



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Programa de posgrado en Ciencias de la
Administración

Tesis

**ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2000 (NMX-CC-9001-IMNC-
2000) EN UN HOTEL DE TRES ESTRELLAS EN LA
CIUDAD DE OAXACA, OAXACA.**

Que para obtener el grado de:
Maestro en Administración (Organizaciones)
P R E S E N T A
Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez

Tutor: Dra. Raquel López Arellano

México D.F.

2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos:

A Dios:

Por acompañarme en cada momento de mi existencia y por ayudarme a comprender el objetivo de la vida, por permitirme saber que debo caminar por este mundo con seguridad, autoestima, valores, respeto para los demás y para mi misma, pero sobre todo con esa confianza de saber que siempre estas conmigo y que me proporcionas tu amor y tu comprensión sin reservas ni condiciones.

A Jessy:

La luz de mi alma que ha venido a cambiar toda mi vida, a ayudar a mejorar mi calidad humana y a permitirme sentir y saber lo que es ser madre; además de tener como prioridad mi preparación para tejer sus alas con paciencia, sabiduría y mucho amor, gracias mi angelito I.

A Alan:

Por darme la alegría de ser madre por segunda ocasión y permitir reforzar mi aprendizaje en la difícil labor de intentar ser una buena madre cometiendo los menos errores posibles, Dios te bendiga mi vida, gracias mi angelito II.

A mi esposo:

Gracias por tu paciencia, por tu amor y tu comprensión, pero sobre todo por entender mi vida y estar conmigo siempre que te he necesitado, Dios te bendiga por formar conmigo esta gran sociedad conyugal.

A mi Madre:

Por su fuerza y sus objetivos de intentar forjarnos un futuro, gracias por tu valor y gran esfuerzo.

A mi Padre:

Por darme la vida y por los buenos momentos

A mis once hermanas:

Por caminar conmigo y ser parte de mi aprendizaje en esta vida, las amo a todas profundamente y deseo que cada día podamos encontrar una mejor forma de estar en paz, de existir libres y de valorar lo que poseemos.

A mi hermano:

Por comprender y aprender de la mano de tus doce hermanas, gracias por tu apoyo muchas veces como padre, te amo y deseo lo mejor de esta vida para ti por que lo mereces.

A la familia de mi esposo:

Por su gran apoyo incondicional e interés por mi bienestar: Sandra, Carlos, Samuel y Paty.

A mis amigos:

Por permitirme entender el valioso significado de la amistad y por formar parte de mi vida: Adrianis, Ale, Aidé, Bely, Evis, Noemí, Olimpia, Rosy, Pedro, Edmundo, Alma, Magda, Beny, Nely.

A todos mis compañeros de la Maestría:

Por los momentos tan inolvidables y maravillosos que pasé durante todo el posgrado, gracias por compartir conmigo esta gran experiencia.

A la UNAM:

Por todo lo que me ha permitido aprender y valorar

A la Dra. Raquel López:

Por su gran apoyo y su invaluable ayuda y paciencia.

Al Hotel Biaña Rarí

Por su nobleza como negocio

Al lector:

Por su tiempo e interés

INDICE

1. Objetivos	10
2. Marco Teórico	13
2.1 Importancia de implementar ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) en un hotel de tres estrellas	
2.2 Características de la calidad en los servicios	13
2.3 ¿Porqué las organizaciones de servicio utilizan las normas ISO 9000:2000?	14
2.4 ¿Cómo se emplea la Norma ISO 9001:2000 en una organización de servicios?	16
2.5 ¿Qué es una organización de servicios?	16
2.6 Tendencia mundial de la calidad de los servicios de hotelería	17
2.7 Antecedentes del turismo y la hotelería	19
2.8 Clasificación de los hoteles	20
2.9 Breve historia de la calidad (Antecedentes)	22
2.10 Programa Moderniza	23
2.11 Distintivo H	27
2.12 La Q de calidad	28
2.13 Hoteles certificados en ISO 9001:2000	31
2.14 Casos de estudio reportados (Implementación, obstáculos, ventajas y efectos positivos)	31
<ul style="list-style-type: none">• Cadena de Hoteles Misión• Hoteles Hilton• Hoteles Marquis• Hoteles Mismaloya• Hoteles Real Resorts• Sistema de gestión de la calidad del CPTM (Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V)• Implementación de un sistema de gestión de calidad en los subsectores de agencias de viajes y hotelería, según la norma ISO 9001:2000 En Costa Rica	
2.15 Normatividad relativa a los servicios de hotelería (Nacional e Internacional)	48
2.16 Asociaciones turísticas de hoteles en México	56
2.17 Hipótesis	60
3 Propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Hotel Bia´na Rarí de tres estrellas en la ciudad de Oaxaca, Oaxaca	62
3.1 Metodología de implementación	
3.2 Criterios para elaborar el manual de calidad	63
3.3 Manual de calidad establecido para el hotel	63
3.4 Mapeo de procesos	91
3.5 Indicadores	91
<ul style="list-style-type: none">• De desempeño del sistema de calidad• Satisfacción del cliente por servicio recibido	
3.6 Diagrama del mapeo de procesos	93
3.7 Programa de selección y capacitación de personal (Formación)	99
3.8 Programa de mantenimiento de la infraestructura	102
3.9 Programa de adquisición de insumos	104
3.10 Programa de publicidad y promoción	106

3.11 Programa de auditorias internas de calidad	107
3.12 Grado de conformidad	113
3.13 Discusión de los resultados	113
4. Conclusiones	116
5. Referencias Bibliográficas	119
5. 6. Anexos	123
• Procedimientos administrativos	
• Procedimientos de arranque del sistema de gestión de calidad	
• Formatos (Registros-evidencia objetiva de la operación del SGC)	

Indice de figuras y tablas:

Tabla 1	Programa de calidad Moderniza (12 técnicas)	24
Tabla 2	Hoteles certificados en la norma internacional ISO 9001:2000	31
Tabla 3	Normas de Turismo Mexicanas	48
Tabla 4	Asociaciones Turísticas De Hoteles En México	56
Tabla 5	Lista de Procedimientos operacionales, procedimientos de arranque y manual de calidad del SGC codificados	68
Tabla 6	Lista de formatos del SGC codificados y su relación con los procedimientos operacionales y de arranque, además del manual de calidad	69
Tabla 7	Programa de formación 2006	100
Tabla 8	Programa de formación 2007	101
Tabla 9	Programa mensual de mantenimiento preventivo a infraestructura 2007	102
Tabla 10	Programa anual de adquisición de insumos y servicios 2007	104
Tabla 11	Programa anual de publicidad y promoción 2007	106
Tabla 12	Plan de auditoria interna, primera auditoria 2007	107
Tabla 13	Plan de auditoria interna, segunda auditoria 2007	110

Figura 1	Distintivo "M" de "Empresa Moderna", que es entregado por la Secretaría de Turismo.	24
Figura 2	Cámara Nacional De La Industria Turística, CANACO	58
Figura 3	Organigrama Hotel Bia´na Rarí	71
Figura 4	Requisitos de la capacitación	79
Figura 5	Mapeo de los procesos del SGC	93
Figura 6	Análisis de riesgo del proceso Responsabilidad de la Dirección	94
Figura 7	Análisis de riesgo del proceso de Hospedaje	95
Figura 8	Análisis de riesgo del proceso de Administración	96
Figura 9	Análisis de riesgo del proceso de Mantenimiento	97
Figura 10	Análisis de riesgo del proceso de Contabilidad	98

Indice de abreviaturas:

Abreviatura	Significado	Página
ISO	International Standard Organization	33,42
NOM y NMX	Norma Oficial Mexicana	47,68
SGC	Sistema de Gestión de Calidad	61
BSIQA	British Standards Institution Quality Assurance	13
SIC	Clasificación industrial estándar	13
M	Programa Moderniza (Hotelería)	22
CCH	Cámara Costarricense de Hoteles	44
ACAV	Asociación Costarricense de Agencias de Viajes	47
ICT	Instituto Costarricense de Turismo	47
ETA´S	Enfermedades Transmitidas por Alimentos	26
ICTE	Instituto de Calidad Turística Española	27
H	Distintivo H (Higiene en alimentos)	25
Q	Calidad elevada y Uniforme, España	27
SGS	Société Générale de Surveillance	34
BVQI	Bureau Veritas	49
CPTM	Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V	42
CEHAT	Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos	50
CNET	Consejo Nacional Empresarial Turístico	55
AMDETUR	Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos	55
AMEVH	Asociación de Amigos de Mercadotecnia y Ejecutivos de Ventas de la Hospitalidad	55
AMHM	Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles	55
ANCH	Asociación Nacional de Cadenas de Hoteles	56
AMEVH	Asociación Mexicana de Ejecutivos de Ventas de Hoteles.	56
AMHMCDM	Asociación Mexicana de Hoteles de la Cd. de México	55
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación	29
IRAM	Instituto Argentino de Normalización	51

RESUMEN CAPITULAR

En esta tesis se pretende presentar una propuesta de cómo implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la NMX-CC-9001-IMNC-2000 en un hotel de tres estrellas en la ciudad de Oaxaca, Oaxaca; para ello se tomó como ejemplo el hotel Bia´na Rarí ubicado en la calle de Faustino G. Olivera en la cd. de Oaxaca, Oaxaca.

La implementación del sistema de gestión de calidad se basó en un diagnóstico de desempeño de la organización en función de la satisfacción del cliente y en los procesos de capacitación del personal en sistemas de calidad así como en la generación del sistema de documentación para poner en práctica las recomendaciones de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000. En primer lugar se estableció una política de calidad, la misión, la visión, el manual de calidad, y los procedimientos administrativos, formatos, definición de procesos y sus indicadores de monitoreo y medición.

La implementación se inició con la capacitación de los directivos y dueños del hotel, después se inició la generación de documentos para el sistema de calidad, posteriormente se capacitó al personal operativo del hotel Bia´na Rarí con el fin de facilitar el uso de la documentación generada.

El presente trabajo presenta los resultados obtenidos en las actividades implicadas en el establecimiento del sistema de calidad en el hotel Bia´na Rarí .

Capítulo 1

Se van a describir los objetivos de este estudio basados en el trabajo de implementación y operación del sistema de gestión de calidad; así como el monitoreo y seguimiento del SGC, estos objetivos se establecieron debido a la necesidad y la convicción que los propietarios del Hotel Bia´na Rarí tienen de trabajar una organización, creen firmemente en que el trabajo bajo un sistema de calidad realmente funciona y es de gran ayuda en todas las operaciones, procesos y actividades de cualquier organización.

Capítulo 2

Se presentara la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad en los hoteles así como los antecedentes sobre conceptos de calidad en servicios de hotelería y normas relacionadas con este tipo de servicios. Además se incluirán casos reportados de la implementación de la norma ISO 9001:2000 en los servicios de hotelería.

Capítulo 3

En este capítulo se incluirá la metodología de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000 en el Hotel Bia´na Rarí; así como su grado de conformidad, con las especificaciones de dicha norma

Capítulo 4

Contiene las conclusiones de la implementación del SGC

Capítulo 5

Referencias Bibliográficas

Capítulo 6

Anexos, se trata de toda la documentación generada durante la implementación del SGC: Procedimientos administrativos, procedimientos de arranque del SGC y Formatos, los cuales en este momento se encuentran operando al 100% y son testigo del desempeño del sistema.

Capítulo 1.

Objetivos

Objetivos:

Objetivo general:

- Implementar una estrategia para establecer un sistema de gestión de calidad basado en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en un hotel de tres estrellas

Para el cumplimiento de este objetivo se conseguirá la forma de que el SGC quede implementado con bases sólidas con el fin de garantizar su uso permanente pero sobre todo su funcionalidad.

Objetivos particulares:

- Hacer un diagnóstico de desempeño de un hotel de tres estrellas para medir cuál es la satisfacción de sus clientes.

En esta parte se realizará un estudio detallado de la situación general del hotel en base a los requerimientos de calidad de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000, revisando toda la documentación generada, operación de la misma y su desempeño.

- Recopilar toda la información requerida para implementar la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000

Aquí se generará la información que solicita la norma para cumplir con los requerimientos de documentación.

- Identificar los procesos clave que determinan la satisfacción del cliente

Aquí se hará un estudio detallado con el fin de determinar la parte medular de las actividades que actúan de manera directa con el cliente.

- Determinar la interrelación entre los procesos clave y los procesos de apoyo en la operación del hotel con indicadores reales y medibles.

Este objetivo debe determinar y definir acertadamente el mapeo de procesos y su interacción

- Determinar los indicadores de desempeño que son medibles y que están relacionados directamente con la satisfacción de los clientes del hotel.

Este objetivo dará información valiosa a los directivos sobre la rentabilidad del negocio

- Medir el grado de desempeño y conformidad en la implementación

Este objetivo será cumplido en la medida que los indicadores de desempeño se cumplan también.

Capítulo 2.

Importancia

2.1 Importancia de implementar ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) en un hotel de tres estrellas

Todas las organizaciones independientemente del tamaño, los productos o servicios que proporcionen deben trabajar bajo un sistema, las guías internacionales como ISO 9000 nos proporcionan la seguridad de que la implementación de los sistemas de gestión de calidad se encuentran muy bien sustentados, revisados, avalados y garantizados para su uso y operación, además de que estamos hablando de entrar en una competencia globalizada y de igualdad de características de calidad, pero lo básico de la importancia de implementar sistemas de calidad basados en ISO 9000 es la verdadera aceptación por convicción que se tenga de los mismos, tener esa certeza de que realmente nos van a apoyar y el trabajo va a fluir de tal forma que la prevención de fallas va a ser el pan de cada día en las organizaciones y el sistema no se convierte en una carga si no en una ayuda, se costea por sí solo por que se implementó bien y se encuentra trabajando de manera continua.

2.2 Características de la calidad en los servicios

En los servicios, la calidad se define en términos de tiempo, sucesos e información. Los servicios que se basan en transacciones satisfacen a los clientes al procesar con rapidez y exactitud información o bienes físicos. El interés del cliente es obtener una respuesta rápida y precisa a su reclamación**(13)**

El recurso humano de las empresas se vuelve pieza vital en el proceso de implantación de la calidad, los autores dicen al respecto:

El acceso inmediato a la información es un elemento crucial para lograr el éxito en la mayoría de los servicios. Cuando los clientes interactúan con los empleados de las compañías de servicios que se basan en transacciones (tal como el personal de recepción de un hotel o el cajero en un banco local), esperan que los empleados conozcan los procedimientos necesarios para ingresar con rapidez los registros del cliente y lograr que las cosas se solucionen.

Schulze, Horst **(32)** sostienen bajo un estudio llevado a la práctica que los colaboradores de cualquier organización sea ésta de servicios o productos deben conocer la misión y la visión de la empresa y estar comprometidos con el sistema de trabajo; es decir saber exactamente hacia dónde van, para ello el personal es sometido a cinco procesos básicos: **Selección, orientación, certificación, aprender continuamente y reorientación.**

En el año 2001 se realizó la tesis de licenciatura titulada “La calidad en el servicio en un hotel de 5 estrellas que sirva como ventaja competitiva orientándose en las expectativas del cliente”

Encontrándose los siguientes resultados en el análisis general y conclusiones:

La Dirección general debe trabajar en función a que la calidad en el servicio implica mantener una alta satisfacción de su personal para que ésta sea proyectada a los clientes, esto impedirá que se vuelva obsoleta además de mantenerse en el mercado, los colaboradores deben conocer la política, misión y visión que tiene la organización, realmente no se cuenta con un SGC ni

compromiso de los colaboradores debido a la falta de compromiso de los colaboradores por que realmente no saben hacia dónde van.

El resultado (o producto) de un servicio se produce en la interacción con un cliente. Por lo tanto, la percepción de satisfacción o insatisfacción de un cliente se presenta de inmediato. En consecuencia, el método tradicional de control de calidad empleado en la manufactura (producir, inspeccionar, clasificar y reparar) tiene un uso limitado.

El método tradicional es menos útil para los servicios que se basan en transacciones, en los que el servicio se crea y suministra con base en la demanda.

Debido a que el método tradicional de control de calidad es insuficiente, impráctico o imposible, la principal forma en que las organizaciones de servicio aseguran la calidad es controlando los procesos que utilizan para prestar sus servicios. Resumiendo, el control de los procesos exige:

1. Un profundo conocimiento de las actividades implicadas y del grado en que el proceso es capaz de producir el resultado necesario
2. Dar seguimiento al desempeño del proceso y emprender una acción cuando dicho desempeño no sea satisfactorio.

King, Julia (30) menciona que de los 455 principales elementos encontrados en la satisfacción del servicio al cliente, la calidad es el más alto factor de éxito para competir: Calidad 87%, Servicio 56% y Tecnología 44%

2.3 ¿Porqué las organizaciones de servicio utilizan las normas ISO 9000?

Las encuestas realizadas por el periódico Quality Systems Update (publicado por Irwin Professional Publishing)(13) a las compañías certificadas en Estados Unidos y Canadá, han identificado tres motivos principales para buscar la certificación del sistema de calidad:

- a) Requisitos o preferencias del cliente
- b) Presiones competitivas
- c) La necesidad o el deseo de un mejoramiento interno

Hesham A. E. Magd (28) basados en un estudio de hoteles en Egipto mencionan que la certificación en las empresas de servicios es limitada y aún más en la industria hotelera.

Parece que los requisitos del cliente o las presiones competitivas son los motivadores más importantes para las organizaciones de servicio que tienen clientes industriales o comerciales.

Asimismo, los datos de la encuesta muestran que la implantación de un sistema de calidad basado en las normas ISO 9001:2000 da como resultado, en la mayoría

de las organizaciones, mejoras que pueden variar desde un aumento en la productividad y una disminución en los gastos de operación, hasta lograr una mayor conciencia sobre la calidad y un cambio cultural positivo.

Los datos recabados por la Institución Británica de normas para el aseguramiento de la calidad (BSIQA, British Standards Institution Quality Assurance) durante los procesos de certificación indican que **las organizaciones de servicio contempladas en la muestra experimentaron reducciones de un 15 a un 60 por ciento en el costo de retrabajo**, la expedición y en otras actividades que no agregan valor. Los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2000 facilitan el que puedan obtenerse mejoras de este tipo en la eficiencia y en la efectividad del proceso:

Establecer un adecuado control del proceso

Comprender los requisitos del cliente como parte de la revisión del contrato

Realizar auditorias internas periódicas de las operaciones que se relacionen con la calidad

Emprender acciones correctivas y preventivas

Revisiones periódicas, por parte de la dirección, de la efectividad del sistema de gestión de calidad.

Usuarios reportados

Las certificaciones del sistema de gestión de calidad en los códigos de la clasificación industrial estándar (SIC por sus siglas en inglés) que se utilizan nominalmente para los servicios, contribuyen ahora con alrededor del 12 por ciento del total de las certificaciones en Estados Unidos. En Canadá, que tiene una mayor tradición de emplear la certificación por terceras partes, más del 21 por ciento de las certificaciones quedan comprendidas en los códigos SIC. En el Reino Unido, las organizaciones de servicios contribuyen con una cantidad cada vez mayor de certificaciones (para nuestros fines, certificación o registro son equivalentes)

Kevin Nield and Metin **(29)** Tras un estudio sobre la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001:2000 en la industria hotelera encontraron tres tipos básicos de beneficios:

Beneficios operacionales:

Costos efectivos

Beneficios de mercadeo:

Desarrollo de clientes competitivos

Beneficios en Recursos Humanos:

Reducción en turnos, optimización de procesos y actividades

2.4 ¿Cómo se emplea la Norma ISO 9001:2000 en una organización de servicios?

El objetivo principal de un sistema de gestión de calidad basado en la norma de calidad ISO 9001:2000 es el de asegurar que los requisitos del cliente se cumplan de manera consistente por medio de la prevención del problema en todas las etapas de las operaciones de una organización(13)

Principios subyacentes de las normas:

Estos cinco principios operativos básicos son subyacentes a los requisitos en la norma ISO 9001:2000

- Decir lo que se hace: en otras palabras, documentar la forma en que la organización asegura la calidad.
- Hacer lo que se dice: en otras palabras, se debe ser consistente al seguir los procedimientos. Esto reduce la variabilidad, evita los problemas conocidos y proporciona los beneficios de utilizar técnicas y procedimientos probados.
- Registrar lo que se hace: administre el negocio con base en hechos. Sin un registro de lo que ha ocurrido, que se haya hecho en el momento en que sucedió, una organización no podrá evaluar con efectividad su nivel de calidad, y menos aún será capaz de analizar su desempeño, identificar los problemas potenciales o anticipar resultados no satisfactorios.

Carman, J.M. (24) después de un estudio detallado sostiene que los hoteles que adoptaron ISO 9000 en Creta éste estándar internacional no se adopta en su totalidad en la industria hotelera, la identificación de cinco discrepancias entre varios elementos de la estructura básica determinan algunos huecos de calidad

Se sugiere la consideración y diferenciación de lo intangible y lo tangible:

Administración de la percepción
Especificaciones de calidad
Liberación del servicio
Comunicación de mercado
Percepción de la calidad del servicio

2.5 ¿Qué es una organización de servicios?

Las organizaciones de servicio pueden reconocerse por el principal resultado de sus interacciones con los clientes. Bien sean éstas eventos de "transacción" en beneficio de los clientes, o que se proporcionen conocimientos o información a los mismos(13)

Verificar los resultados: el registro de los resultados es inútil a menos que se analicen y verifiquen contra las especificaciones o los criterios para la calidad.

Actuar sobre las diferencias: la calidad será difícil de mantener y aún más difícil de mejorar si una organización no emprende acciones cuando los resultados no son satisfactorios o cuando se detectan los problemas. La falta

de atención a este principio produce una calidad decreciente, una disminución en la satisfacción del cliente y un impacto negativo sobre el negocio. La implantación de este principio conducirá a un sistema de calidad aún más efectivo.

Por ejemplo, la norma ISO 9001:2000 exige que una organización capture y mantenga los procedimientos de manera formal ("decir lo que se hace") para todos los elementos del sistema de calidad. A primera vista esto puede aparecer abrumador, sin embargo, las normas no pretenden que una organización cree una burocracia o que se entierre a sí misma en papel. Lo que pretende es que la organización documente, en el grado necesario, lo que sea efectivo y apropiado para su operación.

Aplicación de los requisitos en un ambiente de servicio

Más de mil organizaciones de servicio en Estados Unidos y muchos miles más en otros países cuentan con sistemas de calidad certificados por las normas de calidad ISO 9000. La aplicación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en una organización de servicio no es difícil si la organización comprende el propósito subyacente de los requisitos. Por lo tanto, esta sección se concentra en el propósito de cada uno de los elementos del sistema de calidad en las normas, a la vez que proporciona algunas retrospectivas y ejemplos para organizaciones de servicio.

Webb, D. (33) menciona que seis de cada diez hoteles no dispone de certificación de calidad alguna, a pesar de que se creara en 1996 el Instituto para la Calidad Hotelera.

2.6 Tendencia mundial de la calidad de los servicios de hotelería

El fenómeno de la globalización ha traído consigo una serie de otros fenómenos cuyo efecto se ha dado a nivel mundial, entre ellos un fortalecimiento y aumento de aceptación y exigencia de sistemas de calidad tanto para las empresas productoras de bienes como las de servicios(13)

Estas exigencias de calidad por parte del mercado han producido a su vez un mayor desafío competitivo, simplemente porque es ahora cuando no bastará con estar entre los mejores, sino que será necesario certificarlo.

Aarts, M. F. And Vos (22) mencionan que SGS (Société Générale de Surveillance) ha certificado a grandes cadenas hoteleras y establecimientos nacionales e internacionales bajo la norma internacional ISO 9001:2000.

Biazzo, S. And Bernardi (23) sostienen que la implementación de ISO 9000 es el valor que se agrega

Con respecto al tema, está claramente establecido que los países industrializados están presionando a las empresas tanto pequeñas como grandes para que tomen la decisión de adoptar la normalización o ser eliminadas de los mercados principales ("ISO 14000 and the Next Generation of Environmental Protection

Tools", discurso del Sr. James Save, Secretario del Departamento de Protección Ambiental ante el Senado de los Estados Unidos el 20/3/96).

"La posición de los países industrializados es que a futuro va a ser tan simple como dejar fuera del mercado a los productos y servicios ofrecidos por empresas que no garanticen su calidad a través de la normalización".

Y esta afirmación no se aplica solamente a normas orientadas hacia salvaguardar el ambiente, sino también hacia la garantía de la calidad en el bien o servicio que la empresa ofrezca.

Chittenden, F., Poutziouris, P. and Mukhtar, S (25) sustentan que actualmente no sólo existe a nivel internacional un creciente grupo de hoteles certificados, sino que también han obtenido el certificado otras empresas de actividades diversas relacionadas con el turismo, como restaurantes, playas, agencias de viajes, camping, campos de golf, aeropuertos, empresas de alquiler de vehículos, de transporte de viajeros (terrestre, marítimo y aéreo) puertos deportivos, etc.

Según informes de la ISO, el mayor apoyo hacia la certificación lo ofrecen los países industrializados pertenecientes al Grupo de los 7 (Estados Unidos, Canadá, Francia, Italia, Japón, Inglaterra, Alemania); así como la mayoría de los países europeos.

Saúl A. Blanco Sosa (31) respalda el estudio de la implementación del código de práctica óptima y certificación de calidad turística en la reserva de la biosfera Maya Guatemala.

Escansión, C., Fernández, E. and Vazquez (27) sustentan que la Consejería de turismo, Sevilla, 21 de Abril 2006, resolución 3 de Abril 2006 y la Dirección General de Calidad, Innovación y Prospectiva turística autoriza el desarrollo de programas de implantación de sistemas de calidad en empresas turísticas Andaluzas (BOJA núm. 55 18 de Marzo de 2005) y orden 2 de Marzo de 2005.

Escansión, C., Fernández, E. and Vazquez (27) mencionan que el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA) La unión hotelera presentó al IDEPA el proyecto de implantación de un sistema de calidad turística y fue aprobado, la calidad es un elemento estratégico del turismo en Asturias, se cuenta con un departamento de calidad propio, la unión hotelera cuenta con certificación ISO 9001.

Este aspecto se vuelve aún más importante cuando analizamos que seis de esos países representan a los principales mercados turísticos para nuestro país (Estados Unidos, Canadá, Francia, Italia, Inglaterra, Alemania).

Es importante entender que el crecimiento en el número de empresas certificadas por país son reflejo de la aceptación creciente de la normalización como consecuencia de que el mercado exige condiciones de calidad certificadas.

Por consiguiente, este crecimiento tarde o temprano llegará a ser globalizado, afectando hasta a la industria sin chimeneas.

Otro aspecto importante es el crecimiento en el número de empresas certificadas a nivel de Latinoamérica, donde los datos reflejan crecimientos significativos para países como Argentina, Cuba y República Dominicana, que además representan tres de los competidores turísticos principales para México.

El comportamiento en los países centro y suramericanos nos indica que el crecimiento en la aceptación y aplicación de sistemas de calidad certificados se está dando no solamente a nivel de las grandes potencias.

Sin embargo, lo importante aquí no es resaltar el aumento en el número de certificaciones, sino que esta variación numérica no es producto de otra cosa más que del incremento en la aceptación de toda una filosofía mundial sobre calidad lo queramos o no.

Procedimientos Específicos para Organizaciones de Servicio.

"Extraído del Capítulo "Cómo usar las normas ISO 9000 en las organizaciones de servicio", escrito por Ian Durand, April Cormaci y Robert Bowen(13)

"Hoy en día, los servicios son el foco de crecimiento de casi todos los negocios. Es evidente que Estados Unidos y otros países desarrollados se desplazan hacia una economía en la que el servicio es el componente principal. De hecho, las organizaciones de servicios (incluyendo el gobierno, la educación y el cuidado de la salud) representan hoy en día más del 80 por ciento del empleo en Estados Unidos"

Servicios Turísticos y Calidad

Hoteles, hosterías, cabañas, operadores turísticos, agentes de viaje, observan un cambio en los gustos de los consumidores, cada vez más orientados hacia ofertas diferenciadas, de mayor calidad. Ello les define un horizonte donde la provisión de servicios de calidad será un factor crítico en el éxito de sus empresas, y la clave de su competitividad.

2.7 Antecedentes del turismo y la hotelería

Durante la era cristiana con sus ideales de amor al prójimo llevó a los moradores de muchos lugares a ofrecer un trato especial a los peregrinos tratándolos como la persona más distinguida de la familia, posteriormente el aumento en número de inmigrantes, problemas políticos y sociales determinaron la creación de los "hospitales" (hospes=huésped, denominación latina) que tenían como propósito atender a los peregrinos, posteriormente estos lugares se convirtieron en posadas, después de la edad media aparecieron albergues y mesones dando paso a la edad moderna para encontrar a la hotelería en calidad de verdadera industria.

Históricamente el servicio que se ofrece a los viajeros no ha cambiado pues los mesones y las ventas del tiempo de la colonia (en la actualidad grandes hoteles y moteles) ofrecen a los turistas y viajeros lo mismo sólo que de una manera más completa.

El servicio de hospedaje llamado comúnmente hotelería responde a una necesidad primaria del turista, su identidad con el desplazamiento turístico la ubica en el nivel de servicio esencial, debido a que sin éste la actividad turística simplemente no se daría; por lo cual la hotelería se define como un conjunto de

servicios concentrados en un inmueble que responde a varios conceptos y necesidades característicos de su función en condiciones de seguridad, higiene y confort (14).

2.8 Clasificación de los hoteles

La Organización Mundial de Turismo (OMT) junto con otras instituciones han trabajado sobre el tema; sin embargo hasta la fecha no se cuenta a nivel mundial con un criterio de clasificación uniforme que permita identificar el tipo de servicios y modalidades de establecimientos de hospedaje.

Durante 11 años la secretaría de turismo aplicó un sistema similar al usado en otros países con el fin de proporcionar a los hoteleros la oportunidad de auto clasificarse, pero desde 1993 ya no es vigente esta reglamentación, en la actualidad no existe en México norma alguna que clasifique formalmente las categorías de los establecimientos de hospedaje.

La secretaría de turismo entregaba un cuestionario que permitía a los hoteleros ésta auto clasificación de una a cinco estrellas o gran turismo basado en las instalaciones, tamaño, número de habitaciones, tipo de habitaciones y servicios ofrecidos a grandes rasgos.

Clasificación de los hoteles:

Los hoteles pueden dividirse en 5 categorías simbolizadas por estrellas y diamantes los cuales se emplean por tratarse de las denominaciones más universalmente reconocidas, una o uno solo es para el grado mínimo y cinco para el máximo. Los rangos se asignan conforme a dos tipos de condiciones:

- Condiciones mínimas aplicables a cada categoría expresadas en normas concretas concernientes al inmueble, a las habitaciones, las áreas públicas, al mobiliario, al equipo y a las instalaciones.
- Condiciones mínimas generales a todas las categorías de hoteles en materia de servicios, salud, normas sanitarias y seguridad.

A la clasificación por estrellas competen: el tipo, el número y las particularidades del mobiliario, el equipo, las instalaciones y los suministros. Es de hacerse notar que el número de estrellas otorgadas a una hospedería no ha de coincidir forzosamente con el de diamantes. Por ejemplo un hotel pequeño en instalaciones, con una calidad inmejorable en lo concerniente a sus servicios, a su personal y soporte administrativo, podría ser distinguido con una estrella y cinco diamantes.

Todas estas estipulaciones de evaluación no pueden modificarse sin mediar una reclasificación efectuada por los organismos nacionales de normalización aprobados por las entidades oficiales de turismo, a través de verificaciones o auditorias periódicas de mantenimiento.

Los servicios que se toman en cuenta para la clasificación son:

- Agencia de viajes
- Agua caliente y fría día y noche
- Agua purificada
- Aire acondicionado
- Aislamiento sonoro y térmico en los cuartos
- Alberca
- Alfombrado
- Almohada y cobertor extras
- Áreas recreativas y deportivas
- Armario equipado
- Arrendadora de autos
- Ascensores
- Aseo de calzado
- Banco
- Baños de lujo
- Bares
- Bata de baño
- Blancos (sábana de cajón, sábana plana, cobertor, cubrecama, almohada con su funda, protector de colchón)
- Buró
- Cafetería
- Calefacción controlada por el huésped
- Camas amplias y confortables con cabecera
- Casino
- Centros nocturnos
- Cestos para basura
- Cerraduras de las puertas
- Conmutador de luces en la cabecera
- Correo
- Cortesías nocturnas
- Custodia de valores en cajas de seguridad
- Diarios en la habitación
- Discotecas
- Encortinado transparente y para oscurecer
- Entrada para el personal independiente de la de los clientes
- Escaleras y salidas de emergencia
- Escritorio, cómoda o tocador con espejo y silla
- Espejo de cuerpo entero en el cuarto
- Estacionamiento
- Farmacia
- Fax
- Florería
- Guías de turismo y choferes interpretes
- Helipuerto
- Instalaciones para personas con discapacidad en habitaciones y áreas publicas

- Lavandería y tintorería
- Médico
- Mirilla y seguro interior en la puerta de las habitaciones
- Música ambiental
- Niñeras
- Papelería en las habitaciones: directorios telefónicos y de servicios, información turística, menús, hojas y sobres para correspondencia, lápices, bolígrafos, etc.
- Personal uniformado y bilingüe
- Portamaletas
- Radio AM/FM
- Recintos para grupos y convenciones
- Reservaciones por computadora
- Restaurante
- Salón de belleza
- Secadores para el cabello
- Señalamiento informativo
- Servibar
- Servicio a cuartos
- Servicio de banquetes
- Servicio de despertador
- Servicio de mensajería
- Servicio de internet
- Sistemas de seguridad
- Sitio de taxis
- Teléfono en las habitaciones
- Televisión a color por cable
- Tiendas de recuerdos
- Tinas de hidromasaje
- Toallas
- Ubicación del inmueble
- Vestíbulo **(18), (35)**

2.9 Breve historia de la calidad (antecedentes)

1930 Primeros estudios realizados de manera aleatoria en Europa

1933 Se aplica por primera ocasión el control estadístico por el Dr. Walter Shewar en los laboratorios Bell, su principal objetivo fue la aplicación industrial.

1935 Gran Bretaña establece su primera norma de calidad llamada N600 la cual hacia referencia al aseguramiento de calidad.

1939 Inicios de la segunda guerra mundial, Estados Unidos crea un arma para evitar la pérdida de vidas humanas.

1943 La búsqueda de estándares de calidad se hace más intensa y surge la norma de calidad llamada Z/1 la cual significó que los errores se daban de cero a uno, ésta se fusiona con la N600 creando la N1008.

Esta norma permitió que países como Estados Unidos y Gran Bretaña participaran en diversos ámbitos; sin embargo la falta de capacitación de los empleados no permitió su éxito total.

1947 Surge el Dr. Edward Deming y viaja a Japón e imparte cursos de control estadístico de procesos y en **1951** se instala con éxito este sistema en 45 plantas.

1960 Nace la norma de calidad ISO (International Standar Estadistical Operation). La cual se extiende por países como Estados Unidos, Inglaterra, Francia, Italia, España, la ex unión soviética y Alemania.

Surgen diversos expositores sobre el tema de calidad:

Joseph Juran: El cual se enfoca a la calidad del producto

Edward Deming quien se enfoca a la calidad de los procesos (Planear, hacer, verificar y actuar)

Philip Crosby calidad cero defectos enfocándose a la organización en su totalidad

Armand V. Feigenbaum que hace referencia al control total de calidad

K. Ishikawa sostiene que el interés debe de enfocarse hacia el usuario final que es el que decide lo que va a comprar.

Wilfredo Pareto Menciona que hay que normalizar lo más importante y controlarlo (80-20 pocos vitales, muchos triviales), unos pocos problemas 20% generan la mayor parte del efecto 80%.

Todos ellos contribuyeron de manera independiente y posteriormente conjuntamente a elevar la calidad a su máxima expresión **(26) (16)**

2.10 Programa de Calidad MODERNIZA

Es un Sistema de Gestión para el mejoramiento de la calidad, a través del cual las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes**(12)**

Enfoque

MODERNIZA se orienta principalmente a mejorar y resolver cuatro aspectos básicos de la operación de las empresas:

El Sistema de Gestión: Implantando sistemas que permitan a las empresas un direccionamiento claro y un conocimiento amplio de qué esperan sus clientes; promoviendo una adecuada planeación y la definición de objetivos claros para todos los que laboran en la empresa.

Procesos: Aplicando una metodología adecuada para resolver los problemas de operación, se tiene una conciencia clara de los procesos de la empresa, favoreciendo la integración y evitando el desperdicio.

Desarrollo Humano: Creando las condiciones necesarias para que el personal libere su potencial y haga contribuciones significativas,

impulsando a la empresa a alcanzar y mantener su nivel de competitividad.

Sistema de Información y Diagnóstico: Desarrollando un sistema que permita conocer la situación de su entorno y de su condición interna, mediante la construcción de indicadores que sirvan de guía y permitan alinear los diferentes tipos de mediciones que cada área tiene para integrarlos en un sistema de información, con el cual el empresario pueda tomar oportunamente las decisiones adecuadas y establecer las políticas o directrices del negocio.

▣ Estructura

MODERNIZA esta conformado como sistema estructurado con 4 elementos:

1. Calidad Humana.
2. Mercado.
3. Gerenciamiento de la Rutina. Procesos
4. Gerenciamiento de Mejoras. Proyectos

Los 4 elementos anteriores se cubren a través de la implementación de 12 técnicas:

ELEMENTOS	TÉCNICA
1. Calidad Humana	T1. Lenguaje y Estructura T2. Las 5'S T3. Liderazgo y Desarrollo Humano
2.Satisfacción del Cliente	T4. Mercado – 4 P T5. Postura de Atención T6. Técnica de Ventas
3.Gerenciamiento de Rutina	T7. Unidades Gerenciales Básicas T8. Estandarización y simplificación de la rutina T9. Administración Visual
4. Gerenciamiento de Mejora	T10. PDCA y Rendición de Cuentas T11. Política Básica y Directrices T12. Sistema de Información y Análisis Financiero

Tabla 1: Programa de calidad Moderniza (12 técnicas)
<http://www.sectur.gob.mx/click/sectur/sect Programa Moderniza>

■ **Beneficios**

Con el Programa Moderniza las empresas alcanzan beneficios cuantificables en tres líneas fundamentales:

Elevar la calidad de los servicios y mejorar la atención, para la satisfacción de los clientes.

Elevar las ventas y reducir los costos, para la satisfacción de los propietarios.

Humanizar el trabajo, incrementando la participación y por consecuencia elevar la satisfacción de los colaboradores.

■ **Mecánica Operativa**

El Programa Moderniza, tiene una duración de tres a cuatro meses, período en el cual las empresas logran resolver gran parte de la problemática que enfrenta la micro, pequeña y mediana empresa turística.

A través del Programa MODERNIZA se ofrecen los siguientes servicios:

6 sesiones plenarias de 8 horas en que participan el director/dueño y el responsable de calidad en un grupo que reúne a todas las empresas del destino.

Manuales, guías y programa de implantación, familia de formatos prediseñados, etc., del sistema de gestión.

4 Visitas de asesoría por un consultor especializado en el sistema en cada una de las empresas.

Evaluación para entrega de Distintivos.

Entrega de distintivos a las empresas que acrediten el Programa.

Promoción de las empresas que hayan obtenido el Distintivo "M".

MODERNIZA establece en su metodología que las empresas que implementen exitosamente el programa y que alcancen al menos 80 puntos de un total de 120, recibirán el **Distintivo "M"** de "Empresa Moderna", que es



entregado por la Secretaría de Turismo.

Este reconocimiento avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo.

Figura 1: Distintivo "M" de "Empresa Moderna", que es entregado por la Secretaría de Turismo.

http://www.sectur.gob.mx/click/sectur/sect_Programa_Moderniza

¿Quién Implementa el Sistema Moderniza?

Con objeto de asegurar que el Sistema de Calidad MODERNIZA se implemente exitosamente en las organizaciones turísticas, la Secretaría de Turismo lleva a cabo la formación de expertos en MODERNIZA.

Los Consultores "M" son los únicos facultados para la implementación de MODERNIZA en micro, pequeñas y medianas empresas turísticas en nuestro país, es por ello que los Consultores acreditados cuentan con un registro ante la SECTUR.

Actualmente se cuenta con un registro de 139 Consultores "M" ubicados en 28 estados de nuestro país, directorio de Consultor M.

■ Resultados Moderniza 2002-2005

Durante el período 2002-2005, la Secretaría de Turismo en coordinación con la Oficinas de Turismo de los Estados han conformado 70 grupos, beneficiando con el Programa de Calidad Moderniza a más de 1,300 Micro, Pequeñas y Medianas empresas turísticas a nivel nacional.

Los resultados globales del programa señalan que de las 1,304 empresas participantes a nivel nacional, 1,027 calificaron para obtener el Distintivo M que las acredita como empresas turísticas modernas. Es decir, el 79% alcanzó una calificación de excelencia.

La composición por tamaño de empresas nos presenta una participación importante de micro empresas que representaron el 57% del total. Esto es digno de reconocerse ya que el esfuerzo realizado por los participantes seguramente fue mayor al ser éstas las empresas que menos empleados tienen, por lo que la convicción por los beneficios del programa fue todavía mayor

2.11 QUÉ ES EL DISTINTIVO “H”?

Reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo, avalado por la Secretaría de Salud, a establecimientos fijos de alimentos y bebidas por cumplir con los estándares de Higiene y Calidad que marca la Norma Mexicana NMX-F-605-2004. **(5)**

- Su propósito es disminuir la incidencia de Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (**ETA’S**) en:
 - Turistas nacionales y extranjeros y mejorar la imagen de México a nivel mundial.

Comensales de restaurantes, cafeterías, comedores industriales, etc.

- Inicio actividades operativas en 1990, en mayo de 2001 se eleva el programa a Norma Mexicana.
- La Norma actual entró en vigencia el 12 de diciembre del 2004:

NMX-F-605-2004 **Alimentos-Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo “H”**

PROCESO PARA OBTENER EL DISTINTIVO "H"

- Personal experto con capacitación técnica y calificada para realizar verificaciones profesionales.
- Planes de financiamiento a **PYMES**.
- Capacitación en diferentes y diversos temas sobre calidad y mejora continua
- **Requisitos que debe cumplir el establecimiento para la verificación**
El establecimiento debe contar con:
 1. Personal capacitado por instructor registrado ante **SECTUR** en el Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos preparados:
 - Operativo al 80%
 - Mandos medios al 100%

2. Implementar los requisitos especificados en la norma.

Visita de Verificación.

1. El establecimiento y la empresa certificadora definen la fecha para efectuar la verificación.
2. El verificador ejecuta la visita de acuerdo con la lista de verificación de la NMX-F-605-2004.
3. El establecimiento debe aprobar con la puntuación mínima siguiente:
 - 100% de Requisitos Críticos.
 - 90% de Requisitos No Críticos.

4. En caso de aprobar la empresa certificadora emite dictamen.
5. **SECTUR** entrega el **Distintivo "H"**

VIGENCIA Y RETIRO DEL DISTINTIVO "H"

El **Distintivo "H"** tiene vigencia de un año y al término de éste tendrá que solicitar una verificación de renovación.

La Secretaría de Turismo lleva a cabo visitas de seguimiento para constatar que se cumple con los requisitos especificados en el **Distintivo "H"**.

Beneficios del Distintivo "H"

1. Genera confianza y lealtad entre sus clientes.
2. Aumento de clientes.
3. Mayor competitividad a nivel nacional e internacional.
4. Aumenta calidad sanitaria de los alimentos sin encarecer sus precios.
5. Reducción de mermas y optimización de materias primas.
6. Desarrollo y control de proveedores.
7. Homologación con normas nacionales.
8. Normalización de procedimientos.
9. Desarrollo de disciplina en personal

2.12 La "Q" de calidad(10)

Por el momento, esta certificación es el criterio más fiable, ya que garantiza a los clientes, como explica Xescu Prats, responsable de comunicación de Paradores (la única cadena que tiene la Q en todos sus establecimientos), "que la calidad que se presta desde todos los servicios es elevada y uniforme". Se trata de una norma de calidad del sector turístico que surgió en los años 90 por iniciativa de un grupo de empresarios de Tenerife. Hoy tiene categoría oficial y la otorga el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE). Es una normativa que se añade a la de las estrellas de hecho, cubre en gran medida sus lagunas y deficiencias y contempla, de forma muy exhaustiva, todo tipo de aspectos relativos a las características de las instalaciones, servicios, atención al cliente, mobiliario, accesorios,| con especial hincapié en lo que podríamos denominar características software (esos grandes detalles que marcan la diferencia). Hasta la fecha, hay en España 426 hoteles con la marca Q y la CEHAT estima que a finales de año su número se doblará. Aunque la Q no es la única norma de calidad que existe para los establecimientos hoteleros. Paradores, por ejemplo, tiene la suya propia, llamada Excelencia en la gestión, cuyas exigencias están incluso por encima de las de la norma Q, y toda su red está homologada a la normativa internacional de calidad hotelera ISO 9001-2000.

Qué significa una “Q”

No podemos contarle todo lo que le puede exigir a un hotel poseedor de la certificación de calidad “Q”, ya que la norma ocupa más de 200 páginas. Pero le avanzamos algunos detalles. Sábanas. En los cinco estrellas, se cambian siempre a diario, en los cuatro estrellas de ciudad, también, pero en los vacacionales, cada dos días. En los de tres, dos y una estrella, en días alternos en los de ciudad y cada tres días en los vacacionales. Toallas: Se cambian a diario en todas las categorías. Siempre serán de algodón 100%. En los de cinco estrellas, la de ducha medirá 15.000 cm². En los de cuatro, 11.200 cm². En los de tres, dos y una estrella, 9.500 cm². Productos de acogida. Un cinco estrellas vacacional está obligado a tener un mínimo de 8 productos de acogida, entre ellos jabón, gel, champú, gorro de baño y abrillantador de zapatos. Un cuatro estrellas, seis, entre ellos, los mismos menos el gorro. Un tres estrellas, cuatro; los de menor categoría, dos. Platos: El tamaño mínimo de los platos será de 27 cm de diámetro, de 22 cm los de “buffet”. Desayuno: Obligatoriamente, en los hoteles de cinco, cuatro y tres estrellas, el “buffet” de desayuno debe incluir los siguientes alimentos: leche, yogur natural, cafés, infusiones, zumos en conserva, cereales, pan natural, pan tostado, bollería, mantequilla o margarina, mermeladas, frutas naturales, huevos, quesos, embutidos, aguas y miel.

UN PARADOR HISTÓRICO

Tradición auténtica

Oropesa (Toledo)

Hemos “deconstruido” una de sus habitaciones para mostrarle qué puede pedirle a un parador. Lo primordial: sabor a auténtico.

1. Espejo de vestidor.
2. Teléfono, bloc de notas y lápiz.
3. Mesilla.
4. Lámpara.
5. Cama con dosel de madera de castaño, estilo clásico, siglos XVII y XVIII (en algunas habitaciones).
6. Carta de servicio de habitaciones.
7. Albornoz (habitaciones especiales, clientes VIP), manta de baño.
8. Bandeja de caramelos.
9. Set de artículos de bienvenida: gel-champú, pañuelos, hidratante, colonia... Para ellas: “sachette” desmaquillador, tiritas y limas, caja con compresa y tampón, quitaesmalte y cepillo de pelo.
10. Butacas descalzadores.
11. Mesa de desayuno en madera de castaño.
12. Centro de flores frescas (habitaciones superiores).
13. Detalles de bienvenida para cliente VIP o de hab. superior: fruta en plato de cerámica, cava y grabado del parador de Oropesa.
14. Lámpara de lectura.

15. Almohadas (“a la carta” para hab. superiores).
16. Male-tero.
17. Revista “Paradores”, directorio y mapa de carreteras, folleto turístico, folletos de productos y promociones.
18. Escritorio de madera de castaño y silla.
19. Zapatillas (hab. especiales y VIP).
20. Grabados antiguos.
21. Alfombras de nudo español.
22. Minibar.
23. Desayuno, mantel de artesanía.
24. Papelera.
25. Televisor plasma (algunos hoteles).
26. Litografía de Clavé.

2.13 Hoteles certificados en la norma internacional ISO 9001:2000(4)

Nombre de la empresa	Organismo certificador	Norma de certificación	Localización	Fecha de emisión	Alcance de certificación
Grupe, S.A de C.V.	Aenor México, S.A. de C.V.	NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2000	Mazatlán Sinaloa	23/Jul/2002	Comercialización y operación de hoteles y servicios complementarios, comercialización de tiempo compartido.
Hotel Real de Minas Express	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. IMNC	NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2000	León Guanajuato	21/Ene/2002	Servicio de hospedaje y centro de negocios.
Cadena de hoteles Hilton	SGS	ISO 9001:2000	Cd. de México	2000	Servicio de hospedaje y restaurante
Cadena de hoteles Mismaloya	SGS	ISO 9001:2000	Puerto Vallarta	2000	Servicio de hospedaje y restaurante
Cadena de hoteles Marquis	SGS	ISO 9001:2000	Reforma Cd. de México	2001	Servicio de hospedaje y restaurante
Cadena de hoteles Misión	SGS	ISO 9001:2000	Juriquilla Querétaro	2003	Servicio de hospedaje, centro de negocios y restaurante
Hotel el Cano	SGS	ISO 9001:2000	Acapulco Guerrero	2006	Servicio de hospedaje y restaurante

Tabla 2: Hoteles certificados en la norma internacional ISO 9001:2000
Directorio ISO9000 Directorio de empresas certificadas en sistemas de calidad

2.14 Casos de estudio reportados (Implementación, obstáculos, ventajas y efectos positivos)

Metodología de implementación y certificación

Cadena de hoteles Misión:

Se desarrollaron las actividades y herramientas para la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad de los hoteles Misión, obteniendo el certificado como cadena hotelera durante el año 2003, inicialmente se realizó por separado logrando certificar cinco hoteles y finalmente se trabajó en cadena con la siguiente metodología:

La consultoría que nos proporcionó los servicios de asesoría, capacitación e implementación de la norma internacional ISO 9001:2000 fue SGS quien envió a tres consultores senior por cada hotel los cuales se encargaron de coordinar todas las actividades y cada hotel nombró a seis representantes de calidad los cuales se responsabilizaron de coordinar todas las actividades internas en conjunto con los consultores senior.

Durante la primera etapa los consultores senior identificaron al personal que realiza tareas y actividades en los diversos procesos a los que se les denominó dueños de procesos y al mismo tiempo equipo de trabajo autorizados por la alta Dirección del hotel.

FASES DEL PROYECTO:

1. Diagnóstico y Planeación del proyecto
2. Capacitación
3. Generación de la estructura documental
4. Mapeo de procesos
5. Control y distribución de documentos
6. Difusión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
7. Generación y definición de indicadores
8. Auditoria interna al SGC
9. Toma de Acciones Correctivas
10. Revisión Gerencial
11. Certificación del SGC

1. DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN DEL PROYECTO:

Los consultores senior realizaron entrevistas en las diferentes áreas (administrativas y operativas) con el objetivo de evaluar el sistema de operación y realizar un comparativo con lo que requiere ISO 9001:2000, los resultados de esta evaluación dieron como resultado el programa para el desarrollo del proyecto, identificación del equipo de trabajo por parte del hotel que participó en el proyecto y los recursos y elementos necesarios para su desarrollo y control.

2. CAPACITACIÓN:

- ✓ Sensibilización e importancia de ISO 9001:2000 en las organizaciones (para gerentes)
- ✓ Interpretación de la norma ISO 9001:2000
- ✓ Enfoque de procesos
- ✓ Desarrollo de indicadores por proceso
- ✓ Formación de auditores internos (líder de proceso)

3. GENERACIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Los equipos de trabajo con apoyo de los consultores documentaron los manuales y procedimientos identificados en el mapeo de procesos más los requeridos por la norma internacional ISO 9001:2000 con la siguiente estructura y enfoque a procesos:

- ✓ Manual de calidad del SGC
- ✓ Manual de perfil y descripción de puesto
- ✓ Procedimientos administrativos
- ✓ Procedimientos operativos
- ✓ Procedimientos de gestión de calidad
- ✓ Formatos

Durante esta etapa se llevaron a cabo actividades complementarias de revisión, aprobación y validación de la documentación generada.

4. MAPEO DE PROCESOS

Los equipos de trabajo en conjunto con los consultores definieron los diversos procesos a documentar identificando los procesos orientados al cliente o clave, los procesos directivos y los procesos de apoyo realizando la interacción requerida en el mapa generado.

5. CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Los equipos de trabajo con asesoría de los consultores distribuyeron manuales y procedimientos previamente validados, aquí se generó una página Intranet con la finalidad de contar con toda la documentación del SGC de manera electrónica.

6. DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los equipos de trabajo con asesoría de los consultores realizaron la difusión al total de las áreas y funciones involucradas en el SGC utilizando herramientas de concientización al cambio con el fin de que las actividades sean dirigidas por los objetivos, políticas, procedimientos y manuales generados.

7. GENERACIÓN Y DEFINICIÓN DE INDICADORES

Los equipos de trabajo con asesoría de los consultores dirigieron y coordinaron las reuniones de grupos de análisis, la generación de indicadores de cada proceso, generación de objetivos reales y medibles para cada indicador de proceso, aplicación de encuestas de satisfacción, evaluación de proveedores y acciones correctivas y preventivas (Anexo Matriz generalizada de indicadores Hoteles Misión GAC/20-002).

8. AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Formación y selección de auditores internos, con el personal que forma los equipos de trabajo, los consultores seleccionaron al equipo auditor interno de cada hotel a los cuales se les impartió el taller de “Formación de auditor interno”

Con apoyo de los consultores se desarrolló la auditoria interna a la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma

internacional ISO 9001:2000, con el objetivo de identificar el grado de implementación del SGC: conocimiento requerido de documentación generada, políticas, objetivos y congruencia con las directrices de la norma ISO 9001:2000 por parte de todo el personal involucrado en los diferentes procesos declarados.

9. TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS

El equipo de trabajo dió seguimiento a las no conformidades localizadas durante la auditoria interna y las actividades y procesos involucrados llevaron a cabo las acciones requeridas para cerrar estas desviaciones sin volver a ocurrir, utilizando herramientas bien definidas de solución de problemas; así como métodos estadísticos.

10. REVISIÓN GERENCIAL

La alta dirección de la Organización (hotel) y el representante de la dirección con apoyo de los consultores revisaron el desarrollo del proyecto y cumplimiento de los objetivos, aquí los consultores desarrollaron un trabajo clave en cuanto a:

- ✓ Retroalimentación hacia la Organización (hotel)
- ✓ Desempeño y conformidad de los procesos
- ✓ Valor agregado de los indicadores y sus objetivos generados
- ✓ Resultados de la auditoria interna
- ✓ Acciones correctivas y preventivas
- ✓ Desempeño y cambios que afectan al SGC
- ✓ Recomendaciones para la mejora continua

12. CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En función al cumplimiento obtenido en todas las etapas anteriores los consultores informaron al auditor líder de su consultoría de los resultados obtenidos el cual con toda esta información realizó una revisión detallada, encontrando cumplimiento del programa y congruencia a los requerimientos de ISO 9001:2000 por lo que recomendó la auditoria de certificación.

La auditoria de certificación se llevó a cabo por un organismo certificador independiente de la consultoría que dio apoyo a la implementación del SGC, ésta consistió de la revisión documental del SGC (Revisión de escritorio), auditoria en sitio y presentación del informe.

Experiencia de los hoteles Hilton

EN LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO 9001:2000

ANTECEDENTES

ISO es La Organización Internacional de Estandarización, con sede en Ginebra, Suiza y cuenta con más de ochenta países miembros, siendo sus objetivos desarrollar y promover estándares Internacionales. Los Estándares de ISO son elaborados a través de comités técnicos, subcomités y grupos de trabajo. Las Normas ISO 9000 son el conjunto de normativas internacionales de calidad, las cuales fueron editadas por primera vez en 1987 y actualmente se cuenta con la revisión 2000 en la

cual solamente aparece como norma de certificación la ISO 9001. La Certificación de Calidad tiene sus orígenes con la creación de la Comunidad Económica Europea mediante la suscripción del Tratado de Roma en 1968, todos los países suscriptores del mencionado tratado acordaron la apertura de sus fronteras al comercio, sin embargo esto los ponía en una situación desventajosa ya que los diferentes mercados eran susceptibles a una invasión inmisericorde de diversos productos provenientes especialmente de Asia, sin embargo la calidad de los mismos en la mayoría de los casos no satisfacían la calidad a que el mercado europeo había estado acostumbrado.

Los Estándares ISO 9000 surgen entonces como una barrera no arancelaria a los productos o servicios de mala calidad fuera del área de la Comunidad Económica Europea, especialmente diseñados en el inicio para clasificar a sus proveedores en proyectos importantes, para evitar de esa manera verse expuestos a riesgos políticos, económicos y técnicos, mediante la calificación directa de las empresas a sus proveedores, sin embargo esto trajo como necesidad una certificación única que tuviera reconocimiento internacional y con un criterio unificado, siendo así que a partir del primero de enero de 1993 la C.E.E. exigió a sus proveedores el cumplimiento de la Normativa ISO 9000 en su edición 1987.

EL PROCESO DE CERTIFICACION

Hoteles Hilton habían tenido siempre programas tendientes a la mejora de la calidad y desde 1981 se habían desarrollado programas como Acción Cero Defectos, Círculos de Calidad, Control Total de Calidad y Mejora Continua de Calidad, formándose para este Grupos de Mejora que contribuyeron mucho y sirvieron de base en el proceso inicial de adopción de las Normas ISO 9000.

Como etapa inicial se comenzó con la capacitación del personal en los niveles de Gerencias y Jefaturas de departamento a fin de lograr que el involucramiento del personal se diera con un efecto de cascada es decir los niveles superiores a los inferiores ya que en base a las experiencias anteriores, ningún sistema de mejora dará el resultado esperado sino se cuenta con un involucramiento total y directo de la alta dirección de la empresa, pues el éxito del mismo radica en que la norma se convierta en un modo de vida, en una filosofía de compromiso con la calidad, y esto no se puede lograr si no hay al más alto nivel la actitud ejemplarizante que motive al resto del personal al cambio.

Se invirtieron cantidades significativas tanto en recursos económicos como en el tiempo del personal para llevar una capacitación con el nivel requerido que llegado el momento, ejerciera el efecto multiplicador para complementar las diferentes etapas del proceso, sin embargo, y a modo de enfatizar sobre el punto, únicamente con la participación activa del nivel Gerencial es posible alcanzar los objetivos trazados ya que el proceso requiere que el personal además de estar identificado con el mismo,

disponga del tiempo necesario para trabajar en las tareas que son requeridas en lo que a documentación se refiere.

Se definieron los objetivos que se buscarían cumplir con la implementación del Sistema de Calidad concentrándolos como un árbol lógico, así: Si se previenen riesgos por medio de la detección de desviaciones al sistema, se pueden corregir fallas que dará como resultado la mejora en eficiencia y la reducción de costos. Como una siguiente etapa del proceso de Certificación, se emprendió la tarea de buscar y elegir el organismo certificador que sería el ente asesor/conductor del proceso y desarrollo del sistema hasta la Certificación, recayendo esta tarea en **SGS (Société Générale de Surveillance)** que es un organismo certificador que posee una gran experiencia en procesos de certificación.

El primer paso desarrollado por la empresa SGS en Hoteles Hilton fue la elaboración de un diagnóstico situación de las diferencias reales de la empresa y determinar el grado de avance que en materia de calidad tiene y del resultado de ese diagnóstico el organismo certificador concluye si una empresa está o no en la capacidad de optar después del correspondiente proceso, por la Certificación ISO, este proceso tomó seis meses aproximadamente.

La segunda fase del proceso fue la conformación del Consejo de Calidad el cual está formado por el Gerente General y los Gerentes de cada uno de departamentos, así como el representante de la dirección que es la persona designada para ser el enlace entre la dirección de la Empresa y el organismo certificador paralelamente se inició la capacitación de una manera más formal en materia Normativa ISO 9001:2000, por medio de formación de Auditores Internos de Calidad que se constituirán como el grupo de apoyo dentro de la empresa para dar seguimiento al proceso, además se llevó a cabo la elección de la persona que fungirá como Auditor Líder que sería la persona calificada y certificada por el organismo certificador, cuya experiencia y capacitación le permitirá llevar a cabo las auditorías internas de calidad con el soporte de todos los demás auditores internos de calidad, a fin de poder detectar desviaciones y evaluar las acciones preventivas y correctivas que de las mismas se deriven.

Una vez se tuvo conformado el Grupo Auditor se comenzó la siguiente etapa del proceso la cual consistió en Desarrollar toda la documentación necesaria para soportar el Sistema de Aseguramiento de Calidad, la cual básicamente se compone de: Manual de Aseguramiento de Calidad que es el documento que define responsabilidades, estructura organizacional, política y lineamientos de calidad a seguir.

Procedimiento del Sistema de Aseguramiento de Calidad, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos mandatorios de la norma ISO 9001:2000.

Entre la principal documentación soporte que se estableció de acuerdo a ISO 9001:2000, Registros de Calidad, los cuales documentan y evidencian

que se está cumpliendo lo descrito en los procedimientos del Sistema, Métodos específicos de cada Procedimiento. Instrucciones , Formatos, etc.

Cuando se completó la fase de documentación y se hubo revisado la congruencia entre los diferentes procedimientos, se inició la etapa de implementación la cual a pesar de haber sido planeada para completarse en nueve meses, tomó más de un año debido a que se trataba de un cambio cultural que no debía ser exabrupto sino lo más suave posible para que esto fuera cimentado sólidamente y completamente dirigido por todos los involucrados en el sistema, ya que como se dijo anteriormente sin la participación e involucramiento directo de todo mundo, es casi imposible alcanzar el éxito. Posteriormente a la difusión, que se desarrolló casi en paralelo con la formación y capacitación de todo el personal, se comenzó a medir el grado de implementación del Sistema mediante la realización de Auditorías Internas de Calidad las cuales se constituyeron como un auto-examen sistemático del cumplimiento de los procedimientos y si su interrelación de unos con otros es adecuada y eficaz para alcanzar los objetivos.

Después de realizar dos auditorías se llevó a cabo una Preauditoria de Certificación la cual fue prácticamente una simulación de Auditoria de Certificación y su finalidad fue, además de medir el grado de implantación del sistema, la de generar confianza y acostumar al personal a verse sometido a este proceso, ya que esto de alguna manera puede afectar al obtenerse la respuesta no adecuada al sentirse cuestionado y ser traicionado por los nervios. Del resultado de esta Auditoria se pudo concluir que si se tenían todos los elementos necesarios y suficientes para efectuar la Auditoria de Certificación y fue de esta manera como se llevó a cabo la Auditoria de Certificación por un grupo formado por tres ingenieros del staff técnico de SGS, logrando que después de largas jornadas de trabajo que en algunos casos llegaron a las 20 horas continuas de labor cerrando no conformidades menores y haciendo algunos cambios en métodos y procedimientos, se logró que durante la reunión de la misma se tuviera el tan ansiado y esperado resultado: el ingeniero Auditor Líder de SGS anunció que nuestro Sistema de Aseguramiento de Calidad estaba apto para ser recomendado ante el organismo para ser certificado bajo la norma ISO 9001:2000 como una empresa certificada, esto fue en el año 2000

El período de validez de Certificación es por tres años, durante los cuales se han llevado a cabo auditorías de seguimiento las cuales son obligatorias cada seis meses y son conducidas en nuestro caso por SGS y que durante el desarrollo de las mismas, además de evaluar el Sistema de Aseguramiento de Calidad, evalúan las mejoras que se hacen al sistema pues sólo siendo dinámico puede un Sistema de Aseguramiento garantizar la efectividad y actualización del mismo que permita caminar al ritmo cambiante de los negocios de este milenio.

Los Estándares ISO 9000 son una excelente herramienta para establecer y mantener un sistema confiable de administración de la calidad y son la

carta de presentación de cualquier empresa que se empeñe por ser competitiva en un mercado totalmente Globalizado.

OBSTACULOS Y VENTAJAS LOCALES ENCONTRADAS EN LA IMPLEMENTACION:

Existen muchas variables que se deberían de tomar en cuenta para poder definir tanto obstáculos como ventajas absolutas, sin embargo desde nuestro punto de vista particular, podemos mencionar lo siguiente:

- A) El principal obstáculo que podemos mencionar es la falta de un organismo certificador a nivel regional que permita abaratar los costos de los procesos de certificación, de ser posible los subsidios estatales.
- B) Otro obstáculo es la resistencia al cambio, ya que como se dijo anteriormente la implementación de los estándares ISO 9000, debe ser tomada como una filosofía de calidad, como un modo de vida y por lo tanto requiere de mucha capacitación y concientización para que realmente funcione.
- C) No debe tomarse la Normativa ISO 9001:2000 solamente como una herramienta de mercadeo, pues si bien es cierto contribuye en este sentido, su mayor importancia radica en los beneficios reales y ventajas competitivas que pueden derivarse de una adecuada implementación.
- D) Por tratarse de un proceso lento, la desesperación es el peor enemigo pero desafortunadamente no se debe acelerar mucho sin poner en riesgo el éxito, por esta razón es apremiante que las empresas interesadas en lograrlo se pongan en marcha antes de que se vean envueltos en problemas de competitividad por no tener la certificación.

En cuanto a las ventajas :

Como herramienta de mejora continua es realmente excelente pues a diferencia de los anteriores programas de mejora de calidad, la implementación de los estándares ISO 9000, no caducan, es decir no tienen fin como los programas en general, sino que se renuevan en forma muy dinámica y su correcta aplicación, si bien es cierto no garantiza la eliminación total de fallas, sí ofrece y asegura que se tienen los procedimientos y métodos sistematizados totalmente eficaces para determinar las causas del problema corregirlo y evitar su recurrencia.

CONCLUSION

La Norma ISO 9001:2000 es una excelente herramienta para establecer y mantener un sistema confiable de administración de la calidad y es la carta de presentación de cualquier empresa que se empeñe por ser competitiva en un mercado totalmente globalizado, en donde solamente sobrevivirán aquellas compañías las cuales conocen las reglas del juego, las han aceptado, comprendido y sobretodo poseen una visión perfectamente clara de su futuro, el cual debe ser cimentado desde el presente creando organizaciones sólidas y duraderas, que les permita mantener un enfoque

de mejora continua, que garantice la permanencia y mejor desempeño para hacer frente a los retos del nuevo milenio.

Toda compañía que desee formar parte del selecto pero inmenso grupo de las empresas de clase mundial debe primordialmente de ser capaz de manejarse en una base global y para lograr esto es preciso que estén apoyadas en procesos y sistemas que como los Estándares ISO 9000 den soporte pleno a la mejora continua.

La implementación de los estándares ISO 9000, es un camino arduo, de mucho trabajo interactivo entre los diferentes procesos de la empresa, con sinsabores y tensiones durante el proceso de puesta en marcha sin embargo, las alegrías y satisfacciones que brinda son mayores, pero sobre todo, son los beneficios reales y resultados que estos proveen, los que hacen imperativo su implementación para enfrentar eficazmente los desafíos no sólo de un mercado global sino también que permitirán caminar al ritmo que impondrá el siglo XXI.

En el año 1998 se realizó la tesis de licenciatura titulada: "Implantación de un modelo de calidad total en un hotel de cuatro estrellas de la ciudad de México"

Encontrando como resultados de la implementación un gran compromiso y convicción por parte de todos los involucrados (Directivos, accionistas y colaboradores) al termino de este trabajo se percibe una gran comprensión de que: La calidad no es una meta, no es un límite, ni siquiera un ideal; sino una filosofía, una forma de vida.

Ventajas de implementar ISO 9001:2000:

Hoteles Marquis

Las ventajas que confiere ISO son realmente difíciles de poner ante el público porque muchas personas no entienden lo que es. En Europa y Estados Unidos si usted no esta dentro de la norma ISO 9001:2000 no vende, porque son exigencias del mercado. En México es algo que comienza, por eso encontramos una gran cantidad de organizaciones que se están certificando.

Entrar a un proceso como este le da muchas ventajas a las organizaciones pero más que nada internas. Por nuestra experiencia personal puedo afirmarle que en la cadena de hoteles Marquis se ha visto el profesionalismo de la gente y el cambio basado en saber lo que tienen que hacer.

Si bien los procedimientos están escritos, no los hemos impuesto; de ellos sale escribir lo que hacen y cómo lo hacen, y si en el proceso encuentran una mejor manera de hacerlo se sientan y se cambian los procedimientos, pero es una cuestión que viene del que hace el trabajo.

Definitivamente en nuestro país y en nuestros países de América, lo que debemos hacer es ordenarnos y estas normas lo que hacen es ordenar los procesos.

Es importante considerar también el valor agregado que da la certificación y las exigencias hacia nuestros proveedores que los hace buscar la excelencia en la calidad que están entregando. Es satisfactorio saber que hay muchos proveedores que ya están tratando de certificarse, lo cual cumple con nuestras exigencias.

Nosotros obtuvimos el certificado ISO 9001:1994 en 1998 y religiosamente hemos mantenido el sistema con las auditorias de seguimiento y recertificación y los resultados hablan por si mismos.

Experiencia de Hoteles Mismaloya

La Implementación de la Norma ISO 9001:2000 y sus efectos Positivos.

Las ISO 9000 como Sistema cuyo objetivo es asegurar la calidad desde el momento del diseño del servicio hasta su entrega al usuario final, se ha convertido desde su implementación en la empresa, en la herramienta optima para poder garantizar una serie de características de calidad que deben estar presentes en nuestros servicios.

El crecimiento constante de la competencia nacional e internacional, es producto del impacto que la buena calidad de nuestros servicios ha tenido siempre en nuestros clientes, sin embargo, a través de la implementación del sistema ISO 9001:2000 hemos analizado todas las características importantes de nuestros servicios y hemos descubierto muchas posibilidades de mejora que naturalmente hemos ido aplicando al mismo tiempo que implementábamos los requisitos del Sistema.

Ha sido un trabajo muy enriquecedor a nivel técnico y a nivel personal, pues implementando el sistema y siguiendo las recomendaciones de nuestros asesores, hemos logrado un trabajo en equipo con ellos y con los responsables de los diferentes procesos de la organización para la elaboración de los Manuales de Calidad y de los demás documentos básicos del Sistema.

De la misma forma, hemos revisado y desarrollado nuevos formatos para el registro de las características de calidad de nuestros servicios y procesos, incluso, esta labor ha servido para la revisión de los propios sistemas de control de calidad, haciéndolos más accesibles a todo el personal involucrado con las diferentes etapas de nuestros procesos.

Uno de los principales logros alcanzados mediante la implementación del sistema, ha sido un mayor conocimiento de todos los procesos, tanto desde el punto de vista técnico como administrativo, así como la oportunidad de conocer mejor a las personas y entender sus inquietudes. Todo esto, nos ha llevado hacia un mejor dominio de los acontecimientos, colocándonos delante de ellos y permitiéndonos entrar en la vía del aseguramiento de la

calidad preventiva, que se refleja en los resultados empresariales en términos de calidad y rentabilidad.

Otro punto importante es que después de la implementación de la norma **ISO 9001:2000 y la certificación durante el año 2000, se** ha producido un fenómeno que seguramente muchos responsables de aseguramiento de calidad desearían experimentar, ahora nos hemos convertido en los colaboradores más comprometidos con la calidad y la mejora continua quienes de forma conjunta buscamos que no se generen problemas de calidad.

El espíritu de colaboración se siente diariamente, todo el personal se siente reforzado en su trabajo.

Algo que no quisiera dejar de comentar es la gran importancia que en este proceso de implementación debe dársele a la comunicación, pues es el elemento esencial para la documentación de todos los procedimientos, permitiendo que el conocimiento individual de todos los trabajadores sean de utilidad para todos los involucrados en la producción y el aseguramiento de la calidad.

En resumen, considero que la Norma ISO 9001:2000 es un conjunto de principios y conceptos básicos elementales, que aplicados con seriedad y continuidad, generan una gran cantidad de oportunidades de conocimientos y dominio de los procesos, que entre otras cosas, es lo que las empresas latinoamericanas necesitamos para dar respuesta a los requerimientos de competitividad que marcan todos los tratados internacionales como el TLC, MERCOSUR y los tratados en el área centroamericana.

Finalmente, deseo agregar que al margen de los aspectos puramente técnicos de aplicación en la empresa, la Norma ISO 9001:2000 me ha fijado determinadas sistemas de pensamiento, orden y trabajo, que son perfectamente aplicables en todos los ambientes, incluso, en nuestro propio hogar.

MOTIVANTES

La historia de la implementación de la Norma ISO 9001:2000 en la empresa tiene como motivante principal la alta competitividad en general, pero en términos específicos y en forma secuencial.

BENEFICIOS

El propósito de toda empresa es para generar utilidades, y para generar éstas hay que vender y no sólo una vez, sino cada vez con mejor calidad y servicio, además de mejores precios. La norma ISO 9001:2000, trajo para la industria hotelera resultados muy positivos, como son:

1. Evitar la improvisación. Desde la implantación de la política de calidad (o visión de calidad), que sirve de base para la planeación; el esclarecimiento de las responsabilidades de toda la organización, los requerimientos de

entrenamiento, los procedimientos de operación, manejo de quejas, etc. no deja lugar a la improvisación que es dañina en términos de costos, desperdicio, retrabajos, pérdidas de clientes, etc.

2. Ser un vehículo para conocer la posición de la compañía. El conocer las necesidades de los clientes y traducirlos en términos de índices operacionales, más los objetivos plasmados en la planeación en la organización, siendo revisados como lo exige la norma, han permitido conocer en cualquier momento cual es la posición de la empresa en su totalidad.

3. Ser el canal de la mejora continua. Dado a que se sabe cual es el rumbo en que se dirige la empresa en términos de resultados, se pueden observar tendencias positivas o negativas, que de cualquier manera tienen que ser atacadas, la primera para permanecer en esa posición y la segunda, para mejorar, pero en ambos casos, hacerlo en forma sistemática, sin improvisar.

Tanto por sus motivantes como por sus beneficios, la Norma ISO 9001:2000, ha sido en todo caso, ganancia y factor importante para ser líder en el mercado mundial, cumpliendo la política de Calidad de la empresa que es **LA TOTAL SATISFACCION DEL CLIENTE.**

Hoteles Real Resorts

Nuestros Hoteles han recibido reconocimientos por la alta calidad y buen manejo de los alimentos que se ofrecen en cada uno de los restaurantes en que atendemos a nuestros huéspedes. Uno de los más importantes son las “**Placas Cristal**”.

Es un reconocimiento Internacional y es otorgado por la buena calidad, higiene y manipulación en general de los alimentos. Para ello se realizan continuas auditorias, inspecciones y asesorías para evaluar, monitorear y controlar el funcionamiento de las instalaciones del Hotel, pues la finalidad es ofrecer a los huéspedes y colaboradores, agua y alimentos sanos y seguros para su consumo.

Es llamado CRISTAL (por sus siglas en inglés) porque está dirigido a Identificación de Riesgos Críticos, utilizando Estrategias, Tecnología, Análisis y Logística (Critical Risk Identification, using Strategy, Technology, Análisis and Logistics).

- Placa Cristal, - Gran Costa Real , Abril de 2002
- Placa Cristal, - Gran Porto Real , Diciembre de 2002
- Placa Cristalísima, - Gran Costa Real , Enero de 2003

Placa Cristalísima, - Gran Porto Real , Junio de 2003

ESTRELLAS Y DIAMANTES

Estrellas y Diamantes es un programa a nivel nacional e internacional que ha certificado a Gran Caribe Real Resort and Spa bajo las calificaciones de 5 Estrellas y 4 Diamantes **(6)**

ISO 9000

En 1992 se adopta formalmente la ISO 9000 por los países de la Comunidad Económica Europea. En inglés significa International Organization for the Standardization, pero sus creadores eligieron ISO porque en griego significa Igualdad.

Real Resorts pretende que la certificación de ISO 9000 sea grupal, es decir, que tanto Gran Caribe Real, Gran Porto Real como Costa Real se estandaricen en la medida de lo posible. Con esto se tendría un mejor control de todos los procesos, un más acertado análisis de las necesidades de los huéspedes, mejores estándares de calidad, así como el involucramiento de la Dirección General en todos los procesos, pues es un requerimiento de esta norma.

Satisfacción de los Clientes:

- Desarrollo de herramientas para atraer nuevos clientes.
- Fidelización y retención de los clientes.
- Encuestas de satisfacción.
- Sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

Sistema de gestión de la calidad del CPTM(3)

Antecedentes

El **Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V.**, con el propósito de dar continuidad a su Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2000, y cuya vigencia concluyó en diciembre de 2005, sometió el Sistema a la Auditoria de Certificación en diciembre del mismo año, obteniendo del organismo certificador BVQI Mexicana, S.A. de C.V., el certificado No 192401 que acredita al Sistema de Gestión de la Calidad del Consejo estar en conformidad con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, y que es válido durante el periodo diciembre 2005 – diciembre 2008, con el siguiente alcance:

Dirección de Recursos Financieros

Proceso.- Administración, análisis e integración de información financiera.

Dirección de Recursos Materiales

Proceso.- Adquisición de bienes y servicios

Dirección de Recursos Humanos

Proceso.- Captación, administración y desarrollo del factor humano.

Dirección de Mercadeo Personalizado e Internet

Proceso.- Innovación tecnológica y promoción digital (Soporte técnico a usuarios)

Certificación de la empresa BVQI Mexicana, S.A. de C.V. al CPTM

Certificación al Órgano Interno de Control del CPTM

Certificado ISO 9001:2000 de la Oficina de Houston

CERTIFICADO DE CALIDAD BAJO LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 A LA DIRECCION EN HOUSTON DEL CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE MEXICO

La Dirección en Houston del Consejo de Promoción Turística de México le fue otorgado el Certificado de Calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000 a la Promoción y Desarrollo de Mercadotecnia Internacional de Productos y Destinos Turísticos de México.

La certificación del Sistema de Calidad ISO 9001:2000 fue realizada por ABS Quality Evaluations Inc., una de las principales firmas evaluadoras de calidad en el mundo. La asesoría previa se llevó a cabo por el Centro de Calidad del Instituto Tecnológico de Monterrey.

Dicho Sistema de Calidad se encuentra integrado por un Manual de Calidad, cuatro procesos generales: Promoción, Administración, Mercadotecnia y Satisfacción del Cliente, así como 37 procedimientos, 4 instrucciones de trabajo y 55 formatos los cuales permiten integrarse operativa e institucionalmente con las subdirecciones generales del Consejo de Promoción Turística de México en beneficio de los destinos turísticos de México. El objetivo principal es el proporcionar un servicio de calidad que sobrepase las expectativas y necesidades de promoción y mercadotecnia internacional de los destinos turísticos de México.

La Oficina de Mercadotecnia en Houston es una unidad de negocios; con promoción enfocada a la venta e inteligencia comercial para planear y crear estrategia. Con la metodología del ISO 9001:2000 se podrá verificar la calidad y productividad con que se desenvuelven sus acciones programadas y por lo tanto

ser el instrumento de alta gestión que respalda sustantivamente el esfuerzo operacional e intelectual de esta oficina.

Tal y como lo indica su Política de Calidad, la Certificación ISO 9001:2000 permitirá satisfacer oportunamente las necesidades de Promoción y Mercadotecnia internacional de la industria turística de México, proporcionando un servicio productivo, profesional e integral, comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

En el año 2005 se realizó una tesis de licenciatura titulada "Análisis sobre la gestión de calidad que se desarrolla en la secretaria de turismo" obteniéndose como resultado del análisis de implementación del Modelo INTRAGOB basado en ISO 9001:2000 en SECTUR; como áreas de oportunidad: debe tenerse mayor comunicación entre los diversos procesos y actividades declaradas en el SGC, existe una alta rotación de personal que hace que el SGC retroceda y avance poco, los indicadores realmente no miden el desempeño, éstos deben ser generados considerando la eficacia y eficiencia de los procesos; dentro de sus Fortalezas: algunos procesos ya se encuentran certificados y debe tomarse este ejemplo para jalar el SGC y concluir su implementación e incluso certificación.

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LOS SUBSECTORES DE AGENCIAS DE VIAJES Y HOTELERIA, SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2000 En Costa Rica

La Cámara Costarricense de Hoteles (**CCH**) y la Asociación Costarricense de Agencia de Viajes (**ACAV**), solicitaron al Instituto Nacional de Aprendizaje (**INA**) y al Instituto Costarricense de Turismo (**ICT**), el diseño e implementación de un proyecto dirigido al "**Aseguramiento de la Calidad**" de los servicios que brindan las pequeñas y medianas empresas turísticas, que les permita una mayor competitividad en el ámbito nacional e internacional(9)

Para dar respuesta a esta solicitud se conforma un equipo de trabajo, con la participación de técnicos y profesionales en turismo, el cual se aboca a la estructuración del proyecto, cuya finalidad principal es implementar un Sistema de Gestión de Calidad, según la Norma ISO 9001-2000, en los Subsectores de Agencia de Viajes y Hotelería.

El objetivo del proyecto pretende desarrollar una experiencia de capacitación y asistencia técnica que se ejecutará directamente en las organizaciones involucradas, orientada a fortalecer su eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios que ofrecen al turista, mediante el uso racional de los recursos humanos, el aprovechamiento de los avances tecnológicos existentes, así como de los recursos ambientales de la zona geográfica donde se ubican.

El plan de capacitación y asistencia técnica es financiado de la siguiente manera: Un 25% por el INA, el otro 25% por el ICT y el restante 50% por las empresas que han manifestado interés de participar en el proyecto.

El grupo de empresas hoteleras y agencias de viajes participantes en el proyecto son las siguientes:

- Hotel Balmoral, Hotel Best Western San José, Hotel Suerre, Hotel Villa Caletas, Hotel Terrazas del Pacífico y Apartotel Los Yoses.
- Agencias de Viajes: Corporación Indiana, Henchoz Turismo, Invisa, Viajes Ejecutivos Mundiales, Galería de Viajes, Viajes OTEC, Exintur y Miki.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Diseñar e implementar un plan de formación y capacitación para el fortalecimiento y desarrollo de las habilidades gerenciales y su compromiso con la calidad.
- Identificar las áreas críticas que permitan el desarrollo de un sistema de gestión de calidad en cada empresa participante.
- Capacitar al personal de las empresas participantes en el área de análisis organizacional, con la finalidad de determinar los procesos y procedimientos productivos que se ejecutan en cada empresa, que permita actualizar y mejorar la calidad del producto final.
- Planificar el proceso de implementación del sistema de calidad, de acuerdo con las características de la empresa, de manera que se considere la complejidad de los procesos, la disponibilidad de tiempo del personal y el tamaño de la organización, entre otras.
- Capacitar al personal encargado de elaborar la documentación requerida; el manual de calidad y los procedimientos e instrucciones de trabajo.

Brindar asesoría y asistencia técnica a las empresas participantes, en la aplicación de las técnicas y procedimientos establecidos en la Norma ISO 9001-2000

- Propiciar la participación de las empresas en el proceso de certificación internacional, para lo cual se requerirá contactar el ente certificador, la adecuación de agendas, el apoyo al proceso de auditorias de verificación inicial y la elaboración de los planes de mejoramiento.

BENEFICIOS DEL PROYECTO

El proyecto ofrece a las empresas participantes una serie de beneficios que reflejan el aporte del mismo al desarrollo de su actividad turística. Entre otras, se pueden citar las siguientes:

- Mejoramiento de las competencias laborales y de las condiciones de desempeño del recurso humano que poseen.
- Identificación de la demanda real de capacitación del personal técnico, administrativo y de apoyo de cada empresa.
- Identificación de las necesidades del cliente y estandarización de las medidas de satisfacción.

- Incremento de la eficiencia y de la productividad operacional, que derive en la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades identificadas del cliente.
- Mejoramiento de las relaciones con el cliente, mediante su reconocimiento de la calidad del servicio, como producto del sistema implementado.
- Aumento de la participación, presencia y competitividad en el mercado meta.
- Reconocimiento de su nivel y ámbito de competencia, a lo interno del grupo organizado al cual pertenece.

VENTAJAS DEL PROYECTO

Además de los beneficios antes indicados, representantes de la Cámara Costarricense de Hoteles y la Asociación Costarricense de Agencia de Viajes, han exteriorizado su criterio con respecto a las ventajas que el proyecto aportará a las empresas que forman parte del mismo.

- Promover el servicio que ofrecen en el mercado nacional, aportando mayor valor agregado al tipo y características del mismo.
- Mantener y aumentar la calidad del servicio, para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas de sus clientes.
- Obtener la confianza necesaria para asegurar que la empresa logra y ofrece sosteniblemente un servicio de calidad.
- Alcanzar y desarrollar un ambiente organizacional óptimo, en cada uno de los departamentos y áreas de las empresas.
- Competir en igualdad de condiciones con otras organizaciones de mayor tamaño.
- Acceder a nuevos mercados internacionales, estableciendo y ejecutando para ello procesos productivos competentes.

De todo lo anteriormente indicado, es evidente que el proyecto plantea una serie de beneficios y ventajas para las empresas participantes.

El valor agregado que aportará este proyecto a los procesos administrativos y operativos de las empresas les permitirá lograr un mayor grado de competitividad de su actividad turística, tanto a nivel nacional como internacional.

Este proyecto representa un ejemplo de lo que en el país es posible realizar, puesto que como resultado de la labor conjunta, decidida y de amplia comunicación y entendimiento entre instituciones del Estado (INA – ICT), así como del sector privado (CCH - ACAV), es viable la implementación y desarrollo de ideas y actividades orientadas al mejoramiento de la calidad, en el ámbito productivo del Sector Turismo.

Datos importantes:

España es el tercer país del mundo en el ranking mundial de crecimiento de los certificados ISO 9000, y junto con el Reino Unido, Alemania e Italia es uno de los estados europeos con mayor intensidad certificadora en relación con su PIB(D)

2.15 Normatividad Nacional e Internacional de calidad en hoteles

Normas de Turismo Mexicanas(5)

REFERENCIA	TÍTULO
NMX-TT-001-1996- IMNC	Requisitos mínimos de calidad para instituciones educativas que ofrecen estudios relacionados con el turismo
NMX-TT-002-1997- IMNC	Requisitos mínimos de calidad para instituciones que ofrecen planes y programas de capacitación para, y en el trabajo relacionados con el turismo
NMX-TT-008-1996- IMNC	Requisitos mínimos para certificar los tirajes, cobertura o producción de los medios de comunicación turística
NMX-TT-005:1996 IMNC	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de calidad turística comercial – Dos Estrellas" o el "Certificado de Calidad Turística Comercial – Una Estrella"
NMX-TT-006:1996 IMNC	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de calidad turística de Primera Clase – Cuatro estrellas" o el "Certificado de Calidad Turística de Primera Clase – Tres Estrellas"
NMX-TT-007:1996 IMNC	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de calidad turística de Lujo-Gran Turismo" o el "Certificado de Calidad Turística de Lujo-Cinco Estrellas"
NMX-TT-009-IMNC- 2004	Spas-requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones.

Tabla 3: Normas de Turismo Mexicanas
www.nyce.org.mx

NORMAS DE CALIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE CALIDAD?(11)

La Gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad establecidos por el cliente.

¿QUÉ SON LAS NORMAS DE CALIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO?

El SCTE (Sistema de calidad Turístico Español) ha desarrollado unas **Normas de Calidad específicas** para el sector turístico.

Las Normas son documentos que establecen diferentes tipos de **requisitos**:

- dirigidos a asegurar la gestión interna de las empresas turísticas.
- dirigidos a garantizar el control de los procesos del servicio para garantizar la satisfacción del cliente.
- dirigidos a garantizar la seguridad, confort de las instalaciones por el bienestar de cliente y personal.

Se están desarrollando **Normas de Calidad adaptadas** a cada uno de los subsectores turísticos, por lo que se pueden solicitar, entre otras:

- Normas de Calidad para Hoteles y Apartamentos.
- Normas de Calidad para Agencias de Viaje.
- Normas de Calidad para Restaurantes.
- Normas de Calidad para Campings.
- Normas de Calidad para Alojamientos de Turismo Rural.
- Normas de Calidad para Oficinas de Información y Acogida Turística.
- Normas de Calidad para Palacios de Congresos.
- Normas de Calidad para Convention Bureau.
- Normas de Calidad para Alojamientos de pequeñas dimensiones.

¿PARA QUÉ ME SIRVEN LAS NORMAS?(11)

- 1) Para tener una guía sobre lo que debo controlar para ofrecer un servicio de calidad.
- 2) Para hacer un plan de acciones que me ayude a mejorar.
- 3) Para ponerme unos objetivos de Calidad que me ayuden a mejorar continuamente.
- 4) Para tener unos indicadores que me ayuden a gestionar y controlar mejor mi negocio.
- 5) Para tener más organizadas las actividades del negocio con repercusión directa en la calidad y en la satisfacción del cliente.

Instituto para la calidad turística Española

REFERENCIA HISTÓRICA

Orígenes

Con el apoyo de las distintas Asociaciones y Federaciones empresariales del Sector Turístico español, la Secretaría General de Turismo, a través de las actuaciones del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), prestó la asistencia técnica necesaria para desarrollar sistemas de calidad en los diversos sectores**(8)**

Hasta el momento de la constitución del ICTE seis sectores habían desarrollado su propio sistema de calidad y en todos existía un órgano gestor del sistema, que tenía como objetivo básico trabajar en la mejora de la calidad de su propio sector.

Estos sectores creyeron en la conveniencia de la creación de un ente gestor único, con carácter intersectorial, que velara por la adecuación de los objetivos comunes, permitiendo un ahorro considerable de esfuerzos y reforzando la coherencia del sistema, facilitando finalmente la credibilidad y la promoción necesaria a la Marca de Calidad Turística Española. **Nació de esta manera el ICTE, que fue definitivamente constituido el 14 de abril del año 2000.**

Desarrollo del Instituto para la Calidad Turística Española

En una primera fase, el Instituto se centró en la creación de normas para los diferentes sectores turísticos e inició los procesos de certificación. Más tarde, desarrolló un catálogo de normas e incentivó la promoción entre empresas turísticas y los usuarios de la marca Q de los establecimientos adheridos al Sistema de Calidad.

Finalmente, en el año 2005 se inicia un proceso de elevación de las normas particulares a públicas, para que cualquiera pueda tener acceso a ellas, a tiempo que se establecen acuerdos con las principales entidades de certificación y empresas auditoras de prestigio (AENOR, BUREAU VERITAS, LLOYDS REGISTER QUALITY, SGS y TÜV RHEILAND) que trabajan juntas y en exclusiva en el ámbito de la marca 'Q', como único referente normalizado y certificado específico del ámbito turístico.

El ICTE hoy

Los miembros constituyentes del ICTE son las Organizaciones Empresariales de ámbito nacional representantes de los distintos sectores y de la Administración Pública.

HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS:

CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos).

AGENCIAS DE VIAJES Y EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN: AEDAVE (Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas), AMAVE (Asociación de Mayoristas de Viajes Españolas), FEAAV (Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viaje Españolas).

SERVICIOS DE RESTAURACIÓN: FEHR (Federación Española de Hostelería).

CAMPINGS: FEECYV (Federación Española de Empresarios de Campings y Ciudades de Vacaciones).

TURISMO RURAL: ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)

ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA: ATUDEM (Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña)

EMPRESAS DE TIEMPO COMPARTIDO: OTE (Organización de Tiempo Compartido Europea)

ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS: Europarc España

TRANSPORTE DISCRECIONAL POR CARRETERA: ASINTRA (Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros)

SECTORES DE GESTIÓN PÚBLICA (Oficinas de Información Turística, Oficinas de ámbito supra Municipal, Playas, Palacios de Congresos, Convention Bureaux):FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)

ESTACIONES TERMALES: ANET (Asociación Nacional de Estaciones Termales)

CAMPOS DE GOLF: RFEG (Real Federación Española de Golf)

OCIO NOCTURNO: ECO (Asociación Nacional de Empresarios por la Calidad del Ocio)

SECRETARÍA GENERAL DE TURISMO (SGT)

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP)

COMUNIDADES AUTÓNOMAS (CCAA)

Normas de calidad para las ciudades de Córdoba y Buenos Aires

- **IRAM:** Instituto Argentino de Normalización y Certificación
- **Secretaría de Turismo de la Nación:** autoridad de aplicación de la Ley Nacional de Turismo N°25.997. Funciones: fomento, desarrollo, promoción y regulación de la actividad turística y del recurso turismo.

- **Ministerio de Trabajo, Seguridad y Empleo Social:** Programa de Normalización y Certificación de Competencias Laborales para el Sector Turismo.
- La **primer certificación ISO 9001 en el Sector Turismo data del año 1999** en el que el Hotel Amerian certificó sus hoteles de la Ciudad de Córdoba y de la Ciudad de Buenos Aires.
- **En el año 2002 certificaron 6 empresas del sector** (dos hoteles , un restaurante, una agencia de viajes, empresa de transporte, empresa organizadora de eventos).
- **En la actualidad existen un total de 25 empresas certificadas con ISO 9001:2000** y varias empresas diseminadas a lo largo del país que están preparándose para la certificación.
- **Convenio SECTUR – IRAM: abril de 2005**
- **SECTUR participa en el Comité ISO/TC 228**

Normas Publicadas:

- Norma IRAM 30400 “Guía para la interpretación de la ISO 9001 en servicios turísticos”.
- Norma IRAM 42100 “Gestión de la calidad, la seguridad y ambiental en balnearios.

Normas en estudio y/o desarrollo:

- Norma IRAM 42700. Competencia laboral del Guía de Turismo.
- Norma IRAM 42720. Competencia laboral del Informante Turístico.
- Competencias Laborales para perfiles de hotelería y gastronomía: recepcionista, jefe de recepción y mucama; cocinero, ayudante de cocina y mozo.

Referencial IRAM – SMART VOYAGER:

- Programa de Certificación para Embarcaciones Turísticas Sustentables.

Visión del Sector Turismo Argentina 2016

Convertir a la Republica Argentina en el país mejor posicionado turisticamente por la calidad y diversidad de su oferta. Basada en desarrollos territoriales equilibrados y respetuosos del hábitat e identidad de sus habitantes.

Misión del Sector Turismo Argentina 2016

Promover las condiciones optimas de competitividad que conducen al desarrollo equilibrado y sostenible del sector turístico argentino y a la mejora en calidad de vida de residentes y visitantes

En colaboración con el IRAM, se conformaron mesas sectoriales para promover la implementación de Normas Internacionales de Gestión para alcanzar su certificación el consecuente aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

- **Organismos Públicos de Turismo.**

Objetivo: en el marco del Plan Federal de Capacitación, Secretarías de Turismo Provinciales reciben capacitación por parte de Sectur en la implementación de Buenas Prácticas Ambientales y Normas ISO 9001 y 14000.

Caso ejemplo: Subsecretaria de Turismo de la Pcia. de Santa Cruz.

Organización Mundial de Turismo (7)

INN Y SERNATUR RECIBEN RESPALDO INTERNACIONAL DE ELABORACIÓN DE NORMATIVA EN EL SECTOR

- **La normativa permitirá terminar con los alojamientos informales y contar con la clasificación exacta de los alojamientos de 1 a 5 estrellas.**
- **Quienes cuenten con la certificación de las normas contará además con un sello de calidad que los distinguirá de aquellos no certificados.**

El Director Nacional de Turismo, junto al Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Normalización y el Presidente de Hoteleros de Chile recibieron al Jefe de Calidad y Comercio de la OMT quien entregó el respaldo internacional de la Organización Mundial de Turismo al desarrollo del Sistema Normativo del sector en las áreas de alojamientos, turismo aventura y guías turísticas.

El Jefe de Calidad y Comercio de la OMT sostuvo que el proceso chileno es positivo, ya que cuenta con la alta participación de los sectores público y privado, y además contempla no sólo la calidad de los productos y servicios sino también el funcionamiento (o gestión) de los prestadores de dichos servicios.

Por su parte, el director del INN indicó que el proyecto CORFO-FDI en Turismo ha contemplado la realización de un plan piloto que considera la certificación de al menos 30 empresas. “Como un incentivo para esto CORFO financiará parte de la implementación de la norma como parte de la certificación de la misma”.

Destacó la oficialización de dos normas a la fecha, NCh 2912, de Alojamientos Turísticos y la NCh 2950, de Guías Especializados y señaló que para enero se espera la publicación de las normas en: Buceo, Guías Generales, Bed & Breakfast, Apart Hotel, Cabañas, Resort y Termas.

El Director de SERNATUR señaló que para el inicio del piloto se definirá antes de enero la región o las zonas donde se desarrollará. Destacó además que esta iniciativa permitirá fidelizar a los turistas nacionales y extranjeros. Además adelantó que se está trabajando en un segundo proyecto normativo para restaurantes y transporte.

En tanto el Presidente de los Hoteleros señaló que este sistema normativo es una gran iniciativa necesaria para desarrollar una industria más competitiva, “Queremos que la infraestructura y el servicio de los hoteles sea de acuerdo a lo que se promociona”.

Antecedentes generales

El Proyecto Sistema Normativo para la Calidad en Turismo es una de las acciones acordadas, entre los sectores público y privado, en la Agenda del Turismo 2002-2005, y contempla 50 normas para alojamientos turísticos, guías de turismo y turismo aventura.

La iniciativa cuenta con financiamiento del FDI CORFO, la participación de SERNATUR, Hoteleros de Chile, HOTELGA, CATA, ACHET, AGAM, Fundación Chile y CONSETUR, siendo el Instituto Nacional de Normalización, el organismo ejecutor del proyecto.

El proyecto aprobado tiene un presupuesto cercano a los 500 millones de pesos, de los cuales 300 millones serán entregados por el FDI CORFO. El resto corresponde a aportes de los distintos organismos que participarán en la elaboración de las normativas.

Con el objetivo de alcanzar una amplia participación se constituyeron 21 Comités Regionales para la Calidad, quienes han trabajado en cada uno de los pasos del proyecto.

El Sistema no sólo contempla la elaboración de las normas, también, y como uno de los aspectos más relevantes, considera la certificación de productos, la Marca de Calidad Turística Chilena y un plan piloto de certificación.

Para mayor información, el Instituto Nacional de Normalización y SERNATUR han dispuesto el acceso a las diferentes normas que se están desarrollando a través de la página web www.sernatur.cl , con el fin de apoyar el desarrollo de una industria más competitiva y acorde a la demanda y requerimientos de los nuevos turistas.

Normas Oficializadas

NCh 2912, de Alojamientos Turísticos

La norma establece requisitos para las cinco categorías, en el modelo internacional de 1 a 5 estrellas y recoge la experiencia internacional en materia de normas hoteleras.

Se incorpora los conceptos modernos de gestión de calidad, lo que se traduce en la introducción de requisitos relacionados con la gestión de los procesos del servicio hotelero. Es decir incorpora temas como manual de Calidad, definición de las competencias del personal, de políticas de calidad y funciones de los componentes de la organización.

La norma establece los servicios mínimos que debe prestar un hotel, de acuerdo a su categoría, asegurando la competitividad y estimulando la creatividad empresarial.

La norma otorga seguridad al cliente en el sentido que los servicios establecidos en ésta, además de los promocionados, deben ser de acuerdo a la categoría. En caso contrario, para hoteles certificados, se podrá recurrir a las disposiciones

legales establecidas en la ley de protección de los derechos del consumidor, respecto de publicidad engañosa.

NCh 2950, de Guías Especializados

Esta norma establece los requisitos básicos, de gestión y calidad, como de las competencias que deben cumplir los guías especializados para obtener la certificación como tales, en las actividades guiadas de turismo aventura principalmente montaña y alta montaña; buceo recreativo, hiking o senderismo; trekking o excursionismo, rafting; canotaje y pesca recreativa, y de otras ramas del turismo especializado.

Como requisitos básicos: chileno o extranjero que cumpla la normativa laboral aplicable; ser mayor de edad; demostrar salud compatible con la actividad mediante certificado médico vigente; no poseer antecedentes penales. También debe contar con formación curricular mínima de cuatro semestres en el ámbito de turismo nacional (turismo, flora, fauna, técnicas de vida al aire libre, turismo sustentable, cultura general y específica, geografía, patrimonio e historia de Chile).

Además de conocimientos en conducción de grupos y atención al cliente, seguridad, primeros auxilios, procedimientos de emergencia, utilización de equipamientos e implementos, idioma extranjeros, capacidad de planificación y organización de actividades, cuidado de medio ambiente, entre otros.

Esta normativa incluye una especificación sobre los requisitos del desempeño del guía especializado: credencial; conocer y acatar las leyes y reglamentos; conocer y acatar el número máximo de clientes por guía según lo especifique la norma de la actividad que realiza; actualizar el libro de bitácora y asegurarse de contar con plan de recorrido incluidos puntos de apoyo y comunicaciones, además de plan de emergencia: Santiago, 7 de Noviembre de 2005.

2.16 ASOCIACIONES TURÍSTICAS DE HOTELES EN MÉXICO(1)

Tabla 4: Asociaciones de Turísticas de Hoteles en Mexico

CNET	Consejo Nacional Empresarial Turístico Sr. Gordon F. Viberg Presidente Campos Eliseos No. 218 Piso 11 11560 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5325-7638 Fax (55) 5325-7639 www.cnet.org.mx
AMDETUR	Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos Lic. Ernesto Coppel Kelly Presidente Montecito No. 38 Piso 32 Oficina 11 03810 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5488-2028 al 30 Fax (55) 5488-2031 www.amdetur.org.mx
AMEVH	Asociación de Amigos de Mercadotecnia y Ejecutivos de Ventas de la Hospitalidad Lic. Cesar Estrada Juárez Presidente Colima No. 45 - 301 06700 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5514-4734 1054-1581 Fax (55) 5514-4734 1054-1581 www.amevh.com
AMHM	Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles Lic. Jesús F. Nader Marcos Presidente Av. Balderas No. 33 - 414 06040 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5510-9062 5510-8659 Fax (55) 5510-8874 www.hotelesmexicanos.org
AMHMCDM	Asociación Mexicana de Hoteles de la Cd. de México Sr. Gonzalo Brockman García Presidente Thiers No. 83 11590 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5203-6872 5203-0466 Fax (55) 5203-7246 www.asociaciondehoteles.com.mx
AHQR	Asociación de Hoteles de Quintana Roo Sr. Jesús Almaguer Salazar Presidente Av. García de la Torre SM 1 M 1 No. 6 77500 Cancún, Quintana Roo Tel. (998) 881-8730 Fax (998) 887-7683

	www.ahqr.com.mx
ANCH	Asociación Nacional de Cadenas de Hoteles Sr. Pablo Azcarraga Andrade Presidente Campos Eliseos No. 218 Piso 11 11560 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5325-7638 Fax (55) 5325-7639 www.anch.com.mx
HSMAI MEXICO	Hospitality Sales & Marketing Association International Capitulo México Sr. Alejandro Watson Presidente Ahuehuetes Nte. No. 883 P.B. 05120 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5251-3782 Fax (55) 5251-3782 www.hsmaimexico.org
AHETA	Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas de Acapulco Sra. Mary Bertha Medina Cortes Presidenta Av. Costera Miguel Alemán No. 38 - A Fracc. Costa Azul 39859 Acapulco, Guerrero Tel. (744) 484-2216 Fax (744) 484-0271 Llamada sin costo 01-800-716-1616 www.aheta.com
AMEVH ACAPULCO	Asociación Mexicana de Ejecutivos de Ventas de Hoteles, Capitulo Acapulco Sra. Marilu Saldaña Mendoza Presidenta Av. Costera Miguel Alemán No. 123, Hotel Playa Suites Acapulco 39670 Acapulco, Guerrero Tel. (744) 485-8050 Fax (744) 485-8731
AIHET	Asociación de Inversionistas en Hoteles y Empresas Turísticas Sr. Eduardo Sánchez Navarro Presidente Campos Eliseos No. 218 Piso 11 11560 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5325-7638 Fax (55) 5325-7639
HSMAI CARIBE MEXICANO	Hospitality Sales & Marketing Association International Capitulo Cancun Patricia Chapman Presidenta Av. Acanceh M 3 Lote 3 SM 15-A Plaza San Angel Inn Of. 21

	<p>77500 Cancun, Quintana Roo Tel. (998) 8884-8480 Fax (998) 8884-8480 www.hsmaicaribemexicano.com</p>
ACM	<p>Asociación de Concerges de México Sr. Sergio Rodríguez Aza Presidente Campos Eliseos No. 204 11560 Ciudad de México, Distrito Federal Tel. (55) 5280-1111 Fax (55) 5280-1111 www.lesclefsdormexico.org.mx</p>

CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA CANACO(2)

Figura 2: <http://www.concanacored.com/turismo/cturismo.html> CUADRO: Comisión interconfederacional del sector turismo de México CONCANACO, SERVYTUR, CONCAMIN

COMISIÓN INTERCONFEDERACIONAL DEL SECTOR TURISMO DE MÉXICO CONCANACO SERVYTUR - CONCAMIN

Objetivo General:

Consolidar a la Comisión de Turismo como organismo representativo del sector privado en materia turística, así como definir y proponer programas de acción en coordinación con los tres niveles de gobierno y los congresos federal y estatales.

Presidente

José M. Sandoval Zepeda

Organismos Fundadores

(22 integrantes)

1. CONCANACO - SERVYTUR
2. CONCAMIN
3. CANACO Cd. de México
4. CANAERO
5. CANAPAT
6. CANIRAC
7. CANIE
8. AMHM R.M.
9. AMHCM
10. AMAV Nacional
11. AMDETUR
12. AMATUR
13. AMR
14. AMTAVE
15. AMPROFEC
16. AMEVH
17. ANAVAC
18. AMANAC
19. AMMT
20. MEXSPA
21. CNLTUR
22. IPN-EST

Apoyo Staff CONCANACO - SERVYTUR

Coordinación General

Luis Ángel Munguía

Apoyo Técnico

Karen Martínez

Coordinación de Comunicación

Gustavo Rodríguez

2.17 HIPÓTESIS

Cuando un hotel de tres estrellas trabaja bajo un sistema basado en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y todo su personal esta involucrado y participa activamente en la satisfacción del cliente su entorno laboral facilita que la organización sea competitiva en el mercado.

Análisis de Marco Teórico:

Tanto las normas nacionales como las internacionales de calidad del sector turístico coinciden en que se implementan para estandarizar procesos, actividades y operaciones; pero sobre todo para contar con una guía de medición, indicadores que nos muestren el camino correcto para realizar mejor las actividades enfocadas al servicio, cualquier organización vive de vender y para nadie es un secreto que también cualquier organización vende más y mejor si se esmera en proporcionar un servicio lo más apegado a la idealidad, a lo perfecto y todo ello tiene que emerger desde la actitud, aptitud, compromiso y entusiasmo de los colaboradores; es decir los primeros satisfechos deben ser todos aquellos que participen en las operaciones, procesos y actividades encaminadas al servicio, es por ello que la implementación de un sistema de gestión de calidad debe ser implementado por convicción tanto de dueños, accionistas y colaboradores, posteriormente vendrá la recompensa comercial de trabajar en una sola dirección.

Capítulo 3.

Propuesta de implementación

3.1 Metodología de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Hotel Bia´na Rarí

En el hotel Bia´na Rarí de tres estrellas cuyas operaciones se reducen al hospedaje en once habitaciones y un departamento equipado con cocina, se utilizó la siguiente metodología:

Generación de la documentación:

En realidad desde que el hotel Bia´na Rarí inició sus operaciones (Julio 2001) se comenzó la generación de la documentación por parte de los dueños, realizando inicialmente los formatos y procedimientos operativos, con el paso del tiempo se fueron generando los procedimientos administrativos, política de calidad, valores, misión, visión y objetivos de calidad y organizacionales para finalmente darle el enfoque a procesos y cumplir con los requerimientos generados por la versión actual de la norma ISO 9001:2000, todo ello a cargo de uno de sus dueños y la participación de la administradora.

Capacitación:

En la parte operativa el hotel Bia´na Rarí se encuentra afiliado a la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C. de la Cd. de Oaxaca; por lo que a través de esta institución se proporcionan una serie de cursos, seminarios, diplomados y especialización a los colaboradores en función a todo lo referente a la operaciones de hospedaje.

Con respecto a los sistemas de calidad esta asociación también imparte algunos cursos; sin embargo internamente el hotel ha cubierto las fechas de su matriz de capacitación generada y autorizada a inicios del año 2006 simultáneamente con la difusión de la implementación del sistema de gestión de calidad, esto se encuentra determinado en el Programa anual de formación FAHB027 Rev:00.

Control y distribución de documentos

Existe una administradora general en el hotel Bia´na Rarí quien se encarga de controlar y distribuir todos los documentos generados del sistema de gestión de calidad informando de cualquier alteración o cambio relevante a la Dirección General.

Generación y medición de indicadores:

Con los históricos de seis años de operación del hotel Bia´na Rarí se generaron los indicadores con los cuales mediremos nuestro desempeño y podremos mejorar nuestros servicios y operaciones.

Auditoria al SGC y toma de acciones correctivas

En Febrero de 2007 se llevó a cabo la primera auditoria interna en el hotel, el objetivo fue determinar el grado de implementación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) y tomar acciones correctivas a las no conformidades. Se tiene programada la segunda auditoria para Diciembre 2007(15)

Revisión Gerencial

La dirección general quien ha participado en la generación de toda la documentación e implementación de todo el sistema de gestión de calidad se encuentra comprometida e involucrada al 100% y realizará las revisiones requeridas al SGC.

3.2 Criterios para elaborar el Manual de Calidad:

El Manual de Calidad del hotel Bia'na Rarí se generó tomando en cuenta que se trata de una microempresa de servicio dedicada sólo a las operaciones de hospedaje; por lo que se seleccionaron los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 aplicables a estas características.

3.3 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL HOTEL BIA'NA RARÍ

Política de Calidad:

En Hotel Bia'na Rarí la Calidad la construimos todos, es parte fundamental de nuestra cultura organizacional realizar nuestro trabajo bien desde la primera vez, mantenemos un enfoque de satisfacción plena de nuestros huéspedes y colaboradores mejorando continuamente e implementando las mejores prácticas de calidad en todas nuestras operaciones.

Misión

Ser una empresa líder en servicio de hospedaje tres estrellas para viajeros de negocios de todo el mundo, facilitando y promoviendo su estancia a través de la eficacia y la eficiencia.

Visión

En Hotel Bia'na Rarí nos enfocamos a mejorar continuamente el servicio al huésped y con ello la calidad y rentabilidad del negocio.

Valores

Honestidad, Responsabilidad, Lealtad, Honradez, Valor, Amor, Disciplina, Profesionalismo, Capacitación, Compromiso, Respeto y Justicia:

GENTE:

A través de la capacitación, reconocimiento y comunicación requerida y oportuna lograr que los colaboradores que integran Hotel Bia'na Rarí se encuentren siempre motivados y comprometidos con su trabajo.

CALIDAD:

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

SEGURIDAD:

Mantener un ambiente de trabajo que propicie la seguridad y elimine actos y condiciones inseguras de trabajo garantizando así la integridad física de los colaboradores de la organización, su patrimonio y de la sociedad en general

EFICIENCIA:

Obtener a través de la capacitación, la concientización y el compromiso, el máximo beneficio de los recursos financieros, humanos, técnicos, materiales y administrativos asignados para el desarrollo de nuestras actividades, eliminando errores y garantizando siempre un mejor servicio a nuestros clientes internos / externos.

HONESTIDAD:

Propiciar mediante nuestra actitud, un ambiente de trabajo confiable y agradable que garantice la integridad moral de quienes conformamos la organización y que fomente la confianza, la integración y la creatividad dentro y fuera de ésta.

MEDIO AMBIENTE:

Propiciar una actitud totalmente ecológica en el trabajo y fuera de él, buscando siempre la preservación del medio ambiente.

Objetivos de Calidad:

- 1) Mantener la satisfacción del cliente en un mínimo de 80% bimestral

El recepcionista en turno o la administradora deben entregar al huésped cuando éste se encuentra haciendo su check out el formato FAHB018 "Satisfacción del cliente" para ser llenado y recabar la información necesaria que nos indicará la percepción del cliente sobre el servicio otorgado; con estos registros se realiza una revisión bimestral y se toman las medidas correctivas y/o preventivas pertinentes.

2) Mantener controlados los inventarios en un 95% mínimo bimestral

A través de un informe bimestral y una verificación semestral y/o anual se verifican los requerimientos y vueltas de inventario tanto de blancos, amenidades, herramientas y requerimientos generales para la operación eficaz y eficiente del hotel Bia'na Rarí, las pérdidas y mermas no deben exceder el 5% bimestral.

3) Mejorar en un 10% la ocupación promedio con respecto al año anterior a partir del 2008

Este objetivo se cumplirá a través de la promoción vía internet que iniciará también en 2008 y dando cumplimiento al programa de promoción y publicidad 2007 FAHB029 Rev:00, pero sobre todo dando cumplimiento a la implementación del SGC.

Objetivos Organizacionales:

1) Implementar la norma ISO 9001:2000 en las operaciones y actividades generales del hotel Bia'na Rarí durante 2006-2007

Con los resultados de la auditoria interna programada para Diciembre 2007 se concluirá la implementación del SGC en el hotel.

2) Realizar promoción del hotel vía internet mínimo 10 destinos diferentes al día a partir del 2008

Este objetivo iniciará su cumplimiento una vez que se tengan los recursos requeridos y el colaborador capacitado (inicios 2008)

HISTORIA DE HOTEL BIA'NA RARÍ (ANTECEDENTES)

Con seis años de existencia el hotel Bia'na Rarí es una sólida organización gracias a la valiosa aportación de capacidades, experiencia y profesionalismo de todos sus colaboradores.

Nuestra empresa se inicia en el mes de Julio del año 2001 con la razón social Alfredo López Pérez nombre de uno de los propietarios, instalado en la calle de Faustino G. Olivera # 203 Col. Figueroa en Oaxaca, Oaxaca México, dirección que continua ocupando actualmente.

Todo el arranque y puesta en marcha corrió a cargo de los dueños; así como la determinación del tipo de instalaciones y decoración general, el nombre fue seleccionado revisando una gran cantidad de información en zapoteco ya que este es el estilo del hotel y obviamente ubicándose en la ciudad de Oaxaca, éste debía ser un vocablo zapoteco, se eligió el nombre Bia'na Rarí que significa "QUEDATE AQUÍ" .

La primera ocupación fue durante su inauguración la noche del 14 de Julio de 2001, en ese momento sólo se contaba con los servicios básicos de hospedaje en 7 habitaciones dobles, 2 cuádruples , 2 sencillas y un departamento con cocina integral; todos con baño completo, sin servicio de televisión y sin teléfono

Con el tiempo se fue integrando a las bases de datos de diversas agencias de viajes y empresas tales como: La casa del viaje, Albosa, Azteca travel, Grupo lala, Itzel viajes, Kinich, Luz y fuerza, La jornada, Mochilazo, Místico, Mundo joven, Olivos, Pemex. Pigmaleón, Sansores, Ruta del sol, ESIQIE, Turissste, Viajes estrella, entre otras con el fin de ser promovido e ir aumentando su ocupación, con el paso del tiempo se complementó el servicio adicionando televisión por cable en todas las habitaciones y el departamento, se remodeló el jardín y actualmente cuenta con un promedio de ocupación mensual del 37% incluyendo temporada alta (Periodo de Semana Santa, Día de Muertos, La Guelaguetza y vacaciones de Diciembre) visitándonos prácticamente gente de toda la República Mexicana y de diversos países como: Canadá, Alemania, Suiza, Francia, Italia, Holanda, Argentina, Austria, Jamaica, Alaska, República Checa, España y Dinamarca; se tiene el objetivo de continuar mejorando las instalaciones, no se tiene la expectativa de aumentar el número de habitaciones sino mejorar aun más el servicio con las instalaciones actuales.

Actualmente el hotel Bia'na Rarí se encuentra afiliado a la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C. de la Cd. de Oaxaca, la cual le otorgó el registro de tres estrellas en función a sus servicios, instalaciones y calidad.

CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL MANUAL DE CALIDAD

OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales en que debemos basarnos para mantener nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE

Debe ser utilizado por todo el personal que labora en el hotel Bia´na Rarí

CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual de Calidad debe ser revisado y actualizado una vez por año, en función a lo siguiente:

Cuando existan cambios en la estructura organizacional del **hotel Bia´na Rarí**

- Cuando existan cambios en los procedimientos básicos para el levantamiento de la documentación (**Procedimiento para elaborar Procedimientos, Procedimiento para Control de Documentos y Datos y Procedimientos para Control de Registros**).
- Cuando el servicio sufra cambios relevantes
- Los cambios y modificaciones al presente Manual deberán ser notificados oportunamente a todas las funciones involucradas.
- En el momento que una revisión sea efectuada al Manual de Calidad, ésta deberá ser indicada en un anexo específico de cambios y modificaciones

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS CONTROLADOS

No. Documento	Revisión	Fecha	Título del Documento	Emisor
PAHB001	00	Oct/2006	Horario de Entrada y Salida (Check in and Check out)	Dirección General
PAHB002	00	Oct/2006	Facturación	Dirección General
PAHB003	00	Oct/2006	Recepción a Huéspedes	Dirección General
PAHB004	00	Oct/2006	Llamadas Telefónicas y uso de Fax	Dirección General
PAHB005	00	Oct/2006	Evitar fugas de agua	Dirección General
PAHB006	00	Oct/2006	Limpieza en Habitaciones e Instalaciones generales	Dirección General
PAHB007	00	Oct/2006	Descuentos a Huéspedes y Comisiones a Colaboradores	Dirección General
PAHB008	00	Oct/2006	Manejo de Información, Recibo de Documentos, Pagos y Compras en Recepción	Dirección General
PAHB009	00	Oct/2006	Seguro Responsabilidad Civil y Objetos Olvidados de Huéspedes	Dirección General
PAHB010	00	Oct/2006	Uso de Extintor	Dirección General
PAHB011	00	Oct/2006	Reservación	Dirección General
PSHB012	00	Oct/2006	Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo	Dirección General
PSHB013	00	Oct/2006	Control de Documentos y Datos	Dirección General
PSHB014	00	Oct/2006	Control de Registros de Calidad	Dirección General
PSHB015	00	Oct/2006	Auditorías internas al sistema de gestión de calidad	Dirección General
PSHB016	00	Oct/2006	Acciones correctivas y preventivas	Dirección General
PSHB017	00	Oct/2006	Competencia y formación	Dirección General
PSHB018	00	Oct/2006	Compras	Dirección General
MSHB019	00	Oct/2006	Manual de calidad	Dirección General

Tabla 5: Lista de Procedimientos operacionales, procedimientos de arranque y manual de calidad del SGC codificados

LISTA MAESTRA DE REGISTROS DE CALIDAD

Formato	Revisión	Fecha	Título del Registro de Calidad	Procedimiento Origen	Responsable Resguardo	Tiempo Resguardo
FAHB001	00	Oct/2006	1ª Página Procedimiento	PSHB012	Administración	1 año
FAHB002	00	Oct/2006	2ª Página Procedimiento	PSHB012	Administración	1 año
FAHB003	00	Oct/2006	Lista Maestra de Documentos Controlados	PSHB013	Administración	1 año
FAHB004	00	Oct/2006	Lista Maestra de Registros de Calidad	PSHB014	Administración	1 año
FAHB005	00	Oct/2006	Control de cambios de documentos controlados y difusión	PSHB013	Administración	1 año
FAHB006	00	Oct/2006	Lista de distribución de documentos controlados	PSHB013	Administración	1 año
FAHB007	00	Oct/2006	Reservación	PAHB002/ PAHB011	Administración	1 año
FAHB008	00	Oct/2006	Registro	PAHB002/ PAHB011	Administración	1 año
FAHB009	00	Oct/2006	Estado de Cuenta	PAHB002/ PAHB011	Administración	1 año
FAHB010	00	Oct/2006	Recibo Provisional	PAHB002/ PAHB011	Administración	1 año
FAHB011	00	Oct/2006	Control de estacionamiento	PAHB003	Administración	1 año
FAHB012	00	Oct/2006	Control de Limpieza Diario y Estado general por Habitación	PAHB006	Administración	1 año
FAHB013	00	Oct/2006	Matriz Control de Insumos	PAHB003	Administración	1 año
FAHB014	00	Oct/2006	Inventario General de Enseres	PAHB001/ PAHB006	Administración	1 año
FAHB015	00	Oct/2006	Matriz saldo-ocupación	PAHB002/ PAHB011	Administración	
FAHB016	00	Oct/2006	Descripción y perfil de puesto	PSHB017	Administración	1 año
FAHB017	00	Oct/2006	Sistema de mejora de desempeño	PSHB017	Administración	1 año
FAHB018	00	Oct/2006	Satisfacción del cliente	PSHB016	Administración	1 año
FAHB019	00	Oct/2006	Análisis de Acción Correctiva y Acción Preventiva (5 pasos)	PSHB016	Administración	1 año
FAHB020	00	Oct/2006	Estado de Acción Correctiva y Acción Preventiva	PSHB016	Administración	1 año
FAHB021	00	Oct/2006	Lista de asistencia	PSHB017	Administración	1 año
FAHB022	00	Oct/2006	Lista de verificación	PSHB015	Administración	1 año
FAHB023	00	Oct/2006	Constancia de curso	PSHB017	Administración	1 año

FAHB024	00	Oct/2006	Lista de proveedores aprobados	PSHB018	Administración	1 año
FAHB025	00	Oct/2006	Programa anual de auditorías internas de calidad	PSHB015	Administración	1 año
FAHB026	00	Oct/2006	Programa mensual de mantenimiento preventivo a infraestructura	MSHB001 9	Administración	1 año
FAHB027	00	Oct/2006	Programa anual de formación	PSHB017	Administración	1 año
FAHB028	00	Oct/2006	Programa anual de motivación	PSHB017	Administración	1 año
FAHB029	00	Oct/2006	Programa anual de publicidad y promoción	MSHB001 9	Administración	1 año
FAHB030	00	Oct/2006	Programa anual de adquisición de insumos y servicios	PSHB018	Administración	1 año

Tabla 6: Lista de formatos del SGC codificados y su relación con los procedimientos operacionales y de arranque, además del manual de calidad

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

OBJETIVO

Los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad en el hotel Bia´na Rarí:

- Garantizar Calidad homogénea en todas las operaciones
- Contar con un Sistema de Gestión de Calidad de clase mundial
- Aumentar la productividad al reducir la variabilidad
- Proporcionar servicio de calidad al mercado Nacional y Mundial

ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad aplica al servicio de hospedaje **en el hotel Bia´na Rarí de tres estrellas.**

El Sistema de Gestión de Calidad **en el hotel Bia´na Rarí** se encuentra descrito en este Manual de Calidad y esta diseñado para cumplir con:

- Los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, cuya equivalente en México es **NMX-CC-9001-IMNC-2000**
- Los lineamientos establecidos en el presente Manual de Calidad y los procedimientos relacionados.
- Los requerimientos del cliente

Por medio del presente Sistema de Gestión de Calidad podemos identificar, optimizar y mejorar los métodos de trabajo buscando la mejora continua, mostrar las evidencias de que estamos siendo conformes con el mismo sistema y al mismo tiempo brindando confianza a nuestros clientes con el fin de ser nacional e internacionalmente competitivos.

POLITICA DE CALIDAD

En el hotel Bia´na Rarí

contamos con una política de calidad que respalda nuestro servicio en el mercado:

Organización

A continuación se presenta el organigrama que describe los niveles de responsabilidad y autoridad dentro del hotel Bia´na Rarí ; así como su interacción:

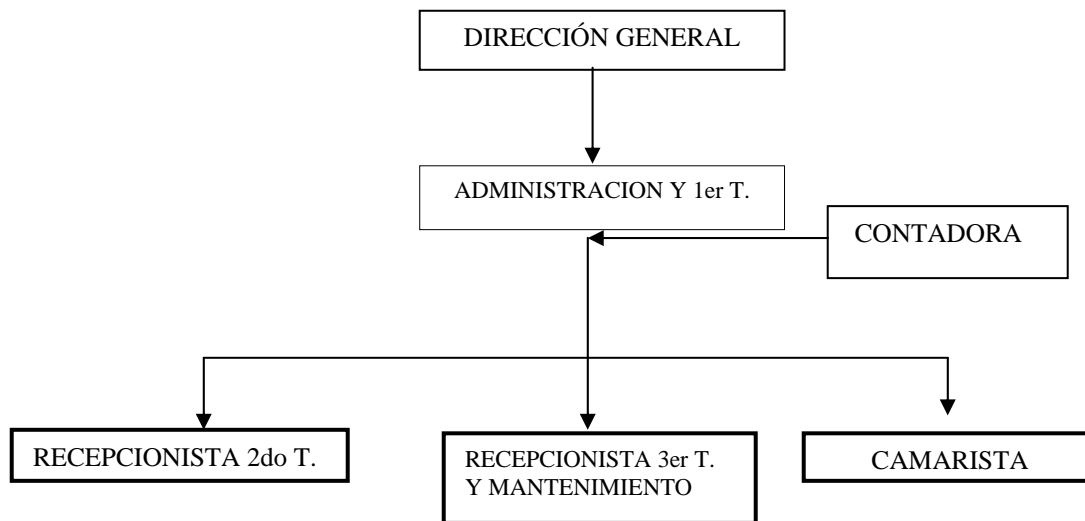


Figura 3: Organigrama Hotel Bia´na Rarí

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y autoridad del personal que realiza las operaciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad se menciona a continuación:

DIRECCION GENERAL

- Es quien establece la política de calidad del Hotel Bia´na Rarí
- Define la estructura organizacional para alcanzar la política y objetivos de calidad
- Identifica y provee de los recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

- Crea un clima laboral que refleje su compromiso hacia la calidad y promueve el logro de la política y los objetivos de la organización.
- Efectúa revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad cuando menos dos veces por año.
- Colabora en la elaboración del Manual de Calidad
- Nombra oficialmente a un responsable y le otorga la responsabilidad y autoridad necesaria para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Define la autoridad, responsabilidad e interrelación del personal del Hotel Bia'na Rarí
- Revisa, Participa y Aprueba el programa de auditorías internas de calidad.

ADMINISTRACIÓN:

- Prepara, difunde, distribuye, controla y actualiza los procedimientos básicos para el levantamiento de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (Procedimiento para la elaboración de Procedimientos, Procedimiento para control de documentos y datos y Procedimiento para control de Registros de Calidad).
- Prepara el Manual de Calidad en colaboración con Dirección General
- Actualiza y controla el Manual de Calidad en colaboración con Dirección General
- Difunde el Manual de Calidad a todos los colaboradores
- Revisa el Manual de Calidad en colaboración con Dirección General
- Coordina la preparación de procedimientos documentados de las actividades que realiza todo el personal que comprende la organización.
- Coordina la implementación de los procedimientos
- Asegura que las actividades de trabajo se realizan de acuerdo a los procedimientos documentados, actualizados y aprobados
- Asegura que todos los documentos aplicables a los procesos estén disponibles en los lugares de trabajo donde se realizan las actividades.
- Asegura que todas las actividades de calidad sean registradas.
- Supervisa que los registros de calidad estén bien identificados, sean accesibles para el personal que los maneja, se mantengan archivados en lugares seguros donde no se dañen y sean conservados por el período de tiempo que especifica cada uno de los procedimientos documentados a los que pertenecen.
- Prepara junto con Dirección General un programa anual de auditorías internas y se encarga de darle seguimiento.
- Participa junto con todos los colaboradores en la ejecución de las auditorías internas.
- Debe llevar a cabo la evaluación de proveedores que aseguren la calidad de los insumos que adquiere la Organización.
- Debe asegurar el control y confiabilidad de los proveedores
- Debe asegurar que los documentos de compras contengan y describan claramente las características del insumo requerido.

- Debe verificar el insumo adquirido en las instalaciones del proveedor cuando sea necesario.
- Debe llevar a cabo la detección de necesidades de capacitación del personal
- Debe diseñar y desarrollar un programa anual de capacitación
- Debe evaluar cualitativa y cuantitativamente los resultados de la capacitación.
- Debe establecer los perfiles del puesto del personal de la empresa
- Debe definir los criterios y coordinar con las áreas involucradas el proceso de calificación del personal.
- Debe apoyar en el establecimiento de los perfiles de puesto del personal a su cargo; así como su calificación.
- Debe garantizar que el equipo que se utiliza para las operaciones y buen desempeño del Hotel Bia'na Rará cuente con el mantenimiento requerido para que las actividades no sean interrumpidas.
- Debe participar en la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas.

RECEPSIONISTAS DE TURNO

- Deben asegurar que las actividades de trabajo se realicen de acuerdo a los procedimientos documentados, actualizados y aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Deben asegurar que todos los documentos aplicables a los servicios y/o procesos estén disponibles en los lugares de trabajo donde se realizan las actividades.
- Deben participar de manera eficaz y eficiente en todas las actividades que demanda el Sistema de Gestión de Calidad para su desempeño.

TODOS EL PERSONAL

- Debe desempeñar sus tareas diarias conforme a los procedimientos documentados, actualizados y aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad
- Debe participar en las acciones para eliminar las no conformidades

RECURSOS

La Dirección General con la información proporcionada por el administrador identifica los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las necesidades de personal entrenado para el desarrollo de actividades de verificación y las auditorías internas de calidad.

REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad es revisado y controlado como mínimo dos veces por año por la Dirección General, con información proporcionada por Administración y coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, con el objeto de mantenerlo, adecuarlo o medir su efectividad.

Los resultados de las revisiones son documentados y mantenidos junto con el resto de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para evidenciar el cumplimiento.

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad comprende todas las actividades y áreas que lo integran, está basada principalmente en:

1. Resultados de Auditorias Internas
2. Resultados de Auditorias Externas
3. Análisis de no conformidades detectadas
4. Comportamiento de procesos
5. Comportamiento de proveedores
6. Cambios en los requisitos de las especificaciones y normas aplicables
7. Cambios que puedan producirse como consecuencia de acciones correctivas y/o preventivas aplicadas.

El presente Manual de Calidad, documenta las actividades del Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Bia'na Rará, el cual ha sido preparado de acuerdo a los requerimiento de la norma ISO 9001:2000

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad permite asegurar a los clientes la calidad y confiabilidad del servicio que ofrece Hotel Bia'na Rará.

Las actividades del Sistema de Gestión de Calidad son planificadas, implementadas y mantenidas de acuerdo con la documentación tomada como referencia y aplicable a cada proceso.

Los niveles de la documentación que integran el Sistema de Gestión de Calidad de Hotel Bia'na Rará están divididos en:

1. Manual de calidad
2. Procedimientos básicos o de arranque
3. Procedimientos operativos
4. Formatos

PIRÁMIDE DOCUMENTAL

1. Manual de Calidad contiene:
 - La política de calidad, misión, visión, valores y objetivos de calidad y organizacionales
 - La descripción de la organización
 - La definición de responsabilidades y autoridad
 - La descripción de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000 y las referencias a los procedimientos

Procedimientos básicos o de arranque

Están escritos de acuerdo al procedimiento para elaboración de procedimientos y contienen:

- Objetivo
- Alcance
- Referencias
- Terminología y definiciones
- Registros
- Anexos
- Responsabilidades
- Actualizaciones
- Descripción del procedimiento
- Control de revisiones

Registros

Formatos que una vez llenos se convierten en registros y son la evidencia objetiva de la aplicación de los procedimientos y del Sistema de Gestión de Calidad.

4.1 Requisitos generales

Establecer, implementar, documentar y mantener los procesos del sistema de gestión de calidad; esto incluye:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema
- Determinar secuencia e interacciones.
- Establecer criterios y métodos para operación y control.
- Asegurar disponibilidad de información y recursos para la operación y seguimiento.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- Cuando la organización subcontrate externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, debe:
- Asegurarse de controlar tales procesos.
- Documentar el control en el sistema de gestión de calidad**(19)**

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema debe de incluir:

- Política de calidad y objetivos
- Manual de calidad
- Procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2000
- Documentos requeridos por la organización para la operación efectiva y control de los procesos
- Los registros requeridos

Procedimientos documentados requeridos en ISO 9001:2000:

- Control de documentos (4.2.3)

- Control de registros (4.2.4)
- Formación (6.2.2.2)
- Control de producto no conforme (8.3)
- Auditorías internas (8.2.2)
- Acciones correctivas (8.5.2)
- Acciones preventivas (8.5.3)

4.2.2 Manual de calidad

El manual de calidad debe incluir:

- Alcance del SGC con detalles y justificación de cualquier exclusión.
- Procedimientos documentados, o hacer referencia a ellos.
- Interacciones de procesos del Sistema de Gestión de Calidad

4.2.3 Control de documentos

- Aprobar documentos antes de su emisión
- Revisar, actualizar y aprobar nuevamente los documentos
- Identificar los cambios y el estado de revisión del documento
- Las versiones pertinentes de los documentos están disponibles en los lugares donde se usan, y son legibles, identificables y recuperables
- Documentos externos se identifican y se controla su distribución
- Prevenir uso no intencionado de documentos obsoletos

4.2.3.1 Especificaciones de ingeniería

NO APLICA

4.2.4 Control de los registros

- Proporciona evidencia de la conformidad y la eficacia del SGC.
- Procedimiento documentado para definir la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.

4.2.4.1 Conservación de los registros

El tiempo de los documentos y registros del SGC debe satisfacer, como mínimo, las exigencias legales y del cliente.

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso a través de actividades específicas.

- Comunicar la importancia de satisfacer los requerimientos del cliente, además de los legales y reglamentarios.
- Establecer política de calidad y reglamentarios.
- Llevar a cabo las revisiones por la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

5.1.1 Eficiencia de procesos

La alta dirección debe dar seguimiento a los procesos de realización del servicio y los procesos de apoyo para asegurar su eficacia y eficiencia.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse que:

Los requerimientos del cliente se **determinan** y **cumplen** con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

5.3 Política de calidad

La política de calidad:

- ✓ Es generada de acuerdo al propósito de la organización.
- ✓ Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- ✓ Proporciona un marco de referencia para revisar los objetivos.
- ✓ Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- ✓ Es revisada para su continua adecuación

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad:

- Se establecen en las funciones y niveles pertinentes.
- Son medibles.
- Son coherentes con la política de la calidad.

5.4.1.1 Objetivos de calidad – suplemento

Los objetivos de calidad y mediciones deben ser incluidos en el plan de negocio y utilizados para desplegar la política de calidad.

5.4.2 Planificación del SGC

El sistema de gestión de calidad esta planeado para cumplir los requisitos de la cláusula 4.1 que incluye:

- ✓ Procesos del SGC.
- ✓ Recursos.
- ✓ Mejora continua del SGC.

La planificación debe asegurar que:

La integridad del SGC se mantiene cuando se le hacen cambios.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad y autoridad están definidas y comunicadas dentro de la organización.

5.5.1.1 Responsabilidad para la calidad

- ✓ El personal competente y responsable para tomar medidas correctivas debe ser informado de inmediato en caso de desviaciones respecto a los requisitos.
- ✓ El personal responsable de la calidad debe tener la autoridad para detener los procesos, a fin de corregir problemas.
- ✓ Personal con responsabilidad para la calidad presente en todos los turnos de servicio.

5.5.2 Representante de la dirección

- ✓ Asegurar la implantación del SGC
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueva la conciencia de los requisitos del cliente.

5.5.3 Comunicación interna.

Se establecen procesos de comunicación entre los distintos niveles y funciones considerando la eficacia de los procesos del SGC.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.

Se debe evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad**(20)**

5.6.1.1 Desempeño del sistema de gestión de calidad

Las revisiones deben incluir:

- ✓ Todos los elementos del SGC
- ✓ Las tendencias de desempeño
- ✓ Seguimiento de las metas estratégicas de calidad

El registro de los resultados debe proveer evidencia del logro de:

- ✓ Objetivos especificados en la política de calidad
- ✓ Satisfacción del cliente con el servicio suministrado

5.6.2 La información de entrada para las revisiones debe incluir

- Resultados de auditorias.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Cambios que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.

5.6.2.1 Información para la revisión – suplemento

La información para la revisión de la dirección debe incluir un análisis de las fallas reales y potenciales en el campo y su impacto en la calidad, la seguridad y el ambiente

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del SGC
- La mejora del servicio en relación con los requisitos
- Las necesidades de recursos

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mejorar el SGC.
- Aumentar la satisfacción del cliente.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Personal competente basado en:

- Educación, •Formación, •Habilidades, •Experiencia

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

- Determinar competencia necesaria para el personal cuyo trabajo afecta a la calidad del servicio
- Proporcionar formación para satisfacer dichas necesidades
- Evaluar la efectividad de las acciones tomadas
- Asegurarse de que el personal es consciente de:
 - La importancia de sus actividades
 - Como contribuyen al logro de los objetivos de calidad

6.2.2 Calificación para diseño del producto

NO APLICA

6.2.2.2 Formación

Establecer y mantener procedimientos documentados para:

- ✓ Identificar las necesidades de formación y
- ✓ Lograr la competencia de todo el personal

El personal que ejecuta tareas asignadas debe estar calificado.

Se debe poner atención en satisfacer los requisitos específicos del cliente.



Figura 4: Requisitos de la capacitación

6.2.2.3 Formación para el puesto de trabajo

- ✓ La organización debe proveer formación para sus colaboradores en el lugar de trabajo, para todas las tareas nuevas o modificadas que tienen influencia en la calidad.
- ✓ Incluye el personal de planta y el eventual.
- ✓ El personal con influencia en la calidad debe estar informado sobre las consecuencias para el cliente en caso de no conformidad con los requisitos de calidad.

6.2.2.4 Motivación y otorgamiento de autoridad

La organización debe tener un proceso que sirva para:

Motivar a los colaboradores a:

- Alcanzar las metas de calidad
- Realizar la mejora continua y
- Crear un ambiente que promueva la innovación
- Promover la conciencia de calidad a todos los niveles.
- Medir el grado en que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen estas al logro de los objetivos de calidad**(34)**

6.3 Infraestructura

Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, incluyendo:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos (tanto hardware y software).
- Servicios de apoyo (por ejemplo, transportes y comunicaciones).

6.3.1 Planificación de planta, instalaciones y equipos.

NO APLICA

6.3.2 Planes de contingencia

Preparar planes de contingencia para satisfacer los requisitos del cliente en el caso de que ocurra una emergencia como:

- ✓ Paros de operación
- ✓ Escasez de mano de obra
- ✓ Fallas en equipo clave

6.4 Ambiente de trabajo

Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

6.4.1 Seguridad del personal para alcanzar la calidad del servicio

La organización debe contemplar la seguridad del servicio y medios para minimizar riesgos potenciales para los empleados, especialmente en el diseño y desarrollo y en las actividades del servicio.

6.4.2 Limpieza de las instalaciones

La organización debe conservar las instalaciones en un estado de orden, limpieza y mantenimiento requerido para el servicio y las necesidades del proceso.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto.

La organización debe planear y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio: objetivos de calidad, los recursos específicos, criterios de aceptación y registros necesarios para proporcionar evidencia de la operación del SGC.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

Los requisitos especificados por el cliente y cualquier requisito adicional determinado por la organización .

7.3 Diseño y desarrollo.

NO APLICA

7.4 Compras.

7.5 Producción y prestación del servicio.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

7.1 Planificación de la realización del producto

NO APLICA

7.1.1 Planificación de la realización del producto – suplemento

NO APLICA

7.1.2 Criterios de aceptación

NO APLICA

7.1.3 Confidencialidad

NO APLICA

7.1.4 Control de Cambios

NO APLICA

7.1.4 Control de cambios (continuación)

NO APLICA

7.2 Procesos relacionados con el cliente

NO APLICA

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

NO APLICA

7.2.1.1 Características especiales designadas por el cliente

NO APLICA

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

NO APLICA

7.2.2.1 Revisión de la factibilidad de fabricación

NO APLICA

7.2.3 Comunicación con el cliente

NO APLICA

7.2.3.1 Comunicación con el cliente – suplemento

NO APLICA

7.3 Diseño y desarrollo

NO APLICA

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

NO APLICA

7.3.1.1 Enfoque multidisciplinario

NO APLICA

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

NO APLICA

7.3.2.1 Elementos de entrada para el diseño del producto

NO APLICA

7.3.2.2 Elementos de entrada para el diseño del proceso

NO APLICA

7.3.2.3 Características especiales

NO APLICA

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

NO APLICA

7.3.3.1 Resultados del diseño del producto

NO APLICA

7.3.3.2 Resultados del diseño del proceso

NO APLICA

7.3.4 Revisión de diseño y desarrollo

NO APLICA

7.3.4.1 Seguimiento

NO APLICA

7.3.5 Verificación de diseño y desarrollo

NO APLICA

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

NO APLICA

7.3.6.1 Validación del diseño y desarrollo – suplemento

NO APLICA

7.3.6.2 Programa de prototipos

NO APLICA

7.3.6.3 Procesos de aceptación del producto

NO APLICA

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

NO APLICA

7.4 Proceso de compras

7.4.1 Proceso de compras

- Asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados
- El tipo y alcance del control aplicado depende del efecto del producto comprado en procesos subsecuentes y sus resultados
- Evaluar y seleccionar proveedores basado en su capacidad para cumplir los requisitos
- Definir criterios para la selección, evaluación y reevaluación
- Mantener registros de la evaluación y del seguimiento

7.4.1 Proceso de compras

Nota1: los “productos adquiridos” en este registro incluyen todos los productos y servicios que afectan los requisitos del cliente como sub-ensamble, secuencia, clasificación, retrabajo y servicios de calibración

Nota2: En caso de que en los proveedores se den fusiones, adquisiciones o afiliaciones, la organización debería verificar la continuidad del sistema de calidad del proveedor y su eficacia.

7.4.1.1 Conformidad con regulaciones

Todos los productos adquiridos o materiales utilizados en el producto deben cumplir con los requisitos regulatorios aplicables.

7.4.1.2 Desarrollo del sistema de gestión de calidad del proveedor

Desarrollar el sistema de gestión de calidad del proveedor para que cumpla con esta norma internacional.

La conformidad con ISO 9001 :2000 es el primer paso.

Los proveedores deben ser certificados por tercera parte en ISO 9001 : 2000, a menos que el cliente especifique lo contrario.

7.4.1.3 Fuentes de suministro aprobadas por el cliente

Se deben comprar productos, materiales o servicios de proveedores autorizados por el cliente (sí se exige en el contrato).Esto no exime a la organización de la responsabilidad por la calidad de los productos adquiridos.

7.4.2 Información de las compras

Los documentos de compra deben incluir

- Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos y equipos
- Requisitos para la calificación del personal
- Requisito del sistema de gestión de la calidad

Asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Identificar e implantar inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto cumple con los requisitos de compra especificados.

Establecer disposiciones para verificación en las instalaciones del proveedor y en método para la liberación del producto.

7.4.3.1 Calidad del producto a la recepción

Asegurar la calidad de los productos a través de:

- Recepción y evaluación de datos estadísticos.
- Inspección de recibo y / o pruebas de entrada.
- Evaluación o auditoria 2ª ó 3ª parte a los proveedores, junto con registros que avalen la calidad del producto.
- Evaluación en laboratorios designados.
- Algún otro método acordado con el cliente.

7.4.3.2 Seguimiento a proveedores

El seguimiento del desempeño debe realizarse a través de indicadores como:

- Desempeño de calidad en el servicio proporcionado.
- Trastornos ocasionados al cliente
- Notificaciones especiales del cliente respecto a calidad.

Se debe promover que el proveedor de seguimiento a sus procesos.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción / prestación del servicio

- Llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, incluye (cuando aplique).
 - Disponibilidad de las especificaciones del producto / servicio.
 - Disponibilidad de las instrucciones de trabajo, según se necesite.
 - Uso del equipo apropiado.

7.5.1.1 Plan de Control

7.5.1.2 Instrucciones de trabajo

Las instrucciones de trabajo deben:

- Documentarse para las funciones relevantes para el servicio
- Estar disponibles en cada lugar de trabajo

7.5.1.3 Verificación de los trabajos de puesta a punto

NO APLICA

7.5.1.4 Mantenimiento preventivo y predictivo•

Identificar los equipos clave del proceso

- Disponer recursos requeridos para el mantenimiento
 - disponibilidad de refacciones para instalaciones en general
 - documentación, evaluación y mejoramiento de las metas de mantenimiento.

- Emplear métodos de mantenimiento predictivo para mejorar continuamente.

7.5.1.5 Gestión de herramental de producción

NO APLICA

7.5.1.6 Programa de producción

NO APLICA

7.5.1.7 Retroalimentación de la información del servicio

Comunicación de la información de asuntos del servicio

Nota: La intención de esta cláusula es asegurar que la organización es consciente de las no conformidades que ocurren fuera de la organización.

7.5.1.8 Acuerdo con el cliente sobre el servicio

Verificar la eficacia de:

- ✓ Todos los centros de servicio
- ✓ La formación del personal de servicio.

7.5.2 Validación de los Procesos de la producción y de la presentación del servicio

NO APLICA

7.5.2 Validación de los Procesos de la producción y de la presentación del servicio (continuación)

NO APLICA

7.5.2.1 Validación de los Procesos de la producción y de la presentación del servicio – suplemento.

El elemento 7.5.2 debe aplicar para todos los procesos de producción y prestación de servicios.

NO APLICA

7.5.3 Identificación y trazabilidad

NO APLICA

7.5.4 Propiedad del cliente•Cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización, incluyendo

- ✓ Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes
- ✓ Registrar y reportar al cliente la pérdida o daño de su propiedad

La consideración incluye:

- ✓ Producto suministrado por el cliente
- ✓ Herramienta, equipo y facilidades suministradas por el cliente
- ✓ Propiedad intelectual suministrada por el cliente

7.5.4.1 Herramental propiedad del cliente

NO APLICA

7.5.5 Preservación del producto

NO APLICA

7.5.5.1 Almacenamiento e inventario

- Evaluar la condición del producto a intervalos planeados
- Aplicar un sistema de inventarios
- Los productos obsoletos deben controlarse como producto no conforme.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

NO APLICA

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición (continuación)

NO APLICA

7.6.1 Análisis de los sistemas de medición

NO APLICA

7.6.2 Registros de calibración

NO APLICA

7.6.3 Requisitos para laboratorios

NO APLICA

7.6.3.1 Laboratorio interno

NO APLICA

7.6.3.2 Laboratorio externo

NO APLICA

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

Definir, planear e implementar actividades de medición y seguimiento para:

- Demostrar la conformidad del servicio
- Asegurar la conformidad del SGC
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC

Determinar la necesidad y uso de métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas

8.1.1 Determinación de los métodos estadísticos

- Para cada proceso se deben determinar métodos estadísticos requeridos dentro del marco de la planificación avanzada de la calidad y deben ser tomados en cuenta en el plan de control de la producción.

8.1.2 Conocimiento de los términos estadísticos básicos

Los términos fundamentales como dispersión, control (estabilidad), capacidad de proceso y sobre ajuste de procesos deben ser comprendidos y utilizados en toda la organización

8.2.1 Satisfacción del cliente

Seguimiento de la información referente a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

La organización define los métodos para obtener y utilizar dicha información

Nota: Se debería considerar tanto los clientes externos como los internos

8.2.1.1 Satisfacción del cliente

Dar seguimiento a la satisfacción del cliente a través de la evaluación continua del desempeño de los procesos

Los indicadores de desempeño deben estar basados en datos objetivos e incluir(entre otros):

- Calidad en el servicio
- Trastornos ocasionados al cliente
- Notificaciones del cliente respecto a calidad

8.2.2 Auditorias internas

Llevar acabo, a intervalos planificados, auditorias para determinar si el SGC:

- ✓ Es conforme con las disposiciones planificadas (7.1), con los requisitos de esta norma, y con los requisitos del SGC.
- ✓ Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz
- ✓ Planear el programa de auditorias basado en el estado e importancia de los procesos y las áreas, así como resultados de auditorias previas
- ✓ Definir alcance, frecuencia y método de las auditorias
- ✓ Asegurar procesos de auditoria objetivos e imparciales

8.2.2 Auditorias internas (continuación)

- ✓ Los auditores no deben auditar su propio trabajo
- ✓ Procedimiento documentado con responsabilidades y requisitos
- ✓ La dirección debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades y sus causas
- ✓ Seguimiento que incluya la verificación de las acciones tomadas

8.2.2.1 Auditoria del sistema de gestión de calidad

Auditar el SGC para verificar:

- ✓ La conformidad con esta norma internacional y
- ✓ Con cualquier requisito adicional para a su SGC

8.2.2.2 Auditoria del proceso

NO APLICA

8.2.2.3 Auditoria de producto

NO APLICA

8.2.2.4 Planes de auditoria interna

- ✓ Las auditorias internas deben cubrir todos los procesos, actividades y turnos relacionados con la gestión de calidad
- ✓ Deben ser programas de acuerdo a un plan anual
- ✓ frecuencia de las auditorias debe ser incrementada apropiadamente

8.2.2.5 Calificación de los auditores internos

Se debe contar con auditores internos que estén calificados para auditar los requisitos de norma internacional (ver 6.2.2.2)

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Aplicar métodos apropiados para la medición de los procesos, para:

- ✓ Demostrar la capacidad del proceso para cumplir los resultados planificados
- ✓ Llevar a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del servicio

8.2.3.1 Seguimiento y medición del proceso de producción

NO APLICA

8.2.3.1 Seguimiento y medición del proceso de producción (continuación)
NO APLICA

8.2.3.1 Seguimiento y medición del proceso de producción (continuación – ii)
NO APLICA

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

8.2.6 Seguimiento y medición del producto (continuación)
NO APLICA

8.2.6.1 Control dimensional y prueba funcional
NO APLICA

8.2.6.2 Partes / productos que dependen del aspecto
NO APLICA

8.3 Control del producto no conforme
NO APLICA

8.3.1 Control de producto no conforme – suplemento
NO APLICA

8.3.2 Control del producto reprocesado
NO APLICA

8.3.3 Información al cliente

Los clientes deben ser informados inmediatamente en caso de que se haya enviado un producto no conforme

NO APLICA

8.3.4 Renuncia por parte del cliente
NO APLICA

8.4 Análisis de datos

Recopilar y analizar los datos apropiados para:

- ✓ Determinar la idoneidad y eficacia del SGC:
- ✓ Evaluar dónde pueda realizarse la mejora continua del SGC

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- ✓ La Satisfacción del cliente (8.2.1)
- ✓ La conformidad con los requisitos del producto(7.2.1)
- ✓ Las características y tendencias de los procesos y de los productos
- ✓ Proveedores

8.4.1 Análisis y uso de los datos

Comparar las tendencias de calidad y rendimiento operacional con el avance hacia las metas del negocio

Iniciar medidas para apoyar las funciones:

- ✓ Identificar prioridades para la solución de problemas relacionados con el cliente
- ✓ Determinar tendencias clave relacionadas con los clientes
- ✓ Utilizar un sistema informativo para recopilar oportunamente la información del producto en la fase de utilización.

Nota: Los datos deberían compararse contra los de la competencia y / o estudios comparativos apropiados

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

Mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de:

- ✓ Política de calidad
- ✓ Objetivos de calidad
- ✓ Resultados de auditorías
- ✓ Análisis de datos
- ✓ Acciones correctivas y preventivas
- ✓ Revisión por la dirección

8.5.1.1 Mejora continua de la organización

Un proceso típico de mejora continua debe incluir:

- ✓ Identificar un problema y seleccionar el área a mejorar
- ✓ Analizar los datos de la situación actual
- ✓ Identificar y verificar las causas raíz del problema
- ✓ Identificar alternativas de solución y aplicar la mejora
- ✓ Evaluar si la solución implantada ha tenido éxito
- ✓ Estandarizar el nuevo proceso para evitar la reincidencia
- ✓ Evaluar el proceso y considerar la extensión de los resultados a otros proceso o productos similares

8.5.1.2 Mejora del proceso de fabricación

NO APLICA

8.5.2 Acción correctiva

Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas

El procedimiento documentado debe definir los requisitos:

- ✓ Revisar las no conformidades
- ✓ Determinar causas
- ✓ Evaluar la necesidad de acciones
- ✓ Implementar las acciones necesarias
- ✓ Registrar los resultados de las acciones

- ✓ Revisar efectividad de las acciones tomadas

8.5.2.1 Solución de problemas

Tener un proceso definido para la solución de problemas:

- ✓ Orientado a la identificación y eliminación de causa raíz
- ✓ Si existe, utilizar el formato exigido por el cliente

8.5.2.2 Métodos a prueba de error

Emplear métodos a prueba de error en el proceso de acciones correctivas

8.5.2.3 Impacto de las acciones correctivas

Extender la aplicación de las acciones correctivas y controles en otros procesos o productos similares

8.5.2.4 Prueba y / o análisis de los productos rechazados

NO APLICA

8.5.3 Acción preventiva

Tomar acciones preventivas para eliminar causas de posibles no conformidades. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. El procedimiento documentado debe definir los requisitos:

- ✓ Determinar las no conformidades potenciales y sus causas
- ✓ Evaluar la necesidad de acciones
- ✓ Determinar / implementar las acciones necesarias
- ✓ Registrar los resultados de las acciones (ver 4.2.4)
- ✓ Revisar efectividad de las acciones tomadas(34)

TODAS LAS CLAUSULAS DE LA NORMA MARCADAS COMO NO APLICA, SE DEBEN A QUE SU REFERENCIA ES 100% APLICADA A PROCESOS PRODUCTIVOS Y NO A SERVICIOS.

3.4 Mapeo de procesos:

El mapeo de procesos fue desarrollado determinando el procesos principal y orientado al cliente que es el hospedaje, trabajando en armonía y en función a éste los procesos de la dirección y los procesos de apoyo.

3.5 Indicadores:

De desempeño del Sistema de Gestión de Calidad:

1) Mantener en un máximo de 2% los gastos de operación contra el presupuesto establecido, monitoreo mensual

Este indicador es monitoreado a través de un presupuesto establecido cada inicio de año por parte de los directivos del hotel y con un informe que se recibe mensualmente se verifica que los gastos de operación no excedan el 2%

establecido de lo autorizado, la cantidad autorizada varia de acuerdo al mes de operación ya que no son los mismos gastos en temporada alta y baja.

2) Mantener controlados los inventarios en un 95% mínimo bimestral

A través de un informe bimestral y una verificación semestral y/o anual se verifican los requerimientos y vueltas de inventario tanto de blancos, amenidades, herramientas y requerimientos generales para la operación eficaz y eficiente del hotel Biaña Rarí, las pérdidas y mermas no deben exceder el 5% bimestral.

3) La demora en declaraciones contables no debe exceder los 3 días, monitoreo mensual y anual

Este indicador se cumple a través de la contadora del hotel quien mensualmente presenta sus comprobantes de declaraciones y las correspondientes de manera anual de tal forma que con casi 6 años de operaciones no se han presentado problemas fiscales ni contables.

4) Las habitaciones deben estar listas en un máximo de 30 minutos en óptimas condiciones, monitoreo mensual

Esta condición de desempeño es monitoreada de manera diaria por la administradora del hotel; la camarista registra en su bitácora el tiempo ocupado en preparar al 100% una habitación, este tiempo es de suma importancia cubrirlo sin excederse sobre todo en época de temporada alta cuando la afluencia es elevada y existe continua salida y entrada de huéspedes.

De satisfacción del cliente por servicio recibido:

1) Mantener la satisfacción del cliente en un mínimo de 80% bimestral

El recepcionista en turno o la administradora deben entregar al huésped cuando éste se encuentra haciendo su check out el formato FAHB018 "Satisfacción del cliente" para ser llenado y recabar la información necesaria que nos indicará la percepción del cliente sobre el servicio otorgado; con estos registros se realiza una revisión bimestral y se toman las medidas correctivas y/o preventivas pertinentes.

MEJORA CONTINUA

3.6 MAPEO DE PROCESOS

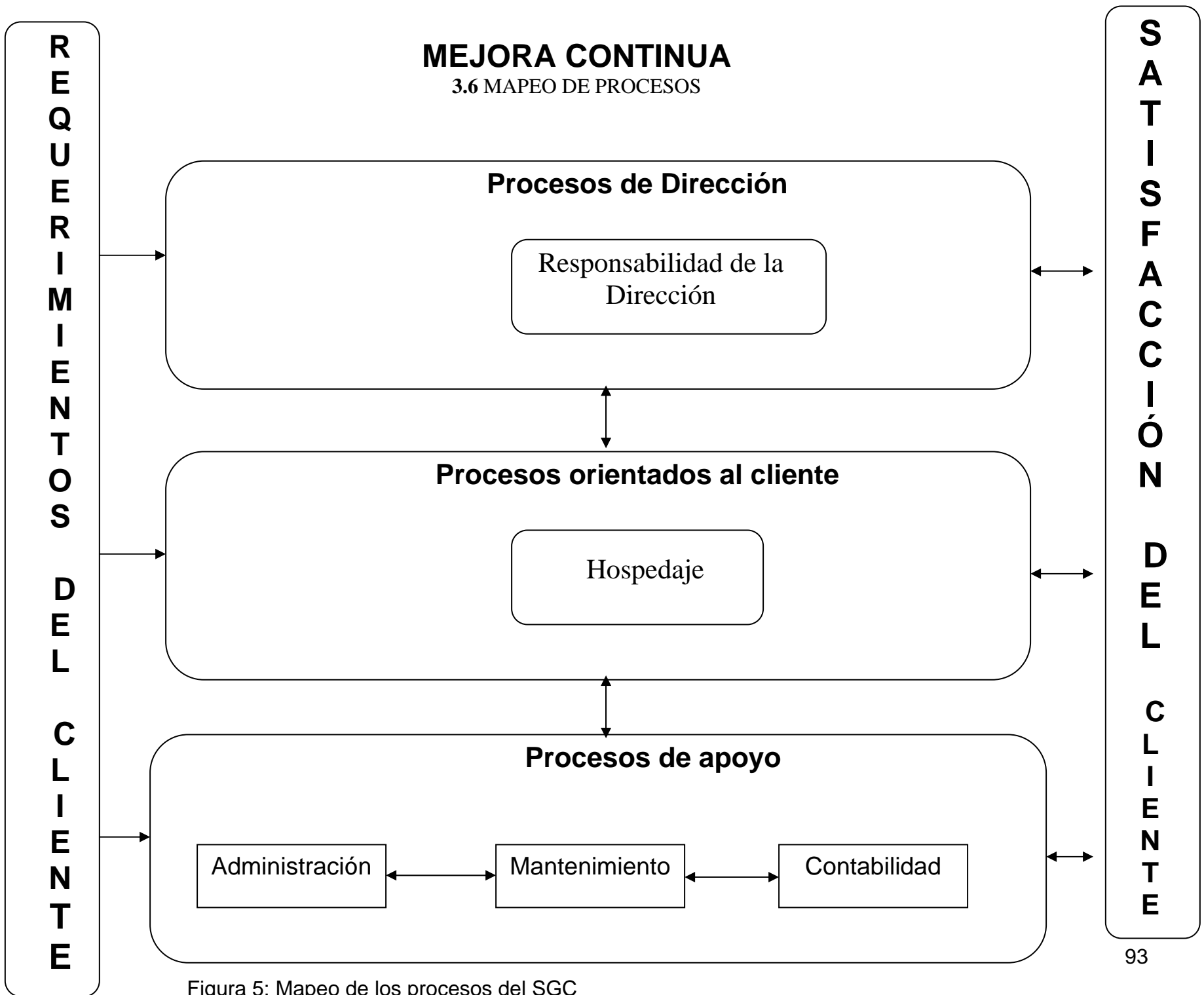


Figura 5: Mapeo de los procesos del SGC

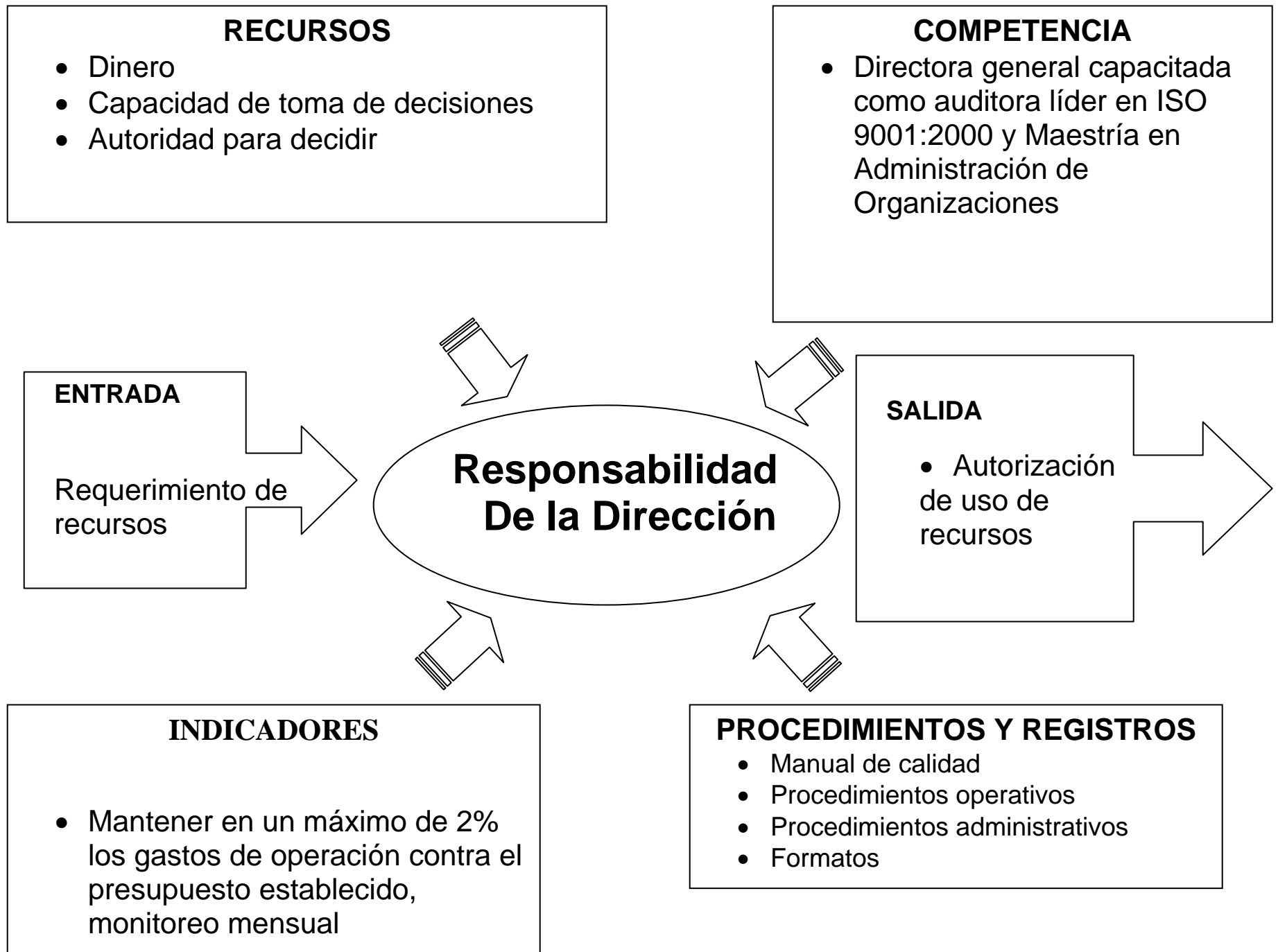


Figura 6: Análisis de riesgo del proceso Responsabilidad de la Dirección

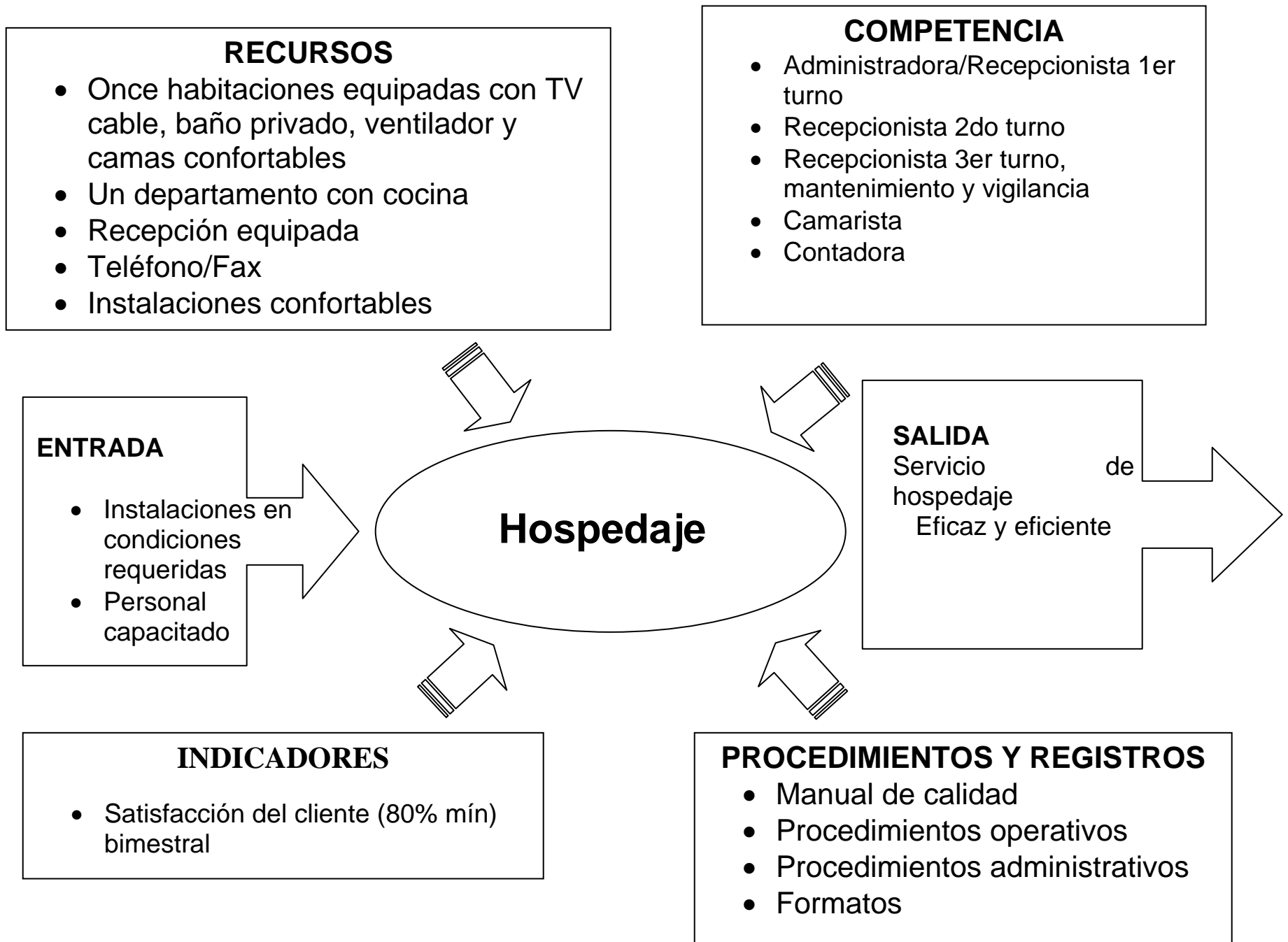


Figura 7: Análisis de riesgo del proceso de hospedaje

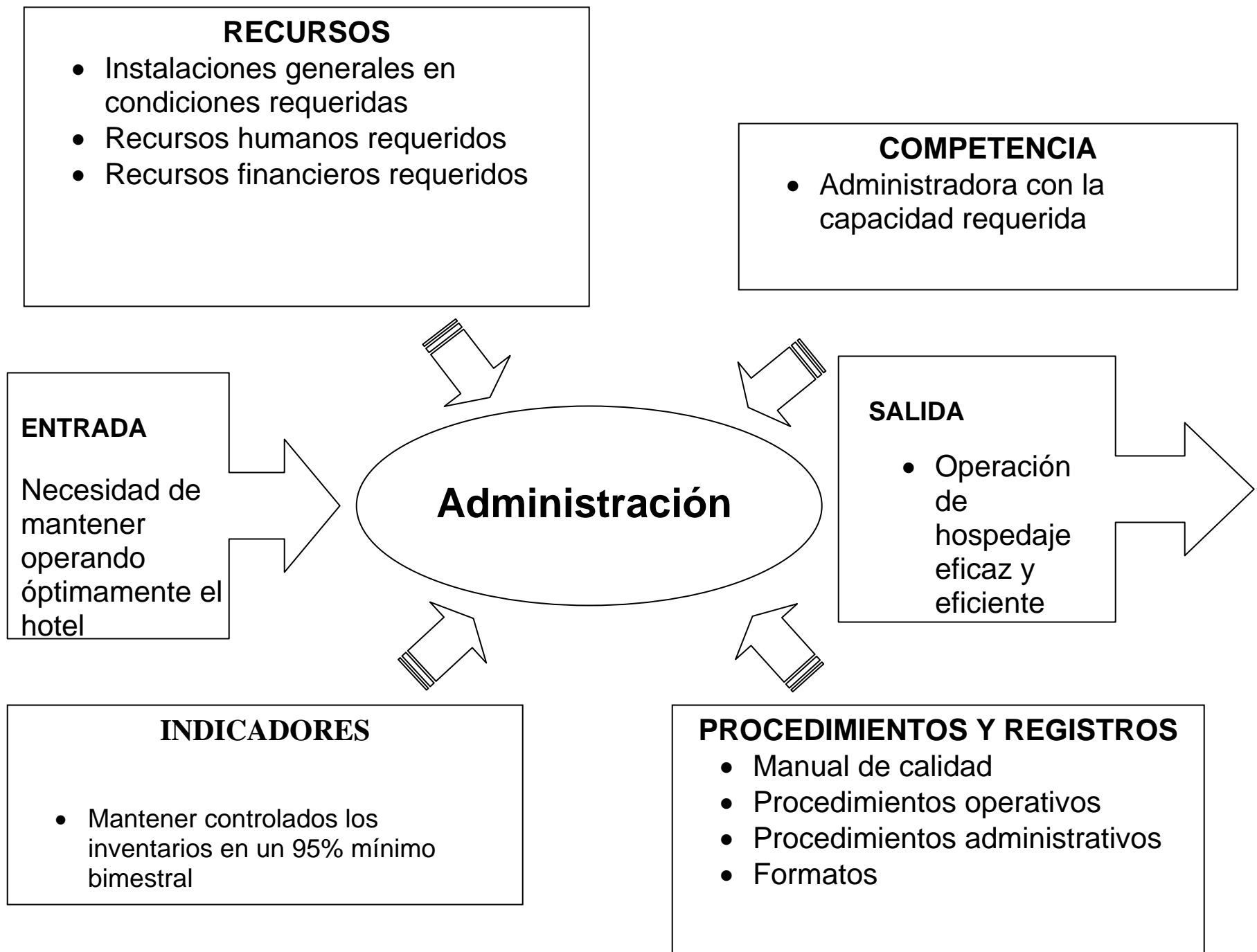


Figura 8: Análisis de riesgo del proceso de Administración

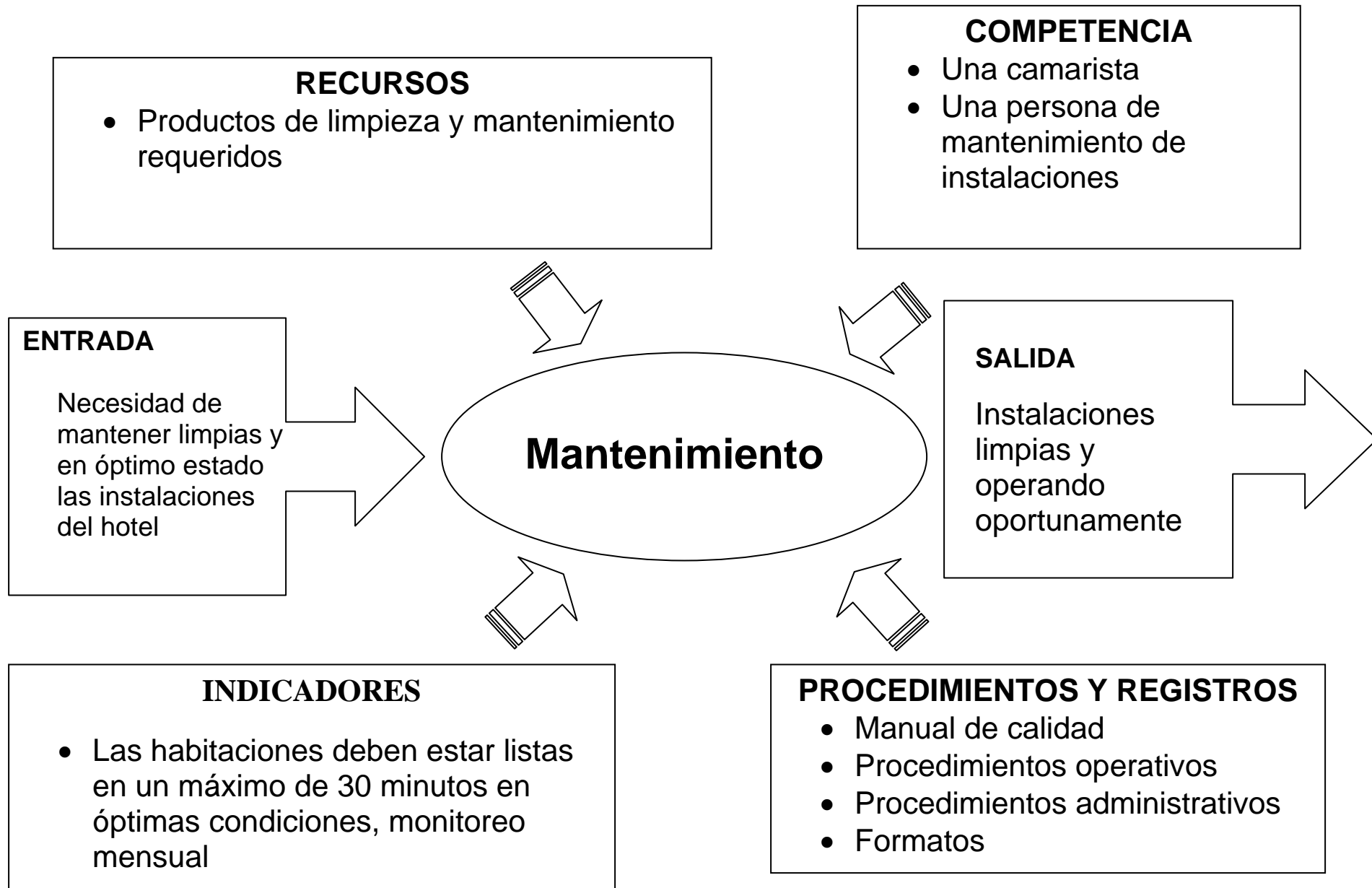


Figura 9: Análisis de riesgo del proceso de Mantenimiento

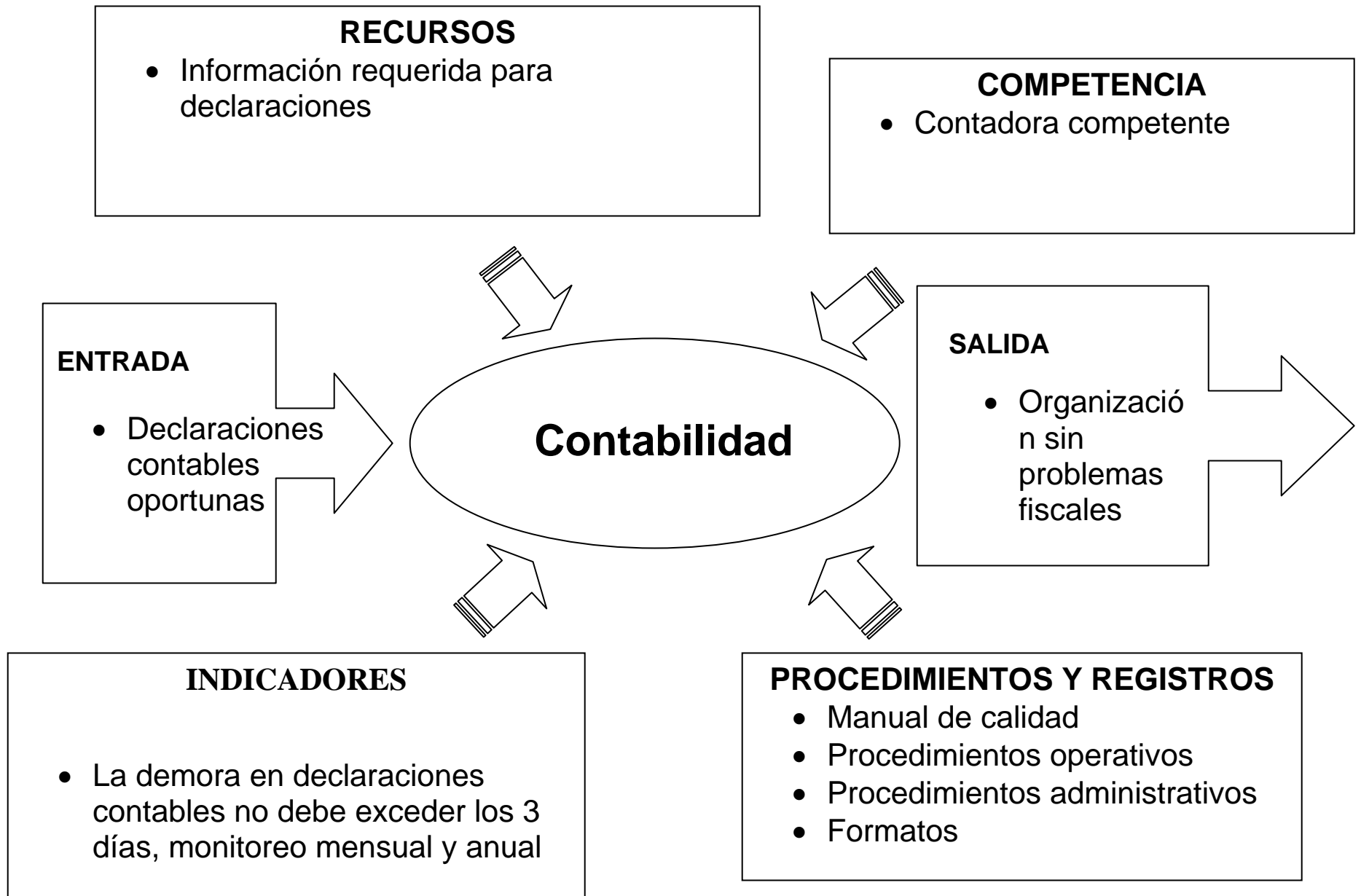


Figura 10: Análisis de riesgo del proceso de Contabilidad

**3.7 PROGRAMA DE FORMACIÓN
2006**

Nombre	Puesto	Curso, taller o plática	Fecha	Duración (hrs)
Florencia Velasco Gaytán	Administradora y recepcionista 1er turno	Sensibilización a la implementación de un sistema de gestión de calidad	Marzo/06	6
		Inducción a los sistemas de gestión de calidad norma internacional ISO 9001:2000	Marzo/06	6
		Interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2000 en un hotel	Marzo/06	8
		Enfoque y mapeo de procesos	Abril/06	8
		Generación de Indicadores	Abril/06	16
		Formación de auditor interno	Abril/06	16
		Motivación	Mayo/06	6
		Solución de problemas I	Mayo/06	8
		Primeros auxilios	Mayo/06	8
René Velasco Gaytán	Recepcionista 2do y 3er turnos	Sensibilización a la implementación de un sistema de gestión de calidad	Marzo/06	6
		Inducción a los sistemas de gestión de calidad norma internacional ISO 9001:2000	Marzo/06	6
		Interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2000 en un hotel	Marzo/06	8
		Enfoque y mapeo de procesos	Abril/06	8
		Generación de Indicadores	Abril/06	16
		Motivación	Mayo/06	6
		Primeros auxilios	Mayo/06	8
Laura Venesa Lescas Fernández.	Camarista	Sensibilización a la implementación de un sistema de gestión de calidad	Marzo/06	6
		Inducción a los sistemas de gestión de calidad norma internacional ISO 9001:2000	Marzo/06	6
		Interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2000 en un hotel	Marzo/06	8
		Enfoque y mapeo de procesos	Abril/06	8
		Motivación	Mayo/06	6

Eddy Jahaziel Ramirez Santaella	Cubretornos	Sensibilización a la implementación de un sistema de gestión de calidad	Marzo/06	6
		Inducción a los sistemas de gestión de calidad norma internacional ISO 9001:2000	Marzo/06	6
		Interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2000 en un hotel	Marzo/06	8
		Enfoque y mapeo de procesos	Abril/06	8
		Motivación	Mayo/06	6

Tabla 7: Programa de formación 2006

3.7 PROGRAMA DE FORMACIÓN 2007

Nombre	Puesto	Curso, taller o plática	Fecha	Duración (hrs)
Florencia Velasco Gaytán	Administradora y recepcionista 1er turno	Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Administración de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Solución de problemas II	Nov/07	16
		Optimización y monitoreo de indicadores de desempeño	Nov/07	8
René Velasco Gaytán	Recepcionista 2do y 3er turnos	Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Solución de problemas I	Nov/07	16
		Optimización y monitoreo de indicadores de desempeño	Nov/07	8
Laura Venesa Lescas Fernández.	Camarista	Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Solución de problemas I	Nov/07	8
		Optimización y monitoreo de indicadores de desempeño	Nov/07	8
Eddy Jahaziel Ramirez Santaella	Cubretornos	Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Solución de problemas I	Nov/07	8
		Optimización y monitoreo de indicadores de desempeño	Nov/07	8

Tabla 8: Programa de formación 2007

**3.8 PROGRAMA MENSUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A INFRAESTRUCTURA
2007**

Mantenimiento	Responsable	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sep		Oct		Nov		Dic	
		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bomba	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tinacos	Administradora		x			x				x				x				x				x			x
Cisterna	Administradora		x	x		x		x	x		x		x		x		x		x		x		x		x
Calentadores	Administradora											x													
Filtros	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Habitación 1	Administradora			x	x	x	x					x	x	x	x					x	x	x	x		
Habitación 2	Administradora			x	x	x	x					x	x	x	x					x	x	x	x		
Habitación 3	Administradora			x	x	x	x					x	x	x	x					x	x	x	x		
Habitación 4	Administradora			x	x	x	x					x	x	x	x					x	x	x	x		
Habitación 5	Administradora			x	x	x	x					x	x	x	x					x	x	x	x		
Habitación 6	Administradora			x	x	x	x					x	x	x	x					x	x	x	x		
Habitación 7	Administradora			x	x	x	x					x	x	x	x					x	x	x	x		
Habitación 8	Administradora			x	x	x	x					x	x	x	x					x	x	x	x		

**3.9 PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y SERVICIOS
2007**

Compra de:	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Blancos	Administradora												
Papelería e imprenta	Administradora												
Agua embotellada	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Agua de servicio (garrafón de agua)	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Agua en pipa	Administradora	x	x	x	x	x	x						
Servicio de Fumigación	Administradora												
Servicio de gas	Administradora												
Servicio de energía eléctrica	Administradora	x											
Servicio de teléfono	Administradora	x											
Servicio de tv cable	Administradora	x											
Servicio de lavandería	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Shampoo hospedaje	Administradora												

**3.10 PROGRAMA ANUAL DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN HOTEL
BIA NA RARÍ 2007**

Actividades	Responsable	En e	Feb	Mar	Abr	Ma y	Jun	Jul	Ag o	Se p	Oct	No v	Dic
Autorizar promocionales: Mouse pad, costureros, tarjetas de presentación, jabón y shampoo con logotipos	Dirección General								X				
Autorizar trípticos y volantes actualizados	Dirección General								X				
Presentarse en ferias de turismo y promoción nacional	Dirección General						X				X		
Iniciar plan de promoción vía internet por los estados de la República Mexicana de donde todavía no nos han visitado y los que ya han llegado al hotel.	Administrador a									X	X	X	X
Iniciar plan de promoción vía internet por los países de donde todavía no nos han visitado y los que ya han llegado al hotel.	Administrador a									X	X	X	X

Tabla 11: Programa anual de publicidad y promoción 2007

Abastur Rest-Hotel

Octubre en el centro banamex 03 al 05

Exposición internacional de la industria Restaurantera y de la Hospitalidad más importante en su género.

En el WTC Junio 1 al 3 Expo aventura 2007

**3.11 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA
PRIMERA AUDITORIA (AGENDA) 2007**

<p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el estado que guarda el Sistema de Gestión de la Calidad después de su implementación. - Verificar el funcionamiento de los procedimientos en cada uno de los procesos. - Verificar el enfoque de procesos. 	<p>ALCANCE:</p> <p>- Todos los procesos identificados en el mapeo considerando la cadena de valor desde la solicitud del servicio hasta la satisfacción del mismo.</p>	<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</p> <p>- Estructura documental del SGC</p> <p>Normatividad aplicable: ISO 9001:2000</p> <p>Otras normas:</p>
<p>SITIOS A AUDITAR: Totalidad de instalaciones del hotel Bia'na Rarí</p>	<p>EQUIPO DE AUDITORIA:</p> <p>- Auditor Líder</p>	<p>OBSERVACIONES:</p> <p>Reunión de Apertura: 24/Feb/07 8:30hrs A.M. Reunión de Cierre: 25/Feb/07 18:00 hrs P.M.</p>

DOCUMENTO O REQUISITO A AUDITAR	PROCESO	Auditado	AUDITOR	FECHA	HORARIO (DE A)
<p>4 Sistema de Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de documentación <ul style="list-style-type: none"> 4.2.1 General 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros de calidad 	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	24/Feb/07	9:00-11:00
<p>5 Responsabilidad de la dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque hacia el cliente 5.3 Política de calidad 	Responsabilidad de la dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	24/Feb/07	11:00- 14:00

5.4 Planeación 5.4.1 Objetivos de Calidad 5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la calidad 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la dirección 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 General 5.6.2 Entrada de la revisión 5.6.3 Salida de la revisión					
6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de los recursos 6.2 Recursos humanos 6.2.1 General 6.2.2 Competencia, conciencia y capacitación 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo	Responsabilidad de la Dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	24/Feb/07	16:00-18:00
7 Realización del Servicio 7.4 Compras 7.4.1 Proceso de Compras 7.4.2 Información para las compras 7.4.3 Verificación del producto comprado 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Hospedaje	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	25/Feb/07	9:00-11:00
8 Medición, análisis y mejora 8.1 General 8.2 Monitoreo y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	25/Feb/07	11:00-15:00

8.2.2 Auditoria interna					
8.2.3 Monitoreo y medición de los procesos					
8.2.4 Monitoreo y medición del servicio					
8.3 Control de producto no conforme					
8.4 Análisis de datos					
8.5 Mejora					
8.5.1 Mejora continua					
8.5.2 Acción correctiva					
8.5.3 Acción preventiva					

**3.11 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA
SEGUNDA AUDITORIA (AGENDA) 2007**

<p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el estado que guarda el Sistema de Gestión de la Calidad después de su implementación (2da auditoria) - Verificar el funcionamiento de los procedimientos en cada uno de los procesos. - Verificar el enfoque de procesos. 	<p>ALCANCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos identificados en el mapeo considerando la cadena de valor desde la solicitud del servicio hasta la satisfacción del mismo. 	<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura documental del SGC <p>Normatividad aplicable: ISO 9001:2000</p> <p>Otras normas:</p>
<p>SITIOS A AUDITAR: Totalidad de instalaciones del hotel Bia'na Rarí</p>	<p>EQUIPO DE AUDITORIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditor Líder 	<p>OBSERVACIONES:</p> <p>Reunión de Apertura: 14/Dic/07 8:30hrs A.M. Reunión de Cierre: 15/Dic/07 18:00 hrs P.M.</p>

DOCUMENTO O REQUISITO A AUDITAR	PROCESO	Auditado	AUDITOR	FECHA	HORARIO (DE A)
<p>4 Sistema de Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de documentación <ul style="list-style-type: none"> 4.2.1 General 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros de calidad 	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	14/Dic/07	9:00-11:00
<p>5 Responsabilidad de la dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque hacia el cliente 	Responsabilidad de la dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre	14/Dic/07	11:00- 14:00

5.3 Política de calidad 5.4 Planeación 5.4.1 Objetivos de Calidad 5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la calidad 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la dirección 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 General 5.6.2 Entrada de la revisión 5.6.3 Salida de la revisión			Rodríguez		
6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de los recursos 6.2 Recursos humanos 6.2.1 General 6.2.2 Competencia, conciencia y capacitación 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo	Responsabilidad de la Dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	14/Dic/07	16:00-18:00
7 Realización del Servicio 7.4 Compras 7.4.1 Proceso de Compras 7.4.2 Información para las compras 7.4.3 Verificación del producto comprado 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Hospedaje	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	15/Dic/07	9:00-11:00
8 Medición, análisis y mejora 8.1 General 8.2 Monitoreo y medición	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre	15/Dic/07	11:00-15:00

8.2.1 Satisfacción del cliente			Rodríguez		
8.2.2 Auditoria interna					
8.2.3 Monitoreo y medición de los procesos					
8.2.4 Monitoreo y medición del servicio					
8.3 Control de producto no conforme					
8.4 Análisis de datos					
8.5 Mejora					
8.5.1 Mejora continua					
8.5.2 Acción correctiva					
8.5.3 Acción preventiva					

3.12 Grado de conformidad:

Después de realizar la primera auditoria interna para determinar el grado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se encontró:

La documentación generada se encuentra operando satisfactoriamente: Manual de calidad, procedimientos operativos, procedimientos de arranque del sistema de gestión de calidad, procedimientos administrativos, formatos convertidos en registros de desempeño y toda la documentación que controla las operaciones de hospedaje del hotel Bia'na Rarí.

En cuanto a la capacitación operativa y del sistema de gestión de calidad hace falta reforzar e impartir algunos cursos para ello se cuenta ya con el programa de capacitación 2007.

En cuanto a la parte de adquisiciones hace falta llevar mayor control y seguimiento del programa autorizado a inicio de año y con ello mantener óptimamente las vueltas de inventario.

3.13 Discusión de resultados:

Debe trabajarse más con los colaboradores involucrándolos en la implementación del sistema de gestión de calidad y haciendo verdaderamente una forma de vida el operar bajo un estándar de aseguramiento de la calidad en el servicio, recordando día a día la misión de la organización y retroalimentándolos de lo que sucede en los diversos procesos; es decir trabajando bajo la mejora continua.

RESUMEN FINAL:

Este trabajo se inicia en el año 2001 con la documentación de los procedimientos administrativos de las operaciones del Hotel Bia'na Rarí, el objetivo fue trabajar bajo la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000, no ha sido fácil ir construyendo toda esta documentación y aplicarla tal como lo manda ISO: "documenta lo que haces y haz lo que documentaste", todos los trabajos se han realizado por uno de los dueños del hotel Bia'na Rarí en colaboración con la administradora general y en este momento se cuenta con toda la documentación requerida del SGC operando de manera eficaz y eficiente pero aún hace falta involucrar más a todos los colaboradores en esta forma de vida bajo las normas de un SGC.

Capítulo 4.

Conclusiones

Conclusiones

El diagnóstico realizado en el hotel Bia'na Rarí proporcionó muy buena información para iniciar la generación de documentación, con ello los procesos clave fueron determinados oportunamente y su interacción con los procesos de apoyo; así como los indicadores se eligieron después de analizar detenidamente cuáles realmente proporcionan valor agregado a las operaciones del hotel; es decir se determinaron sólo los que arrojan información a la organización de cómo esta operando si realmente es competitiva, si estamos teniendo utilidad en función a la satisfacción del cliente y por ende si el negocio es rentable.

De estos indicadores se esta generando información para en un futuro modificar los objetivos planteados de tal manera que la mejora continua no sólo sea un slogan sino una forma de trabajo y de medición de desempeño.

La estrategia utilizada para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 esta dando muy buenos resultados en el hotel Bia'na Rarí, existe coordinación en todas las actividades y procesos de los colaboradores, mantienen sus registros oportunamente, se encuentran los procedimientos actualizados de todas las actividades clave, se da seguimiento a la medición de los indicadores y se toman decisiones en base a sus resultados; en general se mantiene operando de manera óptima el sistema con los programas de auditorias, capacitación, infraestructura, adquisiciones y publicidad y promoción.

Se demuestra con ello que la estrategia utilizada para la implementación es funcional debido a que agiliza las operaciones.

Se vive un ambiente de compañerismo y colaboración entre los colaboradores, conocen las expectativas del hotel, saben hacia dónde van a través de su política de calidad, valores, misión y visión además de sus objetivos de calidad y organizacionales.

Desde luego que es de suma importancia mantener al día los programas de capacitación y mejora continua de otra forma los colaboradores se desmotivarán y perderán el empeño y la seriedad con que han adoptado este sistema.

La posibilidad de trabajar bajo un sistema de gestión de calidad basado en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y sobre todo contar con el compromiso de todos y cada uno de los colaboradores del hotel Bia'na Rarí realmente facilita que esta organización sea competitiva en el mercado; esto se demuestra sobre todo en estos momentos en que la ciudad de Oaxaca se encuentra en serios problemas políticos, lamentablemente muchos hoteles han tenido que cerrar sus puertas debido a la falta de ocupación a la que se enfrentan aunado a ello el hecho de no trabajar bajo un sistema de gestión de calidad los ha llevado a un descontrol total, bajo esta situación el hotel Bia'na Rarí se ha mantenido haciendo punto de equilibrio en todas sus operaciones, gracias a la coordinación y compromiso de sus colaboradores enseñanza que deja el trabajar bajo un sistema de calidad basado en una norma internacional.

Es urgente que las organizaciones de servicio comprendan la importancia de dar la cara con calidad a la hora de atender a un cliente, de acuerdo a la experiencia es un hecho que la principal promoción se hace por recomendación ya sea esta positiva o negativa y lamentablemente en México la mayoría de los clientes (cuando nos toca actuar como tal) no tenemos la cultura de exigir un buen servicio y de colocar la queja inmediata cuando éste no se nos concede conforme a nuestras expectativas es por ello que las empresas de servicio en su mayoría ni siquiera saben cuál es la satisfacción de sus clientes no les preocupa medirla bajo los indicadores que marca un sistema de gestión de calidad el cual es un verdadero termómetro del desempeño de la organización en el mercado, si son definidos objetivamente y considerando la realidad de la organización verdaderamente miden la eficacia y eficiencia de la misma.

Para lograr la satisfacción del cliente en el servicio se considera básica la situación del personal que colabora en la organización; deben ser colaboradores motivados, comprometidos con sus procesos y actividades, capacitados, con los salarios requeridos en función a su puesto, conocedores todos ellos de la política de calidad, los valores, la misión y la visión de la organización, deben tener claramente definido lo que esperan los directivos y los clientes de su trabajo, además de tener un gran amor a su labor y a su vez los directivos plena confianza en el personal seleccionado y entrenado para transmitir la filosofía de la organización tanto interna como externamente.

Como lo menciona **Schulze, Horst** en su artículo: “los colaboradores de cualquier organización deben ser seleccionados de acuerdo a las necesidades de ésta, deben ser orientados en el óptimo desempeño de los procesos, deben ser certificados una vez listos para su función, deben ser sometidos a un aprendizaje continuo bajo la experiencia y vivencias de la organización y deben ser reorientados cada determinado periodo cumpliendo con ello la mejora continua de toda la organización”.

Por todo esto es necesario guiarse bajo sistemas de gestión de calidad internacionales como son las normas ISO 9000 que permiten a cualquier organización participar en el mercado doméstico de manera exitosa y aspirar también a participar en el mercado mundial con el mismo éxito.

Implementar un SGC y trabajar bajo el mismo anteponiendo la convicción de todos los colaboradores es la clave para lograr el éxito de su desempeño y grado de implementación, no se puede trabajar con algo a lo cual no se le tiene confianza.

Debe generarse un sistema esbelto en documentación (manual de calidad, procedimientos, formatos, determinación de procesos y su interacción) de tal forma que el SGC realmente trabaje para la organización no los colaboradores de la organización trabajen para él, de esta manera puede observarse objetivamente el uso y aportación de cada elemento de la implementación; es decir el valor agregado que esta generando en su desempeño.

Capítulo 5.

Referencias Bibliográficas

Bibliografía (Referencias de internet)

(1)	Asociaciones turísticas de hoteles en México	<u>Asociaciones de Turísticas de Hoteles en Mexico</u> Revisión: Sep/2006
(2)	Comisión interconfederacional del sector turismo de México CONCANACO, SERVYTUR, CONCAMIN	<u>http://www.concanacored.com/turismo/cturismo.html</u> Revisión: Sep/2006
(3)	Consejo de Promoción Turística de México (CPTM)	<u>http://www.cptm.com.mx/wb/CPTM/CPTM ISO 9000</u> Revisión: Ago/2006
(4)	Directorio de empresas certificadas en sistemas de calidad	<u>Directorio ISO9000</u> Revisión: Ago/2006
(5)	Distintivo H, Normas de turismo Mexicanas	<u>www.nyce.org.mx</u> Revisión: Ago/2006
(6)	Hoteles Real Resorts S.A. de C.V. Todos los Derechos Reservados	<u>www.realresorts.com.mx</u> Revisión: Ago/2006
(7)	Instituto Nacional de Normalización de Chile	<u>INN - CHILE - NOVEDADES</u> Revisión: Sep/2006
(8)	Instituto para la calidad turística Española	<u>Instituto para la Calidad Turística Española ICTE</u> Revisión: Sep/2006
(9)	La Cámara Costarricense de Hoteles (CCH) y la Asociación Costarricense de Agencia de Viajes (ACAV), solicitaron al Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	La Cámara Costarricense de Hoteles (CCH) Revisión: Ago/2006
(10)	La marca Q	<u>ELMUNDO.ES SUPLEMENTOS MAGAZINE 360 Qué debe exigirle a su hotel</u> Revisión: Ago/2006
(11)	Normas de calidad para el sector turístico, <u>¿Qué es la gestión de calidad ?, ¿Qué son las normas de calidad para el sector turístico? ¿Para qué me sirven las normas?</u> EUSKALIT Fundación Vasca para la calidad	<u>http://www.euskalit.net/erderaz/normasturismo.php</u> Revisión: Sep/2006
(12)	Programa Moderniza	<u>http://www.sectur.gob.mx/click/sectur/sect Programa Moderniza</u> Revisión: Ago/2006
(13)	Tendencia mundial de la calidad, <u>Procedimientos Específicos para Organizaciones de Servicio, Qué es una organización de servicios?</u> , características de la calidad en los servicios	<u>http://www.tecnitur.com/edicion83/sistemas_calidad.htm</u> Revisión: Ago/2006

Referencias Bibliográficas (Libros)

(14)	Elementos del turismo	Dahdá, Jorge, " <i>Elementos del turismo</i> ", Editorial trillas, pags 103-114
(15)	Analysis of the implementation of ISO9000 quality assurance systems	Fuentes, M.C., Benavent, B.F., Moreno, E.A.M., Cruz, G.T. and Pardo del Val, M.(2000), " <i>Analysis of the implementation of ISO 9000 quality assurance systems</i> ", Work Study, Vol. 49, No. 6, pp. 229-241.
(16)	<i>Quality control handbook</i>	Juran, J.M., Gryna, F.M. y Bingham, R.S. (1974). <i>Quality control handbook</i> . (3 Ed). New York: McGraw-Hill.
(17)	Evaluación de calidad de servicio en hostelería	Martínez- Tur, V., Caballer, A. y Tordera, N. (1996). <i>Evaluación de calidad de servicio en hostelería</i> . Estudios Turísticos, 130, 71-85.
(18)	Hoteles, gerencia, seguridad y mantenimiento	Ramírez, César , " <i>Hoteles</i> " gerencia, seguridad y mantenimiento, Editorial trillas, pág. 23
(19)	Implementación del ISO 9000:2000	Seaver Matt. <i>Implementación del ISO 9000:2000</i> . México. Edit panorama 2002 p. 13
(20)	Organisational differences ISO 9000 implementation practices	Taylor, W.A. (1995), " <i>Organisational differences ISO 9000 implementation practices</i> ", <i>International Journal of Quality & Reliability Management</i> , Vol. 12, No. 7, pp. 10-28
(21)	Dimensiones de calidad de servicio en Hostelería.	Tordera, N., Martínez Tur, V. y Caballer, A. (1995). <i>Dimensiones de calidad de servicio en Hostelería</i> . Papersde Turisme, 18, 11-21.

Referencias bibliográficas (Artículos)

(22)	Grupo SGS España	Aarts, M. F. And Vos, E. (2001), " <i>The impact of ISO registration</i> ", The TQM Magazine, Vol. 13, No. 3, pp. 180-191.
(23)	El VALOR que AGREGA	Biazzo, S. And Bernardi, G. (2003), " <i>Process management practices and quality systems standards: Risks and opportunities of the new ISO 9001 certification</i> ", Business Process Management, Vol.9, No. 2, pp.149-169
(24)	Hoteles que adoptaron ISO 9000 en Creta	Carman, J.M. (1990), " <i>Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions</i> ", Journal of Retailing, Vol. 66 No. 2, pp.33-55
(25)	Certificación de los sistemas de gestión de calidad y ambiental en el sector turístico UNIT y AENOR	Chittenden, F., Poutziouris, P.and Mukhtar, S. (1998), " <i>Small firms and the ISO 9000 approach to quality management</i> ", International Small Business Journal, Vol. 17, No. 1, pp. 73-88
(26)	Breve historia de la calidad	Crosty, php; Revista " <i>Administrate hoy</i> " Excellence 2000, Vol. 16, No. 3, pp. 34-46
(27)	Consejería de turismo Calidad en el turismo Asturiano	Escansión, C., Fernández, E. and Vazquez, C. (2001) " <i>ISO 9000 certification and quality management in Spain</i> ", The TQM Magazine, Vol. 13, No. 3, pp. 192-200.
(28)	Una evaluación de los registros de ISO en las agencias: Un estudio en los hoteles de Egipto.	Hesham A E Magd, <i>Management Research News</i> ; 2005; 28, 5; ABI/INFORM Global pg 27-37
(29)	Certificación de calidad en la industria de la hospitalidad: Analizando los beneficios de ISO 9000	Kevin Nield and Metin Kozak, <i>Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly</i> ; Apr 1999; 40, 2; ABI/INFORM Global, pg 42-45
(30)	Calidad consciente	King, Julia, <i>Computerworld</i> ; Jul 19, 1993; 27, 29 ABI/INFORM Global pg. 89
(31)	Implementación del código de práctica óptima y certificación de calidad turística en la reserva de la biosfera Maya Guatemala.	Saúl A. Blanco Sosa, <i>Asociación Alianza Verde Septiembre 2000</i> , Vol. 12, No. 7, pp. 10-28

(32)	Tenerlo simple	Schulze, Horst, <i>Executive Excellence</i> ; Mar 1995; 12,3; ABI/INFORM Global pg. 12
(33)	Calidad certificada	Webb, D. (1998), "Segmenting police "customers" the basis of their service quality expectations", <i>The Service Industries Journal</i> , Vol. 18 No. 1, pp. 72-101

Referencias Normativas

(34)	ISO 9001:2000, NMX-CC-003	Sistema de Gestión de calidad versión 2000
(35)	NMX-TT-006:1996 IMNC	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de calidad turística de Primera Clase – Cuatro estrellas" o el "Certificado de Calidad Turística de Primera Clase – Tres Estrellas"

Capítulo 6.

Anexos



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Horario de entrada y salida (Check in and Check out)	Cod.: PAHB001	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 1 de 2	

Objetivo: Respetar el horario de ingreso y salida de huéspedes en una reservación (Check-in; Check-out)

2. Alcance: A todo el personal de recepción de Hotel Bia'na Rarí.

3. Referencias: N/A

4. Terminología y definiciones: N/A

5. Registros: Reservación y Registro

Formato	Título del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB007	Reservación	1 año	Administración
FAHB008	Registro	1 año	Administración

6. Anexos: N/A

Anexo	Título del anexo
NA	NA

7. RESPONSABILIDADES.

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. ACTUALIZACIONES.

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. Descripción del procedimiento

Para el Check-in:

Para los huéspedes que llegan **después** de las 5:00 A.M. no se les cobra la noche anterior, pero se les comunica que el servicio de limpieza es por noche y si desean el aseo en su habitación, se considerará como noche reservada.

Para los huéspedes que llegan **antes** de las 5:00 A.M. se les cobra la noche anterior, esto es independientemente si cuenta con reservación previa o no.

Para el check-out:

- 1.-El horario del check out deberá ser a las 12:00 hrs.
- 2.-Si el huésped no sale de su habitación y ya son las 12:00 hrs deberán preguntarle si se quedará una noche más o si se retira.
- 3.-Existen algunos huéspedes que no desocupan la habitación por que su vuelo o autobús sale después de las 12:00 hrs, en estos casos hay que indicarle al huésped que por favor deje su equipaje en la recepción o en su habitación

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto : Administración	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Horario de entrada y salida (Check in and Check out)	Cod.: PAHB001	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 2 de 2	

(si es que no hay un huésped en espera de esa habitación) y que éste será resguardado por el personal del hotel hasta la hora de su salida. Por ningún motivo se permitirá que el huésped vuelva a entrar a la habitación si esta ya esta arreglada y limpia para otra persona.

10. CONTROL DE REVISIONES:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto : Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
--	--	--



1.Objetivo: Realizar la facturación de un huésped colocando todos los impuestos

2.Alcance: A todo el personal de Recepción de Hotel Bia'na Rari.

3.Referencias: N/A

4.Terminología y definiciones:N/A

5.Registros: Facturas y Estado de cuenta

Formato	Titulo del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB009	Estado de Cuenta	1 año	Administración

6. Anexos: N/A

Anexo	Titulo del anexo
NA	NA

7. RESPONSABILIDADES.

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. ACTUALIZACIONES.

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9.Descripción del procedimiento:

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION.

Hay dos cosas que se tendrán en cuenta para la realización de una factura.

-El 15% de IVA.

-El 3% de impuesto sobre hospedaje.

Hay personas que piden el desglose de estos impuestos, para eso tenemos que realizar lo siguiente : Ejemplo.

El Sr. Juan "N" se hospedó en una habitación de ocupación doble, esto hace un total de 1,200 pesos, a este total se le desglosaran los dos impuestos así:

A 1200 hay que dividirlos entre 1.18, esto nos dará la cantidad de 1016.94. Esta cantidad es el hospedaje total libre de impuestos.

A 1016.94 hay que multiplicarlo por 3 % , esto nos dará La cantidad de 30.50, esta cantidad es el 3% de impuesto sobre hospedaje.

Y de nueva cuenta a 1025.64 hay que multiplicarlo ahora por el 15 % de IVA, esto nos dará la cantidad de 152.54 esta cantidad es el 15 % de IVA del total de hospedaje.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO

Facturación

Cod.: PAHB002

Rev. 00

Fecha.: OCT/06

Página 2 de 2

Todo esto hay que vaciarlo en la factura de la siguiente manera:

HOSPEDAJE	1016.94	
SUBTOTAL	1016.94	
IVA	152.54	
3% S/HOSPEDAJE	30.50	el resultado real:
TOTAL	1200.00	

1,1999.99 hay que redondear la cantidad, de 0.5 hacia arriba es la siguiente cifra y de 0.4 hacia abajo es a la cifra anterior.

SIEMPRE SE LE ENTREGARA LA FACTURA ORIGINAL AL CLIENTE HACIENDOLO RECIBIR EN UNA DE LAS COPIAS CON:

- RECIBI ORIGINAL.
- NOMBRE
- FECHA
- FIRMA

10. CONTROL DE REVISIONES:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

Recepción a huéspedes

1. **Objetivo:** Proporcionar atención requerida a huéspedes
2. **Alcance:** Recepcionistas Hotel Bia'na Rari
3. **Referencias:** N/A
4. **Terminología y definiciones:** N/A
5. **Registros:** Reservaciones, Registros, Estado de cuenta, Recibo provisional, Control de estacionamiento y Matriz saldo- ocupación

FORMATO	TITULO DEL REGISTRO	TIEMPO DE RESGUARDO	RESPONSABLE DEL RESGUARDO
FAHB007	Reservación	1 año	Administración
FAHB008	Registro	1 año	Administración
FAHB009	Estado de cuenta	1 año	Administración
FAHB010	Recibo provisional	1 año	Administración
FAHB011	Control de estacionamiento	1 año	Administración
FAHB015	Matriz saldo-ocupación	1 año	Administración

6. **Anexos:** N/A

<u>Anexo</u>	<u>Titulo del anexo</u>
NA	NA

7. **Responsabilidades:**

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. **Actualizaciones:**

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. **Descripción del procedimiento:**

Antes que nada es obligación de todos y cada uno de los recepcionistas llevar a cabo revisiones a detalle en todas las habitaciones a la llegada de su turno y en cuanto termine el mismo realizar una inspección general, sobre todo cuando las habitaciones están en espera de huéspedes ya que siempre existe un detalle que corregir o mejorar y más aun anticiparse a los faltantes de enseres y cuando las habitaciones se encuentran ocupadas, después de que la camarista realiza su servicio los recepcionistas deben verificar que la habitación se encuentre al 100% en limpieza y requerimientos.

Esta revisión también es importante cuando el huésped esta realizando check out ya que en ocasiones se presentan desperfectos al abandonar la habitación.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE HUÉSPEDES.

Al momento de su llegada se le pide al huésped que se registre.....

Los datos obligatorios que deben aparecer en su registro son: Nombre, domicilio y teléfono, también es bueno saber con anticipación cuántas noches se van a quedar y si su pago será en efectivo o realizaron algún depósito en la cuenta del hotel, también hay que mencionarles acerca del horario de check-out, que deberán dejar siempre la llave en recepción y si lo requieren de la existencia del estacionamiento; así como el procedimiento para disponer de él.

Para las cuestiones de pagos, deberán pagar de manera inmediata a su llegada, por lo menos la primera noche de su estancia

Si el huésped que llega había realizado alguna reservación por anticipado, se le pedirá que proporcione los datos de fecha y a nombre de quién la realizó.

En caso de haber realizado algún depósito para la reservación, este quedará inscrito en su estado de cuenta y se descontará según los gastos que realice durante su estancia, para esto es necesario que presente el original de la ficha de depósito en la cuenta del Hotel.

En el casillero del huésped se colocará siempre su registro, su estado de cuenta y su reservación.

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Llamadas telefónicas y uso de fax	Cod.: PAHB004	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 1 de 2	

1. **Objetivo:** Proporcionar un servicio eficiente a los huéspedes en llamadas telefónicas y uso de fax.
2. **Alcance:** A todo el personal de Recepción Hotel Bia'na Rari
3. **Referencias:** N/A
4. **Terminología y definiciones:** N/A
5. **Registros:** Estado de Cuenta

Formato	Titulo del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB009	Estado de cuenta	1 año	Administración

6. **Anexos:** N/A

<u>Anexo</u>	<u>Titulo del anexo</u>
NA	NA

7. Responsabilidades:

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. Actualizaciones:

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. Descripción del procedimiento:

PROCEDIMIENTO PARA LLAMADAS TELEFONICAS.

- LLAMADA LOCAL: Deberá ser directo en la recepción. El costo por llamada será de 5 pesos el minuto , después del minuto se cobrará 1 peso por cada minuto extra.
- LLAMADA A TEL. CELULAR: Deberá ser directo en recepción, el costo de la llamada será de 7 pesos el minuto.
- LLAMADA NACIONAL: Se realiza directo en recepción, se solicita al huésped número telefónico con CLAVE LADA costo por minuto \$7 pesos
- LLAMADA INTERNACIONAL: Se realiza directo en recepción solicitar al huésped número de teléfono con CLAVE LADA del país al que realizará la llamada, costo por minuto \$12.00
- SERVICIO DE FAX: Cuando el huésped solicite recibir o enviar un fax costo por hoja \$10

NOTAS: No contamos con lada 800 y el precio del servicio es en pesos mexicanos.

Elaboró:	Revisó :	Aprobó :
Firma :	Firma :	Firma :
Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administración	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Llamadas telefónicas y uso de fax	Cod.: PAHB004	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 2 de 2	

Antes de realizar cualquier llamada habrá que indicarle al huésped que los costos de las llamadas son altos y que los maneja directamente la compañía de teléfonos así que si le parece puede hacerla desde aquí o en un teléfono de tarjetas.

Es importante también al momento de que un huésped esta realizando su check out, preguntarle si requerirá que se le llame un taxi y cargarle esa llamada a su cuenta; esto es debido a que generalmente estamos haciendo las llamadas con cargo al Hotel y acumulado se vuelve un costo muy alto.

10. Control de revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró:	Revisó :	Aprobó :
Firma :	Firma :	Firma :
Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administración	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General

- 1.-**Objetivo:** Evitar de manera eficaz y eficiente las fugas de agua.
- 2.-**Alcance:** Al personal de mantenimiento y recepción de Hotel Bia'na Rari
- 3.-**Referencias:**
Manual de gestión de calidad
- 4.-**Terminología y definiciones:** N/A
- 5.-**Registros:** Bitácora y Matriz Control de Insumos

Formato	Título del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB013	Matriz Control de Insumos	1 año	Administración

6. Anexos

<u>Anexo</u>	<u>Título del anexo</u>
NA	NA

7. Responsabilidades:

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. Actualizaciones:

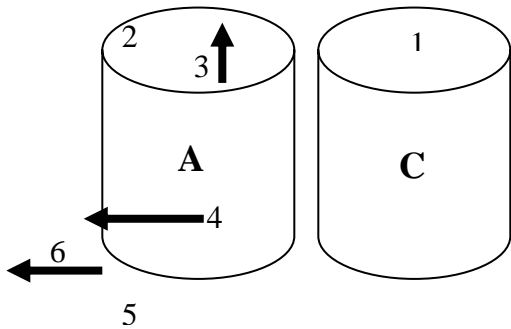
El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. Descripción del procedimiento:

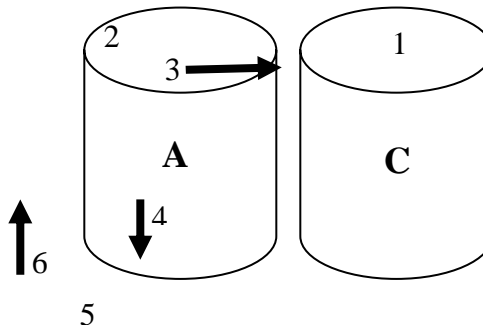
- 1) Se invierten las válvulas quedando: (6) cerrada, (4) abierta, y (3) cerrada
- 2) Ahora en secuencia numérica:
 - a) El tanque de carbón se drena para lavar carbón llave número 1 (de 2 a 3 minutos) y se cierra
 - b) Se abre la de arena llave número 2 (sale agua limpia, sucia y clara, puede llevarse hasta 15 minutos) se cierra
 - c) Se invierten válvulas 3 y 4
 - d) Se abre llave número 5 para enjuagar (2 a 3 minutos) y se cierra
 - e) Se invierte válvula número 6 para poner en servicio normal de trabajo:

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

Sistema en servicio



Lavado de Sistema



A = Cilindro de agua

C = Envase de carbón

1 = Llave de lavado de carbón

2 = Llave de lavado de arena

3 = Válvula de paso

4 = Válvula de paso

5 = Llave de enjuague

6 = Válvula de paso a servicios

Esta operación se lleva a cabo cada vez que llega el agua.

Esta purga es muy importante debido a que el agua llega muy sucia y se puede tapan

Todo este procedimiento se realiza con la bomba operando

El agua llega cada tercer día debido a esta situación es indispensable purgar los filtros las veces que llegue el agua para un mejor funcionamiento, además de darles mantenimiento por lo menos cada 8 meses.

La llave de paso siempre tiene que estar abierta con la finalidad de que se llenen los tinacos.

A los sanitarios se les debe dar mantenimiento cada tercer día para evitar fugas ya que el agua tiene mucha sal y esto genera un tapón que obstruye el paso de agua y con ello viene la fuga.

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:
NA	NA	NA	NA	NA

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Limpieza en habitaciones e instalaciones generales	Cod.: PAHB006	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 1 de 3	

1. **Objetivo:** Mantener en condiciones óptimas todas las habitaciones e instalaciones generales del hotel
2. **Alcance:** Camarista y Administración
3. **Referencias:** N/A
4. **Terminología y definiciones:** N/A
5. **Registros:** Control de limpieza diario y estado general por habitación, Inventario general de enseres

Formato	Titulo del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB012	Control de limpieza diario y estado general por habitación	1 año	Administración
FAHB014	Inventario General de Enseres	1 año	Administración

6. Anexos

<u>Anexo</u>	<u>Titulo del anexo</u>
NA	NA

7. Responsabilidades:

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. Actualizaciones:

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. Descripción del procedimiento:

1. Tocar, abrir la puerta, entrar y abrir cortinas y ventanas
2. Si la habitación ya se desocupó, sacar todas las sábanas, fundas y toallas que se hayan utilizado; si todavía esta ocupada evaluar a criterio si se requiere cambio de blancos o pueden ser utilizados una noche más; así como también colchas y cobertores.

Limpieza de baño:

- 1.-Se debe sacar todo para poder hacer una limpieza profunda
- 2.-Deben utilizarse guantes de látex para retirar basura en general y sobre todo cabellos de coladera (realizarlo al 100%)
- 3.-Se retira la bolsa de basura del cesto y se coloca una nueva
- 4.-Se prepara una solución de **SCALITE** diluido en agua, se tallan paredes de baño, piso y taza de baño con una fibra, también se puede aplicar directamente pero inmediatamente dejar caer el agua, esta solución se aplica de manera directa sólo si es requerido ya que se trata de un químico fuerte, de preferencia aplicar cada vez que se detecta sarro en los enseres mencionados.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Limpieza en habitaciones e instalaciones generales	Cod.: PAHB006	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 2 de 3	

- 5.-Las regaderas, manerales, llaves de lavabo se limpian con vinagre usando un atomizador; se aplica directamente y se talla con franela seca
- 6.-Se seca perfectamente bien todo el baño
- 7.-Limpiar puerta de baño con franela utilizando producto **FINDEX** directo
- 8.-Se colocan toallas de baño, faciales, tapete, cesto y papel sanitario

Limpieza de habitación:

- 1.-Se sacude todo perfectamente incluyendo entrepaños de closet
- 2.-Se limpian muebles con **FINDEX** sin diluir con franela húmeda usando atomizador y los espejos con una franela húmeda con agua
- 3.-Se tienden perfectamente las camas
- 4.-Se barre perfectamente toda la habitación
- 5.-Se trapea con una solución de **XERONA** ½ tapa menos de la mitad de la cubeta de agua
- 6.-Se coloca el servicio (Canastal con jabones, shampoo) vasos y botellas de agua.
- 7.-Limpiar puerta de habitación con franela húmeda de producto **FINDEX** directo
- 8.-Se coloca aromatizante especialmente bajo las camas y coladeras de los baños directamente con atomizador
- 9.-Se realiza una última revisión cuando se cierran cortinas y ventanas, se deja cerrada la puerta.

Limpieza externa:

- 1.-Regar jardín y macetas (muy temprano o muy tarde sin el rayo de sol directo)
- 2.-Barrer azotea, escaleras y corredores
- 3.-Lavar pasillos 2 veces por semana con pinol
- 4.-Limpiar muebles de madera (recepción, pasamanos de barandal y portón) con franela con producto **FINDEX** directo

POLÍTICA DE CAMBIO DE BLANCOS.

El personal de limpieza deberá cambiar los blancos de las habitaciones en los siguientes casos:

1. Cuando se desocupe una habitación deberán cambiarse inmediatamente todos los blancos. (si es requerido también las colchas y cobertores).
2. Cuando se manchen durante el día. Esto quiere decir que aún y acabadas de colocar las toallas si se les nota alguna mancha deberán reportarse inmediatamente para su cambio.
3. Cuando las toallas estén demasiado mojadas o muy húmedas y no basta con ponerlas a secar.
4. Cuando exista algún defecto en ellas, ya sea desbordes, o deshilados, se deberá de reportar inmediatamente y proceder a su cambio.
5. Cuando huelan mal.

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Limpieza en habitaciones e instalaciones generales	Cod.: PAHB006	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 3 de 3	

El personal de limpieza deberá tener la capacidad de determinar si el cambio es requerido o no.

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:
NA	NA	NA	NA	NA

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Descuentos a huéspedes y comisiones a colaboradores	Cod.: PAHB007	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 1 de 2	

1. **Objetivo:** Manejar un sistema homogéneo en los descuentos y comisiones
2. **Alcance:** A todo el personal que labora en Hotel Bia'na Rari
3. **Referencias:** N/A
4. **Terminología y definiciones:** No Show: Término técnico de la industria hotelera que significa que el evento no se llevó a cabo, pero sin embargo ocupó un tiempo y espacio.
5. **Registros:** Reservaciones, Registros y Matriz saldo-ocupación

Formato	Título del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB007	Reservación	1 año	Administración
FAHB008	Registro	1 año	Administración
FAHB015	Matriz saldo-ocupación	1 año	Administración

6. Anexos:

<u>Anexo</u>	<u>Título del anexo</u>
NA	NA

7. Responsabilidades:

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. Actualizaciones:

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. Descripción del procedimiento:

Políticas de descuento:

Los descuentos máximos que los recepcionistas pueden hacer sin pedir autorización siempre y cuando sea temporada baja y no apliquen dos promociones o más al mismo tiempo:

- 1) Renta por 1,2 ó 3 meses en habitación sencilla (4,11 ó 12) \$9,000 por mes para 1 ó 2 personas
- 2) Renta por más de 3 meses en habitación sencilla (4,11 ó 12) \$7,000 por mes para 1 ó 2 personas (En ambos casos el huésped deberá pagar cada mes por adelantado; así como firmar un contrato con el administrador del hotel)
- 3) Por cada 5 días pagados en tarifa pública el sexto día es gratis (No aplica en temporada alta).
- 4) Descuento máximo directo para hacer en recepción siempre y cuando no sea temporada alta y sólo si lo solicita el huésped; cuando se quede por lo menos 3 noches. (\$20 menos sobre la tarifa vigente autorizada de temporada baja)
- 5) En temporada alta no hay autorización de descuentos directos en recepción ni promociones

Elaboró:	Revisó :	Aprobó :
Firma :	Firma : _____	Firma :
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección Generla	Puesto : Dirección General



Descuentos a huéspedes y comisiones a colaboradores

Se Considera Temporada Alta:	Tarifa Temporada Alta	Tarifa Temporada Baja
Del 15 de Diciembre al 15 de Enero	Vigente autorizada	Vigente autorizada
Del 15 de Julio al 15 de Agosto	Vigente autorizada	Vigente autorizada
Semana Santa	Vigente autorizada	Vigente autorizada

Estas tarifas ya incluyen impuestos (15% IVA y 3.0% Hospedaje)

- 6) Las reservaciones que hayan hecho depósito en banco deberán entregar el original de la ficha de depósito a su llegada
- 7) Se deberá pedir al huésped a su llegada muestre una identificación oficial para verificar y en caso necesario anotar los datos que hagan falta en su hoja de registro (Dirección, número telefónico, nombre completo, etc)
- 8) No se respetan reservaciones sin depósito a partir de las 14:00 hrs. (en caso de que tales habitaciones sean requeridas sobre todo en temporada alta).
- 9) En temporada alta si el huésped pagó la primera noche y no llegó si no hasta el día siguiente y nunca se comunicó para informarlo, por ningún motivo será posible reembolsarle este costo debido a que tampoco existió la posibilidad de vender la habitación, por que se permaneció en espera de su llegada; así mismo como no hubo un aviso previo tampoco se le podrá respetar la renta de siguientes días (esto sólo en caso de que la habitación sea requerida por otros huéspedes), se aplica el término NO SHOW de la industria hotelera.

De las comisiones:

- 1) Se autoriza pagar comisión directa en recepción, sólo en el caso de tratarse de: chofer de taxi, guías de turistas, recepcionistas de otros hoteles un máximo de 10% sobre el total de hospedaje.
- 2) Las comisiones a los colaboradores comisionistas se pagarán en cada quincena por la administración
- 3) El recepcionista debe anotar en la matriz de ocupación el nombre del colaborador a favor del cual deberá ser la comisión; así como la tarifa correspondiente

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró:	Revisó :	Aprobó :
Firma :	Firma : _____	Firma :
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección Generla	Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Manejo de información, recibo de documentos, pagos y compras en recepción	Cod.: PAHB008	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 1 de 2	

1. **Objetivo:** Mantener orden y control en las compras y operaciones del hotel
2. **Alcance:** Personal de Recepción y Administración Hotel Bia'na Rari
3. **Referencias:** N/A
4. **Terminología y definiciones:** N/A
5. **Registros:** N/A

Formato	Titulo del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
NA	NA		

6. **Anexos:** N/A

<u>Anexo</u>	<u>Titulo del anexo</u>
NA	NA

7. **Responsabilidades:**

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. **Actualizaciones:**

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. **Descripción del procedimiento:**

Del manejo de la información:

- 1) La recepción debe recibir recados y entregarlos a la persona indicada oportunamente, siendo éste lo más completo posible
- 2) La bitácora es para manejo y uso del personal de recepción y deberá mantenerse al día con toda la información concerniente al hotel (éstas deben estar numeradas requeridamente)
- 3) Los reportes deberán ser revisados diariamente por todos y cada uno de los recepcionistas en su respectivo turno

De la recepción de documentos:

- 1) La recepción podrá recibir documentación como: cotizaciones, oficios dirigidos al hotel y en general documentos concernientes a las operaciones del mismo y dependiendo de la importancia de éstos documentos, la recepción deberá informar a la Administración y/o Contadora según se requiera.

De los pagos a proveedores y compras

- 1) Los pagos de proveedores y servicios que utiliza el hotel deberán ser revisados por la administración y autorizados por la Dirección General antes de ser realizados
- 2) Los colaboradores no están facultados para realizar compras sin previa autorización de la administración, teniendo ésta a su vez la autorización de la Dirección General.

Elaboró: Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó: Firma : _____ Nombre: Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
--	--	--



TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO Manejo de información, recibo de documentos, pagos y compras en recepción	Cod.: PAHB008	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 2 de 2	

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró: Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó: Firma : _____ Nombre: Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
--	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Seguro responsabilidad civil y objetos olvidados de huéspedes	Cod.: PAHB009	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 1 de 2	

1. **Objetivo:** Resguardar la seguridad del huésped en cualquier situación
2. **Alcance:** A todo el personal que labora en Hotel Bia'na Rari
3. **Referencias:** N/A
4. **Terminología y definiciones:** N/A

5. **Registros:** N/A

Formato	Titulo del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
NA	NA	NA	NA

6. **Anexos:** N/A

<u>Anexo</u>	<u>Titulo del anexo</u>
NA	NA

7. **Responsabilidades:**

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. **Actualizaciones:**

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. **Descripción del procedimiento:**

Del seguro de responsabilidad civil:

En caso de que algún huésped tenga un accidente el seguro de responsabilidad civil del hotel deberá cubrirlo; siempre y cuando sea responsabilidad del hotel, ejemplos: resbalar por piso mojado, barandales en mal estado, desniveles sin indicar, etc. No es responsabilidad del hotel que el huésped se enferme o fallezca dentro de las instalaciones si éste ya estaba enfermo y su fallecimiento fue provocado por causas ajenas al hotel.

En caso de accidente:

- 1) Marcar al 066
- 2) Enviar al huésped al Hospital Reforma (Reforma 613 Centro Histórico) Tels: 5160989, 5166090, 5166100, 5146277 o al más cercano.
- 4) C. Daniel palencia Milo AIG México (AIG México Seguros Interamericana S. A. De C.V. Insurgentes Sur 1136 Col. Del Valle 03219 México D.F. Tel/Fax: 52 76 11 50 /52 71 66 08 con at'n Sr. Daniel Palencia Milo.
- 5) El huésped pagará en el Hospital el monto del evento y la aseguradora (GNP) le repondrá este gasto.

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Seguro responsabilidad civil y objetos olvidados de huéspedes	Cod.: PAHB009	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 2 de 2	

De los objetos olvidados:

Los objetos olvidados por huéspedes en habitaciones deberán reportarse de inmediato a la recepción y deberán ser guardados por 6 meses; si después de este periodo no existe reclamo alguno el administrador decidirá qué hacer con ellos.

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto : Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
--	--	--



Uso de Extintor

1. **Objetivo:** Mantener la seguridad requerida dentro de las instalaciones del Hotel
2. **Alcance:** A todo el personal que labora en Hotel Bia'na Rari
3. **Referencias:** N/A
4. **Terminología y definiciones:**
ISECI: Ingeniería, Sistemas y Equipos Contra Incendios
5. **Registros:** N/A

Formato	Titulo del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
NA	NA	NA	NA

6. **Anexos:** N/A

Anexo Titulo del anexo

NA

NA

7. **Responsabilidades:**

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. **Actualizaciones:**

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

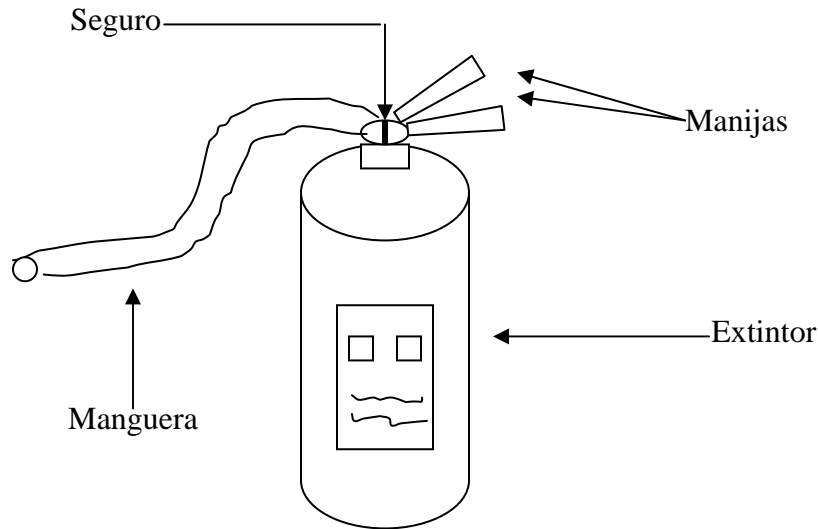
9. **Descripción del procedimiento:**

- 1.-Quitar el seguro
- 2.-Sujetar la manguera y oprimir las manijas
- 3.-Dirigir la descarga a la base del fuego

Precauciones:

- 1.-El extintor debe ser recargado después de utilizarse o después de transcurridos 12 meses
- 2.-El polvo puede resultar corrosivo (retirar los residuos antes de 12 horas)
- 3.-Si hay corrosión o daño se debe vaciar cuidadosamente el extintor y someterlo a un examen requerido por técnicos especializados de ISECI.
- 4.-Recoger y presurizar únicamente si esta en buenas condiciones el cilindro.
- 5.-Estar pendiente de su caducidad
- 6.-La flecha en dirección del color verde indica buenas condiciones en caso contrario reportarlo.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección Generla	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General



10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección Generla	Puesto : Dirección General

Reservación

1. **Objetivo:** Realizar ordenadamente las actividades de reservación
2. **Alcance:** Recepcionistas Hotel Bia'na Rari
3. **Referencias:** N/A
4. **Terminología y definiciones:**N/A
5. **Registros:** Reservaciones, Registros, Estado de cuenta, Recibo provisional,

FORMATO	TITULO DEL REGISTRO	TIEMPO DE RESGUARDO	RESPONSABLE DEL RESGUARDO
FAHB007	Reservación	1 año	Recepción
FAHB008	Registro	1 año	Recepción
FAHB009	Estado de cuenta	1 año	Recepción
FAHB010	Recibo provisional	1 año	Recepción

6. **Anexos:** N/A

<u>Anexo</u>	<u>Titulo del anexo</u>
NA	NA

7. **Responsabilidades:**

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. **Actualizaciones:**

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. **Descripción del procedimiento:**

Reservación telefónicamente:

1. Se llena la forma de reservación (libreta roja)
2. Si la reservación es tentativa permanece en la libreta roja hasta su confirmación (se le proporciona al cliente el número de cuenta del hotel para la realización de su depósito)
3. Si la reservación ya esta confirmada y se tiene un depósito del total o anticipo, ésta se anexa al formato de reservación y se archiva en la carpeta blanca vigente o en el apartado reservación por llegar
4. Cuando el huésped llega, la reservación se saca de la carpeta y se anexa a su registro y estado de cuenta, haciendo la anotación en el estado de cuenta del depósito correspondiente y llenando todos los documentos correctamente con los datos del huésped, sobre todo la forma en cómo nos contactó, toda esta documentación (reservación, registro y estado de cuenta) se conserva en el casillero del huésped durante toda su estancia en el Hotel con el fin de llevar correctamente el historial de cada huésped.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administrador	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO

Reservación

Cod.: **PAHB011**

Rev. 00

Fecha.: OCT/06

Página 2 de 2

Cuando la reservación es de persona a persona:

Se sigue el mismo procedimiento en cuanto al registro de documentación, sólo que el cobro se realiza de la siguiente manera:

1. Si la estancia del huésped es de una sola noche, éste debe pagar al 100% esa noche
2. Si la estancia del huésped es de más de dos noches, éste debe pagar a su llegada el 50% del total de su estancia, liquidando a su abandono y de esta forma en adelante en función a las noches de ocupación.

NOTA: Si el huésped requiere de recibo, utilizar el formato FAHB010

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administrador	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración de los procedimientos e instrucciones de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Bia'na Rari.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado por todo el personal del Hotel Bia'na Rari que elabora procedimientos e instrucciones de trabajo del sistema de gestión de calidad.

3. REFERENCIAS

Control de documentos y datos: PSHB013

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES

PROCEDIMIENTO: Forma especificada de desarrollar una actividad. Un procedimiento escrito contiene los propósitos y alcance de una actividad, qué debe hacerse y por quién, cuándo y dónde debe ser hecha.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO: Indicaciones detalladas sobre el "cómo" realizar determinada actividad señalada en un procedimiento, "cómo" llenar un formato, etc.

5. REGISTROS

Ninguno

6. ANEXOS

<u>ANEXO</u>	<u>TITULO DEL ANEXO</u>
1	Formato para procedimientos e instructivos de trabajo.
2	Estructura de los procedimientos e instructivos de trabajo

7. RESPONSABILIDADES.

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

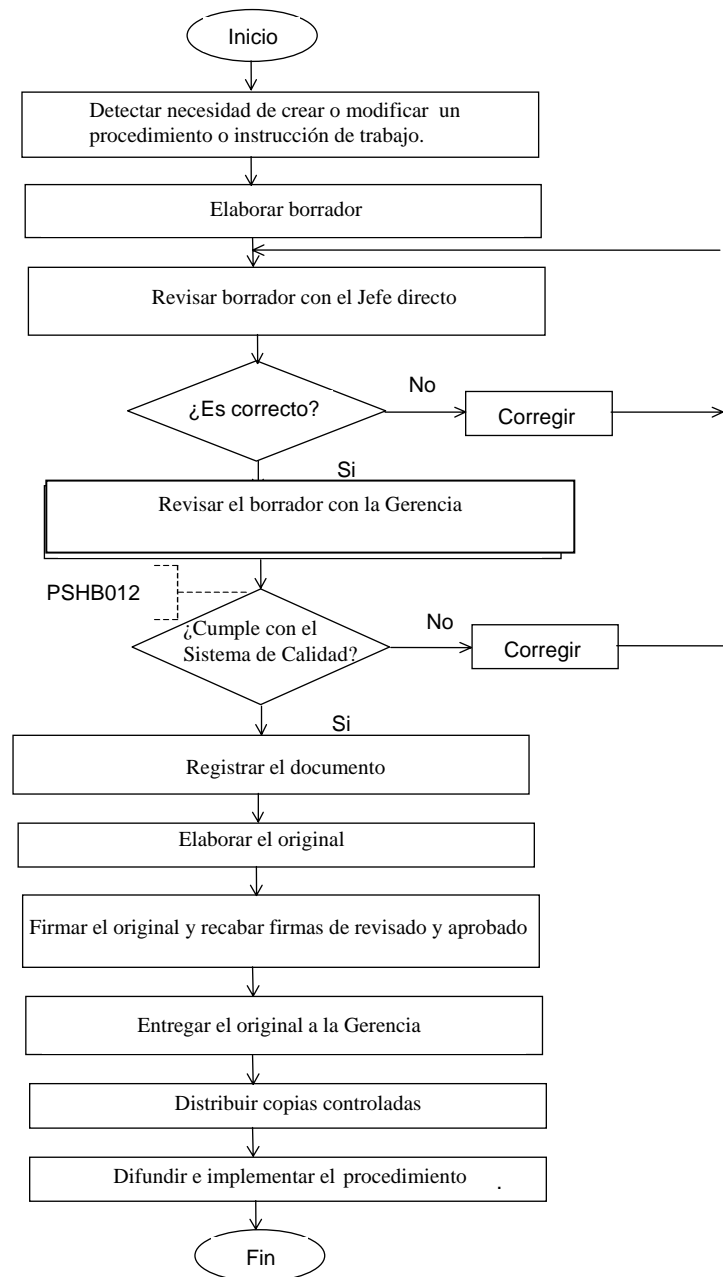
8. ACTUALIZACIONES.

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco G. Puesto : Administración	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre Puesto : Dirección General	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre Puesto : Dirección General

7. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO


7.1 DIAGRAMA DE FLUJO



7.2 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

<u>NO.</u>	<u>RESPONS.</u>	<u>ACTIVIDAD.</u>	<u>OBS.</u>
1	Usuario	Detecta la necesidad de crear o modificar un procedimiento o una instrucción de trabajo, comentándolo con su jefe inmediato para asegurarse de que efectivamente el cambio o la creación del documento realmente es necesario.	
2	Usuario	Elabora el borrador del procedimiento o instrucción de trabajo basándose en este procedimiento.	
3	Usuario	Revisa el borrador con su jefe inmediato y personal involucrado.	
4	Gerente Administrativo	Decide en conjunto con el personal de las áreas afectadas si el procedimiento o instrucción de trabajo esta correcto o no. En caso de no estar correcto se realizan los ajustes o correcciones necesarias y se regresa al paso 3.	
5	Usuario	Revisa en conjunto con su jefe que el documento cumple con todos los requisitos aplicables del sistema de gestión de calidad. En caso de no cumplir el usuario realiza los ajustes o cambios necesarios y se regresa al paso 3.	
6	Usuario	Solicita a la Administración que le asigne un número de documento y lo registre.	PSHB012
7	Usuario	Elabora el original o documento definitivo.	
8	Usuario	Firma el original y recaba las firmas de "revisado" y de "aprobado". NOTA: En "revisó" y "Aprobó" solo puede firmar el Gerente o Jefe.	
9	Gerente Administrativo	Entrega el original ya firmado y copia de respaldo a la Administración.	
10	Gerente Administrativo	Distribuye las copias controladas según lista de distribución y según procedimiento "Control de Documentos y Datos".	PSHB013
11	Gerente Administrativo	Difunde e implementa el procedimiento o instructivo de trabajo en las áreas afectadas.	

FORMATO:

	TITULO DEL 1	Doc. 3	Rev. 4
	2	Fecha.: 5	
	TITULO DEL DOCUMENTO	Página de 6	

7

Elaboró: 8	Revisó: 9	Aprobó: 10
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Puesto: _____	Puesto: _____	Puesto: _____

FAHB001 Rev:00

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO:

1. El renglón de "Título del" se completa indicando el tipo de documento del cual se trata, los cuales solo pueden ser: "Procedimiento", "Instructivo" o "Anexo No. #".
2. Aquí se pone el título del documento.
3. Aquí se escribe el número de documento que asigne el área responsable del control de documentos.
4. Escribir el número de revisión que asigne el área de control de documentos.
5. La fecha debe escribirse aquí usando el siguiente orden: día – mes – año (dos dígitos-tres primeras letras del mes- 2 dígitos). Este orden no esta permitido cambiarlo.
6. El número de página y el total de páginas aparecen en forma automática en este campo por lo que no es necesario que el usuario introduzca este dato.

7. Este es el cuerpo principal del documento, es el área donde se redacta el procedimiento o instructivo de trabajo.
8. Elaboró: debe contener la firma, nombre y puesto de quién elaboró el documento.
9. Revisó: debe contener la firma, nombre y puesto de quién revisó el documento.
10. Aprobó: debe contener la firma, nombre y puesto de la persona que aprueba.

NOTA: El pie de página solo aparece en la primer página del documento, mientras que el encabezado aparece en todas las páginas del documento.

Todos los procedimientos e instructivos de trabajo mantienen la siguiente estructura en lo que es el cuerpo principal del documento. Esta estructura no debe ser modificada.

ESTRUCTURA

OBJETIVO:

Describe el fin o meta que se debe alcanzar con la aplicación del procedimiento o instructivo de trabajo.

ALCANCE:

Indica departamento, área, proceso, equipo, producto, material, etc. donde aplica el procedimiento o instructivo de trabajo.

REFERENCIAS:

Aquí se indican todos los documentos necesarios para la correcta aplicación del procedimiento o instrucción de trabajo, pudiendo ser documentos de origen interno o externo. Se indica el número de documento (sí procede) y el título exacto del mismo.

TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

Se incluyen aquí las abreviaturas, expresiones y conceptos técnicos y administrativos que faciliten la comprensión y aplicación del documento.

REGISTROS:

Estos son los registros de calidad que se generan durante la aplicación del procedimiento o instrucción de trabajo. Se indican aquí en forma de tabla los



siguientes datos: número del formato utilizado, título del registro, tiempo de resguardo y responsable de dicho resguardo.

ANEXOS:

En este apartado se incluyen los documentos de origen interno o externo que forman parte del procedimiento o instructivo de trabajo y que son indispensables para la correcta aplicación del mismo. Los anexos de origen interno son una extensión del documento principal, por lo cual conservan la misma numeración corrida del documento. Los anexos de origen externo se incluyen sin modificaciones. Al indicar los anexos se deben incluir los siguientes datos en forma de tabla: número de anexo y título exacto del anexo.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES:

Consiste en la descripción suficiente de los pasos a desarrollar para lograr el objetivo del procedimiento o instructivo de trabajo. Este apartado se divide en dos partes: 1) diagrama de flujo y 2) descripción de las actividades.

10. CONTROL DE REVISIONES:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. DE REVISIÓN	SECCIÓN(E S) AFECTADA (S)	HOJA(S) AFECTADA (S)	APROBADO POR:	APLICA A PARTIR DE:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el control de los documentos y datos del Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Bia'na Rari, basado en la norma Internacional ISO 9001 versión 2000.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por todo el personal del Hotel Bia'na Rari que elabora procedimientos, instrucciones de trabajo, especificaciones, planes de calidad y programas que directamente afecten a la calidad del servicio o se incluyan en el sistema de gestión de calidad.

3. REFERENCIAS

Elaboración de Procedimientos e Instructivos de Trabajo: PSHB012

4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

COPIA CONTROLADA: Copia distribuida según lista de distribución definida y cada que se emite una nueva revisión del documento, éste es enviado a los suscriptores según dicha lista.

COPIA NO CONTROLADA: Copia de información que no puede ser utilizada en operaciones que afecten a la calidad del producto o su evaluación. En caso de una nueva emisión del documento, éste no será actualizado a los poseedores de documentos no controlados.

5. REGISTROS

FORMATO	TITULO DEL REGISTRO	TIEMPO DE RESGUARDO	RESPONSABLE DEL RESGUARDO
FAHB003	Lista Maestra de Documentos Controlados	1 año	Administración
FAHB004	Lista Maestra de Registros de Calidad	1 año	Administración

6. ANEXOS

ANEXO TITULO DEL ANEXO

- 1 Lista Maestra de Documentos Controlados
- 2 Lista Maestra de Registros de Calidad

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto: Dirección General	Puesto : Dirección General

7. RESPONSABILIDADES.

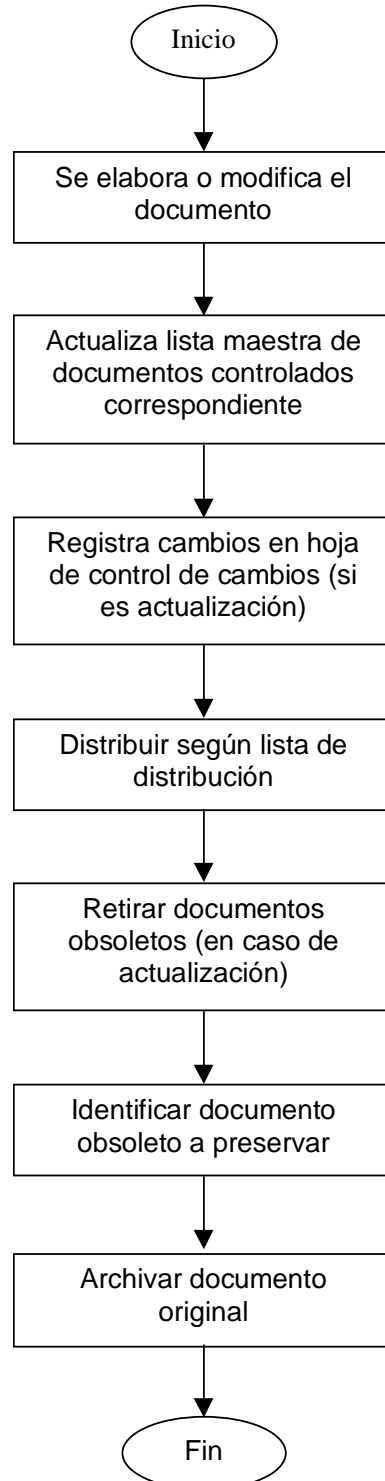
El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. ACTUALIZACIONES.

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

9.1 DIAGRAMA DE FLUJO



9.2 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

<u>NO.</u>	<u>RESPONS.</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>OBS.</u>
1	Usuario	Elabora o modifica el procedimiento o instructivo de trabajo según procedimiento "Elaboración de Procedimientos e Instructivos de Trabajo".	PSHB012
2	Administración	Actualiza la lista maestra de documentos controlados correspondiente	Formato FAHB003
3	Administración	Registra los cambios en la hoja de control de cambios (solo sí se trata de una actualización). Este registro debe indicar "lo que era antes" del cambio y "lo que es ahora", así como la localización en el documento en cuestión.	Formato FAHB005
4	Administración	Sella de "Copia Controlada" con tinta color verde (solo en la primer hoja) y distribuye las copias según lista de distribución, recabando firma y fecha de recibido.	Formato FAHB006
5	Administración	En el caso de existir documentos en revisiones anteriores, recoge el documento obsoleto contra entrega de la nueva revisión. El documento obsoleto es destruido.	NA
6	Administración	Si el receptor de un documento nuevo desea conservar la versión anterior, esta debe ser identificada con un sello en rojo de "obsoleto".	NA
7	Administración	Archiva el documento original en un archivo bajo su control.	NA

Cada usuario que genere uno de los documentos a continuación listados que afecte directamente a la calidad del servicio, lo registra en Administración quién asigna un código o número de documento de la siguiente manera:

<u>Letra Código</u>	<u>Tipo de Documento</u>	<u>Area</u>	<u>Hotel Bia'na Rari</u>	<u>Código numérico</u>
P	Procedimiento	A = Administración	HB	001,002.....
I	Instructivo de Trabajo	R = Recepción	HB	001, 002.....
F	Formato	D = Dirección General	HB	001,002.....
E	Especificación	O = Operación	HB	001,002.....
M	Manual	S = Sistema de Gestión de Calidad	HB	001,002.....

FORMATO:



LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS CONTROLADOS

No. Docum. ①	Re ②	Fecha ③	Título del Documento ④	Emisor ⑤

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO:

- REF. DESCRIPCIÓN**
- 1 Número de control único asignado al documento.
 - 2 Número de revisión vigente.
 - 3 Fecha de emisión de la revisión vigente.
 - 4 Título exacto del documento, sin abreviar.
 - 5 Puesto del emisor, no se indica el nombre, salvo que varias personas ocupen el mismo puesto.

FORMATO:



CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS CONTROLADOS

① No. Documento	② Rev.	③ Fecha	④ Cambios Efectuados

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO:

- | REF. | DESCRIPCIÓN |
|-------------|--|
| 1 | Número de control único asignado al documento. |
| 2 | Número de revisión del nuevo documento ya modificado. |
| 3 | Fecha de emisión del nuevo documento ya modificado. |
| 4 | Descripción breve de los cambios efectuados. Indicar “lo que era antes” del cambio y “lo que es ahora”, así como la localización del cambio en el documento en cuestión. |

FORMATO:



LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS

- 1
 2
 3
 4

No. Documento	Rev.	Fecha	Receptores

FAHB006 Rev: 00

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO:

REF. DESCRIPCIÓN

- 1 Número de control único asignado al documento.
- 2 Número de revisión vigente.
- 3 Fecha de emisión de la revisión vigente.
- 4 Puesto del receptor, no se indica el nombre, salvo que varias personas ocupen el mismo puesto. El receptor también puede ser una carpeta, atril, etc.

10. CONTROL DE REVISIONES:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. DE REVISIÓN	SECCIÓN(E S) AFECTADA(S)	HOJA(S) AFECTADA(S)	APROBADO POR:	APLICA A PARTIR DE:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para el control de los registros de calidad del Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Bia'na Rari, basado en la norma Internacional ISO 9001 versión 2000.

2. ALCANCE

Aplica a todos los registros de calidad declarados dentro del sistema de gestión de calidad del Hotel Bia'na Rari

3. REFERENCIAS

Elaboración de Procedimientos e Instructivos de Trabajo: PSHB012

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES

CODIFICAR: Manera de estructurar un nombre o código.

IDENTIFICAR: Asignar un nombre o número de identificación único.

COMPILAR: Agrupar o resumir la información.

ACCESAR: Facilidad de obtener o utilizar los registros de calidad.

ARCHIVAR: Guardar los registros en un lugar donde pueden ser fácilmente accedidos.

ALMACENAR: Archivo muerto donde el registro no esta a la mano y se guarda largo tiempo.

CONSERVAR: Asegurar los documentos contra deterioro.

DISPONER: Acción que se toma sobre el documento al vencimiento de su tiempo de resguardo.

REGISTRO: Documento que provee evidencia objetiva de las actividades ejecutadas o resultados obtenidos.

5. REGISTROS

FORMATO	TITULO DEL REGISTRO	TIEMPO DE RESGUARDO	RESPONSABLE DEL RESGUARDO
FAHB004	Lista maestra de registros de calidad	1 año	Administración

6. ANEXOS

ANEXO TITULO DEL ANEXO

1 Lista maestra de registros de calidad

7. RESPONSABILIDADES.

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



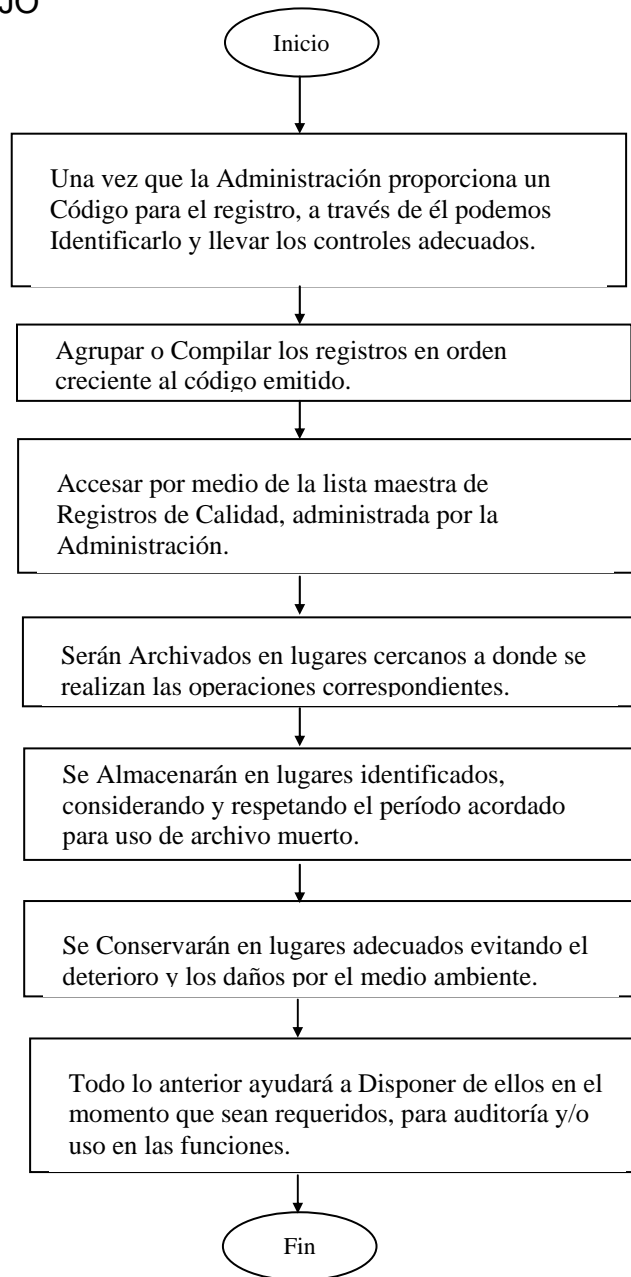
	Página

8. ACTUALIZACIONES.

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

9.1 DIAGRAMA DE FLUJO



9.2 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

<u>NO.</u>	<u>RESPONS.</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>OBS.</u>
1	Usuario	Solicita código y alta en lista maestra de documentos controlados.	FAHB003 PSHB014
2	Administración	Actualiza la lista maestra de Registros de Calidad	Formato FAHB004
3	Usuario	Compila sus registros en orden creciente en función al código emitido	NA
4	Usuario	Accesa por medio de la lista maestra de Registros de Calidad.	FAHB004
5	Usuario	Archiva en un sitio seleccionado como archivo muerto.	NA
6	Usuario	Conserva en lugares adecuados evitando daño y deterioro.	NA
7	Usuario	Dispone adecuadamente utilizando todos los controles anteriores.	NA

FORMATO:



LISTA MAESTRA DE REGISTROS DE CALIDAD

Forma to ①	Re v ②	Fecha ③	Título del Registro de Calidad ④	Proc. Origen ⑤	Resp. Resguardo ⑥	T. Resguardo ⑦

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO:

- | | |
|-------------|---|
| REF. | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Número de control único asignado al formato, según corresponda. |
| 2 | Número de revisión vigente. |
| 3 | Fecha de emisión de la revisión vigente. |
| 4 | Título exacto del registro de calidad, sin abreviar. |
| 5 | Número de control del procedimiento que da origen o del cuál se deriva el registro de calidad. |
| 6 | Responsable del resguardo del registro de calidad. |
| 7 | Tiempo especificado de resguardo en meses o años exactos antes de su disposición (incluye tiempo en archivo muerto) |

10. CONTROL DE REVISIONES:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. DE REVISIÓN	SECCIÓN(E S) AFECTADA(S)	HOJA(S) AFECTADA(S)	APROBADO POR:	APLICA A PARTIR DE:



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Cod.: PSHB015	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 1 de 8	

1.0 Objetivo:

Establecer e implementar la metodología para el desarrollo de auditorias internas de Sistema, con la finalidad de medir la eficacia y eficiencia y el grado de implantación del Sistema de Gestión de Calidad, como elemento para la mejora continua en la Organización.

2.0 Alcance:

Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad del hotel Bia'na Rari

3.0 Referencias:

Manual de Gestión de Calidad MSHB019
 ISO 9000: 2000 Vocabulario
 ISO 9001:2000

4.0 Definiciones:

AUDITOR INTERNO.

Persona con la competencia (habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes) para llevar a cabo una auditoria Interna de Calidad.

AUDITOR EN ENTRENAMIENTO.

Individuo aspirante a obtener la calificación de auditor, el cual acompaña y auxilia al grupo auditor durante todas las etapas de una Auditoria Interna de Calidad, y recibe la orientación y entrenamiento adecuado, mediante la coordinación y dirección de un auditor interno.

AUDITOR LÍDER.

Individuo calificado y certificado cuya experiencia y entrenamiento le permite organizar y dirigir una auditoria interna de Calidad, reportar deficiencias o desviaciones, así como evaluar y orientar acciones correctivas y preventivas. En el caso de auditorias internas efectuadas por un grupo de auditoria, el auditor líder administra, supervisa y coordina a los miembros del grupo, además de ser el responsable de la auditoria interna; en la Organización el Director General tiene la función de Auditor Líder.

AUDITORÍA DE CALIDAD

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

Elaboró : Florencia Velasco Gaytán Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administradora	Revisó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Cod.: PSHB015	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 2 de 8	

AUDITORÍA EXTERNA.

Auditoria que es efectuada en una organización, por un grupo ajeno a ésta.

AUDITORÍA INTERNA.

Auditoria que es efectuada dentro de la misma organización, bajo control directo de ésta.

EVIDENCIA OBJETIVA.

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

EQUIPO AUDITOR

Grupo de uno o más auditores que llevan a cabo una Auditoria Interna de Calidad.

AUDITADO

Organización o persona que es auditada.

HALLAZGO DE LA AUDITORIA

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito, clasificadas como:

NO CONFORMIDAD MAYOR (NCMA): No se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de manera vigente, con revisión, con firmas en caso requerido y no se tiene implementado en su totalidad.

CORRECIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Oportunidad de mejora, faltas aisladas que pueden ser corregidas en el momento de la auditoria.

OBSERVACIÓN: Área de mejora sugerida por el auditor, no son requisitos del estándar o de documentos internos / externos.

Elaboró : Florencia Velasco Gaytán Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administradora	Revisó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Cod.: PSHB015	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 3 de 8	

5.0 Registros:

Formato	Titulo del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB025	Programa anual de auditorias internas de calidad	1 Año	Administración
FAHB021	Lista de asistencia	1 Año	Administración
FAHB022	Lista de verificación	1 Año	Administración

6.0 Anexos

<u>Anexo</u>	<u>Titulo del anexo</u>
NA	NA

7.0 Responsabilidades:

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8.0 Actualizaciones:

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9.0 Descripción del procedimiento:

PROGRAMA DE AUDITORÍAS.

El Administrador y Director General son los responsables de aprobar cada inicio de año el "Programa Anual de Auditorias internas de Calidad" FAHB025;

Las auditorias se realizan por el Administrador, los Auditores Internos y los auditores en entrenamiento.

El Administrador selecciona al equipo de auditores Internos que desarrollarán las auditorias internas. Los Auditores Internos son personal calificado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento: "Competencia y formación" PSHB017

La programación de las auditorias internas la realiza el Administrador, con base al estado e importancia de los Procesos que impactan la calidad del servicio.

Las auditorias internas de sistema en **base al estado** están definidas por la cantidad de hallazgos determinados en cada proceso o actividad, cuando se levanten 5 hallazgos mayores NCMA'S en una auditoria de sistema interna deberá programarse una auditoria en base al estado en el o los procesos o actividades donde se hayan localizado los hallazgos dentro de los dos primeros meses siguientes a la fecha de la auditoria donde fueron localizados los hallazgos. Las auditorias internas de sistema en **base a la importancia** están definidas por la implantación del Sistema de Gestión de Calidad (transición o cambios de normas o especificaciones internacionales), necesidades y políticas de la Dirección.

Elaboró : Florencia Velasco Gaytán	Revisó :Ma. Antonieta Aguirre R.	Aprobó :Ma. Antonieta Aguirre R.
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administradora	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Cod.: PSHB015	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 4 de 8	

Las auditorias internas al Sistema de Gestión de Calidad reprogramadas (ya sea adelantarlas o retrasarlas), así como también incluir una auditoria no considerada, Estos cambios se reflejaran en la emisión de un comunicado explicando la razón por la cual se realiza la auditoria fuera de programa.

Para el levantamiento de **NCMA's** se requiere la elaboración y seguimiento hasta su cierre de un "Reporte de análisis de problemas: acción preventiva y acción correctiva (5 pasos)" y uso de "Diagrama de Causa y Efecto" para la determinación de la Causa Raíz.

PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA.

De acuerdo con el programa de auditorias, el Administrador determina las áreas a ser auditadas, la fecha, hora, objetivo, documentación de referencia y alcance de la auditoria.

El Administrador se asegura que el Auditor Interno es independiente al área que audita, con el fin de realizar la auditoria con imparcialidad.

NOTIFICACIÓN.

Basándose en el punto anterior, el Administrador desarrolla y transmite al responsable de los procesos o actividades a ser auditadas una carta de notificación, incluyendo una agenda.

La carta de notificación emitida por el Administrador se desarrolla con el propósito de asegurar que todos los procesos a ser auditados, entiendan y estén de acuerdo con el plan, objetivos y alcance de la auditoria interna.

La carta de notificación contiene como mínimo lo siguiente:

- Procesos que serán auditados.
- Fechas en que se realizará la auditoria interna.
- Hora de la junta inicial.
- Alcance de la auditoria interna.
- Documentos de referencia.
- Hora de la junta final.
- Nombres de los integrantes del grupo auditor, indicando quien funge como auditor líder.

En este caso se trata de un hotel que trabaja las 24 horas, de tal manera que se audita en todos los turnos laborables.

Distribución de la carta de notificación.

La carta de notificación, la dirige el Administrador al Director General (ya sea en fotocopia o en medio electrónico), con copia de la misma a los responsables de área o proceso a ser auditado y a los integrantes del grupo auditor.

Elaboró : Florencia Velasco Gaytán Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administradora	Revisó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Cod.: PSHB015	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 5 de 8	

Después de que se recibió la carta de notificación, el Auditado podrá revisar los objetivos y alcance con el Administrador en caso de existir alguna objeción o comentario; para de esta forma asegurar que se entiende y se está de acuerdo con el plan y las condiciones de auditoria.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Los siguientes documentos se consideran como referencia para proporcionar la base de los requerimientos de los cuales se establecerán los criterios de la auditoria interna:

- Manual de Gestión de Calidad: MSHB019
- Norma Internacional ISO 9001:2000.
- Procedimientos operativos y de arranque

LISTAS DE VERIFICACIÓN.

La “Lista de Verificación” FAHB022 es elaborada por los Auditores Internos, considerando el objetivo, alcance y los documentos de referencia.

JUNTA INICIAL.

Antes de iniciar la auditoria interna se lleva a cabo una junta inicial, la cual es dirigida por el auditor líder.

En la junta inicial, el Auditor Líder considera los siguientes puntos para establecer las reglas generales de la auditoria interna:

- Presentación del personal involucrado.
- Llenado de la “Lista de Asistencia en Auditoria” FAHB021
- Explicación del propósito y alcance de la auditoria interna.
- Revisión de la agenda (sí se requiere).
- Asignación de los procesos que cada miembro del grupo auditará.
- Identificación del personal del proceso a auditar que atenderá al grupo auditor.
- Discusión del estado actual del área auditada, si es aplicable.
- Aclaración de preguntas.
- Visita a las áreas, si es aplicable.
- Horario de la Junta de Cierre.

INVESTIGACIÓN (DESARROLLO DE LA AUDITORÍA).

Los Auditores Internos reúnen la suficiente evidencia objetiva a través de las entrevistas, exámenes de documentos, la observación de los procesos y actividades y las condiciones en las áreas de investigación, mediante lo cual se evidencie la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, o cuando una no conformidad es identificada como resultado del proceso de auditoria interna.

El hallazgo de una no conformidad mayor, o Acción Preventiva en el Sistema de Gestión de calidad, la notifica el Auditor Interno inmediatamente al responsable

Elaboró : Florencia Velasco Gaytán Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administradora	Revisó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Cod.: PSHB015	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 6 de 8	

del proceso o actividad auditada, con el fin de que investigue la(s) causa(s) y que determinen la acción correctiva o preventiva necesaria para eliminar esta condición utilizando la metodología de 5 pasos para la solución de problemas.

El responsable del proceso auditado, además de investigar las causas de la deficiencia que la originaron; firma, registra su nombre, la fecha, el puesto y la fecha de la ejecución de la acción correctiva o preventiva correspondiente.

El Auditor líder indica los procesos a ser auditados, así como, a qué nivel de profundidad se realizará, para determinar la efectividad en su implantación, además establece quienes son los integrantes del grupo auditor o bien el auditor único.

Durante la auditoria interna, el Auditor líder puede cambiar la asignación de responsabilidades de los Auditores internos indicados en el plan de la auditoria, si lo considera necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la auditoria interna.

El grupo auditor está bajo la directa y constante supervisión del Auditor líder, para resolver cualquier conflicto que pudiera suceder.

REPORTES DE HALLAZGOS

Los integrantes del grupo auditor llenan los formatos de "Reporte de Análisis de Problemas: acción correctiva y acción preventiva (5 pasos), indicando la descripción detallada de la No Conformidad Mayor, el requerimiento violado y el líder del equipo, posteriormente enviarlo vía electrónica, así como también las Acciones Preventivas al líder del equipo quien coordina al equipo involucrado para escribir el 5 pasos y determinar los compromisos y fechas de cierre de los hallazgos.

El líder del equipo que redacte el 5 pasos lo hace tomando en cuenta que ésta es una violación a un requerimiento documentado, requerimiento de la Norma Internacional ISO 9001:2000 en cualquiera de los procesos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los 5 pasos son escritos por el líder del equipo auditor, de tal manera que sean claros, completos, de fácil entendimiento y puedan enfocarse apropiadamente, además de ser en forma específica, sin generalizar y sin ambigüedades.

Los 5 pasos son respaldados con evidencias objetivas o mencionar el documento o requerimiento violado.

Al reportar los hallazgos, el líder del equipo auditor los redacta en tercera persona, sin mencionar a nadie en concreto, el objetivo de la auditoria interna no es el encontrar culpables, sino establecer el grado de efectividad del Sistema de gestión de calidad.

Durante el desarrollo de la auditoria, los Auditores Internos de Calidad emplean el formato "Lista de Asistencia en Auditoria" de todo el personal que participó durante la investigación.

Elaboró : Florencia Velasco Gaytán Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administradora	Revisó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Cod.: PSHB015	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 7 de 8	

JUNTA FINAL.

El Auditor líder conduce la junta final.
 El Auditor líder realiza la presentación de los 5 pasos generados y los planes de trabajo de manera formal a los responsables de los procesos auditados durante la junta final de auditoria interna.
 A la junta final de auditoria asiste el Director General, con la finalidad de que esté directamente enterado del grado de implantación del Sistema de gestión de calidad en la empresa y de la efectividad del mismo.
 El Auditor líder leerá a los presentes en la junta todos y cada uno de los reportes de deficiencias y Acciones Preventivas y los entregará a los responsables de los procesos que presenten las deficiencias.
 El Auditado, responsable del proceso, actividad o requerimiento violado, puede apelar la deficiencia que considere no evidenciada o que no ha sido violado el requerimiento reportado durante la junta.
 El Auditado, responsable del proceso, actividad o requerimiento violado, firma el "Reporte de Análisis de Problemas: acción correctiva y acción preventiva (5 pasos). FAHB019.
 Durante la junta final se genera una lista de asistencia de los presentes.

REPORTE FINAL DE AUDITORÍA.

El Auditor líder es responsable de elaborar el reporte final de la auditoria interna
 El reporte de auditoria interna es un resumen de las deficiencias encontradas.
 El Auditor líder anexa el resumen de las deficiencias al reporte final de auditoria interna.
 El Auditor Líder entrega una copia del reporte final al Director General, con el fin de que conozca el desempeño del sistema de gestión de calidad.

SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

El Auditor líder da seguimiento a las acciones correctivas, acciones preventivas y al cierre de las deficiencias encontradas, e informará el avance de estas actividades al Director General en las reuniones de Revisiones de la Dirección por medio del formato "Estado de Acciones Correctivas y Preventivas" FAHB020

CIERRE DE LA AUDITORÍA.

Cuando la totalidad de las deficiencias detectadas, hayan sido eliminadas y la acción correctiva o preventiva esté implantada y, sea eficiente y eficaz, el Auditor líder da por cerrada la Auditoria Interna de Calidad.

El Auditor líder firma el cierre del reporte de deficiencia o acción preventiva, anotando la fecha de cierre, y en ausencia de éste lo hace el administrador general.

Elaboró : Florencia Velasco Gaytán Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administradora	Revisó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Cod.: PSHB015	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 8 de 8	

10.0 Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró : Florencia Velasco Gaytán Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto Administradora	Revisó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó :Ma. Antonieta Aguirre R. Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--

1.0 Objetivo:

Asegurar que las condiciones que afectan o se sospeche que puedan afectar a la calidad del servicio, son identificadas, analizadas, corregidas, prevenidas y documentadas para evitar su ocurrencia o repetición.

2.0 Alcance:

Aplicable a operaciones de trabajo, quejas, servicios no conformes, desviaciones o no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad, orientando el análisis a la prevención y corrección de condiciones adversas.

3.0 Referencias:

Manual de Gestión de Calidad MSHB019
Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo PSHB012
Control de Documentos y Datos PSHB013
Control de Registros de Calidad PSHB014

4.0 Definiciones:

ACCIÓN CORRECTIVA.

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA.

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

ELEMENTOS DE DETECCIÓN.

Son los elementos del Sistema de Gestión de Calidad, que tienen como propósito principal la detección de fallas o fuentes potenciales de falla que afectan a la calidad. Los cuales son:

- Control de servicios no conformes.
- Control Estadístico.
- Auditorias de calidad.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

5. Registros:

Formato	Título del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB018	Satisfacción del cliente	1 año	Administración
FAHB019	Análisis de Acción correctiva y acción preventiva (5 pasos)	1 año	Administración
FAHB020	Estado de acción correctiva y acción preventiva	1 año	Administración
FAHB026	Programa mensual de mantenimiento preventivo a infraestructura	1 año	Administración

6. Anexos: N/A

Anexo **Título del anexo**

NA NA

7. Responsabilidades:

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

8. Actualizaciones:

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9.0 Descripción del procedimiento:

MANEJO DE NO CONFORMIDADES.

Servicio No Conforme: los reportes de servicios no conformes son analizados por el administrador, para que en base a la magnitud del problema defina la aplicación de acciones correctivas.

Reclamaciones de clientes: las reclamaciones realizadas por los Clientes, son atendidas por el administrador de manera directa.

Hallazgos (No Conformidades Mayores y Observaciones)
Incumplimientos al sistema de gestión de calidad detectados durante auditorias internas de sistema.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

INVESTIGACIÓN DE LA CAUSA.

El o los responsables de implementar la acción correctiva realizan la investigación de la causa que ocasionó la No Conformidad, esta investigación se debe realizar con por lo menos dos personas (dependiendo de las actividades involucradas en el problema), para encontrar la causa de raíz.

Los resultados de la investigación de la causa raíz se obtienen de un diagrama de Ishikawa "Diagrama Causa y Efecto"

ACCIONES CORRECTIVAS.

El grupo multidisciplinario de acciones correctivas, utiliza la metodología de 5 pasos para la solución y detección de problemas y determina así las acciones que eliminen, o prevengan las causas de no conformidad, para alguno de los casos siguientes:

- Control de servicio no conforme.
- Resultados de auditorias.
- Problemas repetitivos
- Registros de calidad.
- Reclamaciones de los Clientes.
- Insatisfacción del cliente.

Estas acciones se registran en el formato "Reporte de Análisis de Problemas: acción correctiva y acción preventiva (5 Pasos) FAHB019

El o los responsables de implementar la acción correctiva y/o preventiva, definen la fecha en la que se planea cerrar la acción.

Las acciones correctivas no son puntuales y deben ser implementadas en otros procesos o actividades similares para evitar que vuelvan a ocurrir.

Cuando los objetivos de los indicadores definidos en el sistema de gestión de calidad no se cumplen deberán generarse Acciones Correctivas.

ACCIONES PREVENTIVAS.

Las fuentes en las que se apoya el grupo multidisciplinario para aplicar acciones preventivas, identificar las condiciones que afectan a la calidad o al medio ambiente con el fin de detectar, analizar y eliminar las causas potenciales de no conformidades, son las siguientes:

- Cuestionario de satisfacción del cliente (o Marketing).
- Estudios estadísticos (C E P).

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



Acciones correctivas y Preventivas

- Análisis de la comparación competitiva de la empresa (Benchmarking).
- Causas Potenciales de los Diagramas de Ishikawa de los Análisis de Acciones Correctivas.

En función al comportamiento que presenten los elementos indicados en el inciso anterior, la administración convoca a reunión al personal de los procesos relacionados, para establecer los elementos que requieren la implementación de acciones preventivas.

Una vez establecidos los elementos, se definen los mecanismos de investigación de las causas potenciales de no conformidades y los responsables de llevarlas a cabo, para lo cual se utiliza el “Diagramas de causa y efecto”, posteriormente se realizan las investigaciones para detectar las fuentes de problemas, relativas al producto, al proceso, o al Sistema de Gestión de Calidad.

Los responsables de la investigación, con base al resultado, determinan las acciones preventivas que eliminan las causas potenciales de no conformidades.

El o los responsables de implantar la acción preventiva, definen y escriben la fecha compromiso aproximada de cierre.

Una vez que se cumple el plazo para implantar las acciones preventivas, el administrador realiza el seguimiento para determinar si las acciones preventivas son implantadas y efectivas.

SEGUIMIENTO Y CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

El Administrador revisa la implantación de las acciones correctivas y preventivas. Sí las acciones correctivas ya fueron implantadas y son eficaces y eficientes, firma el 5 pasos y declara como cerrada la acción. En caso de que las acciones correctivas o preventivas no sean implantadas y/o efectivas, los responsables de la implantación definen una nueva fecha de cierre, explicando la causa y si es necesario una nueva acción preventiva o correctiva.

INFORME A LA DIRECCIÓN.

El estado de implementación y efectividad de las acciones correctivas y preventivas se informa en la reunión semestral para la revisión por la dirección, del Sistema de Gestión de Calidad a través del formato “Estado de Acciones Correctivas y Preventivas” FAHB020, el cual contendrá en cada revisión gerencial la información de los dos últimos

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Acciones correctivas y Preventivas	Cod.: PSHB016	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 5 de 6	

meses del estado de las acciones correctivas y preventivas del año en curso, debido a que se mantendrá depurado con las acciones correctivas o preventivas que hayan sido cerradas.

INDICADORES:

Durante la implementación del SGC se generaron una serie de indicadores, todos ellos con un objetivo bien definido y un periodo de tiempo para su medición:

De desempeño del Sistema de Gestión de Calidad:

1) Mantener en un máximo de 2% los gastos de operación contra el presupuesto establecido, monitoreo mensual

Este indicador es monitoreado a través de un presupuesto establecido cada inicio de año por parte de los directivos del hotel y con un informe que se recibe mensualmente se verifica que los gastos de operación no excedan el 2% establecido de lo autorizado, la cantidad autorizada varia de acuerdo al mes de operación ya que no son los mismos gastos en temporada alta y baja.

2) Mantener controlados los inventarios en un 95% mínimo bimestral

A través de un informe bimestral y una verificación semestral y/o anual se verifican los requerimientos y vueltas de inventario tanto de blancos, amenidades, herramientas y requerimientos generales para la operación eficaz y eficiente del hotel Bia'na Rari, las pérdidas y mermas no deben exceder el 5% bimestral.

3) La demora en declaraciones contables no debe exceder los 3 días, monitoreo mensual y anual

Este indicador se cumple a través de la contadora del hotel quien mensualmente presenta sus comprobantes de declaraciones y las correspondientes de manera anual de tal forma que con casi 6 años de operaciones no se han presentado problemas fiscales ni contables.

4) Las habitaciones deben estar listas en un máximo de 30 minutos en óptimas condiciones, monitoreo mensual

Esta condición de desempeño es monitoreada de manera diaria por la administradora del hotel; la camarista registra en su bitácora el tiempo ocupado en preparar al 100% una habitación, este tiempo es de suma importancia cubrirlo sin excederse sobre todo en época de temporada alta cuando la afluencia es elevada y existe continua salida y entrada de huéspedes.

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



De satisfacción del cliente por servicio recibido:

1) Mantener la satisfacción del cliente en un mínimo de 80% bimestral

El recepcionista en turno o la administradora deben entregar al huésped cuando éste se encuentra haciendo su check out el formato FAHB018 "Satisfacción del cliente" para ser llenado y recabar la información necesaria que nos indicará la percepción del cliente sobre el servicio otorgado; con estos registros se realiza una revisión bimestral y se toman las medidas correctivas y/o preventivas pertinentes.

En el caso de no llegarse a cumplir estos objetivos debe generarse una acción correctiva: FAHB019 Rev:00 "Análisis de Acción Correctiva y Acción Preventiva (5 pasos)", con el fin de llegar a la causa raíz del problema y eliminarlo.

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

**1.0 Objetivo:**

Asegurar que el personal de la organización cuente con la formación necesaria para desarrollar en forma requerida y eficiente sus actividades; así como proporcionar la competencia necesaria al personal que realiza trabajo que afecta la calidad del servicio con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

2.0 Alcance:

Todos los colaboradores del hotel Bia'na Rari que realicen actividades que afecten la calidad del servicio.

3.0 Referencias:

Manual de Gestión de Calidad MSHB019
Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo PSHB012
Control de Documentos y Datos PSHB013
Control de Registros de Calidad PSHB014

4.0 Definiciones:**DESARROLLO.**

Abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el crecimiento y superación personal.

CALIFICACIÓN.

Grado obtenido a través de la demostración de los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas como resultado de un entrenamiento y/o experiencia desarrollada a través del tiempo.

COMPETENCIA

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes durante el desarrollo de su trabajo.

CURSO

Actividad dirigida a proporcionar a los participantes capacitación y a promover su formación, con una duración mayor a 4 horas y con la aplicación de una evaluación final.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



Competencia y Formación

PLÁTICA

Reuniones con énfasis informativo, de poca duración y sin necesidad de realizar evaluación alguna.

FORMACIÓN.

Proporcionar conocimientos en todos los aspectos, especialmente en lo técnico relacionado con la actividad de trabajo, enfocándose en la parte intelectual.

EDUCACIÓN

Grado académico del personal.

EXPERIENCIA

Tiempo que el personal ha permanecido en el cargo o puesto similar.

5. Registros:

Formato	Titulo del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB021	Lista de asistencia	1 año	Administración
FAHB023	Constancia de curso	1 año	Administración
FAHB027	Programa anual de formación	1 año	Administración

6. Anexos: N/A

<u>Anexo</u>	<u>Titulo del anexo</u>
NA	NA

7.0 Responsabilidades:

El administrador debe vigilar el cumplimiento del Programa Anual de Formación; asegurar que se cuente con instructores, instalaciones, equipo y producto necesario para el cumplimiento del mismo. Así como, controlar los registros generados por la aplicación de este procedimiento, y de mantener los registros apropiados respecto a la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que afecta la calidad del servicio.

Dirección general en coordinación con el administrador deben detectar las necesidades de formación de los colaboradores y proporcionar las facilidades necesarias para que éstas sean cubiertas. Además, reforzar, dar seguimiento y evaluar los conocimientos y/o habilidades adquiridos en eventos de formación.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

**Competencia y
Formación****8. Actualizaciones:**

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. Descripción del procedimiento:**DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN.**

El administrador, anualmente, durante el mes de Enero realiza la detección de necesidades de formación al 100% del personal de la organización.

PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN

El Administrador establece el "Programa Anual de Formación" FAHB027, considerando la información generada de las siguientes fuentes:

- Detección de Necesidades de Formación Puesto/Persona.
- Objetivos, estrategias y/o cambios en la organización, por ejemplo en materia de calidad, seguridad e higiene, adquisición y/o modificación de equipo, etcétera.
- Cursos y/o pláticas para el perfeccionamiento de las técnicas de calidad y del conocimiento de los elementos del sistema de gestión de calidad; así como, para el reforzamiento de la cultura de la calidad.
- Eventos de capacitación pendientes del año anterior.
- El administrador en conjunto con Dirección General realizan la priorización de las necesidades de formación, para definir la programación de los cursos y pláticas.
- Finalmente el administrador presenta el "Programa Anual de Formación" a la Dirección General para su revisión y aprobación durante la primera quincena del mes de Enero.

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN.

El administrador implementa el Programa Anual de Formación FAHB027 de acuerdo a lo siguiente:

Confirma la selección de los instructores.

Integra el material y equipo requerido por cada curso y plática (material didáctico, sala, equipo audiovisual, y manual, mismo que elabora el instructor y entrega al administrador).

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

**Competencia y
Formación**

Informa a los participantes su asistencia a los cursos o pláticas a través de un comunicado que firman de enterados.

En cada curso o plática los participantes firman en el formato “Lista de Asistencia” FAHB021 siendo responsabilidad del instructor asegurarse de su correcto llenado.

Exclusivamente en los cursos, se aplica una evaluación del aprendizaje al finalizar el mismo, siendo el instructor el responsable de su elaboración, aplicación y calificación.

La calificación mínima aprobatoria de la evaluación es de 8.0, en caso de que algún participante no apruebe, la deberá volver a presentar en un plazo no mayor de 15 días posteriores al curso, en caso de no volver a acreditar se reprogramará para la siguiente fecha de curso hasta que apruebe.

Al finalizar cualquier curso, el administrador entrega una “Constancia de Curso Interno” FAHB023 a los participantes que hayan asistido al 80% de las sesiones y aprobado la evaluación final. A excepción de los programas sólo se entregará la constancia al finalizar los módulos que lo comprenden y únicamente a quienes hayan asistido al 100% de los módulos de dicho programa.

En el caso de las pláticas solo se requerirá contar con el formato “Lista de Asistencia” FAHB021

El administrador, al término de cada curso, incorpora evaluaciones y copia de constancia de participación en un archivo individual de cada integrante de la organización.

En el caso de la difusión de documentación del Sistema de Gestión de Calidad, ya sea por ser un documento de nueva creación o bien actualizado, el administrador es el responsable de difundirlo entre los colaboradores, lo cual quedará registrado en el formato “Control de cambios de documentos controlados y difusión” FAHB005.

En el caso de formación externa, se solicita a la institución capacitadora la expedición de la constancia de participación. Internamente se validará la acreditación o participación con dicha constancia.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

Competencia y Formación

Es responsabilidad del administrador el observar y fomentar la puesta en práctica de los conocimientos y/o habilidades proporcionados en los cursos o pláticas en su personal.

En caso de que se requiera formación externa, fuera del “Programa Anual de Formación” FAHB027 la Dirección general autorizará si es requerido y el administrador realizará los trámites necesarios para la inscripción del participante.

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

Con la finalidad de evaluar la efectividad de la formación, anualmente (Diciembre de cada año), el administrador cierra el “Programa Anual de Formación” FAHB027, el cual debe estar terminado al 100%.

Para evidenciar el reforzamiento a la formación el administrador hace un análisis de los resultados obtenidos y entrega un informe por escrito a la Dirección General.

Con el análisis de la información obtenida se realizan los ajustes cuando se consideren necesarios en el “Programa Anual de Formación” FAHB027

MODIFICACIONES AL PROGRAMA DE FORMACIÓN

El “Programa Anual de Formación” FAHB027 puede ser modificado o complementado cuando se considere necesario según la identificación de necesidades adicionales, por ejemplo, resultados de auditorias de calidad, resultados de la evaluación de la formación, promoción de personal, implementación de nuevos procedimientos, etc.

FORMACIÓN PARA EL PUESTO DE TRABAJO

Quando se cuenta con personal de nuevo ingreso el administrador es el responsable de impartir la inducción al puesto considerando toda la documentación generada durante la implementación del sistema de gestión de calidad.

El personal que realiza trabajos que puedan afectar la calidad del servicio es informado sobre las consecuencias al cliente cuando ocurra alguna inconformidad con los requisitos de calidad, a través de una plática sobre el tema, impartida por el administrador

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General

Competencia y Formación

COMPETENCIA DEL PERSONAL AUDITOR DE CALIDAD

El administrador verifica que todo el personal que participe en actividades de auditoria de calidad, así como el que pretenda integrarse al grupo auditor, tenga la competencia en base a la educación, formación, experiencia y habilidades apropiadas:

SELECCIÓN DE AUDITORES EN ENTRENAMIENTO

Educación	Experiencia	Habilidades	Formación
Mínimo nivel medio superior	Conocimiento de los procesos de la organización	Responsable Profesional Liderazgo Habilidad analítica y de síntesis Organizado Habilidad de comunicarse Observador Imparcial Honesto	<u>Curso</u> de inducción e interpretación de la norma de calidad vigente implementada en la organización. <u>Curso</u> de implementación de la norma de calidad vigente implementada en la organización. <u>Curso</u> de formación de auditor interno de calidad basado en la norma de calidad vigente implementada en la organización. <u>Curso</u> de solución de problemas (5 pasos).

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--

Competencia y Formación

SELECCIÓN DE AUDITOR LÍDER

Educación	Experiencia	Habilidades	Formación
Mínimo Licenciatura (titulado)	Conocimiento de los procesos de la organización. Mínimo 2 años de experiencia en el área de Aseguramiento de Calidad Haber participado mínimo en dos auditorias de calidad en todas sus etapas	Responsable Profesional Liderazgo Habilidad analítica y de síntesis Organizado Habilidad de comunicarse Observador Imparcial Honesto Habilidad de negociar Saber tomar decisiones Alta autoestima	<u>Curso</u> de inducción e interpretación de la norma de calidad vigente implementada en la organización. <u>Curso</u> de implementación de la norma de calidad vigente implementada en la organización. <u>Curso</u> de formación de auditor líder de calidad basado en la norma de calidad vigente implementada en la organización. <u>Curso</u> de solución de problemas (5 pasos) <u>Curso</u> de Control estadístico del proceso y/o servicio.

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--

1.0 Objetivo:

Establecer una metodología para la adquisición de productos y servicios, en cantidad, calidad y a tiempo.

2.0 Alcance:

Productos misceláneos integrados al proceso de hospedaje, y servicios que requiere la organización y que afectan directamente a la calidad del servicio en todas las operaciones del hotel Bia'na Rari.

3.0 Referencias:

- Manual de Gestión de Calidad MSHB019
- Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo PSHB012
- Control de Documentos y Datos PSHB013
- Control de Registros de Calidad PSHB014

4.0 Definiciones:

PROVEEDOR.

Organización o persona que proporciona un producto o servicio

PRODUCTO

Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

5. Registros:

Formato	Título del registro	Tiempo de resguardo	Responsable del resguardo
FAHB024	Lista de proveedores aprobados	1 año	Administración
FAHB030	Programa anual de adquisición de insumos y servicios	1 año	Administración

6. Anexos: N/A

Anexo Título del anexo

NA

NA

7. Responsabilidades:

El Administrador es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

Elaboró :	Revisó :	Aprobó :
Firma : _____	Firma : _____	Firma : _____
Nombre : Florencia Velasco Gaytán	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.	Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R.
Puesto: Administración	Puesto : Dirección General	Puesto : Dirección General



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Compras	Cod.: PSHB018	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 2 de 3	

8. Actualizaciones:

El presente procedimiento es revisado y actualizado cada tres años o antes si existen cambios importantes que puedan afectar el objetivo del mismo.

9. Descripción del procedimiento:

COMPRAS DE PRODUCTOS MISCELÁNEOS Y SERVICIOS

Durante el mes de Enero de cada año el administrador general deberá presentar el programa anual de adquisición de insumos y servicios FAHB030 a la Dirección General para su revisión y autorización, considerando la lista de proveedores aprobados FAHB024 actualizada.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Cuando exista la necesidad de elegir a un proveedor nuevo, el administrador deberá presentar al menos tres diferentes cotizaciones, pedir una prueba del servicio o producto con el fin de revisar de manera práctica sus características de calidad y óptima operación, además de verificar el tiempo de entrega del mismo de acuerdo a nuestro programa de adquisición de insumos y servicios, todo ello con el fin de poder seleccionar al proveedor.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Se realiza de manera diaria y continua revisando el cumplimiento de las características del producto o servicio durante su operación y si existe algún problema se informa de manera inmediata al proveedor para que tome una acción correctiva y en el momento que el problema se presente por tercera ocasión el proveedor es reemplazado.

RE-EVALUACIÓN

La reevaluación de los proveedores se realiza de manera continua revisando cada vez que se consume el producto o servicio comparando con el desarrollo de proveedores; es decir por ejemplo si durante la evaluación del servicio de lavandería se nota que los blancos no están quedando como es requerido se comienza a evaluar a otra lavandería, pidiendo a la actual mejore su servicio y mencionando que si se continua sin cumplir con los requerimientos se hará el cambio al proveedor en desarrollo, quedando registrado en la "Lista de Proveedores aprobados" FAHB024 y dando seguimiento mensual.

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO Compras	Cod.: PSHB018	Rev. 00
	Fecha.: OCT/06	
	Página 3 de 3	

ALMACENAMIENTO

El administrador debe contar con un estricto control de inventarios y vueltas del mismo, con el fin de que no se presenten faltantes y necesidades de última hora, esta información debe estar bien coordinada con el programa anual de adquisición de insumos y servicios de cada año.

10. Control de Revisiones:

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGINAL:				
No. De revisión	Sección(es) Afectada(s)	Hoja(s) Afectada(s)	Aprobado por:	Aplica a partir de:

Elaboró : Firma : _____ Nombre : Florencia Velasco Gaytán Puesto: Administración	Revisó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General	Aprobó : Firma : _____ Nombre : Ma. Antonieta Aguirre R. Puesto : Dirección General
---	--	--



TITULO DEL PROCEDIMIENTO		Doc.: 3	Rev.: 4
2	1	Fecha.: 5	
TITULO DEL DOCUMENTO		Página	de 6
7			
Elaboró: 8	Revisó: 9	Aprobó: 10	
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____	
Puesto: _____	Puesto: _____	Puesto: _____	

FAHB001 Rev:00

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO:

1. El renglón de "Título del" se completa indicando el tipo de documento del cual se trata, los cuales solo pueden ser: "Procedimiento", "Instructivo" o "Anexo No. #".
2. Aquí se pone el título del documento.
3. Aquí se escribe el número de documento que asigne el área responsable del control de documentos.
4. Escribir el número de revisión que asigne el administrador.
5. La fecha debe escribirse aquí usando el siguiente orden: día – mes – año (dos dígitos-tres primeras letras del mes- 2 dígitos). Este orden no esta permitido cambiarlo.
6. El número de página y el total de páginas aparecen en forma automática en este campo por lo que no es necesario que el usuario introduzca este dato.
7. Este es el cuerpo principal del documento, es el área donde se redacta el procedimiento o instructivo de trabajo.
8. Elaboró: debe contener la firma, nombre y puesto de quién elaboró el documento.
9. Revisó: debe contener la firma, nombre y puesto de quién revisó el documento.
10. Aprobó: debe contener la firma, nombre y puesto de la persona que aprueba.

NOTA: El pie de página solo aparece en la primer página del documento, mientras que el encabezado aparece en todas las páginas del documento.

TITULO DEL PROCEDIMIENTO

Doc.:

3

Rev.:

4

Fecha.:

5

Página

de

6

2

1

TITULO DEL DOCUMENTO

7

FAHB002 Rev:00

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO:

1. El renglón de "Título del" se completa indicando el tipo de documento del cual se trata, los cuales solo pueden ser: "Procedimiento", "Instructivo" o "Anexo No. #".
2. Aquí se pone el título del documento.
3. Aquí se escribe el número de documento que asigne el administrador.
4. Escribir el número de revisión que asigne el administrador.
5. La fecha debe escribirse aquí usando el siguiente orden: día – mes – año (dos dígitos-tres primeras letras del mes- 2 dígitos). Este orden no esta permitido cambiarlo.
6. El número de página y el total de páginas aparecen en forma automática en este campo por lo que no es necesario que el usuario introduzca este dato.
7. Este es el cuerpo principal del documento, es el área donde se redacta el procedimiento o instructivo de trabajo.

NOTA: El pie de página solo aparece en la primer página del documento, mientras que el encabezado aparece en todas las páginas del documento.



LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS CONTROLADOS

No. Documento	Revisión	Fecha	Título del Documento	Emisor
PAHB001	00	Oct/2006	Horario de Entrada y Salida (Check in and Check out)	Dirección General
PAHB002	00	Oct/2006	Facturación	Dirección General
PAHB003	00	Oct/2006	Recepción a Huéspedes	Dirección General
PAHB004	00	Oct/2006	Llamadas Telefónicas y uso de Fax	Dirección General
PAHB005	00	Oct/2006	Evitar fugas de agua	Dirección General
PAHB006	00	Oct/2006	Limpieza en Habitaciones e Instalaciones generales	Dirección General
PAHB007	00	Oct/2006	Descuentos a Huéspedes y Comisiones a Colaboradores	Dirección General
PAHB008	00	Oct/2006	Manejo de Información, Recibo de Documentos, Pagos y Compras en Recepción	Dirección General
PAHB009	00	Oct/2006	Seguro Responsabilidad Civil y Objetos Olvidados de Huéspedes	Dirección General
PAHB010	00	Oct/2006	Uso de Extintor	Dirección General
PAHB011	00	Oct/2006	Reservación	Dirección General
PSHB012	00	Oct/2006	Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo	Dirección General
PSHB013	00	Oct/2006	Control de Documentos y Datos	Dirección General
PSHB014	00	Oct/2006	Control de Registros de Calidad	Dirección General
PSHB015	00	Oct/2006	Auditorias internas al sistema de gestión de calidad	Dirección General
PSHB016	00	Oct/2006	Acciones correctivas y preventivas	Dirección General
PSHB017	00	Oct/2006	Competencia y formación	Dirección General
PSHB018	00	Oct/2006	Compras	Dirección General
MSHB019	00	Oct/2006	Manual de calidad	Dirección General

FAHB003 Rev: 00



LISTA MAESTRA DE REGISTROS DE CALIDAD

Formato	Revisión	Fecha	Título del Registro de Calidad	Procedimiento Origen	Responsable Resguardo	Tiempo Resguardo
FAHB001	00	Oct/2006	1ª Página Procedimiento	PSHB012	Administración	1 año
FAHB002	00	Oct/2006	2ª Página Procedimiento	PSHB012	Administración	1 año
FAHB003	00	Oct/2006	Lista Maestra de Documentos Controlados	PSHB013	Administración	1 año
FAHB004	00	Oct/2006	Lista Maestra de Registros de Calidad	PSHB014	Administración	1 año
FAHB005	00	Oct/2006	Control de cambios de documentos controlados y difusión	PSHB013	Administración	1 año
FAHB006	00	Oct/2006	Lista de distribución de documentos controlados	PSHB013	Administración	1 año
FAHB007	00	Oct/2006	Reservación	PAHB002/PAHB011	Administración	1 año
FAHB008	00	Oct/2006	Registro	PAHB002/PAHB011	Administración	1 año
FAHB009	00	Oct/2006	Estado de Cuenta	PAHB002/PAHB011	Administración	1 año
FAHB010	00	Oct/2006	Recibo Provisional	PAHB002/PAHB011	Administración	1 año
FAHB011	00	Oct/2006	Control de estacionamiento	PAHB003	Administración	1 año
FAHB012	00	Oct/2006	Control de Limpieza Diario y Estado general por Habitación	PAHB006	Administración	1 año
FAHB013	00	Oct/2006	Matriz Control de Insumos	PAHB003	Administración	1 año
FAHB014	00	Oct/2006	Inventario General de Enseres	PAHB001/PAHB006	Administración	1 año
FAHB015	00	Oct/2006	Matriz saldo-ocupación	PAHB002/PAHB011	Administración	
FAHB016	00	Oct/2006	Descripción y perfil de puesto	PSHB017	Administración	1 año
FAHB017	00	Oct/2006	Sistema de mejora de desempeño	PSHB017	Administración	1 año
FAHB018	00	Oct/2006	Satisfacción del cliente	PSHB016	Administración	1 año
FAHB019	00	Oct/2006	Análisis de Acción Correctiva y Acción Preventiva (5 pasos)	PSHB016	Administración	1 año
FAHB020	00	Oct/2006	Estado de Acción Correctiva y Acción Preventiva	PSHB016	Administración	1 año
FAHB021	00	Oct/2006	Lista de asistencia	PSHB017	Administración	1 año
FAHB022	00	Oct/2006	Lista de verificación	PSHB015	Administración	1 año
FAHB023	00	Oct/2006	Constancia de curso	PSHB017	Administración	1 año
FAHB024	00	Oct/2006	Lista de proveedores aprobados	PSHB018	Administración	1 año
FAHB025	00	Oct/2006	Programa anual de auditorias internas de calidad	PSHB015	Administración	1 año
FAHB026	00	Oct/2006	Programa mensual de mantenimiento preventivo a infraestructura	MSHB019	Administración	1 año
FAHB027	00	Oct/2006	Programa anual de formación	PSHB017	Administración	1 año
FAHB028	00	Oct/2006	Programa anual de motivación	PSHB017	Administración	1 año



FAHB029	00	Oct/2006	Programa anual de publicidad y promoción	MSHB0019	Administración	1 año
FAHB030	00	Oct/2006	Programa anual de adquisición de insumos y servicios	PSHB018	Administración	1 año

FAHB004 Rev: 00



Control de Cambios de Documentos Controlados y difusión:

No. Documento	Revisión	Fecha	Cambios Efectuados	Difusión (Nombre y Firma)



Lista de Distribución de Documentos Controlados

No. Documento	Revisión	Fecha	Receptores



Fecha de llegada:

Fecha de salida:

R E S E R V A C I O N

Nombre:	No. De personas:
Tel:	Fax:
Tipo de habitación:	Habitación asignada:
Hora de llegada:	Depósito:
Tiempo límite p/depósito:	E-mail:
Tarifa autorizada p/noche:	Reservó:

Confirmada

Tentativa

Lista de espera

Cancelada

FAHB007 Rev. 00



R E G I S T R O

Nombre/Name:		E-mail:	
Dirección/Address:		Tel	
Lugar de procedencia:			
En caso de emergencia llamar a:			
Fecha de llegada:		Fecha de salida:	
Número de noches:		Número de personas:	
Número de identificación:		Número de control de TV:	
A través de que medio nos contactó:			
Hora:			

Pago en efectivo/Cash

No. de habitación:	Recibió:	Firma:
--------------------	----------	--------



E S T A D O D E C U E N T A

Nombre:

Fecha:	Descripción:	Pagos:	Debe:

Fecha de llegada:	Personas:	Tarifa:	Habitación:	Total:



RECIBO PROVISIONAL

Oaxaca de Juárez, Oaxaca a	de	de
Recibí del Sr. (a):		
La cantidad de:		
Por concepto de:		
Datos del Recepcionista:		
Nombre:		
Dirección:		
Teléfono:		
Ciudad:		

Firma (Recepcionista)



FAHB010 Rev. 00

RECIBO PROVISIONAL

Oaxaca de Juárez, Oaxaca a	de	de
Recibí del Sr. (a):		
La cantidad de:		
Por concepto de:		
Datos del Recepcionista:		
Nombre:		
Dirección:		
Teléfono:		
Ciudad:		

Firma (Recepcionista)

FAHB010 Rev. 00



**CONTROL DE ESTACIONAMIENTO CORRESPONDIENTE AL
MES:**

Fecha: _____
Pág. de _____

Hab./Día	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
01														
02														
03														
04														
05														
06														
07														
08														
09														
10														
11														
12														
Hab./Día	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
01														
02														
03														
04														
05														
06														
07														
08														
09														
10														
11														
12														



Fecha:

Control de Limpieza Diario y Estado general por Habitación

Habitación/Item	Sábanas Matrimoniales	Sábanas Individuales	Colchas Matrimoniales	Colchas Individuales	Toallas de baño	Toallas Faciales	Lámparas Buroe c/foco	Lámpara de techo	Lámparas de baño	Mantel	Cobertor	Cortina de baño	Cortina de habitación	Fundas	Cuadros	Almohadas	Piso Habitación	Piso Baño	Jabón	Shampoo	Botellas de Agua	ceniceros	Papel Higiénico	Canastal	Observaciones	
1																										
2																										
3																										
4																										
5																										
6																										
7																										
8																										
9																										
10																										
11																										
12																										

Clave:	Significado:
A	Se cambió (Habitación desocupada)
B	Se cambió (Habitación ocupada)
C	Sólo se sacudió (Habitación desocupada)
D	Sólo se sacudió (Habitación ocupada)
E	Estado requerido
F	Mal estado

NOTA:

La clave debe ir acompañada con el número de enseres; es decir si hay Dos cobertores y sólo se sacudió la habitación y se encuentra ocupada Corresponde la clave D2.

Nombre y Firma

FAHB012 Rev: 00



Fecha: _____

Inventario General de Enseres

Habitación/Item	Sábana Matrimonial	Sábana Individual	Colcha Matrimonial	Colcha Individual	Toalla de baño	Toalla Facial	Lámparas Buroe c/foco	Lámpara de techo	Lámparas de baño	Mantel	Cobertor	Cortina de baño	Cortina de habitación	Fundas	Cuadros decorativos	Almohadas	Canastal	Papel Higiénico	Jabón	Shampoo	Botellas de Agua	ceniceros	Observaciones		
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
*B																									
*T																									
*R																									

*B = Bodega

*T = Totales

*R = Real

FAHB014 Rev: 00

Nombre y Firma

**MATRIZ SALDO-OCUPACIÓN CORRESPONDIENTE AL
MES:**

Fecha:

Pág. de

Hab./Día	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16
01																
02																
03																
04																
05																
06																
07																
08																
09																
10																
11																
12																
Hab./Día	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
01																
02																
03																
04																
05																
06																
07																
08																
09																
10																
11																
12																



Descripción y perfil de puesto

Nombre del Puesto: Administrador General

Aprobado por: Dirección General

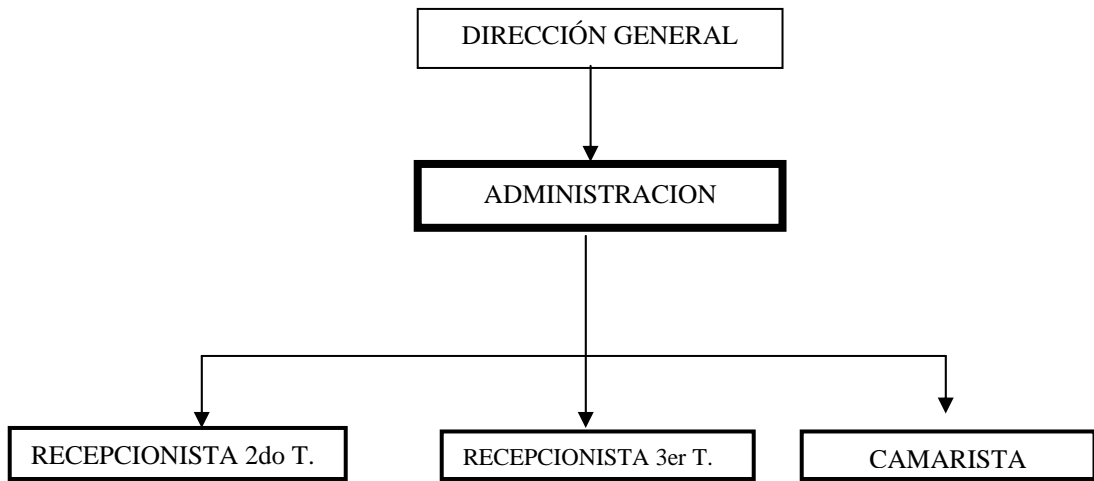
Departamento: Administración

Fecha de Revisión: Oct/06

Propósito general:

Asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de "Hotel Bia'na Rari" a través de la comunicación, motivación, trabajo en equipo, confianza, delegación, respeto y autonomía, teniendo siempre como filosofía al colaborador como principal cliente.

Jerarquía



Descripción Específica de Funciones y Actividades:

- Coordinar las actividades de las áreas de Contabilidad, Recepción y Limpieza
- Implementar programa de Promoción y Publicidad de "Hotel Bia'na Rari"
- Elaborar e implementar planes de promoción, afiliación y publicidad con organismos del ramo
- Elaborar y utilizar estudios e indicadores de competencia externa
- Elaborar programas de evaluación y revisión de resultados
- Realizar estudio para determinar segmento de mercado requerido
- Mantener la mejora continua
- Elaborar Manual Organizacional y sus requerimientos (Procedimientos administrativos)

Nivel de desempeño:

- Ocupación contra objetivos y cumplimiento de los mismos (mensuales)
- Clientes internos y externos satisfechos
- Crecimiento del negocio (indicadores)

Objetivos inmediatos y constantes:

- ✓ Lograr punto de equilibrio en temporada baja (gastos operativos = entradas de hospedaje)
- ✓ Mantener un mínimo de ocupación del 70% en temporada alta
- ✓ Mantener funcionamiento eficaz y eficiente en todas las operaciones del Hotel (solución de problemas)



Descripción y perfil de puesto

Nombre del Puesto: Camarista

Aprobado por: Dirección General

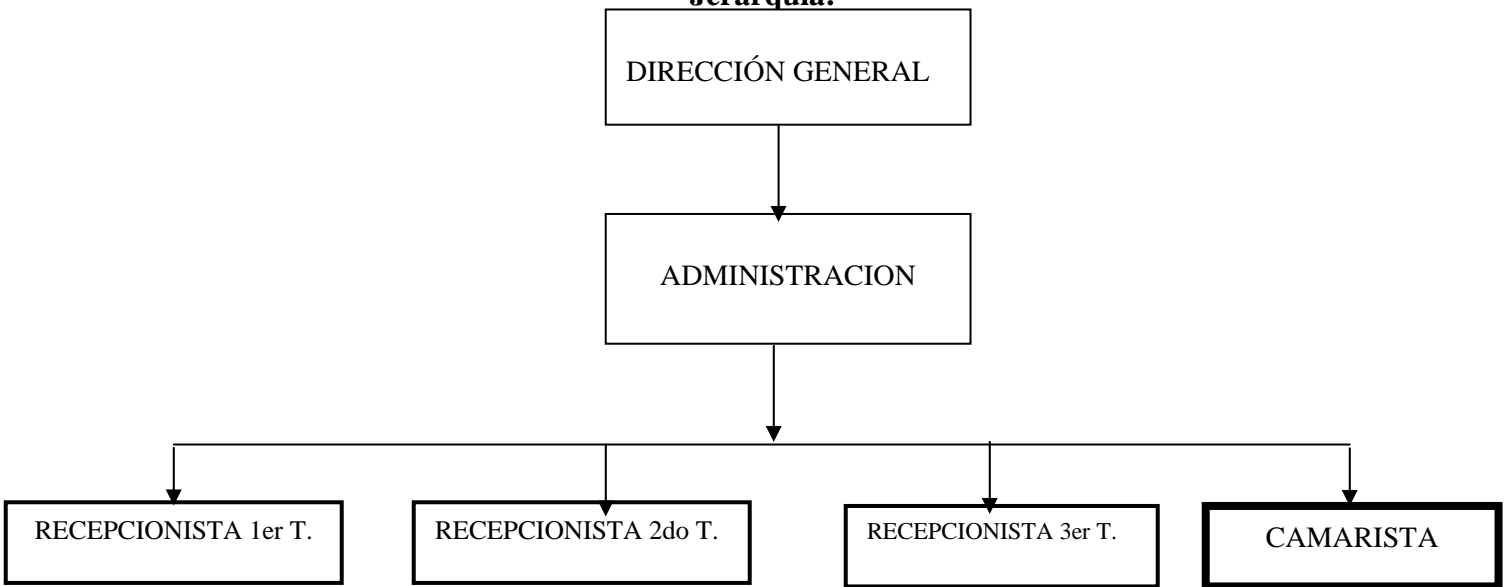
Departamento: Administración

Fecha de Revisión: Oct/06

Propósito general:

Mantendrá siempre limpias todas las habitaciones en ocupación y en espera de huéspedes; así como las instalaciones en general del hotel.

Jerarquía:



Descripción Específica de Funciones y Actividades:

- Mantener limpias todas las instalaciones de "Hotel Bia'na Rari"
- Revisar existencia de material y herramientas necesarias de trabajo
- Llevar registro de habitaciones limpias y en espera de huéspedes
- Colocar servicios en habitaciones (toallas, jabón, shampoo, vasos y agua embotellada)
- Entregar a Recepción reporte de estado de abandono de habitación a la salida de los huéspedes.
- Llevar inventario al 100% de enseres

Nivel de desempeño:

- Ningún faltante en habitaciones
- Habitaciones e instalaciones siempre limpias y ordenadas
- Control absoluto de estado de habitaciones a la salida de los huéspedes



Descripción y perfil de puesto

Nombre del Puesto: Recepcionista 1er T., 2do T. y 3er T.

Aprobado por: Dirección General

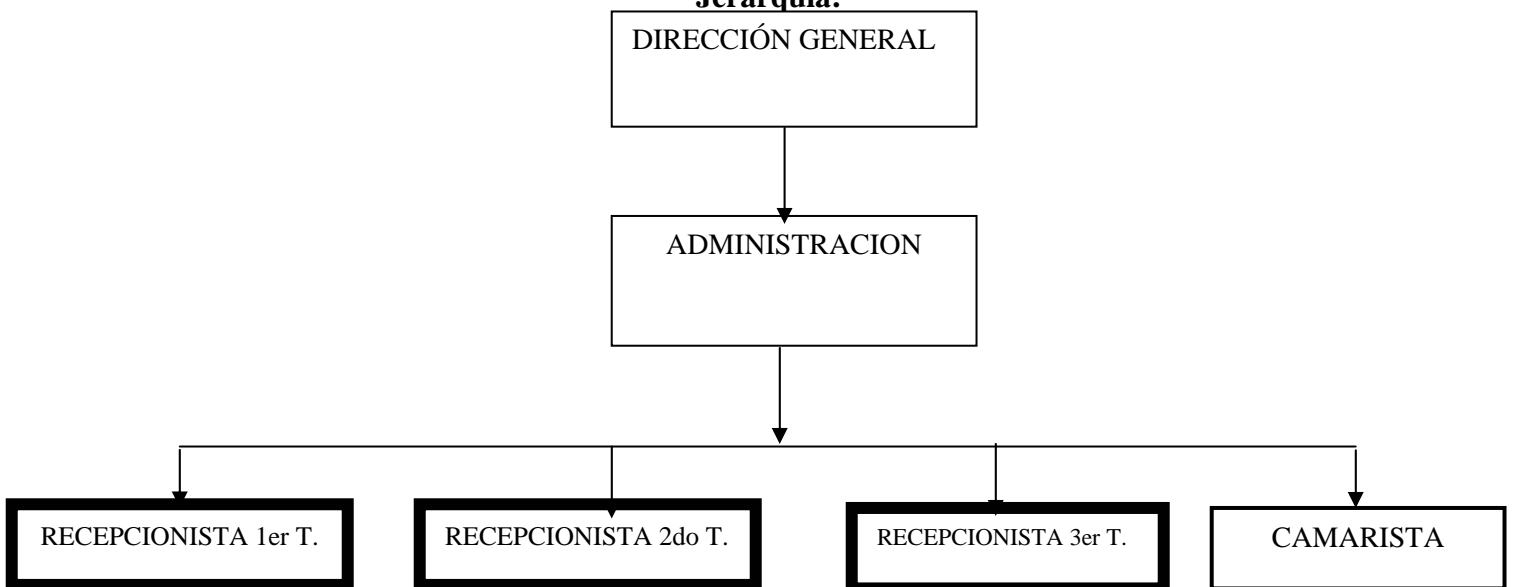
Departamento: Administración

Fecha de Revisión: Oct/06

Propósito general:

Asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de “Hotel Bia’ana Rari” mediante el trato requerido y anticipándose a las expectativas del huésped.

Jerarquía:



Descripción Específica de Funciones y Actividades:

- Apoyar de manera eficaz y eficiente al departamento de Administración en todas sus operaciones
- Proporcionar un excelente servicio al huésped desde su recepción, durante y al abandono de “Hotel Bia’ana Rari”
- Mantener orden absoluto de registros e indicadores de reservaciones y estados de cuenta por habitación
- Atender de inmediato cualquier inconformidad o queja que demande el huésped
- Mantenerse actualizado en cuanto a los cambios y demandas del mercado hotelero

Nivel de desempeño:

- Clientes satisfechos (indicadores/registros de ocupación mensual)
- Cero quejas de huéspedes
- Innovación continua (apoyo en publicidad y promoción a la Administración)
- Funcionamiento eficaz y eficiente del hotel

FAHB016 Rev: 00



ANEXO A DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO PARA
RECEPCIONISTAS 1º, 2º y 3er TURNO

1. Llegar 5 minutos antes de su horario establecido
2. Firmar hoja de asistencia
3. Contar dinero entregado en caja por el turno anterior
4. Verificar la cantidad de dinero en caja contra la hoja de registro de caja en recepción
5. Leer la bitácora
6. Revisar la carpeta azul de control de recepción, con el fin de conocer el estado en que se esta recibiendo el Hotel
7. Hacer inventario de productos de venta en recepción
8. Revisar gráfica de ocupación con el fin de conocer el estado de habitaciones (venta y bloqueo)
9. Revisar libreta de reservaciones con el fin de conocer las llegadas de huéspedes que habrá en su turno
10. Hacer revisión de habitaciones y realizar observaciones en bitácora de limpieza
11. Limpiar y ordenar el área de recepción manteniéndola en condiciones óptimas durante todo el turno
12. Hacer revisión de insumos y registrar el estado en el formato correspondiente
13. Revisar agua de garrafón y registrar su estado para tomar la decisión de comprar o no
14. Revisar la cantidad de ropa sucia y registrar su estado para tomar la decisión de lavar o llamar a la lavandería
15. Resolver eficaz y eficientemente los imprevistos que se presenten en su turno.
16. El Hotel queda bajo su responsabilidad total (en su turno)

Funciones básicas del puesto de recepcionista:

1. Recoger la ropa de tendederos
2. Checar los filtros
3. Revisar estado de la bomba
4. Revisar válvula de paso
5. Revisar estado de tinacos
6. Revisar estado de cisterna
7. Revisar estado de tanque de gas
8. Barrer banqueta de calle
9. Enviar faxes
10. Proporcionar asistencia turística
11. Asistir al huésped con su equipaje y su auto
12. Abrir el estacionamiento
13. Cambiar focos en donde sea requerido
14. Checar tinacos de baños
15. Contestar amablemente el teléfono
16. Recibir y despedir a los huéspedes
17. Entregar llave de habitación
18. Proporcionar libro de oro al huésped al abandono del Hotel
19. Preguntar a todos y cada uno de los huéspedes la manera en que nos contactaron y anotarla en el registro del cliente correspondiente
20. Leer todos y cada uno de los procedimientos del sistema y aplicarlos al 100%; así como realizar observaciones y/o sugerencias a los mismos en donde sea necesario



Sistema de Mejora de Desempeño:

Nombre del Colaborador: _____
 Puesto: _____
 Nombre de quien evalúa: _____
 Período de Evaluación: _____

Marque con una "X" la casilla del 1 al 5 cuyo número describa mejor el desempeño del evaluado en cada uno de los factores:

ORGANIZACIÓN: Se organiza de tal forma que tiene claramente identificados pendientes, prioridades y situaciones de los trabajos en que participa	1	2	3	4	5
ACTITUD DE EQUIPO: Colabora con sus compañeros y superiores para formar equipo y lograr objetivos comunes	1	2	3	4	5
AUTONOMIA: Realiza su trabajo sin necesidad de que se le apoye en revisiones parciales de avance, sabe lo que debe hacer y lo hace al nivel requerido sin necesidad de ayuda.	1	2	3	4	5
LIDERAZGO: Logra hacer que sus compañeros lo escuchen y actúen en forma conjunta para el bien de la empresa.	1	2	3	4	5
PLANEACION: Planea su trabajo, calcula el tiempo requerido y cómo debe ir avanzando para cumplir con los compromisos adquiridos	1	2	3	4	5
CONTROL: Conoce el avance de sus compañeros y el suyo, sabe dónde y cuándo se requieren revisiones de equipo.	1	2	3	4	5
INNOVACIÓN: Busca y encuentra nuevas formas de hacer las cosas que permiten optimizar resultados	1	2	3	4	5
PUNTUALIDAD: Se preocupa por llegar oportunamente al lugar de trabajo	1	2	3	4	5
CUIDADO PERSONAL: Muestra interés en su arreglo personal y limpieza	1	2	3	4	5
ACTITUD DE SERVICIO: Se encuentra siempre dispuesto a atender de la mejor manera a huéspedes, compañeros y jefes.	1	2	3	4	5
EFICACIA: Realiza las actividades y/o funciones que debe realizar	1	2	3	4	5
EFICIENCIA: Realiza las actividades y/o funciones que debe realizar "bien hechas"	1	2	3	4	5

Suma los valores obtenidos en cada uno de los factores y divida entre 12 Suma: _____

_____ / 12 = _____

Resultado de la Evaluación:

MS	NS	B	A	NA
Felicidades su desempeño es muy superior	Tiene un nivel de desempeño superior al promedio	Usted alcanza el nivel requerido por el puesto, su desempeño es bueno	Debe mejorar su trabajo ya que solamente alcanza los requerimientos básicos del puesto	Su desempeño hasta ahora no ha sido el mínimo requerido por el puesto
4.7-5.0	4.1-4.6	2.6-4.0	2.0-2.5	0-1.9

Comentarios de Evaluador y Evaluado (Aspectos a mejorar, Aspectos más destacados)



Sistema de Mejora de Desempeño:

Nombre del Colaborador: _____
 Puesto: _____
 Nombre de quien evalúa: _____
 Período de Evaluación: _____

Marque con una "X" la casilla del 1 al 5 cuyo número describa mejor el desempeño del evaluado en cada uno de los factores:

ORGANIZACIÓN: Se organiza de tal forma que tiene claramente identificados pendientes, prioridades y situaciones de los trabajos en que participa	1	2	3	4	5
ACTITUD DE EQUIPO: Colabora con sus compañeros y superiores para formar equipo y lograr objetivos comunes	1	2	3	4	5
AUTONOMIA: Realiza su trabajo sin necesidad de que se le apoye en revisiones parciales de avance, sabe lo que debe hacer y lo hace al nivel requerido sin necesidad de ayuda.	1	2	3	4	5
LIDERAZGO: Logra hacer que sus compañeros lo escuchen y actúen en forma conjunta para el bien de la empresa.	1	2	3	4	5
PLANEACION: Planea su trabajo, calcula el tiempo requerido y cómo debe ir avanzando para cumplir con los compromisos adquiridos	1	2	3	4	5
CONTROL: Conoce el avance de sus compañeros y el suyo, sabe dónde y cuándo se requieren revisiones de equipo.	1	2	3	4	5
INNOVACIÓN: Busca y encuentra nuevas formas de hacer las cosas que permiten optimizar resultados	1	2	3	4	5
PUNTUALIDAD: Se preocupa por llegar oportunamente al lugar de trabajo	1	2	3	4	5
CUIDADO PERSONAL: Muestra interés en su arreglo personal y limpieza	1	2	3	4	5
ACTITUD DE SERVICIO: Se encuentra siempre dispuesto a atender de la mejor manera a huéspedes, compañeros y jefes.	1	2	3	4	5
EFICACIA: Realiza las actividades y/o funciones que debe realizar	1	2	3	4	5
EFICIENCIA: Realiza las actividades y/o funciones que debe realizar "bien hechas"	1	2	3	4	5

Sume los valores obtenidos en cada uno de los factores y divida entre 12 Suma: _____

$$\frac{\quad}{12} = \quad$$

Resultado de la Evaluación:

MS	NS	B	A	NA
Felicidades su desempeño es muy superior	Tiene un nivel de desempeño superior al promedio	Usted alcanza el nivel requerido por el puesto, su desempeño es bueno	Debe mejorar su trabajo ya que solamente alcanza los requerimientos básicos del puesto	Su desempeño hasta ahora no ha sido el mínimo requerido por el puesto
4.7-5.0	4.1-4.6	2.6-4.0	2.0-2.5	0-1.9

Comentarios de Evaluador y Evaluado (Aspectos a mejorar, Aspectos más destacados)



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Gracias por evaluar nuestro servicio

Nombre del cliente:

Dirección y teléfono:

País/Estado:

Días de estancia:

¿Qué le pareció
nuestro servicio?:

Excelente
100%

Bueno
80%

Regular
60%

Malo
50%

¿Cada cuánto visita “Hotel
Bia'na Rari”?

¿Algún aspecto en el que
podamos mejorar?

¿Alguna sugerencia?



Análisis de Fallas
(Acción Correctiva y Acción Preventiva)

Acción correctiva -----

Acción preventiva -----

Consecutivo:

Fecha de apertura:

Fecha de cierre:

<u>1.- Definición del problema:</u>	Fecha:	Responsables:
<u>2.- Acción correctiva inmediata:</u>	Fecha:	Responsables:
<u>3.- Análisis causa raíz del problema:</u>	Fecha:	Responsables:
<u>4.- Acción correctiva definitiva y medidas de prevención:</u>	Fecha:	Responsables:
<u>5.- Validación:</u>	Fecha:	Responsables:

Personas que intervienen en la solución del problema:

Criterios de cierre	Cumplido	Fecha

Aprobaciones:

Nombre:	Firma



Estado de Acción correctiva y Acción preventiva

Acción correctiva	Fecha compromiso de cierre	Acción preventiva	Fecha compromiso de cierre



LISTA DE ASISTENCIA

Título evento:

Instructor:

Fecha:

Sitio:

Favor de anotar su nombre tal cual desea que aparezca en su constancia de participación

Nombre del participante	Firma	Fecha

CERTIFICA

QUE EL C.: ***FLORENCIA VELASCO GAYTÁN***
HA CUBIERTO LOS REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIFICACIÓN DE
AUDITOR DE CALIDAD DE ACUERDO CON LA NORMA ISO 9001:2000
ESTE CERTIFICADO ES VÁLIDO POR: 3 AÑOS.

LUGAR Y FECHA: OAXACA DE JUÁREZ DE DE 2007.

ING. MA. ANTONIETA AGUIRRE RODRÍGUEZ
DIRECCIÓN GENERAL

Lista de Proveedores autorizados 2007

Insumo	Proveedor	Datos
Blancos	zermatex S.A de C.V.	2 poniente # 2108-7 col. Centro, Puebla, pue. (222)2485332 zermatex@prodigy.net.mx
Papelería	Av. Independencia # 1001 Oaxaca Oax.	9515160489
Agua embotellada(H2O)	Refresquera antequera S:A. de C.V.	Camino rancho de cristo S/N col. reforma agraria CP.68130 Oaxcaca Oax.51 42532 5143775
Garrafón de agua	Juan escutia # 302 Col. Vicente Suárez CP 68030	ND
Pipas de agua	carretera al panteón jardín km.1 San Agustín Yatareni	51 76030
Servicio de Fumigación	Pino Suárez # 302 Oaxaca	51 44838
Servicio de Gas	Carretera Cristobal KM. 12.3 Tlalixtac de Cabrera CP 68270	5016611 ventas@gasdeoaxaca.com.mx
CFE (Energía eléctrica)	CFE Av. Paseo de la reforma 164 col .Juarez Mexico DF	ND
Teléfono	Teléfonos de México SA de CV parque via 198 col. Cuauhtemoc México D.F.	ND
Tvcable	Calle las rosas No. 511 col. Reforma CP. 68050 Oaxaca oax.	5132801
Servicios industriales de lavado	Cosijoeza No. 209 centro Oaxaca oax.	51 35617
Shampoo hotelería	Industrias Fló, S.A. de C.V. Amenidades hoteleras con calidad	56867030 Privada de Agustín Gutiérrez # 11 Col General Anaya Industrias_flo@yahoo.com
Jabón hotelería	Perfumería imperial, S.A. de C.V.	Calzada de Ingenieros Militares No. 8 Naucalpan Edo. De Mex. 55764022 perimp@prodigy.net.mx
Productos de limpieza	AVAP Comercializadora Calz. Republica # 203 PB col. Centro Oaxaca	5138734 avap@avap.com.mx
Papel WC	Sams Av. Universidad Oaxaca	ND
Bolsa de plástico	cajiga plastic SA de CV calle 5 de	5154038



	mayo 206 barrio Jalatlaco Oaxaca	cajigaplastic@terra.com.mx
Tarjetas/facturas	Impresos de sur Puerto Escondido 103 col. Eliseo Jmz. Ruiz Oaxaca	5140113
AIG(Seguro Interamericana)	Av. Insurgentes sur NO. 1136 Col. Del Valle CP 03219 Mexico DF	15554884700 dpalencia@prodigy.net,mx
Recarga de extintores	M.Fiallo No. 941-C Oaxca Oax,	51 42729
ADOSAPACO	Crespo 509 CP 68000 Oaxaca	5140803
IMSS	ND	ND
INFONAVIT	ND	ND

OBJETIVO: - Verificar el estado que guarda el Sistema de Gestión de la Calidad después de su implementación. - Verificar el funcionamiento de los procedimientos en cada uno de los procesos. - Verificar el enfoque de procesos.	ALCANCE: - Todos los procesos identificados en el mapeo considerando la cadena de valor desde la solicitud del servicio hasta la satisfacción del mismo.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA: - Estructura documental del SGC Normatividad aplicable: ISO 9001:2000 Otras normas:
SITIOS A AUDITAR: Totalidad de instalaciones del hotel Bia'na Rari	EQUIPO DE AUDITORIA: - Auditor Líder	OBSERVACIONES: Reunión de Apertura: 24/Feb/07 8:30hrs A.M. Reunión de Cierre: 25/Feb/07 18:00 hrs P.M.

DOCUMENTO O REQUISITO A AUDITAR	PROCESO	Auditado	AUDITOR	FECHA	HORARIO (DE A)
4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de documentación 4.2.1 General 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros de calidad	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	24/Feb/07	9:00-11:00
5 Responsabilidad de la dirección 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque hacia el cliente 5.3 Política de calidad 5.4 Planeación 5.4.1 Objetivos de Calidad 5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la calidad 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la dirección 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 General 5.6.2 Entrada de la revisión 5.6.3 Salida de la revisión	Responsabilidad de la dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	24/Feb/07	11:00- 14:00

6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de los recursos 6.2 Recursos humanos 6.2.1 General 6.2.2 Competencia, conciencia y capacitación 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo	Responsabilidad de la Dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	24/Feb/07	16:00-18:00
7 Realización del Servicio 7.4 Compras 7.4.1 Proceso de Compras 7.4.2 Información para las compras 7.4.3 Verificación del producto comprado 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Hospedaje	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	25/Feb/07	9:00-11:00
8 Medición, análisis y mejora 8.1 General 8.2 Monitoreo y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Monitoreo y medición de los procesos 8.2.4 Monitoreo y medición del servicio 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	25/Feb/07	11:00-15:00



**PLAN DE AUDITORÍA INTERNA 2007
(AGENDA)**

Fecha: Dic/07
Auditoría No: 2/07
Pág. 1 de 2

OBJETIVO: - Verificar el estado que guarda el Sistema de Gestión de la Calidad después de su implementación (2da auditoría) - Verificar el funcionamiento de los procedimientos en cada uno de los procesos. - Verificar el enfoque de procesos.	ALCANCE: - Todos los procesos identificados en el mapeo considerando la cadena de valor desde la solicitud del servicio hasta la satisfacción del mismo.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA: - Estructura documental del SGC Normatividad aplicable: ISO 9001:2000 Otras normas:
SITIOS A AUDITAR: Totalidad de instalaciones del hotel Bia'na Rari	EQUIPO DE AUDITORIA: - Auditor Líder	OBSERVACIONES: Reunión de Apertura: 14/Dic/07 8:30hrs A.M. Reunión de Cierre: 15/Dic/07 18:00 hrs P.M.

DOCUMENTO O REQUISITO A AUDITAR	PROCESO	Auditado	AUDITOR	FECHA	HORARIO (DE A)
4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de documentación 4.2.1 General 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros de calidad	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	14/Dic/07	9:00-11:00
5 Responsabilidad de la dirección 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque hacia el cliente 5.3 Política de calidad 5.4 Planeación 5.4.1 Objetivos de Calidad 5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la calidad 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la dirección 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 General 5.6.2 Entrada de la revisión 5.6.3 Salida de la revisión	Responsabilidad de la dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	14/Dic/07	11:00- 14:00

NOTA: Considérese que el plan está sujeto a cambios imprevistos de acuerdo con las necesidades y acontecimientos de la auditoría. FAHB025 Rev:00

6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de los recursos 6.2 Recursos humanos 6.2.1 General 6.2.2 Competencia, conciencia y capacitación 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo	Responsabilidad de la Dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	14/Dic/07	16:00-18:00
7 Realización del Servicio 7.4 Compras 7.4.1 Proceso de Compras 7.4.2 Información para las compras 7.4.3 Verificación del producto comprado 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Hospedaje	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	15/Dic/07	9:00-11:00
8 Medición, análisis y mejora 8.1 General 8.2 Monitoreo y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Monitoreo y medición de los procesos 8.2.4 Monitoreo y medición del servicio 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	15/Dic/07	11:00-15:00



**PLAN DE AUDITORÍA INTERNA 2007
(AGENDA)**

Fecha: Dic/07
Auditoría No: 2/07
Pág. 1 de 2

OBJETIVO: - Verificar el estado que guarda el Sistema de Gestión de la Calidad después de su implementación (2da auditoría) - Verificar el funcionamiento de los procedimientos en cada uno de los procesos. - Verificar el enfoque de procesos.	ALCANCE: - Todos los procesos identificados en el mapeo considerando la cadena de valor desde la solicitud del servicio hasta la satisfacción del mismo.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA: - Estructura documental del SGC Normatividad aplicable: ISO 9001:2000 Otras normas:
SITIOS A AUDITAR: Totalidad de instalaciones del hotel Bia'na Rari	EQUIPO DE AUDITORIA: - Auditor Líder	OBSERVACIONES: Reunión de Apertura: 14/Dic/07 8:30hrs A.M. Reunión de Cierre: 15/Dic/07 18:00 hrs P.M.

DOCUMENTO O REQUISITO A AUDITAR	PROCESO	Auditado	AUDITOR	FECHA	HORARIO (DE A)
4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de documentación 4.2.1 General 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros de calidad	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	14/Dic/07	9:00-11:00
5 Responsabilidad de la dirección 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque hacia el cliente 5.3 Política de calidad 5.4 Planeación 5.4.1 Objetivos de Calidad 5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la calidad 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la dirección 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 General 5.6.2 Entrada de la revisión 5.6.3 Salida de la revisión	Responsabilidad de la dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	14/Dic/07	11:00- 14:00

NOTA: Considérese que el plan está sujeto a cambios imprevistos de acuerdo con las necesidades y acontecimientos de la auditoría. FAHB025 Rev:00

6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de los recursos 6.2 Recursos humanos 6.2.1 General 6.2.2 Competencia, conciencia y capacitación 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo	Responsabilidad de la Dirección	Ing. Alfredo López Pérez	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	14/Dic/07	16:00-18:00
7 Realización del Servicio 7.4 Compras 7.4.1 Proceso de Compras 7.4.2 Información para las compras 7.4.3 Verificación del producto comprado 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Hospedaje	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	15/Dic/07	9:00-11:00
8 Medición, análisis y mejora 8.1 General 8.2 Monitoreo y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Monitoreo y medición de los procesos 8.2.4 Monitoreo y medición del servicio 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	Administración	Lic. Florencia Velasco Gaytán	Ing. Ma. Antonieta Aguirre Rodríguez	15/Dic/07	11:00-15:00

**PROGRAMA MENSUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
A INFRAESTRUCTURA 2007**

Fecha: Ene/07

Pág. 1 de 2

Mantenimiento	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Bomba	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tinacos	Administradora		x			x			x		x		x
Cisterna	Administradora		x	x		x	x		x		x		x
Calentadores	Administradora							x					
Filtros	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Habitación 1	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 2	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 3	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 4	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 5	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 6	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 7	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 8	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 9	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 10	Administradora		x	x	x						x	x	x
Habitación 11	Administradora		x	x	x						x	x	x

Nombre	Puesto	Curso, taller o plática	Fecha	Duración (hrs)
Florencia Velasco Gaytán	Administradora y recepcionista 1er turno	Sensibilización a la implementación de un sistema de gestión de calidad	Marzo/06	6
		Inducción a los sistemas de gestión de calidad norma internacional ISO 9001:2000	Marzo/06	6
		Interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2000 en un hotel	Marzo/06	8
		Enfoque y mapeo de procesos	Abril/06	8
		Generación de Indicadores	Abril/06	16
		Formación de auditor interno	Abril/06	16
		Motivación	Mayo/06	6
		Solución de problemas I	Mayo/06	8
		Primeros auxilios	Mayo/06	8
René Velasco Gaytán	Recepcionista 2do y 3er turnos	Sensibilización a la implementación de un sistema de gestión de calidad	Marzo/06	6
		Inducción a los sistemas de gestión de calidad norma internacional ISO 9001:2000	Marzo/06	6
		Interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2000 en un hotel	Marzo/06	8
		Enfoque y mapeo de procesos	Abril/06	8
		Generación de Indicadores	Abril/06	16
		Motivación	Mayo/06	6
		Primeros auxilios	Mayo/06	8
Laura Venesa Lescas Fernández.	Camarista	Sensibilización a la implementación de un sistema de gestión de calidad	Marzo/06	6
		Inducción a los sistemas de gestión de calidad norma internacional ISO 9001:2000	Marzo/06	6
		Interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2000 en un hotel	Marzo/06	8
		Enfoque y mapeo de procesos	Abril/06	8
		Motivación	Mayo/06	6
Eddy Jahaziel Ramirez Santaella	Cubretornos	Sensibilización a la implementación de un sistema de gestión de calidad	Marzo/06	6
		Inducción a los sistemas de gestión de calidad norma internacional ISO 9001:2000	Marzo/06	6
		Interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2000 en un hotel	Marzo/06	8
		Enfoque y mapeo de procesos	Abril/06	8
		Motivación	Mayo/06	6

Nombre	Puesto	Curso, taller o plática	Fecha	Duración (hrs)
Florencia Velasco Gaytán	Administradora y recepcionista 1er turno	Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Administración de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Solución de problemas II	Nov/07	16
		Optimización y monitoreo de indicadores de desempeño	Nov/07	8
René Velasco Gaytán	Recepcionista 2do y 3er turnos	Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Solución de problemas I	Nov/07	16
		Optimización y monitoreo de indicadores de desempeño	Nov/07	8
Laura Venesa Lescas Fernández.	Camarista	Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Solución de problemas I	Nov/07	8
		Optimización y monitoreo de indicadores de desempeño	Nov/07	8
Eddy Jahaziel Ramirez Santaella	Cubretornos	Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad	Nov/07	8
		Solución de problemas I	Nov/07	8
		Optimización y monitoreo de indicadores de desempeño	Nov/07	8

Actividades	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
6 de Enero rosca de reyes	Administradora	x											
2 de Febrero día de la candelaria	Administradora		x										
14 de Febrero algo alusivo por el día del amor y la amistad	Administradora		x										
8 de Marzo día internacional de la mujer.	Administradora			x									
1 de Mayo día del trabajo (entrega de uniformes)	Administradora					x							
1 y 2 de Noviembre ofrenda por el día de muertos	Administradora											x	
12 de Diciembre celebración a la virgen de Guadalupe.	Administradora												x
24 y 31 de Diciembre brindis de fin año para todos los colaboradores	Administradora												x
Revisión de objetivos de calidad anuales	Dirección Gral.	x											
Difusión de los objetivos de calidad	Administradora		x										
Revisión de la política de calidad, misión, visión y valores	Dirección Gral.	x											
Inducción y entrega de política calidad, misión, visión y valores a colaboradores de nuevo ingreso	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



**PROGRAMA ANUAL DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN
HOTEL BIANA RARÍ 2007**

Fecha: Ene/07

Pág. 1 de 1

Actividades	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Autorizar promocionales: Mouse pad, costureros, tarjetas de presentación, jabón y shampoo con logotipos	Dirección General								X				
Autorizar trípticos y volantes actualizados	Dirección General								X				
Presentarse en ferias de turismo y promoción nacional	Dirección General						X				X		
Iniciar plan de promoción vía internet por los estados de la República Mexicana de donde todavía no nos han visitado y los que ya han llegado al hotel.	Administradora									X	X	X	X
Iniciar plan de promoción vía internet por los países de donde todavía no nos han visitado y los que ya han llegado al hotel.	Administradora									X	X	X	X

Abastur Rest-Hotel

Octubre en el centro banamex 03 al 05

Exposición internacional de la industria Restaurantera y de la Hospitalidad mas importante en su género.

En el WTC Junio 1 al 3 Expo aventura 2007

Compra de:	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Blancos	Administradora									x			
Papelería e imprenta	Administradora					x							
Agua embotellada	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Agua de servicio (garrafón de agua)	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Agua en pipa	Administradora	x	x	x	x	x	x		x		x	x	x
Servicio de Fumigación	Administradora			x									
Servicio de gas	Administradora		x		x		x		x		x		x
Servicio de energía eléctrica	Administradora	x			x		x				x		
Servicio de teléfono	Administradora	x		x		x		x		x		x	
Servicio de tv cable	Administradora	x		x		x		x		x		x	
Servicio de lavandería	Administradora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Shampoo hospedaje	Administradora								x				
Jabón hospedaje	Administradora								x				
Productos de limpieza para aseo de habitaciones y hotel general	Administradora		x				x					x	

