

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA  
CASA MADRIGAL HOTEL

INGRID YARÉ PAREDES NARVÁEZ  
JOHN MAURICIO VILLOTA GÓMEZ

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2013

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CASA  
MADRIGAL HOTEL

INGRID YARÉ PAREDES NARVÁEZ  
JOHN MAURICIO VILLOTA GÓMEZ

Trabajo presentado como requisito para optar por al título de Administrador de  
Empresas

ASESOR:  
JULIO IGNACIO GARZÓN NARVÁEZ  
DOCENTE FACEA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2013

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de sus autores”

Artículo primero del acuerdo N° 324 de Octubre 11 de 1966, emanada del Honorable Consejo directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente de tesis**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

---

**San Juan de Pasto, Junio de 2013**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>1. GENERALIDADES</b> .....	<b>12</b>
1.1 TEMA .....	12
1.2 TITULO .....	12
<b>2. PROBLEMA</b> .....	<b>13</b>
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
2.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA .....	13
2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	<b>15</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>16</b>
<b>5. METODOLOGÍA</b> .....	<b>17</b>
<b>6. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO ACTUAL</b> .....	<b>18</b>
6.1 HISTORIA Y DESARROLLO .....	18
6.2 DIAGNOSTICO .....	18
6.3 ANÁLISIS DOFA .....	20
6.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE).....	23
6.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI) .....	24
6.6 ORGANIGRAMA CASA MADRIGAL HOTEL .....	25
6.7 ANÁLISIS DE <b>CHEQUEO</b> .....	26
<b>7. PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>27</b>
7.1 PRINCIPIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	28
7.2 IDENTIFICACIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD .....	29
<b>8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> .....	<b>30</b>
8.1 MISIÓN .....	30
8.2 VISIÓN .....	30
8.3 POLÍTICA DE CALIDAD .....	30

8.4 OBJETIVOS DE CALIDAD .....	30
8.5 PRINCIPIOS .....	31
8.6 VALORES .....	31
8.7 ELABORACIÓN DE MAPA DE PROCESOS.....	32
<b>9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS .....</b>	<b>33</b>
9.1 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	33
9.2 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.....	33
9.2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	34
9.2.2 REQUERIMIENTO DEL CLIENTE .....	34
9.3 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.....	35
9.3.1 PROCESOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PRODUCTO....	35
9.3.1.1 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.....	35
9.4 PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES .....	39
9.4.1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES .....	39
9.5 PROCESO DE COMPRAS.....	40
9.6 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTES.....	41
9.7 FLUJOGRAMA DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO .....	41
9.7.1 OBJETIVO DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	41
9.8 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: Lista de Procesos .....	44
9.8.1 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	45
9.8.2 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	47
9.8.3 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	50
9.8.4 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	52
9.8.5 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE RESTAURANTE .....	54
9.8.6 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE EVENTOS.....	57
9.8.7 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TALENTO HUMANO.....	60

9.8.8 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS ...	62
9.8.9 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TEC. Y SOFTWARE .....	64
9.9 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN ....	66
<b>10 DOCUMENTACIÓN</b> .....	<b>67</b>
10.1 CONTROL DE DOCUMENTOS .....	68
10.1.1 FORMATO DE DOCUMENTOS (NUMERAL 4.2.3 ISO 9001:2008) .....	69
10.1.2 FORMATO CONTROL DE REGISTROS (NUMERAL 4.2.4 ISO 9001:2008) .....	70
10.1.3 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS .....	71
10.1.4 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS .....	72
10.2 PROPUESTA DE MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN 01 .....	73
<b>11 AUDITORIA</b> .....	<b>74</b>
11.1 PROGRAMA DE AUDITORIA .....	74
11.2 PLAN DE AUDITORIA.....	74
<b>12 PLAN DE MEJORAMIENTO</b> .....	<b>78</b>
<b>13 CONCLUSIONES</b> .....	<b>80</b>
<b>14 RECOMENDACIONES</b> .....	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>82</b>
<b>NET GRAFÍA</b> .....	<b>83</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>84</b>

## TABLA DE ANEXOS

Anexo 1. LISTA DE CHEQUEO .....	85
Anexo 2. ACTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN Y CREACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD .....	94
Anexo 3. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO .....	95
Anexo 4. FORMATO LISTADO DE PROVEEDORES.....	96
Anexo 5. REQUISITOS DEL CLIENTE .....	98
Anexo 6. PLAN DE MANTENIMIENTO .....	99
Anexo 7. PROPUESTA DE MANUAL DE CALIDAD .....	101



## **RESUMEN**

El Sistema de Gestión de Calidad es de vital importancia ya que es una herramienta que permite controlar toda la organización de una manera eficiente. Este trabajo es una propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad para CASA MADRIGAL HOTEL, es un aporte que brinda a la organización un camino estructurado hacia la calidad en el servicio y genera valor agregado a todos los procesos que se llevan a cabo en el hotel.

CASA MADRIGAL HOTEL es una organización dedicada a la prestación de servicios de alojamiento, restaurante y eventos, ha logrado posicionarse en el mercado gracias a la calidad en el servicio que presta, siempre pensando en la comodidad de sus huéspedes y brindándoles un servicio postventa completo que demuestra lo importante que son los clientes para la organización. No obstante la implementación de un sistema de gestión de calidad le proporcionara mayor ventaja competitiva frente a la competencia que le facilitara posicionarse dentro del sector hotelero en sur de Colombia.

## **ABSTRACT**

The Quality Management System is a vital tool that it allows the control an entire organization in an efficient manner. This work is a proposal for the implementation of a quality management system for MADRIGAL HOUSE HOTEL; it is a contribution that provides the organization with a structured path to quality in service and generates added value to all processes carried out in the hotel.

MADRIGAL HOUSE HOTEL is an organization dedicated to the provision of accommodation, restaurants and events. It has established itself on the market due to the quality of service it provides, always prioritizing the comfort of guests and providing complete guarantee period services that show how important customers are to the organization. However, the implementation of a quality management system will provide a greater competitive advantage over the competition and it will provide MADRIGAL HOUSE HOTEL a status in the hotel industry of Southern Colombia.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo fue motivado por la necesidad existente en el mercado nacional y mundial en el que las empresas deben buscar la manera más rápida de generar ventaja competitiva frente a sus “enemigos comerciales” o competidores, estas ventajas se pueden generar de distintas maneras, para el trabajo que estamos presentando nos enfocamos netamente a generar ventaja competitiva a través de la calidad, un paradigma administrativo que se viene tratando desde hace mucho tiempo para dar una referencia desde la época industrial con el control de calidad, ahora estos enfoques se han ido acomodando a la necesidad del mercado a tal punto que varias empresas y organizaciones se han preocupado por crear, publicar y estandarizar normas en cuanto calidad se refiere, para este trabajo en especial nos enfocaremos en el uso de la Norma Iso 9001:2008.

La empresa en la cual decidimos hacer el trabajo es “CASA MADRIGAL HOTEL SOCIEDAD LTDA.” una empresa fundada en el año de 1978 y que lleva 34 años en el mercado de la región nariñense, fundada por Doña Gloria Inés Moreno, esta empresa es un ejemplo de perseverancia y trabajo duro. Con una empresa de 34 años de historia para nosotros como estudiantes es un gran honor ayudar a mejorar su calidad y servicio.

El trabajo está conformado por análisis de matrices tales como la Dofa, Mefe y Mefi, adicionalmente se hacen las caracterizaciones de los procesos estratégicos, Misionales entre los cuales se destacan: Servicio de Alojamiento, Servicio de Restaurante y Servicio de eventos, finalmente se caracterizan los procesos de Apoyo, este trabajo se realizó basados específicamente en la Norma Iso 9001:2008.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1 TEMA**

Sistema de gestión de calidad en Casa Madrigal Hotel según la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

### **1.2. TÍTULO**

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CASA MADRIGAL HOTEL SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008.

## **2. PROBLEMA**

### **2.1 Planteamiento del Problema.**

En los últimos años el mejoramiento de la calidad en el sector turístico ha sido una prioridad para el logro de las ventajas competitivas, se debe en gran medida a la globalización y el incremento de las exigencias de los consumidores que demandan servicios con calidad. Lo anterior estimula a los empresarios a estar los requerimientos de los clientes con el fin de diagnosticar, hacer seguimientos y mejoras a los procesos que inciden en la satisfacción del cliente, de esta manera, contribuir con la cultura de la calidad de la organización.

Los requerimientos del cliente son el insumo más importante para prestar un servicio efectivo, dicha información genera el inicio del ciclo de la prestación del servicio por parte de la organización quien debe prestar una especial atención a los atributos en los que se fijan los clientes para evaluarla con el fin de disminuir la brecha entre la calidad esperada (nivel de calidad que el cliente espera recibir) y la calidad real (nivel de calidad recibida por el cliente).

La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional o habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamento con o sin servicios complementarios. El servicio hotelero es una actividad esencialmente intangible, ligada en su prestación a un soporte físico, que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamiento de turistas y demás tipos de viajeros.

La problemática de la calidad en el servicio hotelero, no solo radica en el hecho de que no exista una uniformidad en los requisitos exigidos por los clientes, si no que se piense que el nivel de calidad este dado por un reglamento oficial, sin considerar que el punto de vista de los clientes que es el más importante y del cual se debe guiar.

### **2.2 Situación actual del problema.**

En todas las empresas en cada una de sus áreas se manejan entornos que tienen diferentes niveles de actuación, desde la parte administrativa hasta las áreas donde se desarrolla o proporciona el producto o servicio (operativas), procesos que se enfocan en ser parte de una comunidad que también exige resultados que iguales a las expectativas.

“CASA MADRIGAL HOTEL” es una empresa dedicada a prestar servicios de alojamiento, alimentación (Restaurante) y realización de eventos; es de carácter privado y está vinculada a la industria de turismo y hotelería<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> [www.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/codigos/habilita/700\\_31.html](http://www.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/codigos/habilita/700_31.html)

Actualmente “CASA MADRIGAL HOTEL” no ha identificado los procesos necesarios que requiere el sistema de gestión de calidad, no ha identificado su interacción, la secuencia y la eficacia de estos por lo que no se realiza un seguimiento, medición y análisis de los mismos; la empresa orienta su servicio hacia la satisfacción del cliente e identifica cuáles son sus principales expectativas.

“CASA MADRIGAL HOTEL” no cumple con los requisitos de la documentación ni los registros que establecen la eficaz planificación, operación y control de los procesos requeridos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. Por lo que tampoco ha fijado los objetivos ni la política de calidad. Por esta razón, es importante implementar un Sistema De Gestión de Calidad que le permita a la organización mejorar continuamente todas las actividades en las que se incurre para la prestación del servicio.

De acuerdo a lo anterior, la situación de CASA MADRIGAL HOTEL se evidencia en:

- No se determina la satisfacción de los clientes con respecto a la política.
- No existen acciones correctivas para las no conformidades.
- Las encuestas no son realizadas de forma conveniente. Se realizan encuestas a la salida de los huéspedes, pero no se mide con exactitud su grado de satisfacción ni se determinan sus requerimientos porque las preguntas son muy generales y la información que arroja este tipo de encuesta no permite tomar decisiones ni dar recomendaciones basadas en las necesidades del consumidor.
- El hotel posee una incipiente base de datos de sus clientes.
- Toma de decisiones no basadas en hechos (Forma empírica).

### **2.3 Formulación del problema**

¿La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en CASA MADRIGAL HOTEL permitirá el mejoramiento de sus procesos administrativos en cuanto a la satisfacción del cliente?

### **3. OBJETIVOS**

**3.1 Objetivo general.** Diseñar la propuesta para implementar el Sistema de Gestión de Calidad de CASA MADRIGAL HOTEL, según la norma ISO 9001: 2008.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Establecer la situación actual de los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa CASA MADRIGAL HOTEL.
- Definir las políticas y los objetivos de calidad para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa CASA MADRIGAL HOTEL.
- Realizar la caracterización de los procesos y procedimientos de la organización.
- Determinar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad

#### 4. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta los requerimientos actuales del sector hotelero es necesaria la implementación de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, siendo esta una herramienta de gestión de calidad de los procesos organizacionales y de cualquier área de la empresa, que promueva la satisfacción permanente de los clientes. Por lo anterior una empresa certificada en calidad es capaz de prestar una atención eficiente al usuario desde el ingreso hasta la salida del mismo.

Las empresas hoteleras que operan dentro de los parámetros de satisfacción del cliente, es decir, que fijan sus estrategias en el servicio, la eficiencia, el confort y la comodidad en el momento de prestar el servicio; de acuerdo a lo anterior la calidad es el instrumento esencial para el cumplimiento de las estrategias, con lo cual las organizaciones se han visto en la obligación de implementar mejoras a los procesos y a cada una de la actividades desarrolladas por la empresa.

Los clientes y usuarios en general de los servicios del sector hotelero exigen cada vez más un servicio de mayor calidad, enfocado a la satisfacción de las necesidades del cliente; debido a esto las empresas implementan sistemas de calidad que para el caso le permita a la empresa CASA MADRIGAL HOTEL, tomar acciones correctivas pertinentes en cuanto a la prestación del servicio, a las debilidades en su estructura organizacional y operativa.

Una organización debe estar a la vanguardia ante los cambios del entorno y los retos empresariales de modernización y mejoramiento. Por esta razón la empresa CASA MADRIGAL HOTEL, debe optar por iniciar el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001: 2008, como la herramienta principal que le permita lograr la certificación de la empresa, con el fin de brindar un servicio de calidad que cumpla con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y así ser reconocida dentro del sector hotelero y contar con altos niveles de satisfacción. Cada vez más la satisfacción uno de los propósitos más importantes en la planeación de los procesos. Lo obtenido mediante la determinación de la satisfacción de los clientes sirve a la organización para tomar medidas con el fin de mejorar continuamente los procesos y procedimientos.



## 5. METODOLOGÍA

El Sistema de Gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2008 tiene como objetivo principal la satisfacción del cliente y que a su vez es el eje más importante para el direccionamiento de la estrategia competitiva de la organización y para el mejoramiento de sus procesos con el fin de lograr mayor eficiencia y eficacia y por lo tanto un mejoramiento continuo de la organización en el desarrollo de sus procesos, procedimientos y actividades. De esta forma se logra no solo el crecimiento y desarrollo de la empresa sino que además facilita el diseño y desarrollo de estrategias de mercadeo enfocadas al conocimiento y satisfacción de las necesidades y los deseos del cliente.

De acuerdo a lo anterior este trabajo se desarrolla mediante la investigación y recolección de información correspondiente a los procesos de la empresa Casa Hotel Madrigal.

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los objetivos relacionados anteriormente en este documento, se realizara el trabajo de investigación en dos fases correspondientes al nivel descriptivo de la investigación científica<sup>4</sup>. Esta fase está asociada con el diagnostico se busca exponer y describir las características, situaciones y eventos con el fin de especificar y dimensionar

---

<sup>4</sup> Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw-Hill 1991.

## **6. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO ACTUAL**

### **6.1 HISTORIA Y DESARROLLO**

El sueño comenzó en el año 1978 cuando doña Gloria Inés Moreno quien es la madre del Sr. Rodrigo Mejía actual representante legal de la empresa tuvo la gran idea de brindar un espacio familiar en donde los clientes sintieran ese gran ambiente hogareño el cual sería años más tarde el que le diera identidad a este pequeño negocio que se estableció en la ciudad de pasto en un principio como un restaurante más conocido como “Restaurante El Paisa” el cual se especializa en toda la gastronomía de Antioquia, el cual brindaba toda una experiencia nueva en ese tiempo para los paladares nariñenses y además que ya para esos años la cultura paisa era una carta de presentación a nivel mundial lo que hacía ganar un factor de diferenciación demasiado fuerte entorno a los restaurantes de la ciudad. Luego de unos años doña Gloria Inés Moreno con la ayuda de sus hijos el Sr. Andrés Felipe y el Sr. Rodrigo Mejía tuvieron otra gran idea que fue “porque no ampliar el ambiente hogareño desde la cocina hasta la habitación de nuestra clientela” y fue entonces que decidieron ampliar su negocio dedicado a la hospitalidad hacia una hospitalidad más personal como lo es la estadía de personas por esta razón luego de unos años ampliaron su portafolio de servicios y pasaron de ser solo el restaurante “El Paisa” y le dieron como valor agregado la adecuación de un hotel que en un principio se llamo “Administradora Hotelera Victoria del Fuerte”.

Ya para el año 2006 decidieron cambiar de razón social por cuestiones muy personales y en la actualidad el negocio como se conoce como “CASA MADRIGAL HOTEL Sociedad Ltda.”, claro está que aun no deja de lado la gastronomía porque manejan el concepto de hotel y restaurante y por supuesto no pierden su identidad como restaurante “El Paisa” ya que además la comunidad nariñense los reconoce por este apelativo.

### **6.2 DIAGNOSTICO**

CASA MADRIGAL HOTEL, actualmente no cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido, no existe un enfoque por procesos, aunque toda la organización se enfoca a satisfacer de manera plena al cliente.

En cuanto a la documentación existen formatos y registros que los utilizan de manera correcta sin embargo carecen de otros que son importantes manejarlos.

En cuanto a los procesos y procedimientos el hotel los lleva con eficiencia se deben describirlos para así tener mayor claridad dentro de la organización por parte de los empleados.

La actitud de la dirección es participativa en todo lo relacionado con el sistema de gestión de calidad, tiene un compromiso muy especial relacionado con los procesos y el desarrollo interno y externo de la organización, el responsable de la dirección contribuye al desarrollo de nuestra propuesta de trabajo y genera en los colaboradores de la empresa una influencia positiva para generar la cultura de calidad que se necesita.

Al iniciar la propuesta nuestro grupo de trabajo es un grupo de apoyo que con la mano de la dirección se empezara a sensibilizar a toda la organización donde los colaboradores tendrán un papel muy importante a la hora de hacer los aportes ya que estos ayudaran a mejorar la calidad dentro de la empresa, la participación del personal es fundamental para el equipo de trabajo porque ellos son el motor de la empresa, y es de vital importancia que el personal se integre a la nueva cultura de calidad que propone la empresa.

Después de dar a conocimiento el desarrollo del plan de calidad se realiza el diseño de la propuesta la cual tendrá en cuenta la situación actual del hotel<sup>5</sup>, y se describirán y planificarán los procesos y se hará la documentación requerida para dichos procesos.

El objetivo principal de CASA MADRIGAL HOTEL es lograr la certificación de norma ISO 9001:2008, para esto es fundamental comenzar el sistema de gestión de calidad, orientando, sensibilizando y capacitando a todo el personal, en este proceso se dará a conocer los componentes, principios, objetivos, y los requerimientos para brindar un servicio de calidad.

Se debe crear una cultura de calidad donde es fundamental el cambio de mentalidad y costumbres, para alcanzar la calidad el hotel debe empezar desde el principio, creando un direccionamiento estratégico que guíe a la organización por la ruta de la calidad; para esto es necesario que realice unas evaluaciones permanentes para mantener lo planeado, para eso se deben realizar unas auditorías internas y de las no conformidades y observaciones detectadas establecer acciones correctivas como también tomar conciencia e implementar acciones preventivas para mantener el sistema de calidad en el tiempo.

---

<sup>5</sup> <http://www.gerencie.com/desarrollo-del-plan-de-estrategia-en-las-empresas.html>

### 6.3 ANÁLISIS DOFA

<b>CASA MADRIGAL HOTEL</b>					
<b>MATRIZ DOFA</b>					
		<b>No.</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>No.</b>	<b>AMENAZAS</b>
		1	Tratados de libre comercio	1	Aumento de la competencia
		2	Eliminacion de barreras fronterizas	2	Saturacion del mercado
		3	Aumento de la demanda	3	Dificultades de acceso a credito
		4	Apoyo de gobierno a la industria de la hoteleria y turismo	4	Competencia informal
		5	Perspectivas de crecimiento de consumo	5	Distorsiones en la economia de los paises vecinos
<b>No.</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>No.</b>		<b>No.</b>	
1	Buena Calidad de los productos	1	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	1	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
2	Estructura organizacional flexible	2		2	
3	Precios asequibles	3		3	
4	Alta rentabilidad	4		4	
5	Personal visionario y emprendedor	5		5	
6	Infraestructura adecuada	6		6	
	<b>DEBILIDADES</b>	<b>No.</b>		<b>No.</b>	
7	Inadecuado manejo del TH	1	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	1	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
8	Escasa planeacion estrategica	2		2	
9	Centralización de la toma de decisiones	3		3	
10	Debil imagen corporativa	4		4	
11	Manejo de cartera	5		5	

## **ESTRATEGIAS FO:**

### **ESTRATEGIAS F1, F2, F3, F6 – O1-O5:**

Determinar un plan de acción en cual se aproveche la ventaja de la calidad de los productos junto a nuestros buenos precios acompañados de nuestra infraestructura con el fin de adaptarse lo más rápido posible a la implementación de Tics con países vecinos ya que depende de lo rápido en que la empresa se adapte al nuevo mercado para incrementar el consumo por parte de nuestros clientes.

### **ESTRATEGIAS F4, F5 – O2, O3, O4:**

Basados en el Talento Humano con el que cuenta la empresa se puede lograr una adecuación rápida y fácil para la adecuación tanto física de Casa Madrigal Hotel. Como mental del TH.

## **ESTRATEGIAS FA:**

### **ESTRATEGIAS F1, F2, F4, F6 – A1, A2, A3:**

Gracias a la tradición que tiene la empresa en la ciudad de Pasto con más de 34 años en el mercado, la estrategia en este sentido iría enfocada en realizar los procesos de la manera más socialmente responsable, se haría a través de la implementación de productos biodegradables y buenos con el medio ambiente a fin de conservarlo y no destruirlo.

### **ESTRATEGIAS F3, F5 – A4, A5:**

Realizar una mejora en los procesos de atención al cliente con el fin de que el visitante así no sea cliente, se sienta como en casa y de esta manera fidelizarlo y convertirlo en un cliente para la organización.

## **ESTRATEGIAS DO:**

### **ESTRATEGIAS D1, D2, D3, D5– O3, O4, O5:**

Se debe crear un área de Talento humano la cual estará encargada de manejar todo el personal de la empresa, además de su manejo y control también estará destinado a brindar las capacitaciones necesarias, mejorar el sistema de remuneración, entre otras actividades, adicionalmente se debe realizar una planeación estratégica la cual determinara los pasos a seguir en cuanto al incremento de los clientes, también dicha planeación ayudara a mejorar el sistema

que actualmente se maneja en contabilidad en cuanto a cartera se refiere y también para estimar en cuanto tiempo se puede tener el área de TH funcionando en la organización.

**ESTRATEGIAS DA:**

**ESTRATEGIAS D2 – A1, A2:**

Se debe realizar un estudio de mercado el cual nos determinara las oportunidades que nuestra competencia podría tener al momento de establecerse en la ciudad o al momento de hacer algún tipo de mejora en su organización.

**ESTRATEGIAS D1, A4:**

Se debe mejorar el manejo del talento humano con el fin de tener siempre a disposición los mejores empleados del medio esto con el fin de siempre encontrar que la diferenciación con la competencia sea en todos los rubros del mercado.

#### 6.4. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

<b>CASA MADRIGAL HOTEL</b>				
<b>MATRIZ DE EVALUACION DE FACTOR EXTERNO MEFE</b>				
No.	<i>FACTORES EXTERNOS CLAVES</i>	<i>PONDERACION</i>	<i>CLASIFICACION</i>	<i>PUNTUACIONES PONDERADAS</i>
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1	Tratados de libre comercio	0,10	4	0,40
2	Eliminacion de barreras fronterizas	0,07	3	0,21
3	Aumento de la demanda	0,05	4	0,20
4	Apoyo de gobierno a la industria de la hoteleria y turismo	0,12	3	0,36
5	Perspectivas de crecimiento de consumo	0,05	4	0,20
<b>AMENAZAS</b>				
6	Aumento de la competencia	0,10	1	0,10
7	Saturacion del mercado	0,07	2	0,14
8	Dificultades de acceso a credito	0,05	2	0,10
9	Competencia informal	0,05	2	0,10
10	Distorsiones en la economia de los paises vecinos	0,34	2	0,68
<b>Total</b>		1,00		2,49

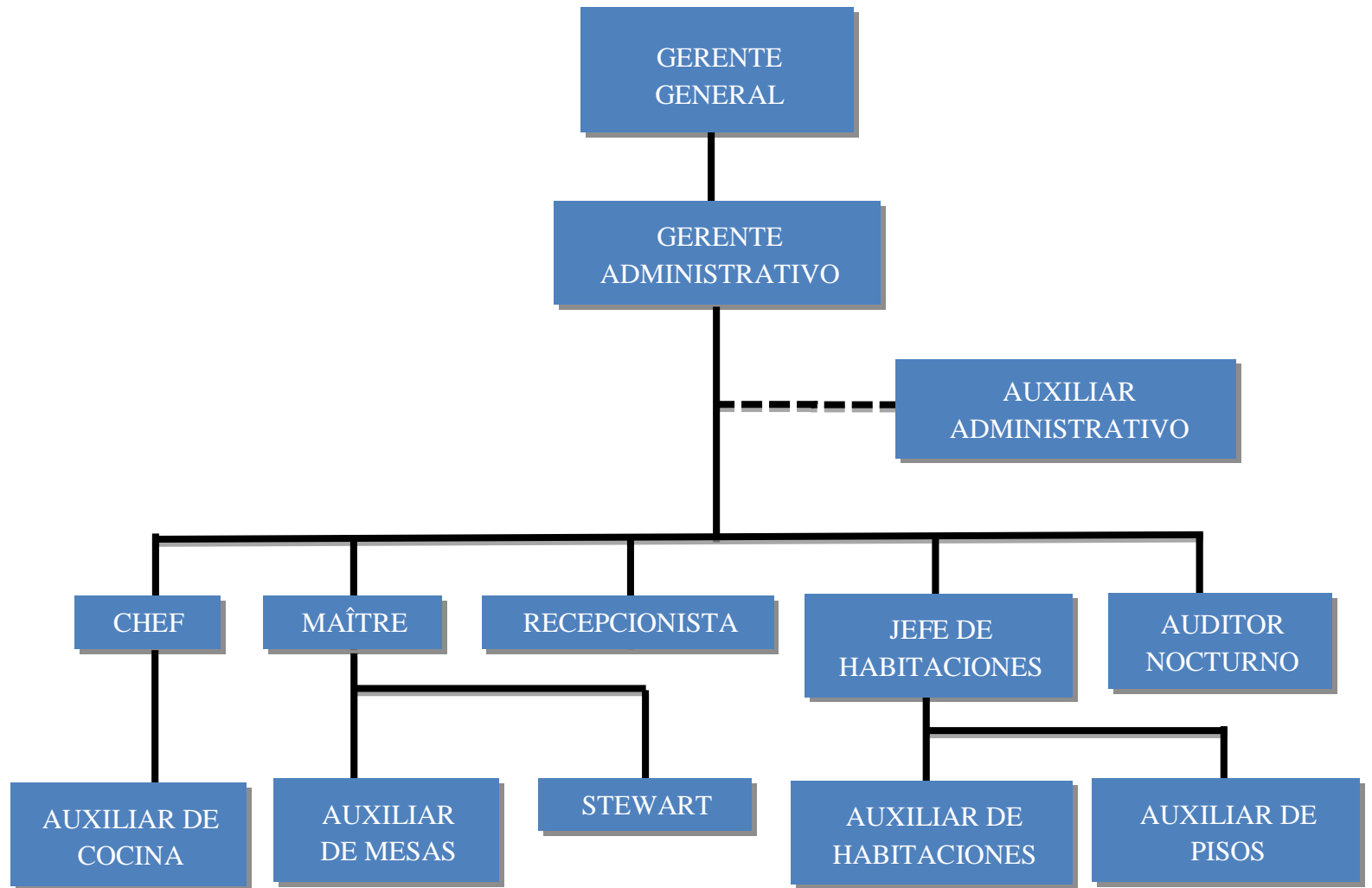


## 6.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

<b>CASA MADRIGAL HOTEL</b>				
<b>MATRIZ DE EVALUACION DE FACTOR INTERNO MEFI</b>				
<b>No.</b>	<b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CLASIFICACION</b>	<b>PUNTUACIONES PONDERADAS</b>
	<b>FORTALEZAS</b>			
<b>1</b>	Buena Calidad de los productos	0,19	4	0,76
<b>2</b>	Estructura organizacional flexible	0,10	3	0,30
<b>3</b>	Precios asequibles	0,07	4	0,28
<b>4</b>	Alta rentabilidad	0,05	4	0,20
<b>5</b>	Personal visionario y emprendedor	0,15	4	0,60
<b>6</b>	Infraestructura adecuada	0,05	3	0,15
	<b>DEBILIDADES</b>			
<b>7</b>	Inadecuado manejo del TH	0,15	1	0,15
<b>8</b>	Escasa planeacion estrategica	0,08	1	0,08
<b>9</b>	Centralización de la toma de desiciones	0,06	2	0,12
<b>10</b>	Debil imagen corporativa	0,06	2	0,12
<b>11</b>	Manejo de cartera	0,04	1	0,04
	<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>2,80</b>



## 6.6 ORGANIGRAMA CASA MADRIGAL HOTEL



## **6.7 ANÁLISIS LISTA DE CHEQUEO.**

El análisis de la lista de chequeo permite evaluar la situación actual de CASA MADRIGAL HOTEL en el marco de la calidad, dentro del cual se establece una medición del cumplimiento de los requisitos<sup>6</sup> establecidos en la norma ISO 9001:2008.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en la lista de chequeo se puede concluir que el estado actual de CASA MADRIGAL HOTEL con relación al sistema de gestión de calidad es escaso, dado que en el análisis de los numerales de la norma se enfatiza en el estado 1-5. Lo anterior refleja una labor por parte de la alta dirección y personal de la organización en cuanto al cumplimiento los requisitos establecidos en la norma, también en el mejoramiento y documentación de los procesos.

Se puede concluir que es evidente la necesidad de una propuesta del sistema de gestión de calidad, así también como su implementación dentro de CASA MADRIGAL HOTEL.

VER ANEXO 1. Lista de Chequeo.

---

<sup>6</sup> Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008

## 7. PLANIFICACIÓN

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se tiene en cuenta la realización de un diagnóstico, que permita conocer las bases sólidas para dar comienzo al diseño y aplicación del sistema de manera clara y acertada.

Para lo anterior es necesario un liderazgo y compromiso de la dirección dentro de este proceso que permita implementar el proceso del Sistema de Gestión de Calidad de manera acertada.

Para el desarrollo de lo anterior es necesario establecer los procesos con el siguiente orden planificado:

- Formalización Comité de calidad
- Identificación y formalización del Sistema de Gestión de Calidad, mediante acta
- Direccionamiento Estratégico: Elaboración y revisión de la misión, visión políticas y objetivos de calidad
- Construcción del mapa de procesos
- Mediante un enfoque basado en procesos visualizar la organización con el fin de elaborar un mapa que permita identificar los procesos fundamentales de la empresa Casa Hotel Madrigal.
- Caracterización de los procesos de la organización
- Identificación de cada uno de los procesos misionales y de apoyo, elaboración de formatos, documentación en general, igualmente análisis de costos y tiempos por proceso.
- Elaboración de indicadores: Realización de indicadores que permitan medir, evaluar y controlar cada uno de los procesos de la empresa.
- Entrega de propuesta de sistema de gestión de calidad.

## 7.1 PRINCIPIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro de la implementación de un Sistema de Gestión de calidad se establece los principios<sup>7</sup> que Casa Hotel Madrigal debe tener en cuenta:

- **Enfoque al cliente:** se debe comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes con el ánimo de satisfacer sus necesidades y de superar sus expectativas. Es necesario que el Hotel Casa Madrigal como organización proporcione una investigación coherente comunique a todos los colaboradores con el fin de obtener una mejor gestión con los colaboradores.
- **Liderazgo:** Casa Hotel Madrigal debe ser una empresa con conciencia de calidad de todos sus productos y servicios, además de mantener un equilibrio con el medio ambiente igualmente considerando a su grupo de interesados, con una visión a futuro y considerando sus objetivos desafiantes.
- **Involucramiento del personal:** la participación del personal de Casa Hotel Madrigal es fundamental en el campo del compromiso que conlleva el proceso de calidad y su autoevaluación constante en cuanto a su labor y comportamiento.
- **Organización por procesos:** Casa Hotel Madrigal procure generar los recursos gestionados por procesos en donde la planificación, el establecimiento de responsabilidades y el aprovechamiento de las oportunidades sean sus principios.
- **Administración sistémica:** los procesos se deben llevar como un proceso establecido integrando todos los procesos en procesos más amplios, se debe estructurar los objetivos planteados y siempre midiendo y evaluándolos.
- **Mejora Continua:** una vez Casa Hotel Madrigal establezca los procesos y los lleva a cabo se debe emprender un enfoque de capacitación permanente trazándose metas continuamente con el fin de adquirir una mayor flexibilidad a los cambios del entorno
- **Hechos y datos para la toma de decisiones:** la toma de decisiones proporciona un cambio de desarrollo o fracaso, dentro de Casa Hotel Madrigal, se debe comunicar las decisiones con el fin de estar encaminados

---

<sup>7</sup> <http://www.emagister.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

hacia el mismo objetivo, siempre teniendo en cuenta la previa información y analizando los datos que esta les proporciona.

- Relaciones de beneficio mutuo: debido a que la Casa Madrigal Hotel presta servicios de hospedaje, alimentación y realización de eventos, debe generar calidad y confiabilidad en el servicio prestado por lo tanto la relación beneficiosa con los proveedores garantiza relación gana – gana, mayor comunicación y velocidad de respuesta.

## **7.2 IDENTIFICACIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD**

Dentro de la empresa Casa Madrigal Hotel se consolida el comité de calidad conformado por:

Equipo de Calidad:

- Rodrigo Mejía (Representante de la Dirección)
- Ingrid Yaré Paredes Narváez (Apoyo Equipo de Calidad)
- John Mauricio Villota Gómez (Apoyo Equipo de Calidad)

VER ANEXO 2. Acta de Compromiso de la Dirección y creación del equipo de Calidad.

## **8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **8.1 MISIÓN**

Casa Madrigal Hotel es una empresa dedicada a brindar felicidad a través de un excelente servicio de hospitalidad apoyados tanto en la aplicación de la mejora continua como en el avance tecnológico lo que permite una mayor productividad y rentabilidad para nuestra empresa, combinamos los mejores elementos culturales, humanos y profesionales de nuestra región. Nuestro talento humano se desenvuelve con respeto, compromiso, trabajo en equipo y una vocación hacia la orientación al cliente, operamos en un ambiente empresarial dinámico, en donde nuestros colaboradores, clientes y socios puedan realizar sus sueños.

### **8.2 VISIÓN**

Para 2017 CASA MADRIGAL HOTEL busca ser innovadores en satisfacción para nuestros clientes y que se sientan orgullosos de pertenecer a nuestra empresa. Integrando tecnología, personal e imagen para la internacionalización de nuestros productos, diseñados en base a los requerimientos del cliente, estableciendo un equilibrio en costos/beneficios que sea competitivo para el mercado y rentable para la organización. Nos preocupamos por nuestros huéspedes y hacemos todos los esfuerzos para hacer que ellos se sientan muy especiales. Nos esforzamos por nuestros inversionistas y asociados y procuramos ir más allá de sus expectativas

### **8.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

Comprometidos con el mejoramiento continuo en la comercialización de servicios hoteleros a través de la prestación de un excelente servicio, apoyados en la innovación tecnológica, garantiremos la satisfacción total del cliente, el bien estar de los empleados y la generación de rentabilidad para los socios.

### **8.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Prestar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes basados en el cumplimiento de sus requisitos.
- Desarrollar y capacitar permanentemente al personal, fomentando la cultura de calidad, trabajo en equipo y la identificación con la empresa.
- Aplicar sistemas de mejora continua para controlar nuestros procesos y mejorar día a día la calidad de nuestros productos.
- Medir, controlar y evaluar nuestros procesos con el fin de satisfacer al cliente y garantizar la permanencia en el mercado.
- Generar recordación de marca en nuestros clientes a través del tiempo

## **8.5 PRINCIPIOS**

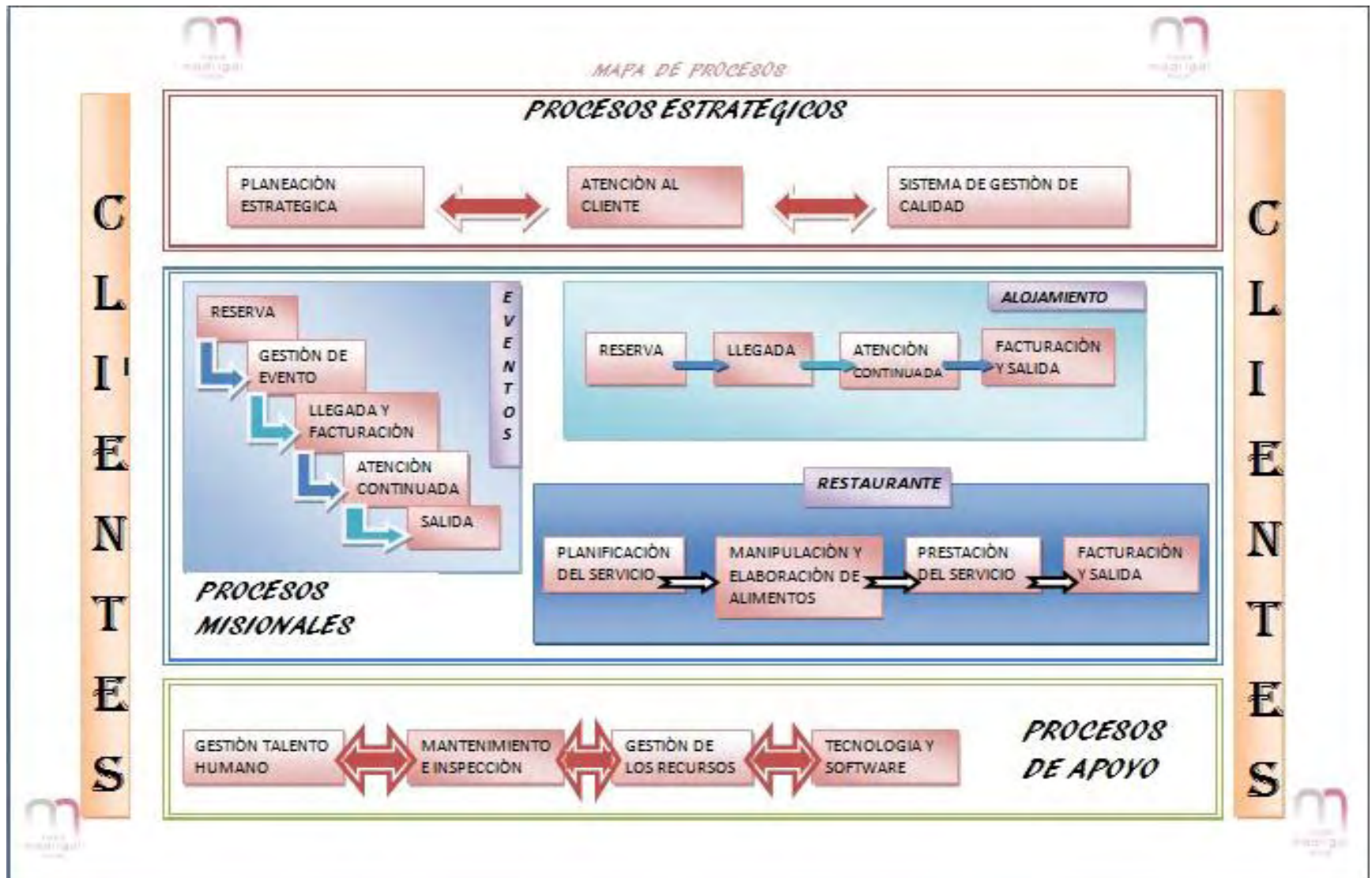
- Respeto: refleja el amor y la pasión que entregan cada uno de los integrantes de la empresa, para con los clientes, proveedores y la organización. Es lo que esperamos, recibimos y brindamos a los clientes.
- Compromiso: logrando a través de los beneficios que conlleva desempeñarse de la mejor manera por medio de las labores y tareas asignadas en la empresa, permite cumplir los objetivos y generar resultados tangibles.
- Orientación al Cliente: es la cultura organizacional de la empresa y su valor más importante, la plena satisfacción de los gustos de los clientes, siempre enfocados en sus necesidades y en la preferencia de estos por la empresa.
- Trabajo en Equipo: es necesario para brindar la mejor calidad en los servicios y en la atención para con los clientes internos y externos, todas las personas desarrollan sus labores de manera conjunta y sistémica para lograr un objetivo común.
- Honestidad y Ética: Importante reflejar este principio ya que para los clientes es indispensable saber que existe honestidad en una empresa.

## **8.6 VALORES**

- Tratar a nuestros clientes internos y externos con dignidad, cortesía y respeto.
- Prestar un servicio eficiente.
- Dar respuesta en el momento oportuno de manera eficiente y responsable.
- Valorar el talento humano, la honestidad, la responsabilidad y el trabajo en equipo.
- Ofrecer un servicio de calidad.

## 8.7 ELABORACIÓN MAPA DE PROCESOS

VER ANEXO 3. Planificación de la realización del servicio.





## 9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

### 9.1 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

CASA MADRIGAL HOTEL presta tres líneas de servicios, entre los cuales se encuentran: Alojamiento, Restaurante y Eventos, básicamente se dedica a la prestación de servicios hoteleros, gastronómicos y complementarios como son los Eventos y Banquetes.

Para el presente trabajo nos centraremos en el principal servicio que presta que es su razón de ser, el de Alojamiento<sup>8</sup>, teniendo en cuenta que el servicio hotelero es una actividad esencialmente intangible, ligada en su prestación a un soporte físico, que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamiento de turistas y demás tipos de viajeros.

El Servicio de alojamiento está a cargo del gerente administrativo y en este proceso interviene personal calificado y capacitado en atención al cliente, en cada turno interviene un recepcionista encargado de dar la bienvenida, orientar al cliente y dar el respectivo chek-in, el botones es el encargado de ubicar al huésped a la habitación donde lo recibe la mucama la cual supervisa si el servicio se presento de forma correcta y si tiene alguna solicitud adicional, el servicio se presta las 24 horas del día.

### 9.2. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO:

- **Prestación del servicio no inventariable.** Cuando el servicio ha finalizado, aunque si se lo puede hacer en algún momento de su proceso de fabricación, así pues una vez obtenido no se puede inventariar para la venta posterior, este servicio tiene una caducidad inmediata o instantánea, esta dificultad o la imposibilidad de almacenar el producto o el servicio obliga al hotel a preocuparse por conseguir colocar toda la producción diariamente, puesto que lo que no se vende puede considerarse una pérdida.
- **No puede ser trasladado al cliente.** Debe ser el cliente quien se desplace al lugar de la prestación del servicio, para que pueda venderse, la empresa debe centrar parte de su atención al cliente y adaptar el servicio que ofrece a las circunstancias que condicionen su entorno. Es decir el producto o servicio se consume en el lugar de producción. En el hotel la prestación de sus servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento.

---

<sup>8</sup> [catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/...f.../capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/...f.../capitulo4.pdf)

- **Oferta de diversidad de servicios.** Los hoteles ofrecen diversidad de servicios deben captar las necesidades de los clientes a la vez que deben ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse o ajustarse a una variedad amplia e situaciones más o menos previsibles o los diferentes requerimientos de cada cliente como por ejemplo, lavandería, plancha, gimnasio, teléfono, cambio de divisas, etc.
- **Heterogeneidad de los productos y servicios que ofrece.** En el servicio hotelero puede pedirse perfectamente un café, alojarse una noche, utilizar el servicio de bar, internet, etc.
- **Servicio de carácter intangible o inmaterial.** La mayoría de los servicios hoteleros, no se pueden tocar o coger, representa un inconveniente a tener en cuenta en dos sentidos diferentes:
  - el producto se identifica con el servicio mismo que se presta en cada momento. Existe simultaneidad entre el momento de obtención o “fabricación” del servicio y su consumo por parte del cliente, el trato que el conjunto de recursos humanos del hotel mantiene es un punto clave y decisivo del ellos depende menudo la percepción de calidad y satisfacción que los clientes se forman es su estadía en el hotel.
  - Al mismo tiempo la intangibilidad dificulta la diferenciación de los servicios, de manera que se han de buscar aspectos materiales (materiales, tangibles) que el cliente puede relacionar con el servicio ofrecido.
- **Permanencia en las operaciones durante las 24 horas sin interrupción.** La interrupción afecta directamente al volumen de la planilla. La atención continuada al público comporta una planificación del personal que trabaja en la empresa con el objeto de que sea suficiente en todo momento para cubrir todas las necesidades.

### 9.2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional o habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamento con o sin servicios complementarios.

El servicio hotelero es una actividad esencialmente intangible, ligada en su prestación a un soporte físico, que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamiento de turistas y demás tipos de viajeros.

### 9.2.2 REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

- **HIGIENE.** Servicio basado en limpieza y desinfección de la infraestructura y excelente presentación personal de los colaboradores.

- CONFIDENCIALIDAD. En cuanto a las actividades realizadas por el huésped mientras dura su alojamiento.
- COMODIDAD. Ofrecer los bienes necesarios para que el huésped viva a gusto y descansadamente su estadía en el hotel.
- ENTRETENIMIENTO. Ofrecer servicio de WIFI, TV cable, servicio de teléfono y préstamo de computadores.
- BUENA ATENCIÓN. Desde el saludo, la información prestada y la atención desde la llegada del huésped al hotel hasta la despedida.
- TRANSPORTE. Servicio de transporte para desplazarse dentro y fuera de la ciudad.
- ATENCIÓN PERSONALIZADA. El servicio se preste de forma personalizada para atender todas las necesidades del huésped.
- AGILIDAD EN EL SERVICIO. Prestar el servicio en el menor tiempo posible para que el cliente sienta que es importante para el hotel.
- PAQUETES PROMOCIONALES. Ofrecer paquetes de descuentos cuando lleguen familias o grupos a tomar el servicio del hotel.

### **9.3 PLANIFICACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.**

En la actualidad CASA MADRIGAL HOTEL no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad<sup>9</sup> establecido, sin embargo se pueden identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio, posteriormente se describirán los procesos.

#### **9.3.1 PROCESOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PRODUCTO**

El hotel no cuenta con procesos estandarizados, sin embargo se pueden identificar las actividades necesarias para la prestación del servicio:

##### **9.3.1.1 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO<sup>10</sup>**

**Arquitectónicos.** Estacionamientos, comprenderán:

- Estacionamiento público, cuya capacidad estará en función, del número de habitaciones del establecimiento, de las áreas sociales y comerciales que lo conforman.

**Zona de recepción, comprenderán:**

- Una entrada principal.
- Escalera pública, según la capacidad de alojamiento, ubicados adyacentes a la recepción, vestíbulo y entrada principal.

---

<sup>9</sup> Lorenzo-García, **implementación de un sistema de gestión de calidad en el hotel lira**. 2013.

<sup>10</sup> <http://www.mintur.gob.ve/descargas/normacovenin.pdf>

**El vestíbulo y Estar Principal (Lobby) conformado por:**

- Salón con televisores a color
- Salones de estar
- Teléfonos públicos
- Sanitarios públicos para damas y caballeros

**La Recepción-Registro Caja conformada por:**

- Mostrador de recepción e información
- Caja, separada de la recepción
- Mostrador especial para recepción de grupos
- Cajas de seguridad individuales
- Oficina para el Gerente de turno, accesible al público

**Dependencias de los Servicios Públicos, comprenderán:**

- Comedor Principal
- Comedor diario
- Restaurante
- Bar separado con depósito

**Oficina de Administración, comprenderán:**

- Oficina de la Gerencia
- Oficina para auxiliar administrativo
- Central telefónica automática (anexo a la recepción) con comunicación interna a todas las dependencias y habitaciones. Su operación quedara fuera de la vista del público.

**Dependencias de Servicios Generales, comprenderán:**

- Patio de maniobras con plataforma de carga y descarga de mercancías, control y báscula.
- Área de control de empleados, vigilancia y seguridad.
- Vestuarios y sanitarios del personal para damas y caballeros.
- Habitaciones para empleados según el caso, para damas y caballeros.
- Estar de empleados.
- Oficinas para los diferentes departamentos operacionales y administrativos.
- Zona de depósitos y almacenes varios.
- Depósito de basura hermético.
- Depósito de limpieza.
- La circulación de servicio tanto horizontal como vertical, deberá plantearse de forma tal que no interfiera con la de los huéspedes.

**Las dependencias de la cocina serán:**

- La zona de cocina principal comprenderá las cocinas calientes y frías, con sus áreas de preparación (carne, pescado, mariscos, aves, legumbres,

salsas y otros), de lavado de vajillas y ollas, almacenamiento de los mismos, de cocción y entrega; de repostería y panadería.

- La capacidad de la cocina principal estará en función del número de habitaciones y del área a servir.
- Deberán existir cocinas auxiliares de apoyo, que sirvan a las dependencias de reuniones y banquetes cuando éstas así lo requieran, con un eficiente sistema de circulación vertical y horizontal.
- Un comedor para empleados ubicado próximo a la zona de la cocina; su tamaño se calculará de acuerdo al número de empleados y turnos existentes.
- Deberá existir un espacio adicional al área de servicio de habitaciones, que estará ocupado por los equipos utilizados para transportar los pedidos (equipos rodantes).
- La despensa comprenderá un depósito de alimentos, próximo a la cocina principal, el cual se abastecerá de la despensa general.
- Cuarto de aseo (limpieza).

**Las dependencias de Mantenimiento estarán conformadas por:**

- Oficina del Jefe de mantenimiento.
- Depósito.
- Talleres varios.

**Zona Habitacional. Comprenderá:**

- Estar amoblado, adyacente a y escaleras públicas, en cada planta tipo.
- Las unidades habitacionales deberán estar conformadas por: a.- Habitaciones sencillas. b.- Habitaciones dobles. C.- Habitaciones suites.
- Las habitaciones deberán contar con baño privado y vestidor, incluyendo armario empotrado (closet).
- Las habitaciones deberán tener un piso con acabado de pared a pared y las ventanas dotadas de protección que permitan cortar el paso de la luz externa.

**Cada habitación debe contar con un mínimo de:** a.- Camas (individuales o matrimonial) b.- cuatro (4) almohadas c.- dos (2) mesas de noche d.- dos (2) portamaletas e.- dos (2) butacas f.- Escritorio g.- Peinadora con silla h.- Mini bar i.- Mesa j.- Lámpara de mesa k.- Cuadros l.- Ceniceros m.-Papeleras

**El baño deberá tener la totalidad de sus paredes y pisos recubiertos con baldosas de cerámica y deberán contar como mínimo con la siguiente dotación:** a.- Excusado b.- Bañera con ducha c.- Lavamanos d.- Bidet e.- Ducha manual f.- Gabinetes g.- Auxiliar de toalla h.- Dispensador de toallas faciales i.- Punto de electricidad indicando tensión j.- Juego de toallas (3 tamaños) k.- Bata de baño l.- Papelera m.- Equipo de costura, limpieza para zapatos, tocador, higiene bucal, higiene íntima, higiene corporal, primeros auxilios n.- Gorro de baño ñ.- Un par de pantuflas

- Los interruptores de luces, ambiente musical, radio y aire acondicionado, deberán estar ubicados cerca de la cabecera de la cama, o en otro lugar visible adecuado en la habitación.
- El servicio de piso (cuarto de camareras) deberá contar con áreas apropiadas para lencerías, útiles de limpieza, lavarropas, ductos de basura y ropa sucia.
  - a.- teléfonos internos b.- excusado y lavamanos c.- Depósito de camas adicionales Esta área deberá tener una relación directa con la circulación del servicio. d Depósito para sala de fiestas, reuniones y banquetes e.- Vestíbulo para sala de fiestas, reuniones y banquetes

**Lavandería. Comprenderá:** a.- Áreas de lavado, secado, planchado, selección y suministro (área de trabajo) b.- Oficina de Ama de Llaves c.- Cuarto de costura d.- Depósitos Los equipos de lavandería deberán mantener las máximas condiciones de seguridad y eficiencia.

**De la prestación de servicios. Prestar los siguientes servicios:**

- Recepción permanentemente atendida con personal, las 24 horas del día.
- Información permanente en el mostrador con relación a espectáculos, giras, lugares de recreación, sitios de interés turístico, horarios de transporte, reservaciones de hoteles y transporte; todo ello sin recargo adicional.
- Servicio de custodia de valores.
- Portero exterior 16 horas diarias por lo menos.
- Servicio de taxi las 24 horas del día.
- Encargado de equipajes por turno y un número suficiente de botones, acordes con el movimiento del establecimiento, deberán estar en servicio las 24 horas del día.
- Estacionamiento gratuito para los huéspedes del establecimiento.
- Ambiente musical en todos los salones de uso común.
- Servicio de niñeras las 24 horas del día, previamente contratado por el huésped.
- Servicio de restaurante 16 horas diarias (desayuno, almuerzo y cena).
- Comedores, los cuales deberán prestar servicios por lo menos 3 horas para el almuerzo y para la cena.
- Cartas y Menú del servicio de comestibles y bebidas.
- Servicio de alimentos y bebidas a las habitaciones (room service) las 24 horas del día.
- cambio de lencería y toallas en las habitaciones diariamente y cuando se produzca cambio de huésped.
- Preparación de cama cada noche en las habitaciones ocupadas.
- Teléfono con servicio automático para llamadas internas, externas internacionales, con auxiliares en el baño.
- Servicio de agua fría y caliente en los baños de las habitaciones durante las 24 horas del día.
- Servicio de Lavandería, Planchado y costura para la ropa de los huéspedes durante seis días a la semana y con 16 horas diarias por lo menos.

- Servicio rápido de lavado y planchado con entrega a las 4 horas como máximo.
- Servicio para proyecciones audiovisuales, espectáculos diversos y traducción simultánea, en la Sala de Usos Múltiples.

## **9.4 PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES**

### **9.4.1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

Para escoger los proveedores CASA MADRIGAL HOTEL tiene en cuenta los siguientes criterios:

- Empresa legalmente constituida
- Presentar factura fiscal
- Precio acorde al presupuesto
- Facilidades de pago
- Descuentos por cantidad
- Tiempo de entrega inmediato después de hacer el pedido

Se realizan los pedidos semanalmente manejando un stock mínimo en bodega de acuerdo al consumo de la semana anterior. Se realiza una inspección de las materias primas en almacén.

El proceso de compras lo realiza a los siguientes proveedores:

- POLLO AL DÍA
- SÚPER CERDOS
- MEGA PRODUCTOS S.A.S.
- JOSERRAGO S.A.S.
- CASA ELÉCTRICA S.A.S.

Este plan de compras se maneja en base a un estudio previo a los proveedores donde se verifica el tiempo de respuesta por parte de estos, se maneja de manera inmediata permitiendo ser a este proceso más efectivo optimizando el uso de costos de almacenamiento por largos periodos, además maneja un soporte de garantía exigiendo al proveedor sus debidas licencias como requisitos legales y de salubridad.

La adquisición de materias primas se hace en contacto directo con el proveedor, posteriormente se hace una inspección por parte del almacén el cual previamente sabe la orden de compra exigida, por cada área del hotel.

Los documentos en el proceso de compras son:

- Requisición de materias primas
- Factura de compras
- Codificación del pedido
- Resumen diario de las facturas a gerencia
- Informe diarios de compras imprevistas por parte de la administración.

VER ANEXO 4. Formato Listado De Proveedores

## **9.5 PROCESO DE COMPRAS**

Determinación de productos a comprar: Requisitos<sup>11</sup> de los productos a comprar, donde se especifica con exactitud lo que se requiere. Para lo cual se ha propuesto el manejo de una ficha técnica del producto a comprar.

Selección del proveedor y compra: se deben seleccionar los proveedores en función de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de la organización, mencionados anteriormente.

En esta actividad se analizan diferentes cotizaciones y se escoge la más favorable para el hotel según las necesidades de este.

Verificación del producto comprado: El hotel debe asegurarse de que los productos comprados cumplen los requisitos solicitados. De ahí la importancia de la ficha técnica.

De materias primas, de igual manera se tiene en cuenta la inspección de la bodega en el momento que llegan los productos al hotel, en este mismo momento se verifica que los productos estén en buen estado.

La evaluación y calificación de proveedores: se llevan a cabo actividades de evaluación continua, para determinar si los proveedores cumplen con los requerimientos del hotel.

Esta evaluación se realiza a través de la verificación de la capacidad del proveedor de entregar lo solicitado para lo cual se establecen los siguientes criterios.

- Calidad de acuerdo a lo especificado

---

<sup>11</sup> s.slideshare.net/lgarcia148/sistemas-de-gestin-de-calidad-iso-9001



- Oportunidad en la entrega
- Entrega de la cantidad solicitada.

Cada atributo se califica como:

- BUENO: Cuando cumple la totalidad de lo especificado
- REGULAR: Cuando cumple parcialmente lo especificado
- DEFICIENTE: No cumple lo especificado

Se designa CONFORME cuando cumple la totalidad de lo especificado en la orden de compra y no conforma cuando hay deficiencia en algunos de los criterios de evaluación.

Los proveedores que no presentan NO CONFORMIDADES en la entrega permanecen vinculados con la organización, este listado se actualiza por lo menos cada 6 meses, y se califica cada una de las entregas que ellos hagan al hotel.

## **9.6 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

CASA MADRIGAL HOTEL tiene como prioridad la buena atención a sus huéspedes, se preocupa por la percepción que el cliente se lleva del hotel y por lo general se hace una llamada después de haber prestado el servicio para recordar lo importante que fue su visita al hotel. En el hotel se han realizado capacitaciones a los colaboradores para prestar una atención de excelente calidad.

## **9.7 FLUJOGRAMA DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

### **9.7.1 OBJETIVO DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Prestar un servicio con la mejor calidad humana en donde el huésped sienta la comodidad de su casa, busca ser innovadores en satisfacción para nuestros clientes y que se sientan orgullosos de pertenecer a nuestra empresa.

**GRAFICA  
VER ANEXO 4**

LLEGADA DE HUÉSPED



REGISTRO/CHECK IN



ENTREGA DE LLAVE Y  
CONTROL REMOTO



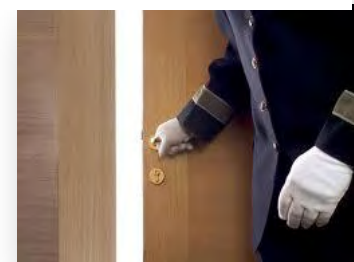
CANCELACIÓN DE  
FACTURA/CHECK OUT



VERIFICACIÓN  
EN EL SERVICIO

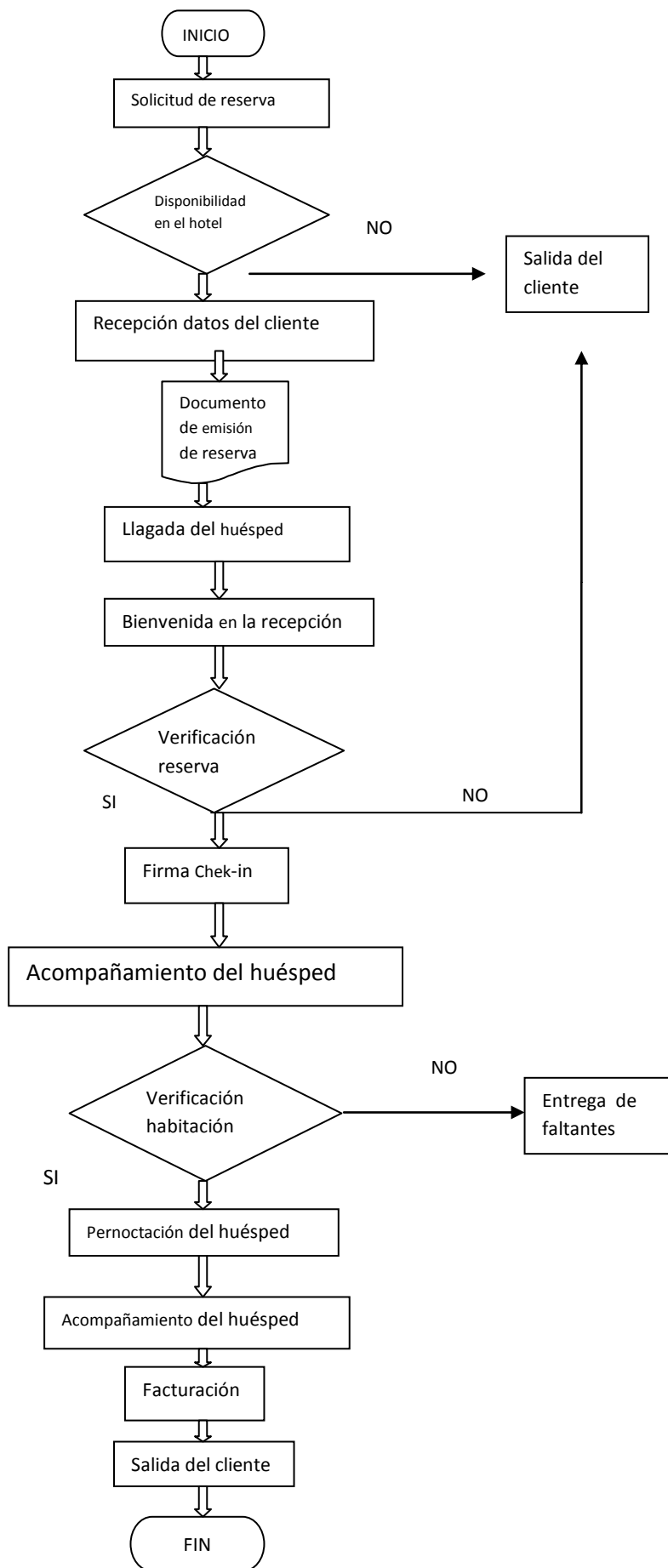


ACOMPAÑAMIENTO  
DE HUÉSPED



SALIDA  
DEL  
CLIENTE





## 9.8 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	LISTADO DE PROCESOS - CASA MADRIGAL HOTEL					OCMH –FR09
TIPO DE PROCESO	PROCESO	CÓDIGO	ESTADO	FECHA APROBACIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA MODIFICACIÓN
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	CMH -CR 01	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA
Estratégico	Sistema Gestión de Calidad	CMH -CR 02	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA
Estratégico	Atención al Cliente	CMH -CR 03	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA
Misional	Alojamiento	CMH -CR 04	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA
Misional	Restaurante	CMH -CR 05	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA
Misional	Servicio de Eventos	CMH -CR 06	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA
Apoyo	Talento Humano	CMH -CR 07	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA
Apoyo	Gestión de Recursos	CMH -CR 08	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA
Apoyo	Tecnología	CMH -CR 09	APROBADO	1-jun.-2013	NO	NO APLICA

### 9.8.1 Caracterización proceso de direccionamiento estratégico

	<b>CASA HOTEL MADRIGAL</b> <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>					<b>Código:</b> CMH - CR 01
						<b>Página</b> 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			<b>TIPO DE PROCESO:</b> ESTRATÉGICO			
<b>OBJETIVO:</b> Planear, ejecutar, dirigir y controlar las actividades que la empresa desarrolla para lograr su misión.						
<b>ALCANCE:</b> Satisfacción del cliente y cumplimiento de los requisitos.						
<b>LÍDER:</b> Gerente General						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Gerencia General	Directrices	Definir la misión y visión de la organización	Planear	Gerente General	Misión	Toda la organización
	Razón de ser de la organización y visualización de la misma	Definir la política de calidad y los objetivos de calidad, principios y valores	Hacer		Visión	
	Necesidades y requerimientos del cliente	Se establece la estructura organizacional	Verificar		Objetivos	Talento humano
	Planeación estratégica				Política de calidad	
					Estructura organizacional	Cliente

	Diagnostico organizacional	Revisión por la Dirección	Actuar			
RECURSOS		REQUISITOS		DOCUMENTOS		REGISTROS
Financieros, talento humano, tecnológicos y de comunicación y oficinas		Cliente: Servicios de excelente calidad  REQUISITOS: los aplicables a la norma ISO 9001_2008 Numeral: 5.3-5.3-5.4  Organización: cumplimiento de requisitos.		Misión Visión Objetivos Política de calidad Estructura organizacional		Acta de revisión de la Dirección
INDICADOR			FÓRMULA		FRECUENCIA	
Revisión por la Dirección			Número de revisiones realizadas		Trimestral	
Elaboró			Revisó		Aprobó	

### 9.8.2 Caracterización proceso de Sistema de Gestión de Calidad


	CASA HOTEL MADRIGAL CARACTERIZACIÓN PROCESO: <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					<b>Código:</b> CMH - CR 02
						Página 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			TIPO DE PROCESO: ESTRATÉGICO			
OBJETIVO: Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008						
ALCANCE: Aplica a todos los procesos de la organización						
LIDER: Gerente General						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Procesos Estratégicos  Procesos Misionales  Procesos de Apoyo	Norma NTC ISO 9001:2008  Documentos y registros internos y externos de la empresa	- Apoyar el planteamiento y la comunicación de la misión, visión, principios, política de calidad y objetivos del SGC - Identificación y documentación de procesos y procedimientos  - Compromiso de la dirección. - Sensibilización, capacitación y disposición del talento humano.	Planear  Hacer	Gerente General	Misión Visión Objetivos Política de calidad Estructura organizacional	Toda la organización  Talento humano  Cliente

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar la revisión, aprobación y adopción de los documentos del SGC.</li> <li>- Control de documentos internos y externos.</li> <li>- Coordinar la ejecución de las auditorías internas de calidad.</li> </ul>				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar seguimiento a la implementación de los procedimientos de obligatorio cumplimiento.</li> <li>- Velar por la realización de auditorías.</li> <li>- Verificar que se realice la revisión por la dirección del SGC.</li> </ul>	Verificar			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación y seguimiento de auditorías internas y externas.</li> <li>- Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</li> </ul>	Actuar			



RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
Financieros, talento humano, tecnológicos y de comunicación y oficinas	Cliente: Servicios de excelente calidad REQUISITOS : los aplicables a la norma ISO 9001_2008 Numeral: 5.4.2 -5.4.2.5.5 Organización: cumplimiento de requisitos.	Manual de calidad Norma ISO 9001:2008	Acta Listado de chequeo Listado maestro de documentos y registros Control de documentos Control de registros Programa de auditoria Plan de auditoria Lista de verificación
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	
Consolidado de indicadores	Porcentaje de cumplimiento de indicadores de los procesos	Semestral	
Elaboró	Revisó	Aprobó	

### 9.8.3 Caracterización proceso de Atención al cliente

	CASA HOTEL MADRIGAL CARACTERIZACIÓN PROCESO: <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					<b>Código:</b> CMH - CR 03
						Página 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE			TIPO DE PROCESO: ESTRATÉGICO			
OBJETIVO: Promocionar los servicios del hotel y brindar a los clientes atención oportuna y pertinente a sus necesidades						
ALCANCE: Aplica para todos los procesos de la atención brindada.						
LIDER: Gerente General						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Todos los procesos	Norma NTC ISO 9001:2008	Definir estrategias de atención	Planear	Funcionario encargado	Plan de atención	Todos los procesos
	Servicio al cliente	Información sobre preguntas y peticiones más frecuentes.	- Elaborar y actualizar el portafolio de servicios del hotel. - Orientar e informar a todos los usuarios.		Hacer	Portafolio de servicios actualizado
Clientes		Plan de atención.	- Gestionar quejas, reclamos y sugerencias.		Verificar	Usuario satisfecho
	Portafolio de servicios.	- Realizar el seguimiento al proceso	Registro de quejas, reclamos y sugerencias.			Dirección General
	Quejas, reclamos y	- Velar por la realización de auditorías.			Reporte mensual de	

	sugerencias.				seguimiento.	
		- Verificar que se realice la revisión por la dirección del SGC.			Respuesta al cliente.	
		- Controlar el seguimiento del proceso e implementar acciones correctivas y preventivas.	Actuar		Informe de seguimiento	
RECURSOS						
RECURSOS		REQUISITOS		DOCUMENTOS		REGISTROS
Financieros, talento humano, tecnológicos y de comunicación y oficinas		Cliente: Atención oportuna y amable e información pertinente. REQUISITOS los aplicables a la norma ISO 9001_2008 Numerales: 7.2-7.2.3-7.5-7.5.4 Organización: cumplimiento de requisitos.		Manual de calidad Norma ISO 9001:2008  Procedimiento para la atención de Quejas y Reclamos.  Procedimiento para la medición de satisfacción del cliente.		Acta Listado de chequeo Registro de quejas, reclamos y sugerencias Registro de satisfacción del cliente.
INDICADOR		FÓRMULA			FRECUENCIA	
Satisfacción del cliente		Porcentaje de clientes satisfechos			Mensual	
Elaboró		Revisó			Aprobó	


VER ANEXO 5. Requisitos del Cliente.

#### 9.8.4 Caracterización de proceso de alojamiento

	<b>CASA MADRIGAL HOTEL</b> <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO: ALOJAMIENTO</b>						<b>Código:</b> CMR - CR 04
							<b>Página</b> 1 de 2
							<b>Versión:</b> 1
							<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
<b>PROCESO:</b> SERVICIO DE ALOJAMIENTO				<b>TIPO DE PROCESO:</b> MISIONAL			
<b>OBJETIVO:</b> Brindar a los turistas, Clientes Corporativos y Clientela en general un servicio que cumpla con las expectativas de los clientes.							
<b>ALCANCE:</b> Aplica desde el ingreso del cliente al hotel hasta el momento en que realiza el chek - out o salida del huésped.							
<b>LÍDER:</b> Gerente Administrativo – Recepcionista							
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PHVA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>QUIEN RECIBE LAS SALIDAS</b>	
Temporada de vacaciones	Incremento en la demanda de hospedaje	Incorporar paquetes de alojamiento familiar y de tipo corporativo.	Planear	Gerente Administrativo	Paquetes Vacacionales y Paquetes Corporativos.	Gerente General.	
Publicidad en Internet	Paquetes Vacacionales y Paquetes Corporativos.	Diseñar publicidad llamativa y veras	Hacer	Gerente Administrativo - Diseñador Contratado	Publicidad llamativa y veras	Gerente General.	

Reservas Hoteleras	Verificación de Disponibilidad	Revisión General de los Paquetes Vacacionales y Corporativos	Verificar	Gerente Administrativo	Optimización de Reservas en Tiempo y Espacio Requerido	Gerente General.
Reservas Hoteleras Confirmadas	Llegada de los Huéspedes	Orientar al Turista o Empresario acerca de la ciudad y funcionamiento del hotel	Actuar	Recepcionista - Botones - Mucamas	Encuesta de Servicio al Cliente	Gerente Administrativo
RECURSOS		REQUISITOS		DOCUMENTOS		REGISTROS
Financieros, talento humano, tecnológicos y de comunicación y oficinas		Cliente: Personal atento y amable		Satisfacción al Cliente a través de una encuesta		Encuesta de Satisfacción al Cliente
		Legales: prestaciones sociales.				
		Código sustantivo del trabajo.				
		Norma ISO 9001:2008. 7.5-7.5.2-7.5.3-7.6				
		Organización: Personal productivo				
INDICADOR			FÓRMULA		FRECUENCIA	
Ocupación del Hotel			Nº de Reservas Confirmadas/Total de Reservas		Según se requiera	
Elaboró			Revisó		Aprobó	

### 9.8.5 Caracterización del proceso de Restaurante

	CASA MADRIGAL HOTEL CARACTERIZACIÓN PROCESO: <b>SERVICIO DE RESTAURANTE</b>					<b>Código:</b> CMH -CR 05
						Página 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
PROCESO: SERVICIO DE RESTAURANTE MISIONAL			TIPO DE PROCESO:			
OBJETIVO: Brindar a los turistas, Clientes Corporativos y Clientela en general una comida que cumpla con todos los requisitos de calidad.						
ALCANCE: Aplica desde el ingreso del cliente al Restaurante hasta el momento en que realiza la facturación.						
LÍDER: Gerente Administrativo						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Proveedores de Materias Primas	Lista de Proveedores	Escoger al proveedor con mayor calidad	Planear	Auxiliar Administrativo	Insumos de Excelente Calidad	Gerente Administrativo
Bodega	Materia Prima	Manejo de Inventario		Auxiliar Administrativo	Optimización de Recursos	
Producción	Orden de Producción de los Alimentos (Comanda)	* Establecer la producción de comida saludable. * Establecer por orden de	Hacer	Jefe de Cocina	Productos de Excelente Calidad a servir.	

		llegada de las comandas.				
Clientela Corporativos, Turistas y en general	Opinión en encuesta	Verificación del servicio prestado y la calidad del plato servido	Verificar	Jefe de Cocina	Concepto de mejora del servicio o por el contrario concepto reafirmante del servicio.	
Facturación	Llegada de los Clientes a caja	Retroalimentar al cliente de los alimentos consumidos y el valor a cancelar	Actuar	Recepcionista - Auxiliar Administrativo	Factura legalmente constituida.	
<b>RECURSOS</b>	<b>REQUISITOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>		<b>REGISTROS</b>	
Financieros, talento humano, tecnológicos y de comunicación.	Cliente: Personal atento y amable		Satisfacción al Cliente a través de una encuesta		Encuesta de Satisfacción al Cliente	
	Legales: prestaciones sociales, Certificado de Higiene y curso de manipulación de alimentos.		Órdenes de Compra		Factura de venta	
	Código sustantivo del trabajo.		Planes para consumo diario.		Órdenes de Compra	
	Norma ISO 9001:2008. Numerales: 7.5-7.5.2-7.5.3-7.6		Lista de Proveedores		Inventario	
	Organización: Personal productivo					

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Asistencia al Restaurante	Nº de Facturas emitidas/Total de Mesas	Según se requiera
Elaboró	Revisó	Aprobó




### 9.8.6 Caracterización del Proceso de Eventos

	CASA MADRIGAL HOTEL CARACTERIZACIÓN PROCESO: <b>SERVICIO DE EVENTOS</b>					<b>Código:</b> CMH - CR 06
						Página 1 de 3
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
PROCESO: SERVICIO DE EVENTOS MISIONAL			TIPO DE PROCESO:			
OBJETIVO: Brindar a los turistas, Clientes Corporativos y Clientela en general un evento en el cual sea una comida que cumpla con todos los requisitos de calidad.						
ALCANCE: Aplica desde el ingreso del cliente al Evento hasta el momento en que realiza la facturación.						
LÍDER: Gerente Administrativo						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Temporada de Vacaciones, Grados, fiestas nacionales, etc.	Incremento de la demanda de salones.	Estudiar las características del evento.	Planear	Jefe de Eventos - Auxiliar Administrativo	Paquetes de eventos acordes para cada ocasión.	Gerente Administrativo
Publicidad en Mail y Redes Sociales	Paquetes de eventos acordes para cada ocasión.	Elaborar publicidad llamativa	Planear	Diseñador Contratado	Publicidad llamativa	

Reserva de Salón	Disponibilidad	Elaborar cronograma de ocupación de los salones para fechas determinadas	Hacer	Jefe de Eventos - Auxiliar Administrativo	Cronograma de ocupación de salones	
Producción	Orden de Producción (Contrato del Evento)	* Establecer la producción de comida saludable. * Aspectos puntuales del evento (Hora Local, interpretación musical, etc.)	Hacer	Jefe de Cocina	Productos de Excelente Calidad a servir.	
Clientela Corporativos, Turistas y en general	Opinión en encuesta	Verificación del servicio prestado y la calidad del plato servido	Verificar	Jefe de Eventos - Jefe de Cocina	Concepto de mejora del servicio o por el contrario concepto reafirmante del servicio.	
Facturación	Llegada de los Clientes a caja	Retroalimentar al cliente de los alimentos consumidos y el valor a cancelar	Actuar	Recepcionista - Auxiliar Administrativo	Factura legalmente constituida.	Gerente General


RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
Financieros, talento humano, tecnológicos y de comunicación.	Cliente: Personal atento y amable	Satisfacción al Cliente a través de una encuesta	Encuesta de Satisfacción al Cliente
	Legales: prestaciones sociales, Certificado de Higiene y curso de manipulación de alimentos.	Órdenes de Compra	Factura de venta
	Código sustantivo del trabajo.	Planes para consumo diario.	Órdenes de Compra
	Norma ISO 9001:2008. Numerales: 7.5-7.5.2-7.5.3-7.6	Lista de Proveedores	Inventario
	Organización: Personal productivo		
INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA
Eventos Contratados		$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de eventos facturados}}{\text{Total de Eventos Cotizados}}$	Según se requiera
Elaboró		Revisó	Aprobó

### 9.8.7 Caracterización proceso de Talento Humano

	CASA HOTEL MADRIGAL CARACTERIZACIÓN PROCESO: <b>TALENTO HUMANO</b>					<b>Código:</b> CMH - CR 07
						Página 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
PROCESO: TALENTO HUMANO			TIPO DE PROCESO: APOYO			
OBJETIVO: Mantener personal calificado y motivado						
ALCANCE: Aplica desde el proceso de reclutamiento hasta la contratación del nuevo personal.						
LIDER: Gerente General – Jefe Talento Humano						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Gerente General Comunidad en general	Requerimientos personal y empresa	Análisis de cargos organigrama	Planear	Encargado de Talento Humano y contratación	Personal requerido	Gerente General, jefe de talento humano
Responsable de talento humano	Recepción hojas de vida	Análisis hoja de vida y antecedentes	Hacer	Gerente General y jefe de talento humano	Preselección y selección del personal requerido	Gerente General, jefe de talento humano
Responsable de talento humano	Personal seleccionado	Asignación de personal necesidades de cada área.	Verificar	Gerente General y jefe de talento humano	Contratación	Gerente General, jefe de talento humano
Personal seleccionado	Contratación del personal	Plan de trabajo e inducción	Actuar	Gerente General y jefe de talento humano	Personal requerido	Diferentes áreas de la empresa


RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
Financieros, talento humano, tecnológicos y de comunicación y oficinas	Cliente: Personal atento y amable Legales: prestaciones sociales. Código sustantivo del trabajo. REQUISITOS: Norma ISO 9001:2008. Numerales: 6-6.2-6.4 Organización: Personal productivo	Plan de selección de personal y contratación	Proceso de selección de personal requerido.
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	
Contratación	Personal que ofertan sus servicios/ personal contratado	Según se requiera	
Elaboró	Revisó	Aprobó	

### 9.8.8 Caracterización proceso de Gestión de recursos

	CASA HOTEL MADRIGAL CARACTERIZACIÓN PROCESO: <b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					<b>Código:</b> CMH - CR 08
						Página 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS			TIPO DE PROCESO: APOYO			
OBJETIVO: Velar por la custodia y mantenimiento de la maquinaria y equipo de la organización.						
ALCANCE: Solicitud de mantenimiento hasta la realización del mismo.						
LÍDER: Dirección administrativa y financiera						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Gerente General Almacén Caja de ventas	Reportes e informes de gestión	Elaboración, ejecución, evaluación, seguimiento y control del presupuesto, compras, materiales, mantenimiento, equipo, gastos y ventas	Planear	Gerente administrativo y financiero  Contador publico	Informes de gestión y ejecuciones presupuestales	Gerente general
Áreas de la empresa	Registros de costos, gastos, inventarios y ventas.	Ejecución de recursos, y registro de ventas.	Hacer	Contador publico	Órdenes de compra. Inventario Registro de ejecución de recursos	Gerente administrativo y financiero
Seguimiento y control	Reporte mensual de	Reuniones periódicas de seguimiento de los	Verificar	Gerente administrativo y	Estados financieros	Gerente general

	movimientos financieros	planes.		financiero Contador publico	verificados	
Gerencia administrativa y financiera	Balance general y estado de resultados	Confrontar balance general y estado de resultados proyectados y reales.	Actuar	Contador publico	Presupuesto nuevo	Gerente general
RECURSOS		REQUISITOS		DOCUMENTOS		REGISTROS
Financieros, talento humano y tecnológico.		Cliente: REQUISITOS Norma ISO 9001:2008 Numerales: 6-6.1-6.3. DIAN Organización: Control de recursos.		Estados financieros		Registros financieros y contables Declaraciones DIAN
INDICADOR		FÓRMULA			FRECUENCIA	
Productividad		Costos y gastos causados/ ingresos recibidos			Mensual	
Elaboró		Revisó			Aprobó	

### 9.8.9 Caracterización proceso de Tecnología y Software

	CASA HOTEL MADRIGAL CARACTERIZACIÓN PROCESO: <b>TECNOLOGÍA Y SOFTWARE</b>					<b>Código:</b> CMH - CR 09
						Página 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
PROCESO: TECNOLOGÍA			TIPO DE PROCESO: APOYO			
OBJETIVO: Determinar las necesidades de tecnología y software para optimizar el desempeño de la empresa.						
ALCANCE: Desde necesidades de tecnología hasta implementación de soluciones informáticas						
LIDER: Gerente General						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Procesos estratégicos, misionales y de apoyo.	Requerimientos de necesidades de tecnología e informática	Planear la implementación de procesos informáticos y tecnológicos	Planear	Gerente General	Proyecto tecnológico e informático  Estructuración de procesos	Gerente general
	Proveedores externos de tecnología y software	Requerimientos de necesidades de conectividad	Aplicación de tecnología e informática  Administración de bases de datos y archivos	Hacer	Coordinador de sistemas	Sistemas de información y software  Soluciones informáticas
Partes interesadas	Requerimientos para acceder a las redes de	Aplicación de tecnología de conectividad			Reporte de información	



	información mundial	Realizar el seguimiento de la aplicación de la tecnología y la informática.	Verificar	Gerente general – coordinador de sistemas.	Estados financieros verificados	Gerente general
		Realizar la auditoria y el control requerido.	Actuar	Gerente general – coordinador de sistemas.	Control de veracidad y autenticidad de la información  Informes de auditoría y control	Gerente general
<b>RECURSOS</b>						
<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>		<b>REGISTROS</b>
Financieros, talento humano y tecnológico e infraestructura física.		Cliente: REQUISITOS: Norma ISO 9001:2008. Numerales: 6-6.3 Organización: Implementación y control de tecnología		Listados de documentos internos		Listados de registros
<b>INDICADOR</b>		<b>FÓRMULA</b>			<b>FRECUENCIA</b>	
Funcionalidad del software		Promedio de nivel de satisfacción			Semestral	
Respuesta de solicitudes		Promedio de días transcurridos para el trámite.				
<b>Elaboró</b>						
<b>Revisó</b>						
<b>Aprobó</b>						

## **9.9 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

En casa madrigal hotel no se realiza un control de los equipos de seguimiento y de medición, generalmente la empresa actúa correctivamente sin embargo en cuanto al mantenimiento de habitaciones y restaurante tiene implementado programas preventivos de mantenimiento; no se asigna del el total de presupuesto requerido por parte de la organización de recursos para realizar mantenimiento preventivo a las áreas, maquinaria y equipos, lo que ocasiona fallas en áreas fundamentales como las habitaciones.

VER ANEXO 6: PLAN DE MANTENIMIENTO

## 10. DOCUMENTACIÓN

### 10.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

Con el diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Casa Madrigal Hotel, se hace necesario la preparación, revisión, aprobación y administración de los documentos del Sistema de Calidad según sea necesario. El control documental aplica tanto para documentos internos como externos.

La elaboración de documentos y formatos para la organización Casa Madrigal Hotel se desarrollara con base en la norma ISO 9001:2008 con el fin de que su manejo refleje una adecuada imagen institucional y permita un flujo de información ágil.

Se utilizará las siguientes siglas:

- C: Creación
- CF: Conforme
- CR: Caracterización
- D: Documentado
- E: Existe
- EL: Eliminación
- CMH: Casa Madrigal Hotel
- FR: Formato
- GU: Guía
- I: Implementado
- IF: Informe Final
- IN: Instructivo
- M: Mejorar
- MN: Manual
- NCF: No conforme
- NE: No Existe
- OCMH: Organización Casa Madrigal Hotel
- PG: Programa
- PL: Plan
- PLA: Plan de auditoria
- PLM: Plan de mantenimiento
- PR: Proceso
- PRC: Proceso de compras
- PRM: Proceso de mantenimiento
- PRP: Proceso de producción
- Pr: Procedimiento
- PO: Protocolo
- PM: Plan de Mejoramiento

**Anexos:** utilizados para mostrar gráficos, escaneados, tipos de planillas de registros, esquemas, tablas y otros y que están relacionados con algún otro documento que le da origen.

### **Control de los documentos**

Para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, la empresa Casa Madrigal Hotel ha definido un documento para el control de documentos y un documento para el control de registros en los cuales se tiene en cuenta lo siguiente:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

### **Control de registros**

- Su método de identificación
- El lugar para su almacenamiento y su método de protección
- La recuperación definida para cada registro
- La unidad de conservación
- El tiempo de retención
- La disposición final de los registros

**10.1.1 Formato de documentos (numeral 4.2.3 ISO 9001:2008)**

	<b>ORGANIZACIÓN CASA MADRIGAL HOTEL</b>  <b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>				<b>CÓDIGO:</b> OCMH - FR 02
					<b>PÁGINA:</b> 1
					<b>VERSIÓN:</b> 01
					VIGENTE A PARTIR DE 2013/06/01
		<b>DISPOSICIÓN FINAL</b>			
<b>DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CREACIÓN</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>	<b>ELIMINACIÓN</b>
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	

**10.1.2 Formato control de registros (numeral 4.2.4 ISO 9001:2008)**

	<b>ORGANIZACIÓN CASA MADRIGAL HOTEL</b>  <b>CONTROL DE REGISTROS</b>				<b>CÓDIGO:</b> OCMH - FR 03
					<b>PÁGINA:</b> 1
					<b>VERSIÓN:</b> 01
					VIGENTE A PARTIR DE 2013/06/01
			<b>DISPOSICIÓN FINAL</b>		
<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CREACIÓN</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>	<b>ELIMINACIÓN</b>
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	

### 10.1.3 Listado maestro de registros

	<b>ORGANIZACIÓN CASA MADRIGAL HOTEL</b>			<b>CÓDIGO:</b> OCMH - FR 03
				<b>PÁGINA:</b> 1
	<b>LISTADO MAESTRO DE REGISTROS</b>			<b>VERSIÓN:</b> 01
				VIGENTE A PARTIR DE 2013/06/01
<b>REGISTRO</b>	<b>ALMACENAMIENTO</b>	<b>RETENCIÓN</b>	<b>DISPOSICIÓN</b>	
ACTA DE CREACIÓN EQUIPO DE CALIDAD	DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
ACTA DE REUNIÓN EQUIPO DE CALIDAD	DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
LISTA DE CHEQUEO	DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
LISTADO DE PROVEEDORES	SISTEMA MAGNUM	1 AÑO	ARCHIVO	
LISTADO DE SERVICIOS	DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
COSTOS DE SERVICIOS	DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
PROGRAMA DE AUDITORIA	DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
CONTROL DE ASISTENCIA	SISTEMA NIKO	MENSUAL	SISTEMA NIKO	

### 10.1.4 Listado maestro de documentos

	<b>ORGANIZACIÓN CASA MADRIGAL HOTEL</b> <b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b>				<b>CÓDIGO:</b> OCMH - FR 04	
					<b>PÁGINA:</b> 1	
					<b>VERSIÓN:</b> 01	
					VIGENTE A PARTIR DE 2013/06/01	
DOCUMENTO	CÓDIGO	Int. /Ext.	COPIA CONTROLADA		FECHA	
			SI	NO		
CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CMH - CR 01	INTERNO		X	01/06/2013	
CARACTERIZACIÓN PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CMH - CR 02	INTERNO		X		
CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE	CMH - CR 03	INTERNO		X		
CARACTERIZACIÓN PROCESO SERVICIO DE ALOJAMIENTO	CMH - CR 04	INTERNO		X		
CARACTERIZACIÓN PROCESO SERVICIO DE RESTAURANTE	CMH - CR 05	INTERNO		X		
CARACTERIZACIÓN PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	CMH - CR 06	INTERNO		X		
CARACTERIZACIÓN PROCESO TALENTO HUMANO	CMH - CR 07	INTERNO		X		
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	CMH - CR 08	INTERNO		X		
CARACTERIZACIÓN PROCESO TECNOLOGÍA Y SOFTWARE	CMH - CR 09	INTERNO		X		
FORMATO LISTADO DE PROVEEDORES	CMH PRC - FR01	INTERNO		X		
FORMATO CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	CMH PRC - FR02	INTERNO		X		
PROGRAMA DE AUDITORIA	OCMH - PG 01	INTERNO		X		
PLAN DE AUDITORÍA	OCMH- PLA01	INTERNO		X		
PLAN DE MANTENIMIENTO	OCMH - PLM01	INTERNO		X		
MANUAL DE CALIDAD	OCMH -MN01	INTERNO		X		
LISTA DE CHEQUEO	OCMH -FR01	INTERNO		X		
CONTROL DE REGISTROS	OCMH -FR02	INTERNO		X		
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	OCMH -FR03	INTERNO		X		
LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	OCMH -FR04	INTERNO		X		
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	OCMH -FR05	INTERNO		X		
LISTA DE PROVEEDORES	OCMH -FR06	INTERNO		X		
REQUISITOS DEL CLIENTE	OCMH -FR07	INTERNO		X		
PLAN DE MANTENIMIENTO	OCMH -FR08	INTERNO		X		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		




## **10.2 PROPUESTA DE MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN 01**

Dentro de la organización Casa Madrigal Hotel se plantea el desarrollo de un modelo de Manual de Calidad teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2008 para dar cumplimiento al numeral 4.2 – 4.2.1 de la norma establecida.

VER ANEXO 7. PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD

## 11. AUDITORIA

### 11.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

	<b>CASA MADRIGAL HOTEL</b>	<b>Código:</b> OCMH-PG 01
		Página 1 de 1
	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Vigente a partir de:</b> 1-Jun-2013
<p><b>OBJETIVO DEL PROGRAMA:</b> Evaluar el nivel de implementacion y cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.</p>		
<p><b>ALCANCE DEL PROGRAMA:</b> Todos los procesos Estrategicos, Misionales y de Apoyo de CASA MADRIGAL HOTEL.</p>		
<p><b>RECURSOS:</b> -Equipos de auditotes internos -Software Hotelero -Hardware -Equipo de Auditores Internos -Papeleria.</p>		
<p><b>DOCUMENTOS REFERENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Calidad</li> <li>- Listado Maestro de Documentos Internos</li> <li>-Listado Maestro de Registros</li> <li>- Norma Tecnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002</li> <li>-Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestion de Calidad</li> </ul>		
<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA Y HORA</b>
Procesos Estrategicos	Equipo de Calidad	
Procesos Misionales	Equipo de Calidad	
Procesos de Apoyo	Equipo de Calidad	
Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha:		

## 11.2 PLAN DE AUDITORIA

	<b>CASA MADRIGAL HOTEL</b>		<b>Código: CMH-PLA-01</b>	
	<b>PLAN DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>		<b>Página 1 de 1</b>	
			<b>Versión: 1</b>	
			<b>Vigente a partir de: 1-Jun-2013</b>	
<b>EMPRESA: CASA MADRIGAL HOTEL SOCIEDAD LTDA.</b>			<b>DIRECCIÓN: Cra 26 N°15 -37 Barrio San Andrés</b>	
<b>REPRESENTANTE: RODRIGO MEJÍA MORENO</b>			<b>Teléfono : 7 23 45 92</b>	
<b>CARGO:</b>	<b>Gerente General</b>		<b>Mail:</b>	<a href="mailto:casamadrigalhotel@hotmail.com">casamadrigalhotel@hotmail.com</a>
<b>ALCANCE:</b>	Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de Casa Madrigal Hotel Sociedad Ltda.		<b>CRITERIOS DE AUDITORIA:</b> -Ley 872 de 2003, Sistemas de Gestión de Calidad -Decreto 4110 de 2004 -Norma Técnica de Gestión de Calidad. -NTC ISO 9001: 2008 – Numeral 8.2.2 Auditoría interna	
<b>TIPO DE AUDITORIA</b>		Auditoria Inicial ____	Reunión de Apertura: a:____ Hora:____ __ AM PM	Reunión de Cierre:____ Hora:____ AM PM


De la manera más atenta y formal me dirijo a usted con el fin de presentarle la propuesta del Plan de auditoría que se realizara en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Se solicita la presencia de las personas que se identifiquen con los programas de la empresa que van a ser objeto de la auditoria.

-Los Objetivos de la Auditoria: Revisar el estado de concientización, aplicación y comprensión de los requisitos especificados en el sistema de Gestión, además se debe hacer una búsqueda de coherencia entre lo que tienen escrito en su documentación y los comportamientos de los empleados. Elaborar planes de mejoramiento con el fin de que las debilidades encontradas sean eliminadas y de esta manera reforzar el sistema.

Auditor Líder		Fecha:	___/___/___	Celular:	
Fecha:	Hora	Proceso, Actividad o Requisito a Auditar	Auditor	Cargo	Nombre
___/___/___		Recorrido por las instalaciones			
___/___/___		Revisión de documentación			
___/___/___		Identificación requisitos			
___/___/___		Definir			
___/___/___		Desarrollo de Sistema de Gestión de Calidad			
___/___/___		Receso			
___/___/___		Elaboración del Plan de Auditoria.			
___/___/___		Reunión de Cierre			

Observaciones: Para el éxito de la aplicación de la auditoria, debemos tener muy en cuenta los documentos tales como, Manual de calidad, Norma Iso 9001:2008

## 12. PLAN DE MEJORAMIENTO

	<b>CASA MADRIGAL HOTEL</b>					<b>Código: CMH-PM-01</b>		
	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>					<b>Página 1 de 1</b>		
						<b>Versión: 1</b>		
						<b>Vigente a partir de: 2013</b>		
<b>APERTURA DE LA ACCIÓN</b>								
N°	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	PROCESO	TIPO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PLAZO (SEMANAS)		RESULTADO - META
						FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	
<b>1</b>	Comunicación al Cliente	Estratégico	Acción de Mejora	Mejorar el contacto directo con el cliente.	<b>Auxiliar Administrativo</b>			<b>Comunicación rápida y asertiva con el cliente</b>
<b>2</b>	No hay implementado ningún Sistema de Gestión de Calidad	Estratégico	Acción Correctiva	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad	<b>Representante de la Dirección - Equipo de Calidad</b>			<b>Mejora de calidad basados en la norma ISO 9001:2008</b>
<b>3</b>	Ausencia de un programa que genere publicidad para cada temporada del año	Misional	Acción de Mejora	Generar publicidad para cada temporada del año	<b>Gerente Administrativo</b>			<b>Plan Mensual de diseño de publicidad.</b>
<b>4</b>	Se toman acciones correctivas antes que preventivas en el	Apoyo	Acción de Mejora	Elaborar un programa de mantenimiento preventivo	<b>Gerente Administrativo - Auxiliar de Mantenimiento</b>			<b>Programa de Mantenimiento Preventivo</b>

	mantenimiento del hotel								
					Aprobado por:	<b>OBSERVACIONES</b>			
	Cargo								
	Nombre								
	Firma								
	Fecha								

### **13. CONCLUSIONES**

El sistema de gestión de calidad es una herramienta que ayuda a controlar a la organización y genera eficiencia dentro de esta, crea valor agregado que logra un mejor posicionamiento del hotel en el mercado.

A través del análisis de la lista de chequeo se pudo observar y realizar un diagnóstico de la condición actual de la organización de Casa Madrigal Hotel, de acuerdo a los requisitos exigidos en la norma ISO 9001: 2008.

El hotel ha implementado un direccionamiento estratégico adecuado que fomenta dentro de la organización la calidad y el buen servicio siempre dispuestos al mejoramiento continuo.

El personal de Casa Madrigal Hotel se encuentra comprometido con el cumplimiento de los requisitos del cliente, generan una cultura de calidad, basada en el buen servicio, que es muy útil a la hora de la implementación del sistema.

El análisis y documentos elaborados, permitieron evidenciar el estado en que se encuentra la organización Casa Madrigal Hotel y emitir juicios para poder contribuir con la satisfacción del cliente mediante el mejoramiento de los procesos y del servicio.

El compromiso de la alta dirección se mira reflejado en garantizar las medidas necesarias para identificar las No Conformidades y así mismo realizar medidas correctivas necesarias para mejorar estos puntos.

Se establecieron documentos, formados, registros, planes e instructivos para el adecuado manejo de los procesos y procedimientos.



## 14. RECOMENDACIONES

La implementación del sistema de gestión de calidad en Casa Madrigal hotel debe hacerse de tal manera que no interfiera con el normal funcionamiento de sus procesos misionales.

Para dar inicio al sistema de gestión de calidad la gerencia Casa Madrigal Hotel debe sensibilizar al talento humano de la importancia de adoptar una cultura de calidad acorde con el sistema que se piensa implementar.

Es necesario que la organización casa madrigal hotel tenga en cuenta la percepción del cliente para poder determinar la satisfacción del mismo, por lo tanto el buen manejo del buzón de sugerencias constituye una herramienta importante para establecer una comunicación con el cliente.

Se recomienda aplicar un mantenimiento preventivo antes que correctivo de todas áreas con que cuenta la organización casa madrigal hotel, tanto en sus habitaciones, restaurante, salones y equipos para así siempre mantener una imagen intachable.

Se recomienda hacer seguimientos al proceso a través de un consultor externo de calidad, para implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008.

Para realizar la implementación del sistema de gestión de calidad sería conveniente la contratación de una empresa externa capacitada que garantice la certificación en calidad, para esto se deben asignar recursos financieros, el tiempo de implementación no debe superar los 2 años.

## **BIBLIOGRAFÍA**

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw-Hill 1991.

LORENZO-GARCÍA. Implantación de un sistema de gestión de calidad en el hotel lira. 2013.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

## NET GRAFÍA

<http://www.mintur.gob.ve/descargas/normacovenin.pdf>

<http://www.slideshare.net/CHELINALINDINA/nts-ts002-establecimientos-de-alojamiento-y-hospedaje-eah>

[s.slideshare.net/lgarcia148/sistemas-de-gestin-de-calidad-iso-9001](http://s.slideshare.net/lgarcia148/sistemas-de-gestin-de-calidad-iso-9001)

[catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/...f.../capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/...f.../capitulo4.pdf)


[www.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/codigos/habilita/700\\_31.html](http://www.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/codigos/habilita/700_31.html)

<http://www.emagister.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

<http://www.gerencie.com/desarrollo-del-plan-de-estrategia-en-las-empresas.html>

# **ANEXOS**

ANEXO 1. LISTA DE CHEQUEO

	<b>LISTA DE CHEQUEO</b>	<b>CÓDIGO: CMH FR 1</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2008</b>	<b>PAGINA: 1 / 8</b>
	<b>VIGENCIA A PARTIR DE: 2013</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS				
		1	2	3	4
	1. NO CUMPLE 2. CUMPLE PARCIALMENTE 3. MEJORAR 4. IMPLEMENTADO				
<b>4.1 Requisitos generales</b>	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	<b>X</b>			
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.			<b>X</b>	
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	<b>X</b>			
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.		<b>X</b>		
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.			<b>X</b>	

<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular				X
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios				X
<b>5.3 Política de la calidad</b>	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.			X	
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad		X		
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X			
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.				
<b>5.4 Planificación</b>	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.		X		
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.		X		
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro		X		
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos		X		
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	X			
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.	X			
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.		X		
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.		X		

	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.		X		
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización		X		
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X			
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	X			
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	X			
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.	X			
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	X			
<b>6.1 Provisión de recursos</b>	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.			X	
<b>6.2 Recursos humanos</b>	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.		X		
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas			X	
<b>6.3 Infraestructura</b>	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.				X
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.			X	

<b>7.1 Planificación de la realización del producto</b>	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: <b>a.</b> La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC <b>b.</b> El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto <b>c.</b> El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos <b>d.</b> La definición de los registros que se deben llevar.				X
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.				
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.	X			
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.		X		
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.			X	
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.	X			
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.			X	
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada	X			



	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.	X			
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado	X			
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.	X			
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.	X			
<b>7.4 Compras</b>	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.			X	
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.			X	
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC		X		
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación		X		
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.		X		
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.			X	

<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>	<p>La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta:</p> <p><b>a.</b> La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran</p> <p><b>b.</b> La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos</p> <p><b>c.</b> Las competencias del personal involucrado en las operaciones.</p> <p><b>d.</b> La disponibilidad del material requerido</p> <p><b>e.</b> La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.</p>		<b>X</b>		
	<p>Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.</p>		<b>X</b>		
	<p>Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.</p>		<b>X</b>		
	<p>Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.</p>		<b>X</b>		
	<p>Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.</p>		<b>X</b>		
	<p>Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.</p>			<b>X</b>	
	<p>Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.</p>			<b>X</b>	
	<p>Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.</p>			<b>X</b>	
	<p>Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.</p>			<b>X</b>	
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición</b>	<p>La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.</p>		<b>X</b>		

	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuado, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.		X		
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.	X			
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	X			
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado		X		
<b>8.1 Generalidades</b>	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.	X			
<b>8.2 Seguimiento y medición</b>	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.		X		
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.	X			
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	X			
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.	X			

	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.	X			
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X			
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X			
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto		X		
<b>8.3 Control del producto no conforme</b>	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?		X		
	El tratamiento de las no conformidades incluye la re inspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	X			
<b>8.4 Análisis de datos</b>	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.		X		
<b>8.5 Mejora</b>	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.			X	

	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas		X		
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas		X		

ANEXO 2. ACTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN Y CREACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD.

Acta de Compromiso de la Dirección

San Juan de Pasto, Abril 2013

Señores:

**INGRID YARE PAREDES NARVÁEZ**

**JOHN MAURICIO VILLOTA GÓMEZ**

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Estudiantes Programa de Administración de Empresas

Universidad de Nariño

Pasto

Cordial saludo,

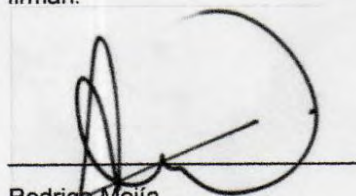
Yo **RODRIGO MEJÍA MORENO**, identificado con Cédula de ciudadanía n° **79.542.821** de **Buga (Valle)**, como representante del establecimiento comercial **CASA MADRIGAL HOTEL SOCIEDAD LTDA.** Ubicado en la **Carrera 26 N° 15-37**, ratifico mi interés por hacer parte de la Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para mi establecimiento comercial y me comprometo a brindar la información y apoyo necesario.

En este orden de ideas se procede a nombrar el equipo de calidad que estará a cargo del desarrollo de esta propuesta.

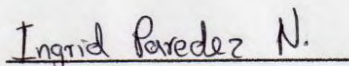
Equipo de Calidad:

- Rodrigo Mejía (Representante de la Dirección)
- Ingrid Yare Paredes Narváez (Apoyo Equipo de Calidad)
- John Mauricio Villota Gómez (Apoyo Equipo de Calidad)

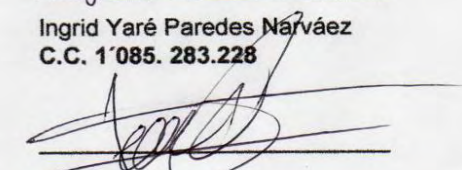
En constancia de lo que se expresa en la presente acta las partes interesadas firman.



Rodrigo Mejía  
C.C. 79.542.821  
Teléfono: 7 23 45 92




Ingrid Yare Paredes Narváez  
C.C. 1'085. 283.228



Mauricio Villota  
C.C. 87'070.750

### ANEXO 3. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

		PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO														
		EMPRESA: CASA MADRIGAL HOTEL SOCIEDAD LTDA CLIENTE: HUESPED SERVICIO: PRESTACION DE SERVICIOS HOTELEROS														
PROCESO PARA REALIZACION DEL SERVICIO		ETAPAS O ACTIVIDADES														
PROCESOS ESTRATEGICOS	CICLO PHVA	P		H				V				A				
	PLANEACION ESTRATEGICA	DIAGNOSTICO	MISION Y VISION	ANALISIS INTERNO		ANALISIS EXTERNO		SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS		ESTABLECER OBJETIVOS		DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS		VERIFICACION DE RESULTADOS		
	ATENCION AL CLIENTE	REQUISITOS DEL CLIENTE	ANALISIS DEL PEDIDO	REALIZACION DE OFERTAS	VERIFICACION DEL CLIENTE	REALIZACION DE PEDIDO	TOMA DE PEDIDO	PREPARACION DEL PEDIDO	CONFIRMACION DEL PEDIDO	FACTURACION	SERVICIO POST-VENTA: ENCUESTA DE					
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	DIAGNOSTICO	COMPROMISO DE LA DIRECCION	DESIGNAR REPRESENTANTE ANTE DE LA DIRECCION	SENSIBILIZACION DE PERSONAL	DESEÑAR PLAN DE CALIDAD	PLANIFICACION Y DOCUMENTACION DE PROCESOS Y	IMPLEMENTACION DEL SGC (INCLUYE CAPACITACION)	AUDITORIA INTERNA	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	REVISION POR LA DIRECCION	IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS	PREAUDITORIA DE CERTIFICACION	IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS (SI APLICA)	AUDITORIA DEL CERTIFICADOR	CERTIFICACION MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO
PROCESOS MISIONALES	CICLO PHVA	P		H				V				A				
	SERVICIO ALOJAMIENTO	SOLICITUD DE RESERVA	DISPONIBILIDAD HOTEL	CONFIRMACION DISPONIBILIDAD	RECEPCION DE DATOS DEL CLIENTE	DOCUMENTO DE EMISION	LLEGADA DEL HUESPED	BIENVENIDA EN LA RECEPCION	VERIFICACION RESERVA	FIRMA CHECK IN	ACOMPAÑAMIENTO DEL HUESPED	VERIFICACION DEL CLIENTE EN LA	PERNOCTACION DEL HUESPED	ACOMPAÑAMIENTO DEL HUESPED	FACTURACION CHECK OUT	SALIDA DEL CLIENTE
	SERVICIO RESTAURANTE	LLEGADA DEL CLIENTE	PRESENTACION PORTAFOLIO	DISPONIBILIDAD DE MESA	UBICACION DEL CLIENTE EN LA MESA	RECEPCION DE PEDIDO	LLEGADA DEL PEDIDO A COCINA	PREPARACION DEL PEDIDO	PREPARACION DE BEBIDA	LLEGADA DEL PEDIDO A LA MESA	VERIFICACION DEL PEDIDO POR PARTE DEL	CONSULTA DE SERVICIO	FACTURACION DEL SERVICIO	SALIDA DEL CLIENTE		
	SERVICIO DE EVENTOS Y BANQUETES	LLEGADA DEL CLIENTE	BIENVENIDA	ORIENTACION AL CLIENTE	SERVICIO DE COMEDOR	SERVICIO DE BEBIDAS	FACTURACION DEL SERVICIO	ORIENTACION DEL CLIENTE	SERVICIO DE TAXI	SALIDA DEL CLIENTE						
PROCESOS DE APOYO	CICLO PHVA	P		H				V				A				
	GESTION TALENTO HUMANO	CONTRATACION	BENEFICIOS Y SANCIONES	DISEÑO DE LOS CARGOS	DELEGACION DE RESPONSABILIDAD	REQUISITOS PARA LA	CAPACITACION A LOS EMPLEADOS									
	MANTENIMIENTO E INSPECCION	VERIFICACION DEL FUNCIONAMIENTO	GENERACION REPORTE	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	GENERACION REPORTE	COMPRA RESPUESTOS O	REPARACION O CONSTRUCCION	VERIFICACION DEL FUNCIONAMIENTO								
	AREA ADMINISTRATIVA Y	REGISTRO DE TODOS LOS INGRESOS Y	TRAMITACION LEGAL	REMUNERACION EMPLEADOS	LIQUIDACION EMPLEADOS	REQUISITOS PARA LA	DESEMBOLSOS PARA CAPACITACION	DESEMBOLSOS PARA DOTACION DE								
	TECNOLOGIA Y SOFTWARE HOTELERO	PHVA	PHVA	PHVA	PHVA	PHVA										
	MANEJO DE SOFTWARE - SICAFA	MANEJO DE SOFTWARE - FINNET	INTERNET	MANEJO DE SOFTWARE MUSICAL												

ANEXO 4. FORMATO LISTADO DE PROVEEDORES

	<b>DOCUMENTO:</b>						<b>Formato N°</b>		O-CMH -FR 06- FR 1		
	TARJETA DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO DE PROVEEDORES										
	EJECUTOR: AUDITOR						<b>FECHA:</b>		/ /		
							<b>HORA:</b>		/ /		
	OBSERVACIONES:										
Producto :		<input checked="" type="checkbox"/>		Servicio :							
Localización:		Recepción		Bodega: <input checked="" type="checkbox"/>		Cocina: :		Lavandería: a:		Mantenimiento: o:	
Proveedor:						Teléfonos:		7216474			
Medida:		LIBRAS		<input checked="" type="checkbox"/>		KILO		Mínimo:		Máximo	
FECHA		DETALLE		VALOR		ENTRADAS		SALIDAS		SALDOS	
						CANT. VALOR		CANT. VALOR		CANT.	
		INVENTARIO INICIAL									
		E COCINA									
		E COCINA									
		E COCINA									
Elaboro:				Aprobó:				Auditado:			




LISTA DE PROVEEDORES

	<b>PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO</b> <b>LISTADO DE PROVEEDORES</b>		
	EMPRESA: CASA MADRIGAL HOTEL SOCIEDAD LTDA		OCMH-FR-08
	SERVICIO: PRESTACION DE SERVICIOS HOTELEROS		VERSION.
<b>MATERIALES INSUMOS</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>
CARNES BLANCAS	POLLO AL DIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASEO</li> <li>• HIGIENE</li> <li>• RAPIDEZ</li> <li>• TAMAÑO</li> <li>• PRECIO</li> <li>• PRODUCTOS FRESCOS</li> </ul>	PORCIONES MEDIDAS EN GRAMOS
CARNES ROJAS	SUPER CERDOS		PORCIONES MEDIDAS EN GRAMOS
PRODUCTOS DE ASEO	MEGAPRODUCTOS S.A.S.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AGILIDAD EN EL ENVIO</li> <li>• CALIDAD</li> <li>• GARANTIA</li> <li>• PRECIO</li> <li>• TRADICION*</li> </ul>	PRODUCTOS MEDIDOS EN LITROS Y KILOGRAMOS
INSUMOS DE COCINA	JOSERRAGO S.A.S*.		PRODUCTOS MEDIDOS EN CAPACIDAD Y EFECTIVIDAD DEL EQUIPO Y/O REPUESTO
INSUMOS DE MANTENIMIENTO	CASA ELECTRICA S.A.S*.		

ANEXO 5. REQUISITOS DEL CLIENTE

	<b>PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO LISTADO DE PROVEEDORES</b>		
	EMPRESA: CASA MADRIGAL HOTEL SOCIEDAD LTDA		OCMH-FR-08
	SERVICIO: PRESTACION DE SERVICIOS HOTELEROS		VERSION.
<b>MATERIALES INSUMOS</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>
CARNES BLANCAS	POLLO AL DIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASEO</li> <li>• HIGIENE</li> <li>• RAPIDEZ</li> <li>• TAMAÑO</li> <li>• PRECIO</li> <li>• PRODUCTOS FRESCOS</li> </ul>	PORCIONES MEDIDAS EN GRAMOS
CARNES ROJAS	SUPER CERDOS		PORCIONES MEDIDAS EN GRAMOS
PRODUCTOS DE ASEO	MEGAPRODUCTOS S.A.S.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AGILIDAD EN EL ENVIO</li> <li>• CALIDAD</li> <li>• GARANTIA</li> <li>• PRECIO</li> <li>• TRADICION*</li> </ul>	PRODUCTOS MEDIDOS EN LITROS Y KILOGRAMOS
INSUMOS DE COCINA	JOSERRAGO S.A.S*.		PRODUCTOS MEDIDOS EN CAPACIDAD Y EFECTIVIDAD DEL EQUIPO Y/O REPUESTO
INSUMOS DE MANTENIMIENTO	CASA ELECTRICA S.A.S*.		

## ANEXO 6. PLAN DE MANTENIMIENTO

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: O CMH-PLM01</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2008</b>	<b>PAGINA: 1 / 8</b>
	<b>VIGENCIA A PARTIR DE: 2013</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

### **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CASA MADRIGAL HOTEL**

**OBJETIVO** Velar por el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo, mantener en óptimo estado la infraestructura; garantizando la operatividad del hotel.

El programa para el mantenimiento de la infraestructura presenta una frecuencia diaria, también se ejecuta de forma más global, las actividades de mantenimiento se realizan en todas las habitaciones del piso establecido.

El objetivo de Hotel es lograr un buen mantenimiento de la infraestructura y equipos del hotel, garantizando la mayor disponibilidad y confiabilidad de los mismos en el momento que estos sean requeridos. El alcance abarca desde el diseño de un cronograma de actividades medible, hasta el cumplimiento del mismo, basándose en procedimientos normalizados, hojas de vida de los equipos e infraestructuras, y en una minuciosa identificación de los subsistemas.


El Hotel presenta jefe encargado de planear y gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo del hotel, a la vez este tiene a su cargo un grupo de personas delegadas para la ejecución del mismo, que después de la elaboración de una orden de trabajo. La orden de trabajo muestra finalmente el equipo o instalación a intervenir, la actividad a realizar y la fecha de la última mediación con el responsable de la misma. Las intervenciones realizadas a los equipos o instalaciones están apoyadas fundamentalmente en sus hojas de vida y procedimientos de mantenimiento, que hacen que este sea correcto y eficaz, eliminando cualquiera probabilidad de falla a causa de una mala práctica del mismo. El mantenimiento de Hotel es realizado a partir de un cronograma de actividades en forma de calendario donde se muestran todas las tareas a cumplir, este va ser diseñado por conveniencia al inicio de cada año a partir de las hojas de vida de los equipos y cronogramas de actividades de mantenimiento de todo Hotel.

Este hotel cuenta con un manual de proceso y procedimientos, que permite conocer de forma detallada las tareas necesarias asociadas a los procesos, para el cumplimiento de la misión de CASA MADRIGAL HOTEL. El manual recopila información correspondiente al Proceso de Mantenimiento, así como los procedimientos y actividades comprendidas en el mismo, reflejando los acuerdos construidos entre usuarios, los ejecutores de procesos y proveedores de los mismos.

Esta programación de tareas tiene el objeto de prever el conjunto de actividades por realizar en periodos cortos, de acuerdo con el plan de mantenimiento y en función de los grados de urgencia que se requieren ciertas tareas, la programación de Tareas de Mantenimiento en Hotel se realiza de manera empírica, utilizando la experiencia o criticidad del equipo dentro del proceso de servicio hacia el huésped, es decir ante cualquier caso siempre el servicio que interactúe de forma más directa con el huésped será el que presente mayor grado de prioridad se identifica las áreas más críticas del Proceso de Mantenimiento, estas impactan directamente el servicio hacia el cliente; si los equipos perteneciente a estas presentan una falla en la misma jornada el Jefe de Mantenimiento toma la decisión de cual orden de trabajo se debe ejecutar primero. Las órdenes de trabajo se guardan en las fichas.

 <b>CASA MADRIGAL HOTEL</b> <b>FICHA FORMATO CRONOGRAMA PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>			
EQUIPO	FECHA		
	Programado	Realizado	Estado
Código de inventario de	Fecha de programación de mantenimiento	Se coloca cuando se ha realizado el mantenimiento	Se coloca el estado del mantenimiento
AREA	EQUIPO	ACTIVIDADES	FRECUENCIA
Habitaciones	Varios	Revisión equipos de la habitación	Diario
Restaurante	Utensilios mesa	Revisión de equipos de Cocina	Diario
Salon Lukas	Silletería - Mesas	Revisión equipos de eventos	Semanal
Salon Samuel	Silletería - Mesas	Revisión equipos de eventos	Semanal
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>

## ANEXO 7. PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD

	<b>ORGANIZACIÓN CASA MADRIGAL HOTEL</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> OCMH - FR 02
		<b>PÁGINA:</b> 1
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		VIGENTE A PARTIR DE 2013/06/01

### TABLA DE CONTENIDO

#### INTRODUCCIÓN

#### 1. GENERALIDADES

#### 2. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

##### 2.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

##### 2.2 MISIÓN

##### 2.3 VISIÓN

##### 2.4 POLÍTICA DE CALIDAD

##### 2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

#### 3. PLANIFICACIÓN Y ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

##### 3.1 JUSTIFICACIÓN

##### 3.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

##### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS (MAPA)

##### 4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

###### 4.2.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

###### 4.2.2 PROCESOS MISIONALES

###### 4.2.3 PROCESOS DE APOYO

##### 4.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

#### 5. GLOSARIO

#### 6. NORMATIVIDAD

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta las necesidades y las condiciones actuales del mercado y el consumidor que exigen la calidad como un requisito más que satisfaga las expectativas y necesidades de sus clientes. Es por esto que Casa Madrigal Hotel decide implementar el Sistema de Gestión de Calidad que se basa en la Norma ISO 9001:2008 con el fin de lograr el mejoramiento de los procesos, productos y servicios.

El siguiente manual de calidad expresa de forma clara y coherente la estructura de la organización Casa Madrigal Hotel con base en un sistema de gestión que asegure el mejoramiento continuo, el cumplimiento de requisitos establecidos en la norma y por consiguiente la satisfacción de los clientes.

### 1. RESEÑA HISTÓRICA

El sueño comenzó en el año 1978 cuando doña Gloria Inés Moreno quien es la madre del Sr. Rodrigo Mejía actual representante legal de la empresa tuvo la gran idea de brindar un espacio familiar en donde los clientes sintieran ese gran ambiente hogareño el cual sería años más tarde el que le diera identidad a este pequeño negocio que se estableció en la ciudad de pasto en un principio como un restaurante más conocido como “Restaurante El Paisa” el cual se especializa en toda la gastronomía de Antioquia, el cual brindaba toda una experiencia nueva en ese tiempo para los paladares nariñenses y además que ya para esos años la cultura paisa era una carta de presentación a nivel mundial lo que hacía ganar un factor de diferenciación demasiado fuerte entorno a los restaurantes de la ciudad. Luego de unos años doña Gloria Inés Moreno con la ayuda de sus hijos el Sr. Andrés Felipe y el Sr. Rodrigo Mejía tuvieron otra gran idea que fue “porque no ampliar el ambiente hogareño desde la cocina hasta la habitación de nuestra clientela” y fue entonces que decidieron ampliar su negocio dedicado a la hospitalidad hacia una hospitalidad más personal como lo es la estadía de personas por esta razón luego de unos años ampliaron su portafolio de servicios y pasaron de ser solo el restaurante “El Paisa” y le dieron como valor agregado la adecuación de un hotel que en un principio se llamo “Administradora Hotelera Victoria del Fuerte”.

Ya para el año 2006 decidieron cambiar de razón social por cuestiones muy personales y en la actualidad el negocio como se conoce como “CASA MADRIGAL HOTEL Sociedad Ltda.”, claro está que aun no deja de lado la gastronomía porque manejan el concepto de hotel y restaurante y por supuesto no pierden su identidad como restaurante “El Paisa” ya que además la comunidad nariñense los reconoce por este apelativo.

## **2. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Todos los colaboradores de la empresa Casa Madrigal Hotel se comprometen a velar por la calidad y mejoramiento de los procesos, trabajando día a día para cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La alta dirección igualmente se compromete a implementar el Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual se da inicio a la creación de un comité de calidad, la sensibilización del mismo y la activa participación de todos los miembros de la organización.

### **2.1 Compromiso de la Alta Dirección**

El señor Rodrigo Mejía en calidad de Gerente General, conjuntamente con los demás socios, manifiestan abiertamente el interés en contribuir con la planeación y el desarrollo del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2008.

### **2.2 Misión**

Casa Madrigal Hotel es una empresa dedicada a brindar felicidad a través de un excelente servicio de hospitalidad apoyados en el avance tecnológico que permite una mayor productividad y rentabilidad para nuestra empresa, combinamos los mejores elementos culturales, humanos y profesionales de nuestra región, operamos en un ambiente empresarial dinámico, en donde nuestros colaboradores, clientes y socios puedan realizar sus sueños.

### **2.3 Visión**

Para 2017 CASA MADRIGAL HOTEL busca ser innovadores en satisfacción para nuestros clientes y que se sientan orgullosos de pertenecer a nuestra empresa. Integrando tecnología, personal e imagen para la internacionalización de nuestros productos, diseñados en base a los requerimientos del cliente, estableciendo un equilibrio en costos/beneficios que sea competitivo para el mercado y rentable para la organización. Nos preocupamos por nuestros huéspedes y hacemos todos los esfuerzos para hacer que ellos se sientan muy especiales. Nos esforzamos por nuestros inversionistas y asociados y procuramos ir más allá de sus expectativas.

### **2.4 Política de calidad**

Comprometidos con el mejoramiento continuo en la comercialización de servicios hoteleros a través de la prestación de un excelente servicio, apoyados en la innovación tecnológica, garantiremos la satisfacción total del cliente, el bien

estar de los empleados y la generación de rentabilidad para los socios.

## **2.5 Objetivos de calidad**

- Prestar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes basados en el cumplimiento de sus requisitos.
- Desarrollar y capacitar permanentemente al personal, fomentando la cultura de calidad, trabajo en equipo y la identificación con la empresa.
- Aplicar sistemas de mejora continua para controlar nuestros procesos y mejorar día a día la calidad de nuestros productos.
- Medir, controlar y evaluar nuestros procesos con el fin de satisfacer al cliente y garantizar la permanencia en el mercado.
- Generar recordación de marca en nuestros clientes a través del tiempo

## **3. PLANIFICACIÓN Y ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Casa Madrigal Hotel desde este momento planificará e implementará el Sistema de Gestión de calidad con el fin de dar respuesta a la competencia existente, al mejoramiento de los procesos y a la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

### **3.1 Justificación**

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa Casa Madrigal Hotel tendrá a su alcance herramientas de gestión de los diferentes procesos con el fin de mejorar el desempeño organizacional, y de esta forma brindar a los clientes, productos que satisfagan sus necesidades y den cumplimiento a sus requisitos establecidos en el sistema de Gestión de Calidad.

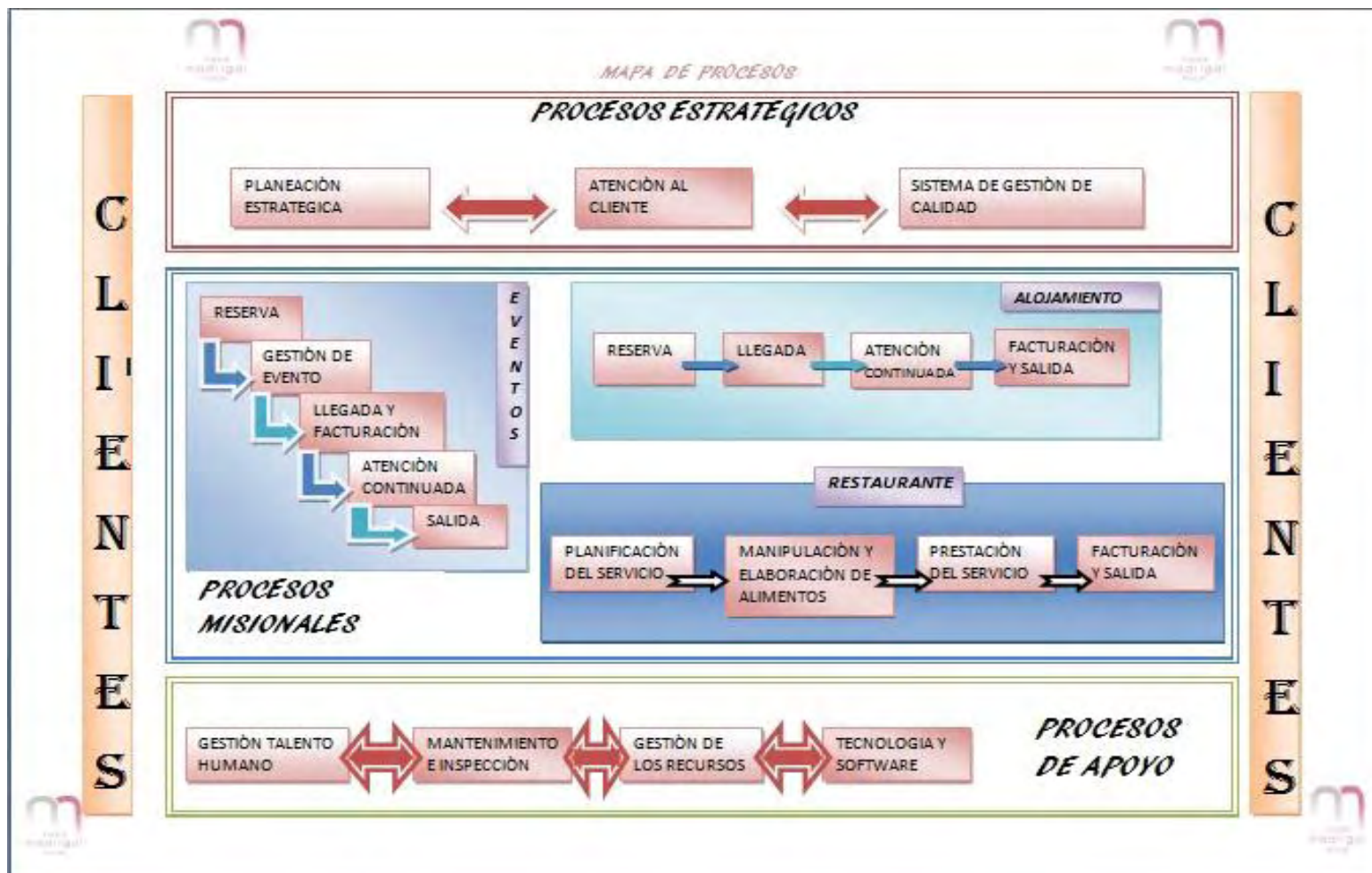
Con base en las herramientas anteriormente mencionadas se busca desarrollar una cultura de calidad que permita una mayor claridad y desarrollo de los procesos.

### **3.2 Alcance**

El Sistema de Gestión de Calidad de la organización Casa Madrigal Hotel, se aplica para todas las áreas y procesos que se desarrollen al interior de estas, que tendrá como componentes principales los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, especificados en el mapa de procesos, tomando como base los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.



**4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**4.1 DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS (MAPA)**



## **4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**

### **4.2.1 Procesos Estratégicos**

Direccionamiento estratégico: Planea, ejecuta, dirige y controlar las actividades que la empresa desarrolla para lograr su misión.

Sistema de Gestión de Calidad: permite el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

Atención al cliente: Promociona los servicios del hotel y brindar a los clientes atención oportuna y pertinente a sus necesidades.

### **4.2.2 Procesos Misionales**

Servicio de alojamiento: Brinda a los turistas, clientes corporativos y clientela en general un servicio que cumpla con sus expectativas.

Servicio de restaurante: Brinda a los turistas, clientes corporativos y clientela en general una comida que cumpla con todos los requisitos de calidad.

Servicio de Eventos: Brinda a los turistas, clientes corporativos y clientela en general un evento que cumpla con todos los requisitos de calidad

### **4.2.3 Procesos de Apoyo**

Talento humano: permite mantener personal calificado y motivado.

Gestión de recursos: Vela por la custodia y mantenimiento de la maquinaria y equipo de la organización.

Tecnología y software: Determina las necesidades de tecnología y software para optimizar el desempeño de la empresa.

Mantenimiento e Inspección: vela por la custodia mantenimiento del equipo y las instalaciones de la organización.

## **4.3 Procedimientos Documentados**

La norma ISO 9001:2008 exige la documentación de seis (6) procedimientos, cuya implementación es de obligatorio cumplimiento, y se relacionan a continuación:

Control de Documentos: contribuye con la aprobación, control y administración de los documentos de tal forma que aporten valor al proceso, posibilita el cumplimiento al numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.

Control de Registros: ayuda en la identificación, control y administración de los registros

Acción Correctiva: permite implementar acciones correctivas, encaminadas a eliminar las causas de las no conformidades en los procesos y posibilita el cumplimiento al numeral 8.5.2 de la norma ISO 9001:2008.

Auditoría interna: determina si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el Sistema de Gestión de Calidad, y si este es conforme con las posibilidades planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

## 5. GLOSARIO

Se debe considerar la siguiente relación de términos y definiciones:

- Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa o causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción Preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa o causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- Auditoría Interna; proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Cliente: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- Competencia: habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- Conformidad: cumplimiento de un requisito.
- Control de la Calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Diseño y Desarrollo: conjunto de procesos que transforman los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características específicas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio. El cual se aplica especialmente en el desarrollo de procesos misionales.
- Documento: información y su medio de soporte.
- Ejemplo: registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.
- Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- Enfoque basado en los procesos: identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en los procesos”
- Especificación: documento que establece requisitos.
- Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
- Gestión Documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- Manual de Calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad. Expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de manera pública, en el cual se especifica el detalle del despliegue estratégico de la misión, la visión, la política de calidad y los objetivos de calidad de Casa Madrigal Hotel.
- Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- Misión de una entidad: se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- No conformidad: incumplimiento de un requisito.
- Objetivo de la calidad: algo ambicionado, pretendido, relacionado con la calidad.
- Parte interesada: organización, grupo o persona que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- Planificación de la calidad: parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proveedor: organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Responsabilidad; Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer aceptar las consecuencias de un hecho.
- Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar uno objetivos establecidos.
- Riesgo: toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

- Sistema de Gestión de Calidad: herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- Validación: confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

## **NORMATIVIDAD**

Este manual así como los procesos y procedimientos han sido desarrollados conforme a lo establecido en las normas:

ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad  
NTS-TS Norma Técnica Sectorial Colombiana  
Normatividad institucional  
Normatividad nacional y sectorial aplicable