por ejecutivas de ventas locales y representantes de ventas de otras ciudades.	Licitaciones y cotizaciones presentadas Contratos Informe de visitas Medios impresos Tarifario Informes de ventas. Informe de productividad de clientes Informe de gestión de procesos.	Elaboración y entrega oportuna de licitaciones, cotizaciones y contratos. Que los reportes de visitas contengan información completa y confiable de los clientes. La publicidad corresponda a los artes revisados y aprobados por la Gerencia General y Gerencia de Mercadeo y RRPP	Huéspedes y clientes Procesos Operativos (Alojamiento y Alimentos y Bebidas)
			H	Telemercadeo Implementación del plan de mercadeo Elaboración de propuestas comerciales Alianzas estratégicas con gremios, centros comerciales, tarjetas de crédito, empresas de turismo Análisis comportamiento clientes Apoyo recaudo cartera y trámite de crédito. Atender Reserva de clientes Ejecución plan de medios y publicidad Elaboración liquidación de cuentas de cobro para grupos Solicitud de pago para garantía Atención personalizada a clientes externos. Realización de visitas a clientes			
			V	Verificar cumplimiento de metas Post venta Seguimiento y orientación trabajo ejecutivas de ventas (B/quilla-Bogotá)			
			A	Estandarización de procesos Medición productividad ejecutivas. Acciones correctivas, preventivas y mejora continua			

DOCUMENTOS RELACIONADOS	INFRAESTRUCTURA	RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES	REGISTROS GENERADOS
Manuales de funciones Manuales de procedimientos Bases de datos Plan de mercadeo	Kit de venta centro de negocios equipos de computo y comunicaciones	Gerente de mercadeo y RRPP Gerente General	Formato de reservas Cotizaciones Carta de garantía de empresas Instructivos internos Reporte de noches Hojas de vida de empresas Informe de visitas de ejecutivas
INDICADOR DE GESTION (FACTOR) Y META	CALCULO DEL INDICE	RESPONSABLE DE LA MEDICION	FRECUENCIA
% de nuevos clientes % incremento en las ventas % de ejecución presupuestal % de clientes recuperados	-Numero de noches generadas/visitas realizadas a nuevos cliente -Ventas actuales/ventas año anterior -Ventas reales/ventas presupuestadas - numero de clientes recuperados/numero de clientes perdidos	Gerente de mercadeo y RRPP	Mensual

**INTERACCION Y PLANIFICACION DE
PROCESOS (CARACTERIZACION)**

NOMBRE DEL PROCESO: ALOJAMIENTO	ALCANCE DEL PROCESO	
	ACTIVIDAD INICIAL Reservas de Habitaciones	ACTIVIDAD FINAL check out de huéspedes

OBJETIVO DEL PROCESO:

Garantizar al cliente la prestación de un servicio de hospedaje de excelente calidad, respondiendo a sus expectativas y dar soluciones a la medida de sus necesidades

LIDER (ES) DEL PROCESO:

Gerente de Alojamiento

PROVEEDOR	ENTRADAS	REQUISITOS DE ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	REQUISITOS DE SALIDA	CLIENTE
Proceso Gerencial Procesos Operativos de Alimentos y Bebidas (Minibar) Procesos de Apoyo Sistemas Compras Mantenimiento Financiero Gestion Humana	Solicitudes de reservas Base de datos de Huéspedes Clientes directos Control de ocupación (Reporte de Ama de Llaves) Habitaciones disponibles para la venta Suministros	Reservas diligenciadas Garantías (Cartas de Compañías y depósitos) Habitaciones entregadas en perfecto estado Software funcionando en optimas condiciones Suministros operacionales completos Equipos	<p>P</p> Organizar el trabajo entre todos los colaboradores del área Coordinar actividades con los departamentos de apoyo (ama de llaves, mantenimiento y minibar) para asegurar que éstas se realicen eficientemente Programación eficiente del talento humano Evaluación de desempeño y capacitación permanente al talento humano Programación de bloqueo de habitaciones para mantenimiento preventivo Programación de suministros de operación Ejercer control interno sobre todas las operaciones del front Presupuestar los gastos operacionales del departamento	Listado de reservas Listado de VIP en casa Listado de VIP llegando Listado registro de entradas o check in Listado de huéspedes y acompañantes Listado de Habitaciones según estado. Listado control diario de ocupación Listado de huéspedes a salir según la fecha. Listado de reservas No-Show. Listado de saldos de huéspedes Facturas a clientes	Listados y facturas generadas oportunamente	Gerencia General Ventas Coord. Servicio a Cliente Alimentos y Bebidas Ama de Llaves Auditoria de Ingresos Cartera
			<p>H</p> Actividades de ama de llaves Atender todas las solicitudes de reservas por los			

Proceso SGC	funcionando en perfecto estado	<p>distintos medios y canales, individuales o de grupos. Dar la bienvenida a todos los huéspedes y clientes de acuerdo al manual de protocolo. Preasignar las habitaciones de VIP, grupos y clientes con requerimientos especiales según reservas. Proveer información de nuestros servicios a huéspedes y clientes. Registrar a todos los clientes con o sin reserva que lleguen al Hotel de acuerdo con el manual de procedimientos establecido Atender solicitudes especiales personales o telefónicas de los huéspedes y clientes de acuerdo con el protocolo de servicio Llevar un Control diario de ocupación para asegurar la venta de las habitaciones Realizar el check out de los huéspedes de acuerdo con los procedimientos establecidos Generar informe de Gestión</p>	<p>Informe final de Ventas por alojamiento Informe global y estadístico Informe de Gestión de procesos Encuesta de satisfacción a clientes</p>
		<p>V</p> <p>Revisión diaria de las reservas Revisar que la asignación de las habitaciones cumpla con lo solicitado por el huésped. Revisar que los registros hoteleros sean debidamente diligenciados Revisar que las tarifas aplicadas sean las acordadas Revisar que todas las solicitudes especiales que requieran los huéspedes sean tramitadas Revisar que el directorio de servicios del hotel se encuentre actualizado. Revisar el forecast de habitaciones Revisar que las facturas estén debidamente diligenciadas Supervisar que las actividades se cumplan de acuerdo con los manuales de procedimiento y protocolo establecidos.</p>	
		<p>A</p> <p>Acciones preventivas y correctivas para la mejora del proceso. Estandarización de procesos. Encuestas de satisfacción a clientes</p>	
DOCUMENTOS RELACIONADOS	INFRAESTRUCTURA	RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES	
Normas establecidas por las leyes, Resoluciones de la Dirección Nacional	Equipos de computo y telecomunicaciones	<p>REGISTROS GENERADOS</p> <p>Registros referenciados en el Manual de Procedimientos e Instructivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Alojamiento • Funcionarios de Reservas 	

de Turismo, DAS, normas cambiarias y tributarias Normas ISO 9001:2000 Manual de Zeus (Front y Pos) Manual de Procedimientos Manuales de Protocolo Manuales de funciones Presupuesto	Software Suministros operacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Cajeros Receptionistas • Botones • Camareras • Supervisoras de ama de llaves • Operadores de teléfonos 	Registros generados por el Manual de Zeus (Módulo de Reservas, Recepción y Auditoría) Informe de Gestión Quejas y reclamos.
INDICADOR DE GESTION (FACTOR) Y META	CALCULO DEL INDICE	RESPONSABLE DE LA MEDICION	FRECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de ocupación • Tarifa promedio • Promedio huésped por habitación vendida • Numero de no conformidades de servicio no mayor al % De habitaciones ocupadas 	<ul style="list-style-type: none"> • % OCUP= Total hab. Vendidas/Total habitaciones disponibles • TP = Ingresos por habitaciones/Total habitaciones ocupadas • PHHV = Huéspedes/Habitaciones Ocupadas • ISC= Total Huéspedes-Registro de no conformidades/Total Huéspedes 	Gerente de Alojamiento Jefe de Ama de Llaves	Mensual

**INTERACCION Y PLANIFICACION DE
PROCESOS (CARACTERIZACION)**

NOMBRE DEL PROCESO: ALIMENTOS Y BEBIDAS	ALCANCE DEL PROCESO	
	ACTIVIDAD INICIAL Planeación del servicio de A & B	ACTIVIDAD FINAL Facturación del servicio

OBJETIVO DEL PROCESO:
Prestar servicios de A & B a huéspedes y visitantes cumpliendo con los más altos estándares de servicio

LIDER (ES) DEL PROCESO:
Gerente de Alimentos y Bebidas

PROVEEDOR	ENTRADAS	REQUISITOS DE ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	REQUISITOS DE SALIDA	CLIENTE	
Todos los procesos del SGC	-Solicitud de cliente. -listado de huéspedes -inventario de salones -control de ocupación -resultado de encuestas de satisfacción de clientes. -Base de datos de clientes. - Suministros	-Requisitos contractuales (garantía y depósitos) - Software -Carta de los ambientes -Carta de confirmación de eventos Requisitos de Materia prima -Comanda -Portafolio de servicios - política claras de crédito infraestructura limpieza del lugar, mise en place	P	Programación del personal Planeación del menú Planeación del servicio y actividades especiales Programación de capacitaciones Planear alianzas estratégicas par a patrocinio Planeación de presupuesto Estudio de mercado.	-Listado diario de eventos confirmados Entrega de cuenta Evaluación del servicio a través de encuestas	Protocolo de salida Pago de la factura cierre del folio oportunamente	Todos los procesos
			H	Requisición de almacén (ordenes de pedidos) Emisión y distribución en ordenes de banquetes a departamentos relacionados -orden del servicio (comandas). - Aplicar protocolos durante la prestación del servicio Montaje y distribución de los salones Recolección de requisitos de facturación. Elaboración y presentación del	Reporte de ventas Informe de gestión de procesos Facturación		

			<p>menú. Aplicación de programas de BPM Informe de Gestión de procesos. Supervisión de actividades de A & B y eventos</p>	
			<p>V</p> <p>- Revisión de stock de almacén y cocina -verificación de los requerimientos del cliente y la organización</p>	
			<p>A</p> <p>Acciones correctivas, preventivas Mejora continua Estandarización Encuesta de satisfacción de clientes Análisis de resultados financieros</p>	

DOCUMENTOS RELACIONADOS	INFRAESTRUCTURA	RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES	REGISTROS GENERADOS
Manual de Protocolos Manual de Procedimientos Decreto 3075 / 97 Carta de restaurante Carta de licores Recetas Programas de BPM Portafolio de servicios de Banquetes Presupuesto Plan estratégico	Salones, equipos audiovisuales, sillas y mesas, cuberterías, loza, y cristalería, lencería, materia prima (alimentos y bebidas), y telecomunicaciones, Software (Zeus), papelería y equipos de oficina	Gerente de A & B Chef Coordinadora de eventos Secretaria de banquetes Supervisor de A & B y Banquetes Brigada de montaje Sous chef Cocineros Meseros Barman Capitanes Stewards Cajeros	Comandas Cuentas de cobro Trasposos Requisiciones Cotizaciones Hoja de detalles Cambio de ordenes Ordenes de banquetes Factura final Contrato Listado diarios de event confirmados Convenios comerciales Recibo de caja Encuesta de satisfacción (cliente)
INDICADOR DE GESTION (FACTOR) Y META	CALCULO DEL INDICE	RESPONSABLE DE LA MEDICION	FRECUENCIA
Numero de no conformidades Análisis de la venta Índice de rentabilidad y gestión Índice de costos Índice de productividad Índice de gastos	Resultado de la tabulación de encuestas Promedio de cubiertos servidos Promedio de rotación mesas Comparativo con el presupuesto, Histórico y con la industria (Costo de materia prima/Precio de venta)x100 (Costo de nomina/Ingresos totales de A & B) (Total de gastos/total de ingresos)x100	Gerente de A & B	Mensual

**INTERACCION Y PLANIFICACION DE
PROCESOS (CARACTERIZACION)**

NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE	ALCANCE DEL PROCESO	
	ACTIVIDAD INICIAL Investigar el tipo de cliente y asignar el protocolo de servicio	ACTIVIDAD FINAL Análisis y tratamiento de la información dada por el cliente y generación de estrategias.

OBJETIVO DEL PROCESO:
Asegurar la satisfacción de nuestros huéspedes y clientes manteniendo canales de comunicación que nos permitan alcanzar altos estándares de atención y servicio

LIDER (ES) DEL PROCESO:
Coordinador de Servicio al Cliente

PROVEEDOR	ENTRADAS	REQUISITOS DE ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	REQUISITOS DE SALIDA	CLIENTE
Procesos Gerenciales de Servicio de Apoyo	Listado de reservas y eventos. Formatos de comentarios de encuestas de satisfacción de huéspedes y clientes	Requisitos o necesidades del cliente recolectados (pre y durante el proceso)	P Investigar las necesidades, requisitos y preferencias de los huéspedes y clientes Establecer y planear el protocolo de servicio de cada cliente Investigar sitios de interés de los clientes a nivel externo	Resultado de quejas atendidas y solucionadas. Resultados de encuestas de comentarios y encuestas de huéspedes y clientes.	Atención oportuna de sugerencias, requerimientos, quejas y reclamos de huéspedes y clientes.	Huéspedes y Clientes
			H Mantener la base de datos de preferencias de huéspedes y clientes Ejecutar el protocolo establecido para cada actividad. Atender las sugerencias, quejas y reclamos de los huéspedes y clientes. Atender solicitudes especiales y mantener actualizado el directorio de servicios externos. Recolectar y analizar la información de los comentarios de huéspedes y socializarla con Gerencia General y Operativa, Comité de Calidad y departamentos involucrados. Generar el informe de gestión de procesos.			
			V Verificar que los requerimientos de los huéspedes y clientes se cumplan Revisar que los servicios externos recomendados hayan sido satisfactorios. Supervisión del servicio del centro de negocios.			
			A Dar tratamiento a esta información teniendo en cuenta los procedimientos de quejas y reclamos y tratamiento del servicio no conforme.			

DOCUMENTOS RELACIONADOS	INFRAESTRUCTURA	RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES	REGISTROS GENERADOS
Procedimiento de servicio no conforme Protocolos de atención Manual de funciones NTC ISO 9001 :2000 numeral 7.6 Manual Zeus hoteles Manual de protocolo y etiqueta Presupuesto del departamento.	Telecomunicación y software Equipos de computo Oficina de atención al cliente Suministros operacionales Recursos financieros	Coordinadora de Servicio al Cliente Secretarias del centro de negocios	Tarjetas de Bienvenida Formato de comentarios y encuestas de satisfacción Ordenes de atenciones Planillas de ingreso de turno diario al centro de negocios Programación de horarios de secretarias Registro de no conformidades Check list de cumplimiento de protocolos Directorio de servicios externos Informe de gestión del proceso de servicio al cliente
INDICADOR DE GESTION (FACTOR) Y META	CALCULO DEL INDICE	RESPONSABLE DE LA MEDICION	FRECUENCIA
Porcentaje de clientes encuestados Porcentaje de satisfacción del cliente	Numero de clientes encuestados con respecto al total del clientes Numero de clientes satisfechos respecto a la muestra analizada	Coordinadora de servicio al cliente	Mensual



8.2.4 Procedimientos e instructivos de alojamiento

PROCEDIMIENTO DE RESERVAS

Fecha		Fecha	
Firma		Firma	
Revisó		Aprobó	



PROCEDIMIENTO DE RESERVAS

1. OBJETIVO

Mediante este procedimiento se establecen los pasos a seguir para realizar una reserva de habitación en el Hotel el Prado, desde el momento en que se presenta la solicitud de esta, bien sea por teléfono, fax, e-mail o personalmente, consignar los datos del cliente en el sistema Zeus y tener una habitación lista cuando el huésped llega al hotel.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todas las actividades asociadas al proceso de reservas.

3. DEFINICIONES

- ❖ **Solicitud de reserva:** Es una solicitud hecha por un cliente o huésped interesado en ocupar alguna habitación, esta se puede hacer por cualquier medio ya sea por teléfono, fax, e-mail o personalmente.
- ❖ **Tarifario:** Es un listado el cual se encuentra relacionado los nombres de las empresas y las tarifas mínimas otorgadas a estas.

4. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- ❖ Procedimientos de reservas
- ❖ Manual del sistema Zeus (Módulo de Reservas)

5. FORMATOS

- ❖ Listado diario de reservas
- ❖ Cartas de compañías
- ❖ Tarifario
- ❖ Listado comisión agencia de viajes
- ❖ Atenciones especiales.



PROCEDIMIENTO DE RESERVAS

6. CUERPO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
RECIBIR SOLICITUD DE RESERVA	En esta etapa el cajero recepcionista (reservas) recibe por cualquier medio (teléfono, e-mail, fax) y canal (oficina mercadeo y ventas, oficinas comparativa, agencias de viajes, Utell) la solicitud de reserva que haga un cliente interesado en ocupar habitaciones del Hotel el Prado. Si un cliente decide no hacer la reserva se le tomarán los datos que servirán como base datos a la oficina de mercadeo para seguimiento	Cajero (Recepcionista)
DETERMINA DISPONIBILIDAD Y TARIFA DE HABITACIONES	El funcionario de reservas suministra información a la persona que solicita la reserva referente a los costos de la habitación de su preferencia; en caso de ser grupos o empresas que solicitan la reservas se les informará sobre las tarifas corporativas que brinda el hotel. Para los casos de agencias de viajes y convenios (Utell y oficinas de representación) anotará en la casilla la comisión para la correspondiente liquidación por parte de contabilidad. En altas ocupaciones el funcionario de reservas tomará en lista de espera las reservas solicitadas y en coordinación con el jefe del área, las confirmará en la medida que se presente la disponibilidad de habitaciones.	Cajero Recepcionista Gerente de alojamiento
DATOS DEL HUESPED POTENCIAL	E funcionario de reservas solicita los datos personales del huésped (nombre, dirección, teléfono, ciudad de procedencia, número de pasaporte o cédula, nombre de la persona que solicita reserva, preferencia por tipo de habitación) los cuales tomará en un formato manual	Cajero (Recepcionista)

PROCEDIMIENTO DE RESERVAS

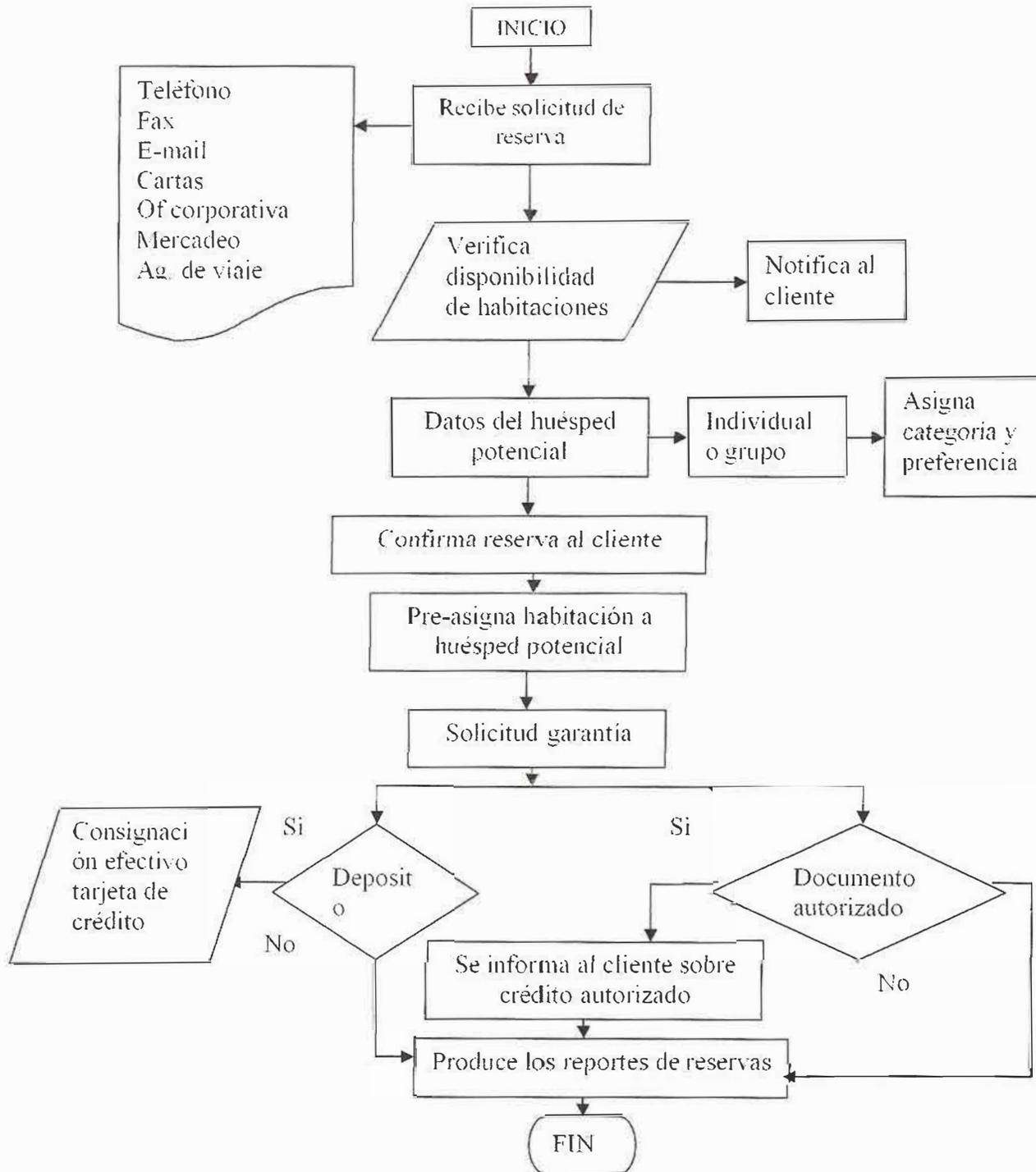
<p style="text-align: center;">CONFIRMA RESERVAS</p>	<p>El funcionario de reservas creará un registro de reservas en sistema Zeus con los datos solicitados al huésped potencial. El sistema genera un código de reservas el cual se utiliza igualmente para la confirmación y cancelación de la misma, en este registro verificará si el huésped tiene una categoría especial, dependiendo de su cargo, ocupación y lo colocará VIP, asiduo o recomendado. Si la reserva es para el mismo día (huésped VIP), informará mediante el cajero recepcionista para el respectivo procedimiento. Para los planes lunas de miel deberá elaborar el formato requerido indicando el tipo de atención y lo entregará igualmente al recepcionista para el tramite. En los casos de grupos, el funcionario de reservas crea el plan, la tarifa negociada, la reserva del grupo y el folio maestro de acuerdo con el sistema Zeus.</p>	<p style="text-align: center;">Cajero Recepcionista Gerente de alojamiento</p>
<p style="text-align: center;">PREASIGNA HABITACION</p>	<p>El funcionario de reservas asignará en el momento de la toma de una reserva la habitación cuando a solicitud del huésped requiere de un tratamiento especial. (habitación no fumador, discapacitados, con tina)</p>	<p style="text-align: center;">Cajero Recepcionista</p>
<p style="text-align: center;">APLICA DEPOSITO A LAS RESERVAS</p>	<p>El funcionario de reservas aplicará en el sistema Zeus los depósitos recibidos como garantía a la habitación. Para los grupos el depósito será aplicado en el folio maestro el cual ha sido creado con antelación. En caso de cancelación de la reserva, el funcionario deberá solicitar al cliente una carta para la devolución del depósito y la entregara al departamento de contabilidad con el visto bueno de su jefe para el respectivo tramite</p>	<p style="text-align: center;">Cajero Recepcionista Gerente de Alojamiento y Contabilidad</p>
<p style="text-align: center;">INFORMA SOBRE CREDITOS AUTORIZADOS</p>	<p>El funcionario de reservas deberá colocar en el formato de las reservas (sistema Zeus) la garantía de la misma. En el caso de compañía con crédito autorizado por el departamento de créditos y cobranzas anotara en las preferencias la información. Colocara en el fólder del día la orden de servicio para anexarla al registro hotelero al momento de llegada del huésped. De igual manera deberá colocar una copia en el fólder de crédito a compañías para archivos.</p>	<p style="text-align: center;">Cajero Recepcionista Jefe de Crédito</p>

PROCEDIMIENTO DE RESERVAS

PRODUCE LOS REPORTES DE RESERVAS	El funcionario de reservas verificara el número de reservaciones ingresadas en el día a través del sistema Zeus para evitar la sobreventa. Informara al jefe del área sobre los datos de disponibilidad de habitación para la planificación adecuada de los demás procesos. Diariamente revisara las reservas del día siguiente teniendo especial cuidado de colocar todos los datos y preferencias del huésped. Esto asegura que se entregue lo que ha solicitado el cliente.	Cajero Recepcionista Gerente de Alojamiento
---	--	--



8. FLUJOGRAMA





PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL HUESPED

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL HUESPED

Fecha		Fecha	
Firma		Firma	
Revisó		Aprobó	



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL HUESPED

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para atención de los huéspedes durante su permanencia en el Hotel, superando todas sus expectativas y generando el 100% de satisfacción.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el área de recepción, botones y ama de llaves.

3. DEFINICION

- Cajero recepcionista
- PIN: Entrega de clave para utilización de Internet desde las habitaciones

4. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Manual de Zeus (módulos de recepción)
- Procedimiento atención a huésped.

5. FORMATOS

- Sistema Zeus (modulo de recepción)
- Formato para PIN Internet
- Libro de novedades
- Registro de no conformidades
- Libro de entrega de mensajes y paquetes
- Formatos para mensajes
- Planilla de despertada
- Planilla de llamadas larga distancia y celulares.



PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL HUESPED

CUERPO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
RECIBE Y REALIZA LLAMADAS	El funcionario de recepción debe responder de acuerdo al manual de protocolo todas las llamadas telefónicas tanto internas como externas y suministrará la información necesaria solicitada por el cliente. Deberá atender la solicitud de un huésped cuando requiera de realizar llamadas externas	Cajero Recepcionista Operador
RECIBO Y ENTREGA DE LLAVES	El funcionario de recepción recibe y coloca las llaves de la habitación en el casillero destinado para tal fin. Entrega la llave de la habitación cuando el huésped la solicita siempre confirmando en el sistema Zeus, el nombre. En caso que el huésped halla dejado la llave de la habitación, el recepcionista ofrecerá ayuda entregando la llave maestra del piso al Botones. Si el huésped tiene mensaje, estos les serán entregado.	Cajero Recepcionista Botones
REALIZA CAMBIO DE HABITACION	El funcionario de recepción cuando a su juicio o a solicitud del huésped requiera un cambio de habitación deberá hacerlo de acuerdo al manual de protocolo, ofreciendo una habitación mejor a la que tenia el cliente. El cambio lo realizara el Botones en compañía del huésped e informara a la recepción para los procedimientos respectivos en el sistema Zeus. El funcionario de recepción deberá informar de los cambios a ama de llaves, minibar y lavandería.	Cajero Recepcionista Botones Ama de llaves Minibar

PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL HUESPED

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>RECIBE Y REALIZA LLAMADAS</p>	<p>El funcionario de recepción debe responder de acuerdo al manual de protocolo todas las llamadas telefónicas tanto internas como externas y suministrará la información necesaria solicitada por el cliente. Deberá atender la solicitud de un huésped cuando requiera de realizar llamadas externas</p>	<p>Cajero Recepcionista Operador</p>
<p>RECIBO Y ENTREGA DE LLAVES</p>	<p>El funcionario de recepción recibe y coloca las llaves de la habitación en el casillero destinado para tal fin. Entrega la llave de la habitación cuando el huésped la solicita siempre confirmando en el sistema Zeus, el nombre. En caso que el huésped halla dejado la llave de la habitación, el recepcionista ofrecerá ayuda entregando la llave maestra del piso al Botones. Si el huésped tiene mensaje, estos les serán entregado.</p>	<p>Cajero Recepcionista Botones</p>
<p>REALIZA CAMBIO DE HABITACION</p>	<p>El funcionario de recepción cuando a su juicio o a solicitud del huésped requiera un cambio de habitación deberá hacerlo de acuerdo al manual de protocolo, ofreciendo una habitación mejor a la que tenía el cliente. El cambio lo realizara el Botones en compañía del huésped e informara a la recepción para los procedimientos respectivos en el sistema Zeus. El funcionario de recepción deberá informar de los cambios a ama de llaves, minibar y lavandería.</p>	<p>Cajero Recepcionista Botones Ama de llaves Minibar</p>

PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL HUESPED

<p>MANEJO DE NO CONFORMIDADES</p>	<p>El funcionario de recepción esta en capacidad de atender, registrar y resolver una no conformidad del huésped de manera inmediata. Deberá informar al área afectada para tomar la acción y confirmara con el huésped si esta ha sido resuelta. Dejara registro en el formato de no conformidades para información del jefe y de la gerencia de operaciones</p>	<p>Cajero Recepcionista Gerente de alojamiento Gerente de operaciones</p>
<p>RECIBE FORMATO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS</p>	<p>El funcionario de recepción esta en capacidad de recibir los formatos de sugerencias dejados por nuestros huéspedes para ser entregado a la gerencia general.</p>	<p>Cajero Recepcionista</p>
<p>SOLICITUD LAVANDERIA</p>	<p>El funcionario de recepción deberá tener especial cuidado con las solicitudes sobre el recibo de ropas de huéspedes se entregaran a la lavandería a partir de la 6:30 a.m. para darle cumplimiento a lo solicitado. En el caso que los huéspedes dejen ropa de lavandería para su próxima reserva, el recepcionista le hará seguimiento con el departamento de ama de llaves para que esta le sea colocada en la nueva habitación</p>	<p>Cajero Recepcionista Lavandería Ama de llaves</p>
<p>ENVIA FAXES, MENSAJES Y PAQUETES</p>	<p>El funcionario de recepción entregara botones los mensajes (personales o telefónicos) dejados a los huéspedes lo mismo que aquellos paquetes que hallan dejado en custodia para colocarlo en las habitaciones. Para el recibo de paquetes dejados por huéspedes a terceros, el recepcionista anotará en el libro respectivo la información requerida y para la entrega deberá exigirse el documento de identificación o una carta de autorización.</p>	<p>Cajero Recepcionista Botones</p>

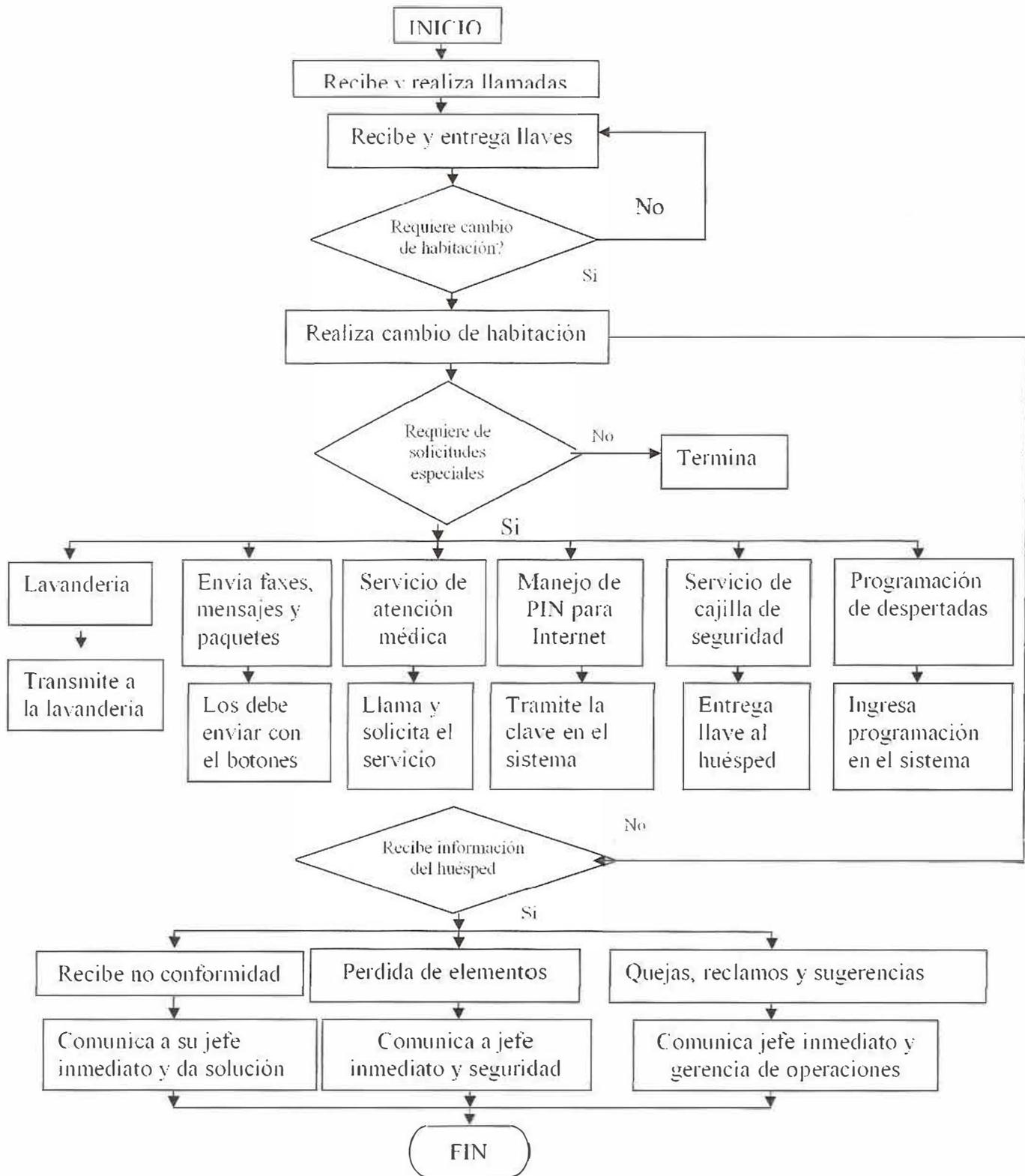
PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL HUESPED

<p style="text-align: center;">SERVICIO ATENCION MEDICA</p>	<p>El funcionario de recepción cuando a su juicio o a solicitud del huésped requiera un servicio de asistencia médica deberá llamar inmediatamente a AMI e informará de la novedad a su jefe y ejecutivo en turno para el seguimiento. Si es una urgencia en la cual se traslada al huésped a una clínica deberá con la aprobación del mismo llamar a un familiar para notificar del hecho.</p>	<p style="text-align: center;">Cajero Recepcionista Gerente de Alojamiento</p>
<p style="text-align: center;">MANEJO DE PIN PARA INTERNET</p>	<p>A solicitud del huésped el funcionario de recepción ingresará en el sistema la información del PIN para navegar por Internet desde las áreas del hotel o directamente desde la habitación. El costo del servicio se establece por día o por hora y será cargado inmediatamente al folio del huésped. Si por alguna circunstancia el centro del negocio se encuentra cerrado, el recepcionista podrá digitar la pantalla desde el escritorio de la coordinadora social e ingresara la clave destinada para tal fin. En el caso de que el huésped no pueda ingresar a la red el recepcionista informara al jefe de sistema (en horas hábiles) para atender los requerimientos. Si el jefe de sistema no se encuentra será atendido por el operador o el funcionario de recepción teniendo en cuenta las instrucciones del manual que reposan en el counter.</p>	<p style="text-align: center;">Cajero Recepcionista Jefe de Sistema Operador</p>
<p style="text-align: center;">SERVICIDIO DE CAJILLA DE SEGURIDAD</p>	<p>El funcionario de recepción entregara al huésped la llave o cilindro para las cajillas de seguridad cuando lo halla solicitado, ingresándolo al sistema Zeus. Deberá atender todas las solicitudes de apertura de la cajilla cuando así lo requiera nuestros huéspedes (recepción), teniendo especial cuidado que solo debe entrar una persona. Al momento de check out deberá solicitar la devolución del elemento. En caso de pérdida se solicitará a mantenimiento la apertura de la cajilla y se cargara el valor de \$80.000</p>	<p style="text-align: center;">Cajero Recepcionista</p>
<p style="text-align: center;">PERDIDA DE ELEMENTOS EN HABITACIONES</p>	<p>El funcionario de recepción atenderá las reclamaciones de los huéspedes y la transmitirá al supervisor de seguridad al gerente de alojamiento, al gerente de operaciones, ejecutivo en turnos o gerencia general para el respectivo tratamiento y seguimiento.</p>	<p style="text-align: center;">Cajero Recepcionista Seguridad Gerencia de Alojamiento</p>

PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL HUESPED

PROGRAMACIÓN DE DESPERTADA	El funcionario de recepción y/o operador deberá programar en el sistema telefónico las hora de despertada de los huéspedes que han solicitado el servicio y las anotara en la planilla. De todas maneras deberá tener especial cuidado de confirmar con el huésped su solicitud para la comprobación final.	Cajero Recepcionista Operador
ROOM SERVICE NOCTURNO	El funcionario de recepción nocturno atenderá todas las solicitudes de room service nocturno de acuerdo con la carta que se ofrece en el horario de 11:00 p.m. a 6:00 a.m. El recepcionista y/o auditor nocturno informara al mesero y a la cocina para proceder a la elaboración del pedido una ves entregado el pedido a satisfacción del huésped será cargado directamente al folio.	Cajero Recepcionista Auditor Nocturno Cocinero Mesero

7. FLUJOGRAMA





PROCEDIMIENTO DE CHECK IN

PROCEDIMIENTO DE CHECK IN

Fecha		Fecha	
Firma		Firma	
Revisó		Aprobó	



PROCEDIMIENTO DE CHECK IN

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para atender a los clientes, registrarlos, asignarles la habitación; así como también dar a conocer los servicios que brinda el hotel

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el área de recepción y botones

3. DEFINICIONES

- Cajero recepcionista
- check in : registro de huéspedes en el hotel el Prado

4. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Manual de Zeus (módulo de recepción)
- Procedimiento de registro de entrada

5. FORMATOS

- Tarifario
- Sistema Zeus (módulo de recepción)
- Registro hotelero
- Cartas de Compañía
- Voucher tarjetas de crédito



PROCEDIMIENTO DE CHECK IN

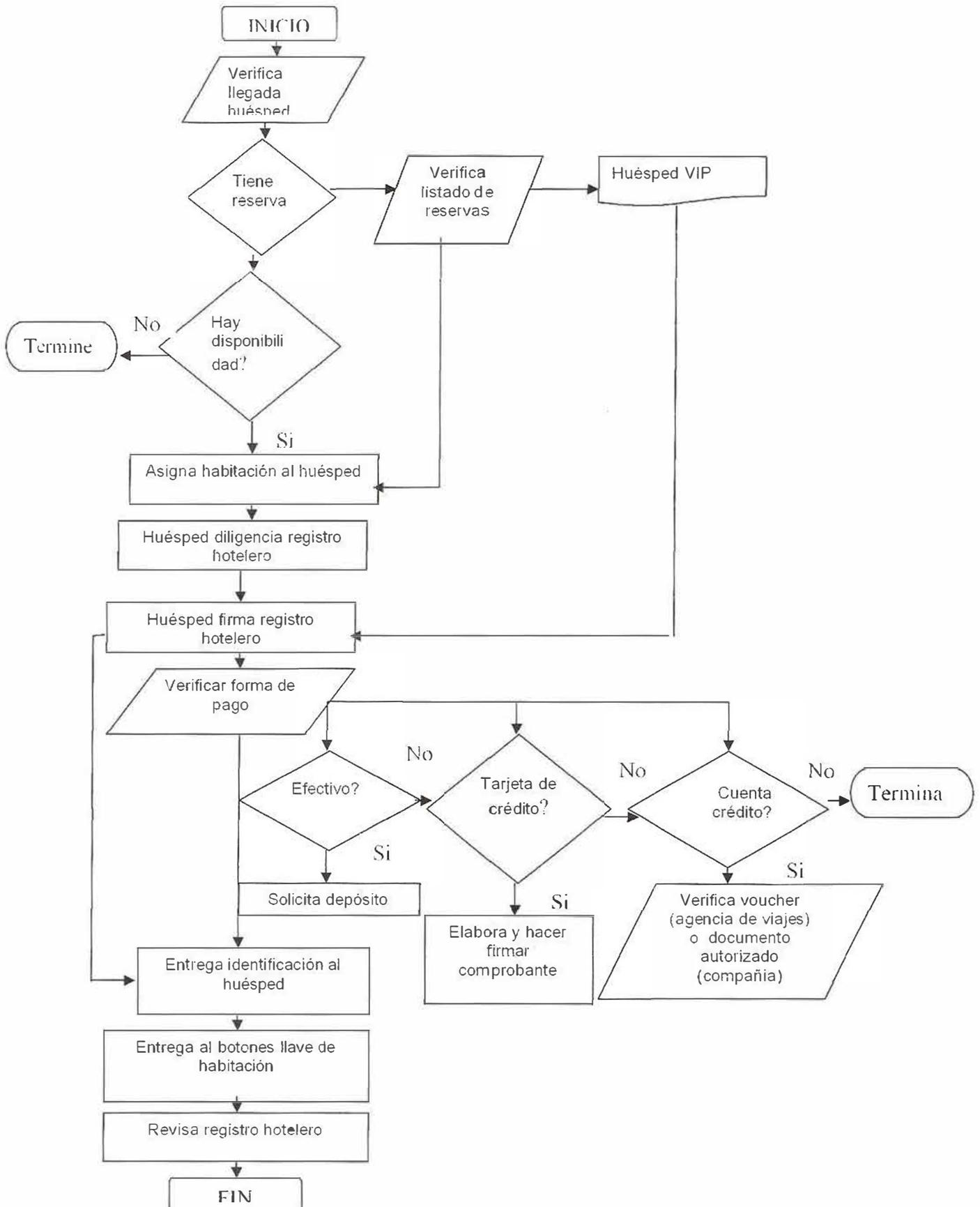
6. CUERPO DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>VERIFICA LAS RESERVAS DEL DÍA Y PREASIGNA HABITACIONES</p>	<p>El funcionario de Recepción en cada turno, preparara un listado de las reservas del día y en coordinación con la Gerencia de Alojamiento asigna las habitaciones para los huéspedes VIP y aquellas habitaciones con preferencias para otros huéspedes. En caso que las habitaciones por razones de ocupación no se encuentran listas deberá informar a Ama de Llaves para su arreglo y posterior asignación en el sistema Zeus.</p>	<p>Cajero Recepcionista Gerencia de Alojamiento Reservas Ama de Llaves</p>
<p>PRE-REGISTRO HUESPEDES VIP Y GRUPOS</p>	<p>El todos los casos, el funcionario de Recepción deberá imprimir los pre-registros para los huéspedes con categoría VIP y los de grupo, con el fin de agilizar el ingreso al momento de su llegada. Los pre-registros de los huéspedes con categoría VIP deben ser entregados a la Coordinadora Social quien hará el recibimiento desde su escritorio.</p>	<p>Cajero Recepcionista Coordinación Social</p>
<p>REGISTRO DE INGRESO DE HUESPED</p>	<p>De acuerdo con el manual de protocolo e instructivo el funcionario de Recepción registrara el ingreso de todos los huéspedes que tengan o no reservas en el Hotel El Prado. Si un huésped llega walk in y tiene un histórico con categoría VIP deberá asignar la mejor habitación e informara a Ama de Llaves y Coordinación Social para el envío de las respectivas atenciones. A los huéspedes sin reserva no conocidos por el personal del Hotel se le solicitara el documento físico de identificación para comprobar la información desde el mismo documento. En los casos de menores de edad estos serán registrados únicamente con la autorización de los padres.</p>	<p>Cajero Recepcionista Ama de Llaves Coordinación Social</p>

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
ASIGNACIÓN DE HABITACIONES	<p>En cada registro de ingreso de un huésped en el Hotel El Prado, el funcionario de Recepción asignara las habitaciones que se encuentren disponibles en el sistema Zeus. En caso de no tener disponibilidad de habitaciones informara al huésped y lo invitara a esperar en el Lobby o en el restaurante (se le ofrecerá un café o refresco de cortesía). El equipaje quedara en custodia hasta asignar la nueva habitación. No se recomienda que el huésped llegue a una habitación en salida, por lo tanto el funcionario de Recepción deberá tener especial cuidado que el Botones lleve al huésped cuando la habitación se encuentre lista.</p> <p>Si por algún motivo no podemos acomodar a un huésped en el Hotel (con reserva garantizada), el funcionario de Recepción deberá llamar a otro hotel y lo acomodara enviándolo en un taxi con cargo al Hotel.</p>	Cajero Recepcionista Botones Ama de Llaves
INFORMACION SOBRE SERVICIOS DEL HOTEL	<p>El funcionario de Recepción informara sobre todos los servicios del Hotel, hará recomendaciones sobre nuestros restaurantes y entregara los días jueves, viernes y sábados la tarjeta de invitación al cóctel de bienvenida que se ofrece en el bar Caribe. En los casos de registro de huéspedes con planes de alimentación, preparara los respectivos bonos y entregara a la terminación del registro.</p>	Cajero Recepcionista
RECIBE DEPOSITOS A HUESPEDES	<p>Durante el registro de ingreso de huéspedes walk in (sin reserva y no conocidos), el funcionario de Recepción solicitara un deposito suficiente (pago de las noches de alojamiento más consumos aproximados) para garantizar el crédito del huésped en el Hotel. En caso que el huésped solo deje un depósito por el alojamiento, el funcionario de Recepción deberá bloquear el folio indicando el cierre del crédito en el Hotel. El huésped podrá solicitar otros servicios cancelando directamente en el punto de venta.</p>	Cajero Recepcionista Cajeros puntos de venta

REVISA REGISTROS HOTELEROS	El funcionario de Recepción revisara todos los registros hoteleros del día, comprobando que hayan sido totalmente diligenciados por el huésped y anexara las respectivas órdenes de servicios de la Compañía cuando se trata de créditos y/o voucher de tarjetas de crédito en el caso de huésped con pago directo en el Hotel. Estos registros serán revisados finalmente por el Gerente de Alojamiento, quien los entregara nuevamente para su colocación en el casillero de registros	Cajero Recepcionista Gerente de Alojamiento
---	--	---

7. FLUJOGRAMA





PROCEDIMIENTO DE AMA DE LLAVES

PROCEDIMIENTO DE AMA DE LLAVES

Fecha

Firma

Revisó

Fecha

Firma

Aprobó



PROCEDIMIENTO DE AMA DE LLAVES

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que nos permita identificar las labores que realizan las camareras en el departamento de ama de llaves.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo el área de Ama de llaves.

3. DEFINICIONES

- ◆ Amenities: canasta que contiene productos de aseo personal incluye (shampoo, costurero, jabón de baño, gorros de baño, etc.)
- ◆ Guarda lino: almacén donde guardan los linos (sábanas)

4. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Procedimiento de ama de llaves

Manual de Zeus (módulo de ama de llaves)

5. FORMATO

Formato de llaves

Control de registros puesto de camareras

Reporte de camarera (programa del día)



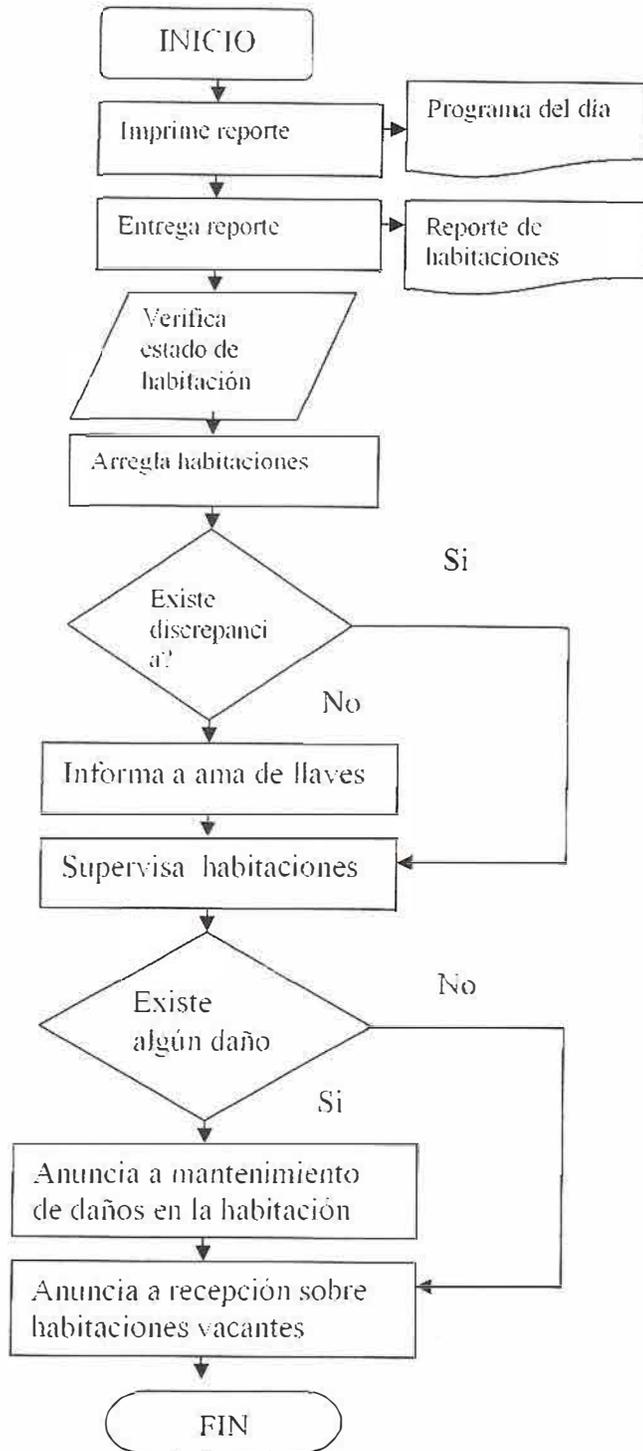
PROCEDIMIENTO DE AMA DE LLAVES

6. CUERPO DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
IMPRIME REPORTE	La supervisora de ama de llaves imprime los reportes de las habitaciones según estado para planear el trabajo al día siguiente para asear las habitaciones ocupadas	Supervisora de ama de llaves
ENTREGA REPORTE	La supervisora de ama de llaves entrega reporte a camareras para verificar el estado de la habitación y comenzar su labor de aseo	Supervisora de ama de llaves
ARREGLA HABITACIONES	Una vez que la camarera recibe el reporte por parte de la supervisora esta se dispone a realizar el aseo de las habitaciones dando preferencias a las VIP que solicita reopción y se encuentran en salidas sucias o las que indique supervisión, continua su trabajo hasta completar las catorce habitaciones asignadas	Supervisora de ama de llaves
Reporta discrepancias	En el caso que la camarera al momento de arreglar la habitación encuentra alguna discrepancia tendrá que informar a recepción para que esta sea solucionada	Camarera

<p>SUPERVISA HABITACIONES</p>	<p>La supervisora se encarga de revisar el trabajo realizado por las camareras en cada una de las habitaciones haciendo el recorrido en el sentido de las manecillas del reloj de arriba abajo llenando el respectivo check list y anotando cualquier anomalía</p>	<p>Supervisora de ama de llaves</p>
<p>ANUNCIO DE DAÑOS A MANTENIMIENTO</p>	<p>En caso de algún daño presentado en la habitación la camarera y/o supervisora de ama de llaves lo reportara a mantenimiento, para dar solución.</p>	<p>Supervisora de ama de llaves</p>
<p>ANUNCIAR A RECEPCIÓN SOBRE LAS HABITACIONES VACANTES</p>	<p>La supervisora ingresa al sistema Zeus las habitaciones que han quedado vacantes para que estas sean vendidas.</p>	<p>Supervisora de ama de llaves</p>

7. FLUJOGRAMA





PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT

PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT

Fecha	Fecha
Firma	Firma
Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para asistir a los huéspedes en el momento de su salida del Hotel El Prado.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el área de recepción y botones

3. DEFINICIONES

- Cajero recepcionista
- Check out: registro de salida de huéspedes en el Hotel El Prado

4. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Manual de Zeus (módulo de recepción)
- Procedimiento de registro de salida

5. FORMATOS

- Estado de cuenta
- Sistema Zeus (módulo de recepción)
- Cartas de Compañías
- Registro hotelero
- Voucher tarjetas de crédito



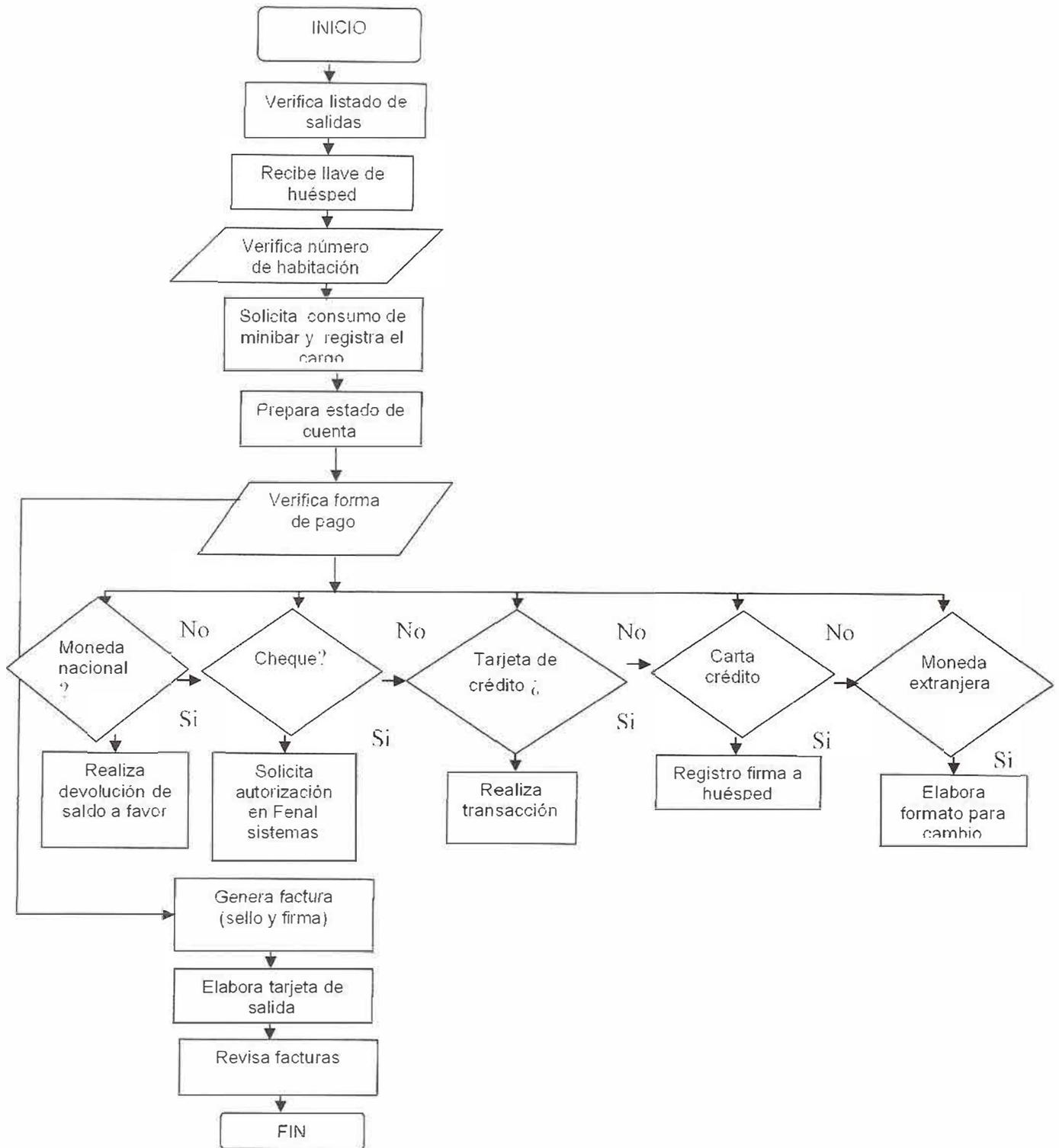
PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT

6. CUERPO DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
RECIBE LLAVE DE HABITACION Y SOLICITA CONSUMO	El funcionario de Recepción en el registro de salida del huésped, solicita la llave de la habitación, verifica y carga el consumo de minibar (si lo hubiere) y retira el registro hotelero del casillero.	Cajero Recepcionista Minibar
PREPARA ESTADO DE CUENTA	A solicitud del huésped el funcionario de Recepción prepara un estado de cuenta de todos los consumos y lo presenta impreso para su revisión. El Auditor Nocturno podrá a su juicio enviar un detalle diario a las habitaciones para agilizar la salida del huésped.	Cajero Recepcionista
VERIFICA Y CONFIRMA FORMA DE PAGO	El funcionario de Recepción en la salida definitiva del huésped, verificara en el caso de crédito la carta de la Compañía y en los casos de huéspedes con pago directo confirmara la forma de pago definitiva (tarjeta de crédito, efectivo o cheque). El recepcionista deberá devolver al huésped el voucher dejado en garantía para su anulación. En caso de saldo a favor del huésped, se devolverá al momento de la salida. SI el pago fue realizado a través de un tercero (Personal o por Consignación) se registrara en la factura para que la devolución sea realizada por Contabilidad.	Cajero Recepcionista

<p>ELABORA FACTURA</p>	<p>El funcionario de recepción, ingresara en el sistema Zeus la información sobre pago y procederá a solicitar la firma del huésped en el caso de crédito a Compañías. Deberá anexar a la factura los soportes y la respectiva orden de servicio. En el caso de huéspedes con pago directo en el hotel, entregara un original de la factura con el sello y su firma. El recepcionista hará el respectivo check out en el sistema Zeus, dejando la habitación en salida (información que se registra para Ama de Llaves)</p>	<p>Cajero Recepcionista</p>
<p>DESPEDIDA Y ENTREGA TARJETA DE SALIDA</p>	<p>El funcionario de Recepción despedirá al huésped de acuerdo con el manual de protocolo y entregara una tarjeta de salida con el número de la habitación como señal de registro de salida al Botones, quien a su vez la solicitará al huésped y entregara el respectivo equipaje. En caso que el huésped no tenga la tarjeta de salida el botones deberá acercarse al recepcionista e informara para el respectivo seguimiento por parte de Recepción y el departamento de seguridad.</p>	<p>Cajero Recepcionista Botones</p>
<p>REVISA FACTURAS</p>	<p>El funcionario de Recepción en cada turno revisara que todas las facturas estén debidamente diligenciadas (Firma del huésped, orden de servicios, soportes de las cuentas) para la verificación final por parte del Auditor Nocturno, quien a su vez las envía al departamento de Contabilidad.</p>	<p>Cajero Recepcionista Auditor Nocturno</p>

8. FLUJOGRAMA



INSTRUCTIVOS

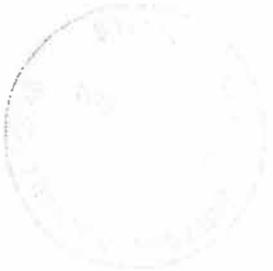


Nombre de la tarea: Instalar CPE a la habitación		Responsables: Botones	
Resultados Esperado			
El cliente quede satisfecho con la instalación del CPE			
Recursos Necesarios			
Cable telefónico			
CPE			
Actividades		Responsables	
1) Solicita a la operadora el equipo necesario para la instalación		Botones	
2) Lo lleva a la habitación que solicita el servicio e instala el equipo en el toma correspondiente		Botones	
3) Instruye al huésped sobre su manejo		Botones	
4) En el momento del check out el huésped debe hacer la devolución correspondiente al operador de teléfonos		Botones	
Nota: si el botones tiene algún problema con la instalación del CPE debe llamar al ingeniero de sistemas.			
Términos claves:		Elaboración y supervisión	
No aplica		Gerente de alojamiento	
		Aprobación	
		Gerente de alojamiento	



Gerente de Alojamiento
 Recepcionista
 Botones
 Limpieza
 Mantenimiento
 Seguridad
 Cocina
 Bar
 Lavandería
 Almacén
 Personal de Limpieza
 Personal de Mantenimiento
 Personal de Seguridad
 Personal de Cocina
 Personal de Bar
 Personal de Lavandería
 Personal de Almacén
 Personal de Limpieza
 Personal de Mantenimiento
 Personal de Seguridad
 Personal de Cocina
 Personal de Bar
 Personal de Lavandería
 Personal de Almacén

Nombre de la tarea: Entrega de mensajes y paquetes		Responsables: Botones
Resultados Esperado		
Que la correspondencia del huésped quede en sus manos a tiempo.		
Recursos Necesarios		
No aplica		
Actividades		Responsables
1) los recepcionistas entregan a los botones faxes, mensajes y paquetes para ellos entregarlos a los huéspedes firmando libro correspondiente.		Botones
Nota: Cuando el paquete es muy voluminoso se guarda en el cuarto de equipaje y se entrega al huésped cuando llega.		
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No aplica	Gerente de alojamiento	Gerente de alojamiento





Nombre de la tarea: Uso del sistema telefónico del stand de huésped		Responsables: Botones	
Resultados Esperado			
Que los mensajes del huésped hayan sido entregados a el personalmente. El servicio prestado por el botones sea satisfactorio para el huésped			
Recursos Necesarios			
No aplica			
Actividades		Responsables	
1) Informe a recepción sobre los mensajes recibidos al huésped y estos deben ser manejados con prudencia		Botones	
2) Alerta a los huésped sobre sus mensajes		Botones	
3) Realice llamadas telefónicas sobre los servicios que requieran los huéspedes (a través de la operadora)		Botones	
4) Atiende solicitudes de los huéspedes para retiro de equipaje		Botones	
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación	
No aplica	Gerente de alojamiento	Gerente de alojamiento	



Nombre de la tarea: Entrega de periódico diariamente		Responsables: Botones
Resultados Esperado		
El huésped recibo el periódico puntualmente todos los días El servicio prestado por el botones sea satisfactorio para el huésped		
Recursos Necesarios		
Periódicos		
Actividades		Responsables
1) Diariamente coloca en las habitaciones el periódico especialmente a los de VIP		Botones
2) Lleva registro a través de una planilla de habitaciones		Botones
3) Entrega los periódicos a las oficinas administrativas		Botones
4) Solicita al jefe de departamento con un día de antelación si requiere de mayor cantidad de periódico		Botones
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No aplica	Gerente de alojamiento	Gerente de alojamiento



Nombre de la tarea: Inventario de Minibar		Responsables: Botones
Resultados Esperado		
Que la habitación del huésped este totalmente dotada de los productos a consumir		
Recursos Necesarios		
Canasta de productos consumibles		
Carta de productos		
Actividades		Responsables
1) Realiza el inventario en la nevera de la habitación en ausencia de los surtidores		Botones
2) Debe tener conocimiento a cerca de la carta de los productos		Botones
3) Entrega de formato al cajero recepcionista para su cargo en la habitación		Botones
4) Informa a minibar para la reposición de productos		Botones
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No aplica	Gerente de alojamiento	Gerente de alojamiento



Nombre de la tarea Elabora carteleras de eventos diarios		Responsables: Botones
Resultados Esperado		
Que el huésped se entere de los eventos realizados en el hotel Que el huésped disfrute de los diferentes eventos que se realizan en el hotel		
Recursos Necesarios		
Lista de eventos		
Actividades		Responsables
1) solicita a la oficina de reservas el listado e eventos diarios		Botones
2) Elabora diariamente la cartelera de eventos y la actualiza		Botones
3) A solicitud de los organizadores o supervisores de eventos debe cambiar fecha, hora o salones		Botones
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No aplica	Gerente de alojamiento	Gerente de alojamiento



Nombre de la tarea Recibo de equipaje en custodia		Responsables: Botones
Resultados Esperado		
Que el huésped tenga absoluta confianza de que su equipaje esta seguro en el hotel		
Recursos Necesarios		
Porta equipaje		
Actividades		Responsables
1) Chequea el equipaje, en la etiqueta que consta de dos cuerpos coloca el nombre, dirección y número de cédula, para mayor seguridad.		Botones
2) Devuelve el equipaje para lo cual el huésped debe entregar las dos partes de la etiqueta.		Botones
Nota: Si el huésped ha perdido el vale pídale una identificación con nombre, número de cédula y dirección registrado en la maleta		
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No aplica	Gerente de alojamiento	Gerente de alojamiento



Nombre de la tarea: Aseo de baños públicos		Responsables: Aseador	
Resultados Esperados			
Aseo completo de los baños públicos			
Recursos Necesarios			
Escoba		Pala	
Trapero		Limpienes	
Balde		Maquina brilladora	
Desinfectante Swing			
Ambientador			
Actividades			Responsables
1) 6:00 am – 6:30 am <ul style="list-style-type: none"> Presentarse en la oficina y retirar llaves, colocarse uniforme y timbrar tarjeta de entrada en la portería. 			Aseador
2) 6:30 am – 7:30 am <ul style="list-style-type: none"> Recorridos por baños del lobby y prefunción 			Aseador
3) 7.30 am – 8:00 am <ul style="list-style-type: none"> baños ejecutivos 1 y 2 			Aseador
4) 8:00 am – 8:30 <ul style="list-style-type: none"> baños ejecutivos 3 y 4 			Aseador
5) 8:30 – 9:30 am <ul style="list-style-type: none"> baños cayena 			Aseador
6) 10:00 – 11:30 <ul style="list-style-type: none"> baños de empleados 			Aseador

7) 11:30 am – 12:00 pm • almuerzo		Aseador
8) 12:30 pm – 1:00 pm • baños del s p a		Aseador
9) 1:00 pm – 2:00 pm • baños de lavandería, limpieza de oficina ama de llaves y área de acceso, limpieza e escalera ala comedor de empleados por manejadora de aire acondicionado de cabañas		Aseador
10) 2:20 pm – 2:20 pm • limpiar baños de seguridad		Aseador
11) 2:20 pm – 3:00 pm hacer reposo de todos los baños anteriores		Aseador
LIMPIEZA DE BAÑOS INCLUYE:		
• Ventas, secadores de mano, vidrios, duchas, jaboneras, canecas, puertas, divisiones de acrílicos, sanitarios, orinales, lavamanos siempre debe reemplazar papel jumbo (no esta permitido usar papeles de rollos normales)		Aseador
• reemplazar jabón líquido y/o dispensador en el caso de jabón Kimberly		Aseador
• reportar en la oficina de ama de llaves cualquier daño en los baños y velar que se repare de acuerdo a la urgencia del baño		Aseador
• colocar diariamente agua en la oficina de compras		Aseador
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No aplica	Supervisora de ama de llaves	Supervisora de ama de llaves

<p>4) 6:00 pm – 7:00 pm</p> <ul style="list-style-type: none"> • con la supervisora de la tarde organiza las bolsas con amentéis para las camareras del día siguiente 		Aseador
<p>5) 7:00 pm</p> <ul style="list-style-type: none"> • limpieza oficina de costos 		Aseador
<p>6) 11:00 pm</p> <ul style="list-style-type: none"> • repasa oficina de ama de llaves, lleva mesa y planchas según la solicitud de huéspedes, esta atento al llamado de la supervisora según necesidades de servicios, recoger basura de los carros de camareras al igual que las que salen a las 4:00 pm en adelante • muy importante los sábados dejar todos los Guardalinos surtidos, ya que el sábado no viene personal para la ropa • organizar canastas con líquidos para camareras y aseadores según la programación en los libros 		Aseador
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No Aplica	Supervisora de ama de llaves	Supervisora de ama de llaves

5) 8:00 am – 8:30 am		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de lavandería 		
6) 8:30 am – 10:30 am		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> Despacho de lavandería, limpieza área frente a química por entrada de lavandería y oficina de seguridad. 		
7) 10:30 am ~ 12:00 m		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> Retoque al restaurante La Cabaña, mirar muy bien piso donde esta el desayuno y echarle agua a los arreglos florales 		
8) 12:00 m – 12:30 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> Descanso 		
9) 12:30 pm – 3:00 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> Limpieza de la pizzería, lo cual incluye: el salón de te, mesas fuera del salón de te, kiosco 1 y 2, baños de pizzería, granito (área de juegos infantiles) y entrada de la pizzería. 		
<p>Para cada uno de los días de la semana se hará la limpieza del área de la pizzería de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lunes: lavar con máquina piso entrada de la pizzería Martes: lavar con máquina granito que leva los juegos infantiles Miércoles: lavar piso fuera del salón de te Jueves: lavar piso de kiosco 1 y 2 Viernes: lavar piso frente a salón de te, cuidar piso cristalizado Sábado: limpieza profunda de baños y ceniceros ; además formica de los muebles 		Aseador
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No aplica	Supervisora de ama de llaves	Supervisora de ama de llaves



1. Limpieza y organización de la ropería con la lencería
 2. Controlar el orden y la limpieza de pasillos internos de ama de llaves
 3. Controlar a través de las plantillas la entrega de mantelería (servilletas, forros y lazos de sillas, mantelería, cubre manteles y toallas de piscina)
 4. Verificar los eventos del día siguiente para organizar la mantelería y entregar a montaje
 5. Firmar libro de entrada, contar y llevar a la lavandería: mantelería, uniformes y limpienes

Nombre de la tarea: ROPERIA	Responsables: Aseador	
Resultados Esperados		
Arreglo y dotación completos e lencería en general		
Recursos Necesarios		
No aplica		
Actividades		Responsables
1) 7:30 am – 8:30 am <ul style="list-style-type: none"> Firmar libro de entrada, contar y llevar a la lavandería: mantelería, uniformes y limpienes 		Aseador
2) 8:30 am – 9:30 am <ul style="list-style-type: none"> Controlar el orden y la limpieza de pasillos internos de ama de llaves 		Aseador
3) 9:30 am – 10:00 am <ul style="list-style-type: none"> Limpieza y organización de la ropería con la lencería 		Aseador
4) 10:00 am- 11:00 am <ul style="list-style-type: none"> Controlar a través de las plantillas la entrega de mantelería (servilletas, forros y lazos de sillas, mantelería, cubre manteles y toallas de piscina) 		Aseador
5) 11.00 am – 12:00 pm <ul style="list-style-type: none"> Verificar los eventos del día siguiente para organizar la mantelería y entregar a montaje 		Aseador

6) 12:00 pm – 12.30 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> almuerzo 		
RESPONSABILIDADES DEL CARGO:		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> mantener en orden los estantes de mantelería y la bodega realizar inventarios mensuales de toda la mantelería coordinar muy bien la plancha de los forros y lazos para el evento ,pues se plancharan el día que se necesiten cualquier faltante lo debe reportar inmediatamente al ama de llaves, indicando cual ambiente o cual evento presenta el faltante el sábado debe dejar todo listo para cualquier evento el domingo en caso que se presente, la supervisora de turno lo entregara debidamente inventariado y tramitar los formatos de entrega esta encargado de tener las banderas listas para los eventos que lo ameriten (debe hacer inventario cada dos meses de las banderas, las mismas deben permanecer limpias y puestas en la entrada del hotel 		Aseador
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No Aplica	Supervisora de ama de llaves	Supervisora de ama de llaves



El Prado Hotel
 C/ Prado, 10
 28014 Madrid
 España
 Teléfono: +34 91 460 1000
 Fax: +34 91 460 1001
 Email: info@elprado.com
 www.elprado.com

Nombre de la tarea: SPA Y HERRAMIENTAS		Responsables: Aseador	
Resultados Esperados			
Completo y profundo aseo			
Recursos Necesarios			
Hipoclorito de sodio para la piscina		trapero	
Ácido muriático (cuando sea necesario)		Ambientador	
Bin		balde	
Jabón Fab.			
Guante			
Actividades		Responsables	
1)9:30 AM <ul style="list-style-type: none"> Firmar libro de entrada, reclamar llaves 		Aseador	
2)9:30 am – 10:00 am <ul style="list-style-type: none"> Limpieza del SPA (chequeo de necesidades, agua, toallas, etc.) 		Aseador	
3)10:00 am – 11:00 am <ul style="list-style-type: none"> Limpieza del pasillo cabañas " A" (importante) 		Aseador	
4) 11:00 am – 12:30 pm <ul style="list-style-type: none"> Limpieza de baños y duchas del SPA, incluir las del sauna y turco. Brillar aviso de áreas recreativas todos los días 		Aseador	

5) 12:30 pm – 1:00 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Almuerzo 		
7) 1:30 pm – 3:00 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer trabajos adicionales cada día de sus áreas según programación (limpieza de hongos, paredes, cabañas A, lavar, cortinas, estibas del SPA, lavar combatir hongos y mal olor a humedad, aseo bar caribe 		
8) 3.00 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicarse en la bodega de herramientas, recibir al personal que sale y entregar al que entra 		
9) 3:00 pm – 5:30 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Esta a cargo de llenar y preparar líquidos de todo el personal del día siguiente, cambiar dos veces por semana los traperos de las camareras, luego lavarlos bien y dejarlos listos para el cambio, es responsable de controlar las herramientas de trabajo y equipos (pulidoras, traperos, atomizadores 		
10) 5:30 – pm 6:00 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • cena 		
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No Aplica	Supervisora de ama de llaves	Supervisora de ama de llaves

6) 6:30 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • repaso de pizzería 		
7) 7:00 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de oficina de compras y áreas de recibo frente a compras 		
8) 7:30 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer recorrido por las siguientes áreas: vía venetto, lobby, baños, galería comercial, baños de cayena, pizzería, SPA, baños de piscina, baños ejecutivo 9,10,11, y 12, baños ejecutivos 1,2,3 y 4 (damas, caballeros) 		
9) 9:00 pm		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Repasar recepción y caja de recepción, tener en cuenta el área interna de recepción Importante dejar los baños limpios 		
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No Aplica	Supervisora de ama de llaves	Supervisora de ama de llaves



1. Limpieza de la recepción
 2. Limpieza de la sala de espera
 3. Limpieza de la sala de reuniones
 4. Limpieza de la sala de conferencias
 5. Limpieza de la sala de televisión
 6. Limpieza de la sala de juegos
 7. Limpieza de la sala de billar
 8. Limpieza de la sala de tenis
 9. Limpieza de la sala de tenis de mesa
 10. Limpieza de la sala de tenis de pádel
 11. Limpieza de la sala de tenis de playa
 12. Limpieza de la sala de tenis de campo
 13. Limpieza de la sala de tenis de tierra batida
 14. Limpieza de la sala de tenis de césped
 15. Limpieza de la sala de tenis de arena
 16. Limpieza de la sala de tenis de césped artificial
 17. Limpieza de la sala de tenis de césped natural
 18. Limpieza de la sala de tenis de césped sintético
 19. Limpieza de la sala de tenis de césped sintético artificial
 20. Limpieza de la sala de tenis de césped sintético natural

Nombre de la tarea: LOBBY	Responsables: Aseador	
Resultados Esperados		
Aseo Completo		
Recursos Necesarios		
Escoba		
Trapero		
Balde		
Pala		
Desinfectante Swing		
Actividades	Responsables	
1) 11.30 pm • Firmar libro de entrada, recibir radio y llaves	Aseador	
2) 11.30 pm • Pasillo de galería comercia	Aseador	
3) 12.00 pm • Centro de negocios	Aseador	
4) 1.00 am • Aseo general de recepción, caja, oficina de reservas, área detrás de ola recepción, coordinación social, baños dama lobby y retoque prefunción y baños (cuando no hay eventos)	Aseador	

+

5) 5.00 am		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza vía Venetton, abrir llaves de riego puerta principal 		
<ul style="list-style-type: none"> • 7) 6:00 am – 6:30 am desayuno 		Aseador
8) 6:30 am		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar entrada del parqueadero carrera 54 incluyendo oficina de celaduría hasta oficina de compras 		
9) 7.30 am		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Entregar radio y llaves 		
10) 8.00 am		Aseador
<ul style="list-style-type: none"> • Firmar libro de salida y entregar radio y llaves 		
LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA SON:		
<ul style="list-style-type: none"> • Barrer, correr muebles, trapear (pisos cristalizados con swing), limpiar telarañas, lámparas, teléfonos, vidrios, paredes que lo necesiten, pasamanos, cuadros, catombos, brillar letrero. 		Aseador
NOTA: apoyara abriendo las llaves de riego de la grama que compete a su área, son: área de pivijay y la piscina, debe llamar al mecánico de turno para prender bombas y estar pendiente de que se apague		Aseador
Términos claves	Elaboración y supervisión	Aprobación
No Aplica	Supervisora de ama de llaves	Supervisora de ama de llaves

6) 4:00 am limpieza pasillo de la cabaña desde torre ejecutiva hasta la terraza		Aseador
7) 5:00 am asear vía Venetton y carrera 54		Aseador
8) 6:00 am desayuno		Aseador
9) 6:30 am • seguir en la carrera 54		Aseador
10) 7:30 limpieza garita de seguridad		Aseador
11) 8:00 am firmar libro de salida y entregar llaves y radio		Aseador
LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA SON :		Aseador
• barrer, correr muebles, trapear (pisos cristalizados con swing), limpiar telarañas, lámparas, teléfonos, vidrios, paredes que lo necesiten, pasamanos, cuadros, catombos, brillar letrero.		Aseador
NOTA: apoyara abriendo las llaves de riego de la grama que compete a su área, son: área de pivijay y la piscina, debe llamar al mecánico de turno para prender bombas y estar pendiente de que se apague		Aseador
Términos claves:	Elaboración y supervisión	Aprobación
No aplica	Supervisora de ama de llaves	Supervisora de ama de llaves

8.3. EVALUACIÓN Y CONTROL

8.3.1 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar.

INDICADORES DE ALOJAMIENTO

❖ PORCENTAJE DE OCUPACIÓN:

$\% \text{ OCUP} = \text{Total hab. Vendidas} / \text{Total habitaciones disponibles}$

❖ PROMEDIO HUÉSPED POR HABITACIÓN VENDIDA:

$\text{PHHV} = \text{Huéspedes} / \text{Habitaciones Ocupadas}$

❖ NÚMERO DE NO CONFORMIDADES DE SERVICIO NO MAYOR AL $\%$ DE HABITACIONES OCUPADAS

$\text{ISC} = \text{Total Huéspedes} - \text{Registro de no conformidades} / \text{Total Huéspedes}$

❖ TARIFA PROMEDIO:

$\text{TP} = \text{Ingresos por habitaciones} / \text{Total habitaciones ocupadas}$

INDICADORES DE CONTROL DE DOCUMENTOS

❖ % DE IMPLEMENTACION DE LA DOCUMENTACIÓN

(Número de documentos implementados/ Total de documentos aprobados)*100

❖ % DESARROLLO DE DOCUMENTOS

(Total de documentos nuevos/Total de procesos por documentar)*100

❖ % DE DOCUMENTOS ESTANDARIZADOS

(Procesos estandarizados/ Número total de procesos)*100

9. CONCLUSIONES

Después de haber trabajado varios meses en la empresa Hotel el Prado vimos la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, ya que no hacerlo implicaría tener poco control del proceso impidiendo una estandarización del mismo, para lo cual se nos hizo necesario tener conocimiento de la norma ISO 9001:2000, siendo esta la mejor herramienta para la orientación de nuestro proyecto.

El desarrollo de este proyecto nos condujo a adquirir y madurar conocimientos teóricos y prácticos sobre las materias relacionadas con nuestra carrera vistas a lo largo de nuestra formación profesional.

A través de este Sistema de Gestión de la Calidad, se ha logrado mejorar significativamente la planeación, organización, control, evaluación y mejora del proceso de alojamiento al igual que todo el trabajo que se realiza cotidianamente por el personal de esta área. Esto ha traído como consecuencia un incremento en la calidad de los servicios que ofrece el hotel a sus clientes externos y una mejor calidad de vida laboral para el personal.

Para la realización de este proyecto contamos con la colaboración del Gerente General y los Funcionarios de la empresa; así mismo con la dedicación y el entusiasmo que aportamos nosotros los integrantes del proyecto.

10. RECOMENDACIONES

Durante el tiempo que duró la realización de nuestro proyecto pudimos notar que existen falencias en algunos procesos incluido el de alojamiento, al que hace referencia nuestro trabajo.

Por lo cual se hacen las siguientes recomendaciones.

Aplicar un mejoramiento continuo al Sistema de Gestión de la calidad diseñado en el hotel, con el fin de realizar un seguimiento a todo lo implantado y así corregir fallas o fortalecer los procesos involucrados en este proyecto

Fortalecer el concepto de calidad entre el personal que labora en la empresa, ya que en ocasiones sentimos que no se le prestaba la importancia que requiere este tema.



BIBLIOGRAFIA

HERNADEZ SAMPIERI, Roberto, FERNANDEZ COLLADO, Carlos, BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. Tercera edición. Mc Graw Hill. 705

Norma Técnica Colombiana ICONTEC ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad, conceptos y vocabularios.

Norma Técnica Colombiana ICONTEC ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad, normas y procedimientos.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Tesis y otros trabajos de grado. Séptima actualización. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2005-2006.

FONTALVO Herrera, Tomás José. Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000:2000. Bogotá D.C. Asesores 2000. 2004.

ANEXOS



MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Fecha

Firma

Revisó

Fecha

Firma

Aprobó



MANUAL DE CALIDAD

CAPITULO 0 PRESENTACIÓN

0.1 OBJETIVO Y ALCANCE

El propósito de éste Capítulo del Manual de la Calidad es presentar una justificación de las razones que tiene Administradora Hotelera Dann- Hotel el Prado para comprometerse con la implantación, el mantenimiento y el mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001:2000.

El alcance de este manual es de cubrimiento para toda la empresa con el propósito de ser una organización de: Prestación del servicio de Alojamiento y Alimentos y Bebidas, dentro de los delineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000, en cualquier tipo de empresa y buscando la satisfacción de los requisitos de los clientes legales y reglamentarios.

El Manual de la Calidad de Administradora Hotelera Dann - Hotel el Prado, que a continuación presentamos, está constituido por los siguientes 9 títulos documentados:

1. Presentación. Capítulo 0 del Manual de la Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

2. Objetivo y Campo de Aplicación. Capítulo 1° de la Norma NTC ISO 9001:2000.
3. Referencias Normativas y Términos y Definiciones. Capítulos 2° y 3° de la Norma NTC ISO 9001:2000.
4. Sistema de Gestión de la Calidad Capítulo 4° de la Norma NTC ISO 9001:2000.
5. Responsabilidad de la Dirección Capítulo 5° de la Norma NTC ISO 9001:2000.
6. Gestión de los recursos Capítulo 6° de la Norma NTC ISO 9001:2000.
- 7° Realización del Servicio Capítulo 7° de la Norma NTC ISO 9001:2000.
- 8° Medición Análisis y Mejora Capítulo 8° de la Norma NTC ISO 9001:2000.



MANUAL DE CALIDAD

0.2 FICHA EMPRESARIAL

RAZÓN SOCIAL: ADMINISTRADORA HOTELERA DANN LTDA - HOTEL EL PRADO

NIT: 8001803751

REPRESENTANTE LEGAL: HÉCTOR I. CRISTANCHO B.

GERENTE: HÉCTOR I. CRISTANCHO B.

GERENTE DE OPERACIONES: ANGELA DLUGAR M.

DOMICILIO: Carrera 54 N° 70 - 10 - Barranquilla

TELÉFONO: (5) 3697777

CELULAR: 315 852342

E-mail: gerprado@hotelespradosa.com

WEB SITE: www.hotelespradosa.com



MANUAL DE CALIDAD

0.3 HISTORIA DE LA EMPRESA

Los inicios del Hotel El Prado se remontan al año 1927 mas exactamente al 15 de noviembre del año citado cuando monseñor Carlos valiente bendijo la colocación de la primera piedra de la futura construcción; esta construcción fue concebida en la mente del urbanista **Karl Parrish** y la familia industrial Obregón quienes vieron que en la ciudad que estaba despegando hacia falta un lugar de alojamiento cómodo que estuviera a la altura de los mejores del mundo en la época. La idea se concreto con la constitución de una sociedad comercial anónima el 8 de julio de 1927, sociedad constituida por: Gregorio Obregón, Roberto Parrish, Manuel de la Rosa, Aurelio Consuegra, Germán Wolf.

Para la fecha 15 de febrero de 1930 abren las puertas del hotel al público con la realización de una gran cena de gala con invitados especiales, la apertura del hotel creó sensación entre los asistentes debido a la belleza arquitectónica con que fue concebido el mismo; cabe destacar de que el costo de la construcción de la majestuosa edificación fue de \$ 600.000. Cuando iniciaba el año de 1944 el hotel ya había superado su primera crisis producto de la gran depresión, en este año el hotel adquirió un lote a las afueras de la ciudad para construir ahí el hotel Pradomar dotado de todo lo necesario para los huéspedes.



MANUAL DE CALIDAD

A mediados de los años 60 la intercontinental Hotels Corporation, una de las cadenas mas reconocidas en la administración hotelera compra el hotel para administrarlo por el transcurso de 20 años.

En el año de 1982 mas exactamente el 12 de marzo de 1982 según resolución 002 el hotel recibe el reconocimiento como monumento patrimonio arquitectónico y cultural del país, distinción que confirmo la importancia y el prestigio del hotel en el país.

Para el año de 1986 la administración del hotel vuelve a manos barranquilleras que siguieron invirtiendo en la adecuación de la infraestructura del hotel; después de 12 años de la administración del hotel en manos barranquilleras al hotel se le realiza el proceso de extinción de dominio por parte del gobierno central del país, como resultado de esto la administración del hotel pasa a manos de la organización Gustavo Matamoros, organización que tuvo a su cargo el hotel por un periodo de 4 años.

Luego de este periodo, el 1 de diciembre de 2002 el hotel pasa a manos de la cadena hotelera Dann, cadena que designo como gerente del hotel al señor Héctor Cristancho. Hasta el día de hoy esta administración se mantiene vigente realizando



MANUAL DE CALIDAD

Una excelente labor en la recuperación del hotel, logrando en los 2 últimos años utilidades importantes para el hotel.

0.4 DIRECCIONAMIENTO

❖ NUESTRA VISIÓN

Para el 2011 habremos reafirmado nuestra posición como el mejor hotel de la ciudad, creando nuevos estándares de atención bajo el principio de uno a uno, fomentando la excelencia del servicio, en procura de alcanzar la alta calidad que exige la hotelería moderna dentro de un marco de tradición en permanente renovación.

❖ NUESTRA MISIÓN

Prestar servicios hoteleros de excelente calidad a través de una cultura organizacional fundamentada en la ética, el trabajo en equipo, el profesionalismo, y el criterio innovador, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros huéspedes y clientes, contribuyendo al bienestar y desarrollo integral de sus trabajadores, al beneficio de sus accionistas y al progreso de la comunidad.



MANUAL DE CALIDAD

VALORES DE LA EMPRESA

❖ INNOVACION

La competitividad de las organizaciones depende de la permanente capacidad de generar y poner en práctica ideas que representen elevación de la calidad del servicio prestado y disminución de sus costos. Estimulamos y valoramos la mentalidad abierta y la disposición al cambio necesario, por lo cual proveemos el ambiente requerido para que cada uno haga conocer sus ideas de mejoramiento.

❖ TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo, realizado en forma eficiente, logra lo que los individuos por sí solos no se pueden conseguir. El liderazgo efectivo y el aporte de las diferentes habilidades individuales dentro de un clima de respeto mutuo, produce resultados de alta calidad.

❖ RESPONSABILIDAD POR RESULTADOS Y RECURSOS

Los buenos resultados del trabajo de cada uno de nosotros consolidan el logro de nuestra visión. Valoramos y reconocemos los planes bien hechos y la consecución de las metas trazadas al igual que el uso austero, racional y cuidadoso de los recursos con que contamos para hacerlo.



MANUAL DE CALIDAD

❖ ETICA Y HONRADEZ

Nos interesa conseguir resultados manteniendo un comportamiento ético, honrado y de la más alta integridad en todas nuestras acciones, convencidos que una buena reputación, fundamentada en negocios manejados escrupulosamente es un activo invaluable.

❖ DESARROLLO INTEGRAL DEL INDIVIDUO

El desarrollo de los individuos es producto de su propia voluntad de éxito y superación en el campo profesional, humano y social. A través de esto los resultados del hotel son cada día mejores. Por ello proveemos mecanismos de desarrollo dentro de un ambiente de igualdad de oportunidades, donde el trabajador pueda crecer y así mismo aportar para el crecimiento de los otros.

❖ COMUNICACIONES FRANCAS, RESPETUOSAS Y OPORTUNAS

La comunicación eficaz es un mecanismo indispensable en toda relación humana y en todo proceso productivo. Es un derecho tener acceso a la información pertinente a nuestra responsabilidades y al mismo tiempo es un deber buscarlas.



MANUAL DE CALIDAD

❖ SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

La seguridad, la salud y la conservación del medio ambiente es nuestra responsabilidad; el control de los riesgos y la integridad de la operación para evitar pérdidas que involucren personas, medioambiente, equipos e instalaciones, son parte integral de la calidad de nuestros resultados

❖ RECTITUD CIUDADANA

Como empresa y como individuos debemos mostrar al visitante lo mejor de la ciudad, mostrando los valores de su gente, patrimonio cultural, histórico y de hospitalidad de tal manera que nuestro huésped se enamore de la ciudad y vuelva. En concordancia con lo anterior debemos ser miembros ejemplares de la comunidad.



MANUAL DE CALIDAD

MATRIZ D.O.F.A

ANÁLISIS INTERNO	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
Deterioro de la infraestructura	1. Estilo arquitectónico y espacios abiertos
Análisis y mejora de los servicios frente a la percepción de los clientes	2. Capacidad instalada en habitaciones, salones y áreas recreativas.
Costos de operación muy altos	3. Tradición e imagen simbólica de la ciudad
Situación jurídica	4. Talento humano comprometido
Falta de información al mercado	5. Experiencia de nuestro talento humano
Prioridades: Imagen de precios altos al cliente (divulgación de planes)	6. Ubicación locativa del hotel
Falta de cultura organizacional	7. Calidad del servicio



MANUAL DE CALIDAD

ANÁLISIS EXTERNO	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Crecimiento de la oferta hotelera</p> <p>Pocos lugares atractivos para los visitantes</p> <p>Situación socio-política del país</p> <p>Deterioro del entorno</p> <p>Aspecto jurídico</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de la demanda como resultado del TLC 2. Categorización de hotel cinco estrellas 3. Proceso de certificación ISO 9001:2000 4. Fiestas regionales y eventos especiales 5. Internet 6. Integración de varias ciudades (Santa Marta, Cartagena y Barranquilla) 7. Variedad de herramientas de comunicación



MANUAL DE CALIDAD

0.6.1 Responsabilidades

Es responsable de la revisión de la Visión, la Misión, los Valores, la Política de la Calidad y sus Objetivos, el Gerente de la Empresa con su equipo de Gerencia, de tal manera que ellos siempre se encuentren en armonía y sirvan de orientación y norte a los cambios de la empresa.

0.6.2 Todo el personal de la empresa son responsables de entenderlas, divulgarlas, aplicarlas y comportarse de acuerdo con éstas orientaciones.

0.6.3 La Visión, la Misión, los Valores, la Política de la Calidad y sus Objetivos, han sido entregados a todos los funcionarios, se ha dejado constancia en un acta y además se pueden consultar en éste Manual de la Calidad. Principio del formulario



MANUAL DE CALIDAD

1.2 APLICACIONES (EXCLUSIONES) CAPÍTULO 1°

Capítulo 1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desarrollar en el presente documento el primer Capítulo de la Norma NTC ISO9001:2000, de la siguiente manera:

1. Capítulo 1°, Objeto y campo de Aplicación

En Administradora Hotelera Dann- Hotel el Prado se ha establecido, documentado e implementado un Sistema de gestión de la Calidad, el cual se mantiene y se mejora continuamente su eficacia de acuerdo con la norma NTC ISO 9001:2000, con el propósito de poder demostrar a nuestros clientes que tenemos la capacidad de suministrar en forma efectiva la prestación de servicios de hotelería, de tal manera que satisfagan las necesidades y requisitos de ellos, los reglamentarios y los legales que le sean aplicables.

Así mismo nos proponemos incrementar la satisfacción de nuestros clientes, por

medio de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y de su mejora continua.





MANUAL DE CALIDAD

En **Hotel el Prado** consideramos que los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000, solo son considerados para su **exclusión** los siguientes:

Diseño y Desarrollo. (Ver Numeral 7.3 de la Norma NTC ISO 9001:2000)

- **Diseño y Desarrollo. (Ver Numeral 7.3 de la Norma NTC ISO 9001:2000)**

Debido a que el proceso de alojamiento y de Alimentos y Bebidas, no requieren ni del Diseño ni del Desarrollo de métodos para la prestación del servicio al cliente o para los diferentes eventos o contratos, el Hotel El Prado, ha definido la metodología y proceso único debidamente controlado, razón por la cual se ha decidido excluir este requisito de la norma en el sistema de calidad de nuestra empresa.

CAPITULO 2 y 3 REFERENCIAS NORMATIVAS: TERMINOS Y DEFINICIONES

2.1 OBJETIVO Y ALCANCE

Desarrollar en el presente documento los Capítulos 2º y 3º de la Norma NTC ISO 9001:2000, de la siguiente manera:

Capítulo 2º Referencias Normativas.

Capítulo 3º Términos y definiciones



MANUAL DE CALIDAD

2.2 REFERENCIAS NORMATIVAS CAPÍTULO 2°

En el Hotel El Prado de Barranquilla nos hemos acogido y aplicaremos las Normas Internacionales vigentes y que por lo tanto se encuentran en los registros de CEI e ISO

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

3. TERMINOS Y DEFINICIONES CAPÍTULO 3°

En el Hotel El Prado de Barranquilla nos hemos acogido a los términos y definiciones establecidos en la Norma Internacional ISO 9000:2000.

A lo largo de este Manual de la Calidad hemos cambiado el uso del término Producto por **SERVICIO**, que es la esencia de nuestro negocio.

Capitulo 4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 OBJETIVO Y ALCANCE

En el **Hotel El Prado**, nos hemos propuesto en este capítulo, dejar claramente establecidos, los procesos de la empresa, su Mapa de Procesos y su Caracterización



MANUAL DE CALIDAD

4.2 REQUISITOS GENERALES

4.2.1 REQUISITOS GENERALES. (Ver Numeral 4.1 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

4.2.1.1 En el **Hotel El Prado**, se tiene identificado el Macro proceso, los Procesos, y documentados los procedimientos obligatorios de la norma, los requeridos por la empresa, la Secuencia e Interacción y la Planificación de los procesos, tanto operativos como de apoyo y de soporte.

4.2.1.2 Se han identificado y suministrado los recursos e información adecuados con el propósito de que esté establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.), que se mantenga y su eficacia sea mejorada continuamente; ver el Capítulo 6° numeral 6.1 Provisión de los Recursos de la NTC ISO 9001:2000

4.2.1.3 Realizar la medición, el análisis y el seguimiento de los procesos en el **Hotel El Prado** que afectan directamente la calidad, e implementar las acciones requeridas para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos; ver el Capítulo 8° de este Manual.

En el **Hotel El Prado**, no contratamos externamente procesos que afectan la conformidad del servicio de Venta y Suministro del servicio de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas, por lo tanto excluimos los controles, a que hace referencia la Norma en el numeral 4.1 Requisitos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

4.3 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN. (Ver numeral 4.2 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

En la Documentación del S.G.C. se ha incluido:

4.3.1.1 Declaración de la Política de Calidad.

4.3.1.2 Declaración de los Objetivos de Calidad.

Ambos debidamente documentados y divulgados a todos los funcionarios de la empresa.

4.4 UN MANUAL DE LA CALIDAD

4.4.1 UN MANUAL DE LA CALIDAD. (Ver numeral 4.2.1 literal (b) y numeral 4.2.2 de la norma NTC ISO 9001:2000):

Este Manual de la Calidad está constituido por 8 Capítulos y cubre al **Hotel El Prado**.

Las Exclusiones previstas en el Capítulo 7° son:



MANUAL DE CALIDAD

Las descritas en el Numeral 1.2 Aplicación del Numeral 1. Objeto y Campo de Aplicación.

4.5 PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE ALOJAMIENTO (ver desarrollo de capítulos)

4.5.1 Procedimiento de Check in

4.5.2 Procedimiento de Ama de llaves (habitaciones y áreas públicas)

4.5.3 Procedimiento de Solicitudes de Servicio (llamada despertador, correspondencia,)

4.5.4 Procedimiento de check out

4.6 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

4.6.1 Procedimiento "Acciones Correctivas y Preventivas".

4.6.2 Procedimiento "Auditorias Internas".

4.6.3 Procedimiento "Control del Producto No Conforme".

4.6.4 Procedimiento "Control de los Registros".

4.6.5 Procedimiento "Control de los Documentos

4.7 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)

(Ver mapa de procesos en desarrollo de capítulos).



MANUAL DE CALIDAD

4.8 PROCESOS OPERATIVOS (CARACTERIZACIÓN)

(Ver caracterización de procesos operativos en desarrollo de capítulos)

CAPITULO 5 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCION

5.1 OBJETIVO Y ALCANCE

En **Administradora Hotelera Dann - Hotel El Prado** tiene como propósito desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000, así como el mejoramiento continuo de su eficacia.

5.2 COMUNICADO A LA ORGANIZACIÓN

Cumplimiento de los requisitos de ellos, los legales y reglamentarios y el mejoramiento continuo.

Se han establecido indicadores de gestión, con la finalidad de poder medir el cumplimiento de estos y si se dan desviaciones poder entrar a corregirlas por medio de las acciones correctivas y la mejora continúa.

Daremos cumplimiento a lo establecido en el Capítulo 5° numeral 5.6 de la norma NTC ISO 9001:2000, haciendo la Revisión por la Dirección, tal como se ha



MANUAL DE CALIDAD

Establecido en el Procedimiento MPSO0166 y el formato respectivo.

Finalmente aseguramos la disponibilidad de recursos para poder adelantar los procesos de Gestión de la Calidad.

Atentamente

HECTOR I. CRISTANCHO

Gerente General Hotel El Prado

5.3 ENFOQUE AL CLIENTE

Enfoque al Cliente. (Ver Numeral 5.2 de la norma NTC ISO 9001:2000):

5.3.1 La Gerencia de **Administradora Hotelera Dann - Hotel El Prado** tiene la responsabilidad de realizar toda la interacción con los clientes y por ello debe definir y establecer con claridad los requisitos de sus clientes, los de la empresa, los legales y reglamentarios, para todo contrato y por ende lograr la satisfacción de las necesidades de ellos.



MANUAL DE CALIDAD

5.3.2 Se establecen reuniones periódicas entre los representantes del cliente y de la empresa para analizar las diferentes situaciones y proponer las acciones

Necesarias, para atender adecuadamente las necesidades del cliente y el cumplimiento del contrato o de los convenios.

5.3.3 Se realizan estudios de diferentes nichos de mercado para poder contribuir a la propuesta de alternativas de satisfacción.

5.3.4 Se han elaborado unas encuestas (numeral 8.2.1 de la NTC ISO 9001:2000) con la finalidad de escuchar al cliente y poder proceder a atender sus quejas para darles solución o adelantar las acciones requeridas que permitan mejorar.

5.4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Política de la Calidad. (Ver numeral 5.3 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

Política de calidad

Administradora hotelera Dann-Hotel el Prado se compromete a la permanente satisfacción del cliente prestando servicios hoteleros de alta confiabilidad y calidad



MANUAL DE CALIDAD

En un clima de armonía, respeto, crecimiento y mejoramiento continuo del talento humano en procura del éxito empresarial y el beneficio social.

Objetivos de calidad

- ❖ Desarrollar una cultura de calidad que permita el cumplimiento de los estándares establecidos para garantizar la confiabilidad y la calidad de nuestros servicios incrementando el grado de satisfacción de los clientes.
- ❖ Asegurar la rentabilidad de la organización a través de la óptima utilización de los recursos.
- ❖ Establecer programas de desarrollo social que propendan por el bienestar de la comunidad y el entorno.
- ❖ Asegurar el crecimiento y mejoramiento continuo del talento humano.

NOTAS:

1. Esta Política y sus objetivos será revisada por la Gerencia, conjuntamente con la 'Revisión por la dirección' para mantenerla y hacerle una continua adecuación.
2. Su divulgación se hace por medio del Manual de la Calidad, del Sw Sistema 9000 y de reuniones informativas, para que pueda ser leída y conocida por todos los colaboradores de la empresa.



MANUAL DE CALIDAD

3. Los auditores internos de calidad verifican el entendimiento de la Política de la Calidad y sus objetivos por parte del personal de la empresa.
4. Esta Política de la Calidad y sus Objetivos fueron aprobados por la Gerencia el día 20 de febrero de 2006

5.5 PLANIFICACIÓN

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (Ver numeral 5.4.2 de la norma NTC ISO 9001:2000):

La Planificación se realiza en dos formas:

5.5.1. En Forma Estratégica:

Si se llegare a presentar una situación en que las modificaciones influyan en el Sistema de Gestión de la Calidad, tales como: cambios en la estructura organizacional, cambios en los procesos, cambios en la legislación, cambios en el servicio y/o en el producto de prestación de Servicios de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas, cambios en el modelo de Gestión de la Calidad, entre otros, se debe



MANUAL DE CALIDAD

Realizar un proceso el cual es responsabilidad de la Gerencia, quien debe analizar el impacto que éstos cambios puedan tener sobre el sistema vigente y el ajuste o modificaciones o eliminación de procedimientos documentados o de Capítulos de éste Manual de la Calidad.

Este proceso finaliza cuando todas las variaciones que se identifican se encuentran implementadas el Sistema de Gestión de la Calidad, que aseguren el cumplimiento de los requisitos. Para el Mantenimiento del SGC se seguirán los delineamientos propuestos en la planeación establecida en el Formato 'Planeación de Cambios'. El cual puede ser consultado en el módulo de registros del Sw 'Sistema 9000'.

5.5.2. En Forma Operacional.

Para la prestación de los servicios y/o fabricación del producto de Servicios de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas se ha establecido un procedimiento denominado 'Planes de Calidad', el cual garantiza una adecuada planeación de la ejecución de un Contrato o Convenio que permita la satisfacción de las necesidades del cliente cumpliendo con los requisitos establecidos.



MANUAL DE CALIDAD

5.6 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN: (Ver numeral 5.5 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

5.6.1 Responsabilidad y Autoridad. (Ver Numeral 5.5.1 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

Se ha elaborado un Manual de Responsabilidades de los cargos, en el cual se han determinado las responsabilidades y autoridades, así como el perfil, las competencias deseables para cada cargo, se encuentran en el Manual de Responsabilidades y / o en las Hojas de Vida del Personal.

Este Manual se encuentra, en el Sw Sistema 9000, bajo el nombre de 'Manual de Responsabilidades'.

A cada funcionario de la empresa se le han explicado sus funciones y de esta explicación y comprensión de sus responsabilidades es donde nace la conciencia y de ella se deja constancia en un acta que levanta el área involucrada.



MANUAL DE CALIDAD

5.6.2 ORGANIGRAMA (ver anexos)

5.7. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Representante de la Dirección. (Ver Numeral 5.5.2 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

El Gerente del **Hotel El Prado** ha delegado en el Gerente de Operaciones la responsabilidad que le asigna la Norma NTC ISO 9001:2000 quien tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Vigilar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y las posibilidades de mejora para adelantar las acciones respectivas.
2. Digitalizar y modificar la documentación del SGC.
3. Coordinar los entrenamientos requeridos.
4. Expedir copias No Controladas del Manual de la Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

5. Programar las Auditorias Internas de la Calidad.

6. Hacer Informe de 'Revisión por la Dirección'

5.8 COMUNICACIÓN INTERNA

Comunicación Interna. (Ver numeral 5.5.3 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

La empresa ha creado el Formato 'Comunicaciones Internas' en el cual se

Pretende tener un inventario de las comunicaciones que afectan el SGC y sobre las cuales se debe tener especial cuidado

5.9 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.9.1 Revisión por la Dirección. (Ver Numeral 5.6 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

5.9.1.1 Generalidades. (Ver Numeral 5.6.1 de la Norma NTC ISO 9001:2000):



MANUAL DE CALIDAD

La Gerencia del Hotel elaborará semestralmente un informe que se denomina 'Revisión por la Dirección' siguiendo los pasos establecidos en el Procedimiento 'Revisión por la Dirección'

5.9.2 Información para la Revisión. (Ver Numeral 5.6.2 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

Dentro de los temas a tratar se debe incluir información sobre los siguientes:

5.9.2.1. Cumplimiento de la Política de la Calidad.

5.9.2.2. Seguimiento a los objetivos de la Calidad.

5.9.2.3. Número de quejas y resultado de su tratamiento.

5.9.2.4. Comportamiento de las auditorías internas de Calidad.

5.9.2.5. Número y tratamiento de las acciones correctivas y de las preventivas.

5.9.2.6. Resultado de las encuestas de satisfacción del cliente y las acciones tomadas sobre las quejas.

5.9.2.7. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.

5.9.2.8. Cambios que se puedan presentar y afecten al SGC

5.9.2.9. Recomendaciones para la Mejora Continua del SGC.



MANUAL DE CALIDAD

5.9.3 Resultados de la Revisión. (Ver Numeral 5.6.3 de la Norma NTC ISO 9001:2000):

Estudiada y analizada la información antes descrita, el Gerente de la empresa registrará en el formato de Revisión por la Dirección, su concepto final en los siguientes términos:

5.9.3.1. Si el SGC es eficaz frente al cumplimiento de la Política de la Calidad y sus Objetivos.

5.9.3.2. Si el SGC es adecuado a la empresa al cumplir con los requisitos exigidos en la Norma NTC ISO 9001:2000

5.9.3.3. Si el SGC es conveniente para cumplir con los requisitos de los clientes.

Como producto del análisis de las encuestas de satisfacción de los clientes



MANUAL DE CALIDAD

CAPITULO 6 GESTION DE RECURSOS

6.1 OBJETIVO Y ALCANCE

La Gerencia del **Hotel El Prado** ha asumido su responsabilidad de asegurar que se suministren los recursos necesarios para poder realizar no solo el mantenimiento, sino realizar la mejora continua al Sistema de Gestión de la Calidad, así como para la realización de los trabajos requeridos de tal manera que se satisfagan las necesidades de sus clientes.

6.2 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

6.2.1 PROVISIÓN DE RECURSOS. (Ver Numeral 6.1 de la Norma NTC ISO 9001:2000).

La Gerencia del **Hotel El Prado**, ha identificado y suministrado los recursos adecuados para lograr la implantación, el mantenimiento, seguimiento y mejora

Continua de su S.G.C. Ellos son:

6.2.1.1 Un Coordinador de Gestión de la Calidad.

6.2.1.2 El Software Sistema 9000, en la modalidad ASP, para el manejo de la documentación.



MANUAL DE CALIDAD

6.2.1.3 Auditores internos o Auditores contratados externamente.

6.2.1.4 Formación y Capacitación.

En términos generales los recursos de la empresa se encuentran representados en su personal técnico y de apoyo, quienes han sido adecuadamente seleccionados y capacitados en función de los requerimientos de los trabajos que constituyen su especialidad. Esta capacitación es dinámica, siempre orientada a que estos funcionarios desarrollen las competencias requeridas para el logro de la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Con el propósito de asegurar unas eficaces relaciones cliente – proveedor se dispone además de los siguientes requisitos:

Para cada contrato o convenio se seleccionan y se asignan las personas más apropiadas, por su especialidad, conocimientos, formación, habilidades y experiencia, pues esto es, no solamente lo que califica quien solicita la propuesta,



MANUAL DE CALIDAD

Sino también lo que garantiza que el trabajo que en mención ejecutaran los empleados seleccionados, se realice a satisfacción del cliente.

Se institucionaliza una reunión o un comité, o una actividad que garantice la más adecuada interrelación con el cliente. De ello se levantará acta, firmada por todos los asistentes a dicha reunión.

Se encuentra en permanente desarrollo una plataforma tecnológica de sistemas ya establecida y sujeta a permanente actualización y mejora, incluidos Hardware y Software.

Como recurso adicional, el personal cuenta con el tiempo necesario para hacer las reuniones de su grupo primario para la revisión del sistema, atender las Acciones Correctivas y Preventivas, atención de las Oportunidades de Mejora y el Mejoramiento Continuo del S.G.C.

Los recursos serán revisados dos veces al año, conjuntamente con la Revisión por la Dirección



MANUAL DE CALIDAD

6.3. RECURSOS HUMANOS

6.3.1 Generalidades. (Ver Numeral 6.2.1 Norma NTC ISO 9001:2000):

En el **Hotel El Prado** para la realización de la prestación de Servicios de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas, a las personas asignadas, se les exige ser competentes. El ser competentes significa que la persona debe tener la educación y la formación adecuada y/o las habilidades y experiencia requeridas para el desempeño de la labor encomendada.

6.3.2 Determinación de las competencias. (Ver Numeral 6.2.2 de la NTC ISO 9001:2000).

3.2.1 En el "Manual de Descripción de las Responsabilidades de los Cargos, se encuentran claramente definido el perfil del cargo en el numeral N° 4 de dichas Responsabilidades y con base en él se han determinado las competencias del personal para el desempeño de las actividades asignadas al cargo.



MANUAL DE CALIDAD

6.3.2.2 La Competencia para el desempeño del cargo es posible validarla con una constancia escrita o un examen realizado por el dueño del proceso u otra persona en quien el delegue.

6.3.3 Satisfacción de las necesidades de formación:

En el **Hotel El Prado** se ha comprometido con un plan de capacitación y entrenamiento, de acuerdo con las necesidades de formación de las personas y sobre este diagnóstico, se ha establecido el plan de capacitación.

Así mismo, cada empleado debe tener una inducción básica en las siguientes áreas:

- a) En la naturaleza de la empresa, sus objetivos es decir en su Direccionamiento estratégico, funciones, procedimientos e instrucciones para el desempeño de su cargo.
- b) En los reglamentos de Salud, Seguridad e higiene industrial.
- c) En los Derechos y Deberes que tiene y debe cumplir.
- d) En el Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

6.3.4 Evaluación de la eficacia de la formación:

En el **Hotel El Prado** concede un plazo no mayor a tres meses, para que el empleado pueda adquirir o desarrollar las destrezas necesarias y así poder evaluar la competencia adquirida.

El Dueño del proceso hará esta prueba mediante un examen práctico o poniendo a trabajar al interesado con un experto que certifique la destreza adquirida después de la formación y la práctica.. Otro medio que se puede utilizar es la evaluación del desempeño y la evaluación de las competencias. El análisis de indicadores de reproceso, rechazos, quejas, etc., son fuente para el diagnóstico de la capacitación y para la evaluación de la eficacia de ésta.

6.3.5 Toma de conciencia:

En el **Hotel El Prado** se considera que la toma de conciencia de los empleados de la responsabilidad que tienen de suministrar un servicio de calidad a los clientes, juega un papel importante, no solo en la supervivencia de la empresa sino el desarrollo de ella.



MANUAL DE CALIDAD

Para ello se ha establecido que en las reuniones del grupo primario, se deben analizar las Responsabilidades del cargo en los siguientes aspectos:

- a) Explicar a cada uno de los involucrados la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo con sus requisitos y expectativas razonables.
- b) Indicarles como su labor contribuye al cumplimiento de la Misión, y la Visión de la Empresa.
- c) Explicar como las responsabilidades a su cargo están relacionadas en forma coherente con la política de la calidad y cómo deben cumplir con los objetivos de calidad establecidos en este Manual.

Además se debe dejar un registro de las actividades antes mencionadas en el Acta de la Reunión del Grupo Primario.

6.3.6 Registros:

En el Software Sistema 9000 se tiene un módulo de registros en el cual se encuentra el formato de registro de asistencia a la Capacitación, en el que se anota la información requerida. Así mismo en las hojas de vida del personal o en medio



MANUAL DE CALIDAD

Electrónico se guarda una fotocopia del título o las calificaciones de cada entrenamiento o formación.

6.4. INFRAESTRUCTURA

6.4.1 INFRAESTRUCTURA (Ver Numeral 6.3 de la NTC ISO 9001:2000):

La empresa cuenta con edificaciones e instalaciones dotadas con todas las comodidades tanto para los clientes internos o externos, tales como espacios adecuados localizados en un edificio apto y bien ubicado, con todos los servicios asociados, con equipos de cómputo y una plataforma tecnológica en permanente

Desarrollo a la cual tienen acceso todas las personas que realizan funciones que afectan el S.G.C., por medio de una terminal en su puesto de trabajo, con el software requerido tales como el Sistema 9000, Word, Power Point, Excel, Zeus o un Software Hotelero. Con relación a servicios de soporte, cuenta con impresora, scanner, fotocopidora, video beam, teléfono con buzón de mensajes, celular, línea de fax, cámara fotográfica, habitaciones decoradas y con todos los requerimientos hoteleros, restaurantes, bares, cocinas, etc.



MANUAL DE CALIDAD

A todas las edificaciones e instalaciones y a algunos de los recursos anteriormente indicados se les hace el mantenimiento preventivo correspondiente

6.5. AMBIENTE LABORAL

6.5.1 AMBIENTE LABORAL. (Ver Numeral 6.4 de la Norma NTC ISO 9001:2000).

En el **Hotel El Prado** se gestiona el ambiente laboral, a través de la promoción y el desarrollo de actividades tales como: grupos primarios, capacitación y formación, comunicaciones adecuadas, una administración de la compensación acorde con el desempeño y competencias del personal, el mercado laboral del medio y buscando la satisfacción y permanencia de sus colaboradores, un trato amable y respetuoso de las personas, un interés por parte de los líderes de las diferentes situaciones sociales y económicas de aquellos para proporcionar ayuda y buscando medios para incentivar la motivación.

Se realizan encuestas de satisfacción de los trabajadores para determinar el ambiente laboral.



MANUAL DE CALIDAD

CAPITULO 7 REALIZACION DEL PRODUCTO/ SERVICIO

7.1 OBJETIVO Y ALCANCE

El **Hotel El Prado** se ha comprometido y ha desarrollado los procesos necesarios para la prestación del servicio de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas, que sean requeridos por las empresas y personas clientes actuales y potenciales. La planificación de la prestación del servicio antes mencionado es coherente con los requisitos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, establecidos en el capítulo 4° de 'El Manual de la Calidad'. Ver la Caracterización (Planificación) de los Procesos Operativos en los numerales 2.5.2 del Capítulo 4° de éste Manual.

7.1.2 DOCUMENTOS RELACIONADOS

7.1.2.1 NTC ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

7.1.2.2 La totalidad de los procedimientos operativos de los diferentes procesos que se han establecido



MANUAL DE CALIDAD

7.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

7.2.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO. (Ver Numeral 7.1 de la NTC ISO 9001:2000).

En el **Hotel El Prado** para la prestación del servicio o fabricación del producto se han establecido procedimientos en cada Proceso involucrado y acorde con el Mapa de Procesos respectivo (ver Capítulo 4° de este manual), por medio de los cuales se garantiza una adecuada planificación de la ejecución de un convenio o contrato, que permita la satisfacción de las necesidades del cliente cumpliendo con los requisitos establecidos por él, los requisitos establecidos por el **Hotel El Prado** y los requisitos legales o reglamentarios inherentes al servicio de Prestación de Servicios o fabricación del producto de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas

7.3.1 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE. (Ver Numeral 7.2 de la NTC ISO 9001:2000).

7.3.1.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio:



MANUAL DE CALIDAD

En el **Hotel El Prado** se han establecido y se mantienen procedimientos documentados en los que se determinan los requisitos relacionados con el servicio y definidos con el cliente, los legales, y los establecidos por la empresa.

7.3.1.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio:

En el **Hotel El Prado**, las actividades de la revisión del contrato, se realizan con el objetivo de asegurar que se tiene la capacidad de cumplir con todos los requisitos, condiciones y especificaciones del servicio solicitado u ofrecido; que estos requisitos se encuentran debidamente documentados; que están libres de ambigüedad y se resolvieron todas las diferencias con el cliente; y, que se garantiza debidamente la confidencialidad de la información. Para ello se han preparado procedimientos, en cada una de las áreas involucradas.

El Hotel El Prado establece que las revisiones de los requisitos relacionados con el producto deben efectuarse antes de que ella se comprometa a proporcionar el servicio al cliente. Para ello se asegura que los requisitos están definidos, las modificaciones, ya sean por solicitud del cliente o de la Empresa, consistentes en la supresión, incremento y/o reducción de los servicios inicialmente convenidos y aceptados por las partes, están resueltos y serán especificados en el contrato o



MANUAL DE CALIDAD

Convenio, de tal manera que se demuestre la capacidad que tiene la empresa de cumplir con los requisitos definidos.

Además de las anteriores disposiciones deben revisarse todas las disposiciones legales y los requisitos reglamentarios dados por las instituciones relacionadas con el servicio, de los requisitos establecidos por el **Hotel El Prado**, los cronogramas de entrega del servicio, las condiciones y forma de pago. Por lo tanto debe revisarse toda la orden de servicio, la cual debe necesariamente quedar plasmada en un contrato o convenio que la empresa tiene establecido para ello.

7.4 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

7.4.1 Comunicación con el cliente (Ver Numeral 7.2.3 de la NTC ISO 9001:2000).

En la búsqueda de que el Sistema de Gestión de la Calidad funcione adecuadamente, el **Hotel El Prado** considera que las comunicaciones juegan un papel preponderante; es por ello que se exige al personal a comunicarse con sus clientes, dándole la información adecuada y en forma completa sobre el servicio que presta la empresa, utilizando para ello una presentación que sobre la empresa se



MANUAL DE CALIDAD

Tiene, responder a las consultas formuladas por ellos, dar la atención adecuada al desarrollo de un contrato o convenio incluyendo las modificaciones y a la información contenida en los diferentes informes.

Las Gerencia tienen la obligación de realizar encuestas a los clientes externos con la finalidad de buscar la retroalimentación de ellos incluyendo sus quejas a las cuales se les da solución, y buscar el mejoramiento de la prestación del servicio

7.5 DISEÑO Y DESARROLLO

7.5.1 DISEÑO Y DESARROLLO. (Ver Numeral 7.3 de la NTC ISO 9001:2000).

No aplica; se considera una Exclusión. (Ver Capítulo 1° Objetivo y Campo de aplicación, donde se mencionan las exclusiones y la respectiva justificación

7.6 COMPRAS

7.6.1 COMPRAS. (Ver Numeral 7.4 de la NTC ISO 9001:2000).

En el **Hotel El Prado** para la prestación del Servicio establecido se requiere realizar compras de insumos que afectan la calidad del servicio de alojamiento y de materias



MANUAL DE CALIDAD

Primas que implican una transformación que afecta la calidad del servicio de alimentos y bebidas.

En ocasiones se requiere la contratación de asesorías técnicas, seminarios o conceptos específicos por parte de contratistas, o la adquisición de Software o Hardware o una combinación de los anteriores y el mantenimiento del hardware.

Por ello se ha decidido implementar éste elemento de la norma específicamente en lo relacionado con la evaluación de proveedores.

Para el proceso de compras, se ha establecido el procedimiento "Compras y Evaluación de Proveedores", el cual se puede encontrar en el Manual de Procedimientos de Apoyo, en el software Sistema 9000.

7.7 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Control de la producción y prestación del servicio (Ver Numeral 7.5.1 de la NTC ISO 9001:2000):

Las condiciones controladas para la prestación del servicio que presta la empresa incluyen lo siguiente:



MANUAL DE CALIDAD

7.1.1 El **Hotel El Prado** cuenta con los procedimientos básicos para el desarrollo de sus diferentes actividades y en sus propuestas de servicio a los clientes, muestra la manera cómo se realizarán éstas.

7.1.2 El **Hotel El Prado** garantiza la utilización de Hardware, Software, y ambiente de trabajo adecuado, para la correcta prestación de su servicio.

7.1.3 En todas las etapas de ejecución de las actividades a realizar entre la solicitud y presentación de una propuesta y la entrega del servicio que satisfaga las necesidades del cliente, se dará cumplimiento a las normas y códigos de referencia, y procedimientos documentados aplicables.

7.1.4 Los parámetros que se controlan durante el estudio de la licitación o de la solicitud del cliente y la contratación del servicio de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas cubren aspectos como son: Selección de técnicos especializados, Visitas (SR) y conocimiento de la empresa, entrevistas, seminarios de capacitación, Modificaciones a los contratos o convenios, Recursos humanos y técnicos asignados, entre otros.



MANUAL DE CALIDAD

7.1.5 Para la prestación del servicio que realiza el **Hotel El Prado**, se utilizan habitaciones debidamente amobladas, así como un Software y Hardware, cocinas y restaurantes debidamente dotados, con sus servicios asociados.

7.8 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.8.1 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, (Ver Numeral 7.5.2 de la NTC ISO 9001:2000):

Este requisito de la norma NTC ISO 9001 aplica en el proceso de Alojamiento, debido a que los procesos de alojamiento que realizamos son debidamente controlados, inspeccionados y revisados durante la prestación del servicio y antes de su entrega. Para tal fin, en el Hotel Dann Monasterio, hemos establecido como parte de la prestación del servicio, la realización de una supervisión diaria de las habitaciones. La supervisora de camareras realiza una inspección al azar de las habitaciones de todos los pisos, Estas revisiones se consignan en el check list supervisión, este formato varia según el piso y tipo de habitación. Las camareras realizan una auto inspección en cada habitación, siguiendo lo establecido en el check



MANUAL DE CALIDAD

List camarera. Luego si estamos haciendo todas estas inspecciones, no solamente en alojamiento sino en sus servicios asociados, estamos validando este servicio.

7.9 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

7.9.1 Identificación y trazabilidad (Ver Numeral 7.5.3 de la NTC ISO 9001:2000):

En el **Hotel El Prado** se tienen establecidos y se mantienen actualizados procedimientos documentados para identificar el servicio durante cada etapa de producción del mismo, así como para efectuar la trazabilidad de los documentos que elabora y de la información que suministra el cliente y que es la materia prima para que

En el **Hotel El Prado** se tienen establecidos y se mantienen actualizados procedimientos documentados para identificar el servicio durante cada etapa de producción del mismo, así como para efectuar la trazabilidad de los documentos que elabora y de la información que suministra el cliente y que es la materia prima para que el Hotel pueda elaborar el contrato o convenio como producto final, cual es:

7.9.1.1 La entrega del servicio contratado por el cliente.



MANUAL DE CALIDAD

7.9.1.2 La entrega de las cartas, proyectos de planes de descuentos o atracciones elaborados por la Gerencia

7.9.1.3 El Sistema 9000, software que cumple con los requisitos para la identificación y trazabilidad exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000.

7.10 PROPIEDAD DEL CLIENTE

7.10.1 Propiedad del cliente (Ver Numeral 7.5.4 de la NTC ISO 9001:2000):

En el **Hotel El Prado** se han establecido pasos y acciones para cumplir con este numeral del Capítulo 7° de esta Norma. (Ver procedimiento estadía del huésped)

7.11 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

7.11.1 Preservación del producto (Ver Numeral 7.5.5 de la NTC ISO 9001:2000):

7.11.1.1 Manejo: No aplica.

7.11.2 Almacenamiento y preservación:



MANUAL DE CALIDAD

La Empresa ha designado un área especial de almacenamiento y/o archivo de los documentos, para evitar su daño o deterioro. Esta área puede ser en las bodegas que para tal fin se han destinado, el archivo de la Empresa, o en el sistema electrónico, teniendo siempre en cuenta las condiciones de confidencialidad y privacidad. En el procedimiento de Back up se tienen definidas las disposiciones para efectuar este control.

7.11.3 Embalaje:

En el **Hotel El Prado** se controla el empaque para evitar un deterioro del producto final, ya sea que esté realizado en sobre, fólder, carpeta, disco compacto, o en diskettes. Lo que realmente se daña es un documento y no el producto final y por lo tanto su información es recuperable en cualquier momento.

7.11.4 Entrega:

En el **Hotel El Prado** la entrega se puede cumplir de diferentes maneras, a saber:

7.11.4.1 Personal del Hotel, de la Gerencia o Técnico involucrado.

7.11.4.2 Personal de los clientes.

7.11.4.3 Servicios externos de mensajería.



MANUAL DE CALIDAD

7.11.4.4 Servicios internos de mensajería.

7.11.4.5 Fax.

7.11.4.6 E-mail.

Se tiene cuidado que la entrega se dé oportunamente en el lugar de destino.

7.12. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

7.12.1 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver Numeral 7.6 de la NTC ISO 9001:2000).

Las disposiciones contenidas en el numeral 7.6 del Capítulo 7° de la norma NTC ISO 9001 - 2000 sobre Control de los dispositivos de seguimiento y medición aplican en el **Hotel El Prado**, en el control de los dispositivos de seguridad contra incendios (detectores de humo), control de dispositivos de maquinas de lavandería, control de la temperatura del sauna, control de la temperatura ambiente del turco, control de la temperatura del aire acondicionado, control de los extintores dentro del hotel, , control de subestación, control de consumo de gas, agua, energía, control de los chiller, control de cuarto de ascensores, control de seguridad en chapas de cada habitación, control de tanques de agua para consumo.



MANUAL DE CALIDAD

CAPITULO 8 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1. OBJETIVO Y ALCANCE

8.1.1 En el **Hotel El Prado** se han establecido procesos de planificación, seguimiento, medición, análisis y mejora, para demostrar la conformidad con el servicio y con el S.G.C. y para mejorar continuamente la eficacia del S.G.C.

Cubre a las actividades siguientes:

8.1.1.1 Satisfacción del cliente. Ver numeral 8.2.1 de la NTC - ISO 9001:00.

8.1.1.2 Desempeño del S.G.C. Ver numeral 8.2.2 de la NTC - ISO 9001:00.

8.1.1.3 Conformidad del proceso. Ver numeral 8.2.3 de la NTC - ISO 9001:00.

8.1.1.4 Conformidad del servicio. Ver numeral 8.2.4 de la NTC - ISO 9001:00.

8.1.2 DOCUMENTOS RELACIONADOS.

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

8.1.2.2 Norma NTC ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos



MANUAL DE CALIDAD

8.2. GENERALIDADES

El **Hotel El Prado** se ha comprometido con un Sistema de Medición de Desempeño, el cual está orientado a lograr el control del desempeño de los diferentes Procesos Operativos de la empresa.

8.2.1.1 Identificación de la necesidad:

El **Hotel El Prado** ha identificado la necesidad de disponer de un sistema sencillo por medio de plantillas, con el propósito de mantener un control sobre los indicadores de medición que se han establecido y de esta manera poder medir el desempeño de los diferentes aspectos a controlar en la empresa. Además ha establecido la aplicación de técnicas estadísticas para poder realizar los análisis a las desviaciones presentadas en el comportamiento de los indicadores, las cuales podemos calificar como no conformidades y desprender de allí las Acciones Correctivas requeridas, que son:

8.2.1.1.1 El análisis de las causas de las no conformidades.

8.2.1.1.2 Las quejas de los clientes.



MANUAL DE CALIDAD

8.2.1.2 Procedimientos:

En el Hotel se tiene el procedimiento 'Técnicas Estadísticas, que permite establecer el diagnóstico de un problema por medio de un análisis ordenado sobre las variaciones negativas de los índices establecidos, lo cual conlleva a establecer un plan de acción que logra la eliminación de las causas de un problema o una no conformidad

8.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Numeral 8.2 de la NTC ISO 9001:2000).

8.3.1.1 Satisfacción del cliente (Ver Numeral 8.2.1 de la NTC ISO 9001:2000):

El **Hotel El Prado** ha establecido una encuesta para determinar el grado de satisfacción del cliente denominada 'Comentarios del Huésped', la cual se encuentra disponible para el diligenciamiento por el cliente, en las habitaciones y en la recepción.

En el sistema propuesto se resumen los resultados obtenidos por los comentarios del huésped y se pretende emplear la percepción del cliente como una medida del



MANUAL DE CALIDAD

Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para cumplir con sus requisitos. Así mismo se pretende crear un medio de convocar al director del área a tomar medidas de mejoramiento del S.G.C, de sus Procesos o Servicios.

8.3.1.2 Auditorias Internas de Calidad (Ver Numeral 8.2.2 de la NTC ISO 9001:2000):

8.3.1.2.1 El Auditor principal, establece un programa anual de auditorias internas de calidad. En este programa se indican los Capítulos y Numerales del Sistema de Gestión de la Calidad a auditar y la fecha en que se harán, para tal fin, podrá utilizarse el módulo de Auditorias Internas de Calidad (9000 audi) que suministra el software "Sistema 9000".

8.3.1.2.2 En el procedimiento 'Auditorias Internas' el cual se puede consultar en el Manual de Procedimientos Obligatorios MPOB0117 donde se ha establecido con detalle la manera de efectuar las auditorias internas de calidad y a dicho procedimiento se deben acoger todas las personas involucradas en una auditoria de calidad, sea que los auditores internos pertenezcan o no a la compañía.

8.3.1.2.3 El **Hotel El Prado** adquirió el software Sistema 9000, bajo la modalidad ASP que contiene el módulo 9000 Audi, a Gustavo Posada M y Asoc. Bajo licencia



MANUAL DE CALIDAD

Concedida por Labso, con la finalidad de manejar en forma electrónica todo el esquema de las Auditorias Internas de Calidad.

8.3.1.2.4 Por tal motivo es posible manejar ambos sistemas mientras se domina el manejo del sistema electrónico.

8.3.1.3 Seguimiento y Medición de los Procesos (Ver Numeral 8.2.3 de la NTC ISO 9001:2000):

El **Hotel El Prado** ha implementado la caracterización de cada proceso en la cual se establece los indicadores, la meta, la frecuencia y el responsable de la medición. De encontrarse alguna variación negativa o una tendencia, se procederá a desarrollar las acciones correctivas, preventivas o las correcciones correspondientes según sea el caso, pero que permitan el aseguramiento de la conformidad del servicio.

8.3.1.4 Seguimiento y Medición del Producto (Ver Numeral 8.2.4 de la NTC ISO 9001:2000):

En cada una de las áreas involucradas se ha establecido un procedimiento de 'Revisión', el cual ha de realizarse en cada una de las etapas apropiadas de realización del servicio de conformidad a lo establecido en la matriz ' planificación detallada de la evaluación del proceso', que se encuentra en cada uno de los procedimientos operativos.



MANUAL DE CALIDAD

8.4 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.4.1 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME (Ver Numeral 8.3 de la NTC ISO 9001:2000):

8.4.1.1 En el **Hotel El Prado** se ha establecido un procedimiento para 'Control del producto o servicio no conforme'. Este procedimiento se puede consultar en el Manual de Procedimientos Obligatorios MPOB0118.

8.4.1.2 Es un deber para todas las áreas utilizar el formato 'Control de Producto o servicio No Conforme'.

8.5 ANÁLISIS DE DATOS

8.5.1 ANÁLISIS DE DATOS (Ver Numeral 8.4 de la NTC ISO 9001:2000).

En el **Hotel El Prado** se ha establecido el procedimiento 'Técnicas Estadísticas' con el propósito de proveer a las áreas involucradas, un método que les permita recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del S.G.C., debidamente apoyados por las encuestas de retroalimentación de la satisfacción del cliente, del cumplimiento de las metas y de los objetivos propuestos. Este se puede consultar en el Manual de Procedimientos de Soporte.



MANUAL DE CALIDAD

Este análisis puede proporcionar información de entrada para:

8.5.1.1 La revisión por la dirección,

8.5.1.2 Los procesos de decisión de acciones correctivas y preventivas,

8.5.1.3 Evaluar la Satisfacción del cliente y demostrar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente

8.6 MEJORA

8.6.1 MEJORA (Ver Numeral 8.5 de la NTC ISO 9001:2000).

8.6.1.1 Mejora Continua (Ver Numeral 8.5.1 de la NTC ISO 9001:2000):

El **Hotel El Prado** ha establecido el procedimiento 'Control y Mejora', con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Capítulo 8° numeral 8.5.1 Mejora Continua. Además ha establecido este propósito en la política de calidad y sus objetivos. Para lo anterior asume que los resultados de las auditorias de calidad, el análisis de los datos, las acciones correctivas, preventivas y correcciones, así como la revisión por la dirección, son entradas para el cumplimiento de la Mejora Continua.

8.6.1.2 Acción Correctiva (Ver Numeral 8.5.2 de la NTC ISO 9001:2000):



MANUAL DE CALIDAD

Para el manejo de las acciones correctivas, En el **Hotel El Prado**, se ha documentado el Procedimiento "Acciones Correctivas", el cual se puede consultar

En el Manual de Procedimientos Obligatorios con la finalidad de asegurar que las acciones que se tomen para la eliminación de las causas de la no conformidad real presentada, sean las adecuadas según el grado de magnitud del problema presentado, consistente en:

8.6.1.2.1 Se solicitará cuando el Auditor Principal o el Coordinador de Gestión de la Calidad, identifiquen la necesidad de una corrección o una acción correctiva, emanada de una queja del cliente, o de no conformidades encontradas y presentadas por los Auditores, en auditorias internas o externas.

8.6.1.2.2 El Gerente, Director del área o su grupo primario de trabajo o las personas que se deleguen, deben estudiar y analizar la causa del porqué de la no conformidad, utilizando el procedimiento 'Acciones Correctivas' MPOB0115, decidir sobre las acciones a realizar (Plan de Acción) e implantar la solución para que ésta no se repita.

8.6.1.2.3 El Auditor Líder y el Gerente, Director del área, deben proponer controles para determinar su efectividad.



MANUAL DE CALIDAD

8.6.1.3 Acción Preventiva (Ver Numeral 8.5.3 de la NTC ISO 9001:2000):

Para el manejo de las Acciones Preventivas, en el **Hotel El Prado** se ha documentado el Procedimiento "Acción Preventiva", el cual se puede consultar en el Manual de Procedimientos Obligatorios con la finalidad de asegurar que las acciones que se tomen para la eliminación de las causas de la no conformidad potencial presentada, sean adecuadas según el grado de magnitud y sean proporcionales a los riesgos encontrados, consistente en:

8.6.1.3.1 Detectada, por cualquier funcionario de la Empresa, una no conformidad potencial en el sistema de calidad o en los procesos, deben informar al Coordinador de Gestión de la Calidad o al Auditor Principal, quienes después de analizar su magnitud deciden si levantan una Solicitud de Acción Preventiva.

8.6.1.3.2 El Gerente o Director del área o su grupo primario o las personas que se deleguen, de trabajo deben estudiar y analizar la causa de la no conformidad potencial, utilizando el procedimiento 'Acción Preventiva' seguidamente decidir sobre las acciones a realizar (Plan de Acción) e implantarla para evitar que ésta se presente.

8.6.1.3.3 El Auditor Líder y el Coordinador de Calidad o Director del área involucrada deben proponer controles para determinar su efectividad.

ORGANIGRAMA

