

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial



“ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL HOTEL COLCA LODGE S.A”

Tesis Presentado por el Bachiller:

Jo Retamozo, Alberto Jesús

Para optar por el Título Profesional de:

Ingeniero Industrial

Asesor:

Ing. Deza Loyaga, Walter Francisco

Arequipa – Perú

2021

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS FISICAS Y FORMALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



INFORME DICTAMINATORIO
DE BORRADOR DE TESIS



VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

"ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL HOTEL COLCA LODGE S.A."

PRESENTADO POR EL(LA) BACHILLER (ES):

JO RETAMOZO ALBERTO JESUS

NUESTRO DICTAMEN ES:
FAVORABLE

OBSERVACIONES:
NINGUNA

Arequipa, 21 de octubre del 2020.

JURADO DICTAMINADOR

Nombre: Walter Francisco Deza Loyaga

Código: 1841

JURADO DICTAMINADOR

Nombre: Cesar Valdivia Portugal

Código: 1987

DEDICATORIA

A mi madre Isabel y a mi padre Alberto por darme todo su esfuerzo, sacrificio y amor con el que me educaron; y por darme todo su apoyo.

A mis hermanas Gelka y Stephany por siempre estar conmigo y cuidarme ante cualquier adversidad.

AGRADECIMIENTOS

A los catedráticos de la Universidad Católica de Santa María por brindarme sus conocimientos en los 5 años de estudio.

A mi asesor de tesis por guiarme en esta investigación.

Al gerente del hotel Colca Lodge S.A. por el apoyo en esta investigación.

RESUMEN

El trabajo de investigación busca demostrar el mejoramiento de los niveles de productividad y satisfacción del cliente mediante la implementación de un sistema de gestión bajo la Norma ISO 9001:2015. Se plantea el problema, las motivaciones principales por las cuales se realiza la investigación, las cuales son demostrar el incremento de los niveles de productividad y satisfacción al cliente, y así dar confiabilidad de la eficacia de los procesos de la empresa. Describimos la empresa y realizamos un diagnóstico situacional, para ello veremos el nivel de cumplimiento de la empresa; así mismo los niveles de ocupabilidad que tiene cada mes en diferentes años, y los niveles de productividad y satisfacción al cliente antes de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Se desarrollará el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, para después ver sus beneficios que tuvo respecto a los niveles y a un beneficio económico.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, Productividad, Satisfacción del cliente, Ocupabilidad.

ABSTRACT

The research work seeks to demonstrate the improvement of productivity levels and customer satisfaction through the implementation of a management system under ISO 9001: 2015. The problem arises, the main motivations for which the research is carried out, which are to demonstrate the increase in levels of productivity and customer satisfaction, and thus give reliability of the effectiveness of the company's processes. We describe the company and carry out a situational diagnosis, for this we will see the level of compliance of the company; likewise the levels of employability that it has each month in different years, and the levels of productivity and customer satisfaction before the implementation of the Quality Management System. The Quality Management System will be developed in the company, to later see its benefits regarding levels and an economic benefit.

Key words: Quality Management System, ISO 9001: 2015, Productivity, Customer satisfaction, Employability.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el sector turismo se ha incrementado en estos últimos años, y como principal atractivo turístico en la región de Arequipa encontramos al Cañón del Colca. El hotel Colca Lodge S.A. se encuentra a tan solo 10 kilómetros del mencionado atractivo turístico, por lo tanto es importante desarrollar la industria turística en nuestra región y en nuestro país.

Por ello es necesario que Colca Lodge S.A. adopte nuevos cambios y nuevas estrategias, para que el nivel de su servicio tenga una ventaja competitiva diferenciada entre otras empresas, así mismo le permitirá incrementar su competitividad en el mercado y a la misma vez incrementar la afluencia de pasajeros nacionales e internacionales.

Por lo expuesto, Colca Lodge S.A. debe desarrollar una gestión exitosa y a la misma vez una gestión sostenible, incluyendo una visión generalizada en base al mercado global, la competencia y las necesidades y capacidades de la empresa. Para que la industria turística sea más competitiva es necesario cumplir con los requisitos de nuestros clientes nacionales e internacionales, ya que estos son cada vez mas exigentes y nosotros debemos de satisfacer esas expectativas. No solo buscan nuevos atractivos turísticos sino también buscan nuevos productos y servicios que podamos ofrecerles. Por ello Colca Lodge S.A. debe de mejorar continuamente sus servicios para los huéspedes que vienen a tener una experiencia única, a la misma vez entregar un servicio de calidad. Este servicio de calidad debe estar respaldado por una certificación la cual avale la calidad en sus procesos.

Cada día Colca Lodge S.A. se enfrenta a grandes retos para ser más competitivo y una de las estrategias consiste en implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con base en la normativa internacional ISO 9001:2015. Y así mismo incrementar los niveles de productividad y satisfacción al cliente.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ESQUEMAS.....	xvi
ÍNDICE DE IMÁGENES	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xviii
CAPÍTULO I.....	19
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.4.1. TEÓRICA.....	21
1.4.2. METODOLÓGICA	21
1.4.3. PRÁCTICA	22
1.4.3.1. PROFESIONAL, ACADÉMICA Y PERSONAL.....	22
1.4.3.2. ECONÓMICA	22
1.5. METODOLOGÍA	23
1.5.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	23
1.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
1.5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	25
1.5.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	26
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26

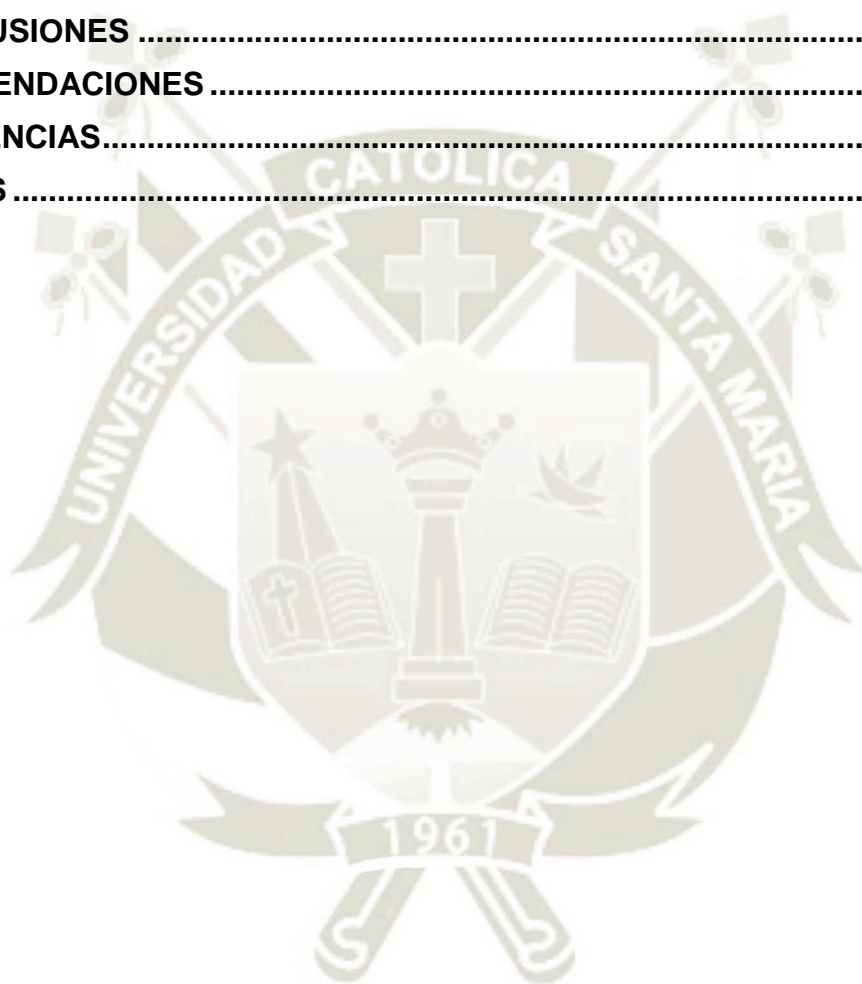
1.6.1. ¿DÓNDE SE REALIZARÁ EL ESTUDIO?.....	27
1.6.2. ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORARÁ EL ESTUDIO?.....	27
1.7. HIPÓTESIS	27
1.8. VARIABLES	27
CAPITULO II.....	30
2. MARCO TEÓRICO	30
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
2.2. MARCO CONCEPTUAL	32
2.2.1. GESTIÓN POR PROCESOS.....	32
2.2.1.1. PROCESO	32
2.2.1.2. ELEMENTOS Y FACTORES DE UN PROCESO	32
2.2.1.3. TIPOS DE PROCESO.....	33
2.2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN	34
2.2.2.1. ENFOQUE A PROCESOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN	34
2.2.3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015.....	35
2.2.3.1. INTRODUCCIÓN A LA ISO.....	35
2.2.3.2. PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001	35
2.2.4. CONTENIDO DE LA NORMA 9001:2015.....	37
2.2.5. PROCESO PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA NORMA 9001:2015	40
2.2.6. MEJORA CONTINUA EN LA NORMA ISO 9001:2015	41
2.2.7. NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR HOTELERO	42
2.2.7.1. MEDIDAS DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR HOTELERO.....	42
CAPÍTULO III.....	45
3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	45
3.1. LA EMPRESA	45
3.1.1. VISIÓN	46
3.1.2. MISIÓN.....	46
3.1.3. ORGANIGRAMA	46
3.1.4. PROCESO PRODUCTIVO.....	48
3.1.5. SERVICIOS QUE OFRECE	50

3.1.6. EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA.....	51
3.2. DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015.....	54
3.2.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	58
3.2.2. LIDERAZGO.....	59
3.2.3. PLANIFICACIÓN.....	60
3.2.4. APOYO.....	62
3.2.5. OPERACIÓN.....	63
3.2.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	65
3.2.7. MEJORA.....	66
3.3. ANÁLISIS DE LA DATA HISTORICA DE PASAJEROS.....	68
3.3.1. CANTIDAD DE PASAJEROS 2017,2018 Y 2019.....	68
3.3.2. COMPARATIVO DE PASAJEROS 2018 – 2019.....	69
3.4. ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	70
3.4.1. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2018 – 2019.....	71
3.4.1.1. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RECEPCIÓN 2018 – 2019.....	72
3.4.1.2. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN HABITACIÓN 2018 – 2019.....	73
3.4.1.3. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ÁREAS COMUNES 2018 – 2019.....	74
3.4.1.4. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN DESAYUNO 2018 – 2019.....	75
3.4.1.5. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RESTAURANTE 2018 – 2019.....	75
3.5. ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD.....	76
3.5.1. COSTOS DE DESAYUNO BUFFET.....	76
3.5.2. COSTOS DE LAVANDERIA.....	78
3.5.3. COSTOS DE AMENITIES.....	79
3.5.4. COSTOS DE ALIMENTACIÓN DE PERSONAL.....	81
3.5.5. COSTOS DEL CONSUMO ELÉCTRICO.....	82
CAPÍTULO IV.....	83

4.1. DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	83
4.1.1. IDENTIFICACIÓN Y SECUENCIA DE LOS PROCESOS	83
4.1.2. DESCRIPCIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	86
4.1.2.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO (FICHA DE PROCESO – CARACTERIZACIÓN).....	86
4.1.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	89
4.1.4. MEJORA DE PROCESOS	91
4.2. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015	92
4.2.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	93
4.2.2. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	93
4.2.2.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	93
4.2.2.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	94
4.2.2.3. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	99
4.2.2.4. ENFOQUE AL CLIENTE	104
4.2.2.5. ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA	108
4.2.2.6. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	110
4.2.2.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	111
4.2.2.8. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS APLICABLES	114
4.2.2.9. POLÍTICA DE CALIDAD.....	114
4.2.2.10. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	116
4.2.2.11. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	121
4.2.2.12. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	121
4.2.2.13. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	122
4.2.3. IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS	122
4.2.3.1. RECURSOS	122
4.2.3.2. PERSONAS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	123
4.2.3.3. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	125
4.2.3.4. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	126
4.2.3.5. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	126

4.2.3.6. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	128
4.2.3.7. PLANIFICACIÓN Y CONTROLES OPERACIONALES.....	128
4.2.3.8. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	129
4.2.3.9. SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.....	155
4.2.3.10. CONTROL DE RIESGOS OCUPACIONALES.....	155
4.2.3.11. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES.....	161
4.2.3.12. ACCIONES CORRECTIVAS.....	161
4.2.4. AUDITORIA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	163
4.2.4.1. AUDITORIAS INTERNAS Y/O EXTERNAS.....	163
4.2.4.2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	166
4.3. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015.....	171
4.3.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....	171
4.3.1.1. ETAPA 1: PRESENTACION DEL PROYECTO.....	171
4.3.1.2. ETAPA 2: DIAGNÓSTICO, PREPARACIÓN Y DISEÑO.....	173
4.3.1.3. ETAPA 3: PLANIFICACIÓN.....	173
4.3.1.4. ETAPA 4: SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN.....	174
4.3.1.5. ETAPA 5: IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.....	174
4.3.1.6. ETAPA 6: VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN.....	175
4.3.1.7. ETAPA 7: MEJORA CONTINUA.....	175
4.3.1.8. ETAPA 8: CERTIFICACIÓN.....	175
4.3.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	178
4.3.3. RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	180
4.4. ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE POST IMPLEMENTACIÓN.....	181
4.4.1. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN EL DESAYUNO BUFFET.....	181
4.4.2. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN LAVANDERÍA.....	186
4.4.3. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN HOUSEKEEPING (AMENITIES).....	193
4.4.4. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN ALIMENTACIÓN DE PERSONAL.....	196
4.4.5. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POST IMPLEMENTACIÓN.....	200

CAPÍTULO V.....	202
5. EVALUACIÓN DE LOS BENEFICIOS OBTENIDOS DEESPÚES DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	202
5.1. EVALUACIÓN ECÓNOMICA	202
5.1.1. COSTOS	202
5.1.2. ANÁLISIS ECÓNOMICO	205
CONCLUSIONES	208
RECOMENDACIONES	210
REFERENCIAS.....	211
ANEXOS	213



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Variables	27
Cuadro 2. Ejemplos de Medidas Físicas, Monetarias y Combinadas de productividad parcial y total	43
Cuadro 3. Ejemplos de medidas de productividad para el sector hotelero ...	44
Cuadro 4. Datos Generales Empresa Colca Lodge S.A.	45
Cuadro 5. Valores de Cumplimiento	55
Cuadro 6. Brecha y Porcentaje Implementado	56
Cuadro 7. Análisis de cumplimiento del requisito 4 de la norma ISO 9001 ...	58
Cuadro 8. Análisis de cumplimiento del requisito 5 de la norma ISO 9001 ...	59
Cuadro 9. Análisis de cumplimiento del requisito 6 de la norma ISO 9001 ...	61
Cuadro 10. Análisis de cumplimiento del requisito 7 de la norma ISO 9001 ...	62
Cuadro 11. Análisis de cumplimiento del requisito 8 de la norma ISO 9001 ...	63
Cuadro 12. Análisis de cumplimiento del requisito 9 de la norma ISO 9001 ...	65
Cuadro 13. Análisis de cumplimiento del requisito 10 de la norma ISO 9001	66
Cuadro 14. Consumo total mensual de Desayuno Buffet 2019	77
Cuadro 15. Lista de amenities	80
Cuadro 16. Procesos identificados en Colca Lodge S.A.	84
Cuadro 17. Caracterización de Proceso - Ventas	87
Cuadro 18. Ficha de Indicador Servicio de Spa	90
Cuadro 19. Matriz de Cuestiones Internas y Externas	95
Cuadro 20. Metodología para la aplicación de la Matriz de Partes Interesadas Pertinentes	99
Cuadro 21. Matriz de Partes Interesadas Pertinentes	101
Cuadro 22. Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos Aplicables	105
Cuadro 23. Matriz de Riesgos y Oportunidades	112
Cuadro 24. Matriz y Programa de Objetivos	117
Cuadro 25. Control de Cambios	121
Cuadro 26. Acta	127
Cuadro 27. Informe	128
Cuadro 28. Ficha Indicador del área de Ventas	132
Cuadro 29. Agenda de Recepción de Servicios de Spa	136
Cuadro 30. Check List de Spa	138
Cuadro 31. Control de Alimentación de Personal Comensales	144
Cuadro 32. Pedidos para Personal	145
Cuadro 33. Pedidos para Cocina	146
Cuadro 34. Check List de Limpieza Cocina	147
Cuadro 35. Kardex Manual de Bebidas	148
Cuadro 36. Registro de Lavandería	153
Cuadro 37. Metodología de Aplicación de Matriz ANFE	156

Cuadro 38. Matriz ANFE del Servicio de Spa	158
Cuadro 39. Solicitud de Acción Correctiva	162
Cuadro 40. Plan de Auditoría Interna	163
Cuadro 41. Informe de Auditoría Interna	165
Cuadro 42. Informe de Revisión por la Dirección.....	166
Cuadro 43. Cronograma de Actividades	179
Cuadro 44. Cuadro comparativo de Consumos en enero de Desayuno Buffet	183
Cuadro 45. Cuadro comparativo de Consumos en febrero de Desayuno Buffet.....	184
Cuadro 46. Costo por pax de Desayuno Buffet	185
Cuadro 47. Pesos ingresados a Lavandería Enero 2020	189
Cuadro 48. Pesos ingresados a Lavandería Febrero 2020	190
Cuadro 49. Costos de Lavandería Enero - Febrero 2020	191
Cuadro 50. Cuadro comparativo de Costos de Lavandería.....	191
Cuadro 51. Costo de insumos por reposición de amenities	194
Cuadro 52. Costo de insumos de Alimentación de personal Enero 2020	196
Cuadro 53. Costo de insumos de Alimentación de personal Febrero 2020 .	197
Cuadro 54. Comensales de Alimentación de personal Enero - Febrero 2020	198
Cuadro 55. Costo por comensal Alimentación de personal	198
Cuadro 56. Nivel de Productividad Total en base a costos	200
Cuadro 57. Costos de Equipos y bienes duraderos.....	203
Cuadro 58. Costos de Recursos Humanos	203
Cuadro 59. Costos de Consultoría y Asesorías.....	204
Cuadro 60. Costos de Materiales e insumos	204
Cuadro 61. Costos Otros gastos elegibles	204
Cuadro 62. Costos de Verificación y Validación	205
Cuadro 63. Costos de No Calidad	205
Cuadro 64. Flujo Económico de la Implementación del SGC.....	206
Cuadro 65. Valor Actual Neto de Egresos.....	207
Cuadro 66. Valor Actual Neto de Ingresos	207

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Brecha y Porcentaje Implementado	56
Gráfico 2. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 4 de la norma ISO 9001.	59
Gráfico 3. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 5 de la norma ISO 9001.	60
Gráfico 4. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 6 de la norma ISO 9001.	61
Gráfico 5. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 7 de la norma ISO 9001.	63
Gráfico 6. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 8 de la norma ISO 9001.	64
Gráfico 7. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 9 de la norma ISO 9001.	66
Gráfico 8. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 10 de la norma ISO 9001.	67
Gráfico 9. Comportamiento de Pasajeros Año 2017,2018 y 2019	68
Gráfico 10. Comparativo de Pasajeros 2018 - 2019.....	69
Gráfico 11. Comparativo 2018 - 2019 Nivel de Satisfacción del cliente.....	72
Gráfico 12. Nivel de Satisfacción del cliente en Recepción 2018 - 2019	73
Gráfico 13. Nivel de Satisfacción del cliente en Habitación 2018 - 2019	74
Gráfico 14. Nivel de Satisfacción del cliente en Áreas Comunes 2018 - 2019.....	74
Gráfico 15. Nivel de Satisfacción del cliente en Desayuno 2018 - 2019	75
Gráfico 16. Nivel de Satisfacción del cliente en Restaurante 2018 - 2019.....	76
Gráfico 17. Comparativo Costo Promedio por pasajero 2018 - 2019.....	77
Gráfico 18. Costo total mensual de Lavandería 2018 - 2019.....	78
Gráfico 19. Costo promedio mensual 2018 - 2019.....	79
Gráfico 20. Costo total mensual Amenities 2018 - 2019	80
Gráfico 21. Costo por pasajero mensual Amenities 2018 - 2019.....	81
Gráfico 22. Costo total mensual Alimentación de Personal 2018 - 2019.....	82
Gráfico 23. Costo Total del Consumo Eléctrico	82
Gráfico 24. Clasificación ABC Insumos del Desayuno Buffet.....	182
Gráfico 25. Costo Total Desayuno Buffet 2019 - 2020.....	185
Gráfico 26. Costo Promedio por Pasajero Desayuno Buffet	186
Gráfico 27. Costo Total Lavandería 2019 - 2020	192
Gráfico 28. Costo Promedio por Pasajero Lavandería.....	192
Gráfico 29. Costo Total Amenities 2019 - 2020	195
Gráfico 30. Costo Promedio por Pasajero Amenities	195
Gráfico 31. Costo Total Alimentación de Personal 2019 – 2020.....	199
Gráfico 32. Nivel de Satisfaccion del cliente 2019 - 2020	201

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1. Organigrama de la empresa Colca Lodge S.A.	47
Esquema 2. Diagrama de Flujo de Procedimiento	48
Esquema 3. Cadena de Valor	49
Esquema 4. Porcentaje Implementado por requisito	57
Esquema 5. Mapa de Procesos	85
Esquema 6. Tipos de Control en Colca Lodge S.A.	89
Esquema 7. Organigrama Modificado	109
Esquema 8. Diagrama de Análisis del proceso de Lavandería Actual	187
Esquema 9. Diagrama de Análisis del proceso de Lavandería Implementado	188



ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Ubicación geográfica de la empresa Colca Lodge S.A.	46
Imagen 2. Encuesta de Satisfacción.....	71
Imagen 3. Alcance del Sistema de gestión de Calidad de Colca Lodge S.A..	93
Imagen 4. Encuesta Salud	137
Imagen 5. Hoja de Registro	154
Imagen 6. Acta de Nombramiento.....	172
Imagen 7. Certificado SMC ISO 9001:2015	177



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Manual de Calidad	213
Anexo 2. Procedimiento para el control de la información documentada. ...	230
Anexo 3. Procedimiento para determinar el contexto de la organización, partes interesadas pertinentes y requisitos legales aplicables	261
Anexo 4. Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades.....	279
Anexo 5. Procedimiento para la comunicación	293
Anexo 6. Procedimiento de Auditoria Interna.....	299
Anexo 7. Procedimiento para la Gestión de No Conformidades y Salidas No Conformes	311
Anexo 8. Procedimiento para la revisión por parte de la dirección.....	325
Anexo 9. Procedimiento para realizar las actividades en Operaciones, Logística y Almacén.....	333
Anexo 10. Procedimiento para realizar las actividades de Mantenimiento, Seguridad y Jardinería.....	350
Anexo 11. Procedimiento para realizar las actividades en el Servicio de Hospedaje	362



CAPÍTULO I.

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se establecerán las bases sobre las cuales se realizará el estudio: descripción del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, limitaciones de la investigación y finalmente se realizará la explicación de la metodología de investigación a utilizar.

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, Colca Lodge S.A. está experimentando un crecimiento continuo, gracias a los servicios que brinda, lo que le da la oportunidad de expandir su alcance en el mercado y mantener un nivel de satisfacción del cliente en escala alta, pero para mantener el crecimiento anterior y lograr una expansión satisfactoria, debe contar con una certificación de calidad. El sello de calidad que puede asegurar la efectividad de sus procesos y servicios es la opción para buscar la certificación de calidad ISO 9001: 2015.

La obtención de un certificado de calidad no solo abrirá una puerta a nuevos mercados, sino que también mejorará todos los procesos en los que la empresa Colca Lodge S.A., incurre, estableciendo lineamientos de orden, mejora de procedimientos, incremento de los niveles de competitividad, productividad y satisfacción al cliente; mantenimiento del patrimonio intelectual de la empresa en la forma de información documentada la cual servirá para aprender de acontecimientos pasados, mejorar continuamente procesos dado que todo podrá ser medido y evaluado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en el hotel Colca Lodge S.A se logrará incrementar los niveles de productividad y satisfacción al cliente?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los niveles de productividad y satisfacción del cliente mediante la implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el hotel Colca Lodge S.A.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un marco teórico sobre los fundamentos necesarios para la implementación de la norma ISO 9001:2015.
- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa Colca Lodge S.A. determinando el nivel de cumplimiento de la empresa frente a los requisitos de la ISO 9001:2015, identificando el porcentaje de implementación global y los parciales por cada punto de la norma, todo esto mediante una lista de chequeo. Seleccionar, verificar y validar los formatos y documentos a prestar en relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Implementar los requisitos de la norma en la empresa Colca Lodge S.A. en los procesos que están dentro del alcance del sistema de gestión de calidad. Realizar un análisis de los niveles de productividad y satisfacción al cliente, una vez certificada la norma ISO 9001:2015.

- Realizar una auditoría interna para determinar los beneficios obtenidos después de la implementación, realizando una evaluación económica.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Comprender el desarrollo de la empresa acorde con la categoría ECO LODGE; cambios y necesidades del mercado, por lo que la experiencia es que, de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, es necesario implementar un sistema de gestión de la calidad (SGC) para mejorar: procesos de control, documentación más eficaz, seguimiento y evaluación de actividades, todo ello enfocado a la mejora continua, enfoque al cliente y cultura de enfoque basado en riesgos.

Este Sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 podría incrementar los niveles de productividad y satisfacción al cliente, y la realización de las actividades que se realizan en cada área.

1.4.1. TEÓRICA

Existen muchos modelos de gestión que logran incrementar el nivel de satisfacción de los clientes, y se puede decir que la gestión procesos de una organización esta netamente estrecha a los modelos de calidad ya que ambos se complementan. Con la presente investigación se busca afianzar la relación, permitiendo corroborar que al implementar las herramientas se lograra resultados de manera eficiente y eficaz.

1.4.2. METODOLÓGICA

Con la presente investigación se busca comprobar la aplicación de la norma ISO 9001:2015, dentro del contexto de la organización y la realidad problemática de Colca Lodge S.A. para así lograr comprobar

que mediante la implementación de la norma se podrá incrementar los niveles de productividad y satisfacción al cliente.

1.4.3. PRÁCTICA

La presente investigación busca mejorar los niveles de productividad y satisfacción al cliente mediante la implementación de la norma ISO 9001:2015, ya que realizará una normalización de los mismos.

1.4.3.1. PROFESIONAL, ACADÉMICA Y PERSONAL

Es imprescindible mencionar que a lo largo de mi carrera profesional, me han formado académicamente para ser Ingeniero Industrial; con la presente investigación pretendo reafirmar los conocimientos adquiridos en mi formación académica como profesional y demostrar lo capaz que soy para realizar una investigación de una manera correcta, ya que es la aplicación de todos los conocimientos aprendido durante los 5 años de carrea universitaria.

En lo personal, me he puesto como meta el de orientar mis esfuerzos a la implementación de sistemas de gestión tales como las Normas ISO, OHSAS y otras certificaciones, y en el mejoramiento de procesos, por lo que la evaluación, análisis e implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Colca Lodge S.A. es un reto que tomo con mucho empeño y entusiasmo, puesto que me ayudará a tener mas experiencia en ese campo de aplicación; así mismo es un reto el tener dicha tarea puesta por el gerente general de la empresa.

1.4.3.2. ECONÓMICA

Con la investigación presente se pretende demostrar que los niveles de productividad mejoraran así mismo contribuirán al ahorro en los costos en la empresa Colca Lodge S.A. al mejorar la gestión de sus procesos y la utilización de recursos mediante la norma ISO 9001:2015.

1.5. METODOLOGÍA

1.5.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Por su finalidad la investigación presentada es aplicada, ya que soluciona problemas prácticos definidos en aspectos y situaciones puntuales (Landelau, 2007).

La investigación es aplicada ya que incrementará los niveles de productividad y satisfacción al cliente en la empresa a través de un SGC.

En cuanto a su naturaleza, es un estudio cuantitativo porque muestra, verifica y explica objetivamente. Su propósito es determinar la relación entre variables, y así determinar la generalidad de los resultados obtenidos mediante la muestra, para determinar la causa del evento. Si se implementa utilizando medidas estandarizadas (como el uso de ISO en la investigación y su impacto positivo en la productividad), esta investigación proporcionará resultados reales.

1.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación pertenece a la clasificación cuasi experimental, ya que tiene la característica de ser experimental al controlar las variables y el impacto que tendrá las variables independientes con las dependientes.

Se establecerá la relación (causa-efecto), y la influencia del sistema de gestión de calidad (variable independiente) en los niveles de

productividad y satisfacción al cliente (variable dependiente), mediante la manipulación de una variable para corroborar lo planteado en la hipótesis.

1.5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población con la que se trabajará son todas aquellas personas que intervengan en nuestro mapa de procesos:

- Gerente General
- Administrador
- Jefe de Operaciones
- Jefe de Housekeeping
- Jefa de Spa
- Jefe de Mantenimiento
- Jefe de Ventas
- Jefe de Recursos Humanos
- Encargado de Marketing
- Encargado de Lavandería
- Encargada de Finanzas
- Encargado de Restaurante
- Encargado de Logística
- Encargada de Recepción
- Almacenero
- Chef
- Barmans

Ya que se implementará una norma de calidad, tienen que estar involucradas todas las áreas que intervengan con el cliente.

1.5.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Entrevista**

Se realizará una entrevista a todos los involucrados en todo el servicio de alojamiento del hotel Colca Lodge S.A.

Por ende se tomará la entrevista a los jefes de cada área: Operaciones, Recursos Humanos, Logística, Marketing, Chef, Barman, Recepcionista y Administrador.

Se realizarán entrevistas a las personas involucradas con el proceso logístico, desde la compra hasta la recepción del producto en lugar de procesamiento; para tomar en cuenta su punto de vista del proceso para que realicen alcances de los inconvenientes que se presenten y las acciones que contribuirían que su trabajo se optimice en este aspecto como las sugerencias que tienen para el proceso en general.

- **Análisis documental**

Se procederá a realizar una revisión y análisis de la documentación que la empresa cuenta actualmente con el fin de obtener lo siguiente:

- Información acerca de las actividades que realiza las diferentes áreas del hotel, la infraestructura y procedimientos de trabajo.
- Conocimiento sobre el sistema interno de información y la existencia de documentos y registros que figuren como evidencia del trabajo realizado.

- **Observación**

Se realizará visitas tanto en las instalaciones administrativas como en el hotel ubicado en el valle del Colca, para poder ver las funciones, tareas y actividades que se realiza en las diferentes

áreas involucradas, siempre sustentados con la documentación, registros y archivos que se utilice.

1.5.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se procesará la información mediante tablas, gráficos, cuadros, resúmenes, para así poder realizar un análisis y ver los niveles de productividad y satisfacción al cliente.

Esto contribuirá para para ver la veracidad de la hipótesis y obtener diversas conclusiones, que permitirán realizar recomendaciones.

Los resultados nos permitirán tener una visión más clara de la situación que la empresa presenta con ello encontrar causa y efecto de diversas situaciones, plantear soluciones contribuyan a un mejor desempeño de las operaciones del hotel para brindar un mejor servicio para los clientes.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La recopilación de información para el diagnóstico situacional se realizó en las oficinas de la empresa Colca Lodge S.A., ubicada en Fundo puye S/N – Yanque en Caylloma - Valle del Colca, siendo el área operativa de la empresa; calle Mariscal Benavides NRO. 201 Urb. Selva Alegre Arequipa, siendo el área administrativa de la empresa, quedando su ubicación en la provincia de Arequipa.

El desarrollo del diagnóstico situacional tomó un tiempo establecido por la empresa, durante los cuales se documentaron los diferentes procesos que se realizan en la empresa bajo el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos y exigencias de la norma ISO 9001:2015; tomando como fecha de auditoria el mes de junio del presente año. La duración del proyecto será de 8 a 10 meses.

1.6.1. ¿DÓNDE SE REALIZARÁ EL ESTUDIO?

La investigación se realizará en las oficinas administrativas que se encuentran ubicadas en Calle Mariscal Benavides 201, y en el hotel donde ubicado en el valle del Colca en la provincia de Yanque. La investigación precisa del apoyo de gerencia y de todos los trabajadores de la empresa para poder obtener la información necesaria.

1.6.2. ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORARÁ EL ESTUDIO?

La investigación tendrá un tiempo estimado de 8 a 10 meses.

1.7. HIPÓTESIS

Ho: Por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en el hotel Colca Lodge S.A se logrará incrementar los niveles de productividad y satisfacción al cliente.

1.8. VARIABLES

Cuadro 1. Variables

VARIABLE	INDICADOR	SUB INDICADOR	FÓRMULA
INDEPENDIENTE	Contexto de la empresa	1. Definición del contexto de la empresa. 2. Identificación de las partes interesadas de la empresa. 3. Delimitación del alcance del sistema de gestión de la	$\frac{\text{Total de requisitos cumplidos}}{\text{Total de requisitos aplicables}}$

Implementación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.		calidad	
	Liderazgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo y compromiso de la organización 2. Políticas 3. Responsabilidades 	
	Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgos y oportunidades de la organización 2. Objetivos de calidad 3. Planificación de cambios 	
	Apoyo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos 2. Competencia 3. Conciencia 4. Comunicación efectiva 5. Información evidenciada 	
	Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control de operaciones 2. Requisitos para los servicios 3. Diseño y desarrollo de los servicios y productos ofrecidos en el hotel. 4. Control de los procesos, productos y servicios tercerizados 	

		<p>5. Producción del servicio</p> <p>6. Liberación de los servicios</p> <p>7. Control de salidas no conformes.</p>	
	Evaluación de desempeño	<p>1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>2. Auditoría Interna</p> <p>3. Conformidad de la dirección</p>	
	Mejora	<p>1. Generalidades</p> <p>2. Acciones correctivas</p> <p>3. Mejora continua</p>	
DEPENDIENTE	<p>Nivel de satisfacción del cliente</p> $\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de huéspedes}}$		
Satisfacción al cliente	<p>Niveles de productividad</p> <p>MEDIDA COMBINADA</p>		
Productividad	$\text{PRODUCTIVIDAD TOTAL} = \frac{\text{CLIENTES ATENDIDOS}}{\text{COSTE DE LOS FACTORES}}$		

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

“IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL ACTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ZOFRATACNA – 2018”.

2018

Universidad Católica de Santa María

Autor: Mori Fuentes, Rosa Gabriela

La presente investigación denominada “IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL ACTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ZOFRATACNA – 2018” tiene como objetivo general, determinar los cambios que se generan en el actual Sistema de Gestión de Calidad de la ZOFRATACNA con la implementación de la Norma ISO 9001:2015, teniendo como hipótesis general que ZOFRATACNA como operador de comercio exterior tiene como propósito implementar en su sistema de gestión un enfoque bajo los nuevos estándares internacionales que propone la Norma ISO 9001:2015, los cuales no se comprenden en su actual Sistema de Gestión de Calidad por lo que es probable que, la implementación de dicha norma genere cambios en el Sistema de Gestión de Calidad de ZOFRATACNA. El diseño metodológico utilizado para la presente investigación ha sido el analítico descriptivo, teniendo como población la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la ZOFRATACNA, denominado también información documentada, en el marco del alcance de la Normas ISO 9001. Como conclusión general se tiene que, en efecto la implementación de la Norma ISO 9001:2015 genera cambios sustanciales en el actual Sistema de Gestión de Calidad de

ZOFRATACNA. El propósito de la investigación radica en demostrar la necesidad de la migración del actual Sistema de Gestión de Calidad de la ZOFRATACNA (certificado con la versión 2008) a la nueva versión 2015 de la Norma ISO 9001; por tales razones la presente investigación representa especial relevancia para ZOFRATACNA en tanto que servirá para la toma de decisiones conducentes a la mejora continua de su sistema de gestión. (Morí, 2018)

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001: 2008 PARA LA HOMOLOGACIÓN COMO PROVEEDOR SEGÚN LA CERTIFICADORA SGC, DE LA EMPRESA AMÉRICA DE TRANSPORTES SRL- AQP 2014”

2014

Universidad Católica de Santa María

Autor: Absy Chávez, Mariagraciela Karina

El desarrollo de esta tesis presenta en su primera parte la importancia de implantar un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 en la empresa América de Transportes S.R.L. con el objetivo de mejorar sus procesos y procedimientos de manera que pueda afrontar un proceso de homologación. Posteriormente se describen los resultados de la etapa de levantamiento de actividades utilizadas actualmente por la empresa América de Transportes S.R.L. para determinar las herramientas necesarias para someterse al proceso de homologación según la certificadora SGS del Perú S.A. y también para efectuar un mejor desarrollo de actividades mediante el uso de un sistema de calidad orientado a la satisfacción del cliente, brindando producto de calidad y la consecución de objetivos. Por último la tesis finaliza presentando el desarrollo de los requerimientos principales de la Norma ISO 9001:2008 en cuanto a manuales y procedimientos según el rubro, las actividades y necesidades de la empresa

América de Transportes S.R.L. El aporte académico que se persigue con esta tesis es desarrollar los requerimientos de la norma para que la empresa América de Transportes S.R.L pueda utilizarlos en la consecución de la homologación como proveedor según los requerimientos de la certificadora SGS del Perú S.A. (Absy, 2014)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. GESTIÓN POR PROCESOS

2.2.1.1. PROCESO

Definición:

Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente (Pérez, 2004).

2.2.1.2. ELEMENTOS Y FACTORES DE UN PROCESO

- Input

Definición:

El input es un producto que provienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otros procesos (precedente en la cadena de valor) o de un proceso del proveedores o del cliente.

- Proceso

Definición:

La secuencia de actividades propiamente dicha. Unos factores medio y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre que

procesar y como (calidad) y cuando entregar el output al siguiente subproceso del proceso administrativo.

- Output

Definición:

La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente. (Pérez, 2004)

2.2.1.3. TIPOS DE PROCESO

Pueden dividirse en 3 tipos:

- Procesos Operativos:

Transforman los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido al cliente. Las actividades en ellos incluidas y que no cumplan esta condición, es muy probable que se hagan de manera más eficiente como parte de algún proceso de otro tipo.

- Procesos de Apoyo:

Proporcionan las personas y los recursos físicos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.

- Procesos de gestión:

Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionarlos la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctivas) y elaborar planes de mejora eficaces.

- Procesos de dirección:
En algunas ocasiones las empresas caen en el eufemismo de adaptarse al enfoque a procesos simplemente cambiando el título del procedimiento o reemplazando departamento por proceso; para evitarlo, y dar un sentido finalista, vale la pena vincular la gestión por procesos con la estrategia de la empresa. (Pérez, 2010)

2.2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN

Un sistema de gestión son procesos que se deben cumplir con el objetivo de que las empresas puedan realizar las actividades que son necesarias para lograr los objetivos de la empresa. Así mismo es importante mencionar que el contar con un sistema de gestión permite controlar las distintas actividades de la empresa (Novillo, E.F., & Parra, E. B., & Ramón, D.I., & López, M. L., 2017).

2.2.2.1. ENFOQUE A PROCESOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

Mapa de Procesos

Muchos de los procesos fluyen horizontalmente a través de las clásicas organizaciones funcionales (por departamentos); en algún área pudiera haber un nicho de poder planteando problemas de asignación de responsabilidad sobre la totalidad del Proceso, que no debe ir acompañada de autoridad ejecutiva sobre los recursos para no interferir con la jerárquica.

Sin embargo, la satisfacción del cliente viene determinada por el coherente desarrollo del proceso del negocio en su

conjunto más que por el correcto desempeño de cada función individual o actividad. El funcionamiento de este proceso suelen ser mas visible desde el cliente (visión global) que desde el interior de la empresa (a veces perdidos entre los arboles del bosque). (Pérez, 2004)

2.2.3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

2.2.3.1. INTRODUCCIÓN A LA ISO

Esta norma es parte del conjunto de normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Es importante destacar que las normas brindan la dirección a donde deben ir las empresas para conseguir estar inmersos en calidad. Asimismo brinda herramientas a las organizaciones que desean asegurar que sus productos y servicios cumplen con los requerimientos del cliente (Novillo, E.F., & Parra, E. B., & Ramón, D.I., & López, M. L., 2017).

2.2.3.2. PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001

En este punto hablaremos sobre los principios de la norma ISO 9001 en su versión 2015 para un mejor entendimiento de su aplicación:

a) Enfoque al cliente

Este principio está avocado para satisfacer los requerimientos del cliente y cumplir con los ofrecimientos de la empresa, además se enfoca en captar la confianza, crear valor y medir las necesidades presentes y aspectos futuros que genere el bienestar de la empresa.

b) Liderazgo “Es esta parte los gerentes de la empresa generaran grandes expectativas, grato ambiente laboral a sus colaboradores para un buen desempeño, cumplimiento de funciones y metas económicas. Así se logrará alinear las políticas, procesos y recursos para el bienestar organizacional”.

c) Participación del personal “El objetivo es que todos los colaboradores activos participes de una mejora en la organización y trabaje eficazmente en todos los niveles, que posean un aprendizaje continuo para el lograr objetivos empresariales”.

d) Enfoque basado en procesos “El enfoque basado a procesos intenta corregir y mejorar descomponiendo los macro procesos con ayuda de la norma analizando y reestructurando los procesos, actividades y tareas que se encuentren sin rumbo de la organización”.

e) Mejora “La mejora será la meta empresarial, es el éxito de solucionar defectos en los diferentes procesos de la empresa”.

f) Toma de decisiones basada en la evidencia La toma de decisiones se dará en la organización, cuándo la información resaltante de un mal desempeño sea analizada por el encargado de calidad. Para así aplicar la estructura de la norma para mejorar los procesos involucrados, para producir nuevos resultados positivos aun habiendo imprevistos en los procesos más difíciles de la organización.

g) Gestión de las relaciones Las partes externas e internas que interactúan empresarialmente son las que con llevan al

éxito o al fracaso organizacional. El éxito se ve cuándo las relaciones de todas las partes manejan los mismos conceptos a implementar adaptándose a nuevas prácticas de desempeño empresarial. (ISO 9001:2015)

2.2.4. CONTENIDO DE LA NORMA 9001:2015

“La estructura de los capítulos pretende proporcionar una presentación coherente de los requisitos, más que un modelo para documentar las políticas, objetivos y procesos de una organización”.

La estructura de la Norma ISO 9001:2015 es la siguiente:

1. **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.-** Fortalecimiento del cumplimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con los productos. El término "producto" también se distingue de "servicio"
2. **REFERENCIAS NORMATIVAS.-** Fundamentos y vocabulario basados en la Norma ISO 9000, para la implementación de la ISO 9001.
3. **TERMINOS Y DEFINICIONES.-** Consulta de términos y definiciones.
4. **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.-** Este punto se trata de comprender las necesidades de la organización y sus antecedentes, así como las necesidades y expectativas de las partes relacionadas, y determinar el alcance de aplicación del sistema de gestión de la calidad. Este punto tiene la siguiente estructura:
 - 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.
 - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.
 - 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

5. LIDERAZGO.- Este punto de norma se centra en los roles de liderazgo y la gestión. También hace énfasis a la asignación de responsabilidades y roles dentro de la organización. También destaca la participación de los altos directivos en el sistema de gestión. Este punto tiene la siguiente estructura:

5.1 Liderazgo y compromiso.

5.2 Política.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

6. PLANIFICACIÓN.- Este capítulo enfatiza la naturaleza preventiva de las normas y enfatiza las formas de lidiar con los riesgos y oportunidades que surgen en la organización. También incluye las metas del plan y cómo lograrlas. La cláusula tiene la siguiente estructura:

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

6.3 Planificación de los cambios.

7. SOPORTE.- Este capítulo señala los aspectos necesarios para apoyar el sistema de gestión y así lograr los objetivos de la organización

7.1 Recursos.

7.2 Competencia.

7.3 Toma de conciencia.

7.4 Comunicación.

7.5 Información Documentada.

8. OPERACIÓN.- Planificación y control de los procesos involucrados, tanto internos como externos. Cuenta con la siguiente estructura:

8.1 Planificación y control operacional.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.5 Producción y prestación del servicio.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

8.7 Control de las salidas no conformes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.- A través de la medición, el análisis y la evaluación, enfatiza el monitoreo de la efectividad y el desempeño del sistema de gestión, así como las auditorías y revisiones de la gestión. Tiene la siguiente estructura:

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.2 Auditoría Interna.

9.3 Revisión por la dirección.

10. MEJORA.- Este capítulo enfatiza la importancia de evaluar e implementar medidas de mejora en todos los componentes del sistema de gestión. Tiene la siguiente estructura:

10.1 Generalidades.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

10.3 Mejora Continua. (ISO 9001:2015)

2.2.5. PROCESO PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA NORMA 9001:2015

1) Decisión de la Dirección: para iniciar con el proceso de certificación es necesario que la alta dirección tome la decisión inicial de implementar el sistema de gestión de calidad, brindando los recursos necesarios. Además se encargará de nombrar un coordinador de calidad y un responsable de calidad; los cuales se encargarán de la elaboración, ejecución y supervisión de la documentación.

2) Diseño del sistema: Para ello se necesita la recopilación de toda la información de la empresa, y realizar un diagnóstico inicial, para saber que porcentaje de aprobación tiene.

3) Creación de la base documental: una vez definida la situación de partida de la empresa respecto a los requisitos de la norma a implantar, en nuestro caso ISO 9001:2015 y definido el alcance se está preparado para crear la información documentada.

4) Implantación: una vez creados los documentos para asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, se debe iniciar el proceso de implantación, es decir que los documentos generados empiecen a ser rellenados en el momento determinado por quien se determine.

5) Auditoría interna del Sistema: cuando se considera que el sistema ya está implantado, se debe realizar una auditoría interna del sistema (obligado por la norma) para verificar que se cumple con todos los puntos y requisitos de la norma aplicada.

6) Revisión y ajuste: derivado de las desviaciones encontradas en la auditoría interna, se modifican documentos o se generan otros para garantizar el completo cumplimiento de la norma. El sistema

tiene que ir madurando en la empresa y poco a poco con el tiempo se va perfeccionando, actualizando y mejorando.

7) Certificación: una vez que se considera que el sistema está preparado, se procede a contactar y contratar con una certificadora acreditada. Normalmente se realizan dos auditorías para certificar por primera vez. La inicial, donde se encontrarán desviaciones y observaciones que tendremos que solucionar en un periodo corto de tiempo (dos-tres meses), y posteriormente se realizará la auditoría que dará lugar a la certificación.

8) Auditorías de mantenimiento y renovación del certificado: una vez certificada la norma se debe hacer auditorías de mantenimiento, para la renovación de la norma ISO 9001:2015. (Gómez, 2015)

2.2.6. MEJORA CONTINUA EN LA NORMA ISO 9001:2015

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan. (La Rosa, 2017)

a) Plan (P) - Planear: Esta etapa consiste básicamente en la planificación de las actividades a realizar, así como la identificación de los recursos y controles necesarios para la siguiente etapa, así como las metas y métodos para alcanzarlas (Pérez, 2010).

b) Do (D) - Hacer: Etapa en la cual se seleccionan y programan las soluciones para atacar a las causas de los problemas encontrados en la etapa anterior. Esta etapa permite asegurar que las acciones previamente planificadas se implanten adecuadamente, realizando la designación de responsabilidades, recursos, actividades, entre otros (Pérez, 2010).

c) Check (C) - Verificar: Etapa en la que se ha de verificar si las acciones ejecutadas han logrado alcanzar los objetivos establecidos, es decir la efectividad de la(s) solución(es) implementada(s). Esto se debe realizar a través de la comparación del desempeño actual con el del antes del cambio realizado. Los resultados de esta etapa son el punto de partida para la mejora (Singh, 1997).

d) Act (A) - Actuar: La etapa Actuar (A) es en la cual se revisa, optimiza y estandariza las acciones de mejora, verificando que estas se ajustan a los niveles de desempeño que se desea lograr. (Pérez, 2010).

2.2.7. NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR HOTELERO

2.2.7.1. MEDIDAS DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR HOTELERO

Existen tres alternativas básicas para medir tanto la productividad total como la parcial, a saber: medidas de carácter físico, medidas de carácter financiero o monetario y una combinación de ambas. Las medidas físicas expresan tanto el output como los inputs en términos cuantitativos, mientras que las medidas financieras las expresan en términos monetarios. Tradicionalmente, la productividad se define y mide en términos cuantitativos, aunque frecuentemente se utilizan medidas que combinan la

cantidad de un output o input y el valor monetario de la otra.
(Benavides, 2012)

En el cuadro 2. se incluyen algunos ejemplos de ratios de productividad parcial y total de cada una de las alternativas anteriores. El cuadro 3. recoge ejemplos de ratios de productividad para el caso del sector hotelero.

Cuadro 2. Ejemplos de Medidas Físicas, Monetarias y Combinadas de productividad parcial y total.

	MEDIDAS FÍSICAS	MEDIDAS MONETARIAS	MEDIDAS COMBINADAS
PRODUCTIVIDAD PARCIAL	$\frac{\text{clientes atendidos}}{\text{horas de trabajo}}$	$\frac{\text{ingresos}}{\text{costes laborales}}$	$\frac{\text{ingresos}}{\text{número de empleados}}$
PRODUCTIVIDAD TOTAL	$\frac{\text{clientes atendidos}}{\text{cantidad de factores}}$	$\frac{\text{ingresos}}{\text{coste de los factores}}$	$\frac{\text{clientes atendidos}}{\text{coste de los factores}}$

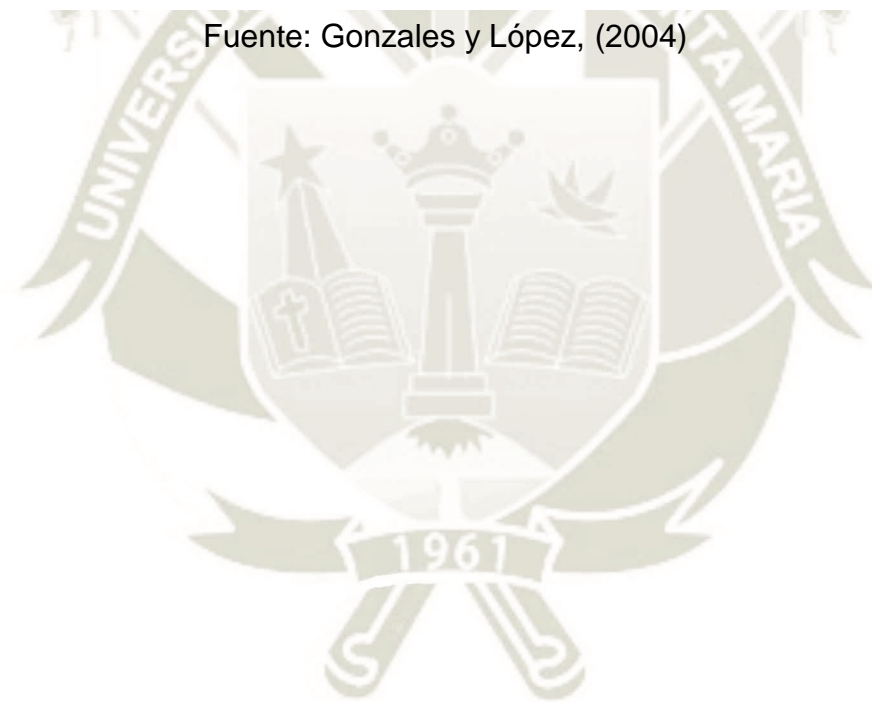
Fuente: Ojasalo, 1999:133

En el caso de los servicios, el uso de medidas físicas, como la relación entre número de clientes y número de horas de trabajo, se corresponde con la forma tradicional de medir la productividad. Además, para medir la productividad en las actividades de servicios se han utilizado medidas que combinan valoraciones en términos monetarios y en términos físicos, especialmente a la hora de medir la productividad total. Por ejemplo: la cantidad de ingresos por empleado o por habitación (Benavides, 2012).

Cuadro 3. Ejemplos de medidas de productividad para el sector hotelero.

MEDIDAS FÍSICAS	MEDIDAS MONETARIAS	MEDIDAS COMBINADAS
$\frac{n^{\circ} \text{ habitaciones}}{n^{\circ} \text{ empleados}}$	$\frac{\text{beneficios}}{\text{ingresos por ventas}}$	$\frac{\text{ingresos venta hab.}}{\text{habitaciones disponibles}}$
$\frac{n^{\circ} \text{ clientes hospedados}}{n^{\circ} \text{ horas trabajo}}$	$\frac{\text{ingresos}}{\text{total salario recepción}}$	$\frac{\text{ingresos por venta hab.}}{n^{\circ} \text{ empleados}}$
$\frac{n^{\circ} \text{ reservas}}{\text{horas trabajo recepción}}$	$\frac{\text{valor añadido}}{\text{gasto personal}}$	$\frac{\text{ingresos por venta hab.}}{n^{\circ} \text{ horas trabajo}}$
$\frac{\text{porcentaje ocupación}}{n^{\circ} \text{ horas trabajo}}$		$\frac{\text{costes laborales}}{n^{\circ} \text{ habitaciones}}$
$\frac{n^{\circ} \text{ de check – ins (outs)}}{\text{horas trabajo recepción}}$		$\frac{\text{coste total}}{n^{\circ} \text{ habitaciones}}$
$\frac{\text{habitaciones limpiadas}}{\text{horas trabajo camareras}}$		

Fuente: Gonzales y López, (2004)



CAPÍTULO III.

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

3.1. LA EMPRESA

A continuación se presentarán los datos generales de la empresa Colca Lodge S.A.

Cuadro 4. Datos Generales Empresa Colca Lodge S.A.

INFORMACION DE LA EMPRESA	
Razón Social:	COLCA LODGE S.A.
RUC	20311643895
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA
Domicilio Fiscal:	CAL MARISCAL BENAVIDES NRO. 201 URB. SELVA ALEGRE AREQUIPA - AREQUIPA - AREQUIPA
Actividad Económica:	5590 OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO
	92192 OTRAS ACTIVIDADES ENTRENAMIENTO NCP
	9392 OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y RECREATIVAS N.C.P.
Comprobantes de Pago:	Factura, Boleta, Nota de crédito – debito, Guía de remisión, Liquidación de compra, etc

INFORMACION GENERAL DEL AREA OPERATIVA	
Categoría:	ECO – LODGE
Dirección:	Fundo puye S/N - Yanque
Provincia:	Caylloma - Valle del Colca
Departamento:	Arequipa
Central telefónica:	054-531191 /203604/202587
Telefax:	054-531056
Gerente general:	
Gerente residente:	
Ultimas remodelaciones:	Escaleras de Ingreso a recepción, Remodelación del pabellón de guías, Eliminación de altillos segundo pabellón, cambio de pisos en segundo pabellón, cambio de piso en spa.

Fuente: Colca Lodge S.A.

Imagen 1. Ubicación geográfica de la empresa Colca Lodge S.A.



Fuente: Google Maps – Yanque

3.1.1. VISIÓN

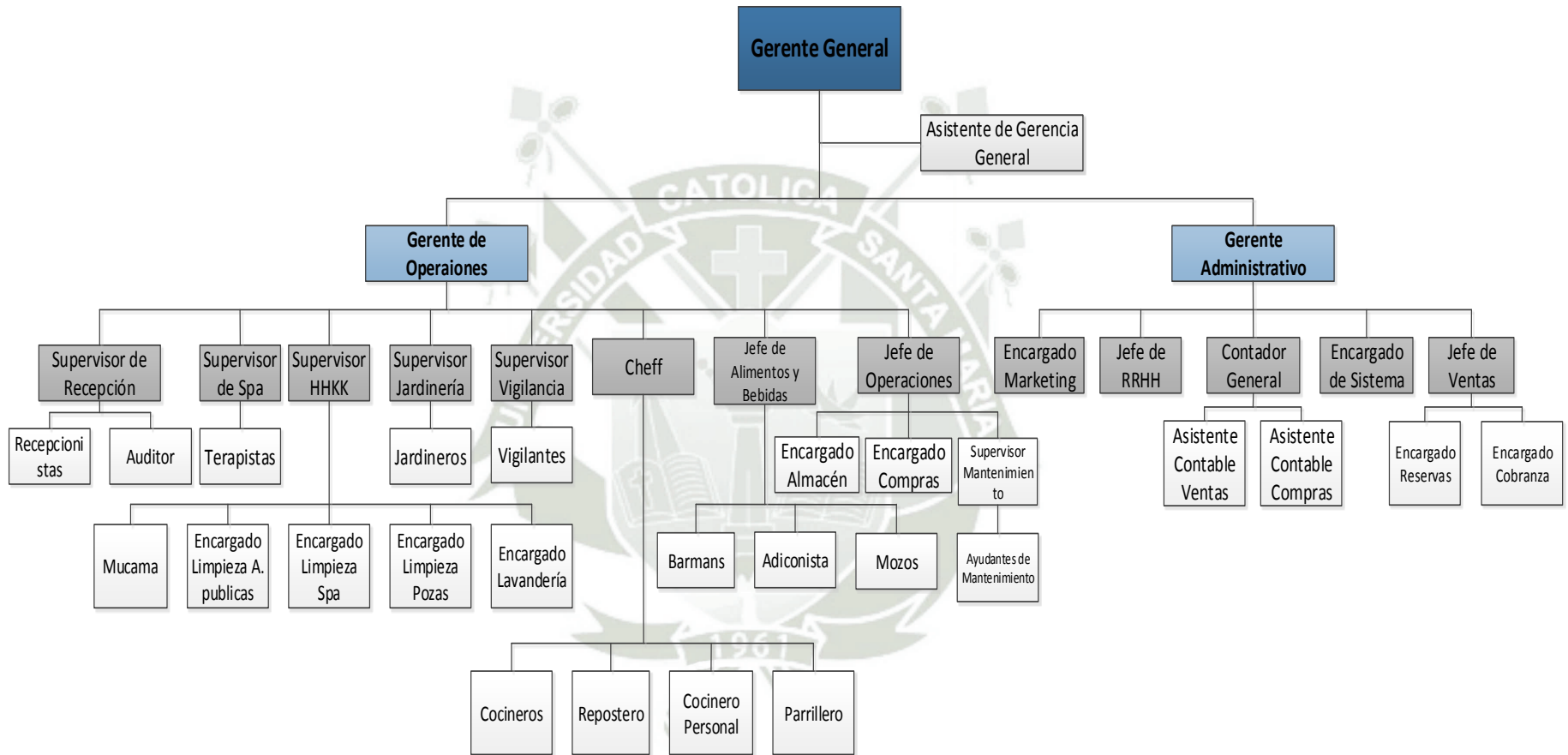
“Ser líderes en nuestro ámbito empresarial, protegiendo al medio ambiente, creando bienestar social alrededor de nuestro entorno geográfico y propiciando el desarrollo personal de nuestro recurso humano” (Colca Lodge S.A.)

3.1.2. MISIÓN

“Hacer de nuestro alojados reciban productos y servicios de alta calidad, dentro de un estilo arquitectónico diferente y único, en un ambiente de tranquilidad, confort y con el mejor servicio posible, buscando su satisfacción total.” (Colca Lodge S.A.)

3.1.3. ORGANIGRAMA

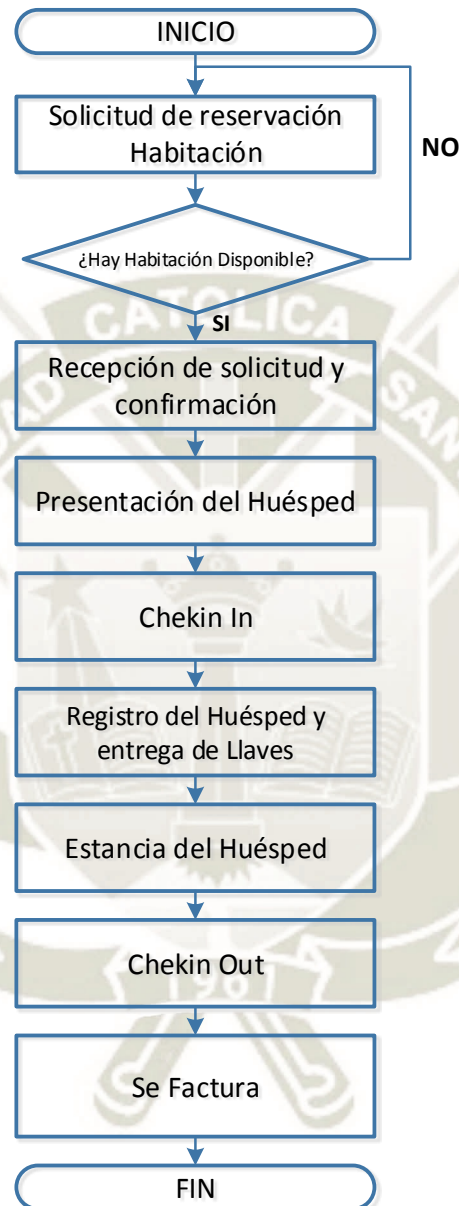
Esquema 1. Organigrama de la empresa Colca Lodge S.A.



Fuente: Colca Lodge S.A.

3.1.4. PROCESO PRODUCTIVO

Esquema 2. Diagrama de Flujo de Procedimiento

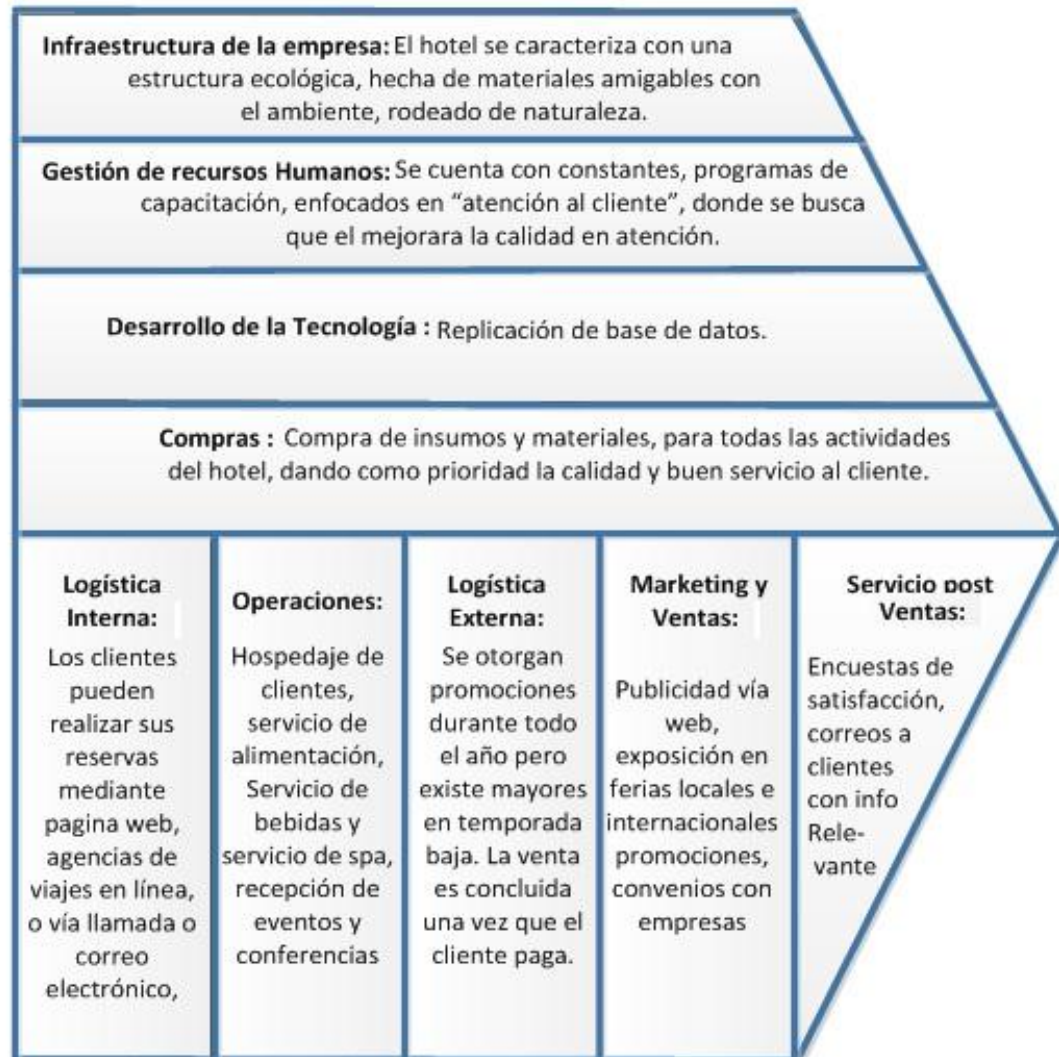


Fuente: Elaboración Propia

Se presentó el proceso del hotel, donde vemos que el proceso depende del huésped o pasajero y su decisión de tiempo de estadía, por cada huésped o pasajero se realiza este proceso.

Se presenta a continuación la cadena de valor de la empresa para la descripción de sus actividades.

Esquema 3. Cadena de Valor



Fuente: Elaboración Propia

La ventaja competitiva del hotel Colca Lodge S.A. es que brinda un servicio eco amigable es decir sus actividades no tiene impacto con el medio ambiente, también brinda al cliente una experiencia con la naturaleza en un lugar cómodo y agradable alejado de los ruidos de la ciudad.

3.1.5. SERVICIOS QUE OFRECE

Dentro de los servicios que la empresa ofrece tenemos:

a. Habitaciones

Colca Lodge S.A. cuenta con 45 habitaciones de estilo rústico, todas con vista al valle y a los jardines del hotel. La mayoría de ellos cuentan con un creativo sistema de calefacción por suelo radiante que funciona con energía térmica de sus propias fuentes y con un impacto medioambiental mínimo. Con decoraciones muy sencillas, techos de paja, terrazas y algunas con paredes de arcilla, Colca Lodge S.A. ofrece 19 habitaciones dobles. 17 triples o cuádruples; 1 suite familiar; 1 suite doble y 1 suite panorámica.

b. Pozas termales

Colca Lodge S.A. cuenta con sus propias pozas termales a lado del río con una maravillosa vista de los paisajes que ofrece el valle del Colca. Las pozas termales están a una temperatura de 80 grados centígrados, con diferentes minerales beneficiosos a la salud, especial de litio que es un elemento de relajación. El diseño de las pozas termales está diseñado de una manera que tenga el menor impacto con el ambiente ya que se busca que el pasajero tenga contacto con la naturaleza.

c. Spa Eco Termal

Colca Lodge S.A. cuenta con lujoso spa diseñado para ofrecer una experiencia única de bienestar, confort y relajación en medio de un ambiente natural y bucólicos paisajes a orillas del río Colca.

Colca Lodge S.A. inicia todos sus tratamientos en su propia piscina de aguas termales, sean masajes, envolturas o cuidados faciales. Este detalle, sumado a la impresionante vista del Valle del Colca como marco natural incomparable, hace que los huéspedes gocen

de una experiencia natural de relajación sin igual, que luego continuará en las delicadas manos del solícito personal.

d. Actividades

Colca Lodge S.A. aparte un gran confort en la estadía de sus pasajeros ofrece el servicio de restaurante, teniendo una gran variedad de platos típicos de la región. Además de ello cuenta por las mañanas con un desayuno buffet con los ingredientes naturales del Perú. Colca Lodge también ofrece actividades recreativas como el Rancho Alpaca, Caminatas hacia las ruinas pre-incas, paseo a caballo, canotaje entre otros.

Colca Lodge también cuenta con 2 bares donde encontrarán diferentes tipos de bebidas para el deguste de los pasajeros. Uno de los bares se encuentra a lado del río con una vista impresionante, junto a ella se encuentra el servicio de parrillas, en la cual toda la familia puede degustar de esta.

3.1.6. EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA

Nro. Total de habitaciones 45 / CWB 10

a. Distribución de habitaciones

- DWB 8
- MAT 18
- S. FAMILIAR 1
- S. PANORAMICA 1
- S. ESTÁNDAR 1
- S. JUNIOR 6

*4 Mat se pueden convertir en CWB

b. Características de las habitaciones

- Agua Caliente

- Loza Radiante
- Caja de seguridad
- Teléfono
- Canasta de snacks
- Batas y toallas
- Manta adicional
- Coffee kit (Solo Suites)
- Minibar (Solo Suites)
- Chimenea (Solo Suites)
- Secador de Cabello
- Linterna
- Voltaje de 110 / 220, enchufes redondos y planos.

c. Servicio a la habitación

Todo lo indicado en la carta de restaurante (De 05:30 a 22:00 horas)

d. Lavandería

Lavado normal, todo tipo de prendas: estadía 1 noche recepción con estadía más de

1 noche. (De 07:00 am a 16:00 horas.)

Horario de entrega: 01 noche: al Check out, 02 noches: 19:00hrs.

e. Acceso a Internet

Por cable 01 en recepción y WI FI libre en área de Bar (Todo el día)

f. Biblioteca

Temas culturales, culinarios y turísticos de Perú. (Todo el día)

g. Aguas Termales

Complejo termal con atención permanente, 03 pozas de aguas calientes. (36 ° a 39°)

Temperatura de las aguas graduables, 01 poza de agua fría.

h. Spa

De uso exclusivo para clientes que toman servicios de Spa
1.20mts profundidad

i. Restaurante y bar

- Atención de variados tragos exóticos y clásicos.
- Almuerzos y cenas a la carta, buffet y box lunch.
- Variada carta de comida Alpandina, nacional e internacional.
- Atención de parrilladas y piqueos.
- Bebidas refrescantes para todo gusto.

Colca Lodge, cuenta con el equipamiento correcto e indicado en el área operativa del hotel, y los servicios brindados. Donde cuenta con las áreas de:

- Operaciones
- Recepción
- Logística
- Almacén.
- Cocina.
- Housekeeping
- Control de Almacenes

3.2. DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

Para realizar un diagnóstico del cumplimiento según la norma ISO 9001:2015 se necesita una herramienta de evaluación la cual establece el nivel porcentual de cumplimiento o no cumplimiento de los requisitos dispuestos en la Norma Internacional ISO 9001:2015. Está enmarcado en una lista de chequeo que consta todos los requisitos de la Norma.

Los parámetros de evaluación están considerados como: estado de requisito, porcentaje de estado y rango de resultado de evaluación.

El estado de requisito considera niveles que van desde ningún cumplimiento con los parámetros de la norma ISO 9001:2015 hasta la suficiente evidencia del cumplimiento e implementación.

El porcentaje de estado considera calificaciones con valores relativos de porcentaje de cumplimiento que van de 0% hasta 100% por nivel de incumplimiento o cumplimiento respectivamente, según el estado de requisito, también se considera un N/A cuando el requisito de la norma no aplica a las actividades realizadas por la empresa.

Lo descrito se puede visualizar en la tabla descrita a continuación:

Cuadro 5. Valores de Cumplimiento

% Cumplimiento	Significado	Detalle
0%	No Documentado/No existente	Requisito sin evidencia o no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2015.
25%	Aplicado/No documentado/Existe idea	Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.
50%	Existe Documento/No aplicado	Requisito con procedimientos y formatos pero que no están siendo usados.
75%	Aplicado y documentado/Evidencia de pasada de Implementación	Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias pero que no se usan en la actualidad.
100%	Aplicado, documentado y controlado/Registro de Implementación	Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias.
N/A	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración Propia

Para la evaluación de Colca Lodge S.A., se realiza un diagnóstico según la Norma Internacional

ISO 9001:2015, el objetivo es determinar el cumplimiento de requisitos a la empresa. Se detallan los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado:

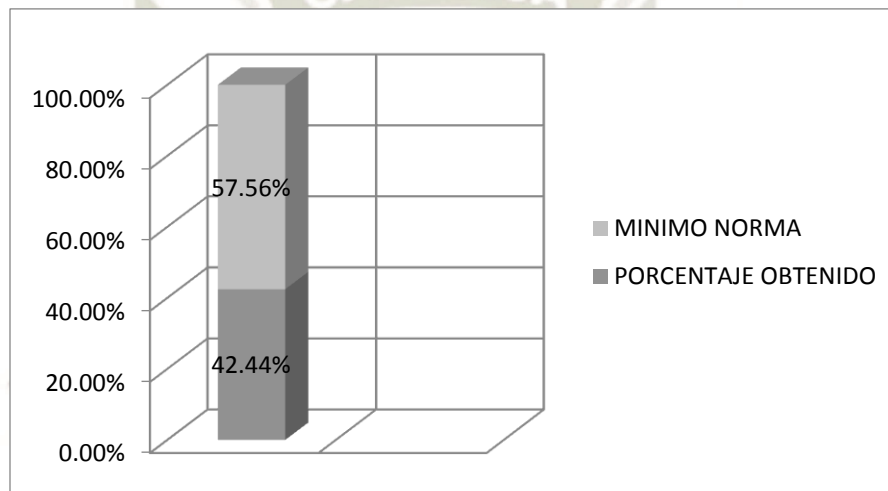
Dentro del porcentaje global se obtuvo que la organización cuenta con un 40.70% implementado según la Norma ISO 9001:2015, el resultado se debe a que se necesita definir los procedimientos y procesos; definir, actualizar en algunos casos modificar la documentación según las exigencias y requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Cuadro 6. Brecha y Porcentaje Implementado

% DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
PORCENTAJE OBTENIDO	40.70%
MINIMO NORMA	57.56%
BRECHA	59.3%
TOTAL	100%

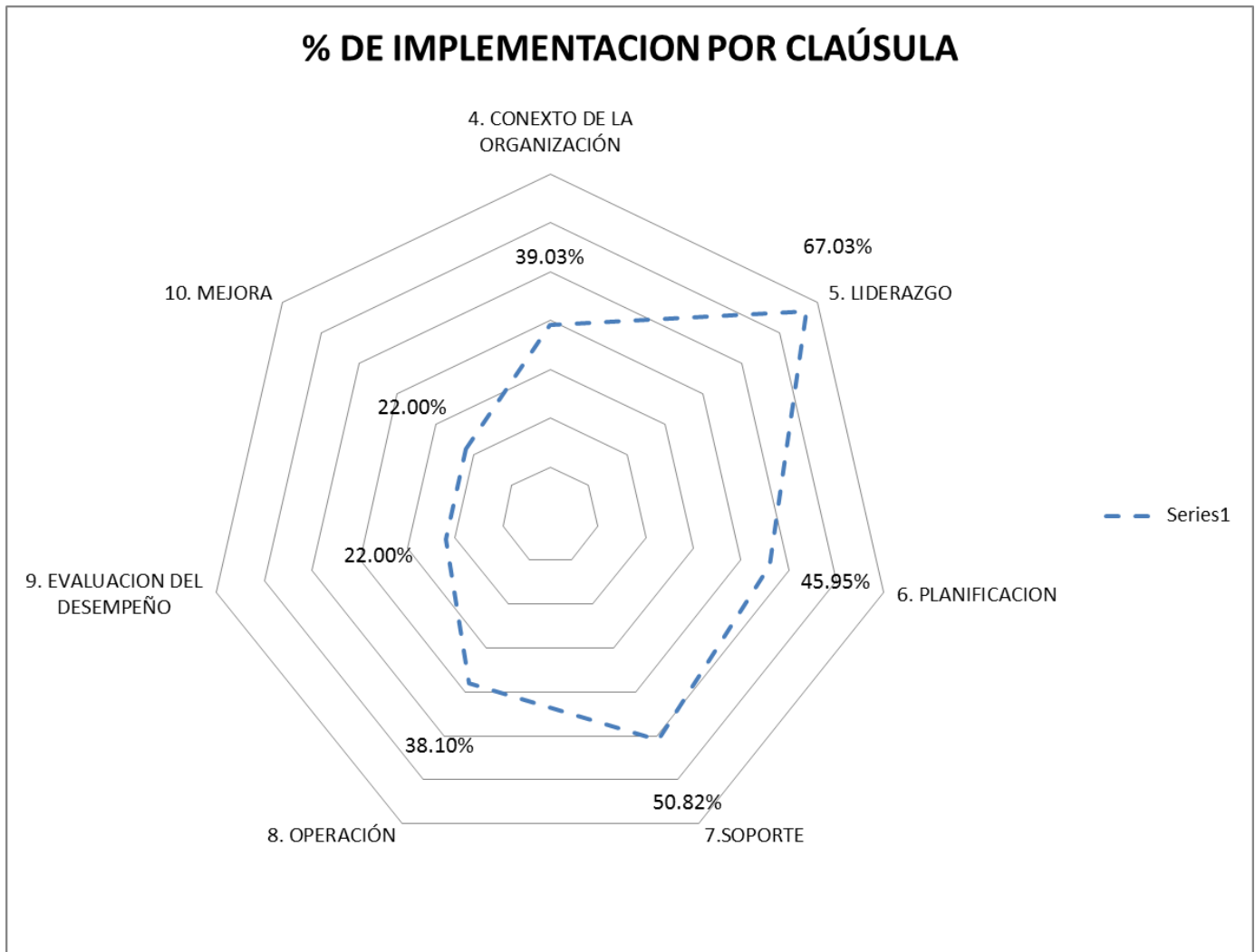
Fuente: Elaboración Propia, Colca Lodge S.A.

Gráfico 1. Brecha y Porcentaje Implementado



Fuente: Elaboración Propia, Colca Lodge S.A.

Esquema 4. Porcentaje Implementado por requisito



Fuente: Elaboración Propia, Colca Lodge S.A.

Como se pudo apreciar líneas arriba el porcentaje obtenido por la empresa implementado, es por ello que se procederá a detallar cada apartado correspondiente a la Norma ISO 9001:2015.

3.2.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Tiene un 39.03% de cumplimiento, pero la empresa cuenta con estrategia empresarial que debe mejorar contemplando objetivos a largo plazo, su documentación se encuentra clasificada pero no de manera integral.

Cuadro 7. Análisis de cumplimiento del requisito 4 de la norma ISO 9001.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
4.1	0	1	1	0	0	0	2
4.2	1	1	1	0	0	0	3
4.3	0	1	2	2	0	0	5
4.4	0	7	2	2	0	0	11
TOTAL	1	10	6	4	0	0	21
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION							
39.03%							

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que en el requisito 4, la empresa Colca Lodge S.A. obtuvo un porcentaje de cumplimiento ordenados de la siguiente manera:

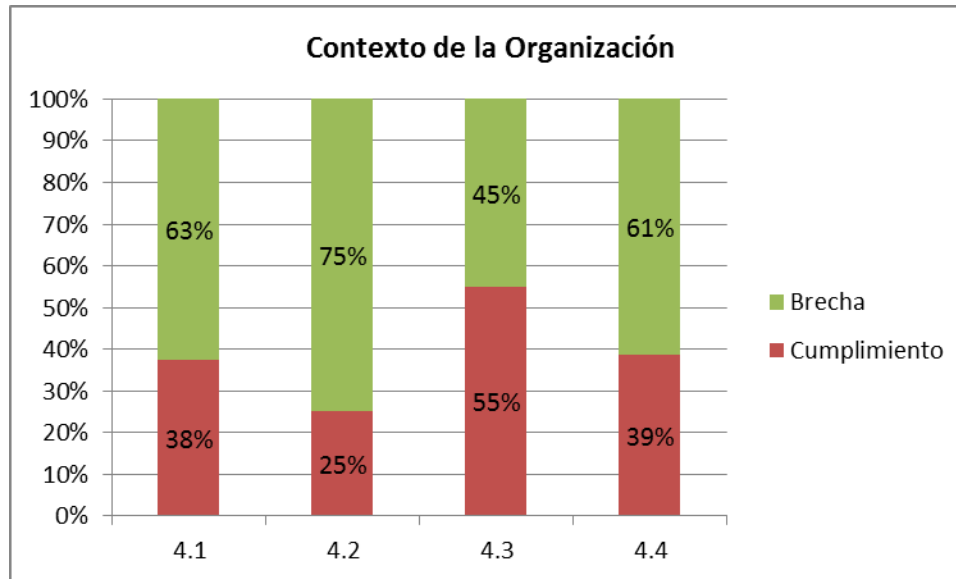
Apartado 4.1 = 38%, Brecha = 62%

Apartado 4.2 = 25%, Brecha = 75%

Apartado 4.3 = 55%, Brecha = 45%

Apartado 4.4 = 39%, Brecha = 61%

Gráfico 2. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 4 de la norma ISO 9001.



Fuente: Elaboración Propia

3.2.2. LIDERAZGO

Tiene un 67.03% de cumplimiento, pero debe establecer medidas de comunicación orientadas al sistema de gestión de la calidad, que luego de aprobadas deben ser difundidas.

Cuadro 8. Análisis de cumplimiento del requisito 5 de la norma ISO 9001.

5. LIDERAZGO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
5.1	0	1	3	9	0	0	13
5.2	0	1	2	4	0	0	7
5.3	0	0	1	4	1	0	6
TOTAL	0	2	6	17	1	0	26
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION							
67.03%							

Fuente: Elaboración Propia

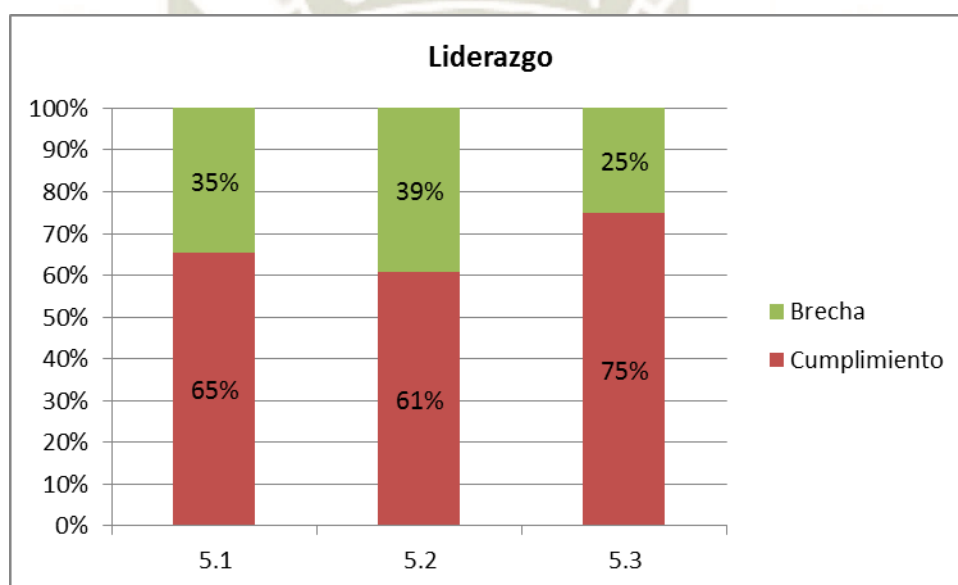
Se puede observar que en el requisito 5, la empresa Colca Lodge S.A. obtuvo un porcentaje de cumplimiento ordenados de la siguiente manera:

Apartado 5.1 = 65%, Brecha = 35%

Apartado 5.2 = 61%, Brecha = 39%

Apartado 5.3 = 75%, Brecha = 25%

Gráfico 3. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 5 de la norma ISO 9001.



Fuente: Elaboración Propia

3.2.3. PLANIFICACIÓN

Tiene un 45.95% de cumplimiento debido a que sus acciones no son planificadas en cuantos riesgos y oportunidades por lo que tampoco están planificados los cambios aun cuando sus objetivos están orientados a la satisfacción al cliente.

Cuadro 9. Análisis de cumplimiento del requisito 6 de la norma ISO 9001.

6. PLANIFICACION							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
6.1	0	6	1	0	0	0	7
6.2	0	1	4	9	0	0	14
6.3	0	1	4	0	0	0	5
TOTAL	0	8	9	9	0	0	26
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION							
45.95%							

Fuente: Elaboración Propia

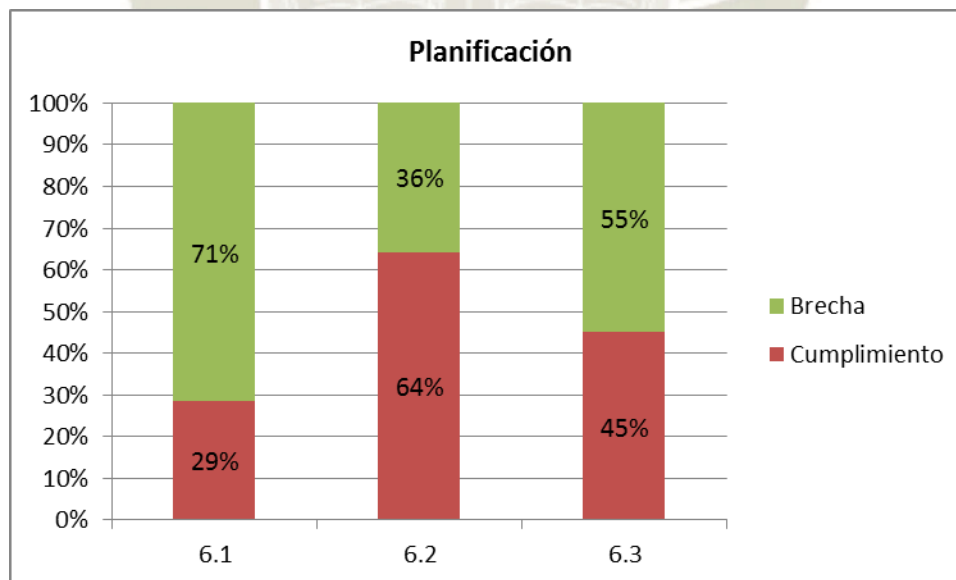
Se puede observar que en el requisito 6, la empresa Colca Lodge S.A. obtuvo un porcentaje de cumplimiento ordenados de la siguiente manera:

Apartado 6.1 = 29%, Brecha = 71%

Apartado 6.2 = 64%, Brecha = 36%

Apartado 6.3 = 45%, Brecha = 55%

Gráfico 4. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 6 de la norma ISO 9001.



Fuente: Elaboración Propia

3.2.4. APOYO

Tiene un 50.82% de cumplimiento, siendo la información documentada la que debe tener mejor control, así mismo considerando la comunicación que debe existir en la empresa.

Cuadro 10. Análisis de cumplimiento del requisito 7 de la norma ISO 9001.

7. SOPORTE							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
7.1	0	3	5	6	3	0	17
7.2	0	0	2	0	2	0	4
7.3	0	0	3	1	0	0	4
7.4	0	5	0	0	0	0	5
7.5	2	5	5	1	0	0	13
TOTAL	2	13	15	8	5	0	43
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION							
50.82%							

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que en el requisito 7, la empresa Colca Lodge S.A. obtuvo un porcentaje de cumplimiento ordenados de la siguiente manera:

Apartado 7.1 = 63%, Brecha = 37%

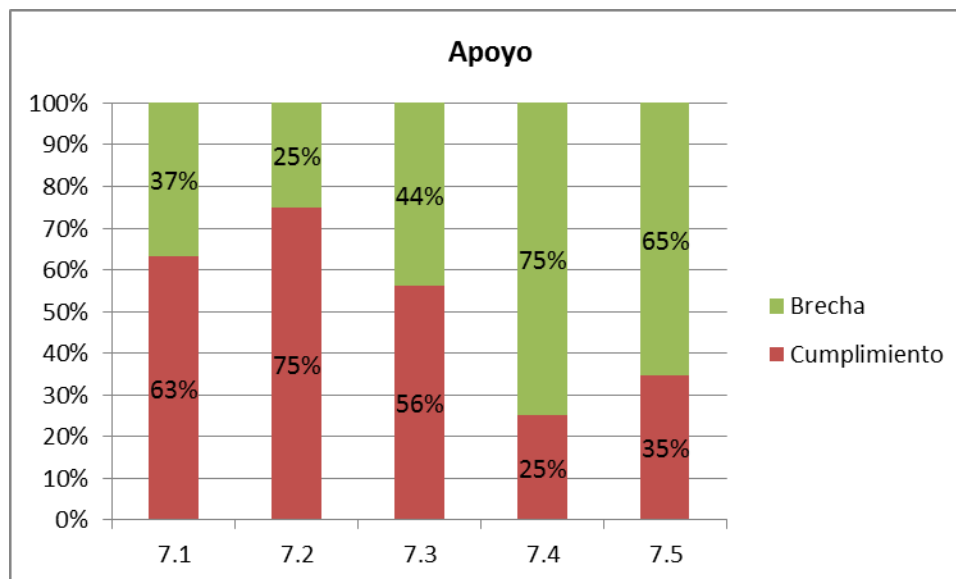
Apartado 7.2 = 75%, Brecha = 25%

Apartado 7.3 = 56%, Brecha = 44%

Apartado 7.4 = 25%, Brecha = 75%

Apartado 7.5 = 35%, Brecha = 65%

Gráfico 5. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 7 de la norma ISO 9001.



Fuente: Elaboración Propia

3.2.5. OPERACIÓN

Tiene un 38.10% de cumplimiento, debe considerarse el adecuado registro de las no conformidades. Se debe tener en cuenta el requisito 8.3 Diseño y desarrollo no aplica a la empresa en estudio.

Cuadro 11. Análisis de cumplimiento del requisito 8 de la norma ISO 9001.

8. OPERACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
8.1	1	6	0	3	0	0	10
8.2	0	2	6	10	0	0	18
8.3	0	0	0	0	0	19	19
8.4	1	8	10	2	0	1	22
8.5	1	11	10	2	0	0	24
8.6	0	0	2	0	2	0	4
8.7	4	7	0	0	0	0	11
TOTAL	7	34	28	17	2	20	88
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION							
38.10%							

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que en el requisito 8, la empresa Colca Lodge S.A. obtuvo un porcentaje de cumplimiento ordenados de la siguiente manera:

Apartado 8.1 = 38%, Brecha = 62%

Apartado 8.2 = 61%, Brecha = 39%

Apartado 8.3 = 0%, Brecha = 0%; ya que este apartado no aplica.

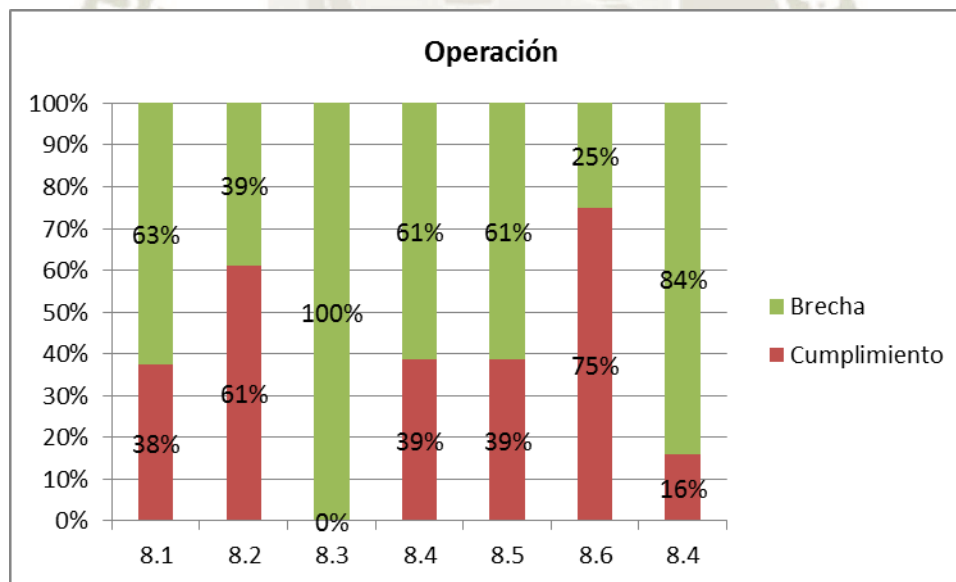
Apartado 8.4 = 39%, Brecha = 61%

Apartado 8.5 = 39%, Brecha = 61%

Apartado 8.6 = 75%, Brecha = 25%

Apartado 8.7 = 16%, Brecha = 84%

Gráfico 6. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 8 de la norma ISO 9001.



Fuente: Elaboración Propia

3.2.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Tiene un 22.00% debido a que no se tiene una medida estandarizada de medición al cliente, no se efectúan auditorías internas y el nivel de evaluación por parte de la dirección tiene que mejorar.

Cuadro 12. Análisis de cumplimiento del requisito 9 de la norma ISO 9001.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
9.1	1	7	3	5	0	0	16
9.2	9	0	0	0	0	0	9
9.3	1	10	0	0	0	0	11
TOTAL	11	17	3	5	0	0	36
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION							
22.00%							

Fuente: Elaboración Propia

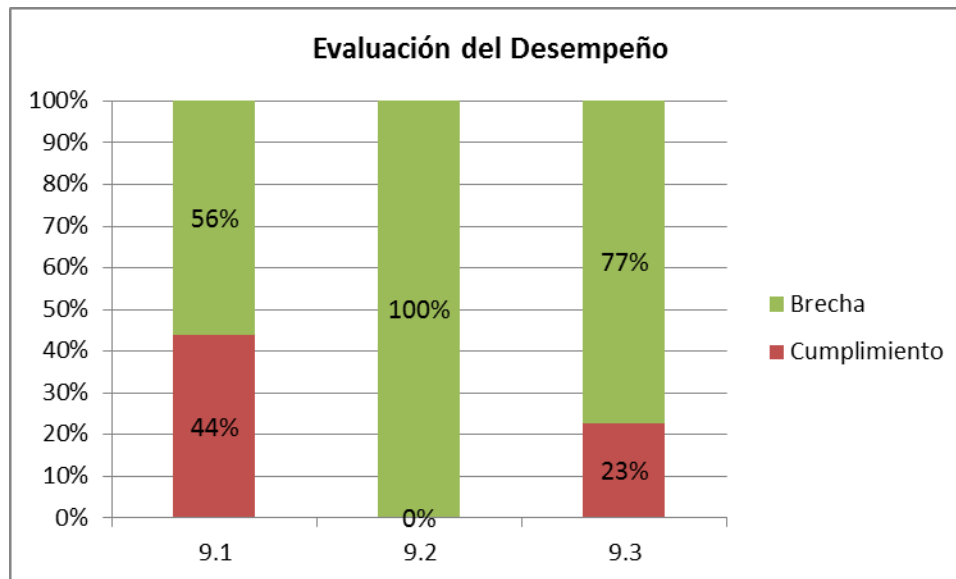
Se puede observar que en el requisito 9, la empresa Colca Lodge S.A. obtuvo un porcentaje de cumplimiento ordenados de la siguiente manera:

Apartado 9.1 = 44%, Brecha = 56%

Apartado 9.2 = 0%, Brecha = 100%

Apartado 9.3 = 23%, Brecha = 77%

Gráfico 7. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 9 de la norma ISO 9001.



Fuente: Elaboración Propia

3.2.7. MEJORA

Tiene un 22.00% de cumplimiento, se debe llevar un registro de las acciones correctivas de las no conformidades y, por último, no se ha implementado en su integridad un sistema de gestión de la calidad.

Cuadro 13. Análisis de cumplimiento del requisito 10 de la norma ISO 9001.

10. MEJORA							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
10.1	0	2	2	0	0	0	4
10.2	12	2	0	0	0	0	14
10.3	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	12	6	2	0	0	0	20
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION							
22.00%							

Fuente: Elaboración Propia

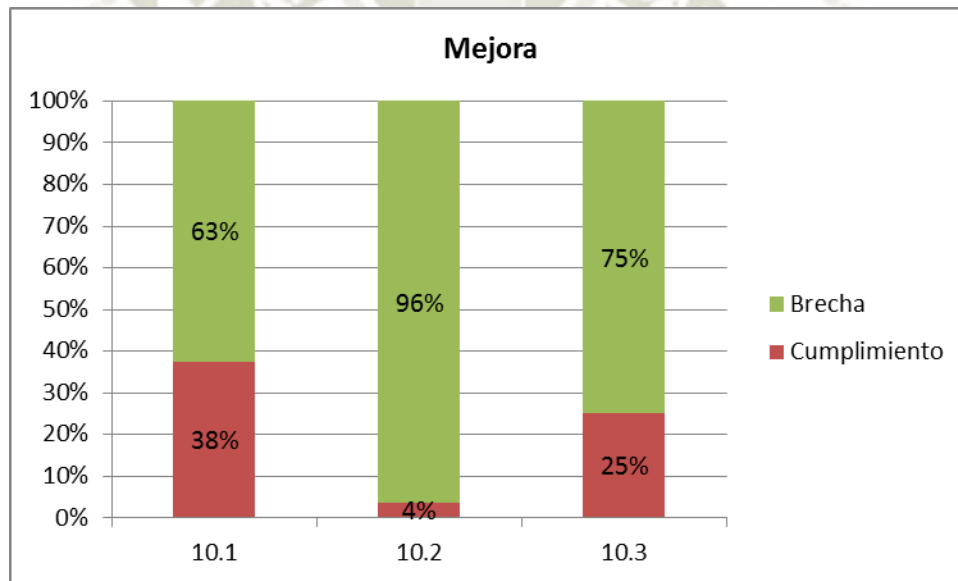
Se puede observar que en el requisito 10, la empresa Colca Lodge S.A. obtuvo un porcentaje de cumplimiento ordenados de la siguiente manera:

Apartado 10.1 = 38%, Brecha = 62%

Apartado 10.2 = 4%, Brecha = 96%

Apartado 10.3 = 25%, Brecha = 75%

Gráfico 8. Porcentaje de análisis del cumplimiento del requisito 10 de la norma ISO 9001.



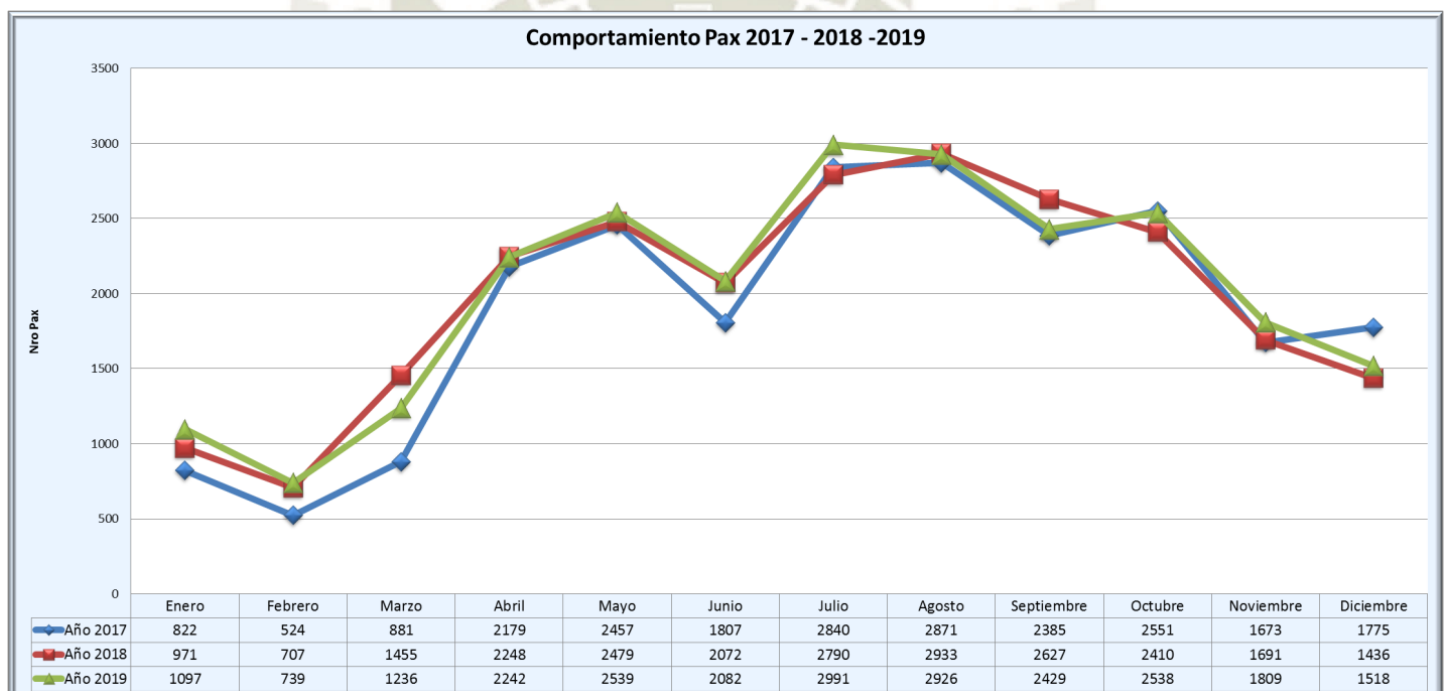
Fuente: Elaboración Propia

3.3. ANÁLISIS DE LA DATA HISTORICA DE PASAJEROS

A continuación se realizará un análisis de la data histórica de pasajeros a partir del año 2017 al 2019, para ver el comportamiento de los pasajeros en cada mes de los diferentes años, la siguiente información ha sido obtenida directamente de la empresa.

3.3.1. CANTIDAD DE PASAJEROS 2017,2018 Y 2019

Gráfico 9. Comportamiento de Pasajeros Año 2017,2018 y 2019



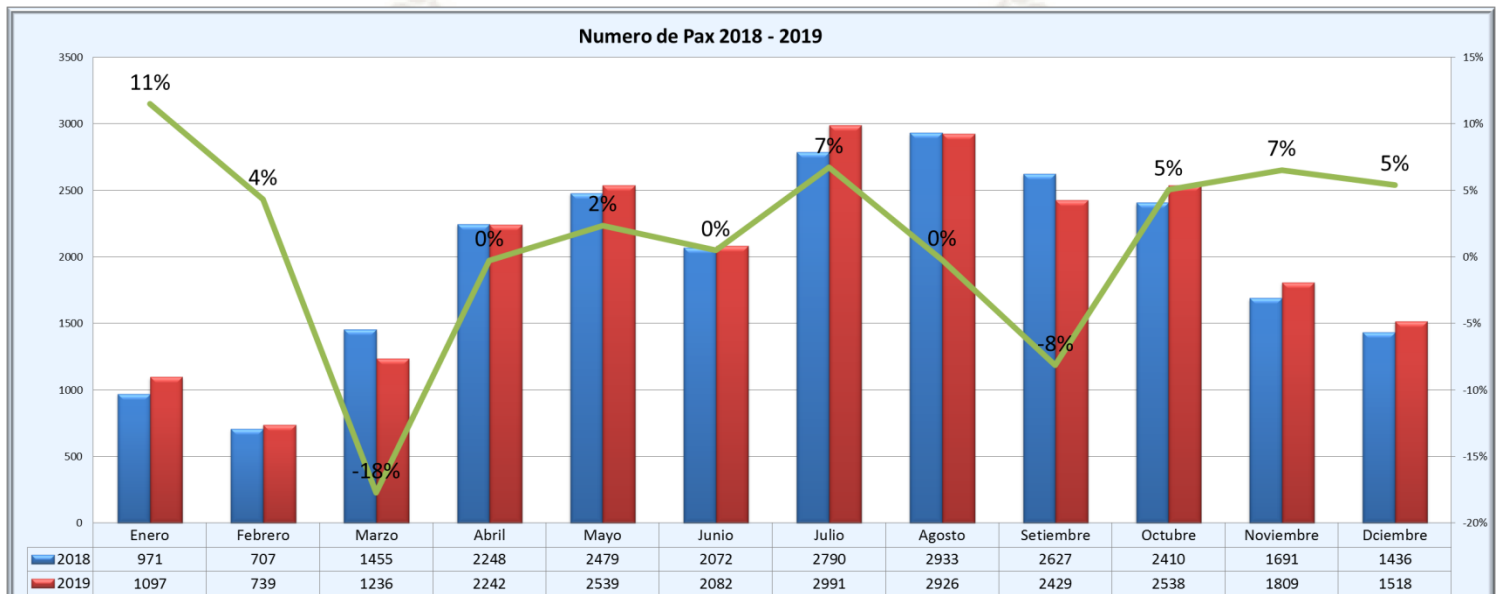
Fuente: Colca Lodge S.A. Elaboración Propia

En el gráfico anterior se puede ver la afluencia de los pasajeros al hotel, se puede observar que se tiene variaciones en los meses, tenemos menos pasajeros desde noviembre a abril, lo cual estoy se denomina temporada baja, y el resto de meses es temporada alta ya que se alcanza la capacidad máxima del hotel.

3.3.2. COMPARATIVO DE PASAJEROS 2018 – 2019

A continuación se mostrará un gráfico donde se ve reflejado el incremento o disminución de pasajeros respecto a los años 2018 y 2019 en el hotel Colca Lodge S.A.

Gráfico 10. Comparativo de Pasajeros 2018 - 2019



Fuente: Colca Lodge S.A. Elaboración Propia

Se puede apreciar en el cuadro anterior que en la mayoría de meses se tuvo un incremento respecto al 2019, a excepción de los meses septiembre y marzo, que se tuvo una disminución de -8% y -18% respectivamente.

3.4. ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La empresa Colca Lodge S.A. para la evaluación de la satisfacción del cliente, se realiza una encuesta, la cual figura la Imagen 3; la encuesta se encuentra en las habitaciones de los huéspedes la cual puede ser llenada en la estadía de estos. También se le entrega la encuesta una vez realizado el check out en la recepción del hotel. La encuesta que se realiza brinda información de la conformidad de los huéspedes en las diferentes áreas del hotel como: Recepción, Habitación y áreas comunes. Y sobre su experiencia en el Desayuno Buffet y la comida del restaurant.


La calificación que se le otorga es Buena, Regular y Mala, representadas por unas caritas. La encuesta también le proporciona al huésped la posibilidad de dar alguna recomendación, le permite indicar que es lo mas le gusto y lo que menos le gusto de su estadía en el hotel Colca Lodge S.A.

Posteriormente estas encuestas son subidas a una base de datos con el nombre del huésped, habitación, país de origen, edad y correo electrónico.

Imagen 2. Encuesta de Satisfacción

Date/Fecha: _____

Room/Habitación: _____



COLCA LODGE
spa & hot springs

YOUR OPINION IS IMPORTANT / SU OPINIÓN ES IMPORTANTE

Personal Information / Información personal

Name/Nombre: _____

Age/Edad: 20-29 30-39 40-49 50-59 60+

E-mail/Correo electrónico: _____

Country of residence/País de residencia: _____

<p>RECEPTION/RECEPCIÓN</p> <p>-Customer service/Atención del personal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Comfort/Confort <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Quality of information received/Calidad de información recibida <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Waiting time/Rápidez del servicio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Language barrier/Problemas con el idioma <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>ROOM/HABITACIÓN</p> <p>-Cleanliness/Limpieza <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Room size/Tamaño de la habitación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Bathroom/Baño <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Amenities/Productos de aseo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Temperature/Temperatura <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Beds/Camas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Lights/Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>HOTEL GROUNDS/ÁREAS COMUNES</p> <p>-Lightning/Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Outdoor furniture/Mobiliario exterior <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Gardens/Jardines <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
--	---	---

<p>BREAKFAST/DESAYUNO</p> <p>-Variety of menu/Variiedad de carta <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Waiting time/Tiempo de espera <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Customer Service/Atención del servicio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Quality of products/Calidad de productos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>RESTAURANT/RESTAURANTE</p> <p>-Variety of menu/Variiedad de carta <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Price-quality ratio/Relación calidad/precio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Waiting time/Tiempo de espera <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Customer Service/Atención del servicio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Furniture/Inmobiliario <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>-Temperature/Temperatura <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	
---	---	--

¿What did you like best most about Colca Lodge? / ¿Qué le gustó más del Colca Lodge?


¿What did you like least? / ¿Qué fue lo que menos le gustó?

Suggestions / Sugerencias

¿How did you heard about us? / ¿Cómo se enteró del Colca Lodge?

Amigos Internet Página web Agencia de viaje Publicidad Facebook
 Friends Web page Travel agency Advertising

*This form and your feedback will allow us to improve our service.
*Este formulario y su colaboración nos permitirá mejorar nuestro servicio.

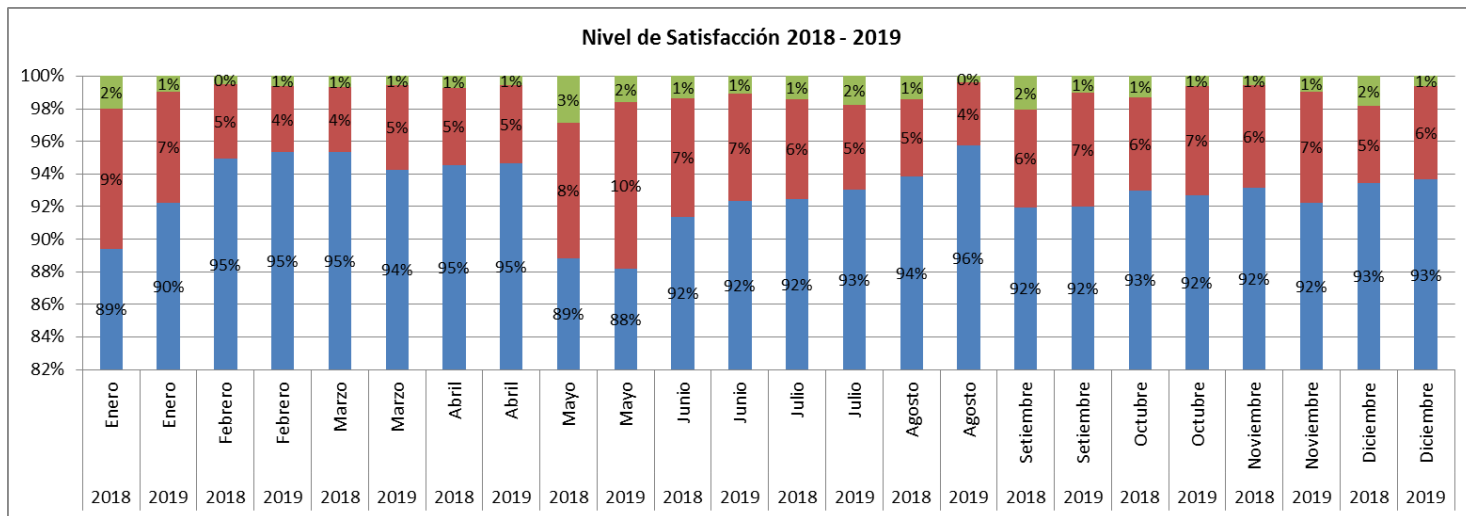


Fuente: Colca Lodge S.A.

3.4.1. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2018 – 2019

A continuación se muestra un cuadro comparativo de los niveles de satisfacción del cliente en los años 2018 – 2019 por cada mes.

Gráfico 11. Comparativo 2018 - 2019 Nivel de Satisfacción del cliente



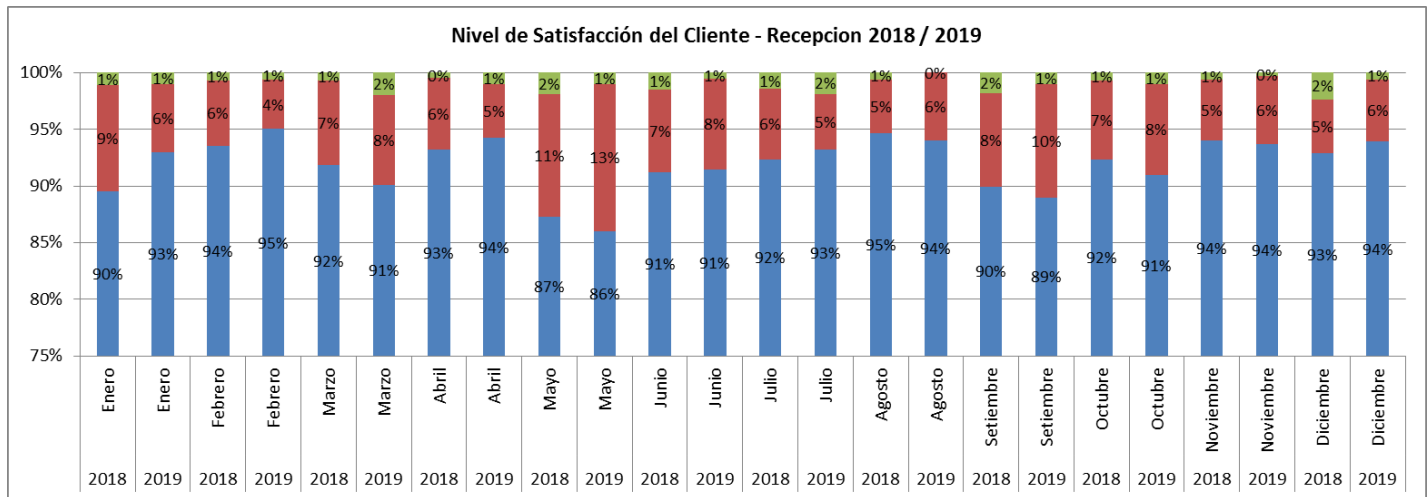
Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar en el gráfico 11 que en la mayoría de meses se aumentó o se mantuvo la satisfacción del cliente en el rango bueno, excepto en los meses de marzo, mayo y octubre, con una disminución del 1% respecto al año 2018. En el rango Regular se puede apreciar que los porcentajes oscilan entre el 4% al 10% en los diferentes meses.

Posteriormente se hará un análisis de los niveles de satisfacción del cliente en las diferentes áreas descritas en la encuesta de satisfacción Imagen 3.

3.4.1.1. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RECEPCIÓN 2018 – 2019

Gráfico 12. Nivel de Satisfacción del cliente en Recepción 2018 - 2019

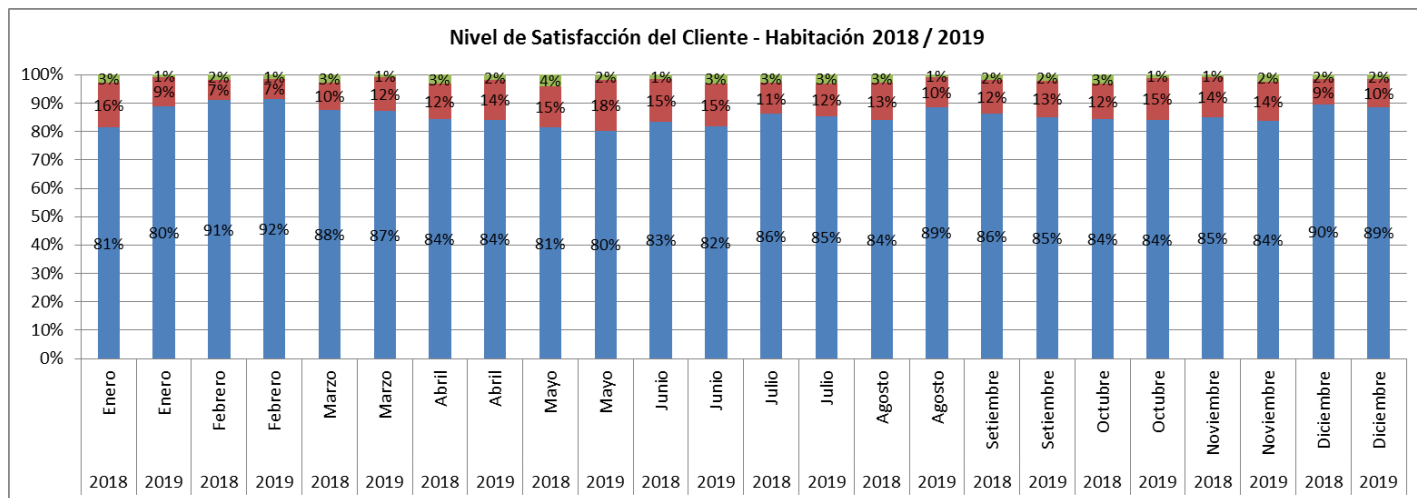


Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar en el gráfico 12 que en algunos meses se aumentó o se mantuvo la satisfacción del cliente en el rango bueno en el área de recepción, y en los meses de marzo, mayo, agosto, setiembre y octubre, con una disminución del 1% respecto al año 2018. En el rango Regular se puede apreciar que los porcentajes oscilan entre el 5% al 13% en los diferentes meses; siendo el mayor en el mes de mayo.

3.4.1.2. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN HABITACIÓN 2018 – 2019

Gráfico 13. Nivel de Satisfacción del cliente en Habitación 2018 - 2019

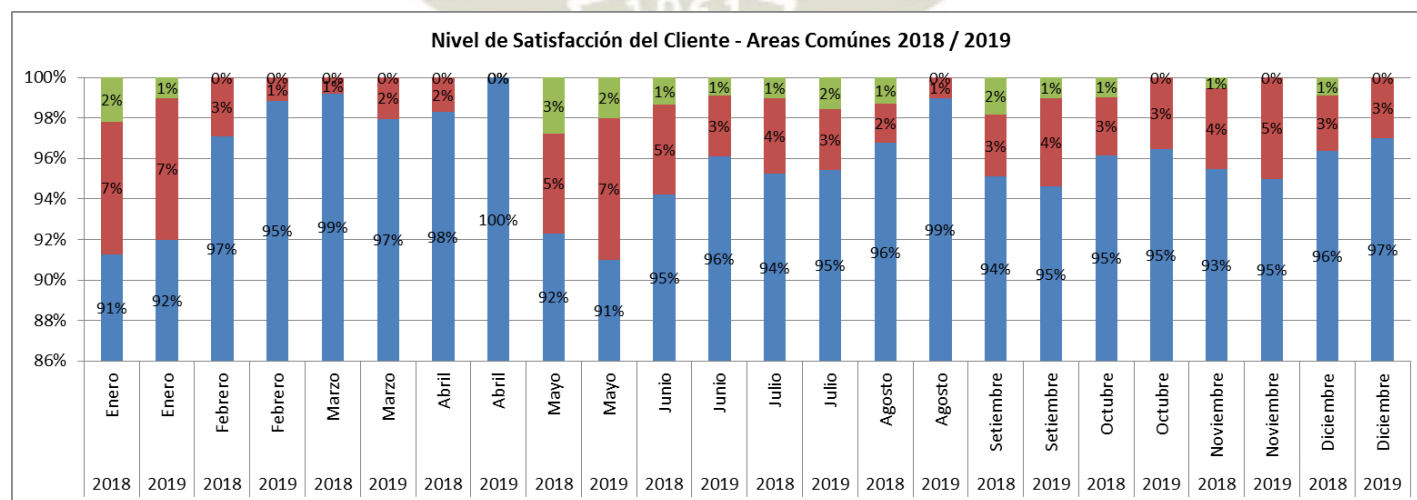


Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar en el gráfico 13 que los porcentajes de los niveles de satisfacción del cliente en habitación van del 80% al 92% en el rango de bueno, en caso del rango regular van del 7% al 15%.

3.4.1.3. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ÁREAS COMUNES 2018 – 2019

Gráfico 14. Nivel de Satisfacción del cliente en Áreas Comunes 2018 - 2019

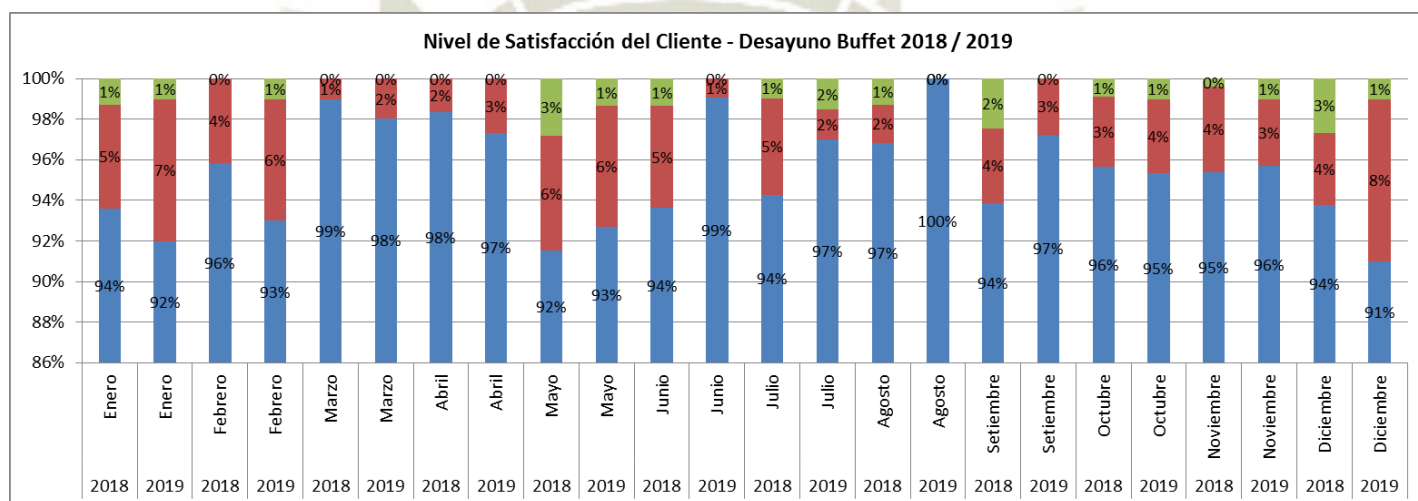


Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar en el gráfico 14 que en el mes de abril se tuvo un 100% en el rango bueno respecto a la satisfacción del cliente en áreas comunes. En el rango regular se puede observar que los valores oscilan del 1% al 7% siendo este el mayor en el mes de mayo del 2019.

3.4.1.4. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN DESAYUNO 2018 – 2019

Gráfico 15. Nivel de Satisfacción del cliente en Desayuno 2018 - 2019

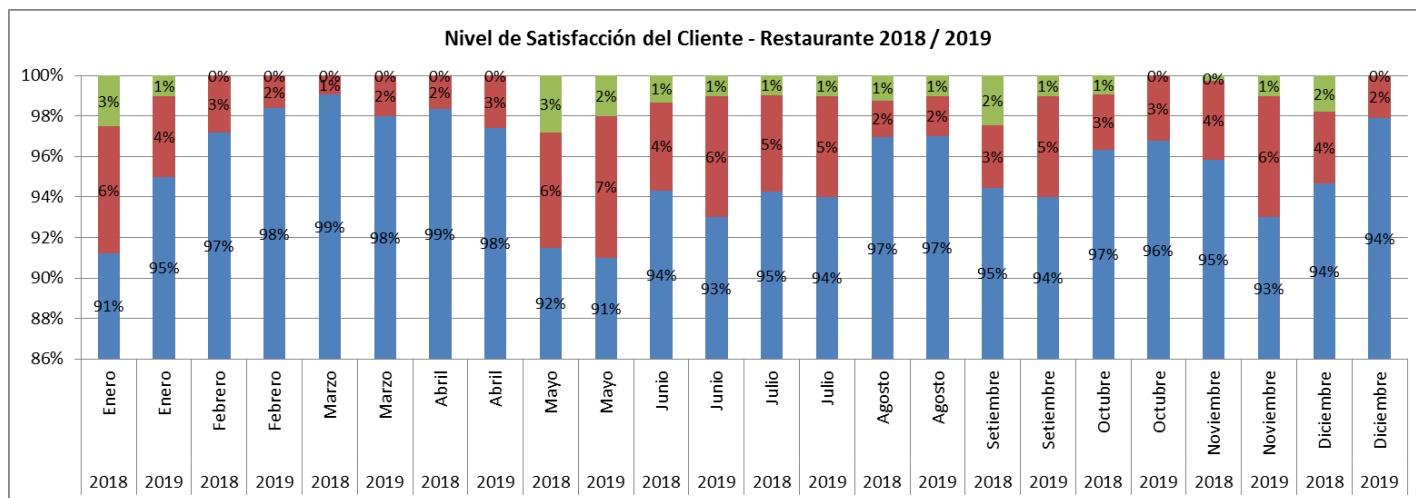


Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar en el gráfico 15 que en el mes de agosto del 2019 se tuvo un 100% en el rango bueno respecto a la satisfacción del cliente en Desayuno Buffet. En el rango regular se puede observar que los valores oscilan del 1% al 8% siendo este el mayor en el mes de diciembre del 2019.

3.4.1.5. COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RESTAURANTE 2018 – 2019

Gráfico 16. Nivel de Satisfacción del cliente en Restaurante 2018 - 2019



Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar en el gráfico 16 que la satisfacción del cliente en el área de restaurante en el rango de bueno se incrementó en los meses de enero, febrero y diciembre; y en el resto de meses disminuyó el porcentaje en 1% al 2% respecto al año anterior.

3.5. ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD

En este apartado realizaremos un análisis de los niveles de productividad en el hotel Colca Lodge S.A., esta información será tomada de los años 2018 y 2019. Cabe mencionar que solo se mencionaran en este apartado los costos encontrados y en el punto 4.4 de la presente investigación se desarrollarán.

3.5.1. COSTOS DE DESAYUNO BUFFET

Los costos de Desayuno Buffet esta incluido los insumos necesarios para este servicio, a continuación se muestra un cuadro donde se aprecia el costo total mensual, la cantidad de pasajeros

recepcionados para el consumo de Desayuno Buffet y el costo promedio por pasajero.

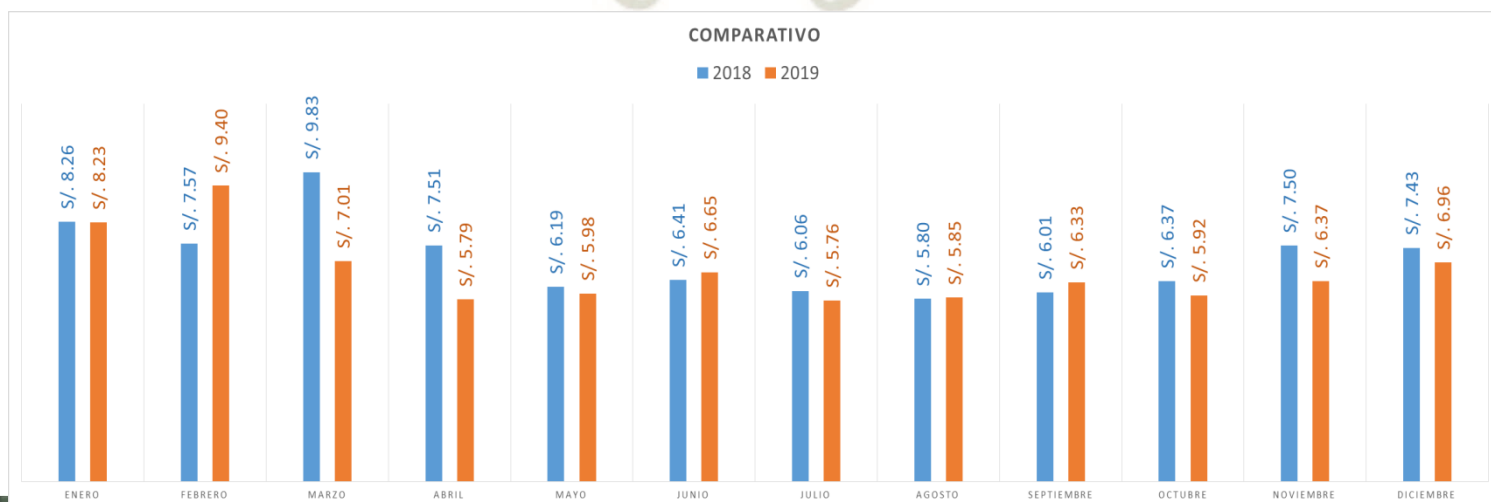
Cuadro 14. Consumo total mensual de Desayuno Buffet 2019

2019			
Mes	Costo Total	Pax	P. Unitario
Enero	S/. 9,807.56	1191	S/. 8.23
Febrero	S/. 6,843.45	728	S/. 9.40
Marzo	S/. 8,520.88	1216	S/. 7.01
Abril	S/. 12,459.95	2152	S/. 5.79
Mayo	S/. 15,336.06	2565	S/. 5.98
Junio	S/. 13,496.20	2028	S/. 6.65
Julio	S/. 16,988.67	2951	S/. 5.76
Agosto	S/. 16,912.86	2893	S/. 5.85
Septiembre	S/. 15,138.31	2390	S/. 6.33
Octubre	S/. 14,865.83	2510	S/. 5.92
Noviembre	S/. 11,568.06	1815	S/. 6.37
Diciembre	S/. 10,089.18	1449	S/. 6.96

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro anterior se puede apreciar los costos totales mensuales de Desayuno Buffet del año 2019, podemos apreciar que los meses mas altos van de abril a noviembre ya estos son meses son la temporada alta del hotel. El costo promedio por pasajero más alto lo tenemos en el mes de Febrero, ya que se tuvo una menor acogida de pasajeros pero se utilizó insumos de una manera no planificada.

Gráfico 17. Comparativo Costo Promedio por pasajero 2018 - 2019

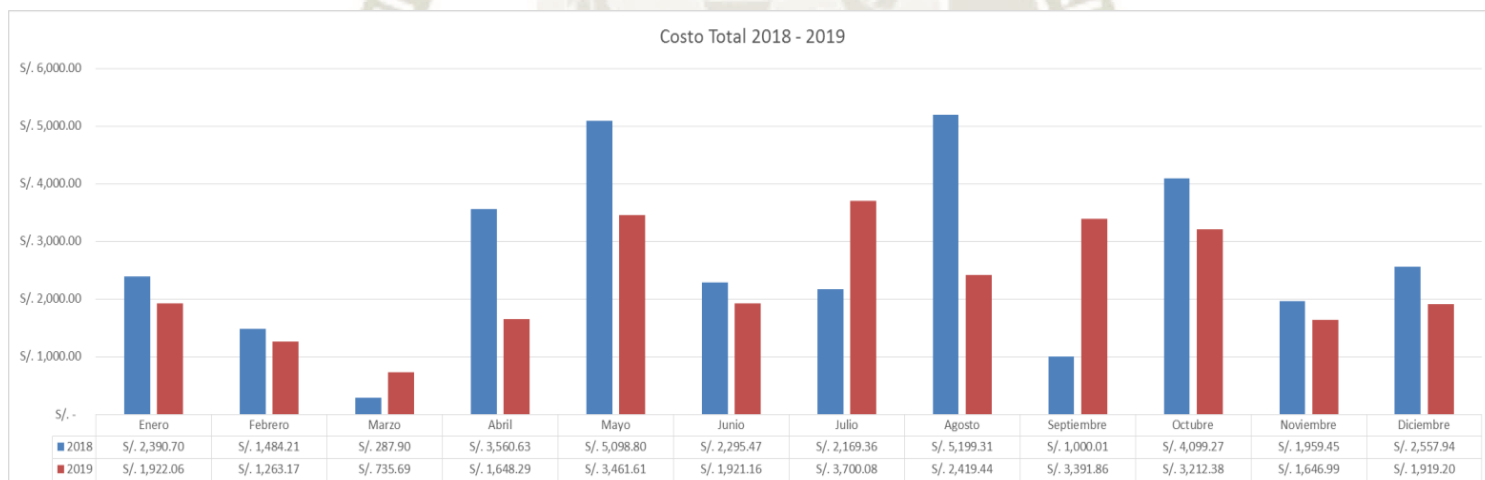


Se puede apreciar en el gráfico anterior que en los meses de febrero, junio, julio, agosto y septiembre se incrementó el costo promedio por pasajero.

3.5.2. COSTOS DE LAVANDERIA

Los costos de Lavandería son reflejados según los insumos que se vayan a utilizar para cada lavado, de acuerdo a la prenda o set de cama que se necesite lavar. A continuación se muestra el costo total mensual (Gráfico 18) en el área de Lavandería de los años 2018 y 2019.

Gráfico 18. Costo total mensual de Lavandería 2018 - 2019

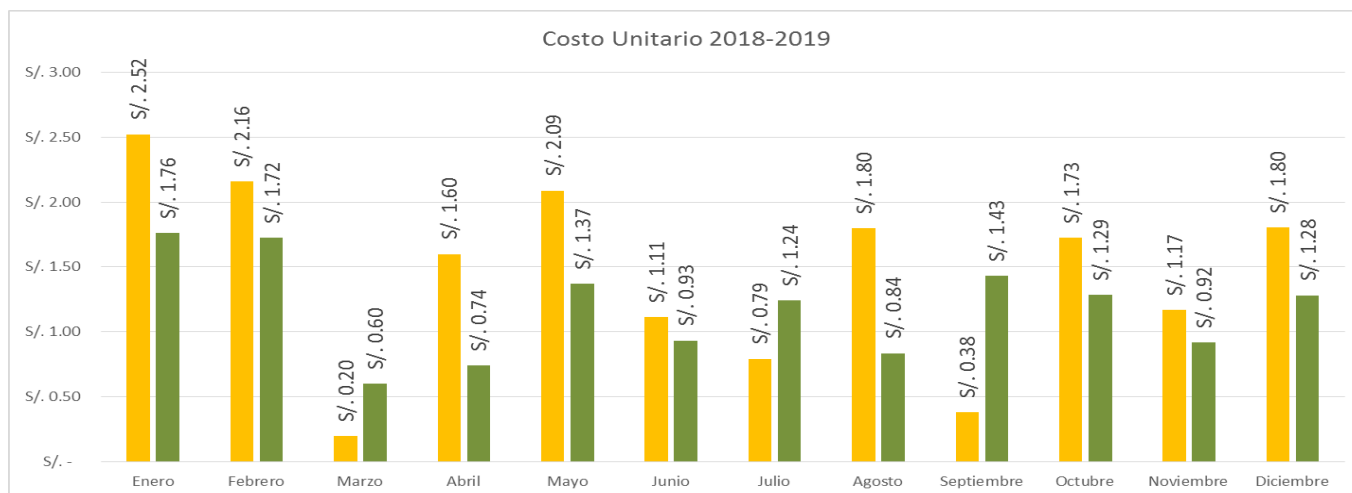


Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que julio y septiembre del 2019 tuvo un incremento considerable del costo total respecto al año 2018.

A continuación se muestra una grafica del costo promedio por pasajero en Lavandería, la fórmula para hallarla es la siguiente:
Costo Total Mensual / Pasajeros Recepcionados en el mes.

Gráfico 19. Costo promedio mensual 2018 - 2019



Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en el gráfico anterior, los meses julio y septiembre aun siguen teniendo el costo promedio mensual mas elevado respecto al año anterior.

3.5.3. COSTOS DE AMENITIES

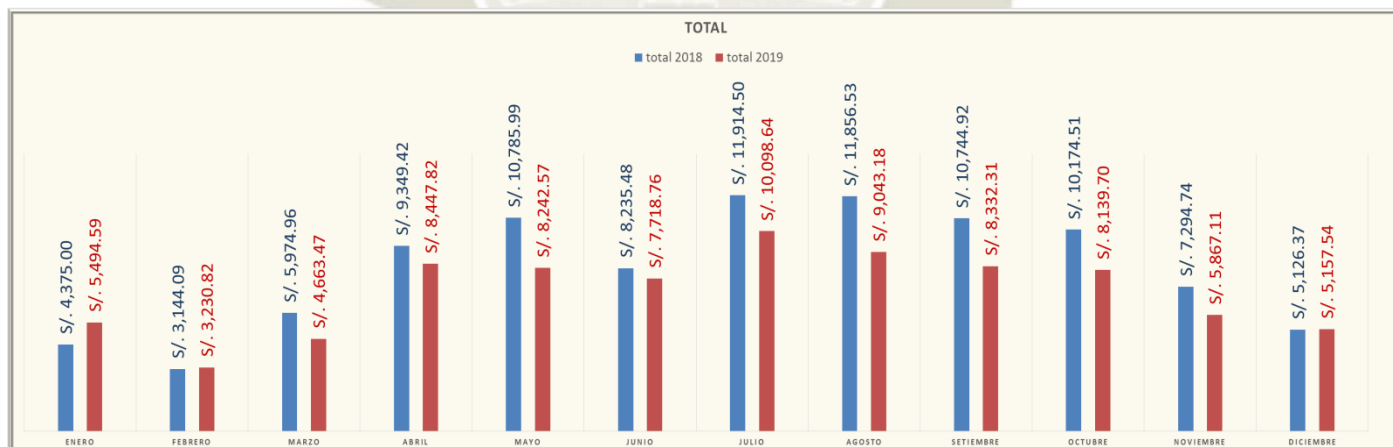
Los amenities son los productos que se encuentran en las habitaciones, el área de Housekeeping es el encargado de la reposición de estos productos al momento de hacer la limpieza general del cuarto una vez retirado el huésped, es decir al finalizar su check out, a continuación se muestra una lista de los amenities que se encuentran en la habitación.

Cuadro 15. Lista de amenities

N°	PRODUCTO
1	CHOCOLATES PASTILLAS IBERICA * 84 UND
2	COSTUREROS C/LOGOTIPO
3	CREMA EN FRASCO * 30 ML
4	ENCUESTA DE OPINION PERSONAL- PASAJERO
5	FOSFOROS CON LOGOTIPO
6	GORROS DE BAÑO
7	HISOPOS CON LOGO
8	JABONCILLO DE BAÑO C/ESTUCHE
9	LAPIZ ECOLOGICO C/LOGO
10	MANOPLAS LUSTRAZAPATOS C/LOGOTIPO
11	PANTUFLAS
12	PAÑUELOS FACIALES C/LOGOTIPO
13	PAPEL HIGIENICO BLANCO
14	POSAVASOS
15	SHAMPOO EN FRASCO * 30 ML
16	STICKER PARA PAPEL HIGIENICO
17	TARJETAS BUENAS NOCHES
18	VELAS GRANDES P/SUIT

Fuente: Elaboración Propia

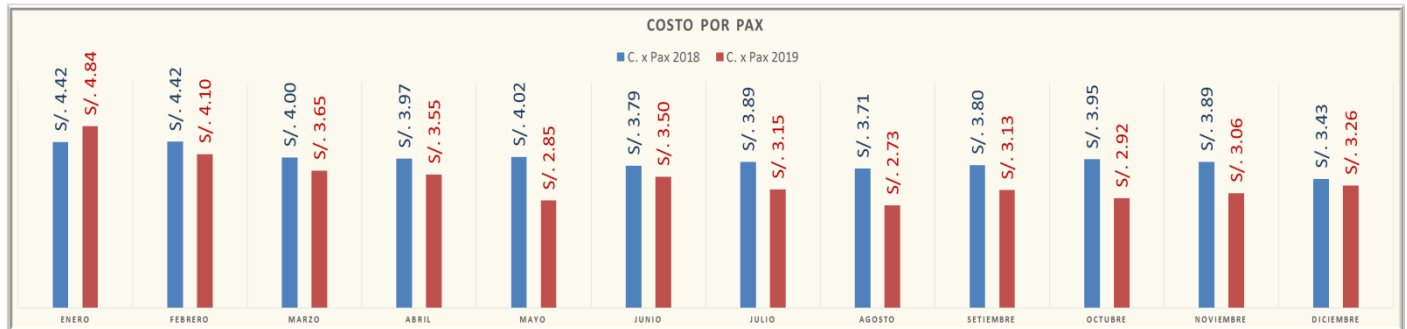
Gráfico 20. Costo total mensual Amenities 2018 - 2019



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico anterior se puede apreciar que en el 2019 se disminuyó el costo total en la mayoría de meses, para un análisis mas profundo hallaremos el costo promedio por pasajero que se muestra a continuación.

Gráfico 21. Costo por pasajero mensual Amenities 2018 - 2019

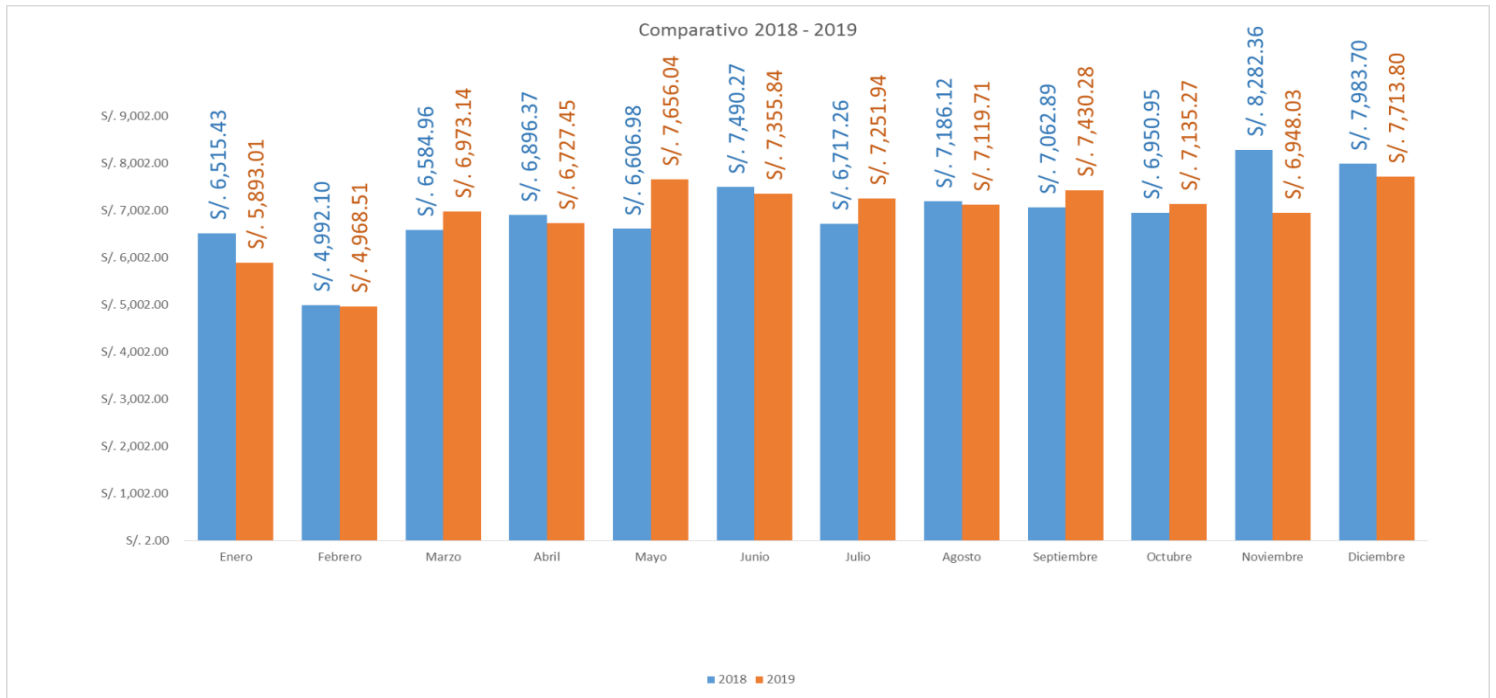


Fuente: Elaboración Propia

3.5.4. COSTOS DE ALIMENTACIÓN DE PERSONAL

En Colca Lodge S.A. se tiene un cierto número de colaboradores que trabajan como residentes en el hotel, por la misma razón que el hotel esta ubicado en una zona confortable alejado del ruido de la ciudad. Por ello en este apartado consideraremos el costo de alimentación de personal, por los colaboradores que residen en el hotel. El área encargada de la preparación de la comida de personal es Cocina. Como se puede apreciar en el gráfico siguiente se muestran los costos totales mensuales de los años 2018 y 2019.

Gráfico 22. Costo total mensual Alimentación de Personal 2018 - 2019

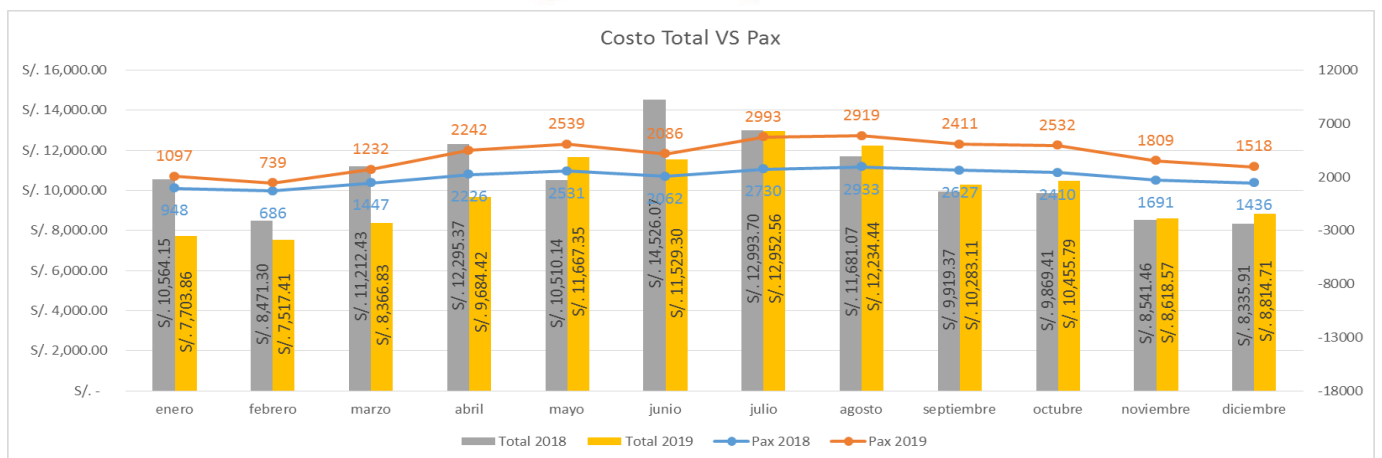


Fuente: Elaboración Propia

3.5.5. COSTOS DEL CONSUMO ELÉCTRICO

Para este apartado consideraremos el consumo eléctrico que se facturo en el hotel ubicado en el Colca. A continuación se muestra un gráfico del total facturado del consumo eléctrico y el costo promedio por pasajero de los años 2018 y 2019.

Gráfico 23. Costo Total del Consumo Eléctrico



CAPÍTULO IV.

4. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

4.1. DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

En este punto se desarrollará la gestión por procesos en el hotel Colca Lodge S.A. como paso inicial para la implementación del sistema de gestión de calidad. Para esta investigación se desarrollaran los 04 pasos para realizar el enfoque basado en procesos al Sistema de Gestión de Colca Lodge S.A.

4.1.1. IDENTIFICACIÓN Y SECUENCIA DE LOS PROCESOS

El paso inicial para la gestión por procesos es la identificación y secuencia de los procesos, para poder lograr adoptar un enfoque basado en procesos en el Sistema de Gestión de Calidad. Para ello se tiene que analizar los diferentes procesos de Colca Lodge S.A. enfocado a la satisfacción del cliente.

Para tener una mejor comprensión de los procesos se debe tener en cuenta que los procesos de una organización interactúan entre si. A continuación se han identificado sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Cuadro 16. Procesos identificados en Colca Lodge S.A.

N°	Proceso	Tipo
1	Gerencia General	Proceso Estratégico
2	Gestión Administrativa	Proceso Estratégico
3	Ventas	Proceso Operativo
4	Marketing	Proceso Operativo
5	Servicio de Hospedaje	Proceso Operativo
6	Servicio de Spa	Proceso Operativo
7	Servicio de Limpieza	Proceso Operativo
8	Servicio de Alimentación	Proceso Operativo
9	Operaciones	Proceso de Apoyo
10	Recursos Humanos	Proceso de Apoyo
11	Mantenimiento Interno	Proceso de Apoyo
12	Sistema de Gestión de la Calidad	Proceso de Apoyo

Fuente: Elaboración Propia

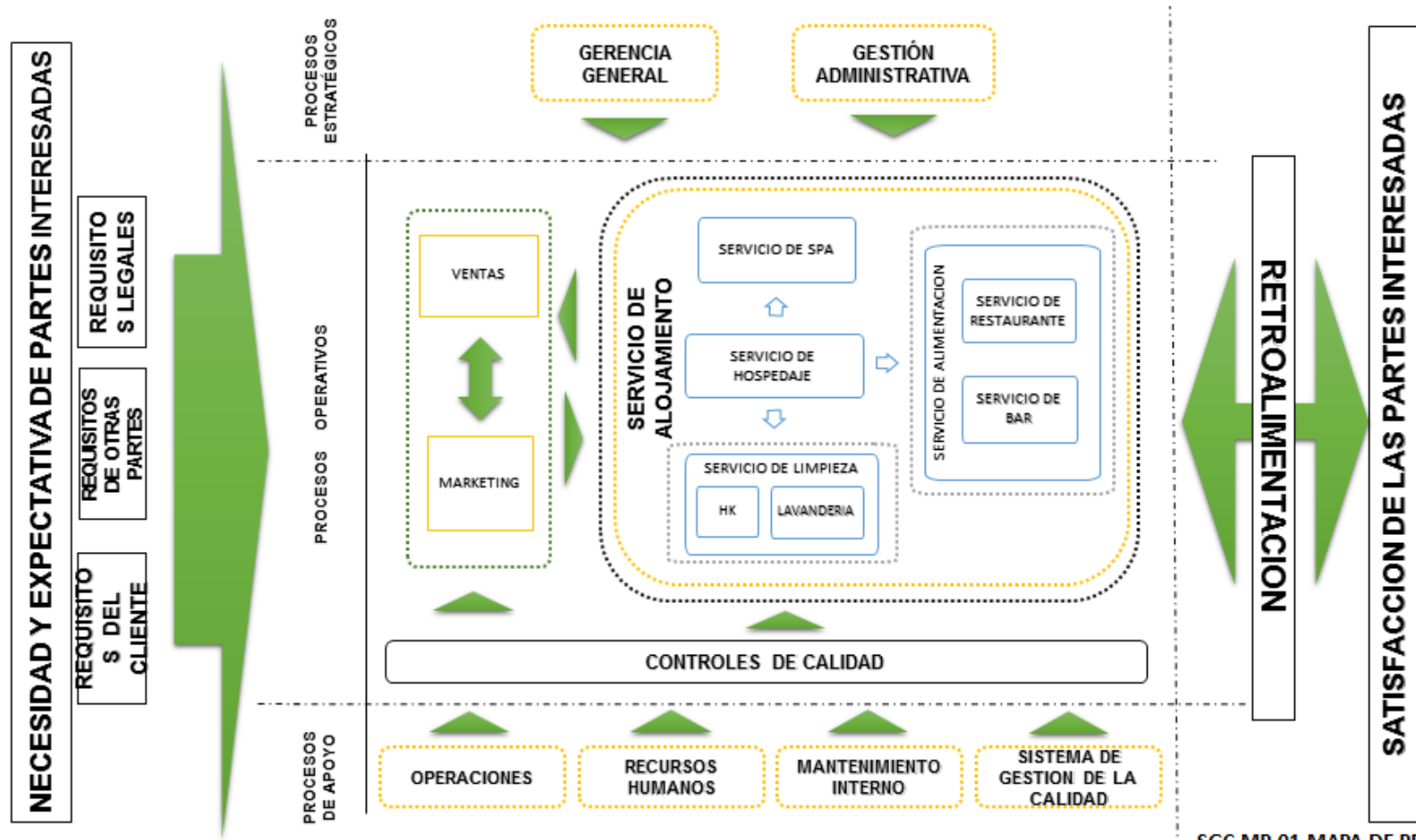
Para la identificación de los procesos debemos tener en cuenta que existen clientes internos y externos de la organización los cuales tienen que ser analizados debidamente.

Los procesos operativos vistos en el cuadro 16 fueron establecidos de esa manera ya que estos procesos tienen el core de la empresa, es decir tienen contacto directo con el cliente, y en estos procesos se ve reflejada la satisfacción del cliente en la estadía en Colca Lodge S.A.

Es importante destacar que el Mapa de Procesos busca mejorar el entendimiento de los procesos de Colca Lodge S.A. logrando visualizar el valor de los procesos y también busca generar cambios en toda la organización.

Para ello a continuación se presenta el Mapa de Procesos.

Esquema 5. Mapa de Procesos



SGC-MP-01 MAPA DE PROCESOS

Fuente: Elaboración Propia

El nivel de detalle del Mapa de Procesos es suficiente para la correcta comprensión por parte de los colaboradores de Colca Lodge S.A.

4.1.2. DESCRIPCIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Para este punto se utilizara 1 herramienta para la descripción y documentación de los procesos: la descripción de las características del proceso (Ficha de Proceso – Caracterización). Tal y como se muestra a continuación:

4.1.2.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS DEL PROCESO (FICHA DE PROCESO – CARACTERIZACIÓN)

Esta ficha tiene como principal objetivo de recolectar todas aquellas características relevantes para la ejecución y control de los procesos, en este se establece las entradas y salidas que tiene el proceso, los recursos que se necesitan para el proceso, el proveedor, los indicadores, los clientes y los controles para el proceso. A continuación se muestra la caracterización de proceso de Ventas, y en el anexo 4 se encuentra la caracterización de los otros procesos de Colca Lodge S.A.

Cuadro 17. Caracterización de Proceso – Ventas

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SGC-CP-01

PROCESOS OPERATIVOS	
Nombre del Proceso	VENTAS
Nombre del Subproceso*	-
Líder del Proceso	JEFE DE VENTAS

Entradas	Actividades	Salidas
Abastecimiento de insumos y control de equipos		
Requerimiento de la alta dirección para la elaboración del plan anual de ventas	Elaboración del plan de ventas anual	Plan anual de ventas elaborado
	Elaboración del tarifario anual de ventas	
Necesidad de poder realizar ventas con agencias de viaje de manera física y virtual	Realización de acuerdos y contratos con agencias de viaje	Tarifario anual de ventas
	Manejo de créditos con agencias de viaje	
Solicitudes de crédito realizadas por agencias de viaje	Verificación del porcentaje de ocupabilidad	Contratos con agencias de viaje
porcentajes de ocupabilidad	Establecimiento de los canales para brindar asesoría al huésped	Promociones en base a la ocupabilidad
Necesidad de envío y negociación de tarifas	Envío de tarifas	Comunicación efectuada con el huésped mediante redes
Información de ventas realizadas por agencias de viaje	Negociación de tarifas	Información a las agencias con mayor venta sobre novedades y facilidades del hotel
Reservas de huéspedes	Programación de visitas a agencias con mayor porcentaje de ventas	Reservas completamente revisadas para que no presenten inconveniente al momento de ingresar al hotel
Solicitudes de reserva enviadas por agencias de viaje	Supervisión de pagos	Información entregada a potenciales clientes y huéspedes
Solicitud de complimentary y fam trips	Confirmación de reservas	Salidas de información en el sistema INFO HOTEL
Necesidad de personal	Brindar información sobre precios y paquetes al cliente	Solicitudes de COMPLY y Fam trips aprobadas
Necesidad de capacitación de nuevo personal	Recibir las solicitudes de reserva ejecutadas con las agencias de viaje	Facturas o boletas correspondientes a las reservas
Necesidad de vacaciones del personal	Evaluación de solicitudes de COMPLY y fam trips	Personal correctamente instruido para el trabajo a realizar
	Revisar pagos de agencias particulares relacionadas con el pago de sus reservas.	
	Realizar la solicitud de nuevo personal así como la capacitación del mismo	

	Realizar la solicitud de nuevo personal así como la capacitación del mismo	
	Definir su programa de vacaciones	
Proveedor	Indicadores	Clientes
Alta dirección	Índice de mejora del nivel de ventas	Alta dirección
potenciales huéspedes		potenciales huéspedes
Huésped		Huésped
Agencias de viaje		Agencias de viaje
		Marketing
Recursos	Controles	Normativas
Computadoras e impresoras	Mejora del nivel de ventas de 5% anual	ISO 9001:2015
Sistema Info Hotel		
Personal para el desarrollo de actividades		
Muebles y equipos de oficina		

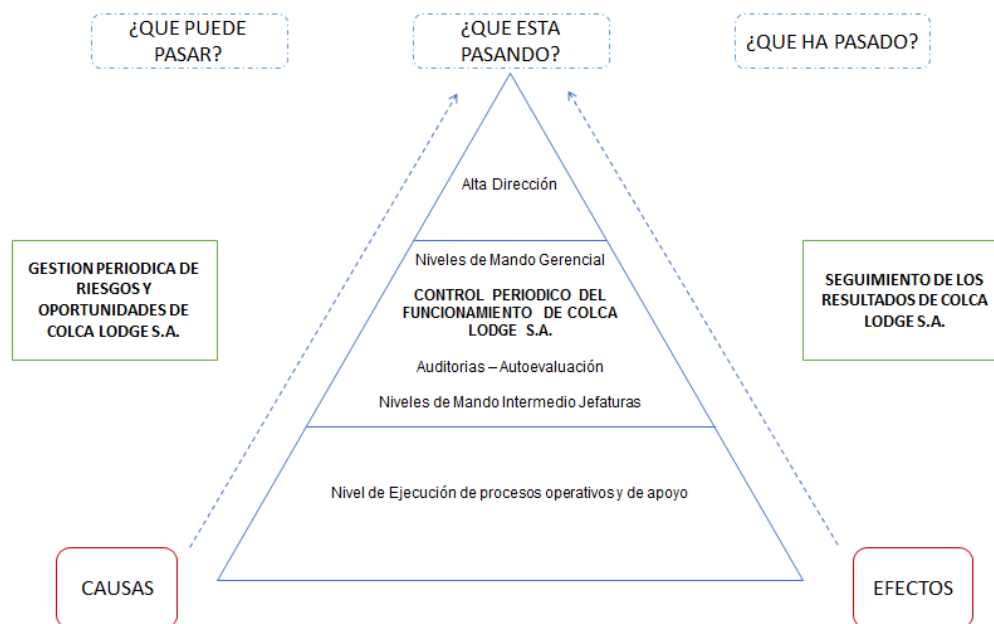
Fuente: Elaboración Propia



4.1.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En esta actividad Colca Lodge S.A. conocerá cual es el desempeño de sus procesos involucrados en el sistema de gestión; logrando así medir a través de indicadores en cada área. Posterior a ello se tomara decisiones en base a lo encontrado.

Esquema 6. Tipos de Control en Colca Lodge S.A.



Fuente: Elaboración Propia.

A continuación se presentará una de las fichas de indicadores del Proceso del Servicio de Spa, para poder observar cómo se encuentra estructurada la ficha y qué información necesita y proporciona.

Cuadro 18. Ficha de Indicador Servicio de Spa

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO			
Revisado por: Gerente General	MATRIZ Y PROGRAMA DE OBJETIVOS			
Aprobado por: Gerente General				
FECHA: 11/11/2019	VERSION 1.0		SGC-F-08	
REQUISITO	FUENTE	AREA	CSGC	
Necesidad de medir el numero de tratamientos atendidos satisfactoriamente	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 9.1.2 Satisfacción del cliente 8.2.1 Comunicación con el cliente	RESPONSABLE	Encargado de SPA	
OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA		
Medir el nivel de satisfacción en cuanto a los tratamientos recibidos por el área de SPA	Nivel de tratamientos atendidos satisfactoriamente	$\frac{\text{Tratamientos satisfactorios}}{\text{Total de tratamientos}} * 100$		
META	PERIODICIDAD DE EVALUACION			
70%	Gráfico de barras con el indicador de cada mes - Periodo de calculo semestral			
GRÁFICO		DATOS		
		Mes	Meta	Resultado
		DIC	70%	90%
		ENE	70%	80%
		FEB	70%	90%
		MAR	70%	
		ABR	70%	
		MAY	70%	
		PROMEDIO	70%	87%
		JUN	70%	
		JUL	70%	
		AGO	70%	
		SET	70%	
		OCT	70%	
NOV	70%			
PROMEDIO	70%	87%		
Total	70%	87%		
OBSERVACIONES:				

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en el Cuadro 18, la ficha de indicador presentada pertenece al área de Spa del hotel Colca Lodge S.A.; en ella se puede ver reflejada lo siguiente: Requisito, Objetivo, meta,

periodicidad de evaluación y el responsable. También se presenta un gráfico para poder comprender y visualizar mejor el desempeño del área y si este esta cumplimiento con su indicador. Los gráficos de color azul representan el desempeño mensual y el grafico de color rojo el promedio semestral, en una línea horizontal se muestra la meta a alcanzar.

4.1.4. MEJORA DE PROCESOS

En la etapa de seguimiento y medición de los procesos servirá para que Colca Lodge S.A. analice y valore sus procesos, sus resultados y características, y a partir de este análisis obtendrá la siguiente información:

- Procesos que no alcanzaron los objetivos planteados.
- Oportunidades de mejora en cada uno de los procesos.

Al comprender el proceso que necesita mejorar su desempeño o el proceso donde existen algunas oportunidades de mejora, Colca Lodge S.A. definirá medidas oportunas para corregir el proceso degradado y llevarlo a las metas establecidas.

En caso de los que presenten oportunidades de mejora, Colca Lodge S.A. establecerá medidas para mejorar aun más el desempeño del proceso.

Para evidenciar el ciclo PDCA de la empresa se realizo lo siguiente en cada uno de sus pasos:

- En la parte de planificación (Plan), Colca Lodge S.A. estableció objetivos en cada uno de sus procesos, también se realizó una matriz de riesgos y oportunidades, la elaboración

de procedimientos para el eficiencia manejo de su contexto y partes interesadas (Anexo 03).

- En la parte de hacer (Do), se encuentran todos los procedimientos de los procesos de apoyo y operativos los cuales estandarizaran los procesos. En este punto tenemos los siguientes procedimientos: Procedimiento para realizar las actividades en Recursos Humanos, Operaciones, Logística y Almacén (Anexo 09), Mantenimiento Interno (Anexo 10), Hospedaje (Anexo 11), Spa, Restaurante y Limpieza.
- En la parte de verificar (Check), se realizó el procedimiento de Auditoria Interna (Anexo 06), en las cuales se establecerá el procedimiento para realizar las auditorias en los procesos de la empresa.
- En la parte de Actuar (Act), se estableció indicadores para todos los procesos involucrados de la empresa, así mismo se realizo un procedimiento para la revisión por la dirección (Anexo 08), con ello la gerencia general de la empresa estará dispuesta a tomar decisiones respecto a lo auditado.

4.2. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

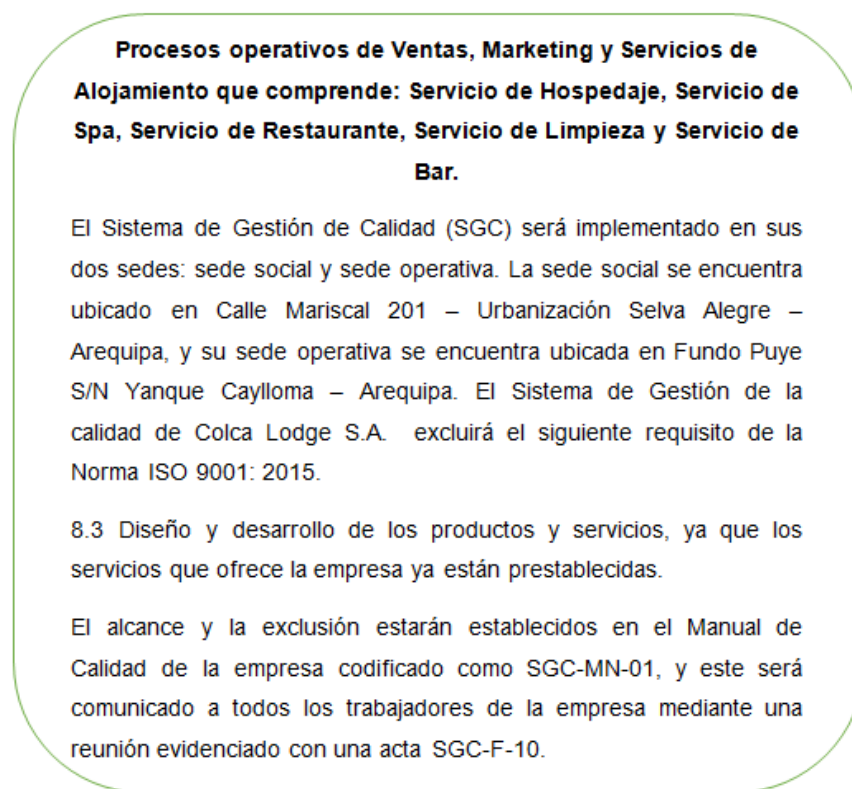
En el presente capítulo se realizará el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en Colca Lodge S.A. Se dividirá en 04 puntos:

- Definición del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Planificación de la Calidad.
- Implementación, seguimiento y análisis.
- Auditoria Interna y Revisión por la Dirección.

4.2.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El primer paso a realizar para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del hotel Colca Lodge S.A. es precisar tanto los límites como la aplicación que va a tener el SGC. Por ello el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “Colca Lodge S.A.” comprende:

Imagen 3. Alcance del Sistema de gestión de Calidad de Colca Lodge S.A.



Fuente: Colca Lodge S.A.

4.2.2. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

4.2.2.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Como se expuso en el punto 4.2.1. este alcance debe ser difundido a todas las partes interesadas de la empresa.


Para este punto también se elaboró un Manual de Calidad Anexo 01, en donde se detallan las tareas y actividades a seguir por parte del comité de calidad, este manual fue elaborado en base a los puntos de norma ISO 9001:2015 no obstante, no sigue la numeración de la norma mencionada.

4.2.2.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La norma ISO 9001:2015 expone que se debe de considerar el entorno interno y externo de la organización. Para este punto se realizó una Matriz de cuestiones Internas y Externas, en donde se hace un análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades; cabe mencionar que las dos primeras corresponden al análisis externo y las dos siguientes al análisis interno de la empresa.

En la Matriz mencionada se califica el impacto que tiene cada oportunidad, amenaza, fortaleza y debilidad, se describe el impacto que vaya a tener, y se menciona al área involucrada

Cuadro 19. Matriz de Cuestiones Internas y Externas

Elaborado por: Coordinador de Calidad		FORMATO				 COLCA LODGE Age of Good Springs
Revisado por: Gerente General		MATRIZ DE CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS				
Aprobado por: Gerente General						
FECHA: 26/09/19		VERSION 1.0				SGC-F-04
ANALISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	IMPACTO	CALIFICACION DEL IMPACTO	DESCRIPCION DEL IMPACTO	AREA RELACIONADA	R/O
	Los huéspedes buscan hoteles que pertenecen al salón de la fama de Trip Advisor, evaluando prestigio y calidad.	Mayor reconocimiento a nivel internacional.	Si Impacta	Al pertenecer al salón de la fama estamos siendo reconocidos. ya que los turistas ven a Trip Advisor como una buena opción de búsqueda de hoteles.	Ventas y Marketing	O
	Los huéspedes buscan estar alejados de la congestión vehicular y del ruido; escogiendo lugares confortables y relajantes.	Tranquilidad del huésped durante su visita al hotel en el Colca.	Si Impacta	La empresa ofrece una experiencia confortable y relajante para todos los huéspedes.	Administración	O
	Alto porcentaje de turísticas que arriban en el Colca.	Mayor captación de clientes.	Si Impacta	Informar a las agencias y realizar alianzas con estas para que nos recomienden.	Ventas y Marketing	O
	Las agencias de turismo buscan alianzas estratégicas con hoteles de alta categoría.	-	No Impacta	-	Ventas	-
	El área donde se encuentra ubicado el hotel cuenta con áreas turísticas cercanas.	Mayor captación de clientes.	No Impacta	Generar impresiones a los turistas que acuden a la zona turística.	Ventas y Marketing	-
Los clientes buscan hoy en día empresas que cuiden el medio ambiente en el rubro hotelero; buscan hoteles con el formato eco-Lodge.	Protección y cuidado del medio ambiente.	Si Impacta	Colca Lodge es muy amigable con el medio ambiente por pertenecer a un formato ECO-LODGE, reduciendo	Administración y Operaciones	O	

				los impactos con la naturaleza.			
		AMENAZAS	IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	ÁREA RELACIONADA	R/O
		Competencia, existen más hoteles ubicados en el valle del Colca, con el formato ECO LODGE y con precios más asequibles.	Mayores promociones y ofertas.	Si Impacta	Generar promociones más atractivas para el cliente.	Ventas y Marketing	R
		Posibles discusiones políticas, obstaculizando el pase al Colca; Problemas referidos a la estabilidad política, social y económica del Perú, que ahuyentaran a la demanda.	Disminución de la Ocupabilidad en el hotel.	Si Impacta	Se procura tener un stock de seguridad para posibles conflictos políticos que dificulten el paso al Colca.	Gerencia y Operaciones	R
		Disminución de la demanda de turistas extranjeros que visitan el departamento de Arequipa.	Menos captación de clientes.	Si Impacta	Informar a las agencias y realizar alianzas con estas para que nos recomienden.	Ventas y Marketing	R
		Desastres naturales, ya que el Colca se encuentra en una región accidentada, con varios volcanes y ríos.	Perdida de ocupabilidad, y sobrecostos de reparación.	Si Impacta	Contar con un seguro contra desastres naturales, evitando sobrecostos de reparación.	Operaciones	R
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS		IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	ÁREA RELACIONADA	R/O
	Disponer de un hotel ecológico de alta gama inspirado en la arquitectura de los incas, ubicado adyacente al río Colca.		Incremento de los niveles de calidad, prestigio y servicio.	Si Impacta	Disponer de un hotel ecológico de alta gama inspirado en la arquitectura de los incas, ubicado adyacente al río Colca.	Gerencia	O
	Presencia de aguas termales ricas en litio, y disponer del Eco Termal Spa ofreciendo una experiencia de confort y relajación de un ambiente natural.		Beneficios para salud y relajamiento del huésped durante su estadía.	Si Impacta	Presencia de aguas termales ricas en litio, y disponer del Eco Termal Spa ofreciendo una	Operaciones	O

			experiencia de confort y relajación de un ambiente natural.		
Brinda servicios de calidad como alojamiento, alimentación, bebida y spa.	Ofrecer diversos servicios al huésped.	Si Impacta	Brinda servicios de calidad como alojamiento, alimentación, bebida y spa.	Administración	O
Contar con varias actividades turísticas y de aventura como: pesca, ciclismo, paseo al rancho alpaca entre otros, para hacer la experiencia del huésped más placentera.	-	No Impacta	-	Administración	-
Pertenecer a la categoría ECO LODGE; la infraestructura del hotel es a base de madera, para ofrecer un aspecto rustico y no cause impacto con la naturaleza.	Reducir el impacto con la naturaleza.	Si Impacta	Pertenecer a la categoría ECO LODGE; la infraestructura del hotel es a base de madera, para ofrecer un aspecto rustico y no cause impacto con la naturaleza.	Administración y Operaciones	O
Contar con sistemas de información mejorando los procesos de la empresa.	Mejorar el control de la información y recursos de la empresa.	Si impacta	Contar con sistemas de información mejorando los procesos de la empresa.	Administración	O
Poseemos personal calificado, el cual es conocedor de la cultura del Colca.	Mayor información sobre las costumbres de los pueblos del Colca.	Si Impacta	Poseemos personal calificado, el cual es conocedor de la cultura del Colca.	Administración	O
La carta tiene una gran variedad, tanto en lo platos como en los tragos, nacionales y de la región.	-	No Impacta	-	Administración	-
DEBILIDADES	IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	ÁREA RELACIONADA	R/O
Los costos del servicio de alimentación pueden ser un poco elevados.	-	No Impacta	-	Administración	-

Alta rotación de personal, y este no es bilingüe.	Poco entendimiento a los clientes que llegan al hotel Colca Lodge.	Si Impacta	Capacitaciones para mejorar el idioma ingles.	Recursos Humanos	R
Los costos fijos a nivel estructura del hotel son elevados, por ellos el coste de tener un habitación sin ocupar es elevado.	-	No Impacta	-	Administración	-

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA SU SEGUIMIENTO			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
Mantenimiento de las cuestiones internas y externas de la organización	CSGC/GG	ANUAL	Todo el contexto organizativo debe revisarse a la par de la matriz de riesgos y oportunidades, aun cuando dichas partes del contexto no se encuentren incluidas en ella
Análisis del contexto de la organización considerando tendencias actualizadas	CSGC/GG	ANUAL	
Propuestas para actualizar los cambios en el contexto organizacional	CSGC/GG	ANUAL	
Implementación de las propuestas	CSGC/GG	ANUAL	
Desarrollo de la nueva matriz	CSGC/GG	ANUAL	

Fuente: Elaboración Propia



4.2.2.3. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Un punto importante para que Colca Lodge S.A. tenga en cuenta los requisitos de sus clientes, es necesario elaborar una matriz de partes interesadas, ya que ayudará a la comprensión de Colca Lodge S.A. de los requisitos de sus clientes, para posteriormente enfocar de una manera adecuada el Sistema de Gestión de Calidad.

La metodología utilizada es la siguiente:

Cuadro 20. Metodología para la aplicación de la Matriz de Partes Interesadas Pertinentes

		INTERES		
		Bajo	Moderado	Significativo
		1	2	3
PODER	Significativo	3	Moderado	Significativo
	Moderado	2	Bajo	Moderado
	Bajo	1	Bajo	Bajo

Fuente: Elaboración Propia


Se asigna un poder y un interés tanto al grupo de interés como al requisito legal asociado (en caso se encuentre uno), posteriormente se ponderan ambos resultados ((nivel de pertinencia de la parte interesada + nivel de pertinencia del requisito legal asociado)/2), con el resultado de define si la parte interesada es pertinente o no.

Significativo	Pertinente
Moderado	
Bajo	No pertinente

En el siguiente cuadro se muestran las partes interesadas y sus respectivos requisitos identificados para el Sistema de Gestión de Calidad de Colca Lodge S.A.



Cuadro 21. Matriz de Partes Interesadas Pertinentes

Elaborado por: Coordinador de Calidad		FORMATO											
Revisado por: Gerente General		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES											
Aprobado por: Gerente General		VERSION 1.0										SGC-F-05	
FECHA: 26/09/2019													
Parte Interesada	Poder	Interés	Pertinencia	P	Area	Requisitos / Necesidades - Expectativas	R.L	Poder	Interés	Pertinencia	¿PI P?	R / O	
						De la Parte Interesada							
Cientes	Bajo	Significativo	Moderado	Si	Administrador y Marketing	Producto o servicio final optimo y de calidad Satisfacción al cliente Entrega del producto o servicio en tiempo oportuno	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	O	
Trabajadores	Moderado	Significativo	Significativo	Si	Recursos Humanos	Plan de capacitaciones para los trabajadores de la empresa Buen ambiente laboral para desempeñarse de manera optima Excelente comunicación con los empleadores	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	O	
Municipalidad Provincial	Bajo	Moderado	Bajo	No	Operaciones	Cumplir con los permisos municipales Aportaciones de regalías a la provincia	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	R	
Proveedores	Bajo	Moderado	Bajo	No	Logística	Los trabajadores buscan pagarles a tiempo, y al contado Facturación oportuna y cumplimiento del contrato Aumentar la cantidad de pedidos Fidelizar lazos	-	-	-	-	No	-	

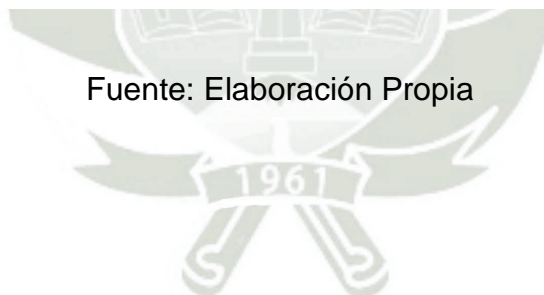
Indecopi	Bajo	Moderado	Bajo	No	Ventas	Protección de derechos del cliente Satisfacción del servicio al cliente	Otros	Moderado	Moderado	Moderado	No	-
Alta Dirección	Significativo	Significativo	Significativo	Si	Gerencia General	Balance general de la empresa Estados Financieros	-	-	-	-	Si	O
SUNAT	Significativo	Moderado	Significativo	Si	Contabilidad	Registros contables físicos y electrónicos Régimen General Declaración de Impuestos Obligaciones Tributarias Estados Financieros Libros electrónicos	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	R
Competidores	Bajo	Moderado	Bajo	No	Gerencia General	Competencia Leal	-	-	-	-	No	-
SUNAFIL	Bajo	Moderado	Bajo	No	Recursos Humanos	Ley de protección al trabajador	Otros	Bajo	Significativo	Moderado	No	-
Gobierno Regional de Arequipa	Moderado	Moderado	Moderado	Si	Operaciones	Certificado del establecimiento del hospedaje	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	R
Ministerio de Salud	Moderado	Moderado	Moderado	Si	Operaciones	Certificado de saneamiento ambiental	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	R
Ministerio de Cultura y Turismo	Moderado	Moderado	Moderado	Si	Operaciones	Impacto al patrimonio cultural	-	-	-	-	Si	O
Pobladores de la zona	Moderado	Bajo	Bajo	No	Recursos Humanos	Contribuir con la comunidad Programas de beneficio social	-	-	-	-	No	-
Grupo Inca	Moderado	Bajo	Bajo	No	Gerencia General	Participación informativa en Comunincas.	-	-	-	-	No	-
Junta de usuarios	Moderado	Significativo	Significativo	Si	Operaciones	Pago mensual por el consumo de agua. Tener un terreno en la provincia de Caylloma.	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	O

Seal	Significativo	Moderado	Significativo	Si	Operaciones	Pago puntual de las cuotas mensuales por consumo eléctrico.	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	R
Mincetur	Bajo	Bajo	Bajo	No	Operaciones	Certificado del establecimiento del hospedaje	Otros	Significativo	Significativo	Significativo	Si	R
Ministerio de Transporte	Moderado	Bajo	Bajo	No	Operaciones	Licencias de conducir en estado vigente. Placas en los vehículos en uso. Tarjeta de propiedad del automóvil	Otros	Bajo	Bajo	Bajo	No	-

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA SU SEGUIMIENTO

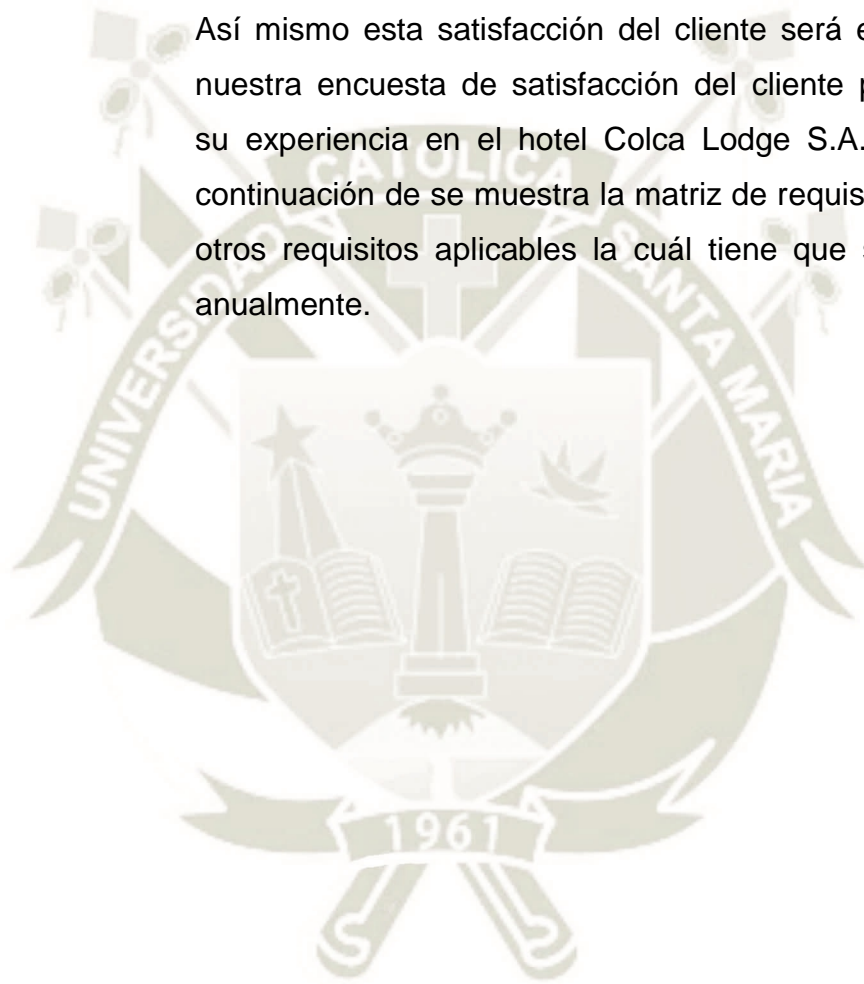
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
Mantenimiento de las partes interesadas pertinentes	CSGC/GG	ANUAL	Todo el contexto organizativo debe revisarse a la par de la matriz de riesgos y oportunidades, aun cuando dichas partes del contexto no se encuentren incluidas en ella
Análisis de las partes interesadas pertinentes considerando tendencias actualizadas	CSGC/GG	ANUAL	
Propuestas para actualizar los cambios en las partes interesadas pertinentes	CSGC/GG	ANUAL	
Implementación de las propuestas	CSGC/GG	ANUAL	
Desarrollo de la nueva matriz	CSGC/GG	ANUAL	

Fuente: Elaboración Propia




4.2.2.4. ENFOQUE AL CLIENTE

Todos los esfuerzos que se realizarán para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Colca Lodge S.A. son enfocados al cliente ya que se pretende mejorar la experiencia de su estadía en el hotel. Así mismo esta satisfacción del cliente será evaluado con nuestra encuesta de satisfacción del cliente para conocer su experiencia en el hotel Colca Lodge S.A. Para ello a continuación se muestra la matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables la cuál tiene que ser evaluada anualmente.



Cuadro 22. Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos Aplicables

Elaborado por: Coordinador de Calidad		FORMATO								
Revisado por: Gerente General		MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS APLICABLES								
Aprobado por: Gerente General										
FECHA: 26/09/2019		VERSION 1.0								
ITEN	TIPO DE REQUISITO	IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO	AN O	ARTICULOS QUE APLICAN	REQUISITO ESPECIFICO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	SI	N O	PLAN DE ACCION	RESPONSABLE
1	Licencia	Licencia de funcionamiento Nro 001-2014	2014	Art.5 de la ley 28976.	Art.5 de la ley 28976.	Licencia de funcionamiento	X		-	Jefe de Operaciones
2	Certificado	Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones de Detalle	2016	D.S. Nro 058-2014-PCM	D.S. Nro 058-2014-PCM	Certificado de Inspección Técnica	X		-	Jefe de Operaciones
3	Certificado	Certificado de Categoría Eco-Lodge	2004	D.S. N° 058-2004-MINCETUR	D.S. N° 058-2004-MINCETUR	Certificado de reglamento de establecimientos de hospedaje	X		-	Jefe de Operaciones
4	Certificado	Certificado de Saneamiento Ambiental	2018	Registro de Habilitación N° 33-2018	Registro de Habilitación N° 33-2018	Certificado de Saneamiento Ambiental	X		-	Jefe de Operaciones

5	Ley	Ley de protección al trabajador	2010	Ley No.7983 Ley de Protección al trabajador	Ley No.7983 Ley de Protección al trabajador	Declaraciones tributarias	X	-	Jefe de Recursos Humanos
6	Certificado	Certificado de establecimiento del hospedaje	2004	D.S. N° 024-2004-MINCETUR	D.S. N° 024-2004-MINCETUR	Certificado de establecimiento del hospedaje	X	-	Jefe de Operaciones
7	Reglamento	Reglamento de MTC	2018	Ley N° 27779 Ley del ministerio de transporte y comunicaciones	Ley N° 27779 Ley del ministerio de transporte y comunicaciones	Reglamento de MTC	X	-	Jefe de Operaciones
8	Reglamento	Reglamento de MINEGRI	2015	DS.S 007-2015	DS.S 007-2015	Reglamento del DS.S 007-2015	X	-	Jefe de Operaciones
9	Ley	Ley del Impuesto a la renta	2004	D.S. N° 179-2004-EF Normas modificatorias "la LIR"	D.S. N° 179-2004-EF Normas modificatorias "la LIR"	Declaraciones tributarias	X	-	Jefe de contabilidad
10	Ley	Ley de reforma del sistema privado de pensiones	2004	Ley N° 29903 Ley de reforma del sistema privado de pensiones	Ley N° 29903 Ley de reforma del sistema privado de pensiones	Declaraciones tributarias	X	-	Jefe de Recursos Humanos
11	Ley	Ley General del trabajo	2006	Ley N° 97/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-CR, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-	Ley N° 97/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-CR, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-	Declaraciones tributarias	X	-	Jefe de Recursos Humanos

				CR	CR					
12	Ley	Código de protección y defensa del consumidor	2006	Ley N° 29571 Código de protección y defensa del consumidor	Ley N° 29571 Código de protección y defensa del consumidor	Libro de reclamaciones	X	-	Jefe de Operaciones	
13	Ley	Ley de los recursos hídricos	2004	Ley N° 29338 Normas Anna, Ley de los recursos hídricos	Ley N° 29338 Normas Anna, Ley de los recursos hídricos	Reglamento de la ley N° 29338	X	-	Jefe de Operaciones	
14	Ley	Registro de marca	2009	D.L N° 1075, Registro de marca	D.L N° 1075, Registro de marca	Reglamento del D.L N°1075	X	-	Jefe de Operaciones	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA SU SEGUIMIENTO			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
Mantenimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables	CSGC/GG	ANUAL	Todo el contexto organizativo debe revisarse a la par de la matriz de riesgos y oportunidades, aun cuando dichas partes del contexto no se encuentren incluidas en ella
Análisis de los requisitos legales y otros requisitos aplicables considerando tendencias actualizadas	CSGC/GG	ANUAL	
Propuestas para actualizar los cambios en los requisitos legales y otros requisitos aplicables	CSGC/GG	ANUAL	
Implementación de las propuestas	CSGC/GG	ANUAL	
Desarrollo de la nueva matriz	CSGC/GG	ANUAL	

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.5. ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA

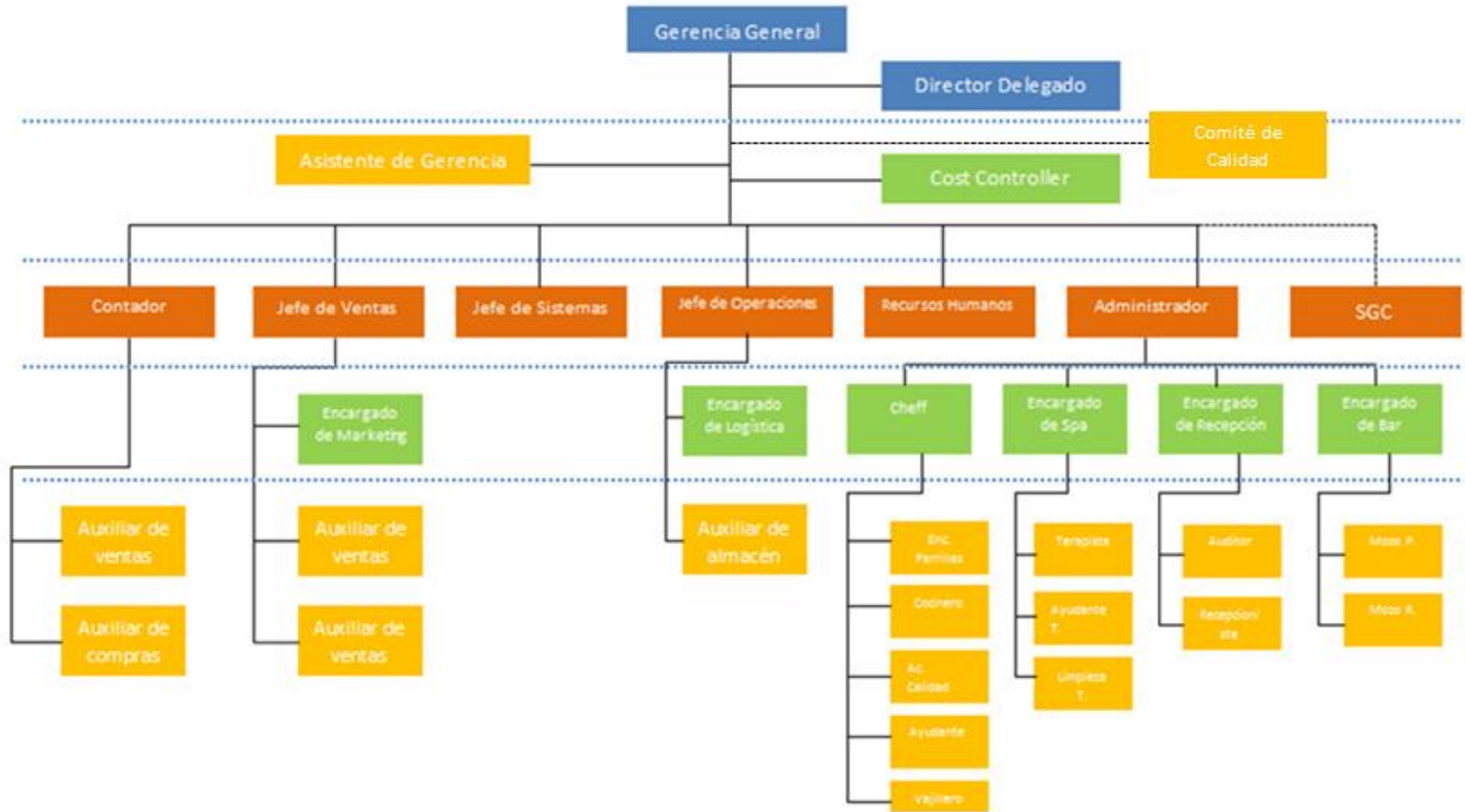
El compromiso de la Alta Dirección de Colca Lodge S.A. es fundamental para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad; por lo tanto se realizó una política de calidad en la cual se establece compromisos tanto de la organización como de la gerencia y de los colaboradores de Colca Lodge S.A.

En cuanto a las funciones y responsabilidades dentro de la organización se definirá y documentara en el MOF (Manual de organización y funciones) de Colca Lodge S.A.

Sera responsabilidad del comité del sistema de gestión de calidad la comunicación de estos cargos y responsabilidades; y de mantener informados a los colaboradores de algún cambio.

En el caso de Colca Lodge S.A. se le asignó esta labor al Cost Controller de la empresa; por ello en el siguiente esquema se muestra el cambio mencionado y otros.

Esquema 7. Organigrama Modificado



Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.6. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Para tener el éxito en el Sistema de Gestión de Calidad se elaboró un Mapa de procesos el cual fue revisado y aprobado por la Alta Dirección de Colca Lodge S.A. Posteriormente se realizó la difusión de este mapa de procesos a todos los colaboradores de la empresa, ya que este mapa de procesos fue elaborado mas no actualizado, ya que la empresa no contaba con uno.

El Mapa de Procesos de Colca Lodge S.A. elaborado para el Sistema de Gestión de Calidad esta presentado en el punto 4.1.1. de la presente investigación. En el Mapa de procesos se puede ver la retroalimentación que tiene el área de Ventas y el de Marketing, ya que los encargados de hacer las reservas y tener el contacto directo con el cliente es el área de Ventas, pero el área de Marketing evalúa la satisfacción del cliente mediante su Encuesta de Satisfacción.

Por lo tanto los procesos de Colca Lodge S.A. quedarían divididos de la siguiente manera:

PROCESOS ESTRATEGICOS:

- Gerencia General
- Gestión Administrativa

PROCESOS OPERATIVOS:

- Ventas
- Marketing
- Servicio de Alojamiento que comprende: Servicios de Spa, Servicio de Hospedaje, Servicio de Alimentación y Servicio de Limpieza.

PROCESOS DE APOYO:

- Operaciones
- Recursos Humanos
- Mantenimiento Interno
- Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.2.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para la identificación de riesgos y oportunidades por parte de Colca Lodge S.A. se elaboró una Matriz de Riesgos y oportunidades SGC-F-07, en donde se interseca la información de la Matriz de Cuestiones Internas y Externas y la Matriz de Partes Interesadas Pertinentes. Lo que se busca con esta matriz es verificar que posibles contextos sean un riesgo o una oportunidad para la empresa, en la matriz mencionada también se puede visualizar el tratamiento y el seguimiento que se da al contexto. También se ve reflejada las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

A continuación se muestra un ejemplo de aplicación de la Matriz de Riesgos y Oportunidades. En el Anexo 04 se encuentra el procedimiento utilizado, y la matriz completa.

Cuadro 23. Matriz de Riesgos y Oportunidades

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 09/10/19	VERSION 1.0	SGC-F-07

Actualizado al	15/10/2019
-----------------------	-------------------

N°	Evaluación del contexto			Identificación del riesgo/oportunidad		Control actual	Análisis				Tratamiento		Seguimiento	
	CONTEXTO	Descripción del contexto	Parte Interesada	R/O	Descripción/Efecto		I	P	Pr	Nivel	Tipo de tratamiento	Acciones	Tipo de seguimiento	Evaluación
1	Externo	Los huéspedes buscan hoteles que pertenecen al salón de la fama de Trip Advisor, evaluando prestigio y calidad.	Clientes	O	Positivo, Colca Lodge pertenece al salón de la fama de Trip Advisor.	Cada año se ve el ranking del hotel en la lista de Trip Advisor	2	1	2	I	Mantener	Monitorear eventualmente.	Seguimiento 3	ANUAL

2	Externo	Los huéspedes buscan estar alejados de la congestión vehicular y del ruido; escogiendo lugares confortables y relajantes.	Clientes	O	Positivo, la ubicación del hotel es la adecuada para mantenerse alejados del ruido de la ciudad.	Mantener el hotel con la tranquilidad para la experiencia del huésped.	2	2	4	II	Analizar/abordar	Designar recursos de manera mesurada.	Seguimiento 2	TRIMESTRAL
3	Externo	Los clientes buscan hoy en día empresas que cuiden el medio ambiente en el rubro hotelero; buscan hoteles con el formato eco-Lodge.	Clientes	O	Positivo, la conciencia por el medio ambiente se ha aumentado y nuestro hotel tiene el formato ECO LODGE	Reducir los consumos en el hotel, y los insumos utilizados sean reciclables.	3	2	6	III	Abordar	Afrontar de manera positiva dicho acontecimiento.	Seguimiento 1	MENSUAL

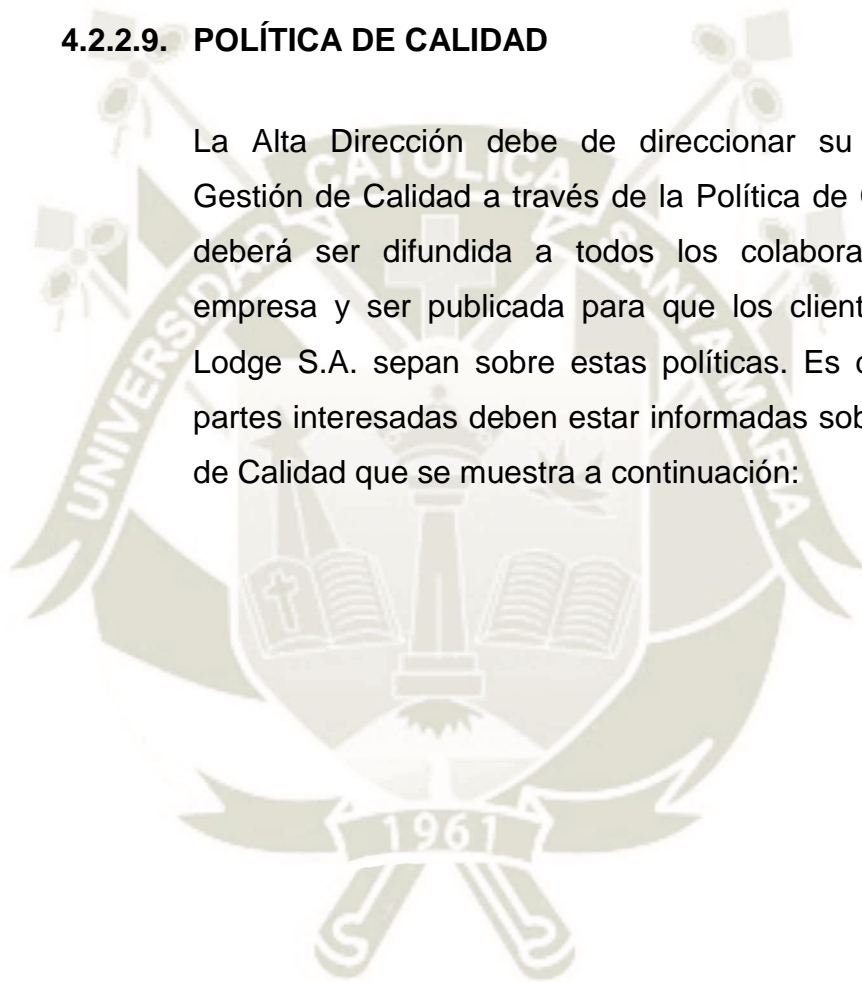
Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.8. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS APLICABLES

Se utilizó la Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos Aplicables visto en el punto 4.2.2.4.

4.2.2.9. POLÍTICA DE CALIDAD

La Alta Dirección debe de direccionar su Sistema de Gestión de Calidad a través de la Política de Calidad, esta deberá ser difundida a todos los colaboradores de la empresa y ser publicada para que los clientes de Colca Lodge S.A. sepan sobre estas políticas. Es decir que las partes interesadas deben estar informadas sobre la Política de Calidad que se muestra a continuación:





POLÍTICA DE CALIDAD

Colca Lodge es una empresa hotelera ubicada en el valle del Colca, situado a 3,250 m.s.n.m y a 2.5 horas de la ciudad de Arequipa. Nuestro hotel está ubicado a orillas del río Colca, rodeado de cientos de andenes pre-incas declarados Patrimonio Cultural del Perú.

Colca Lodge tiene como principal objetivo hacer que nuestros huéspedes reciban productos y servicios de alta calidad, dentro de un estilo arquitectónico diferente y único, en un ambiente de tranquilidad, confort y con el mejor servicio posible, buscando la satisfacción del cliente.

Todas nuestras actividades se encuentran enmarcadas bajo un enfoque estratégico el cual incluye a nuestro contexto organizacional, partes interesadas pertinentes, productos y servicios que brindamos.

Como una empresa que vela por la calidad y la satisfacción de sus clientes nos comprometemos a:

- Trabajar bajo un enfoque de mejora continua que contribuya a la calidad de nuestros productos y servicios, buscando en todo momento que puedan satisfacer los requisitos de nuestros clientes.
- Cumplir con todos los requisitos legales aplicables y cualquier otro requisito que contribuya a la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- Capacitar al personal para fortalecer sus competencias, habilidades y brindar herramientas de formación para mejorar el desempeño.
- Ofrecer a nuestros clientes servicios de calidad durante su estadía en Colca Lodge.
- Mantener actualizado y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad.
- Apoyar el desarrollo sostenible, de tal manera que la empresa sea más competitiva, innovadora y responsable con el medio ambiente.

Arequipa, Octubre del 2019

SGC- POL – 01 - Versión 1.0 -Elab. Coordinador SGC, Rev. GG, Aprob. GG



4.2.2.10. OBJETIVOS DE CALIDAD

Par realizar este punto la empresa deberá de definir los requisitos que necesitan las partes interesadas como se ha expuesto anteriormente, además deberá planificar objetivos en cada proceso involucrado en el Sistema de Gestión de calidad deberá cumplir, no obstante esta acción se debe realizar constantemente.

A continuación se muestran los objetivos en el cuadro 24:



Cuadro 24. Matriz y Programa de Objetivos

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	MATRIZ Y PROGRAMA DE OBJETIVOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 11/11/2019	VERSION 1.0	SGC-F-08

ACTUALIZADO AL : 23 11 2019

N°	REQUISITO	FUENTE/PUNTO DE NORMA	OBJETIVOS	RESPONSABLE	INDICADORES	METAS	FRECUENCIA DEL SEGUIMIENTO
					NOMBRE		
01	Necesidad de verificación de los riesgos y oportunidades que la empresa debe afrontar	4.1 Comprensión del a organización y su contexto	Dar seguimiento a los riesgos y oportunidades para validar las acciones que se realizan para su aprovechamiento o en su defecto, su eliminación	Coordinador de Calidad	Nivel de cumplimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades	80%	SEMESTRAL
		4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					
		4.4 Sistema de Gestión y sus procesos.					
		5.1.2 Enfoque al cliente.					
		6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades					
		9.1.3 Análisis y evaluación					
		9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
10.2 No conformidad y acción correctiva							
02	Necesidad de verificación de los planes de acciones correctivas para asegurar la mejora continua	9.2.2 Auditoría interna.	Realizar Seguimiento a los Planes de Acción de	Coordinador de Calidad	Nivel de cumplimiento de acciones correctivas.	90%	SEMESTRAL
		9.3.2 Entradas de la Revisión por la dirección					

		10.2 No conformidad y acción correctiva.	Acciones Correctivas con la finalidad de lograr la mejora continua.				
03	Necesidad de verificar el nivel de retroalimentación del cliente	9.1.2 Satisfacción del cliente	Lograr tener un punto de medición de la retroalimentación que los clientes pueden brindar	Coordinador de Calidad/ Gerencia General/ Ventas y MKT	Nivel de retroalimentación del cliente	10%	SEMESTRAL
04	Necesidad de contribuir a la eficacia de nuestro SGC.	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Cumplir con todos los requisitos legales aplicables y cualquier otro requisito que contribuya a la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.	Coordinador de Calidad	Nivel de cumplimiento de los requisitos aplicables y cualquier otro requisito	100%	SEMESTRAL
		8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
05	Necesidad de medir el nivel de incremento de seguidores en redes sociales y el nivel de influencia de las publicaciones	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Lograr aumentar la difusión de las publicaciones de Colca Lodge en redes sociales	Encargado de MKT	Nivel de incremento de seguidores en redes sociales	5%	SEMESTRAL
		9.1.2 Satisfacción del cliente			Cantidad de likes en publicaciones	50	SEMESTRAL
		8.2.1 Comunicación con el cliente					
06	Necesidad de aumentar el nivel de ventas	N/A	Aumentar el nivel de ventas durante el próximo año	Jefe de ventas	Mejora del nivel de ventas	5%	ANUAL
07	Necesidad de medir el número de tratamientos atendidos satisfactoriamente	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Medir el nivel de satisfacción en cuanto a los tratamientos	Encargado de SPA	Nivel de tratamientos atendidos satisfactoriamente	70%	SEMESTRAL
		9.1.2 Satisfacción del cliente					
		8.2.1 Comunicación con el cliente					

			recibidos por el área de SPA				
08	Necesidad de reducir el porcentaje anulación de documentos mediante N/C durante el presente mes. Esta mejora se irá dando progresivamente a medida que también mejore los procesos del sistema hotelero.	7.5.3 Control de la información documentada	Reducir el porcentaje de documentos mediante N/C durante el semestre	Encargado de recepción	Porcentaje de anulación de documentos mediante N/C	40%	SEMESTRAL
			Obtención mínima de encuestas en recepción independientemente de las que dejan en HHKK		Obtención mínima de encuestas en recepción	4	SEMESTRAL
09	Necesidad de verificar que el trabajo que realiza el área de limpieza sea el correcto, esto tanto en las habitaciones como en las áreas destinadas.	9.1.2 Satisfacción del cliente	Reducir el nivel de reclamos hechos por mala limpieza de habitaciones y ambientes	Encargado de limpieza	Nivel de reclamos por mala limpieza	10%	SEMESTRAL
		8.2.1 Comunicación con el cliente					
		8.2 Requisitos para los productos y servicios					
10	Necesidad de medir el grado de retroalimentación percibido por el cliente en cuanto al servicio de bar.	9.1.2 Satisfacción del cliente	Medir el nivel de retroalimentación del cliente con respecto al servicio de bar	Encargado de bar	Nivel de retroalimentación del huésped en bar	70%	SEMESTRAL
		8.2 Requisitos para los productos y servicios					
11	Necesidad de medir el grado de cumplimiento de los requisitos (necesidades y expectativas del cliente frente a los platos entregados por restaurante, adicionalmente, poder medir el grado de	9.1.2 Satisfacción del cliente	Medir el grado de optimización de los procesos del área de restaurante así como la retroalimentación de los huéspedes	Encargado de restaurante	Nivel de platos atendidos satisfactoriamente sobre el total de platos	70%	SEMESTRAL
		8.2.1 Comunicación con el cliente					
		8.2 Requisitos para los productos y servicios			Nivel de retroalimentación del cliente con	75%	SEMESTRAL

	optimización de procesos en esta área				respecto al servicio brindado en restaurante		
12	Necesidad de mantener al personal capacitado para mejorar el desempeño con el cliente.	7.2 Competencia	Capacitar al personal para fortalecer sus competencias, habilidades y brindar herramientas de formación para mejorar el desempeño.	Jefe de RRHH	Nivel de cumplimiento de las capacitaciones del personal	80%	SEMESTRAL

Fuente: Elaboración Propia



4.2.2.11. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Para tener un control de los cambios que se realizan en el sistema de gestión de calidad se dispuso a cada área un cuadro que se muestra a continuación para realizar e informa algún cambio en su procedimiento. Incluso en el procedimiento de control de la información se detalla los pasos a seguir si se realiza algún cambio.

Cuadro 25. Control de Cambios

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.12. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La empresa Colca Lodge S.A. para la evaluación de la satisfacción del cliente, se realiza una encuesta, la cual figura en el Imagen 2; la encuesta se encuentra en las habitaciones de los huéspedes la cual puede ser llenada en la estadía de estos. También se le entrega la encuesta una vez realizado el check out en la recepción del hotel. La encuesta que se realiza brinda información de la conformidad de los huéspedes en las diferentes áreas del hotel como: Recepción, Habitación y áreas comunes. Y

sobre su experiencia en el Desayuno Buffet y la comida del restaurant.

La calificación que se le otorga es Buena, Regular y Mala, representadas por unas caritas. La encuesta también le proporciona al huésped la posibilidad de dar alguna recomendación, le permite indicar que es lo mas le gusto y lo que menos le gusto de su estadía en el hotel Colca Lodge S.A.

Posteriormente estas encuestas son subidas a una base de datos con el nombre del huésped, habitación, país de origen, edad y correo electrónico.

4.2.2.13. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada de la empresa Colca Lodge S.A. esta establecida en el procedimiento SGC-PR-01 Procedimiento para el control de la información documentada (Anexo 02).

4.2.3. IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

4.2.3.1. RECURSOS

Colca Lodge S.A. debe de asegurar que todos los recursos que son necesarios para la implementación del Sistema de gestión de Calidad estén disponibles en cada área y proceso involucrado. Además se deberá asignar estos recursos de manera correcta para cada área y para cada responsable de área.

4.2.3.2. PERSONAS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA

Para asegurar que Colca Lodge S.A. contrate al personal indicado para los determinados puestos se elaboró un procedimiento para realizar las actividades en Recursos Humanos donde se detalla los pasos a seguir y que consideraciones se debe de tener en cuenta al momento de contratar personal nuevo. Además se detalla los indicadores de desempeño de los trabajadores así mismo la frecuencia que se realizará la evaluación a los trabajadores y por lo tanto también se muestra las capacitaciones que se realizará a los colaboradores de Colca Lodge S.A.

El jefe de Recursos Humanos será el encargado de mantener la información documentada de la educación y experiencia laboral de los colaboradores de la organización. Es decir tendrá archivado el Curriculum Vitae de cada miembro de la organización y así analizar el puesto que ocupa en el Manual de funciones con su experiencia y formación. También se realizará capacitaciones al personal por ello se elaboró el RH-PG-01 Programa de capacitación del Personal el cual deberá ser aprobado por la gerencia general.

Además en el procedimiento para realizar las actividades en el área de Recursos Humanos se tiene como objetivo el establecer una metodología para realizar el reclutamiento, selección y evaluación del personal que labora dentro de la organización, así como también sus capacitaciones, entrevistas médicas y toda la documentación que tiene que ver con el Ministerio de Trabajo y su centro de Essalud. Llenar el registro de SNP y AFP, dependiendo a fondo de pensiones que está inscrito y de lo contrario, realizar la

inscripción. Adicional a esto llevar un control de la evaluación del desempeño del personal.

En el desarrollo de este procedimiento se tiene los siguientes puntos el cual es realizado por el jefe del área:

- Reclutamiento y selección: en donde se establecen los pasos que deben de seguir cada jefe de área que requiera personal y las actividades que debe realizar el jefe de recursos humanos. También se establecen los pasos para la inducción del nuevo personal.
- Gestión Administrativa del personal: donde se indica la elaboración de contratos del personal, la renovación de estos y la elaboración de reglamentos internos. Además en este punto se describe: Programación de vacaciones, Control de Asistencia diaria, Descansos médicos, Trámites de ESSALUD y Trámites de apertura de cuentas para pagos y CTS.
- Elaboración de planillas de pagos, CTS, Gratificaciones y Utilidades.
- Bienestar Social.
- Evaluación del desempeño: este punto se trata del análisis de los puestos de trabajo, descripción de los puestos de trabajo e indicadores para la evaluación del desempeño de los colaboradores.
- Apoyo de gestión social de la empresa.
- Apoyo con dutys: apoyo de Dutys on Manager en el establecimiento hotelero.

Seguidamente se presenta los registros que se elaboran en el área de Recursos Humanos:

- RH-F-01 Formato de Solicitud de Personal.

- RH-F-02 Formato De Incremento Salarial.
- RH-F-03 Formato De Descansos De Personal.
- RH-MN-01 Manual De Organización Y Funciones (MOF).
- RH-MN-02 Manual De Bienvenida.
- RH-PG-01 Programa De Capacitaciones del Personal.
- RH-PG-02 Programa De Examen Médico Ocupacionales.
- RH-POL-01 Política De Descansos De Personal.
- RH-POL-02 Política De Vacaciones.
- RH-POL-03 Política De Distribución De Porcentaje.
- RH-POL-04 Política De Incentivos De Personal.
- RH-POL-05 Políticas De Reparto De Propinas.
- RH-RG-01 Reglamento Interno De La Empresa.

4.2.3.3. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Colca Lodge S.A. cuenta con dos sedes, una operativa y la otra administrativa. Ambas cuentan con la infraestructura necesaria; en la sede operativa se cuenta con las instalaciones netamente del hotel: habitaciones, salas comunes, bares, restaurante, áreas verdes, pozas termales, almacenes, cocina, spa entre otras. En la sede administrativa se encuentran las áreas de recursos humanos, logística, contabilidad, reservas, marketing y gerencia general.

La Satisfacción en el trabajo es evaluado por una empresa tercera llamada Inti Raymi el cual, los cuestionarios

realizados se los entrega al área de Recursos Humanos, y así evaluar el grado de satisfacción de los colaboradores en su ambiente de trabajo, depende de los resultados obtenidos se harán modificaciones para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.


4.2.3.4. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Colca Lodge S.A. estableció el Procedimiento MI-PR-01 Procedimiento para realizar las actividades en Mantenimiento, Seguridad y Jardinería (Anexo 10). Los registros de calibración son responsabilidad del Supervisor de Mantenimiento. Asimismo todas los instrumentos de medición fueron calibrados en una empresa tercera con certificación como lo pueden ver en el Anexo 10.

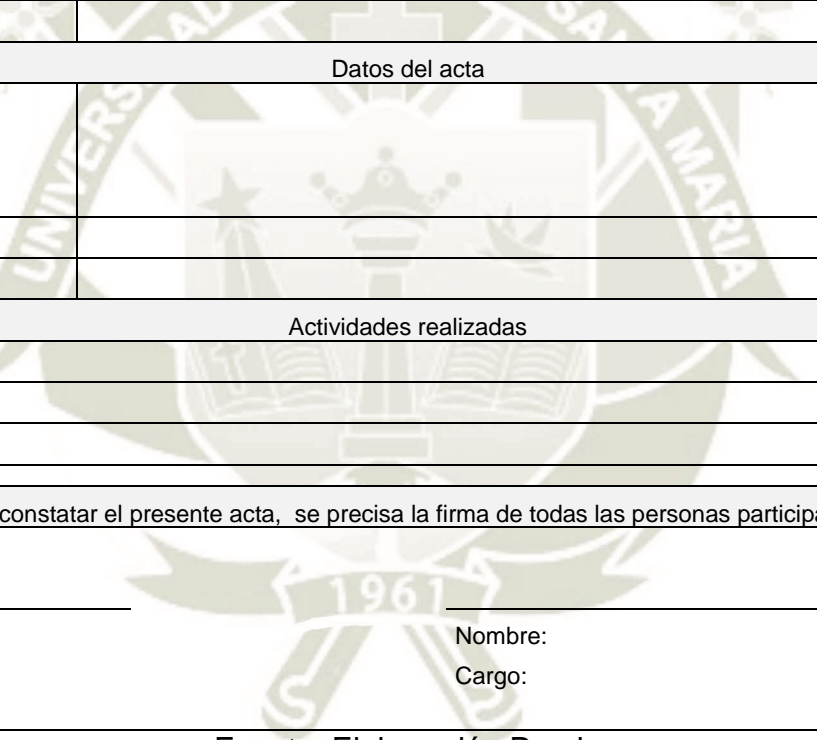
4.2.3.5. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La comunicación interna esta definida en el SGC-PR-04 Procedimiento para la Comunicación Interna y Externa (Anexo 05) con ello se establecen los mecanismos para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación interna y externa con el fin de promover el bienestar laboral, el sentido de permanencia, el aporte al fortalecimiento de la cultura institucional y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. A continuación se presentan 2 formatos que utilizaran para reuniones e informes que amerite la comunicación entre áreas.

Cuadro 26. Acta


Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	ACTA	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA:17/10/2019	VERSION 1.0	SGC-F-10

Responsable:		Hora inicio		Hora fin	
Participantes					
Invitado					
Datos del acta					
Objetivo:					
Lugar:					
Fecha:					
Actividades realizadas					

Para constatar el presente acta, se precisa la firma de todas las personas participantes	
	
Nombre: _____	Nombre: _____
Cargo: _____	Cargo: _____

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 27. Informe

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	INFORME	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA:17/10/2019	VERSION 1.0	SGC-F-09

N° informe:		Fecha:	
Área remitente:		Área Destino:	
OBJETIVO:			

Descripción de Actividades

Fuente: Elaboración Propia

4.2.3.6. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Colca Lodge S.A. estableció el Procedimiento OP-PR-01 Procedimiento para realizar las actividades de Operaciones, Logística y Almacén (Anexo 09), en donde se detalla los criterios de evaluación que se necesita par que un proveedor externo trabaje con nosotros. Y además se realiza una evaluación constante a los proveedores.

4.2.3.7. PLANIFICACIÓN Y CONTROLES OPERACIONALES

Se planificó y controló los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del cliente en Colca Lodge S.A. mediante:

- Fichas de procesos y caracterización de proceso.
- Fichas de Indicador.
- Matriz y programa de objetivos.

4.2.3.8. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios que proporciona Colca Lodge S.A. a sus clientes están incluidos en los siguientes servicios: servicio de spa, servicio de restaurante, servicio de bar, servicio de limpieza y servicio de hospedaje. Para ello se ha creado los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para realizar las actividades en el área de Ventas
- Procedimiento para realizar las actividades en el área de Marketing
- Procedimiento para realizar las actividades en el servicio de Spa
- Procedimiento para realizar las actividades en el servicio de Restaurante
- Procedimiento para realizar las actividades en el servicio de Bar
- Procedimiento para realizar las actividades en el servicio de Limpieza
- Procedimiento para realizar las actividades en el servicio de Hospedaje (Anexo 11)

Área de Ventas

El procedimiento para realizar las actividades en el área de ventas tiene como objetivo el de establecer una metodología de desarrollo para realizar las actividades ventas, reservas y finanzas en la empresa Colca Lodge. En

este procedimiento se incluyeron los procedimientos de Reservas, Ventas y Finanzas.

Para Ventas:

- Proyección de ventas.
- Tarifario anual.
- Créditos a agencias de viaje.
- Porcentaje de ocupabilidad
- Canales de reserva.

Para reservas:

- Solicitud de reservas, modificaciones de reservas y solicitudes de cotizaciones.
- Disponibilidad y confirmación.
- Solicitudes especiales por parte de huéspedes.
- Extornos y devoluciones.
- Solicitud de Complimentary y Fam Trips.

Para finanzas:

- Cobranzas y pagos.
- Facturación prepago.
- Consolidación de ventas.
- Planillas de cobranza y voucher de ingreso.
- Pasaporte de huéspedes.

Los registros que se generan son los siguientes:

- VE-F-01 Datos de Agencias
- VE-F-02 Producción de Agencias
- VE-F-03 Horario de Visitas a Agencias
- VE-POL-01 Políticas Generales de Ventas
- VE-F-04 Tarifario

- VE-F-05 Reservas por cama
- VE-F-06 Proyección de Ventas
- VE-F-07 Reporte de Ocupabilidad
- VE-F-08 Solicitud de Crédito
- VE-F-09 Depósitos No Reconocidos

A continuación se presenta una ficha indicador en donde se establece el cumplimiento que ha tenido el área de ventas teniendo una respectiva meta, esta es informada a todos los colaboradores en el área de ventas.



Cuadro 28.Ficha Indicador del área de Ventas

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO			
Revisado por: Gerente General	MATRIZ Y PROGRAMA DE OBJETIVOS			
Aprobado por: Gerente General				
FECHA: 11/11/2019	VERSION 1.0	SGC-F-08		
REQUISITO	FUENTE	AREA	CSGC	
Necesidad de aumentar el nivel de ventas	N/A	RESPONSABLE	Jefe de ventas	
OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA		
Aumentar el nivel de ventas durante el próximo año	Mejora del nivel de ventas	$(Ventas\ 2018/ventas2019)*100$		
META	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN			
5%	Gráfico de barras con el indicador de cada mes - Periodo de calculo anual			
GRÁFICO		DATOS		
		Mes	Meta	Resultado
		DIC	5%	10%
		ENE	5%	7%
		FEB	5%	8%
		MAR	5%	
		ABR	5%	
		MAY	5%	
		JUN	5%	
		JUL	5%	
		AGO	5%	
		SET	5%	
		OCT	5%	
		NOV	5%	
		PROMEDIO	5%	8%
Total	5%			
OBSERVACIONES:				

Fuente: Elaboración propia

Área de Marketing

El área de marketing se encarga de planificación de la publicidad en redes sociales, y también mide la satisfacción del cliente con su encuesta de satisfacción. El procedimiento para realizar las actividades en el área de marketing define todas las funciones y actividades que se debe realizar en dicha área.

El procedimiento de marketing tiene los siguientes registros:

- MKT-F-01 (Informe Mensual de Redes Sociales)
- MKT-F-02 (Listado de Mailchimp)
- MKT-F-03 (Informe mensual de satisfacción)
- MKT-F-04 (Revinante - Sistema de encuestas virtuales)
- MKT-F-05 (Kardex de Merchandising)
- MKT-F-06 (Control de Cargos)
- MKT-F-07 (Encuesta de Satisfacción del cliente)
- MKT-F-08 (Registro Plan de Redes Sociales)
- MKT-F-09 (Agenda de Requerimientos)
- MKT-F-10 Ocupabilidad Base

Servicio de Spa

En el procedimiento para realizar las actividades en el servicio de spa se tiene como objetivo: establecer una metodología para realizar las actividades que se realizan en el servicio de spa en la empresa Colca Lodge; con la finalidad de que se pueda llevar un mejor control de los registros y las tareas que en esta se desarrollan, así como adecuar las tareas al perfil de puesto, esto con respecto a

las diferentes funciones desarrolladas por los colaboradores. Además el procedimiento mencionado genera los siguientes registros el cual son de conocimiento de todos los colaboradores del área de spa y como encargada del cumplimiento del procedimiento a la supervisora de Spa.

- SA-MN-01 (Manual de Masajes).
- SA-F-07 (Comisión de guías).
- SA-F-08 (Agenda de Recepción de Servicios de Spa).
- SA-F-09 (Encuesta de Salud)
- SA-F-10 (Matriz de Análisis Modal de Fallos y Efectos en el servicio de Spa)
- SA-F-32 (Check List de Spa)


Para el servicio de spa se elaboró formatos para el cumplimiento de los requisitos necesarios para el cliente. En el cuadro 29 se puede observar la agenda de recepción del servicio de spa SA-F-08, el cual es el formato que se utiliza para la separación de un servicio de spa, este formato lo maneja el área de spa y recepción, ya que pasado el tiempo de apertura de spa, recepción hace las separaciones.

En la imagen 3 se observa la encuesta de salud SA-F-09 el cual se hace entrega al cliente antes de recibir el servicio, para saber las dolencias o alergias que presente el huésped.

Para el control de la limpieza en el spa se utiliza el formato Check List de Spa SA-F-32, el cual se utiliza para la verificación de la limpieza antes de apertura.



Cuadro 29. Agenda de Recepción de Servicios de Spa

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	AGENDA DE RECEPCION DE SERVICIOS DE SPA	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	

Fecha:								
CANT. TERAPISTA	HORA	SERVICIO	HABITACIÓN	SEXO	TERAPISTA	LLAVE	SANDALIAS	OBSERVACIÓN
4	05:30							
4	06:00							
4	06:30							
4	07:00							
4	07:30							
2	08:00							
2	08:30							
2	09:00							

Fuente: Elaboración Propia

Imagen 4. Encuesta Salud

ENCUESTA DE SALUD

Nombre : _____

Nacionalidad : _____

Ocupación : _____

Edad : _____ Peso : _____ Talla : _____ Sexo : _____

Tratamiento solicitado : _____

1.- ¿Usted fuma?

SI NO

2.- ¿Con qué frecuencia?

Siempre Ocasionalmente Casi nunca

3.- ¿Es la primera vez que visita un Spa?

SI NO

4.- ¿Cuándo fue la última vez que visitó uno?

5.- ¿Que tratamiento recibió?

6.- ¿Sufre usted algún tipo de alergia?

SI NO

7.- Padece usted de alguna de las siguientes dolencias:

- * Hipertensión _____
- * Diabetes _____
- * Problemas Respiratorios _____
- * Insuficiencia Cardíaca _____
- * Insomnio _____
- * Stress _____
- * Varices _____
- * Otros _____

Especificar : _____

8.- ¿Le representa algún problema ingresar a la Cámara de Vapor?

SI NO

9.- Prefiere usted que al recibir un masaje, éste tenga una intensidad :

Suave Intermedia Intensa


Acepto haber llenado la presente Hoja de Salud con total veracidad y desco recibir el tratamiento solicitado sin que esto represente algún riesgo para mi salud.

Firma Terapeuta

Firma Cliente

Fuente: Colca Lodge S.A.

Cuadro 30. Check List de Spa

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CHECK LIST DE SPA	
Aprobado por: Gerente General	VERSION 1.0	
FECHA:12/11/2019	VERSION 1.0	SA-F-32

Fecha:	
---------------	--

CABINAS DE MASAJES	VELAS	AGUA	SABANAS	ESENCIAS	TOALLAS	DECORACION
CABINA 1		6	10			
CABINA 2		6	10			
CABINA 3		6	10			
CABINA 4		6	10			
CABINA 5		6	10			

SALA DE RELAX	TANGAS	BOXER	TOALLAS	HORNOS	DECORACION
			9		

CAMILLAS	TOALLAS	COBERTORES
CAMILLA 1	1	1
CAMILLA 2	1	1
CAMILLA 3	1	1
CAMILLA 4	1	1
CAMILLA 5	1	1

CABINA FACIAL	SABANAS	TOALLAS	AGUA	VELAS
CABINA 1				
CABINA 2				

CABINAS DE ENVOLTURA	TOALLAS	SABANAS	AGUA	PLASTICOS
CABINA 1				
CABINA 2				
VESTUARIOS	TOALLAS	HORNO	TISSUE	SHAMPOO
DAMAS				
	PAPEL HIGIENICO	JABONCILLO	ACONDICIONADOR	DECORACION
VESTUARIOS	TOALLAS	HORNO	TISSUE	SHAMPOO
CABALLEROS				
	PAPEL HIGIENICO	JABONCILLO	ACONDICIONADOR	DECORACION
FRONT DESK	AGENDA	ENCUESTAS	COMANDAS	CARAMELOS
	LAPICEROS	FLOREROS	HORNO	MENU

Fuente: Elaboración Propia

Servicio de Restaurante y Bar

En el procedimiento para realizar las actividades en el servicio de restaurante y bar se tiene como principal objetivo: establecer una metodología para realizar las actividades que se realizan en el área de Restaurante en la empresa Colca Lodge; con la finalidad de que se pueda llevar un mejor control de los registros y las tareas que en esta se desarrollan, así como adecuar las tareas al perfil de puesto, esto con respecto a las diferentes funciones desarrolladas por los colaboradores.

Este procedimiento se divide en 2 puntos, procedimientos para cocina, y procedimientos para restaurante; donde en cocina se hace la elaboración de platos y restaurante netamente es la atención al huésped.

Para Cocina se describe los siguientes puntos:

- Procedimiento de control de temperatura a equipos y alimentos.
- Procedimiento de requerimiento de insumos al proveedor.
- Procedimiento de recepción de mercadería.
- Procedimiento de Servicio de alimentación al pasajero.
- Procedimiento de Servicio de alimentación del personal.
- Procedimiento de transferencias de materias primas entre las áreas del hotel.
- Procedimiento de lavados y limpieza del equipamiento, vajilla y utensilios del área de cocina en general.
- Procedimiento de manejo de desechos y reciclaje.

- Procedimiento de limpieza de verduras y almacenamiento para el buen tratado de alimentos.
- Protocolo de higiene del personal en el área de cocina.

Para Restaurante se describe los siguientes puntos:

- Procedimiento de atención en el desayuno Colca Lodge.
- Protocolo para el armado de mesas.
- Procedimiento para el abastecimiento.
- Control diario.
- Procedimiento de limpieza en el área de restaurante.

El procedimiento para realizar las actividades en el servicio de restaurante se genera los siguientes registros:

- SA-MN-02 (BPM Cocina Colca Lodge).
- SA-F-11 (Control de Temperaturas).
- SA-F-12 (Control de Mermas).
- SA-F-13 (Orden de Panadería)
- SA-F-14 (Control de Mermas Productos Preparados)
- SA-F-15 (Control de Alimentación de Personal Comensales)
- SA-F-16 (Pedidos para Personal)
- SA-F-17 (Pedidos para Cocina)
- SA-F-18 (Control Menaje)
- SA-F-19 (Control de Insumos del Desayuno Buffet - cocina)
- SA-F-20 (Check List Limpieza de Cocina)
- SA-MN-03 (Manual de Estandarización de Operaciones Colca Lodge S.A.)
- SA-F-21 (Kardex Manual de Bebidas)

- SA-F-22 (Kardex Manual de Vinos)
- SA-F-23 (Inspección de la Higiene Personal)
- SA-F-24 (Matriz de Análisis Modal de Fallos y Efectos en el Servicio de Restaurante)
- SA-F-33 (Check List de Limpieza General)
- SA-F-35 (Control de insumos del Desayuno Buffet)
- SA-F-37 (Hoja de control de Desayuno)
- SA-F-38 (Hoja de control de Almuerzo)
- SA-F-39 (Hoja de control de Cenas)
- SA-F-40 (Reserva de Mesas)


Para cumplir con lo requisitos en el servicio de restaurante y bar se elaboró los siguientes formatos para un eficiente control de sus procedimientos, a continuación se muestra el formato Control de Alimentación de Personal Comensales SA-F-15 (Cuadro 31), el cual controla la cantidad de comensales que ingresan al comedor de personal. Los formatos SA-F-16 (Cuadro 32) y SA-F-17 (Cuadro 33), Pedidos para Personal y Pedidos para Cocina respectivamente, son necesarios para hacer los requerimientos que necesita cocina para diferente tipo de consumo, el primero es para la comida del personal y el otro formato para comida de pasajero.

Para el Control de la Limpieza e Higiene se elaboraron los formatos SA-F-20 (Cuadro 34) y SA-F-23, estos formatos son utilizados para el control y supervisión del higiene en el área de cocina y bar, ya que es necesario brindar un servicio de calidad.

Por último se elaboró un Kardex de Bebidas SA-F-21 (Cuadro 35); el cual es necesario para el control de los insumos que se encuentran en stock.




Cuadro 31. Control de Alimentación de Personal Comensales

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	 COLCA LODGE spa & hot springs
Revisado por: Gerente General	CONTROL DE ALIMENTACION DE PERSONAL COMENSALES	
Aprobado por: Gerente General	VERSION 1.0	
FECHA: 18/11/2019		SA-F-15

DESAYUNO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
BAR																															
COCINA																															
JARDINERIA																															
HOUSEKEEPING																															
MANTENIMIENTO																															
RECEPCION																															
RESTAURANTE																															
SPA																															
VIGILANCIA																															
ADMIN / ALMACEN																															
EXTRAS																															
TOTAL																															
ALMUERZO																															
BAR																															
COCINA																															
JARDINERIA																															
HOUSEKEEPING																															
MANTENIMIENTO																															
RECEPCION																															
RESTAURANTE																															
SPA																															
VIGILANCIA																															
ADMIN / ALMACEN																															
EXTRAS																															
TOTAL																															

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 32. Pedidos para Personal

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	PEDIDOS PARA PERSONAL	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SA-F-16

REQUISICION PERSONAL

FECHA: _____

ABARROTOS	PEDIDO	UND.	OBS.	VERDURAS	PEDIDO	UND.	OBS.
AJI PAPIKA		KG		CAIHUA		UND	
ALCOHOL		LTR		CAMOTE		KG	
MAIZ PELADO		KG		ESPINACAS		KG	
PANETON		UNID		TOMATE		CAJ	
OREGANO SECO		KG		CALABAZA		KG	
PAN M. INTEGRAL		PQT		VAINITAS		KG	
PAN MOLDE		PQT		YUCA		KG	
CEBADA		KG		ZANAHORIA		MAZ	
CARBON		KG		ZAPALLO		ENTERO	
				ZAPALLO ITALIANO		KG	
CARNES				LACTEOS			
PAVO ENTERO		UNID		CARNE SECA RES		PZA	
ASADO DE RES		KG		CREMA DE LECHE S/CO		UND	
PANCETA DE CHANCHO		KG		JAMON INGLES		PZA	
PECHUGA DE POLLO		KG		JAMON DEL PAIS		PZA	
POLLO ENTERO		KG		MANTEQUILLA S/SAL		KG	
ALAS DE POLLO		KG		PROCIUTO		PZA	
				QUESO PARIÁ		UND	
				QUESO AZUL		PZA	
PERSONAL							
AGUJA DE RES		KG		QUESO FILADELFIA		UND	
CARNE MOLIDA		KG		QUESO MASCARPONE		UND	
CHORIZO		KG		QUESO MOQUEGUA		UND	
PANCETA DE CERDOP		KG		QUESO MOZARELLA		PZA	
CORAZON RES		KG		QUESO PARMESANO		KG	
COLA RES MACRO		KG		SALAME		PZA	
GUIISO		KG		SALCH AREQUIPEÑA		KG	
HIGADO MACRO		KG		JAMONADA		KG	
LONJA DE CHANCHO		KG		QUESO DE CHANCHO		KG	
MALAYA		KG		PATE DE POLLO		KG	
MOLLEJAS		KG		ARAPA			
MONDONGO		KG		GELATINA		KG	
CHOROS		KG		TRUCHA AHUMADA			
PECHO DE RES		KG		TAPERS GRANDES		UNID	
PESCADO basa		KG		PALILLO		KG	
JAMNONADA		KG		PANETON			
TAPA DE RES		KG		BOTAS		PAR	TALLA 40


Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 33. Pedidos para Cocina

Elaborado por: Coordinador de Calidad		FORMATO					
Revisado por: Gerente General		PEDIDOS PARA COCINA					
Aprobado por: Gerente General							
FECHA: 18/11/2019		VERSION 1.0			SA-F-17		
REQUISICION COCINA				FECHA:			
ABARROTOS	PEDIDO	UND.	OBS.	VERDURAS	PEDIDO	UND.	OBS.
AJI PAPRIKA		KG		ACEITUNA NEGRA		KG	
PASTA WANTAN		UNID		ACEITUNA VERDE		KG	
HIEBA LUISA HIERBA		ATAD		ACELGA		ATAC	
OREGANO		KG		AJI LIMON		KG	
CARBON		SACOS		AJI VERDE		KG	
HARINA DE MAIZ MORADO		KG		AJO PELADO		KG	
HARINA DE LUCUMA		KG		AJO S/PELAR		KG	
HUEVOS		UNID		ALBAHACA		MAZ	
GALLETAS SIN GLUTEN		PQT		ALBERJON		KG	
KEKE SIN GLUTEN		UNID		ALCACHOFA		KG	
PAN SIN GLUTEN		PAQUETES		APIO		S/.	
BROTOS		UNID		BERENJENA		KG	
TOMATE CHERRY		KG		BETERRAGA CALAB		KG	
MANTECA VEGETAL		KG		CEBOLLA CHINA		MAZ	
PILIDOR PARA METALES (SAMOVARES)		UNID		CEBOLLA ROJA		KG	
MANZANILLA HIERBA		ATAD		CHAMPIÑONES FRES		kg	
CORN FLAKES SIN GLUTEN		UNID		CHOCLO		KG	
Hongos funghi (de hongos y laurel)		gram		CILANDRO		MAZ	
FRUTAS				COL MORADO			
Hongos shitake		gram		COLIFLOR		UND	
MAIZ MORADO		KG		ENELDO FRESCO		MAZ	
LECHE CONDENSADA		UNID		ESPARRAGO NATURAL		MAZ	
HELADO DE VAINILLA		LTRS		HABAS VERDES		KG	
GUAYABA		KG		HUACATAY		MAZ	
HIGO FRESCO		KG		KION		KG	
FRESA		KG		LECHUGA CAROLA		UND	
LUCUMA		KG		LECHUGA HIDROPONICA		UND	
MANDARINA		KG		LIMON VERDE		KG	
MANGO		KG		NABO		KG	
MANZANA PERITO		KG		PALTA FUERTE		CAJ	
MARACUYA		KG		PAPA CANCHAN		KG	
MELON		CAJ		PAPA PERUANITA		KG	
NARANJA		CAJ		PAPITAS COCKTEL		KG	
PAPAYA AREQUIPEÑA		KG		PEPINILLOS		KG	
PAPAYA NORTEÑA		CAJ		PEREJIL CRESPO		MAZ	

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 34. Check List de Limpieza Cocina


Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CHECK LIST LIMPIEZA COCINA	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SA-F-20

CHECK LIST LIMPIEZA DE COCINA

SEMANA DEL: AL							
ENCARGADO DE REVISION							
CHECK LIST CONTROL DE LIMPIEZA COCINA	LIMPIEZA DE COCINA Y PLACAS DE COCINA	APOYO STEWARD, POZAS LIMPIAS	LIMPIEZA DE PISOS	RECICLAJE BASURA / LIMPIEZA COMEDOR, MICROONDAS COMEDOR	TABLAS LIMPIAS , ORDENADAS/WETEX REMOJADOS/ MICROONDAS COCINA	BATERIAS Y HERRAMINETA DE COCINA ORDENADAS/ FRIOS ORDENADOS Y LIMPIOS	MAYOLICAS LIMPIAS, ESTANTE DE PLATOS LIMPIO Y ORDENADO
ENCARGADOS							
LUNES							
MARTES							
MIERCOLES							
JUEVES							
VIERNES							
SABADO							
DOMINGO							
HORA DE CIERRE:							

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 35. Kardex Manual de Bebidas

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	KARDEX MANUAL DE BEBIDAS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SA-F-21

DIA Y FECHA	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F
VINOS BLANCOS DE 750 ML																					
MARQUÉS DE CACERES COSECHA																					
TACAMA BLANCO DE BLANCOS																					
RUTINI SAUV. BLANC																					
ALAMOS CHARDONNAY RESERVA																					
CASA LAPOSTOLLE CHARDONNAY R																					
TRUMPETER CHARDONNAY																					
ALAMOS ROSE MALBEC																					
INTIPALKA SAUVIGNON BLANC																					
ALTA VISTA CLASSIC TORRONTES																					
C/ TORO TRIO SAUVIGNON BLANC																					
C/ TORO TRIO CHARDONNAY																					
D. PAULA LOS CARD. SAUV. BLANC																					
DE MARTINO 347-R. SAUV. BLANC																					
VINOS DE 375 ML		ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F
TABERNERO CABERNET SAUV.																					
TACAMA SELECCIÓN ESPECIAL																					
MARQUEZ DE CACERES CRIANZA																					
CATENA MALBEC																					
INTIPALKA SYRAH																					
TRUMPETER MALBEC																					
ALAMOS MALBEC																					
LOS CARDOS MALBEC																					
TABERNERO BLANCO DE BLANCOS																					
INTIPALKA COSECHA TARDIA																					
INTIPALKA SAUVIGNON BLANC																					

VINOS POR COPAS B/T		ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	
INTIPALKA SYRAH																						
DOÑA PAULA MALBEC																						
ALTA VISTA CLASSIC MALBEC																						
UNDURRAGASAUVIGNON BLANC																						
TABERNERO BLANCO DE BLANCOS																						
GASEOSAS Y CERVEZAS		ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	S.I	ING	S.F	
COCA COLA																						
COCA COLA ZERO																						
INKA KOLA																						
FANTA																						
SPRITE																						
AGUA SIN GAS																						
AGUA CON GAS																						
CERVEZA CUSQUEÑA DESC.																						

Fuente: Elaboración Propia

Servicio de Limpieza

En el servicio de limpieza se realizó un procedimiento para el área de housekeeping. El concepto de Housekeeping no se debe limitar a la limpieza de las habitaciones. La disminución de causas de accidentes por materiales peligrosos, superficies deslizantes y contaminantes contribuyen a las funciones que este importante departamento tiene en la empresa.

Además, una buena higiene y disminución de riesgos sobrelleva a una mejor competencia con otras empresas. En nuestro mundo tecnológico, la comunicación de comentarios por medios de redes sociales alcanza a consumidores de todas partes del mundo que determinan una visita por comentarios de clientes que percibieron la condiciones de estadía óptimas, o no.

Este manual toma en cuenta a huéspedes tal como todo el personal involucrado en el departamento de Housekeeping. Ambos grupos deben tener el mejor ambiente posible para el disfrute de una vida sana en la institución. Es vital mantener este manual en un lugar donde sea alcanzado fácilmente por cualquier personal de Colca Lodge S.A. En caso de necesitar información del manual durante el día laborar se debe de fotocopiar, poner información necesitada en una lámina plástica y llevar consigo en el Kit de Amenities.

En el procedimiento se establecen los siguientes puntos:

- Distribución de habitaciones: en este punto housekeeping se encarga de la distribución de las habitaciones para los pasajeros, este paso es

fundamental ya que se tendrá control de las habitaciones ocupadas y desocupadas listas para el acceso de los huéspedes. Este control se hace diario.

- Suministros de limpieza: en si es sobre la reposición de los amenities en cada habitación.
- Entradas, salidas de habitación, áreas públicas, spa y lavandería: ya que la limpieza es uno de los puntos más importantes para el cumplimiento con los requisitos del cliente. Además este procedimiento detalla las actividades que realiza en diferentes áreas del hotel, por ejemplo el protocolo que deben de seguir para la limpieza de la habitación una vez que el huésped haya realizado su check out en recepción.

Este procedimiento genera los siguientes registros:

- SA-F-27 Matriz de Análisis Modal de Fallos y Efectos en el Servicio de Limpieza.
- SA-F-04 Registro de distribución de llegadas del día.
- SA-F-28 Descansos de Housekeeping y lavandería.
- SA-F-29 Cuaderno de control e incidencias
- SA-F-30 Registro de lavandería.
- SA-F-31 Cuaderno de lavandería

Para el servicio de limpieza se elaboró un registro de lavandería SA-F-30 (Cuadro 36) para controlar las prendas que ingresan al área de lavandería, estas pueden provenir del área de cocina, restaurante, spa, administración y pasajeros. Ya que los huéspedes tienen el servicio de lavado de su ropa. En el cuadro 36 que se muestra a continuación figura las prendas que ingresan a lavandería y

la cantidad que se ingreso por día, también se muestra el área proveniente de la prenda.



Cuadro 36. Registro de Lavandería

Elaborado por: Supervisor de Housekeeping	FORMATO	 COLCA LODGE <small>spa & hot springs</small>
Revisado por: Gerente General	REGISTRO DE LAVANDERIA	
Aprobado por: Gerente General	VERSION 1.0	
FECHA: 18/11/2019	SA-F-30	

Código	Prenda	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	27	28	29	30	31			
1	TOALLA DE MANO																																			
2	TOALLA FACIAL																																			
3	TOALLA DE PISO																																			
4	ENCIMERA																																			
5	FUNDA CARAMELO																																			
6	FUNDAS																																			
7	FUNDAS KING																																			
8	TOALLA DE CUERPO																																			
9	BATA																																			
10	EDREDODES																																			
11	PROTECTOR DE EDREDONES																																			
12	SABANA BAJERA KING																																			
13	SABANA 1 1/2																																			
14	ENCIMERA KING																																			
15	PROTECTOR DE COLCHON																																			
16	PROTECTOR DE ALMOHADAS																																			
17	CORTINA DE DUCHA																																			
18	FRAZADA																																			
19	MANTAS ADICIONALES																																			
20	SERVILLAETAS BLANCAS																																			

Fuente: Elaboración Propia

Servicio de Hospedaje

El procedimiento para realizar las actividades en el servicio de hospedaje se ve descrito en el anexo 11.

Para el servicio de Hospedaje se utiliza esta ficha de registro para el control de los huéspedes que ingresan al hotel. El cual se muestra a continuación:

Imagen 5. Hoja de Registro

HOJA DE REGISTRO			N°
LLEGADA – ARRIVAL			
FECHA DATE _____ FROM _____	TRANSPORTE TRANSPORTATION _____	PROCEDENCIA COMING	
SALIDA – DEPARTURE			
FECHA DATE _____ FROM _____	TRANSPORTE TRANSPORTATION _____	PROCEDENCIA COMING	
HOSPEDAJE - LODGING			
Nro. HAB. TARIFA ROOM # _____ PERÚ _____	TIPO DE HAB. ROOM TYPE _____ RATE _____	DÍAS DE PERMANENCIA EN EL PERÚ NUMBER OF DAYS STAYING IN	
NOMBRE NAME _____ BIRTH _____		FECHA DE NACIMIENTO DATE OF _____	
SEXO GENDER _____ NATIONALITY _____		NACIONALIDAD	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD IDENTIFICATION _____ COUNTRY _____		FECHA DE INGRESO AL PAÍS DATE OF ENTRY TO THE _____	
PAÍS DE EMISIÓN DEL PASAPORTE COUNTRY OF ISSUANCE _____ RESIDENCE _____		PAÍS DE RESIDENCIA COUNTRY OF _____	
CORREO ELECTRONICO E-MAIL _____ SIGNATURE _____		FIRMA	
FACTURAR A NOMBRE DE: _____ R.U.C.: _____ DIRECCIÓN: _____			
ESTE DOCUMENTO CONSTITUYE EL CONTRATO DE HOSPEDAJE REGLAMENTADO POR D.S. 023-2001-ITINCI THIS DOCUMENT CONSTITUTES A CONTRACT (023-2001-ITINCI). *Se cobrara S/ 10 (diez soles) por perdida de llaves. / There is a S/ 10 (ten soles) charge for lost room keys.			

Fuente: Colca Lodge S.A.

4.2.3.9. SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

Para mantener un seguimiento de los procesos de la empresa se establecieron indicadores de desempeño en cada área involucrada de la organización que ya fueron expuestos en el punto 4.2.2.10 de la investigación. Cabe mencionar que este seguimiento a las áreas de Colca Lodge S.A. se realizara mensualmente.

4.2.3.10. CONTROL DE RIESGOS OCUPACIONALES

Para el control de los riesgos ocupacionales en el trabajo se utilizo la matriz ANFE (Matriz de Análisis Modal de Fallos y Efectos), a continuación se muestra la metodología utilizada.

Cuadro 37. Metodología de Aplicación de Matriz ANFE

GRAVEDAD		
GRAVEDAD	CRITERIO	VALOR DE G
Muy Baja Repercusiones Imperceptibles	No es razonable esperar que este fallo genere un efecto perceptible en el rendimiento del producto o servicio. Probablemente el cliente no podrá detectar el fallo.	1
Baja Repercusiones irrelevantes apenas perceptibles	Baja gravedad debido a la escasa importancia de las consecuencias de fallo, que causarían en el cliente un ligero descontento.	2 - 3
Moderada Defectos de relativa importancia	Moderada gravedad del fallo que causaría al cliente cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos.	4 - 6
Alta	Alta gravedad debido a la naturaleza del fallo que causa en el cliente un alto grado de insatisfacción. Requiere retrabajos mayores.	7 - 8
Muy Alta	Gravedad muy alta que origina total insatisfacción del cliente y/o involucra incumplimientos de normas legales / reglamentarias.	9 - 10

OCURRENCIA		
PROBABILIDAD / FRECUENCIA	CRITERIO	VALOR DE O
Muy Baja Improbable	Remota probabilidad de ocurrencia. Sería irrazonable esperar que se produjera el fallo.	1
Baja	Baja probabilidad de ocurrencia. Ocasionalmente podría producirse un número relativo bajo de fallos.	2 - 3
Moderada	Moderada probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones.	4 - 6
Alta	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia.	7 - 8
Muy Alta	Muy alta probabilidad de ocurrencia. Se producirá el casi con total seguridad.	9 - 10


FACILIDAD DE DETECCION		
DETECTABILIDAD	CRITERIO	VALOR D
Muy Alta	El defecto es obvio. Remota posibilidad de que el defecto llegue al cliente. Casi completa la fiabilidad de los controles.	1
Alta	Baja probabilidad de que el defecto llegue al cliente, ya que de producirse, sería detectado por los controles o fases posteriores del proceso.	2 - 3
Mediana	Moderada probabilidad de que el producto o servicio defectuoso llegue al cliente.	4 - 6
Pequeña	Alta probabilidad de que el producto/ servicio defectuoso llegue al cliente debido a la baja fiabilidad de controles existentes. Defecto difícil de detectar.	7 - 8
Improbable	Muy alta probabilidad de que el producto o servicio defectuoso llegue al cliente. El producto no puede detectarse. Casi seguro que lo percibirá el cliente final.	9 - 10

Fuente: Elaboración Propia

Con la metodología utilizada y explicada anteriormente se elaboró una Matriz ANFE para los servicios que ofrece Colca Lodge S.A, a continuación se muestra un ejemplo del servicio de spa.



Cuadro 38. Matriz ANFE del Servicio de Spa

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	MATRIZ DE ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS EN EL SERVICIO DE SPA	
Revisado por: Gerente General			
Aprobado por: Gerente General			
FECHA:18/11/2019	VERSIÓN 1.0		SA-F-10

PROCESO:	SERVICIO DE ALOJAMIENTO	
SUBPROCESO	SERVICIO DE SPA	
FECHA DE INICIO		FECHA CIERRE

N°	MODO DE FALLO POTENCIAL			CONTROLES ACTUALES	EVALUACIÓN			NPR (P x O x D)	ACCIONES A TOMAR	PERIODO DE VERIFICACIÓN
	PELIGRO	RIESGO	EFFECTO		G	O	D			
1	Alergia a algún producto de los servicios de spa.	Contacto con el producto alérgico.	Irritación	Encuesta de Salud	4	3	1	12		
2	Piso resbaladizo al salir de la ducha.	Caída al mismo Nivel	Lesiones leves	Ninguno	2	5	1	10	Indicaciones de seguridad al ingreso del spa	Semestral
3	Piso resbaladizo en la piscina termal del spa.	Caída al mismo Nivel	Lesiones leves	Ninguno	2	5	1	10	Indicaciones de seguridad al ingreso del spa	Semestral
4	Mareo después de un masaje.	Caída al mismo Nivel	Lesiones leves	Encuesta de Salud	2	5	6	60		
5	Contagio de algunas enfermedades.	Contagio de enfermedades	Enfermarse	Encuesta de Salud	2	4	4	32		

6	Limpieza con alta concentración de químicos	Inhalación de productos químicos de limpieza	Mareo, nauseas, desmayos, etc	Ninguno	4	10	1	40	Manejar dosificaciones de químicos en la limpieza de Spa	Semestral
7	Temperatura inadecuada del ambiente	Choque de Frio	Malestar, Gripe, influenza	En temporadas de frio se instala un Termostato	2	3	1	6	-	
8	Computadoras sin protección de pantalla	Contacto visual continuo con la pantalla de la computadora	Aumento de medida de vista	Ninguno	4	4	6	96	Realizar exámenes de medición de vista del personal	Semestral
9	Cableado inadecuado para los equipos	Caída al mismo Nivel	Lesiones leves	Ninguno	1	1	1	1	Aislar cables	Semestral
10	Corte de energía eléctrica en la zona	Sobre carga de energía	Inoperatividad de equipos	Estabilizadores	2	1	1	2		
11	Tormenta eléctrica	Mala señal telefónica	Incomunicación	Ninguno	1	1	1	1	Comunicarse con el Operador involucrado	Semestral
12	Tener equipos descompuestos como fotocopiadora, impresora, etc.	Acumulación de huéspedes en temporadas altas	Demora en la facturación, insatisfacción de cliente	Ninguno	6	3	8	144	Programa de mantenimiento	Semestral
13	Incendio en los ambientes de spa	Quemaduras	Quemaduras	Mantenimiento del área	10	1	8	80		
14	Ambientes cerrados	Turista con claustrofobia	Malestar del pasajero	Encuesta de Salud	5	2	10	100		
15	Fugas de gas	Explosiones e incendios	Lesiones graves y/o muerte	Mantenimiento de los balones de calefacción realizado por mantenimiento interno de la empresa.	8	2	3	48		

16	No solicitar los datos correctamente al pasajero	Comunicación errada con otras áreas del hotel	Insatisfacción del cliente	Encuesta de Salud	2	2	1	4		
----	--	---	----------------------------	-------------------	---	---	---	---	--	--

Fuente: Elaboración Propia



4.2.3.11. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Se realizó un procedimiento para la gestión de no conformidades y salidas no conformes para cada proceso involucrado, este procedimiento tiene como código SGC-PR-06 que esta descrito en el Anexo 07, en ella se define los pasos a seguir cuando se encuentre una salida no conforme o una no conformidad en algún proceso de Colca Lodge S.A.

En este procedimiento se detallan los siguientes registros a utilizar:

- SGC-F-15 Solicitud de Acción Correctiva
- SGC-F-16 Registro de No conformidades
- SGC-F-17 Registro de Salidas No Conformes

4.2.3.12. ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas deben ir direccionadas a la solución de las causas identificadas, y deben buscar eliminar la(s) fuente(s) de la no conformidad, estas acciones deben ser planificadas buscando en todo momento no afectar otras áreas bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

El responsable de las acciones correctivas es el mismo que identificó las causas del problema, él debe registrar en el formato SAC todas aquellas medidas que considere necesarias para poder cerrar la no conformidad, estas serán evaluadas por el responsable de abrir la solicitud.


Si las acciones correctivas requieren de una cantidad de recursos excedentes a los solicitados por el responsable de la SAC, este debe informar a la Alta Dirección para que esta

tome las medidas correspondientes en el tratamiento de dicha no conformidad.

Las acciones correctivas no solo involucran al responsable de la SAC, también incluye a todas las personas que, de alguna manera, contribuyen o contribuirían al mejoramiento del proceso en cuestión, la comunicación de las responsabilidades debe llevarse a cabo mediante el responsable de la SAC, para esto no es necesario mantener información documentada de dicha comunicación, sin embargo, de ser posible, se recomienda adjuntar documentos probatorios.

Para ello se implemento el procedimiento SGC-PR-06 Procedimiento para la Gestión de No Conformidades y Salidas No Conformes (Anexo 07), donde se incluye una solicitud de acción correctiva SGC-F-15 que se muestra a continuación:

Cuadro 39. Solicitud de Acción Correctiva

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO		
Revisado por: Gerente General	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		
Aprobado por: Gerente General			
FECHA:30/09/2019	VERSIÓN 1.0		SGC-F-15
N° de SAC		Fecha	
Responsable		Proceso	
FUENTE DE LA SOLICITUD	Auditoría Interna	Análisis de datos	
	Auditoría Externa	Observación Interna	
	Queja del Cliente	Otro:	
Descripción de la no conformidad			
Norma		Punto	
Responsable		Fecha	
Acción inmediata (De haber una)			
Causa raíz - potenciales			

Raíz		Potenciales	
Responsable		Fecha	
¿Existen no conformidades similares? (si/no justificar)			
¿Existen potenciales no conformidades similares? (si/no justificar)			
Acción correctiva (En base a la causa raíz)			
Fecha estimada de conclusión			
Responsable			
Firma		Fecha	
Seguimiento			
Evaluación de la efectividad			
Revisado por		Conforme	No conforme
Firma		Fecha	
En caso de no ser conforme			
Fecha próxima de verificación			
Conforme		No conforme	
¿La no conformidad afectó a un riesgo u oportunidad?		SI	NO
En caso afecte, describir como afecta			

Fuente: Elaboración Propia

4.2.4. AUDITORIA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

4.2.4.1. AUDITORIAS INTERNAS Y/O EXTERNAS

Para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 la organización debe planificar varios programas

de auditoria, y así tener un control de la situación real de la organización en cada uno de sus procesos, y verificar el cumplimiento de los indicadores de desempeño. Para ello se realizó un procedimiento donde se detalla la frecuencia que se realizara las auditorias en Colca Lodge S.A. y los formatos que se utilizarán y los responsables de realizar dicha auditoria. El procedimiento elaborado fue SGC-P-05 Procedimiento de auditoria interna (Anexo 06).

Colca Lodge S.A. debe registrar debidamente estos requisitos en su formato SGC-F-11 Programa de auditoría interna, este documento debe estar correctamente validado por el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad y el Gerente General de Colca Lodge S.A.

A continuación se muestra los formatos elaborados para el procedimiento de Auditoria Interna.

Cuadro 40. Plan de Auditoria Interna

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	PLAN DE AUDITORIA INTERNA	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 30/09/2019	VERSIÓN 1.0	SGC-F-12


FECHA	
NORMA	

AUDITOR LIDER	
EQUIPO AUDITOR	
ALCANCE DEL SGC	

FECHA	HORA	AREA - PROCESO	AUDITOR	AUDITADOS

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 41. Informe de Auditoria Interna

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	 COLCA LODGE spa & hot springs
Revisado por: Gerente General	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 30/09/2019	VERSION 1.0	SGC-F-13

AUDITOR LIDER:			
EQUIPO AUDITOR			
<ul style="list-style-type: none"> • • • 			
1. NORMA A AUDITAR			
2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:			
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA:			
4. NO APLICABILIDAD			
RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA			
5. DESARROLLO DE LA AUDITORIA			
6. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA			
1. NO CONFORMIDADES DE LA AUDITORIA			
Proceso/Área:			
N°	No conformidad	Tipo	

Proceso/Área:			
N°	No conformidad	Tipo	Requisito
Proceso/Área:			
N°	No conformidad	Tipo	Requisito
Proceso/Área:			
N°	No conformidad	Tipo	Requisito
Proceso/Área:			
N°	No conformidad	Tipo	Requisito
2. OBSERVACIONES DE AUDITORIA			
Observaciones			
3. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUDITORIA			
Oportunidades de mejora			
4. RESULTADOS DE AUDITORIA			
No conformidades detectadas	Observaciones detectadas	Oportunidades de mejora	
5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA			
Firma Auditor Líder: _____		Fecha: _____	


Fuente: Elaboración Propia

4.2.4.2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para este punto se elaboró un procedimiento por parte de la dirección el cual esta denominado como SGC-PR-08

(Anexo 08) en donde se detalla la frecuencia que se realizara la revisión del Sistema de Gestión de Calidad. En conjunto con la alta dirección deberán realizar una auditoria del sistema de gestión para así conocer las falencias que puede llegar a encontrarse, a partir de ello los involucrados del Sistema de Gestión de Calidad: El responsable de Calidad y el Coordinador de Calidad serán los encargados de subsanar dichas falencias. En este procedimiento también se detalla el formato a utilizar por la dirección de la empresa, este formato queda evidenciado los resultados encontrados, a continuación se muestra un informe de revisión SGC-PR-08 por la dirección de un periodo de tiempo después de haber realizado una auditoria interna en Colca Lodge S.A.

Cuadro 42. Informe de Revisión por la Dirección

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerencia General		
Aprobado por: Gerencia General	INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION	
FECHA:30/09/2019	VERSION 1.0	SGC-F-18

Informe N°	01	Fecha de elaboración	16/12/2019
Motivo del Informe:	Posterior a una auditoria	X	Motivos extraordinarios
Especificar:			
1. Elementos de entrada			
A. Estado de revisiones por la dirección anteriores			
B. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la Calidad			
C. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:			
<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes Desempeño de los procesos (Objetivos – Indicadores). • El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad. • El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. 			

<ul style="list-style-type: none"> Las no conformidades y acciones correctivas. Los resultados de seguimiento y medición. Los resultados de las auditorías. El desempeño de los proveedores externos <p>D. La adecuación de los recursos</p> <p>E. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades</p> <p>F. Las oportunidades de mejora</p>		
<p>2. Objetivos de la Revisión por la Dirección</p> <p>A. Estado de revisiones por la dirección anteriores</p> <p>B. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la</p> <p>C. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes Desempeño de los procesos (Objetivos – Indicadores). El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. 	<p>Análisis S.G.C.</p>	<p>A. Oportunidades de mejora</p> <p>B. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;</p> <p>C. Las necesidades de recursos</p>
<p>A. Estado de revisiones por la dirección anteriores</p> <p>No hubo revisiones anteriores.</p>		
<p>B. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la Calidad</p> <p>No se realizó cambios en la parte estratégica, ni en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de Gestión de la Calidad.</p>		
<p>C. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes Desempeño de los procesos (Objetivos – Indicadores). 		
<p>La satisfacción del cliente se ve reflejada en la tabulación de las encuestas de satisfacción del cliente, para tener una retroalimentación de la experiencia que tuvieron en Colca Lodge. Para ello en nuestro programa de objetivos nuestro indicador para el grado de satisfacción al cliente es del 90%.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad. <p>Los objetivos de calidad que se encuentran definidos en SGC-F-08, las cuales son 13 objetivos que se debe de cumplir, de las cuales 13 objetivos están en cumplimiento; teniendo el 100% de objetivos en cumplimiento.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. <p>Nuestros objetivos indicados en nuestra Matriz y Programa de Objetivos SGC-F-08 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento a los riesgos y oportunidades para validar las acciones que se realizan 		

<p>para su aprovechamiento o en su defecto, su eliminación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar Seguimiento a los Planes de Acción de Acciones Correctivas con la finalidad de lograr la mejora continua. • Lograr tener un punto de medición de la retroalimentación que los clientes pueden brindar. • Cumplir con todos los requisitos legales aplicables y cualquier otro requisito que contribuya a la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. • Lograr aumentar la difusión de las publicaciones de Colca Lodge en redes sociales. • Aumentar el nivel de ventas durante el próximo año. • Medir el nivel de satisfacción en cuanto a los tratamientos recibidos por el área de SPA. • Reducir el porcentaje de documentos mediante N/C durante el semestre. • Obtención mínima de encuestas en recepción independientemente de las que dejan en HHKK. • Reducir el nivel de reclamos hechos por mala limpieza de habitaciones y ambientes. • Medir el nivel de retroalimentación del cliente con respecto al servicio de bar. • Medir el grado de optimización de los procesos del área de restaurante así como la retroalimentación de los huéspedes. • Capacitar al personal para fortalecer sus competencias, habilidades y brindar herramientas de formación para mejorar el desempeño.
<ul style="list-style-type: none"> • Las no conformidades y acciones correctivas.
<p>Si bien en nuestra auditoría interna se encontraron 14 no conformidades detalladas en el punto Resultados de las Auditorías, estas no conformidades se trataron con una SGC-F-15 SAC (Solicitud de Acción Correctiva) tomando las medidas necesarias para corregirlo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de seguimiento y medición
<p>Para el seguimiento se tiene como herramienta las encuestas de satisfacción del cliente, en donde el huésped califica su experiencia en Colca Lodge. También se realizó una auditoría del sistema de gestión de la calidad para verificar el estado actual.</p> <p>Para la medición correcta se realizó una calibración a los instrumentos de medición. Las cuales fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balanza Electrónica (Patricks) / Certificado de Calibración N° 1252-2019 • Termómetro de Radiación Infrarroja (BENETECH) / Certificado de Calibración N° 1970276 • Pesa 1kg F1 FLUYUE / LM – 106 – 2019 • Pesa 20kg METTLE TOLEDO / LM – 100 – 2019 • Barómetro LUTRON / LFP – 147 – 2019 • Termo higrómetro 0 °C a 50 °C LUTRON / LH – 006 – 2019
<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de las auditorías
<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño de los proveedores externos
<p>Para la evaluación de proveedores se creó un sistema para el seguimiento, evaluación y control de proveedores (SGC Colca Lodge). Se designa para cada tipo de evaluación criterios el cual nos refleja el desempeño del proveedor para diferentes áreas como: Ventas, Marketing, Logística, Operaciones y Recursos Humanos.</p>
<p>D. La adecuación de los recursos</p>
<p>Los recursos fueron los adecuados, tanto Recursos Humanos como recursos económicos y financieros; ya que se contó con todo el apoyo para la elaboración de documentos, capacitaciones, etc.</p>
<p>E. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades</p>
<p>No se realizó el seguimiento adecuado a los riesgos y oportunidades SGC-F-07, pero se tomaron las</p>

medidas necesarias para que no ocurra de nuevo, se hizo el levantamiento de una Solicitud de Acción Correctiva SGC-F-15.		
F. Las oportunidades de mejora		
Las oportunidades de mejora fueron las siguientes:		
Oportunidades de mejora		
Se recomienda elaborar el formato SGC-CP-01 Caracterización de Procesos para los procesos de apoyo y estratégicos.		
Se recomienda incorporar la ley relaciona da los hoteles		
Se recomienda actualizar, modificar y establecer mejor la información sobre la evolución del desempeño descritas en el Procedimiento para realizar las actividades en recursos humanos con código RH-PR-01.		
Se recomienda aplicar la Matriz de análisis de fallos y efectos SA-F-24, para el proceso de Operaciones.		
Ajustar el procedimiento indicando la toma de temperatura a 2 veces al día a las 8 y 22 horas e iniciar la limpieza de las cámaras (SA), como se explicó al auditor.		
Se recomienda prestar mayor atención a la elaboración de sus riesgos en la Matriz de análisis de fallos y efectos SA-F-24 (SA)		
Se recomienda aplicar la Matriz de análisis de fallos y efectos SA-F-24, para los procesos de apoyo,		
Se recomienda el correcto uso de los formatos y las modificaciones del procedimiento acorde a lo especificado durante la auditoria. (SPA)		
Se recomienda insertar protocolos de corte de energía (MI)		
Se recomienda la divulgación a todas las áreas de los formatos establecidos como el uso de Informes, Actas, Listas de asistencia, etc.		
3. Información de Resultados de la Revisión		
A. Oportunidades de mejora		
Después de todo el análisis, y las aportaciones del auditor, Colca Lodge se compromete a:		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la documentación elaborada para el sistema de gestión de calidad constantemente. • Capacitar de manera constante al personal para que los problemas que se presentaron no vuelvan a suceder. • Dar un mayor seguimiento a los formatos que se utilizan en las diferentes áreas. • Evaluar de manera constante los procedimientos de las diferentes áreas para así mejorar continuamente. • Verificar la trazabilidad de los documentos, y la relación que tienen las diferentes áreas. • Estar en constante actualización los procedimientos y la matriz de riesgos en cada área. 		
B. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;		
Para el sistema de gestión de la calidad, se recomienda un mejor seguimiento de los formatos y la revisión de estos por mes.		
C. Las necesidades de recursos		
Se deberá seguir trabajando de la misma manera ya que los recursos utilizados fueron los adecuados, tanto como recursos humanos, económicos y financieros.		
Firma:	Firma:	Firma:
Elaboró Nombre Alberto Jo Retamozo Cargo Coordinador de Calidad	Revisó Cargo Responsable de Calidad	Autorizó Cargo Gerente General

Fuente: Elaboración Propia

4.3. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

4.3.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

4.3.1.1. ETAPA 1: PRESENTACION DEL PROYECTO

El encargado de presentar y sustentar el proyecto a la Alta Dirección será el Coordinador de Calidad con la finalidad de lograr la aprobación necesaria.

Una vez aprobado el proyecto de implementación se deberá asignar al responsable a cargo del sistema de gestión de calidad.

Para ello en la empresa Colca Lodge S.A. se realizó una acta de nombramiento en donde figura las responsabilidades de los integrantes para implementar el SGC; esta acta de encuentra a continuación:

Imagen 6. Acta de Nombramiento.

CODIGO: SCR-R-01	REGISTRO	
VERSION: 1.00	ACTA DE NOMBRAMIENTO	
FECHA VIGENCIA: 01-07-19		

ACTA DE NOMBRAMIENTO DE LOS COORDINADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Siendo el día 29 del mes de junio del año 2019 en la ciudad de Arequipa y de conformidad con lo establecido y dispuesto en la reunión, se procedió a realizar el nombramiento del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, conformado por:

- - Responsable de Calidad
- Alberto Jo Retamozo – Coordinador de Calidad

Los cuales deben velar por la debida ejecución del programa e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Los miembros del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad poseen la autoridad para:

- Implementar, controlar, revisar y actualizar el Sistema de Gestión y cumplimiento de los documentos definidos para el SGC.
- Proponer actividades y participar en el planeamiento estratégico anual del SGC.
- Coordinar las actividades del SGC considerando la interacción de los diferentes procesos de la organización, objetivos estratégicos y los lineamientos de la gerencia general.
- Ejecutar el seguimiento de los indicadores de gestión y la toma de acciones por parte de cada responsable de los procesos.
- Gestionar el proceso tanto de auditorías internas y externas, acciones correctivas y revisiones por la dirección al SGC.
- Apoyar y participar en los procesos de capacitación en temas relacionados al SGC en coordinación con Recursos Humanos según un programa anual establecido.

Sin otro particular se declara por concluida esta reunión dando la aprobación de la misma.

 Alberto Jo Retamozo Coordinador de Calidad	 Responsable de Calidad	 Gerente General
---	--	---

Fuente: Colca Lodge S.A.

4.3.1.2. ETAPA 2: DIAGNÓSTICO, PREPARACIÓN Y DISEÑO

En esta etapa se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se realizó un cuestionario en donde se detalla las evidencias y el requisito de la norma a cumplir, y el porcentaje de cumplimiento para así tener un panorama más claro al momento de implementar el sistema de gestión de calidad como se vio en el punto 3.2.

El diagnóstico fue entregado a la gerencia para su análisis y toma de decisiones respecto a los resultados obtenidos.

Posterior a ello se definió el alcance del sistema de gestión de calidad, la política e calidad de la empresa y la difusión de esta a todas nuestras partes interesadas y los objetivos de calidad. Se realizó un mapa de procesos para la comprensión de los procesos operativos, procesos de apoyo y los procesos estratégicos que están dentro del sistema de gestión de calidad, por ello se elaboró un procedimiento para determinar el contexto de la organización, partes interesadas pertinentes y requisitos legales (Anexo 03).

4.3.1.3. ETAPA 3: PLANIFICACIÓN

En esta etapa se establecieron indicadores de desempeño en cada proceso involucrado en el sistema de gestión de calidad para así realizar una evaluación mensual. Aquí también se establecieron recursos necesarios tales como: infraestructura, humano, documentación, capital entre otras.

4.3.1.4. ETAPA 4: SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

En esta etapa se realizó capacitaciones a todos los colaboradores de Colca Lodge S.A. sobre la implementación del sistema de gestión de calidad y sus conceptos básicos. Las capacitaciones se coordinaron en conjunto al jefe de recursos humanos para la planificación de tiempos y espacios necesarios.

Las reuniones que se realizaron fueron registradas en una Acta SGC-F-10, como evidencia de las reuniones de sensibilización e información sobre el SGC.

4.3.1.5. ETAPA 5: IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

En esta etapa se desarrollo toda la documentación necesaria de todas las áreas involucradas e el sistema de gestión de calidad; Colca Lodge S.A. me asignó como Coordinador de calidad y se me designó el labor de realizar la documentación.

Una vez realizada toda la documentación en conjunto con los encargados de cada área, se les entregó los procedimientos y formatos para que estas puedan poner en práctica. Una vez recepcionada la documentación por las áreas se realizó un monitoreo y seguimiento de la documentación elaborada. Esta labor fue realizada por el comité de calidad del sistema de gestión de calidad.

4.3.1.6. ETAPA 6: VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN

En esta etapa se desarrollaron procedimientos como el de Auditoria Interna y Revisión por la dirección, en donde se detalla el periodo y la forma de realizar una auditoria interna a la empresa y los pasos a realizar; se realizará una revisión de los resultados de los controles operacionales y de la documentación elaborada.

Además se realizó un procedimiento de la gestión de no conformidades y salidas no conformes donde se establecen las características de las no conformidades y oportunidades de mejora. Una vez realizada la auditoria interna si se encuentran algunas no conformidades estas deberán ser subsanadas a través de una acción correctiva.

4.3.1.7. ETAPA 7: MEJORA CONTINUA

La etapa 7 de mejora continua debe asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, como herramienta para esta etapa podemos destacar las acciones correctivas, hechas en el procedimiento para la gestión de No Conformidades y salidas No Conformes.

4.3.1.8. ETAPA 8: CERTIFICACIÓN

En primer lugar, se realizó la solicitud y selección de la empresa certificadora; posterior a esto se envió la documentación para la certificación y la empresa certificadora nos envió las fechas de auditoria. Para la auditoria externa se realizó en dos días: el primer día fue auditado las oficinas administrativas del hotel ubicado en Calle Mariscal Benavides 201, al día siguiente se realizó la auditoria en el hotel ubicado en el Colca.

Una vez pasada la auditoria externa se verificó que Colca Lodge S.A. paso con 0 No conformidades, en un supuesto caso que se encontrara alguna no conformidad se debió levantar y corregir estas no conformidades.

Finalmente la empresa Colca Lodge S.A. obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. A continuación se presenta el certificado que avala lo expuesto.

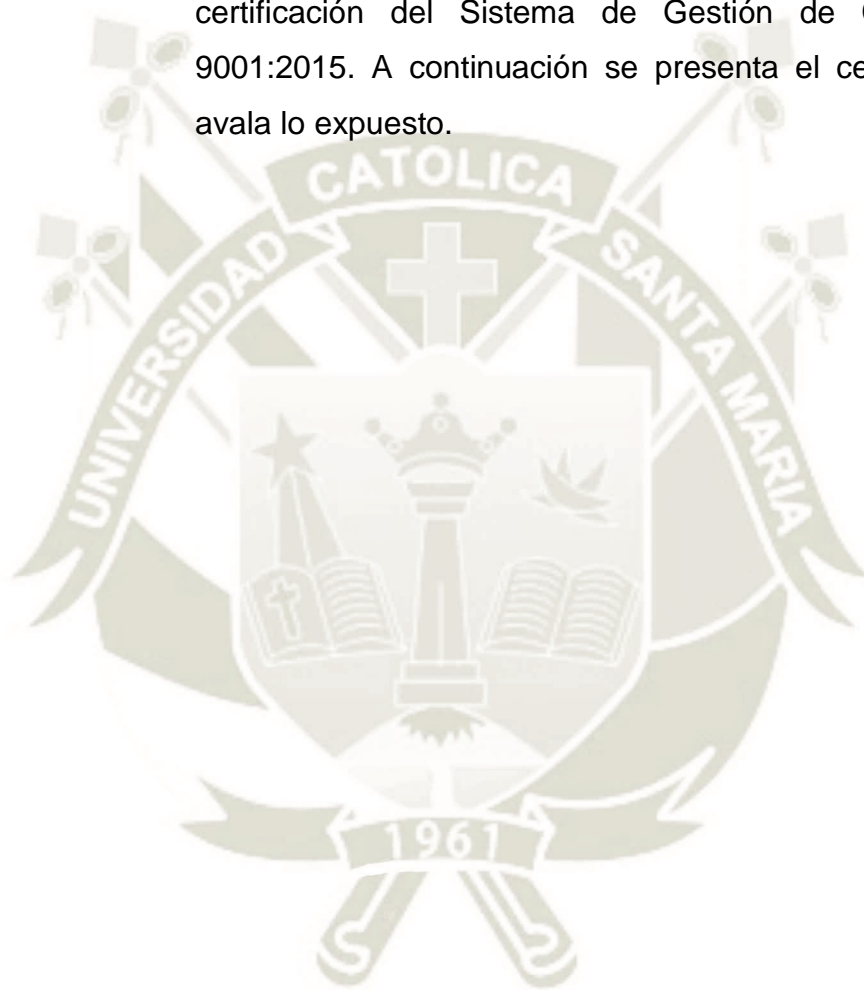


Imagen 7. Certificado SMC ISO 9001:2015





Certificate n. CQ 4795

We hereby certify that the quality system operated by / Se certifica que el sistema de calidad de

COLCA LODGE SOCIEDAD ANONIMA

<i>Legal address</i>	Cal. Mariscal Benavides Nro. 201
<i>Domicilio fiscal</i>	Urb. Selva Alegre - Arequipa - PERÚ
<i>Operative site address</i>	Fundo Puye S/N
<i>Dirección (sede operativa)</i>	Yanque Caylloma - Arequipa - PERÚ

is in compliance with the standard / es conforme

ISO 9001:2015

concerning the following activities / para la siguiente actividad

Operational processes of sales, marketing and hosting services including: lodging services, spa services, restaurant services, cleaning services and bar services

Procesos operativos de ventas, márketing y servicios de alojamiento que comprende: servicio de hospedaje, servicio de spa, servicio de restaurante, servicios de limpieza y servicios de bar

<i>First Issue</i>	21/01/2020	<i>Current Issue</i>	21/01/2020
<i>Primera Expedición</i>		<i>Expedición Vigente</i>	
<i>Expiring date</i>	20/01/2023	<i>Validity from:</i>	21/01/2020
<i>Fecha de vencimiento</i>		<i>Válido desde el:</i>	
		<i>to:</i>	20/01/2023
		<i>hasta el:</i>	

Reason for the certificate change (current issue): --

Causa de la modificación del certificado (emisión actual): --

This certificate is property of SMC Slovensko a.s. and must be returned on request

Este certificado pertenece a SMC Slovensko a.s. y tiene que devolverse a pedido de la misma

Code Sector: **IAF 30**

SMC Slovensko a.s., Kanadličova 8-A, 821 08 Bratislava, Slovak Republic - www.smesk.com



Manager Representative



Fuente: Colca Lodge S.A.

4.3.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación se presenta el Cronograma de Implementación Cuadro 43 para Colca Lodge S.A. donde se detalla las actividades que se realizaron al momento de implementar el sistema de gestión de calidad, también se detalla la duración de estas en semanas.



4.3.3. RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Una vez implementado el Sistema de Gestión de Calidad, y hecha la certificación de la norma ISO 9001:2015, se espera beneficios a corto y largo plazo; cabe destacar que es necesaria la difusión de la certificación ya que nuestras partes interesadas deben tener conocimiento de estas.

Para mantener el Sistema de Gestión de Calidad se plantearon objetivos y una política de calidad, la cual debe ser cumplida para poder mantener el SGC en la empresa.

La documentación elaborada del Sistema de Gestión de calidad será actualizada constantemente, mencionado el punto de mejora continua, así mismo se lograra una eficaz gestión de los procesos de Colca Lodge S.A. También se realizara capacitaciones y charlas para un control constante de la aplicación de la documentación.

Los proveedores de la empresa serán evaluados constantemente en base al desempeño que tengan, también se establecieron criterios de evaluación los cuales fueron expuestos en el procedimiento para realizar las actividades en logística almacén.

En caso de encontrar no conformidades en algún periodo de tiempo en el Sistema de Gestión de Calidad estas deberán ser levantadas, y realizar un análisis del porqué de lo sucedido como esta descrito en el Procedimiento para la gestión de No conformidades y salidas No Conformes.

Se realizaran auditorias internas para la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad hará que los clientes se sientan más confiables cuando experimenten su estadía en Colca Lodge

S.A., ya que la certificación ISO 9001:2015 dará credibilidad a la eficacia de sus procesos.

4.4. ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE POST IMPLEMENTACIÓN

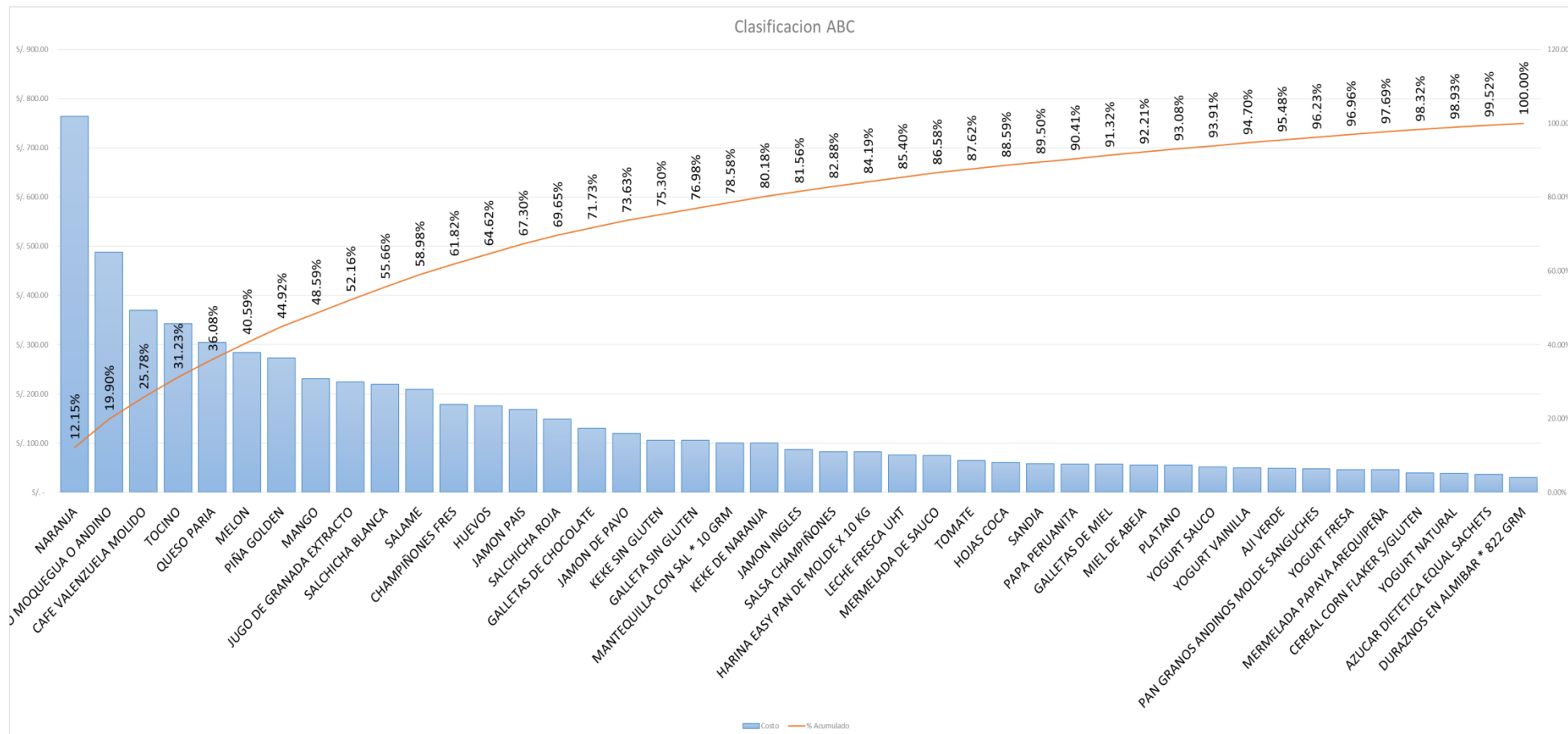
En este apartado analizaremos los niveles productividad y satisfacción al cliente post implementado el Sistema de Gestión para ver el beneficio obtenido en estos niveles. Analizaremos los meses de enero y febrero, y lo compararemos con los niveles del año pasado del mismo mes para así ver la variación que se tuvo. Utilizaremos la información del apartado 3.5.

Primero analizaremos los niveles de productividad en cada uno de los procesos involucrados, así podremos llegar a la conclusión que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad contribuyo al incremento de estos niveles.

4.4.1. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN EL DESAYUNO BUFFET

Para iniciar con los análisis de los niveles de productividad nos centraremos en casa área para saber como la norma ISO 9001 ha influenciado en los consumos, a continuación se muestra un análisis ABC para saber cuales son los productos con mayor participación y saber en cuanto se ha reducido los costos; con ayuda de los formatos de planificación mencionados en el punto 4.2.3.7. estos insumos son los que se usaron en el desayuno buffet.

Gráfico 24. Clasificación ABC Insumos del Desayuno Buffet



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en el gráfico anterior hay insumos que no tienen una participación no mayor al 1% por ello realizaremos el análisis a los productos con mayor participación para que la información sea mas compacta. A continuación realizaremos un cuadro comparativo en donde se refleja la variación de costos que se tuvo en el Desayuno Buffet, no obstante realizaremos el análisis del costo por pasajero; ya que no es solo verificar la reducción del costo sino verificar la reducción del costo por pasajero. Cabe recalcar que en el año 2019 no se utilizaron los formatos de planificación; y este análisis se realizara a los meses de enero y febrero.

Cuadro 44. Cuadro comparativo de Consumos en enero de Desayuno Buffet

Articulos	Consumos del Desayuno Buffet (Enero)							Variacion
	Enero del 2019			Enero del 2020				
	Cantidad	Unidad	Costo	Cantidad	Unidad	Costo		
NARANJA	521.62	KILOS	S/. 1,304.05	480.1	KILOS	S/. 1,488.31	12%	
TOCINO	23.668	KILOS	S/. 780.52	17.027	KILOS	S/. 610.79	-28%	
CAFE VALENZUELA MOLIDO	20.1	KILOS	S/. 545.08	21.15	KILOS	S/. 573.56	5%	
HUEVOS	1783	UNIDAD	S/. 446.51	1438	UNIDAD	S/. 352.05	-27%	
QUESO MOQUEGUA O ANDINO	19.211	KILOS	S/. 439.57	17.973	KILOS	S/. 411.25	-7%	
TEGRAL PAN DE GRANOS X 10 KG	3	KILOS	S/. 361.53	2.5	KILOS	S/. 31.77	-1038%	
MELON	106.358	KILOS	S/. 319.07	72.468	KILOS	S/. 260.88	-22%	
JAMON DE PAVO	8.315	KILOS	S/. 280.75	7.244	KILOS	S/. 249.65	-12%	
MANGO	93.42	KILOS	S/. 280.26	67.03	KILOS	S/. 301.64	7%	
SALCHICHA BLANCA	8.2	KILOS	S/. 265.05	7.115	KILOS	S/. 235.31	-13%	
QUESO PARI	20.85	KILOS	S/. 265.04	19.291	KILOS	S/. 245.22	-8%	
JAMON PAIS	6.64	KILOS	S/. 260.96	4.925	KILOS	S/. 197.99	-32%	
PIÑA GOLDEN	85.648	KILOS	S/. 256.94	80.908	KILOS	S/. 267.00	4%	
JUGO DE GRANADA EXTRACTO	22.65	LITROS	S/. 250.81	18.15	LITROS	S/. 269.16	7%	
SALAME	3.08	KILOS	S/. 239.28	2.877	KILOS	S/. 228.55	-5%	
CHAMPINONES FRES	7.23	KILOS	S/. 216.90	2.15	KILOS	S/. 64.50	-236%	
SALCHICHA ROJA	6.85	KILOS	S/. 212.44	7.775	KILOS	S/. 246.62	14%	
LECHE FRESCA UHT	75	LITROS	S/. 189.08	59	LITROS	S/. 148.68	-27%	
MANTEQUILLA CON SAL * 10 GRM	542	UNIDAD	S/. 142.00	639	UNIDAD	S/. 151.81	6%	
TOMATE	36.63	KILOS	S/. 128.21	19.73	KILOS	S/. 63.14	-103%	
TOTAL			S/. 7,184.07			S/. 6,397.88		

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede ver en el cuadro anterior, al hacer un comparación de los costos totales de los insumos utilizados en Desayuno Buffet, podemos ver que hubo una disminución en los insumos con más participación. Así mismo se realizó un cuadro comparativo para ver la situación en el mes de febrero para el año 2019 y 2020.

Cuadro 45. Cuadro comparativo de Consumos en febrero de Desayuno Buffet

Consumos de Desayuno Buffet							
Articulos	Febrero del 2019			Febrero del 2020			Variacion
	Cantidad	Unidad	Costo	Cantidad	Unidad	Costo	%
NARANJA	305.725	KILOS	S/. 764.31	293.33	KILOS	S/. 814.32	6%
QUESO MOQUEGUA O ANDINO	21.32	KILOS	S/. 487.83	13.94	KILOS	S/. 318.97	-53%
CAFE VALENZUELA MOLIDO	13.64	KILOS	S/. 369.90	13.841	KILOS	S/. 375.35	1%
TOCINO	10.396	KILOS	S/. 342.84	11.259	KILOS	S/. 403.88	15%
QUESO PARIÁ	24.002	KILOS	S/. 305.11	15.689	KILOS	S/. 199.44	-53%
MELON	94.58	KILOS	S/. 283.74	50.147	KILOS	S/. 180.53	-57%
PIÑA GOLDEN	90.85	KILOS	S/. 272.55	38.778	KILOS	S/. 127.97	-113%
MANGO	76.922	KILOS	S/. 230.77	41.657	KILOS	S/. 187.46	-23%
JUGO DE GRANADA EXTRACTO	20.3	LITROS	S/. 224.79	8.6	LITROS	S/. 127.54	-76%
SALCHICHA BLANCA	6.8	KILOS	S/. 219.80	6.1	KILOS	S/. 201.74	-9%
SALAME	2.69	KILOS	S/. 208.98	1.64	KILOS	S/. 130.28	-60%
CHAMPIÑONES FRES	5.96	KILOS	S/. 178.80	2.84	KILOS	S/. 85.20	-110%
HUEVOS	702	UNIDAD	S/. 175.80	851	UNIDAD	S/. 208.34	16%
JAMON PAIS	4.291	KILOS	S/. 168.64	2.541	KILOS	S/. 102.15	-65%
SALCHICHA ROJA	4.786	KILOS	S/. 148.43	4.18	KILOS	S/. 132.59	-12%
JAMON DE PAVO	3.545	KILOS	S/. 119.70	3.925	KILOS	S/. 135.27	12%
GALLETA SIN GLUTEN	20.212	PAQUETE	S/. 105.41	0.572	PAQUETE	S/. 5.61	-1779%
MANTEQUILLA CON SAL * 10 GRM	384	UNIDAD	S/. 100.61	332	UNIDAD	S/. 78.87	-28%
KEKE DE NARANJA	16.5	PAQUETE	S/. 100.44	13	PAQUETE	S/. 88.13	-14%
JAMON INGLES	4.79	KILOS	S/. 87.27	2.852	KILOS	S/. 51.96	-68%
LECHE FRESCA UHT	30	LITROS	S/. 75.63	42	LITROS	S/. 105.84	29%
MERMELADA DE SAUCO	4.897	KILOS	S/. 74.70	4.485	KILOS	S/. 68.42	-9%
TOMATE	18.607	KILOS	S/. 65.12	19.507	KILOS	S/. 62.42	-4%
TOTAL			S/. 5,111.17			S/. 4,192.27	

Fuente: Elaboración Propia

Para verificar que los costos disminuyeron gracias a los formatos de planificación, expuestos en el punto 4.2.3.7. se realizará un cálculo del costos por pasajero.

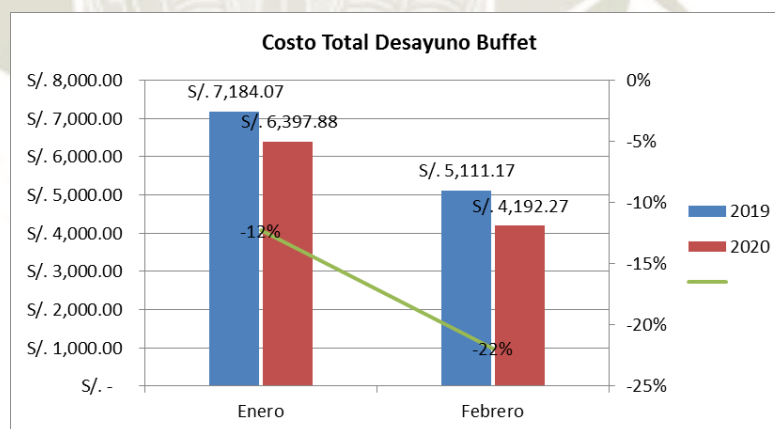
Cuadro 46. Costo por pax de Desayuno Buffet

Calculo de Costo x Pax				
	Enero		Febrero	
	2019	2020	2019	2020
Pasajeros (Pax)	1097	1092	739	707
Costo Total de Insumos	S/. 7,184.07	S/. 6,397.88	S/. 5,111.17	S/. 4,192.27
Costo x Pasajero	S/. 6.55	S/. 5.86	S/. 6.92	S/. 5.93

Fuente: Elaboración Propia

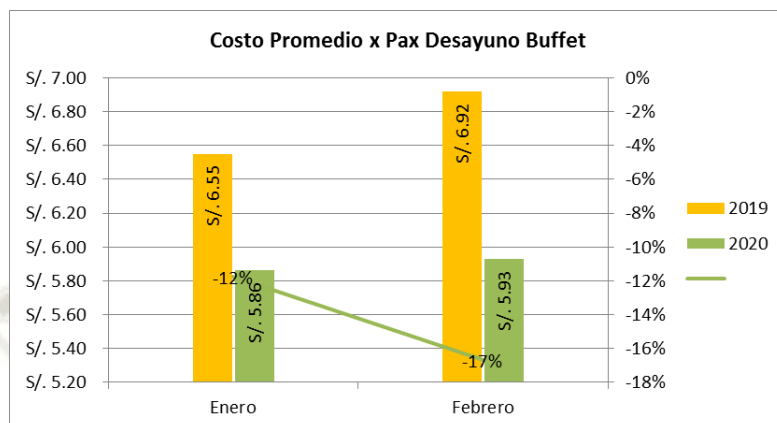
Se puede ver que en ambos meses disminuyó el costo por pasajero, en el mes de enero disminuyó en S/. 0.69 y en el mes de febrero aproximadamente S/. 1.00 por pasajero. Eso quiere decir que planificando los insumos necesarios (Planificar), pronosticando el numero de pasajeros que van a llegar al hotel, se puede disminuir el costo por pasajero.

Gráfico 25. Costo Total Desayuno Buffet 2019 - 2020



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 26. Costo Promedio por Pasajero Desayuno Buffet



Fuente: Elaboración Propia.

4.4.2. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN LAVANDERÍA

Para analizar que el registro de lavandería SA-F-30 y el procedimiento para realizar los tareas en el área de housekeeping contribuyó a la mejora del nivel de productividad en lavandería se hallara los costos mensuales y los consumos que se tuvieron para una determinada cantidad de peso en prendas, sábanas y otras cosas que van al sector de lavandería. Además se realizará una medición de tiempos para verificar el tiempo de realización de las tareas.

A continuación se muestra un diagrama analítico del proceso en la lavandería, se muestra el método actual es decir el método ante de la implementación de la norma, se obtiene un total de 6 horas con 20 minutos, el cual receptiona lo que se va a lavar a la 1 p.m después de que los pasajeros hayan realizado sus check-out.

Esquema 8. Diagrama de Análisis del proceso de Lavandería Actual

DIAGRAMA ANALITICO DE PROCESO										
PROCESO:	Lavado de prendas o set de cama	EMPRESA:	Colca Lodge S.A.				FECHA:	22/07/2019		
METODO:		ACTUAL:		PROPUESTO:		PAGINA:	01 DE 01			
DESCRIPCION:	¿Quién?	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	ALMACENAJE	DEMORA	I&O	Distancia	Tiempo	
		○	□	➔	▽	D	◻			
Recepcion de las prendas o set de cama a lavar	Operario de Lavanderia								10 min 08 s	
Verificar si las prendas a lavar o set de cama tienen algun accesorio	Operario de Lavanderia								11 min 05 s	
Acumular lo que va a entrar a la lavadora industrial	Operario de Lavanderia								1 min 48 s	
Anotar las prendas en un cuaderno manualmente	Operario de Lavanderia								13 min	
Preparar la lavadora industrial	Operario de Lavanderia								1 min 32 s	
Revisar las cantidades necesarias de insumos	Operario de Lavanderia								1 min	
Echar los insumos necesarios para el lavado	Operario de Lavanderia								58 s	
Meter las prendas o set de cama a la lavadora	Operario de Lavanderia								9 min 14 s	
Esperar al lavado	Operario de Lavanderia								150 min	
Inspeccionar el lavado	Jefe de Housekeeping								-	
Sacar las prendas de la lavadora	Operario de Lavanderia								10 min 14 s	
Trasladarlas al area de planchado	Operario de Lavanderia							3 m	5 min	
Planchar para quitar arrugas de las prendas o set de cama	Operario de Lavanderia								120 min	
Buscar colgadores	Operario de Lavanderia								5 min	
Colgar las prendas en los colgadores del personal	Operario de Lavanderia								50 min	
Etiquetar	Operario de Lavanderia								13 min	
TOTAL			9	3	1	1	2	0	3 m	6 horas , 20 minutos

Ahora se realizará un análisis del proceso una vez implementado los procedimientos en el área de lavandería, y utilizando la señalética en las áreas y los formatos necesarios para controlar los insumos y tiempos.

Esquema 9. Diagrama de Análisis del proceso de Lavandería Implementado

DIAGRAMA ANALITICO DE PROCESO										
PROCESO:	Lavado de prendas o set de cama	EMPRESA:	Colca Lodge S.A.				FECHA:	13/01/2020		
METODO:		ACTUAL:	PROPUESTO:				PAGINA:	01 DE 01		
DESCRIPCION:	¿Quién?	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	ALMACENAJE	DEMORA	I&O	Distancia	Tiempo	
		○	□	➔	▽	D	⊗			
Recepcion de las prendas o set de cama a lavar	Operario de Lavandería								10 min 37 s	
Verificar si las prendas a lavar o set de cama tienen algun accesorio	Operario de Lavandería								10 min 05 s	
Acumular lo que va a entrar a la lavadora industrial	Operario de Lavandería								38 s	
Anotar las prendas en un cuaderno manualmente	Operario de Lavandería								3 min	
Preparar la lavadora industrial	Operario de Lavandería								50 s	
Revisar las cantidades necesarias de insumos	Operario de Lavandería								20 s	
Echar los insumos necesarios para el lavado	Operario de Lavandería								1 min	
Meter las prendas o set de cama a la lavadora	Operario de Lavandería								7 min	
Esperar al lavado	Operario de Lavandería								150 min	
Inspeccionar el lavado	Jefe de Housekeeping								-	
Sacar las prendas de la lavadora	Operario de Lavandería								9 min 39 s	
Trasladarlas al area de planchado	Operario de Lavandería							3 m	4 min	
Planchar para quitar arrugas de las prendas o set de cama	Operario de Lavandería								100 min	
Buscar colgadores	Operario de Lavandería								57 s	
Colgar las prendas en los colgadores del personal	Operario de Lavandería								50 min	
Etiquetar	Operario de Lavandería								9 min	
TOTAL			9	3	1	1	2	0	3 m	5 horas , 15 minutos

Primero se realizará un estudio de los pesos de las prendas o set de cama que ingresaron a la lavandería ya que según los pesos es que opera la lavadora industrial y cantidad de productos de limpieza que ingresan. A continuación se muestra un cuadro diario de los pesos que ingresaron en el mes de enero del 2020, y las áreas de donde ingresaron.

Cuadro 47. Pesos ingresados a Lavandería Enero 2020

Mes	Fecha	PAX	Peso Total (Kg)	Peso x Pasajero (Kg)	Areas					
					Peso x Area (Kg)					
					Bar	Blancos Spa	Housekeeping	Pax	Personal	Restaurant
Enero	01/01/2020	87	334.92	3.85	0.7	15.3	276.4	5.4	25.6	11.5
Enero	02/01/2020	67	444.15	6.63	0.8	11.2	277.4	5.0	138.7	11.2
Enero	03/01/2020	70	280.05	4.00	0.0	14.4	228.4	0.0	26.1	11.2
Enero	04/01/2020	55	428.02	7.78	0.0	19.4	369.0	5.1	20.7	13.9
Enero	05/01/2020	56	257.26	4.59	1.4	20.1	202.3	0.9	20.7	11.7
Enero	06/01/2020	28	233.26	8.33	0.0	0.0	202.2	0.2	25.4	5.6
Enero	07/01/2020	38	179.96	4.74	0.7	9.4	147.3	0.0	16.1	6.6
Enero	08/01/2020	26	174.85	6.72	0.0	8.2	141.2	0.0	19.1	6.4
Enero	09/01/2020	24	148.02	6.17	2.9	18.0	101.7	0.0	21.3	4.1
Enero	10/01/2020	18	177.55	9.86	0.8	4.2	161.1	0.0	8.9	2.5
Enero	11/01/2020	33	116.03	3.52	0.0	0.0	93.0	0.0	17.1	5.9
Enero	12/01/2020	23	164.51	7.15	0.6	0.0	132.6	0.0	23.9	7.3
Enero	13/01/2020	38	108.00	2.84	0.0	0.0	67.3	2.8	32.1	5.8
Enero	14/01/2020	33	132.88	4.03	0.0	17.2	76.5	4.7	26.6	7.9
Enero	15/01/2020	34	162.23	4.77	0.0	14.0	116.9	0.0	25.9	5.4
Enero	16/01/2020	9	113.64	12.63	0.0	0.0	79.5	0.0	26.0	8.2
Enero	17/01/2020	27	82.93	3.07	0.0	7.2	53.4	0.0	22.4	0.0
Enero	18/01/2020	30	155.40	5.18	0.0	5.1	135.6	0.3	10.5	3.9
Enero	19/01/2020	16	100.67	6.29	0.0	10.9	68.7	1.4	13.4	6.3
Enero	20/01/2020	13	153.93	11.84	0.0	8.2	129.9	0.0	10.7	5.2
Enero	21/01/2020	9	72.75	8.08	0.0	8.9	50.3	0.0	11.5	2.1
Enero	22/01/2020	25	101.16	4.05	1.1	0.5	81.0	0.0	16.6	2.0
Enero	23/01/2020	42	89.22	2.12	0.0	7.7	52.7	0.0	19.4	9.4
Enero	24/01/2020	52	110.48	2.12	0.0	10.9	72.4	0.6	18.0	8.6
Enero	25/01/2020	28	106.27	3.80	0.0	12.8	68.4	2.9	14.4	7.8
Enero	26/01/2020	19	145.27	7.65	0.0	1.2	117.2	0.0	22.4	4.4
Enero	27/01/2020	30	174.66	5.82	0.0	23.5	125.6	3.1	15.6	6.9
Enero	28/01/2020	49	94.27	1.92	0.0	3.3	71.7	0.0	13.4	5.9
Enero	29/01/2020	49	112.33	2.29	0.0	4.7	84.2	0.0	16.6	6.8
Enero	30/01/2020	17	179.35	10.55	0.0	9.3	139.5	5.0	15.5	10.0
Enero	31/01/2020	17	127.74	7.51	0.0	4.7	100.9	0.0	12.3	9.9

Fuente: Elaboración Propia.

Así mismo se realizó un cálculo para el mes de febrero del 2020.

Cuadro 48. Pesos ingresados a Lavandería Febrero 2020

Mes	Fecha	PAX	Peso Total (Kg)	Peso x Pasajero (Kg)	Areas					
					Peso x Area (Kg)					
					Bar	Blancos Spa	Housekeeping	Pax	Personal	Restaurant
Febrero	01/02/2020	12	74.70	6.22	0.0	7.3	42.1	0.0	21.1	4.3
Febrero	02/02/2020	14	94.91	6.78	0.0	9.5	49.0	3.0	27.8	5.7
Febrero	03/02/2020	18	86.81	4.82	0.0	19.6	41.7	0.0	18.8	6.7
Febrero	04/02/2020	13	127.96	9.84	0.0	2.8	98.3	0.0	21.9	4.9
Febrero	05/02/2020	16	43.62	2.73	0.0	0.0	24.8	0.0	14.1	4.7
Febrero	06/02/2020	19	89.22	4.70	0.0	0.0	66.3	0.0	18.2	4.7
Febrero	07/02/2020	19	161.25	8.49	0.5	9.5	125.1	0.0	18.9	7.2
Febrero	08/02/2020	29	71.24	2.46	0.0	0.0	49.9	0.0	17.6	3.8
Febrero	09/02/2020	12	151.59	12.63	0.0	9.0	110.2	0.0	24.9	7.5
Febrero	10/02/2020	14	24.16	1.73	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	6.0
Febrero	11/02/2020	12	65.75	5.48	0.0	0.0	47.7	0.0	18.1	0.0
Febrero	12/02/2020	13	61.86	4.76	0.0	2.0	46.1	0.0	11.3	2.4
Febrero	13/02/2020	12	55.21	4.60	0.0	0.4	33.4	0.0	13.1	8.4
Febrero	14/02/2020	33	55.29	1.68	0.0	0.0	31.1	0.0	20.5	3.7
Febrero	15/02/2020	51	78.92	1.55	0.0	13.6	46.7	0.0	12.2	6.5
Febrero	16/02/2020	33	80.65	2.44	0.0	0.0	61.0	0.0	15.5	4.2
Febrero	17/02/2020	39	110.10	2.82	0.0	19.6	59.7	0.0	17.8	13.0
Febrero	18/02/2020	43	103.46	2.41	0.0	0.0	69.6	0.0	24.0	9.8
Febrero	19/02/2020	26	123.60	4.75	0.0	0.0	94.0	0.0	21.1	8.5
Febrero	20/02/2020	13	181.01	13.92	0.0	3.2	148.2	0.0	25.0	4.7
Febrero	21/02/2020	22	142.72	6.49	0.0	18.2	98.1	0.0	19.9	6.6
Febrero	22/02/2020	47	104.09	2.21	0.0	0.0	81.4	0.0	18.9	3.8
Febrero	23/02/2020	49	53.48	1.09	0.0	4.3	30.2	0.0	13.7	5.4
Febrero	24/02/2020	14	90.67	6.48	0.0	0.0	69.1	0.0	16.1	5.4
Febrero	25/02/2020	21	154.93	7.38	0.5	23.0	106.4	0.0	20.0	5.0
Febrero	26/02/2020	27	27.88	1.03	0.0	6.6	0.0	0.0	14.0	7.3
Febrero	27/02/2020	20	94.32	4.72	0.0	0.0	69.4	0.0	16.0	9.0
Febrero	28/02/2020	22	135.59	6.16	0.0	0.0	101.4	0.0	30.3	3.9
Febrero	29/02/2020	22	45.53	2.07	0.2	22.8	0.0	0.0	17.4	5.2

Fuente: Elaboración Propia

Una vez calculado los pesos ingresados a lavandería realizaremos un análisis de los costos según el peso en kg, utilizaremos los datos expuestos en el punto 3.5.2. de la presente investigación. Así también hallaremos los costos totales de los insumos utilizados en lavandería en los meses de enero y febrero del presente año, para así poder compararlo con el del año pasado y ver si disminuyó sus costos utilizando los formatos y procedimientos de housekeeping.

Cuadro 49. Costos de Lavandería Enero - Febrero 2020

PRODUCTO	Enero del 2020		Febrero del 2020	
	Costo Total			
BOLSAS NEGRA CON FUELLE 70X90X1 P x 100 UND	S/.	42.37	S/.	-
BOTONES	S/.	-	S/.	-
CLAX BETA X 20 LT	S/.	191.00	S/.	-
CLAX DUAL X 20 LT	S/.	225.41	S/.	225.41
CLAX HIPO x 20 LT	S/.	114.22	S/.	114.22
CLAX NEUTRAPUR x 20 LT	S/.	563.69	S/.	263.69
CLAX SUAVISANTE X 20 LITROS	S/.	135.97	S/.	252.57
CREW QUITASARRO	S/.	-	S/.	-
DETERGENTE AGRANEL * 15 KL	S/.	52.97	S/.	105.93
DETERGENTE X 4.50 KLS.	S/.	27.18	S/.	81.53
FORMATO P/LAVANDERIA X 50 HJAS.	S/.	-	S/.	-
GUANTE DE JEBE NUMERO 9 PROTEX PAR	S/.	-	S/.	-
HILO NUMERO 20	S/.	-	S/.	-
HIPOCLORITO DE SODIO AL 7.8 %	S/.	-	S/.	-
JABON EN BARRA *260 GRM	S/.	12.17	S/.	-
OMIN PLUS X 5 LT	S/.	94.44	S/.	-
TOTAL	S/.	1,459.41	S/.	1,043.35

Fuente: Elaboración Propia.

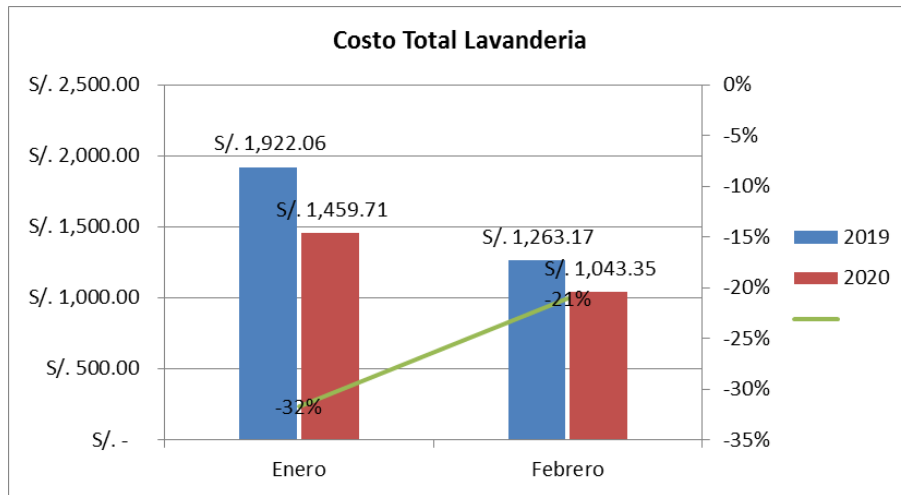
A continuación se realizará un cuadro comparativo de los costos incurridos en el mes de enero y febrero, de los años 2019 y 2020. Para poder hacer una comparativa utilizaremos los pesos de las prendas o set de camas que fueron enviados a lavandería; y así mismo el costo por pasajero.

Cuadro 50. Cuadro comparativo de Costos de Lavandería

Calculo de costos de Lavanderia				
	Enero		Febrero	
	2019	2020	2019	2020
Pasajeros (Pax)	1097	1092	739	707
Peso mensual	7597.103	5261.712	3059.433	2690.451
Costo total por insumos	S/.	1,922.06	S/.	1,459.71
Costo x Pax	S/.	1.75	S/.	1.34
Costo x Peso	3.95	3.60	2.42	2.58
Variacion	-31%		-16%	

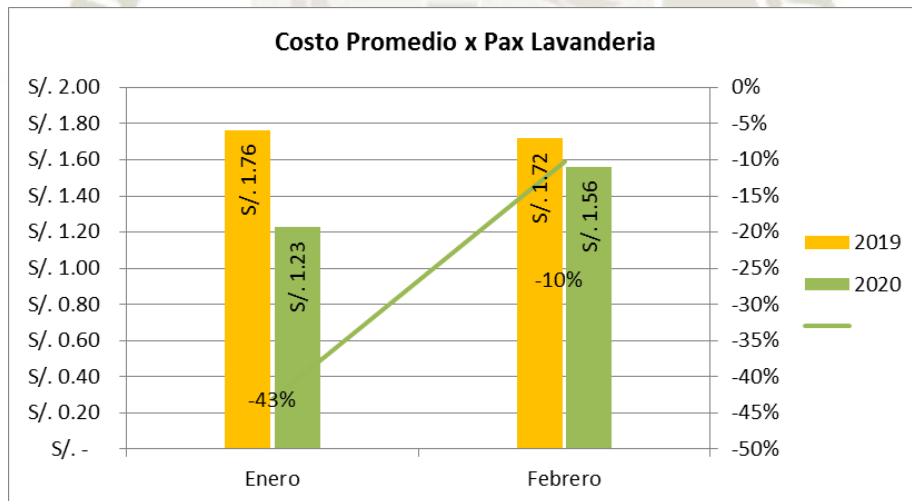
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 27. Costo Total Lavandería 2019 - 2020



Fuente: Elaboración Propia.

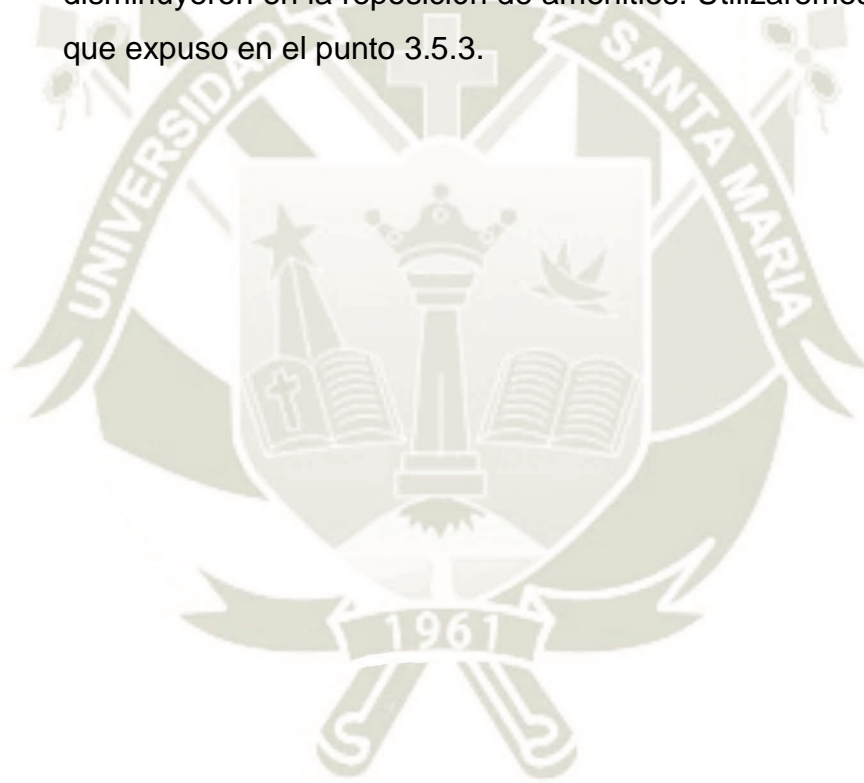
Gráfico 28. Costo Promedio por Pasajero Lavandería



Fuente: Elaboración Propia

4.4.3. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN HOUSEKEEPING (AMENITIES)

Ya que el área de housekeeping se encarga de la reposición de los amenities en las habitaciones, por tener como una fortaleza ser un hotel eco-amigable con el medio ambiente. Se evitó la utilización de botellas de plástico para así evitar el consumo de plástico. Además que en su procedimiento de housekeeping se estableció la cantidad de amenities que se debe de colocar planificándolo en base a la ocupabilidad del hotel. A continuación se hallará los costos que disminuyeron en la reposición de amenities. Utilizaremos los insumos que expuso en el punto 3.5.3.



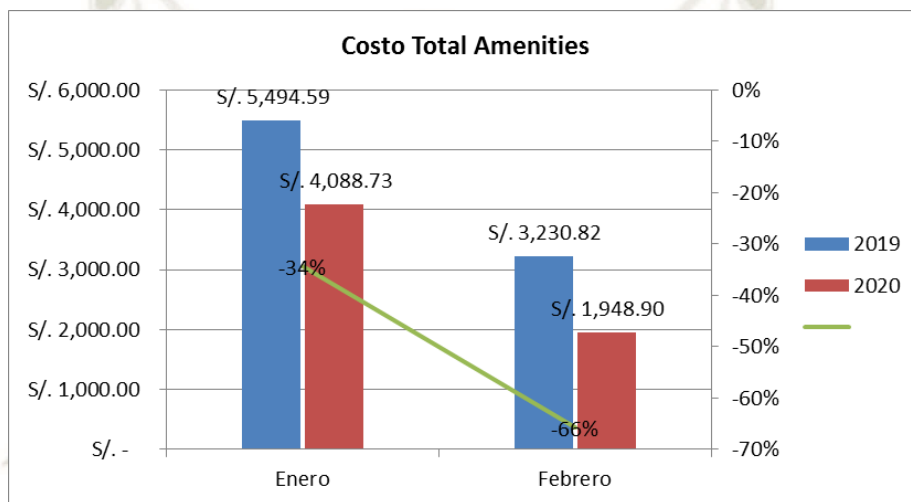
Cuadro 51. Costo de insumos por reposición de amenities

			ENERO. 2019			ENERO. 2020			FEBRERO. 2019			FEBRERO. 2020						
			ENERO			ENERO			FEBRERO			FEBRERO						
			PAX	1097	Cant uso por Pax	PAX	1092	Cant uso por Pax	PAX	739	Cant uso por Pax	PAX	707	Cant uso por Pax				
			C. x Pax	S/.		5.01	C. x Pax		S/.	3.74		C. x Pax	S/.		4.37	C. x Pax	S/.	2.76
			TOTAL MES	S/.	5,494.59	TOTAL MES	S/.	4,088.72	TOTAL MES	S/.	3,230.82	TOTAL MES	S/.	1,948.90				
			Cantidad	Valor		Cantidad	Valor		Cantidad	Valor		Cantidad	Valor					
SERVICIO S HIGIENICO	HOUSEKEEPING	SHAMPOO EN FRASCO * 30 ML	744	S/.	952.64	0.68	0	S/.	-	0.00	429	S/.	549.83	0.57	0	S/.	-	0.00
	HOUSEKEEPING	SHAMPOO PRUJA * 1 LITRO	0	S/.	-	0.00	7	S/.	158.50	0.01	0	S/.	-	0.00	5	S/.	113.21	0.01
	HOUSEKEEPING	FRASCO SHAMPOO PRUJA X 380 ML					0	S/.	-	0.00					0	S/.	-	0.00
	HOUSEKEEPING	ACONDICIONADOR EN FRASCO * 30 ML	302	S/.	382.62	0.28	204	S/.	257.49	0.19	200	S/.	254.27	0.27	156	S/.	196.91	0.22
	HOUSEKEEPING	CREMA EN FRASCO * 30 ML	341	S/.	510.88	0.31	265	S/.	396.27	0.24	186	S/.	279.09	0.25	115	S/.	171.97	0.16
	HOUSEKEEPING	JABONCILLO DE BAÑO C/ESTUCHE	946	S/.	504.65	0.86	862	S/.	467.53	0.79	552	S/.	294.47	0.74	437	S/.	237.02	0.62
	HOUSEKEEPING	STICKER PARA PAPEL HIGIENICO	1920	S/.	105.86	1.75	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00
	HOUSEKEEPING	PAPEL HIGIENICO BLANCO	940	S/.	645.59	0.86	808	S/.	446.44	0.74	562	S/.	385.98	0.75	492	S/.	316.72	0.70
HOUSEKEEPING	AGUA SIN GAS SOGAY * 430 ML	1222	S/.	776.69	1.11	971	S/.	617.16	0.89	686	S/.	436.02	0.92	320	S/.	203.39	0.45	
HABITACION	HOUSEKEEPING	BOLSAS DE TELA ECOLOGICAS C/LOGOTIPO	0	S/.	-	0.00	66	S/.	195.76	0.06	0	S/.	-	0.00	7	S/.	20.76	0.01
	HOUSEKEEPING	MANOPLAS LUSTRAZAPATOS C/LOGOTIPO	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00
	HOUSEKEEPING	FOSFOROS CON LOGOTIPO	223	S/.	85.04	0.20	46	S/.	17.54	0.04	2	S/.	0.76	0.00	8	S/.	3.05	0.01
	HOUSEKEEPING	GORROS DE BAÑO	200	S/.	203.39	0.18	252	S/.	256.27	0.23	173	S/.	175.93	0.23	154	S/.	169.66	0.22
	HOUSEKEEPING	HISOPOS CON LOGO	0	S/.	-	0.00	1	S/.	0.93	0.00	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00
	HOUSEKEEPING	COSTUREROS C/LOGOTIPO	199	S/.	185.51	0.18	100	S/.	93.22	0.09	141	S/.	131.44	0.19	55	S/.	51.27	0.08
	HOUSEKEEPING	BOLSAS CON LOGOTIPO * 50	2	S/.	138.60	0.00	1	S/.	55.93	0.00	3	S/.	207.90	0.00	0	S/.	-	0.00
	HOUSEKEEPING	PAÑUELOS FACIALES C/LOGOTIPO	407	S/.	327.67	0.37	414	S/.	333.31	0.38	265	S/.	213.35	0.35	217	S/.	174.70	0.31
INFUSION S	HOUSEKEEPING	ANIS FILTRANTE X 100					0.36	S/.	1.97	0.00					0	S/.	-	0.00
	HOUSEKEEPING	COCA FILTRANTE x 100					1.02	S/.	5.88	0.00					0.27	S/.	1.56	0.00
	HOUSEKEEPING	MANZANILLA FILTRANTE x 100					0.34	S/.	1.86	0.00					0.12	S/.	0.66	0.00
	HOUSEKEEPING	TE FILTRANTE x 100					0.45	S/.	3.03	0.00					0.495	S/.	3.33	0.00
B. NOCHES	HOUSEKEEPING	TARJETAS BUENAS NOCHES	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00
	HOUSEKEEPING	CHOCOLATES PASTILLAS IBERICA * 84 UND	220	S/.	57.93	0.20	660	S/.	179.14	0.60	276	S/.	72.68	0.37	403	S/.	109.39	0.57
	HOUSEKEEPING	CHOCOLATE EN PASTILLAS ROJO - IBERICA	459	S/.	126.63	0.42	0	S/.	-	0.00	51	S/.	14.07	0.07	0	S/.	-	0.00
MESA	HOUSEKEEPING	BLOCK APUNTES - HABITACIONES	718	S/.	158.20	0.65	125	S/.	36.02	0.11	53	S/.	11.68	0.07	55	S/.	15.85	0.08
	HOUSEKEEPING	LAPIZ ECOLOGICO C/LOGO	122	S/.	56.50	0.11	128	S/.	59.28	0.12	79	S/.	36.59	0.11	66	S/.	30.57	0.09
	HOUSEKEEPING	POSAVASOS	100	S/.	37.71	0.09	261	S/.	99.53	0.24	0	S/.	-	0.00	8	S/.	3.05	0.01
	HOUSEKEEPING	ENCUESTA DE OPINION PERSONAL- PASAJERO	1000	S/.	50.85	0.91	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00	0	S/.	-	0.00
SUIT	HOUSEKEEPING	PANTUFLAS	54	S/.	187.63	0.46	126	S/.	348.46	0.12	48	S/.	166.78	0.92	30	S/.	106.78	0.04
	HOUSEKEEPING	VELAS GRANDES P/SUIT	0	S/.	-	0.00	15	S/.	57.20	0.01	0	S/.	-	0.00	5	S/.	19.07	0.01

Fuente: Elaboración Propia

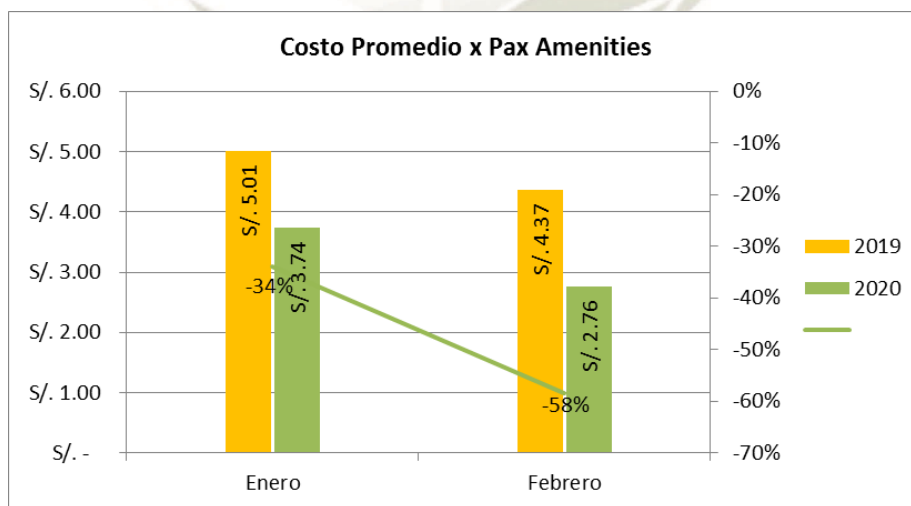
Se puede apreciar del cuadro anterior que enero disminuyó el costo por pasajero de S/. 5.01 a S/. 3.74; teniendo un ahorro o ganancia del S/. 1.27 por pasajero en el mes de enero, y en el caso del mes de febrero S/. 1.61; logrando así una mejora gracias a la planificación y a los formatos que se elaboraron en el procedimiento de housekeeping.

Gráfico 29. Costo Total Amenities 2019 - 2020



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 30. Costo Promedio por Pasajero Amenities



Fuente: Elaboración Propia.

4.4.4. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN ALIMENTACIÓN DE PERSONAL

Para el caso de alimentación de personal se trabaja con el formato Control de alimentación de personal comensales SA-F-15, este es utilizado para el control de los comensales para el desayuno, almuerzo y cena; también se utiliza el formato Pedido para personal SA-F-16, donde se planifica los insumos necesarios para satisfacer el número de comensales. Ambos formatos son llenados por el Chef Supervisor.

**Cuadro 52. Costo de insumos de Alimentación de personal
Enero 2020**

Costo de insumos				
Enero' 2020				
dia	desayuno	almuerzo	cena	Total Diario
1	S/. 19.28	S/. 75.46	S/. 49.71	S/. 222.77
2	S/. 56.15	S/. 216.84	S/. 73.75	S/. 276.75
3	S/. 29.08	S/. 125.83	S/. 18.97	S/. 173.88
4	S/. 21.31	S/. 105.96	S/. 20.00	S/. 147.26
5	S/. 32.45	S/. 116.71	S/. 19.60	S/. 168.76
6	S/. 31.51	S/. 57.59	S/. 17.70	S/. 106.80
7	S/. 23.86	S/. 77.95	S/. 32.90	S/. 134.70
8	S/. 23.62	S/. 55.94	S/. 17.06	S/. 96.62
9	S/. 22.21	S/. 95.81	S/. 21.80	S/. 139.83
10	S/. 18.54	S/. 112.42	S/. 25.14	S/. 156.09
11	S/. 17.49	S/. 97.28	S/. 27.35	S/. 142.11
12	S/. 24.53	S/. 74.72	S/. 16.77	S/. 116.02
13	S/. 36.24	S/. 70.72	S/. 27.16	S/. 134.13
14	S/. 26.64	S/. 80.29	S/. 20.37	S/. 127.05
15	S/. 18.37	S/. 106.94	S/. 25.74	S/. 151.05
16	S/. 27.53	S/. 94.52	S/. 25.72	S/. 147.77
17	S/. 18.92	S/. 75.62	S/. 18.95	S/. 113.48
18	S/. 12.79	S/. 140.35	S/. 18.70	S/. 168.54
19	S/. 22.39	S/. 111.26	S/. 22.93	S/. 156.58
20	S/. 16.14	S/. 179.67	S/. 33.54	S/. 129.35
21	S/. 19.51	S/. 87.93	S/. 26.12	S/. 133.56
22	S/. 17.54	S/. 137.73	S/. 28.09	S/. 183.37
23	S/. 20.20	S/. 139.40	S/. 32.12	S/. 191.73
24	S/. 21.44	S/. 108.52	S/. 29.07	S/. 155.03
25	S/. 27.07	S/. 119.42	S/. 30.76	S/. 177.25
26	S/. 9.80	S/. 141.47	S/. 34.50	S/. 285.78
27	S/. 18.92	S/. 74.84	S/. 35.08	S/. 128.84
28	S/. 5.42	S/. 139.09	S/. 28.65	S/. 145.16
29	S/. 11.93	S/. 194.74	S/. 61.47	S/. 295.37
30	S/. 30.47	S/. 118.94	S/. 11.96	S/. 161.37
31	S/. 9.97	S/. 68.25	S/. 37.75	S/. 115.98
TOTAL	S/. 691.30	S/. 3,402.23	S/. 889.45	S/. 4,982.98

Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 53. Costo de insumos de Alimentación de personal
Febrero 2020**

Costo de insumos				
Febrero' 2020				
dia	desayuno	almuerzo	cena	Total Diario
1	S/. 22.45	S/. 41.97	S/. 11.17	S/. 75.59
2	S/. 25.49	S/. 101.29	S/. 48.13	S/. 228.28
3	S/. 26.05	S/. 107.87	S/. 55.38	S/. 208.52
4	S/. 31.07	S/. 97.54	S/. 41.56	S/. 239.36
5	S/. 39.05	S/. 102.87	S/. 48.84	S/. 190.77
6	S/. 32.45	S/. 94.18	S/. 25.49	S/. 158.50
7	S/. 39.70	S/. 102.32	S/. 45.97	S/. 237.99
8	S/. 27.96	S/. 102.29	S/. 37.35	S/. 167.60
9	S/. 29.36	S/. 105.19	S/. 39.53	S/. 204.08
10	S/. 22.22	S/. 93.04	S/. 42.77	S/. 158.03
11	S/. 32.54	S/. 102.11	S/. 19.14	S/. 153.79
12	S/. 23.72	S/. 101.09	S/. 32.87	S/. 157.68
13	S/. 20.05	S/. 95.31	S/. 50.23	S/. 146.19
14	S/. 22.49	S/. 93.13	S/. 35.34	S/. 150.96
15	S/. 21.70	S/. 119.47	S/. 33.97	S/. 215.14
16	S/. 33.67	S/. 94.34	S/. 40.50	S/. 198.51
17	S/. 21.34	S/. 104.22	S/. 21.81	S/. 147.37
18	S/. 25.46	S/. 92.31	S/. 26.36	S/. 144.13
19	S/. 30.09	S/. 134.88	S/. 68.12	S/. 197.80
20	S/. 32.61	S/. 117.61	S/. 26.48	S/. 256.69
21	S/. 22.00	S/. 91.99	S/. 30.79	S/. 203.76
22	S/. 24.80	S/. 105.03	S/. 32.01	S/. 161.83
23	S/. 27.16	S/. 122.77	S/. 31.76	S/. 181.69
24	S/. 18.83	S/. 76.06	S/. 30.37	S/. 125.26
25	S/. 20.74	S/. 130.57	S/. 25.53	S/. 176.84
26	S/. 19.65	S/. 67.62	S/. 44.43	S/. 131.69
27	S/. 34.38	S/. 98.54	S/. 49.04	S/. 211.65
28	S/. 17.53	S/. 78.55	S/. 47.94	S/. 144.02
29	S/. 24.48	S/. 118.74	S/. 49.94	S/. 193.16
30	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -
31	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -
TOTAL	S/. 769.02	S/. 3,305.04	S/. 1,092.81	S/. 4,754.73

Fuente: Elaboración propia.

Además de ello, se calculará la cantidad de comensales por área, gracias al formato ya mencionado anteriormente SA-F-15. Para ello se sacará un promedio de comensales que asistieron al desayuno, almuerzo y cena.

Cuadro 54. Comensales de Alimentación de personal Enero - Febrero 2020

día	2020	
	Enero	Febrero
	Comensales	
1	37	24
2	30	26
3	29	25
4	30	26
5	29	27
6	28	28
7	28	28
8	27	29
9	27	28
10	27	29
11	27	29
12	28	27
13	26	28
14	27	28
15	27	28
16	27	28
17	27	28
18	27	29
19	28	28
20	27	28
21	27	28
22	27	29
23	28	30
24	29	28
25	30	28
26	29	28
27	29	29
28	28	28
29	28	29
30	29	0
31	28	0
TOTAL	874	809

Fuente: Elaboración propia.

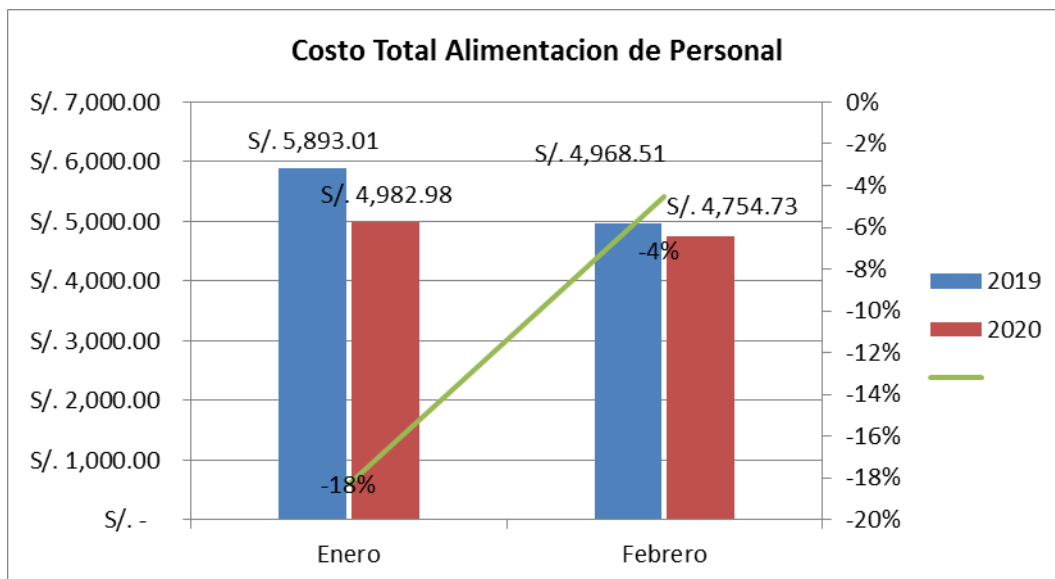
Cuadro 55. Costo por comensal Alimentación de personal

Calculo de costos de Alimentacion de personal								
	Enero				Febrero			
	2019		2020		2019		2020	
Comensales	942		874		811		809	
Costo Total de insumos	S/.	5,893.01	S/.	4,982.98	S/.	4,908.51	S/.	4,754.73
Costo por comensal	S/.	6.26	S/.	5.70	S/.	6.05	S/.	5.88
Variacion								
			-10%				-3%	

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar se disminuyó en un 10% y 3% en los meses de enero y febrero respectivamente, al momento de compararlo con el costo por comensal del año pasado.

Gráfico 31. Costo Total Alimentación de Personal 2019 – 2020



Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en los gráficos anteriores los costos en cada uno de los procesos nombrados, han disminuido en los meses de enero y febrero, ya que se implementó el Sistema de Gestión de Calidad, haciendo que los procesos sean más eficientes ya que se estandariza el proceso; siempre con la idea de la mejora continua.

Ahora utilizaremos la fórmula de:

MEDIDA COMBINADA

$$\text{PRODUCTIVIDAD TOTAL} = \frac{\text{CLIENTES ATENDIDOS}}{\text{COSTE DE LOS FACTORES}}$$

Para ello hallaremos los clientes atendidos en el hotel en los meses de enero y febrero del 2020, y la sumatoria de los costos de los factores, para saber si la productividad aumentó o disminuyó.

Cuadro 56. Nivel de Productividad Total en base a costos

Costo Total (Productividad Total)								
		Enero		Febrero				
		2019	2020	2019	2020			
Pasajeros (Pax)		1097	1092	739	707			
Costo Total de Desayuno Buffet	S/.	7,184.07	S/.	6,397.88	S/.	5,111.17	S/.	4,192.27
		-12%		-22%				
Costo Total de Lavanderia	S/.	1,922.06	S/.	1,459.71	S/.	1,263.17	S/.	1,043.35
		-32%		-21%				
Costo Total de Amenities	S/.	5,494.59	S/.	4,088.73	S/.	3,230.82	S/.	1,948.90
		-34%		-66%				
Costo Total de Alimentacion de Personal	S/.	5,893.01	S/.	4,982.98	S/.	4,908.51	S/.	4,754.73
		-18%		-3%				
Costo Total	S/.	20,493.73	S/.	16,929.30	S/.	14,513.67	S/.	11,939.25
Costo total x pasajero	S/.	18.68	S/.	15.50	S/.	19.64	S/.	16.89
Variacion	-21%		-16%					
Nivel de Productividad		5.35%		6.45%		5.09%		5.92%
Variacion	17%		14%					

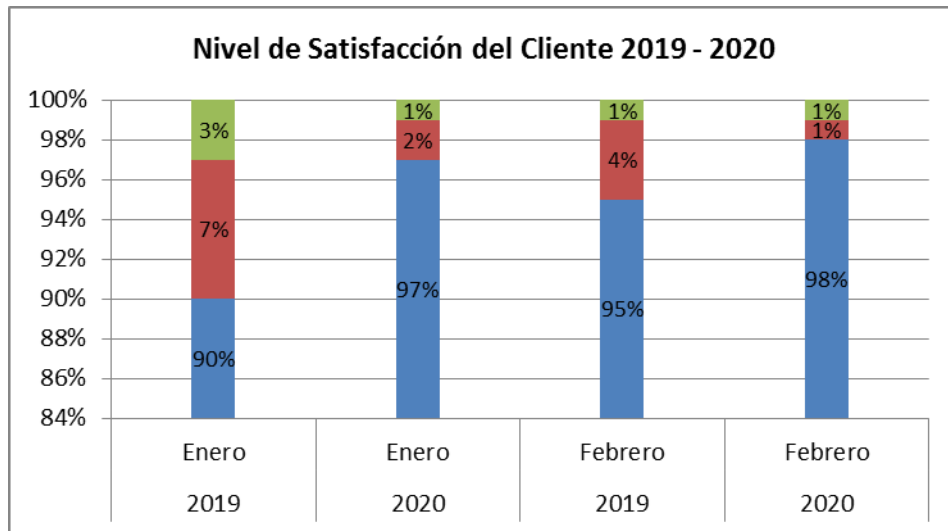
Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar los niveles de productividad en los meses de enero y febrero una vez implementado el Sistema de Gestión de Calidad, han aumentado en un 17% en enero y 14% en febrero; esto quiere decir que la implementación apporto a un mejoramiento en los niveles de productividad, para los procesos que están adecuados a la norma ISO 9001:2015.

4.4.5. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POST IMPLEMENTACIÓN

Ahora se analizará el nivel de satisfacción del cliente una vez implementada y certificada la norma ISO 9001:2015, para ello se utilizará de igual manera la encuesta de satisfacción del cliente Imagen 3, en los meses enero y febrero.

Gráfico 32. Nivel de Satisfacción del cliente 2019 - 2020



Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar en el gráfico anterior que en enero se incrementó del 90% al 97% en el rango bueno, y en febrero se incrementó de un 95% al 98% por lo que se puede concluir que si mejoró los niveles de satisfacción al cliente mejorando al experiencia en Colca Lodge.

CAPÍTULO V.

5. EVALUACIÓN DE LOS BENEFICIOS OBTENIDOS DEESPÚES DE LA IMPLEMENTACIÓN

5.1. EVALUACIÓN ECÓNOMICA

La Evaluación Económica se realizará para establecer los costos y beneficios que generó la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Colca Lodge S.A. Para esto se realizará un análisis económico y costo – beneficio. La propuesta se evaluará bajo un horizonte de tiempo de 05 años.

5.1.1. COSTOS

Para cumplir con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 se utilizaron diferentes recursos en la implementación de la norma en Colca Lodge S.A.

A continuación se muestran los costos de equipos y bienes duraderos que de adquirieron para la implementación (Cuadro 57), también en el Cuadro 58 se muestra los costos del equipo implementador, costos de consultoría y asesoría, materiales e insumos, otros gastos elegibles y costos de verificación.

Cuadro 57. Costos de Equipos y bienes duraderos

COSTOS DEL PROYECTO (EQUIPOS Y BIENES DURADEROS)					
EQUIPOS Y BIENES DURADEROS	ESPECIFICACIONES TECNICAS	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Impresora Multifuncional	Multifuncional de tinta continua	Bien o quipo duradero	S/. 900.00	1	S/. 900.00
Computadora ahorradora de energia pantalla LED	Core i	Bien o quipo duradero	S/. 2,025.00	1	S/. 2,025.00
Equipos de control y seguimiento		Bien o quipo duradero	S/. 799.00	1	S/. 799.00
Equipos de control y seguimiento	Control de asistencia biometrico con programa	Bien o quipo duradero	S/. 1,635.00	1	S/. 1,635.00
Escritorio	Escritorio de madera enchapado	Año	S/. 780.00	1	S/. 780.00
Mueble de computo	Modular para computadora	Año	S/. 770.00	1	S/. 770.00
				COSTO TOTAL	S/. 6,909.00

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 58. Costos de Recursos Humanos

COSTOS DEL PROYECTO (RECURSOS HUMANOS)					
CARGO	ENTIDAD	% DE DEDICACION	HONORARIO MENSUAL	NUMERO DE MESES	COSTO TOTAL
Coordinador de Calidad	Colca Lodge S.A.	50%	S/. 1,410.00	10	S/. 8,000.00
Responsable de Calidad	Colca Lodge S.A.	45%	S/. 1,500.00	10	S/. 6,750.00
Director del Poyecto	Colca Lodge S.A.	45%	S/. 1,600.00	10	S/. 6,345.00
				COSTO TOTAL	S/. 21,095.00

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 59. Costos de Consultoría y Asesorías

COSTOS DEL PROYECTO (CONSULTORIA Y ASESORIAS)					
DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	ENTIDAD	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Gastos para el Diagnostico	Diagnostico	Colca Lodge S.A.	S/. 4,500.00	1	S/. 4,500.00
Implementacion del SGC	Consultoria	Colca Lodge S.A.	S/. 24,000.00	1	S/. 24,000.00
Gastos para la Auditoria de Certificación	Certificacion	Colca Lodge S.A.	S/. 12,850.00	1	S/. 12,850.00
				COSTO TOTAL	S/. 41,350.00

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 60. Costos de Materiales e insumos

COSTOS DEL PROYECTO (MATERIALES E INSUMOS)					
DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL	
Archiveros / Estanteria	1	S/. 950.00	1	S/. 950.00	
Utiles de Escritorio	1	S/. 600.00	1	S/. 600.00	
Papeleria	1	S/. 500.00	1	S/. 500.00	
				COSTO TOTAL	S/. 2,050.00

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 61. Costos Otros gastos elegibles

COSTOS DEL PROYECTO (OTROS GASTOS ELEGIBLES)					
DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL	
Difusion de medios	1	S/. 1,550.00	1	S/. 1,550.00	
Papelografias	1	S/. 600.00	1	S/. 600.00	
Otros materiales e insumos	1	S/. 500.00	1	S/. 500.00	
				COSTO TOTAL	S/. 2,650.00

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 62. Costos de Verificación y Validación

COSTOS DEL PROYECTO (VERIFICACION Y VALIDACION)				
ETAPA	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Verificación y Validación	Gastos Generales	S/. 2,500.00	1	S/. 2,500.00
Verificación y Validación	Gastos de Auditoria (Horas Hombre)	S/. 3,600.00	1	S/. 3,600.00
Verificación y Validación	Gastos de Mantenimiento	S/. 2,000.00	1	S/. 2,000.00
Verificación y Validación	Gastos Inspeccion de los servicios	S/. 1,000.00	1	S/. 1,000.00
COSTO TOTAL				S/. 9,100.00

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 63. Costos de No Calidad

COSTOS DEL PROYECTO (DE NO CALIDAD)				
ETAPA	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Mejora Continua	Reprocesos Administrativos	S/. 1,000.00	1	S/. 1,000.00
Mejora Continua	Inspecciones	S/. 1,000.00	1	S/. 1,000.00
Mejora Continua	Reclamos	S/. 307.22	1	S/. 307.22
Mejora Continua	Producto y/o Servicio no conforme	S/. 1,500.00	1	S/. 1,500.00
Mejora Continua	Clientes insatisfechos	S/. 5,940.00	1	S/. 5,940.00
Mejora Continua	Clientes perdidos	S/. 118,800.00	1	S/. 118,800.00
COSTO TOTAL				S/. 128,547.22

Fuente: Elaboración Propia.

Una vez identificados los costos del proyecto como se ha presentado anteriormente se realizará el flujo económico de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

5.1.2. ANÁLISIS ECÓNOMICO

En el siguiente apartado se realizará el Análisis Económico, este se realizará bajo un horizonte de tiempo de 05 años. Para el siguiente análisis se ha establecido trabajar con una tasa del 12% anual, esta

es la tasa de referencia promedio establecida por el BCRP para las microempresas del país.

Los egresos que se considerarán para el flujo económico serán los costos del proyecto: equipos y bienes duraderos, recursos humanos, consultorías y asesorías, materiales e insumos, otros gastos elegibles y verificación. A partir del año 1 se considerará como costos al 10% de la inversión inicial.

Cabe resaltar que los ingresos en el Año 1 se considerarán los costos de calidad; a partir del año 2 se considerara solo la perdida de clientes. Por la coyuntura actual que se esta viviendo en el país, los ingresos en el año 1 serán negativos por la perdida de clientes a raíz que el turismo se ha visto afectado.

Cuadro 64. Flujo Económico de la Implementación del SGC

EGRESOS	Inversion	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Equipos y Bienes duraderos	S/. -6,909.00	S/. -690.90	S/. -690.90	S/. -690.90	S/. -690.90	S/. -690.90
Recursos Humanos	S/. -21,095.00	S/. -2,109.50	S/. -2,109.50	S/. -2,109.50	S/. -2,109.50	S/. -2,109.50
Consultorias / Asesorias	S/. -41,350.00	S/. -4,135.00	S/. -4,135.00	S/. -4,135.00	S/. -4,135.00	S/. -4,135.00
Materiales e insumos	S/. -2,050.00	S/. -205.00	S/. -205.00	S/. -205.00	S/. -205.00	S/. -205.00
Otros Gastos	S/. -2,650.00	S/. -265.00	S/. -265.00	S/. -265.00	S/. -265.00	S/. -265.00
Validacion	S/. -9,100.00	S/. -9,100.00	S/. -9,100.00	S/. -9,100.00	S/. -9,100.00	S/. -9,100.00
INGRESOS						
No calidad		S/. -128,547.22	S/. 118,800.00	S/. 118,800.00	S/. 118,800.00	S/. 118,800.00
TOTAL	S/. -83,154.00	S/. -145,052.62	S/. 102,294.60	S/. 102,294.60	S/. 102,294.60	S/. 102,294.60

Tasa	12%
VAN	S/. 64,749.41

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en el flujo económico la propuesta de implementación del SGC en Colca Lodge S.A. es una opción viable y rentable en un horizonte de tiempo de 5 años, cabe resaltar que el VAN en un horizonte de tiempo de 4 años es de S/. 6704.70, lo cual reafirma la opción viable.

A continuación se realizará un Análisis Costos-Beneficio, primero se realizará un VAN de los egresos e ingresos para después realizar el ratio B/C.

Cuadro 65. Valor Actual Neto de Egresos

EGRESOS	Inversion	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	VAN
Equipos y Bienes duraderos	S/. 6,909.00	S/. 690.90	S/. 690.90	S/. 690.90	S/. 690.90	S/. 690.90	S/. 9,399.54
Recursos Humanos	S/. 21,095.00	S/. 2,109.50	S/. 2,109.50	S/. 2,109.50	S/. 2,109.50	S/. 2,109.50	S/. 28,699.28
Consultorias / Asesorias	S/. 41,350.00	S/. 4,135.00	S/. 4,135.00	S/. 4,135.00	S/. 4,135.00	S/. 4,135.00	S/. 56,255.75
Materiales e insumos	S/. 2,050.00	S/. 205.00	S/. 205.00	S/. 205.00	S/. 205.00	S/. 205.00	S/. 2,788.98
Otros Gastos	S/. 2,650.00	S/. 265.00	S/. 265.00	S/. 265.00	S/. 265.00	S/. 265.00	S/. 3,605.27
Validacion	S/. 9,100.00	S/. 9,100.00	S/. 9,100.00	S/. 9,100.00	S/. 9,100.00	S/. 9,100.00	S/. 41,903.46
						TOTAL	S/. 142,652.27

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 66. Valor Actual Neto de Ingresos

INGRESOS	Inversion	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	VAN
No calidad		S/. -128,547.22	S/. 118,800.00	S/. 118,800.00	S/. 118,800.00	S/. 118,800.00	S/. 207,401.68

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo a la información de los cuadros 53 y 54, el Valor Actual de egresos es de S/. 142,653.27 y de los ingresos es de S/. 207,401.68; por lo que el Ratio B/C es de 1.45.

Esto quiere decir que por cada sol invertido, la empresa obtiene un beneficio de 1.45 soles; lo cual se concluye que la implementación fue viable y beneficiosa para Colca Lodge S.A.

CONCLUSIONES

- PRIMERA: Se realizó un marco teórico sobre los fundamentos necesarios para la implementación de la norma ISO 9001:2015, en base a la gestión por procesos; y un marco teórico acerca de los niveles de productividad en el sector hotelero.
- SEGUNDA: Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, en el cual se identificó el nivel de cumplimiento de Colca Lodge S.A. bajo la Norma ISO 9001:2015, también se realizó un análisis de los niveles de productividad y satisfacción al cliente, viendo así que algunos meses la satisfacción del cliente de un año a otro disminuía, incluso en algunos costos que se analizó.
- TERCERA: Se realizó la implementación de un modelo de gestión por de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el hotel Colca Lodge S.A. en los procesos que están dentro del alcance del sistema de gestión de calidad y Se realizó un análisis de los niveles de productividad y satisfacción al cliente. El desarrollo e implementación de la norma ISO 9001:2015 contribuye al incremento del 16% del nivel de productividad y del 5% en los niveles de satisfacción del cliente. Además permite eliminar un sobre costo de S/. 6138.85 en los meses de enero y febrero, con ayuda de la planificación. De acuerdo a lo descrito anteriormente el análisis de la implementación de la norma ISO 9001:2015 permite el incremento de los niveles de productividad y satisfacción al cliente dando una respuesta afirmativa a la hipótesis.
- CUARTA: Se realizó una auditoría interna en el hotel Colca Lodge S.A. Se realizó un análisis económico, evaluando la implementación dando como respuesta que ha sido viable, ya que se obtiene un VAN de S/. 64749.41, lo cual demuestra que la empresa se beneficiará con esta implementación. Así mismo se realizó un análisis de los niveles de productividad y

satisfacción al cliente la cual se reflejó que la implementación ayudó al incremento de estos niveles en los meses de enero y febrero, y se espera una mejora continua en los próximos meses.



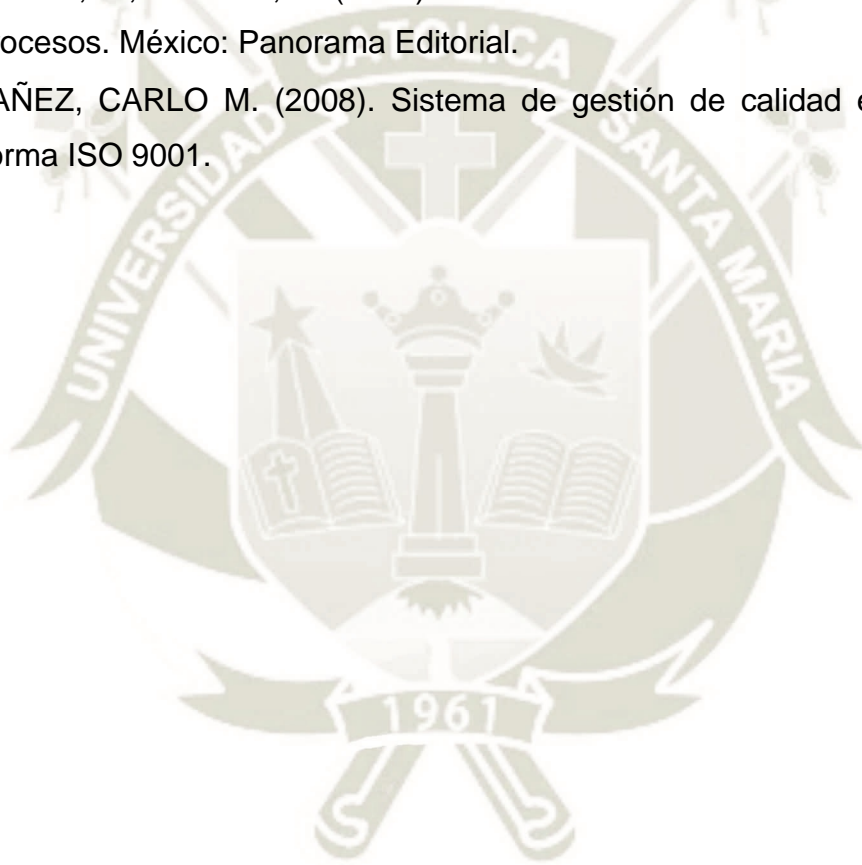
RECOMENDACIONES

- Se recomienda utilizar un marco teórico en base a los conceptos y fundamentos necesarios para realizar la investigación. E informarse continuamente de la actualización de conceptos y de la norma ISO 9001:2015.
- Para realizar un diagnóstico del nivel de cumplimiento en base a la norma ISO 9001:2015 se recomienda tener conocimiento del alcance del sistema de gestión a implementar y de los posibles puntos a omitir para realizar un diagnóstico eficiente.
- Es de suma importancia conocer los procedimientos de cada área para realizar una eficiente implementación, se recomienda que todo el personal de la empresa tenga conocimiento sobre la implementación de la norma ISO 9001:2015. Es necesario que cada área tenga un indicador de evaluación de esa manera se podrá evaluar las mejoras de los procesos de la empresa. Mantener actualizado los procedimientos y tener un control de los formatos que se utilizan en las diferentes áreas de la empresa.
- Se recomienda realizar una auditoria interna semestralmente del sistema de gestión de calidad siempre evaluando los indicadores de cada área, y así mismo realizar un análisis de los niveles de productividad de cada área involucrada. Así mismo realizar un análisis del nivel de satisfacción del cliente mensualmente.

REFERENCIAS

- CAMISÓN, C., CRUZ, S., & GONZÁLEZ, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación.
- CHANG, R. (1996). Mejora continua de procesos. Barcelona: Granica.
- Gómez, J. A. (2015). Guía para la Aplicación de ISO 9001. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- GONZÁLEZ GUERRERO, E.I. y LÓPEZ RUBIO, J. (2004): "Productividad y tamaño empresarial en la hostelería andaluza: una aproximación". Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. (2015). ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. Ginebra, Suiza.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. (2011). ISO 17021:2011 Evaluación de la Conformidad-Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión. Ginebra, Suiza.
- LA ROSA, I.J. (2017). Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal-mecánico caso: Empresa FAGOMA S.A.C. Arequipa.
- LUGO, M. E. M. (1990). Variables asociadas con la involucración en el trabajo. Revista Latinoamericana de Psicología.
- NOVILLO, E. F., & ÁRRA, E. B., & RAMON, D. I., & LOPEZ, M. L. (2017). Gestión de la calidad: un enfoque práctico. Ecuador: Grupo Compas.
- OJASALO, K. (1999): Conceptualizing productivity in services. Hanken Svenka handelshögskolan. Helsingfors (Helsinki).
- OSORIO GOMEZ, J.C, CRUZ GIRALDO, E.V. (2016): "Impacto de la certificación".

- PÉREZ, J.A. (2004). Gestión por procesos. Madrid: ESIC
- PÉREZ, J. A. (2010). Gestión por procesos (4ta ed.). Madrid: ESIC.
- SALAZAR, A. A. (1999). Gestión de Procesos. Rev. Calidad Asistencial,
- SINGH, S. (1997). Control de Calidad Total: Claves, Metodologías y Administración para el éxito. México: McGraw - Hill.
- SUÁREZ, J. B. (2012). Introducción a la competencia definida como calidad. Madrid, España: Publicaciones Puerto de Marin.
- TOVÁR, A., & MOTA, A. (2007). CPIMC: Un Modelo de Administración por Procesos. México: Panorama Editorial.
- YAÑEZ, CARLO M. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001.



ANEXOS



Anexo 1. Manual de Calidad

MANUAL DE CALIDAD



COLCA LODGE

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 26-09-2019	Fecha: 30-09-2019	Fecha: 30-09-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

1. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo establecer un marco de referencia bajo el cual se determinen los estándares y el alcance que tiene el Sistema de Gestión de la calidad en la empresa Colca Lodge S.A.

2. Alcance

El sistema de Gestión de Calidad aplica a todas las actividades que están directamente relacionados con la elaboración de productos y prestación del servicio acorde al cumplimiento de la política de calidad y el logro de los objetivos de calidad definidos en la organización.

3. Documentos de Referencia

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- Norma ISO 9000:2015 – Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad.

4. Definiciones

Para el propósito de este Manual de la Calidad de Colca Lodge S.A. se tiene como referencia a los términos y definiciones que figuran en la norma la ISO 9000:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario". Se debe aplicar la última revisión de este documento para un entendimiento pleno de toda la terminología utilizada en el presente documento.

5. Responsabilidades

Gerencia: Aprobar todas las disposiciones necesarias en la información documentada de COLCA LODGE S.A. que se encuentren dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para que la información plasmada en el manual de la calidad sea la correcta.

Responsables del Sistema: Recabar información para la elaboración del presente manual, considerando toda la información documentada que permita cumplir con los puntos establecidos por la norma internacional ISO 9001:2015.

Creación, modificación, actualización o anulación de la información documentada pertinente para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la calidad

Modificación del manual en caso haya cambios en las disposiciones de cada proceso dentro de la empresa.

Coordinación con todas las áreas organizativas de la empresa para mantener actualizado el manual de la calidad.

Corroborar que el manual de la calidad considere todos los puntos de la norma ISO 9001:2015 dentro del alcance definido.

Jefes de áreas: Los jefes de las áreas organizativas deben de estar en coordinación con los coordinadores del SGC para la realización de cambios al manual.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

6. Desarrollo

6.1. Contexto de la Organización

6.1.1. Comprensión de la organización y su entorno

Dentro del entorno organizacional de la empresa COLCA LODGE S.A. se ha determinado cuestiones internas y externas pertinentes para su dirección estratégica que afectan directamente a su capacidad para lograr resultados positivos, tanto para su Sistema de Gestión de la Calidad como para el desarrollo de sus operaciones.

Los documentos probatorios de dicho cumplimiento son:

- SGC-PR-02 Procedimiento para determinar el contexto de la organización, partes interesadas pertinentes y requisitos legales aplicables.
- SGC- F-04 Matriz de cuestiones internas y externas

Tanto en el procedimiento como en el formato se plasma todas las cuestiones internas y externas, así como su vinculación con riesgos u oportunidades que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de Colca Lodge. El formato también establece periodos de seguimiento para el mantenimiento y actualización de las cuestiones internas y externas de la empresa.

6.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

COLCA LODGE S.A. sabiendo que para seguir proporcionando regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios aplicables, ha determinado las partes interesadas más relevantes para su Sistema de Gestión de la Calidad y para sus operaciones según su importancia estableciendo: sus necesidades y expectativas, así como el cumplimiento de las mismas.

Los documentos probatorios de dicho cumplimiento son:

- SGC-PR-02 Procedimiento para determinar el contexto de la organización, partes interesadas pertinentes y requisitos legales aplicables.
- SGC- F-05 Matriz de partes interesadas pertinentes
- SGC- F-06 Matriz de requisitos legales aplicables

En la matriz PIP se registra a las partes interesadas más relevantes para la empresa COLCA LODGE S.A. , además, se clasifica cada una de ellas por su nivel de importancia según la metodología del mapeo de partes interesadas, se determina sus necesidades y expectativas, también se determina las actividades para el cumplimiento de dichas necesidades. El formato también establece periodos de seguimiento para el mantenimiento y actualización de las partes interesadas de la empresa.

En la matriz de Requisitos legales aplicables se especifican todos los requisitos tanto para el Sistema de Gestión de la calidad como para el desarrollo de las

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

operaciones de la empresa y los reglamentarios aplicables, asegurando la satisfacción del cliente y de todas las demás partes interesadas.

6.1.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa COLCA LODGE S.A. define los límites sobre los cuales la empresa realiza sus actividades. La organización tiene en consideración para la determinación del alcance; el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el grado de control e influencia que puede ejercer sobre las actividades, productos y servicios.

Dentro de la empresa COLCA LODGE S.A. se ha determinado las limitaciones y la aplicabilidad del Sistema de Gestión Calidad el cual es el citado a continuación:

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Colca Lodge S.A. aplicará a:

“Los Procesos Operativos de Ventas, Marketing y el Servicio de Alojamiento”, que se desarrollan en las ubicaciones:

- **Oficina Administrativa** - Calle Mariscal Benavides 201 Urb. Selva Alegre, Arequipa.
- **Instalaciones del Hotel**- Fundo Puye S/N Yanque Caylloma, Arequipa.

Nuestro alcance considera la planificación estratégica de nuestra organización, así como los productos y servicios que brindamos.

No aplicabilidad de la Normativa de la ISO 9001-2015:

Dentro de los procesos de la empresa Colca Lodge, no se aplicará el punto 8.3 diseño y desarrollo de productos y servicios, esto debido a:

- Los productos y servicios ofrecidos ya se encuentran preestablecidos y son constantemente los mismos.
- Tanto la alimentación como las tareas cotidianas realizadas dentro del hotel (servicio de limpieza, restaurante, hospedaje, etc.) cuentan con procedimientos de trabajo, lo que estandariza todas las actividades, dejando muy poco margen de realizar nuevas tareas fuera de lo que ya se encuentra establecido.
- El área de Marketing, si bien crea la publicidad, esta se encuentra enmarcada bajo los mismos estándares de presentación. Las

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

variaciones se realizan en los productos o servicios ofertados, los cuales pueden ir variando acorde a la estacionalidad de los mismos.

No aplicabilidad de los Procesos:

Dentro del alcance de la empresa Colca Lodge, no se aplicará las siguientes áreas:

- Cost Controller, Sistemas y Contabilidad: Estas áreas no entraran al alcance del sistema debido a que los procesos que se manejan son complejos y no influyen directamente con la satisfacción del cliente, adicionalmente se considera la cantidad limitada de recursos planificados para el 2019; sin embargo, estos procesos se ingresaran para el siguiente año, como parte de la mejora continua.

6.1.4. “Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

COLCA LODGE S.A. establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procedimientos necesarios, y sus interacciones, de acuerdo a los esquemas de la norma ISO 9001:2015 y al desarrollo de sus operaciones.

COLCA LODGE S.A. ha determinado los procesos necesarios para su sistema de Gestión de la Calidad y su relación a través de la determinación de entradas y salidas utilizando criterios y métodos necesarios para la operación eficaz y el control deseado de los estos procesos, así como los recursos necesarios, las responsabilidades y autoridades correspondientes.

Para la identificación de los procesos y su interacción entre ellos, la empresa ha determinado:

- SGC-CP-01 Caracterización de procesos

En este formato se identifica todas las entradas y salidas de los procesos y subprocesos operativos y de apoyo, estas fichas de caracterización son una herramienta eficaz para la elaboración del mapa de procesos.

- SGC-MP-01 Mapa de procesos

El documento Mapa de procesos permite identificar las entradas y salidas, así como su interacción y la secuencia respectiva para convertir los requisitos del cliente o de las partes interesadas en productos y servicios que cumplan con sus expectativas.

6.2. Liderazgo

6.2.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección de COLCA LODGE S.A. toma la responsabilidad de la eficacia de su SGC asegurándose que establezca y difunda la Política de calidad, Misión, Visión y Valores.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La Alta dirección de la empresa es la encargada del establecimiento de los Objetivos de calidad y su seguimiento mediante las Fichas de indicador, además, para asegurar los resultados, también será responsable de monitorear dichos objetivos mediante un Programa de objetivos

La alta dirección, se asegura que los requisitos del sistema de gestión de calidad se integran a los procesos de negocio de la organización, asegurando con ello también los recursos necesarios para su desarrollo y el logro de los resultados previstos.

La alta dirección comunica la importancia de un SGC eficaz, promueve la mejora continua, un enfoque de procesos, un pensamiento basado en riesgos y soporta roles de gestión para demostrar el liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

La alta dirección asegura de que los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC estén disponibles, además de que se encarga de comunicar a todos los empleados sobre la importancia de un SGC eficaz, comprometiéndolos y orientándolos hacia una cultura de mejora continua, apoyando a otras áreas para demostrar su liderazgo, de esta manera asegura que se logren los objetivos previstos.

La alta dirección de la empresa COLCA LODGE S.A. demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque basado en el cliente garantizando:

- a) Que se ha determinado los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables mediante información documentada pertinente al proceso.
- b) Que se ha determinado y considerado los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente mediante un SGC-PR-04 Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente mediante información documentada en los procesos operativos de la empresa.

6.2.2. Política

COLCA LODGE S.A. ha definido su Política de Calidad en el documento SGC-POL-01 Política de calidad, además de que la pone a disposición de los empleados y las partes interesada; dicha política es apropiada para el fin de la organización y apoya su dirección estratégica, además de que proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, el compromiso para la mejora continua y el enfoque basado en la satisfacción del cliente.

La política de calidad de COLCA LODGE S.A. está disponible y se mantiene como información documentada, se comunica, se entiende y se aplica en la

organización, También se encuentra disponible para todas las partes interesadas.

La difusión de esta política se ha dado a través de:

- Publicaciones en lugares visibles dentro de la organización.
- Reuniones con los colaboradores con listas de asistencia.
- Publicaciones en medios digitales de difusión para las PIP externas

6.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las responsabilidades y las autoridades para los roles relevantes las asigna la gerencia, y las comunica dentro de COLCA LODGE S.A. la empresa designa roles y responsabilidades para asegurar:

- Que el SGC se ajuste a la norma ISO 9001:2015
- Que se estén logrando los resultados esperados,
- Conocer sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora,
- Que se promueve un enfoque al cliente.
- La integridad del SGC cuando se planifican o implementan cambios.

Estos compromisos se encuentran plasmados en el acta de nombramiento, así como los perfiles de puesto de los coordinadores del Sistema

6.3. Planificación

6.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Durante la planificación estratégica de su Sistema de Gestión de la Calidad, COLCA LODGE S.A. ha considerado su contexto de la organización, las necesidades y expectativas de sus partes interesadas pertinentes, así como el alcance de su SGC.

COLCA LODGE S.A. aborda los riesgos y oportunidades con la finalidad de asegurar que el SGC puede alcanzar los resultados previstos, mejorar los deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados. Dichos riesgos u oportunidades son compatibles con el contexto de la organización, las partes interesadas y los productos o servicios que la empresa ofrece.

Los riesgos y oportunidades relacionadas con el SGC, se abordan según el SGC-PR-03 Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades.

De acuerdo con la naturaleza de sus actividades comerciales, la empresa COLCA LODGE S.A. cumple con una serie de requisitos legales exigidos, esto lo demuestra mediante su formato SGC- F-06 Matriz de requisitos legales aplicables

El consolidado de riesgos y oportunidades, así como la metodología para su clasificación, se encuentra dentro del formato SGC-F-07 Matriz de riesgos y oportunidades, en este documento también se realiza seguimiento a cada una de estas cuestiones.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

6.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

La alta dirección en coordinación con las áreas organizativas, ha definido objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Los objetivos SGC son coherentes con la Política de Calidad, son medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios que COLCA LODGE S.A. ofrece, son objeto de medición, se comunican y se actualizan según corresponda.

Las actividades de los planes para lograr los objetivos de la calidad, las responsabilidades, los plazos y recursos para la realización de los mismos, se definen y se documentan en la SGC-F-08 Matriz y programa de objetivos, se monitorean mediante Fichas de indicador dentro del mismo formato y se realizan acorde al Programa de objetivos también incluido en el primer formato.

La realización de los planes se revisa regularmente por el Coordinador del SGC para de esta manera supervisar la realización e incluir situaciones nuevas o modificarlas, como mínimo una vez al año

6.3.3. Planificación de los cambios

Cuando COLCA LODGE S.A. determina la necesidad de realizar cambios en el SGC, estos se harán de manera planificada, considerando los propósitos del cambio y sus consecuencias en el SGC, su integridad, la disponibilidad de los recursos, y la asignación de las responsabilidades y autoridades.

El responsable de que se puedan llevar estos cambios de manera planificada es el coordinador del sistema.

6.4. Apoyo

6.4.1. Recursos

COLCA LODGE S.A. determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua del SGC, considerando los recursos internos existentes y los de proveedores externos.

COLCA LODGE S.A. ha determinado las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC, operación y control de procesos; las cuales son indicadas en su Manual de Organización y Funciones.

COLCA LODGE S.A. ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y conformidad de los productos y servicios, para un mayor manejo, la empresa cuenta con programas de mantenimiento para llevar esta tarea a cabo.

COLCA LODGE S.A. determina y proporciona los ambientes necesarios, seguros, modernos e higiénicos para la operación de sus procesos. Con el propósito de obtener el mejor desempeño de sus colaboradores; por ello se cuenta con áreas determinadas para el desarrollo de los mismos, con

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

ambientes adecuados mediante la combinación de factores sociales, humanos y físicos.

COLCA LODGE S.A. ha determinado y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, cuando se realice el seguimiento y medición para verificar la conformidad de productos y servicios.

Estos recursos son conforme a los requerimientos a las normas ISO 9001:2015, además se mantiene para asegurar la idoneidad continua para su propósito

El seguimiento y trazabilidad se realiza en todos los procesos de operativos y de apoyo.

La Empresa COLCA LODGE S.A. mantiene sus equipos de medición calibrados.

COLCA LODGE S.A. ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos con la finalidad de lograr la conformidad de sus productos y servicios.

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida que sean necesarios, la organización considera conocimientos actuales y determina como adquirir conocimientos adicionales necesarios.

Es por ello que ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Conocimientos sobre los requisitos y satisfacción del cliente.
- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.
- Métodos utilizados para la operación de sus procesos.
- Conocimientos de fuentes internas (conocimientos adquiridos con la experiencia, resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios).

6.4.2. Competencia

COLCA LODGE S.A. dispone del personal necesario con los conocimientos y habilidades requeridas para cada cargo dentro de la organización los cuales se especifican en el Manual de Organización y funciones, así mismo brinda capacitaciones programadas especificadas en los procedimientos del área de Recursos Humanos

COLCA LODGE S.A. asegura de que su personal sea competente tanto en educación formación y experiencia.

En los casos en los que se considere necesario y justificado, COLCA LODGE S.A. contratará personal externo competente teniendo en cuenta los procedimientos del área de Recursos Humanos el cual determina las actividades a seguir para la evaluación y contratación de personal.

Los responsables identifican las necesidades y llevan a cabo sesiones de formación profesional a los colaboradores dichas actividades tienen un impacto significativo ya sea sobre la calidad del producto, servicio, la satisfacción del cliente.

6.4.3. Toma de conciencia

COLCA LODGE S.A. asegura que las personas, trabajando bajo su control son conscientes de la Política de Calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la efectividad del SGC, los beneficios de una mejora del desempeño y las consecuencias de la no conformidad con los requisitos del SGC.

6.4.4. Comunicación

COLCA LODGE S.A. utiliza diferentes formas y métodos de comunicación tanto interna como externa con el objetivo de dar a conocer sus objetivos, metas y expectativas. Para lograr esta comunicación utiliza los siguientes medios:

- Charlas informativas.
- Medios digitales
- Reuniones programadas informativas sobre el progreso del SGC.
- Difusión del SGC a toda la empresa.

La alta dirección toma la decisión para eventualmente comunicar información confidencial y datos del ámbito de aplicación del SGC a las partes externas.

La comunicación se realiza acorde al SGC-PR-04 Procedimiento para la comunicación.

Los formatos para la comunicación interna son SGC-F-09 Informe y SGC-F-10 Acta, por otro lado, la comunicación externa se lleva a cabo de la verificación de la política de calidad por cada parte interesada, entregando una copia de este documento o cualquier otro siempre y cuando este sea una copia no controlada y sea corroborado por la gerencia. Otro medio es la publicación de la política en medios digitales (página web, Redes sociales), esto para las partes interesadas pertinentes externas.

6.4.5. Información documentada

La información documentada es creada, actualizada, distribuida y liberada de acuerdo al SGC-PR-01 Procedimiento para el control de la información documentada de acuerdo a los requerimientos del estándar y las prácticas de la organización. Todo esto va según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

COLCA LODGE S.A. mediante su procedimiento asegura la identificación y descripción de la información, además, asegura el formato de todos sus documentos y los medios de soporte, también asegura la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

La empresa asegura que la información documentada esté disponible para su uso, donde y cuando se necesite, también asegura que la información documentada se encuentre:

- Protegida adecuadamente.
- Distribuida.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

- Almacenada y preservada.
- Controlada ante cualquier cambio.
- Conservada y a disposición.

6.5. Operación

6.5.1. Planificación y control operacional

Para la planificación y control operacional, la empresa COLCA LODGE S.A. tiene implementados procedimientos de operaciones los cuales establecen un marco para el correcto control operacional como:

- Criterios para los procesos acorde a las operaciones de la organización.
- Determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- Determinación de criterios para la aceptación de productos y servicios.
- Determinación de recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos establecidos.
- Implementación de control en los procesos de acuerdo con los criterios.
- Determinación del control de la información documentada.

6.5.2. Requisitos para los productos y servicios

Para comunicar al cliente sobre la información relativa de los productos ofrecidos, las consultas y su retroalimentación, la empresa ha determinado manuales de procedimiento para las áreas de marketing y ventas los cuales se encuentran correctamente documentados y poseen mecanismos para lograr los resultados planificados

Todos los requisitos para los productos a elaborar y el servicio a prestar se encuentran establecidos de manera clara en los formatos de las áreas de marketing y ventas, adicionalmente se cuenta con manuales de procedimientos definidos que brindan la ruta a seguir en todos los casos que pudieran suscitarse, adicionalmente, se cuenta con un software que permite brindar soporte y trazabilidad a las actividades realizadas por estas áreas, este programa es denominado INFHOTEL, y conecta todas las actividades realizadas por el hotel, desde la captación del cliente, hasta su atención y posterior retroalimentación.

En los documentos anteriormente mencionados, se especifican los requisitos con respecto a los productos y el servicio incluyendo los requisitos legales aplicables, también incluye el compromiso de poder cumplir con el compromiso de proveer los productos en los plazos establecidos y con la calidad especificada.

Mediante los contratos o los acuerdos contractuales con el cliente, la empresa se compromete a cumplir con los requisitos del cliente, el compromiso se hace extensivo a contar con la capacidad productiva para poder producir brindar productos y servicios de calidad. La conformidad se da mediante la firma del cliente dando aval de los compromisos hechos.

COLCA LODGE S.A. asegura que cuando ocurran cambios a los requisitos del cliente para los productos o servicios, mantendrá la información documentada con dichos cambios, siempre y cuando estos se hayan realizado antes de la producción o siempre y cuando se haya pactado entre ambas partes.

6.5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Dentro de los procesos de la empresa Colca Lodge, no se realiza diseño y desarrollo de productos y servicios esto debido a:

- Los productos y servicios ofrecidos ya se encuentran preestablecidos y son constantemente los mismos.
- Tanto la alimentación como las tareas cotidianas realizadas dentro del hotel (Housekeeping, restaurante, hospedaje, etc.) cuentan con procedimientos de trabajo, lo que estandariza todas las actividades, dejando muy poco margen de realizar nuevas tareas fuera de lo que ya se encuentra establecido.
- El área de Marketing, si bien crea la publicidad, esta se encuentra enmarcada bajo los mismos estándares de presentación. Las variaciones se realizan en los productos o servicios ofertados, los cuales pueden ir variando acorde a la estacionalidad de los mismos.

6.5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

COLCA LODGE S.A. se asegura de que los productos o procesos suministrados externamente son conformes a los requisitos definidos por el cliente y los establecidos por la misma empresa, para esto, se cuenta con un procedimientos y registros en el área de operaciones y logística documentando un método adecuado para la evaluación y selección de proveedores acorde a los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

COLCA LODGE S.A. asegura de que todos los productos, procesos o servicios suministrados externamente no alteran la capacidad de brindar un buen servicio dentro de la organización, además, constata que todos los servicios o productos suministrados externamente se encuentran dentro del control de su SGC y que logran satisfacer las necesidades de sus clientes. Por otro lado, la empresa realiza controles efectivos para verificar la funcionalidad de todo lo anteriormente mencionado.

COLCA LODGE S.A. comunica a sus proveedores externos todos los requisitos para los procesos, productos y servicios a obtener, además, verifica las competencias necesarias requeridas por las personas que brindan este servicio.

6.5.5. Producción y provisión del servicio

COLCA LODGE S.A. implementa su producción y la provisión de sus servicios bajo condiciones controladas, además cuenta con información documentada como evidencia.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

Dentro de los documentos que se pueden hallar como prueba de los resultados, tenemos:

- Contratos con el cliente.
- Contratos con agencias de turismo.
- Registros en el software INFHOTEL
- Comandas realizadas por servicio.
- Procedimientos, manuales y formatos por proceso.

COLCA LODGE S.A. utiliza los medios apropiados para identificar las salidas cuando esto sea necesario, conserva toda esta información documentada para permitir la trazabilidad.

COLCA LODGE S.A. cuida la propiedad del cliente o proveedores externos, mientras este bajo la propiedad de la empresa, esto mediante los manuales de atención en el área de recepción también se preserva las salidas para asegurar la conformidad de sus productos, procesos y servicios.

COLCA LODGE S.A. cumple con los requisitos posteriores a la entrega como requisitos legales, consecuencias potenciales, requisitos del cliente y retroalimentación del mismo.

6.5.6. Liberación de los productos y servicios

La organización ha implementado disposiciones previstas, en las etapas correspondientes, para verificar que se cumplen los requisitos del producto y del servicio, esto según sus respectivos manuales y procedimientos en cada uno de los procesos involucrados en la producción o provisión de los servicios.

6.5.7. Control de salidas no conformes

COLCA LODGE S.A. controla la prestación del servicio para asegurar la conformidad y continuidad de sus actividades, esto mediante la verificación de sus salidas para evitar salidas no conformes, en caso de que esto suceda, además, cuenta con acciones de contingencia que permitan dar tratamiento a dichas salidas como corrección, separación, contención, devolución, suspensión o aceptación bajo concesión además de la previa información al cliente.

La organización asegura que los productos que no se ajustan a sus necesidades se identifican y se controlan para prevenir su uso no intencionado o envío, según el SGC-PR-06 Procedimiento para la gestión de no conformidades y salidas no conformes.

6.6. Evaluación del desempeño

6.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La Alta dirección de COLCA LODGE S.A. define lo que se controla y mide, así mismo ha determinado los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación con el propósito de:

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-MN-01

MANUAL

VERSION: 1.00

DE CALIDAD

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



- Asegurar, demostrar y documentar resultados validos mediante la conformidad de productos y servicios brindados.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
- Ejecutar la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la empresa.

COLCA LODGE S.A. realiza el seguimiento de las expectativas de los clientes del grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas las cuales son detalladas en sus procedimientos y manuales del área de ventas, marketing y cualquier otra área que tenga contacto directo con el cliente.

COLCA LODGE S.A. analiza y evalúa los datos y la información derivada del seguimiento, medición, análisis y evaluación de sus procesos con el propósito de:

- Conformidad de los productos y servicios.
- El grado de satisfacción del cliente.
- El rendimiento y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Si la planificación se ha implementado con eficacia.
- La efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

6.6.2. Auditoría

COLCA LODGE S.A. lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para demostrar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad según el SGC-PR-05 Procedimiento de auditoría interna, adicionalmente se cuenta con formatos como:

- SGC-F-11 Programa de auditoría interna
- SGC-F-12 Plan de auditoría interna
- SGC-F-13 Informe de auditoría interna
- SGC-F-14 Evaluación de auditor interno

6.6.3. Revisión por la dirección

La alta dirección de COLCA LODGE S.A. lleva a cabo revisiones regulares del Sistema de Gestión de Calidad, por lo menos una vez al año, según el SGC-PR-08 Procedimiento para la revisión por parte de la dirección.

La Revisión por la dirección contempla entradas como:

- el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

227

- la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - Las no conformidades y acciones correctivas;
 - Los resultados de seguimiento y medición;
 - Los resultados de las auditorías;
 - El desempeño de los proveedores externos;
- La adecuación de los recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

La Revisión por la dirección contempla salidas como:

- Las oportunidades de mejora;
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- Las necesidades de recursos.

6.7. Mejora

6.7.1. Generalidades

COLCA LODGE S.A. determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del mismo.

Esto incluye:

- Mejorar productos y servicios que cumplan con los requisitos, así como abordar futuras necesidades y expectativas.
- Corregir, prevenir, o reducir efectos no deseado.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

6.7.2. No conformidad y acción correctiva

COLCA LODGE S.A. toma las medidas necesarias para abordar cualquier conformidad, incluida cualquier queja u observación hecha por cualquier cliente según el SGC-PR-06 Procedimiento para la gestión de no conformidades y salidas no conformes

COLCA LODGE S.A. ha definido un sistema basado en acciones correctivas para investigar y documentar la causa raíz de ellas para corregir la no conformidad. Las acciones correctivas son asignadas a un individuo responsable, se rastrean a través de un número, y se completan según la fecha prevista, de acuerdo con el SGC-PR-06 Procedimiento para la gestión de no conformidades y salidas no conformes

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

6.7.3. Mejora continua

COLCA LODGE S.A. mejora continuamente según la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. La organización considera los resultados de análisis y evaluación, y las conclusiones de Revisión por parte de la Dirección, para determinar si hay necesidades o posibilidades de abordarlos.



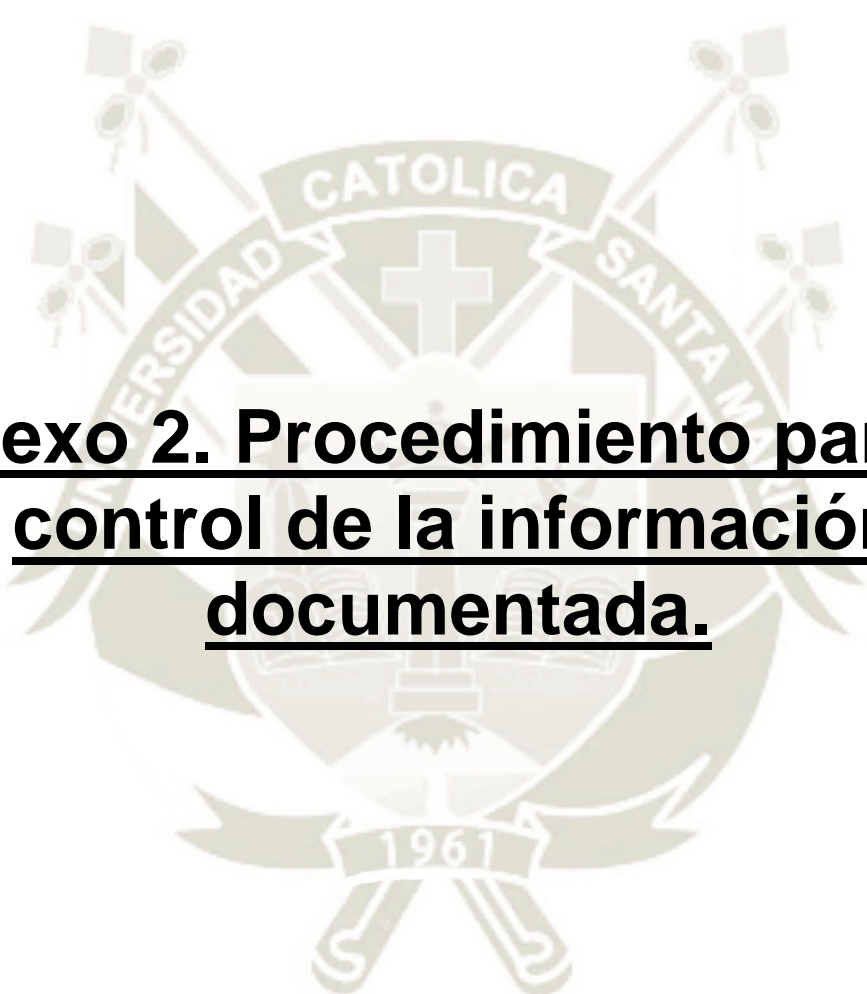
Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

229

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos

En su investigación no olvide referenciar esta tesis



Anexo 2. Procedimiento para el control de la información documentada.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA



COLCA LODGE

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 26-09-2019	Fecha: 30-09-2019	Fecha: 30-09-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



1. Objetivo

Establecer una metodología para la creación, modificación aprobación, distribución, utilización, actualización y/o anulación de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa **COLCA LODGE** conforme a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, permitiendo garantizar la identificación, disponibilidad, conservación y trazabilidad de la misma.

Este procedimiento tiene validez para toda la información documentada que sea pertinente al SGC incluyendo aquella que fue creada fuera de la organización, además, Toda la información documentada dentro del alcance del sistema debe ser almacenada de manera física o digital siempre y cuando esto sea especificado.

Son todos los empleados dentro del alcance del SGC los usuarios de este documento.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para el control de toda la información documentada dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y comprende desde la identificación de la necesidad de crear o modificar el documento, hasta la divulgación, distribución, implementación y disposición final del mismo.

3. Documentos De Referencia

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- Manual de Calidad

4. Definiciones

Calidad	: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos
Código	: Corresponde a la denominación alfanumérica asignada a la información documentada del SGC que permite su identificación y control.
Documentación Externa	: Documento de origen externo que se utiliza de referencia para garantizar el resultado de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.
Documentación Interna	: Documentos del sistema de Gestión de la Calidad dentro de la organización empleado para desarrollar e implementar sus políticas en los aspectos de Calidad (ISO 9001)

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

232

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



Documento Controlados	: Son aquellos documentos pertenecientes al SGC que deben mantenerse actualizados y cumplir con las exigencias del presente procedimiento.
Documento Obsoleto	: Son aquellos documentos que ya no tienen validez y que pueden conservarse como consulta o referencia.
Formato	: Plantilla que tiene como finalidad estandarizar la presentación o contenido de información propia de alguna actividad de un procedimiento.
Información documentada	: Información que una organización tiene que controlar, mantener, y asegurar el medio que la contiene.
Lista Maestra de Documentos Internos	: Información documentada elaborada con la finalidad de estandarizar las actividades, procesos y normas políticas.
Manual SGC	: Documento de carácter informativo - explicativo, que tiene la finalidad de brindar un alcance general de todos los procesos de la organización
Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar el desempeño
Política SGC	: Intenciones globales y orientación de la organización relativas a la calidad expresadas formalmente por la Alta Dirección.
Procedimiento	: Documento que describe un proceso o un conjunto de actividades que se ejecutan en la organización.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
Registro	: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
SGC	: Sistema de Gestión de la Calidad

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original. 233

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Revisar y aprobar el presente procedimiento

Coordinador del SGC

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables

Jefaturas

- Asegurarse que toda la documentación elaborada en sus áreas se adecúe al presente procedimiento.

Empleados

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para la creación modificación y/o anulación de la información documentada.
- Utilizar la información documentada vigente
- Controlar la Información Documentada en su respectiva área de trabajo
- Verificar y hacer cumplir el presente procedimiento

6. Desarrollo

6.1. Generalidades

Para la creación, modificación y/o anulación de la información documentada se debe tener en cuenta una serie de actividades ordenadas secuencialmente, las cuales se muestran a detalle en la Tabla 2: Actividades y tareas para la creación, modificación y/o anulación de la información documentada.

Dentro de las tareas deberá aplicarse una denominación para los diferentes responsables de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada la cual es nombrada por la Tabla 1: Denominación de responsables de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada.

Es importante considerar que los responsables de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad están detallados en el Anexo 01 – Responsables de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada.

Tabla 1: Denominación de responsables de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada

Responsable de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada	:	Colaborador
--	---	--------------------

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



Responsable de la aprobación de la información documentada creada o modificada : Supervisor

Tabla 2: Actividades y tareas para la creación, modificación y/o anulación de la información documentada

N°	Actividad	Descripción de las tareas
1	Identificar necesidad de elaboración, actualización o eliminación de documento	El Colaborador identifica la necesidad de elaboración, actualización y/o anulación de la información documentada y comunica al Coordinador .
2	¿Elaborar, modificar o descartar?	El Colaborador comunica al Coordinador si va a elaborar, modificar o descartar documento: <ul style="list-style-type: none"> • Si debe elaborar un nuevo documento, ir al paso 3. • Si se debe modificar un documento, ir al paso 4. • Si debe eliminar un documento, ir al paso 14.
3	Entrega documento de apoyo para la creación de información documentada	El Coordinador entrega el <i>Procedimiento para el control de la información documentada SGC-PR-01</i> , para que el Colaborador pueda desarrollar el documento según la estructura establecida.
4	Entrega copia física o digital no controlada del documento a modificar	El Coordinador entrega al Colaborador una copia física o digital del documento a modificar con la finalidad de que se realicen las modificaciones correspondientes conservando la estructura que presenta la información documentada establecida por el <i>Procedimiento para el control de la información documentada SGC-PR-01</i> .
5	Elabora o modifica el documento	El Colaborador elabora la información documentada de acuerdo al <i>Procedimiento para el control de la información documentada SGC-PR-01</i> , en su defecto, recibe la copia del documento y procede con la modificación. Los cambios que se generan en el documento son detallados en el campo Control de Cambios.
6	Firma el documento en el campo elaborado por	El Colaborador firma el documento en el campo elaborado por.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

235

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA



FECHA VIGENCIA: 26/08/2019

<p>7 Recepciona y revisa el documento con modificaciones o documento elaborado</p>	<p>El Coordinador recepciona y revisa el documento nuevo o las modificaciones al documento, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alineación del procedimiento con el proceso. • Coherencia en el procedimiento. • Claridad y simplicidad. • Aceptabilidad de las nuevas responsabilidades de los involucrados en el documento. • Cumplimiento del formato de acuerdo al <i>Procedimiento para el control de la información documentada SGC-PR-01</i>.
<p>8 ¿Conforme?</p>	<p>El Coordinador da conformidad al documento: Si el Colaborador considera que no se cumple con alguno de los ítems anteriores, éste solicitará al Colaborador que realizó o modificó la información documentada, que realice nuevas modificaciones, para esto, es necesario ir al paso 5. Si el documento es correcto, ir al paso 9.</p>
<p>9 Firma el documento en el campo revisado por</p>	<p>El Coordinador firma el documento en el campo revisado por e inmediatamente entrega el documento al Supervisor</p>
<p>10 Recepcionar y revisa documento con modificaciones o documento elaborado</p>	<p>El Supervisor recepciona, revisa el documento y procede a evaluar si cumple con los objetivos establecidos por el <i>Procedimiento para el control de la información documentada SGC-PR-01</i></p>
<p>11 ¿Conforme?</p>	<p>El Supervisor da conformidad al documento: Si considera que no cumple con alguno de los ítems anteriores en un grado importante, éste solicitará al Colaborador que llevó a cabo la creación o modificación del documento, que realice modificaciones, ir al paso 5. Si el documento es correcto, ir al paso 12.</p>
<p>12 Firma el documento en el campo aprobado por</p>	<p>El Supervisor firma el documento en el campo aprobado por.</p>
<p>13 Codifica Documento</p>	<p>El coordinador del SGC codifica el documento de acuerdo al <i>Procedimiento para el control de la información documentada SGC-PR-01</i></p>

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



14 Actualiza Lista Maestra de Documentos	El coordinador del SGC almacena el documento de manera física o digital y actualiza su lista de documentos internos.
15 Distribuye el Documento	El Coordinador del SGC determina a quienes se va a asignar copias controladas del documento aprobado, distribuye el documento electrónico y/o físico, retira la copia controlada de la versión anterior y la destruye, finalmente, informa al Coordinador del SGC para que este haga los cambios en la lista de documentos internos.

6.2. Creación de la información documentada

Según lo especificado por la Tabla 2: Actividades y tareas para la creación, modificación y/o anulación de la información documentada, para la creación de nueva información documentada debe existir una necesidad por parte de un área la cual puede ser:

- Modificaciones en las actividades o en los responsables.
- Cambios de legislación aplicable.
- Duplicidad de funciones.
- Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
- Análisis de datos.
- Problemas en designar responsabilidades.
- Nuevas actividades.
- Resultados de auditorías.
- Cambios en las normas o requisitos que la empresa considere aplicables.
- Otros (de haber otra necesidad, esta debe ser justificada ante el responsable inmediato de controlar la información documentada en un área).

La necesidad de elaborar un documento puede ser generada por cualquier área de la empresa, sin embargo, el responsable de llevar a cabo esta tarea debe ser el especificado por el Anexo 01 – Responsables de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada siguiendo los pasos establecidos por la Tabla 2: Actividades y tareas para la creación, modificación y/o anulación de la información documentada.

Consideradas las responsabilidades y las tareas a realizar, el encargado de la elaboración de la nueva información documentada debe considerar que existen dos tipos de documentación:

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



- Documentación Informativa. - Tiene la finalidad de brindar alcance sobre un proceso ya sea definiendo parámetros de cumplimiento o brindando apoyo a la documentación existente (procedimientos, instructivos, manuales, políticas, etc.)

Para la documentación informativa existirán excepciones (política de calidad, organigrama, mapa de procesos, misión visión, valores) las cuales contarán con otra estructura, no obstante, la misma debe estar detallada en el presente procedimiento.

- Documentación aplicativa. - Tiene la finalidad de emplear todo lo mencionado en la documentación informativa (formatos, registros, programas, planes, etc.)

Para la documentación de carácter informativo, el responsable de la elaboración debe tener en cuenta las siguientes características:

- Formato del documento: Anexo 02 – Formato de la documentación informativa del SGC – diseño de página.
- Estructura de la primera página del documento: Anexo 03 - Estructura de la primera página del documento
- Estructura Semántica del documento: Anexo 04 - Estructura semántica de la información documentada
- Encabezado: Anexo 05 – Encabezado de la información documentada informativa
- Pie de página: Anexo 06 – Pie de página
- Para la documentación de carácter informativo excepcional la estructura del encabezado o pie de página no aplica, sin embargo, todos estos documentos deben tener como mínimo los siguientes requisitos
 - Código del documento.
 - Versión del documento
 - Fecha de entrada en vigor
 - Encargado de elaborar
 - Encargado de revisar
 - Encargado de aprobar

Para la documentación de carácter aplicativo, el responsable de la elaboración debe tener en cuenta las siguientes características:

- Encabezado del documento: Anexo 07 – Encabezado de la información documentada aplicativa
- Todos los documentos son identificados por nombre, código, fecha de versión, número de versión y número de copia.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



6.3. Revisión de la información documentada

Según la Tabla 2: Actividades y tareas para la creación, modificación y/o anulación de la información documentada una vez concluida la elaboración por parte del **Colaborador**, el **Coordinador** responsable debe revisar el documento alineado a ciertos parámetros definidos en la Tabla 2: Actividades y tareas para la creación, modificación y/o anulación de la información documentada, de ser rechazado el documento de debe volver a la etapa de elaboración hasta que se cumpla con los requisitos establecidos por el **Coordinador** (estos también deben estar alineados con las distintas normas del SGC) , si el documento después de la revisión llega a cumplir con todos los estándares establecidos procede a ser entregado al **Supervisor** previa firma por parte del **Coordinador** y el **Colaborador** en la primera cara espacio de creado y revisado por.

6.4. Aprobación de la información documentada

Todos los documentos, ya sean documentos nuevos o nuevas versiones de documentos existentes, deben ser revisados y aprobados por el **Coordinador** quien está definido por el Anexo 01 – Responsables de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada de ser necesaria una modificación, el documento regresará a la etapa de elaboración donde deberá ser revisado nuevamente, de cumplir con los requisitos establecidos por parte del **Coordinador** (estos también deben estar alineados con las distintas normas del SGC), se procede a validar el documento con la firma del **Supervisor** en la primera cara espacio aprobado por.

Cuando un documento entre en vigor, se deberá informar al coordinador del SGC para el tratamiento respectivo mencionado en la Tabla 2: Actividades y tareas para la creación, modificación y/o anulación de la información documentada.

6.5. Publicación, distribución y acceso a los documentos

Después de aprobar un nuevo documento, el Coordinador del SGC se queda con la versión original y Distribuirá las copias de los documentos aprobados al lugar de uso. Las personas mencionadas para la distribución definida en la lista de registros verifican la recepción del documento.

La Política de Calidad es el único documento disponible al público, los demás documentos pueden ser entregados a terceros solamente con la autorización escrita del Gerente General, esos documentos deberán estar etiquetados como "Copia no controlada", que garantiza la seguridad de la información documentada.

El Coordinador del SGC es el responsable de registrar los nuevos documentos en su **SGC-F-01 Lista maestra de documentos Internos**, esta tarea debe ser constante para mantener un registro actualizado.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



El coordinador del SGC, registra la distribución y número de copia en su **SGC-F-03 Lista maestra de registros**, la cual también debe ser constantemente actualizada.

6.6. Vigencia de versión de documentos

El responsable del Control de la información documentada deberá informar al elaborador sobre el vencimiento del documento para su modificación o ampliación de la vigencia del mismo. Si el documento es considerado no vigente y se considera un documento obsoleto, debe retirarse de la carpeta del SGC.

Si el resultado de la revisión del documento requiere una modificación se debe proceder según el punto modificación de un documento.

Cualquier cambio debe ser registrado en la **SGC-F-03 Lista maestra de registros**

Todo documento del SGC se considera con una vigencia de 3 años.

6.7. Modificación de documentos

Para modificación de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

- Modificaciones en las actividades o en los responsables.
- Cambios de legislación aplicable.
- Duplicidad de funciones.
- Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
- Problemas en delinear responsabilidades.
- Nuevas actividades.
- Resultados de auditorías.
- Cambios en las normas o requisitos que la empresa considere aplicables.

La necesidad de modificación de documentos deberá ser informada al Coordinador del SGC. De preferencia, será el elaborador quien modifique el documento.

El personal responsable de la elaboración de documentos comunica al Responsable de Revisión, mencionando: cambio a realizar, justificación del mismo y remite el documento propuesto, esto debe ser evidenciado mediante cualquier medio de comunicación físico o virtual (informe, mail, etc.).

NOTA: En caso de modificaciones a documentos vigentes, estos se identifican poniendo el texto cambiado en formato: **Negrita, subrayado y cursiva**. Adicionalmente deberán detallarse de manera explicada, en el punto 8 “**Cambios efectuados a la versión anterior del documento**”. En caso de formatos la identificación del cambio se realiza comparando el número de versión vigente con la anterior inmediata. Los cambios también deben ser

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



añadidos a la primera página de cada documento en caso se trate de información documentada de carácter informativa siguiendo el Anexo 03 - Estructura de la primera página del documento,

La correcta manera de verificar un cambio en la documentación es si este ha sido colocado en ambas partes del documento.

Para información de carácter aplicativo, los cambios deben ser registrados en el procedimiento del cual proceden. En el caso algún documento no tenga nivel de procedencia, el cambio solo se efectúa en el encabezado de dicho documento.

Los cambios en la versión deben ser registradas en la **SGC-F-01 Lista maestra de documentos internos** y **SGC-F-03 Lista maestra de registros**

6.8. Codificación de la información documentada

La identificación de los documentos se realiza como se describe a continuación:

Código del documento:

X-Y-Z

Dónde:

X = Proceso al que pertenece

Código (X)	Proceso
VE	Ventas
MKT	Marketing
OP	Operaciones
RH	Recursos Humanos
MI	Mantenimiento Interno
SA	Servicio de Alojamiento
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad

Y= Tipo de Documento

Código (X)	Proceso
PR	Procedimiento
PL	Plan
POL	Política
MN	Manual
IT	Instructivo
PG	Programa
F	Formato
RG	Reglamento
MP	Mapa
OR	Organigrama
DE	Documento Externo
CP	Caracterización de procesos

Z= Número Correlativo

La estructura quedaría de la siguiente manera

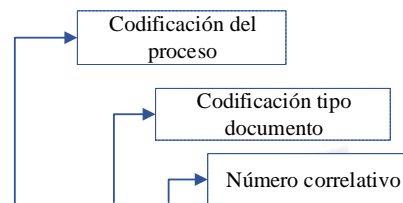
CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



Código: SGC-PR-01

6.9. Información documentada obsoleta

La nueva versión de un documento es inmediatamente distribuida al lugar donde se utilizará, por otra parte, se retirará el documento obsoleto. Después del reemplazo, el documento obsoleto es destruido.

El Coordinador del SGC verifica la recepción de la nueva versión del documento.

6.10. Documentos de origen externo

El Responsable de Control de Información Documentada solicita a todas las áreas los documentos en formato físico o digital de procedencia externa aplicable al alcance del SGC y actualiza la relación de documentos externos vigentes consolidando la información en la Lista Documentos externos. La distribución de la documentación externa puede hacerse mediante fotocopias, no obstante, esto debe de realizarse exclusivamente al interior de la empresa, de haber una excepción esta debe ser comunicado al Coordinador del SGC para que este evalúe la opción y pueda emitir una respuesta.

Los documentos externos se actualizan ante modificaciones legales o normativas o según otras actualizaciones requeridas por el documento específico.

La documentación de origen externo debe ser almacenada en el formato **SGC-F-02 Lista maestra de documentos externos.**

6.11. Control de registros:

El Coordinador del SGC debe definir cómo se deben administrar los registros generados a partir del uso de ese documento; es decir, debe especificar lo siguiente: Identificación del documento, código, versión, fecha, persona responsable del archivo, Ubicación física o ruta electrónica, tiempo de conservación, Fecha de destrucción, Prorroga del tiempo de retención, observaciones, esto mediante su lista de registros

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

242

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



Los informes y análisis que se realizan periódicamente pueden ser en formato libre, pero deben incluir lo siguiente: nombre u objeto del informe (análisis), fecha de creación, firma de la persona que realizó el análisis.

Los registros que se generan a partir de requerimientos legales o normativos son aceptados en el formato definido y no están sujetos a la rotulación detallada en este procedimiento.

Mientras los registros están en uso, la persona responsable por su mantenimiento garantiza la exactitud de los datos ingresados, y evita el acceso, los cambios y la destrucción no autorizada de ese registro.

6.12. Disponibilidad y recuperación de registros

Los empleados de la organización pueden acceder a registros archivados solamente después de obtener un permiso de la persona designada como responsable del archivo de registros individuales. Si la sensibilidad de determinados registros requiere que el permiso de acceso sea concedido por otra persona, esto debe quedar establecido en el documento interno en cuestión, en el capítulo que detalla el control de registros.

Los derechos de acceso y recuperación de registros son determinados por el propietario de los registros individuales. El Coordinador del SGC es el responsable de destruir todos los registros cuyo tiempo de retención haya vencido.

Si los registros son guardados en computadoras, deben tener una copia de respaldo al menos una copia de seguridad Backup en medios como USB, CD, etc. que asegure su integridad.

7. Registros

- SGC-F-01 Lista maestra de documentos internos
- SGC-F-02 Lista maestra de documentos externos
- SGC-F-03 Lista maestra de Registros

8. Cambios efectuados a la versión anterior del documento

No se han realizado cambios con respecto a la versión anterior

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



9. ANEXOS

9.1. Anexo 01 - Responsables de la creación, modificación y/o anulación de la información documentada

PROCESO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Documentos del SGC	Coordinador del SGC	Gerente General	Gerente General
Ventas	Jefe de Ventas	Coordinador SGC	Gerente General
Marketing	Jefe de Marketing	Coordinador SGC	Gerente General
Operaciones	Jefe de operaciones	Coordinador SGC	Gerente General
Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Coordinador SGC	Gerente General
Mantenimiento	Jefe de mantenimiento	Coordinador SGC	Gerente General
Servicio de Alojamiento	Encargados de subprocesos del servicio de alojamiento	Coordinador SGC	Gerente General

9.2. Anexo 02 – Formato de la documentación informativa del SGC – diseño de página.

Margen superior	:	2.5 cm
Margen inferior	:	2.5 cm
Margen derecho	:	2.5 cm
Margen izquierdo	:	2.5 cm
Encuadrado	:	0
Tipo de letra	:	Arial
Interlineado	:	1.15
Tamaño de encabezado de primer, segundo y tercer orden	:	12
Estilo de los encabezados	:	Negrita
Tamaño de texto	:	11
Estilo	:	Justificado

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



9.3. Anexo 03 - Estructura de la primera página del documento

Sistema de Gestión de la Calidad

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA



Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Respon. Calidad	Cargo: Gerente General
Fecha: 22-05-2019	Fecha: 29-05-2019	Fecha: 31-05-2019

CONTROL DE CAMBIOS

GENERADO POR	PÁGINA	FECHA MODIFICACIÓN	VERSIÓN

Donde:

El diseño de la portada se encuentra estandarizada y guardada, la manera de colocarla es la siguiente:

1. Menú insertar
2. Portada
3. Portada Colca Lodge

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original. 15

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



Esta portada incluye los márgenes superiores e inferiores, así como el recuadro especificando el tipo de Sistema, en este caso Sistema de Gestión de la Calidad

Adicionalmente las otras características de la primera página se mencionan a continuación:

Nombre del documento	
Tipo de letra	: Arial mayúsculas
Estilo	: Negrita
Tamaño	: 25
Alineación	: Centrado
Logotipo	
Alineación	: Centrado
Título 2	

La estructura de la tabla de elaboración debe ser utilizada para toda la información documentada tal cual es mostrada a continuación:

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Donde:

Estructura general	
Tipo de letra	: Arial
Estilo	: Negrita
Tamaño	: 10
Alineación	: Centrado
Áreas a llenar	
Elaborado	
Cargo	: Persona responsable de elaborar la información documentada pertinente.
Fecha	: Fecha de elaboración del documento
Revisado	
Cargo	: Persona responsable de revisar la información documentada pertinente

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



Fecha	Fecha de revisión del documento
	Aprobado
Cargo	: Persona responsable de aprobar la información documentada pertinente
Fecha	: Fecha de aprobación del documento

La estructura de la tabla de control de cambios debe ser utilizada para toda la información documentada tal cual es mostrada a continuación:

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL
----	---------	--------------	--------------------	---------------------

Donde:

CONTROL DE CAMBIOS	
Tipo de letra	: Arial
Estilo	: Negrita
Tamaño	: 12
Alineación	: Centrado
Áreas a llenar	
N°	: Número correlativo a la modificación realizada
Versión	: Versión por la cual esta siendo modificado el documento
Generado por	: Persona encargada de realizar la modificación
Fecha de modificación	: Fecha en la cual ha sido aprobada la modificación del documento
Descripción general	: Breve descripción de la modificación realizada

9.4. Anexo 04 - Estructura semántica de la información documentada

TABLA DE CONTENIDO

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

247

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



1. Alcance
2. Documentos de referencia
3. Definiciones
4. Responsabilidades
5. Desarrollo
6. Registros
7. Cambios realizados en contraste a la versión anterior
8. Anexos

Al momento de colocar la tabla de contenido ya sea de manera manual o automática, se debe tener en cuenta la siguiente estructura del mismo:

Tipo de letra	:	Arial
Tamaño	:	11
Alineación	:	Izquierda
interlineado	:	1.15
Nombre del titulo	:	Tabla de contenido
Alineación	:	Centrada

9.5. Anexo 05 - Encabezado de la información documentada informativa

CODIGO:

TIPO DE DOCUMENTO

VERSION:

NOMBRE

FECHA VIGENCIA:



Tabla	
Fila	: 3
Columna	: 3
Letra	: Arial
Tamaño	: 8
Descripción	
Código	: Codificación designada para el documento
Versión	: Versión actual del documento
Fecha de vigencia	: Fecha de entrada en vigencia del documento
Tipo de documento	: Tipo de documento según lo especificado por este procedimiento
Nombre	: Nombre del documento
Logo	: Logotipo utilizado en la carátula del documento

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original. La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

CONTROL DE LA INFORMACION
DOCUMENTADA

FECHA VIGENCIA: 26/08/2019



9.6. Anexo 06 - Pie de página

Donde:

Tabla	
Fila	: 1
Columna	: 1
Detalles del pie de página	
<i>Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original. La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC</i> <i>Página 249 de 379</i>	
	: Obligatorio en todo pie de página
Tipo de letra	: Arial
Tamaño	: 9
Alineación	: Centrado

9.7. Anexo 07 - Encabezado de la información documentada aplicativa

Elaborado por:	(TIPO DE DOCUMENTO)	LOGO
Revisado por:	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	
Aprobado por:		
FECHA:	VERSION	CÓDIGO

Donde:

Consideraciones generales	
Tipo de letra	: Arial
Tamaño	: 11
Alineación	: Centrada
Las demás características serán definidas según el documento lo requiera, esto incluye el largo y ancho del encabezado, así como el tamaño del logotipo, no obstante, este debe ser el mismo utilizado para la generación del documento informativo que dio pie a la creación de este registro.	
Espacios a llenar	
Elaborado por	: Persona encargada de elaborar el documento
Revisado por	: Persona encargada de revisar el documento
Aprobado por	: Persona encargada de aprobar el documento
Fecha	: Fecha de entrada en vigor del documento (dd/mm/aaaa)
Tipo de documento	: Especificar el tipo de documento establecido (formato, plan, programa, etc.)
Identificación del documento	: Nombre del documento.
Versión	: Versión del documento
Logo	: Logotipo utilizado en la documentación informativa

Código

: Código del documento



Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

Anexo 3. Procedimiento para determinar el contexto de la organización, partes interesadas pertinentes y requisitos legales aplicables

PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, PARTES INTERESADAS PERTINENTES Y REQUISITOS LEGALES APLICABLES



COLCA LODGE
spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 26-09-2019	Fecha: 30-09-2019	Fecha: 30-09-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: SGC-PR-02

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA DETER EL CONT DE LA ORG, PIP Y
REQUISITOS LEGALES APLICABLES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



1. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es el de establecer una metodología para identificar las cuestiones internos y externos que definen el contexto organizacional, así como la identificación de las partes interesadas pertinentes para la organización y todos los requisitos legales aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad de COLCA LODGE.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todo el contexto estratégico de la organización dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la misma.

3. Documentos de referencia

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

4. Definiciones

Contexto interno : Se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Se pueden considerar factores como: Estructura organizacional, Políticas, Objetivos, etc.

Contexto Externo : Se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la entidad. Se pueden considerar factores como: políticos, sociales y culturales, legales y reglamentarios, etc.

Partes interesadas : Persona o grupo dentro o fuera del lugar de trabajo, involucrado o afectado por el desempeño de la empresa.

Requisito legal : Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo

5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original. 263

CODIGO: SGC-PR-02

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA DETER EL CONT DE LA ORG, PIP Y
REQUISITOS LEGALES APLICABLES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



- Revisar y aprobar el presente procedimiento.

Coordinador del SGC

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- Coordinar con la alta dirección para la elaboración de la información documentada pertinente al contexto organizacional, partes interesadas pertinentes y requisitos legales aplicables.
- Utilizar la información documentada vigente

6. Desarrollo

6.1. Contexto de la organización

La determinación del contexto organizacional en la empresa COLCA LODGE está delimitado por las cuestiones internas y externas que puedan afectar de manera positiva o negativa a su planeamiento estratégico u operacional, dichos elementos deben ser considerados al momento de abordar riesgos y oportunidades, esto según lo estipulado por la norma ISO 9001:2015.

6.1.1. Contexto Interno

El contexto interno de la organización es el ambiente o entorno interno en el cual el COLCA LODGE se esfuerza para alcanzar sus objetivos estratégicos, incluyendo los objetivos de calidad, además, gestiona oportunidades y riesgos internos.

El contexto interno incluye, mas no se limita a:

- Productos y servicios que la empresa ofrece.
- Personal.
- Cultura Organizacional.
- Normas, directrices, guías y modelos adoptados de la organización.
- Manejo del negocio.
- Estructura Organizativa, roles y responsabilidades.

Además del conocimiento del entorno interno de la organización, también se debe tener estructurada una secuencia lógica de interacción de todos los procesos dentro de la misma, esto se puede determinar gracias a:

Mapa de procesos

La organización cuenta con un mapa de procesos en el cual se interrelacionan los distintos procesos de la organización, en función a sus actividades y nivel de participación en la cadena productiva, y están divididos en 03 grupos: Procesos estratégicos, Procesos Operativos y Procesos de Apoyo.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

264

CODIGO: SGC-PR-02

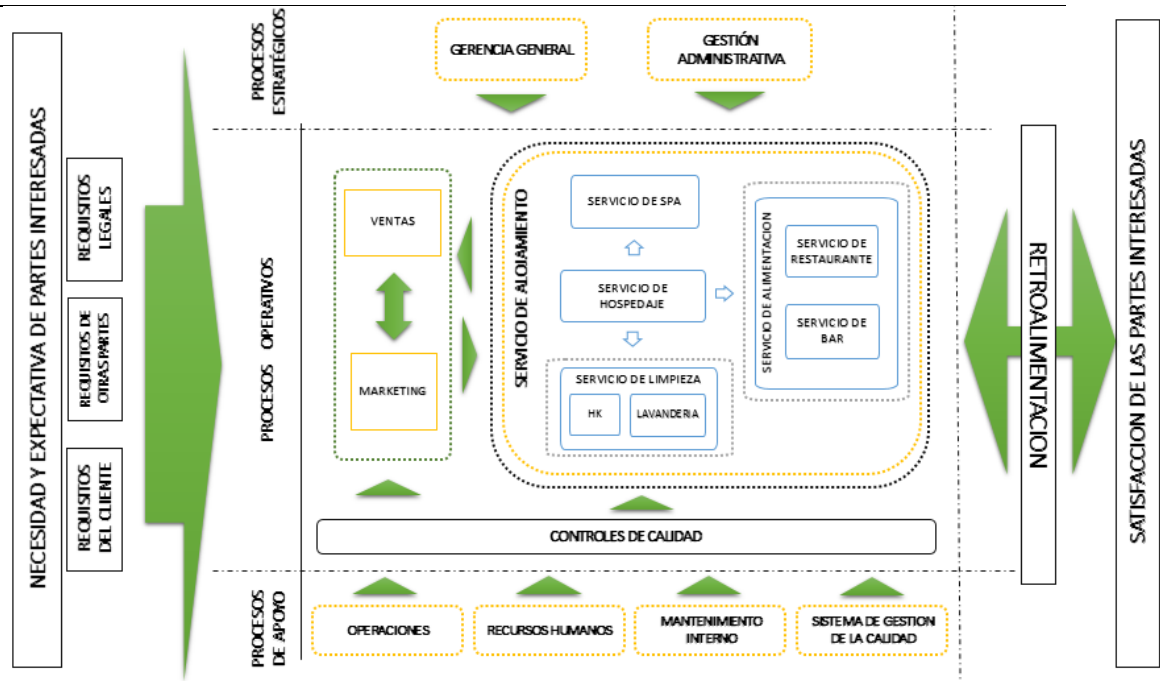
PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA DETER EL CONT DE LA ORG, PIP Y
REQUISITOS LEGALES APLICABLES



FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



La ilustración se puede encontrar mejor detallada en el formato **SGC-MP-01 Mapeo de procesos**

Dentro del mapeo de procesos, específicamente en el área operativa, existen fichas que permiten un mayor alcance al momento de poder conocer las actividades y tareas que se puede dar entre cada proceso o sub proceso establecido, para esto hay que tener en cuenta los siguientes puntos

- Especificar el proceso.
- Determinar el objetivo.
- Identificar los proveedores (internos – externos).
- Identificar las entradas del proceso.
- Identificar las salidas o productos que genera el proceso.
- Identificar los clientes o usuarios (internos – externos) para los que va dirigido cada producto.
- Identificar las actividades que permiten la transformación de los elementos de entrada en elementos de salida o productos. Esta actividad se realiza para cada uno de los productos definidos y consiste en describir de manera general las actividades que realiza el proceso para poder generar un producto.
- Identificar los recursos necesarios.
- Especificar el personal que participa en dicho proceso.
- Identificar los parámetros de control o medición
- Identificar el soporte que recibe el proceso.
- Etc.

CODIGO: SGC-PR-02

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA DETER EL CONT DE LA ORG, PIP Y
REQUISITOS LEGALES APLICABLES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



La caracterización del proceso será plasmada en una Matriz de caracterización de proceso codificada de la siguiente manera **SGC-CP-01 Caracterización de procesos**

6.1.2. Contexto Externo

Se determinará las cuestiones y aspectos externos que impactan la misión y la dirección estratégica de la organización.

El contexto externo de la organización incluye instituciones externas o influencias que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad COLCA LODGE y su capacidad para lograr los objetivos de negocio y calidad previstos.

Dentro del contexto externo se determina mas no se limita a:

- Fluctuaciones en el mercado.
- Necesidades y/ o expectativas de las partes interesadas
- Tendencias de mercado.
- Nuevas políticas que pueden afectar al negocio de manera positiva o negativa.
- Ingreso de nuevos competidores ya sean nacionales o extranjeros.
- Tecnologías emergentes.
- Surgimiento de nuevas herramientas de Gestión.
- Apoyo a las empresas por parte del estado.
- Acontecimientos medio ambientales, etc.

6.1.3. Análisis interno y externo

Teniendo conocimiento del contexto organizativo interno y externo se puede crear un documento que consolide todos estos atributos generando una matriz interactiva de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, dentro de esta, se plasma el concepto organizacional interno, externo y se establecen estrategias necesarias para hacer frente a cada situación con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados y lograr el crecimiento de la empresa.

La matriz de cuestiones internas y externas es una entrada de información en el proceso de gestión de riesgos y oportunidades.

La metodología a seguir se encuentra detallada en el formato **SGC-F-04 Matriz de cuestiones internas y externas**

La revisión de esta matriz se hace de manera anual o por situación excepcional por cambios estratégicos, del sistema o de los procesos.

6.2. Partes interesadas pertinentes de la organización

El Coordinador del SGC en colaboración con la alta dirección de la empresa deben identificar a todas las personas u organizaciones que pueden afectar o verse afectados por el negocio relativo a la calidad del producto y servicio que **COLCA LODGE** ofrece, la tarea del coordinador de calidad en colaboración con

CODIGO: SGC-PR-02

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA DETER EL CONT DE LA ORG, PIP Y
REQUISITOS LEGALES APLICABLES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



la alta dirección es identificar los requisitos (necesidades y/o expectativas) de cada una de ellas.

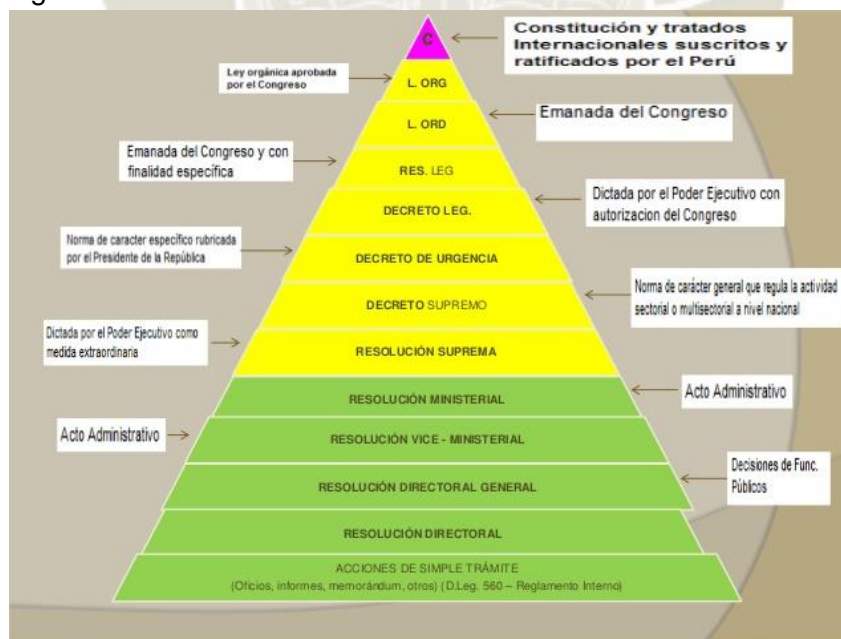
El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad en colaboración con la alta dirección definirá quién será el responsable del cumplimiento de cada requisito individual, y que partes interesadas serán pertinentes al alcance del SGC

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad debe enumerar todos los requisitos de las partes interesadas, además, deberá determinar la pertinencia de estos hacia el SGC, esto mediante criterios definidos en el formato **SGC-F-05 Matriz de partes interesadas pertinentes**

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad en colaboración con la alta dirección debe, por lo menos una (1) vez al año, realizar una evaluación de los requisitos de las partes interesadas pertinentes e introducir los resultados en el Registro correspondiente.

6.3. Requisitos legales y otros requisitos aplicables

Para la determinación de los requisitos legales y otros requisitos aplicables, el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad en colaboración con la alta dirección y el asesoramiento legal pertinente, deben de plasmar en el formato **SGC-F-06 Matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables** cualquier reglamento impuesto por ley o aceptado voluntariamente por la empresa; la estructura bajo la cual debe estar definido el marco legal es el siguiente:



Si existen requisitos legales u otros requisitos que **COLCA LODGE** no ha cumplido, El Coordinador de Calidad lo notificará a la alta dirección, la cual decidirá qué hacer.

CODIGO: SGC-PR-02

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA DETER EL CONT DE LA ORG, PIP Y
REQUISITOS LEGALES APLICABLES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



Si la resolución del incumplimiento de los requerimientos legales y/u otros requerimientos supera la autoridad del Coordinador de Calidad, o supera la autoridad de una parte externa contratada, la Alta dirección de la organización tomará una decisión.

Cada empleado en **COLCA LODGE** debe notificar al Coordinador de Calidad si detecta cualquier nuevo requisito legal, reglamentario, contractual o de otro tipo que podría ser relevante para el Sistema de Gestión de Calidad.

7. Registros

- SGC-F-04 Matriz de cuestiones internas y externas
- SGC-F-05 Matriz de Partes Interesadas pertinentes
- SGC-F-06 Matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables
- SGC-CP-01 Caracterización de procesos

8. Control de cambios


No se han realizado cambios.

9. Anexos

N/A

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.


La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SGC-CP-01

PROCESOS OPERATIVOS	
Nombre del Proceso	VENTAS
Nombre del Subproceso*	-
Líder del Proceso	JEFE DE VENTAS

Entradas	Actividades	Salidas
Abastecimiento de insumos y control de equipos		
Requerimiento de la alta dirección para la elaboración del plan anual de ventas	Elaboración del plan de ventas anual	Plan anual de ventas elaborado
	Elaboración del tarifario anual de ventas	
	Realización de acuerdos y contratos con agencias de viaje	Tarifario anual de ventas
Necesidad de poder realizar ventas con agencias de viaje de manera física y virtual	Manejo de créditos con agencias de viaje	Contratos con agencias de viaje
	Verificación del porcentaje de ocupabilidad	
Solicitudes de crédito realizadas por agencias de viaje	Establecimiento de los canales para brindar asesoría al huésped	Promociones en base a la ocupabilidad
porcentajes de ocupabilidad	Envío de tarifas	Comunicación efectuada con el huésped mediante redes
Necesidad de envío y negociación de tarifas	Negociación de tarifas	Información a las agencias con mayor venta sobre novedades y facilidades del hotel
Información de ventas realizadas por agencias de viaje	Programación de visitas a agencias con mayor porcentaje de ventas	Reservas completamente revisadas para que no presenten inconveniente al momento de ingresar al hotel
Reservas de huéspedes	Supervisión de pagos	Información entregada a potenciales clientes y huéspedes
Solicitudes de reserva enviadas por agencias de viaje	Confirmación de reservas	Salidas de información en el sistema INFO HOTEL
Solicitud de complimentary y fam trips	Brindar información sobre precios y paquetes al cliente	Solicitudes de COMPLY y Fam trips aprobadas
Necesidad de personal	Recibir las solicitudes de reserva ejecutadas con las agencias de viaje	Facturas o boletas correspondientes a las reservas
Necesidad de capacitación de nuevo personal	Evaluación de solicitudes de COMPLY y fam trips	Personal correctamente instruido para el trabajo a realizar
Necesidad de vacaciones del personal	Revisar pagos de agencias particulares relacionadas con el pago de sus	


	reservas.	
	Realizar la solicitud de nuevo personal así como la capacitación del mismo	
	Definir su programa de vacaciones	
Proveedor	Indicadores	Clientes
Alta dirección	Índice de mejora del nivel de ventas	Alta dirección
potenciales huéspedes		potenciales huéspedes
Huésped		Huésped
Agencias de viaje		Agencias de viaje
		Marketing
Recursos	Controles	Normativas
Computadoras e impresoras	Mejora del nivel de ventas de 5% anual	ISO 9001:2015
Sistema Info Hotel		
Personal para el desarrollo de actividades		
Muebles y equipos de oficina		

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SGC-CP-01

PROCESOS OPERATIVOS	
Nombre del Proceso	SERVICIO DE ALOJAMIENTO
Nombre del Subproceso*	SERVICIO DE SPA
Lider del Proceso	SUPERVISORA DE SPA

Entradas	Actividades	Salidas
Información de la agenda de servicios donde se estipula los masajes del día y la disponibilidad	Se realiza el set up del spa antes de la apertura (cambio de letrero, encendido de la computadora, calentar agua para hornos de aromaterapia, decoración con flores, etc.)	Inventarios semanales y mensuales de materiales e insumos
		Registros de tratamientos realizados
Información por parte de recepción (reserva para SPA)	Realizar el pedido de fruta de manera semanal	Agenda de servicios llenos y ejecutados
Información por parte del huésped (ubicación de posas)	Realizar el pedido de hierbas (cedrón) de manera mensual	
Información del huésped (agendar una cita en el mismo momento)	Realizar la encuesta de salud para prever cualquier problema con el huésped (alergias o cualquier problema de salud)	
Requisitos de inventario	Entrega de materiales al huésped (llaves de locker y ropa íntima) y	

	conducción a vestidores	
	Realización del tratamiento escogido por el huésped (facial, ritual, Tratamientos corporales, masajes con piedras calientes)	
Proveedor	Indicadores	Clientes
Recepción	Nivel de tratamientos atendidos satisfactoriamente sobre el total de tratamientos	Recepción
Logística - almacén		Logística - almacén
Jardinería		Jardinería
Huésped		Huésped
Recursos	Controles	Normativas
Computadora	Nivel de tratamientos atendidos satisfactoriamente >70%	ISO 9001:2015
Sistema Info Hotel		
Personal para el desarrollo de actividades en los 2 turnos		
Muebles y equipos de oficina.		
Insumos de masajes		


Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SGC-CP-01

PROCESOS OPERATIVOS	
Nombre del Proceso	SERVICIO DE ALOJAMIENTO
Nombre del Subproceso*	SERVICIO DE HOSPEDAJE
Líder del Proceso	SUPERVISOR DE RECEPCION

Entradas	Actividades	Salidas
Cuadernos de incidencia turno I	Leer cuaderno de incidencias - aplica turno uno, dos y auditoría - aclarar dudas y colocar código en vista de verificación	Notas de crédito registradas
Cuadernos de incidencia turno II		Incidencias de los 3 turnos resueltas
Cuadernos de incidencia Auditoría nocturna	Contar caja y verificar que haya efectivo	Dinero en caja según lo definido por turno
Saldos del día impresos	Imprimir resumen de salidas diarias	Resumen de salidas diarias engrapadas por turno
Distribución de habitaciones	Imprimir saldos del día	Registro de saldos del día en Sistema
Reporte de llaves Turno I	Facturar cuentas de reserva	Cuentas de reserva facturadas y ordenadas para clientes.

Reporte de llaves Turno II	Preparar las llegadas del día	Reporte de llaves a disposición de los 3 turnos	
Información de los check in del día	Imprimir reporte de llaves	Check in del día actualizados	
Información de los check out del día	Verificar el briefing	Check out del día actualizados	
Reportes de caja turno I	Imprimir liquidación	Caja arqueada por turno	
Reportes de caja turno II	Registrar las llegadas de reservas	Briefing correctamente comunicado al huésped	
Reportes de caja Auditoría nocturna	Llenado de manual de fichas	Fichas de ingreso del día siguiente llenadas	
Información para briefing suministrada por restaurant	Llenado de manual de información de llegada por día	Notas de pedido subidas al sistema	
Fichas pre llenadas de los ingresos del día siguiente	Realizar el check out de las habitaciones	Resumen de alojamientos diarios actualizados	
Reporte de salidas diarias para el siguiente turno	Realizar el Check in de las habitaciones del día siguiente	Registro de alojamientos de días posteriores actualizados	
Reservas del día anterior	Realizar el pre registro de ingresos para el día siguiente		
Reservas del día	Realizar la facturación		
Notas de pedido	Adjuntar todos los documentos creados engrapados y archivarlos		
Resumen de alojamiento diario	Realizar el Room list en caso de ingreso de grupos		
Notas de crédito	Realizar los reportes de caja		
	Cerrar caja por turnos		
	Emitir reportes a gerencia		
	Verificar notas de pedido		
	Realizar el reporte de alojamiento		
	Ingreso de notas de crédito en el Sistema		
Proveedor	Indicadores		Clientes
TURNO I - Recepción	Reducir el porcentaje anulación de documentos mediante N/C durante el presente mes. Esta mejora se irá dando progresivamente a medida que también mejore los procesos del sistema hotelero.		TURNO I - Recepción
TURNO II - Recepción			TURNO II - Recepción
AUDITORÍA - Recepción			AUDITORÍA - Recepción
Housekeeping			Housekeeping
Administración		Administración	
Restaurante - Bar	Obtención mínima de encuestas en recepción independientemente de las que dejan en HHKK	Restaurante - Bar	
Gerencia		Gerencia	
Recursos	Controles	Normativas	
Computadora	Reducir el porcentaje anulación de documentos mediante N/C en un 40%	ISO 9001:2015	
Sistema Info Hotel			
Personal para el desarrollo de actividades en los 3 turnos			


Muebles y equipos de oficina (impresora, POS, teléfono, etc.)	Obtención mínima de encuestas en recepción de 4	
Flujo de caja para atención		

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SGC-CP-01

PROCESOS OPERATIVOS	
Nombre del Proceso	SERVICIO DE ALOJAMIENTO
Nombre del Subproceso*	SERVICIO DE RESTAURANTE
Lider del Proceso	SUPERVISOR DE RESTAURANTE, CHEF SUPERVISOR

Entradas	Actividades	Salidas
Abastecimiento de insumos y control de equipos		
Requerimiento de que los equipos estén correctamente calibrados acorde a su temperatura	Control de temperatura a equipos y alimentos	Equipos correctamente ajustados para poder ser utilizados en cocina
	Realizar requerimientos de insumos	
	Recepcionar mercancía solicitada	Requerimientos enviados al área logística - almacén
Solicitud de pedidos para el área de logística - almacén	Inspección de mercadería	Mercadería correctamente inspeccionada e ingresada a cocina
	Pesaje de mercadería	
Necesidad de contar con insumos de calidad para preparar alimentos	Limpieza de insumos	
Necesidad de transferencia de materias primas de otras áreas	Notificación de insumos que no cumplan con los estándares definidos	
	Transferir lo solicitado por otras áreas, o, realizar solicitudes de transferencia para insumos en restaurant	Insumos transferidos
Servicio de alimentación al pasajero - huésped		
Requerimiento del huésped	Recepción de pedidos	Plato del cliente
Reclamo en caso el plato entregado no sea el solicitado o no cumpla con los estándares definidos por el cliente	preparación de pedidos	Plato del cliente posterior a una corrección solicitada
	control de calidad de los pedidos en proceso	
	Control y revisión del plato ya preparado	
	Elaboración de un nuevo plato en caso el solicitado no cumpla con los estándares definidos	
Servicio de alimentación al personal		
Necesidades de alimentación de personal	Preparación de los platos para el menú del personal	Programación de opciones de alimentación diaria
Lavado y limpieza		
Necesidad de mantener el área de cocina y restaurant en óptimas	Lavado de pisos	Ambiente y utensilios limpios listos para ser utilizados
	Limpieza de congeladoras y	

condiciones (limpieza e higiene)	conservadoras	
	Limpieza de cocinas y horno	
	Limpieza de campanas y filtros	
	Limpieza de microondas	
	Limpieza de vajillas, cubiertos y vasos	
	Limpieza de sartenes, ollas y cacerolas	
Limpieza de tablas de picar y cuchillos de cocina		
Manejo de desechos y reciclaje		
Necesidad de administrar los residuos de manera adecuada	Tratamiento de residuos y desechos	desechos y residuos correctamente tratados
Área de restaurante - desayuno		
Necesidad de brindar el servicio de desayuno	Atención del desayuno	Servicio de desayuno abastecido correctamente
	Armado de mesas	
	abastecimiento	
	Control diario	
Proveedor	Indicadores	Clientes
Gerencia residente	Nivel de platos atendidos satisfactoriamente sobre el total de platos	Huésped
Logística - almacén		Logística - almacén
Huésped	Nivel de retroalimentación del cliente con respecto al servicio brindado en restaurante	Gerencia residente
Recursos	Controles	Normativas
Computadoras POS e impresoras	Nivel de platos atendidos satisfactoriamente >70%	ISO 9001:2015
Sistema Info Rest		
Personal para el desarrollo de actividades	Retroalimentación al cliente >15 en una escala del 1 al 20	
Muebles y equipos de cocina		
insumos y materiales cocina y restaurant		


Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SGC-CP-01

PROCESOS OPERATIVOS	
Nombre del Proceso	SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Nombre del Subproceso*	SERVICIO DE LIMPIEZA
Líder del Proceso	JEFE DE HOUSEKEEPING

Entradas	Actividades	Salidas
Abastecimiento de insumos y control de equipos		
Ocupabilidad de habitaciones	Supervisión de habitaciones, terraza, áreas públicas, spa y lavandería	Habitaciones limpias listas para ser ocupadas
	Administración de inventario de housekeeping y lavandería	
	Colectar reporte de llegadas del día	
Necesidad de limpieza de habitaciones	Tener el control de habitaciones mediante el sistema INFO HOTEL	Áreas comunes designadas limpias
	Mantener un control de recepción de pasajeros	Reportes de control de recepción de pasajeros
Reporte de check outs	Realizar los requerimientos de insumos a almacén	Abastecimiento de insumos de limpieza
Necesidad de limpieza de áreas comunes designadas	Llenar las hojas de asignación	Stay overs realizados
Necesidad de limpieza de SPA	Manejo de suministros de limpieza	SPA en óptimas condiciones para su apertura y uso
Necesidad de limpieza de materiales de hotel	Monitoreo de los check out, revisión de las habitaciones.	Materiales de hotel listos para su uso
Necesidad de limpieza de prendas de huéspedes	Limpieza de habitaciones	Prendas de huéspedes limpias
	Realizar los stay overs	
	Limpiar áreas públicas (recepción, bar, baños de recepción, restaurante y pozas.)	
	Limpieza de SPA	
	Limpieza de materiales de hotel (sábanas, toallas, etc.) - lavandería	
	Limpieza de prendas de huéspedes - lavandería	
	Planchado de prendas	
	Realizar el cierre del día	
Proveedor	Indicadores	Clientes
Recepción	Nivel de reclamos por mala limpieza	Recepción
huésped		huésped

Recursos	Controles	Normativas
Sistema Info Hotel	Nivel < 10%	ISO 9001:2015
Personal para el desarrollo de actividades		
Equipos de limpieza		
Insumos y materiales para la limpieza		

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SGC-CP-01

PROCESOS OPERATIVOS	
Nombre del Proceso	SERVICIO DE ALOJAMIENTO
Nombre del Subproceso*	SERVICIO DE BAR
Líder del Proceso	ENCARGADO DE BAR

Entradas	Actividades	Salidas
Abastecimiento de insumos y control de equipos		
Adiciones de llegadas del día	Supervisión de limpieza de la barra, instrumentos de trabajo y orden de la misma	Clientes atendidos
Requerimiento del cliente	Realizar requerimientos a almacén	Áreas del bar limpias
necesidad de abastecimiento de insumos	Revisar fecha de caducidad de productos	ambiente de restaurante a temperatura adecuada
Nuevo personal	Realizar la capacitación del nuevo personal	maquinas de café y hielo en correcto estado y funcionando
Necesidad de limpieza del área	Verificación de limpieza de área de bar	Área abastecida correctamente
Protocolo de funciones de bar	Verificar máquina de hielo y café	
	Encendido de computadora, tiquetera y equipo de música	Comandas entregadas
	Montado del bar	Pozas en óptimas condiciones de uso
	Verificar mise en place	
	Atender al check in	
	Limpiar máquina de café	
	Chequear Kardex	
	Encender chimenea a partir de las 5.40	
	Entrega de comandas	
	Control de temperatura pozas	
	Atender quejas del cliente	
Proveedor	Indicadores	
Recepción	Nivel de Satisfacción a los huéspedes	Recepción
huésped		huésped
Restaurante		Restaurante

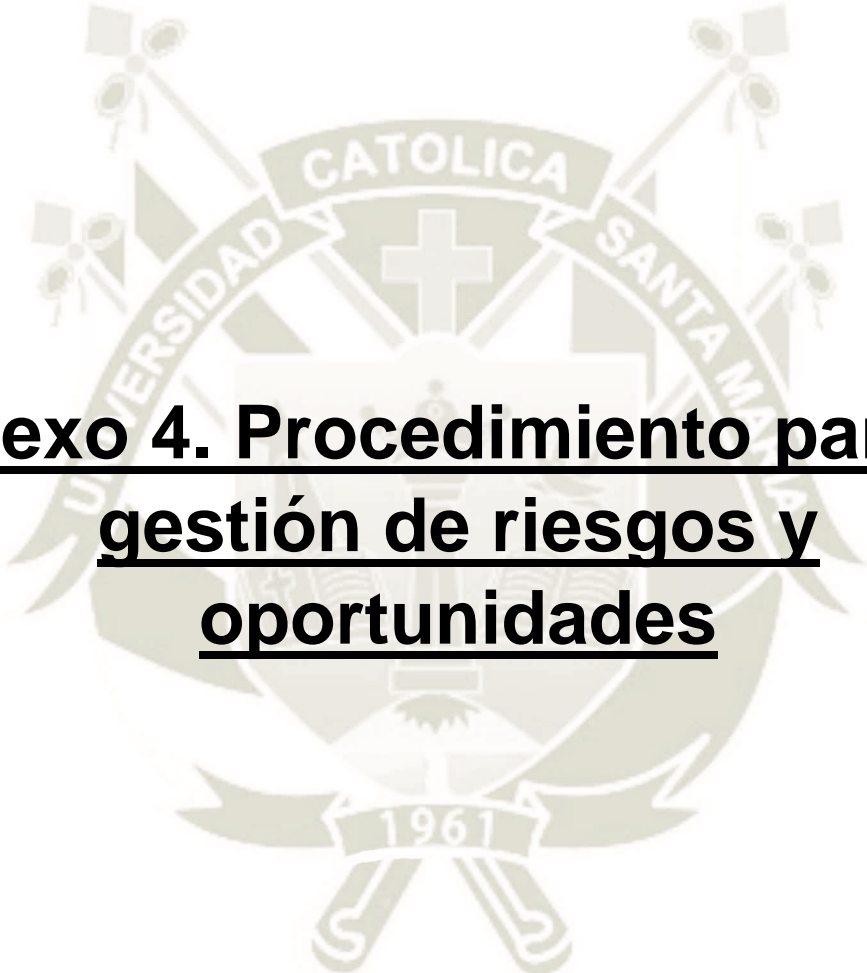
Almacén		Almacén
Recursos	Controles	Normativas
Sistema Info Rest	Nivel > 70%	ISO 9001:2015
Personal para el desarrollo de actividades		
Equipos de limpieza		
Insumos y materiales para Bar		

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	
Revisado por: Gerente General	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Aprobado por: Gerente General		
FECHA: 18/11/2019	VERSION 1.0	SGC-CP-01

PROCESOS OPERATIVOS	
Nombre del Proceso	MARKETING
Nombre del Subproceso*	-
Líder del Proceso	ENCARGADO DE MARKETING

Entradas	Actividades	Salidas
Abastecimiento de insumos y control de equipos		
Requerimiento de alta dirección	Manejo de redes sociales	Documentos y materiales solicitados por alta dirección (registro de pedidos)
	Promociones mensuales	
	Actualización de presentaciones del hotel	Documentación y materiales solicitados por gerencia residente
Listado de personas para realización de regalos a agencias	Evaluación de la satisfacción del cliente	
Entrega de promociones hecha por ventas	Estadísticas de redes sociales	Documentos y materiales solicitados por el hotel
Información brindada por el huésped sobre su satisfacción	Gestión del merchandising	Boletín interno enviado a RRHH
Listado de personas para realización de regalos a agencias	Regalos para agencias	Cartas de alimentos Según requerimientos del hotel
Entrega de promociones hecha por ventas	Actualización de cartas para hotel	Merchandising acorde a lo solicitado
Requerimientos del hotel para actualización de cartas	Control diario	Estadísticos de la satisfacción del cliente
Requerimiento de boletín interno de RRHH	Convenio con influencers, bloggers y/o instagamers	Material publicitario para agencias elaborado.
Requerimientos de la gerencia residente	Traducción de la documentación	Reservas enviadas a Booking y Expedia
Requerimientos de disponibilidad solicitado por potenciales huéspedes	Apertura y cierre de fechas. Ocupabilidad	Piezas publicitarias diseñadas
	Elaboración de material publicitario para agencias	Planos del hotel actualizados

	Envío de reservas de Booking y Expedia	Presentes elaborados para diversos días festivos.
	Diseño de piezas publicitarias	Promociones enviadas a potenciales huéspedes (evidencia de envío)
	Actualización de información en Otas	File tours diseñados
	Elaboración de boletín RRHH	
	Diseño de material publicitario para externo	
	Diseño de material publicitario para personal interno	
	Actualización de planos del hotel	
	Elaboración de regalos para día del padre/madre	
	Elaboración de vales para paquetes	
	Actualización de cartas para el hotel	
	Diseño de file tours y servicios para hotel	
	Elaboración de notas para huéspedes	
	Envío de información de servicios del hotel a potenciales huéspedes	
	Elaboración de promociones y envío a potenciales huéspedes	
Proveedor	Indicadores	Clientes
Alta dirección	Nivel de incremento de seguidores en redes sociales	Alta dirección
Logística		Logística
huésped	Cantidad de likes en publicaciones	huésped
Ventas		Ventas
RRHH		RRHH
Gerencia residente		Gerencia residente
Recursos	Controles	Normativas
Computadoras e impresoras	Incremento del 10%	ISO 9001:2015
Sistema Info Hotel	50 likes mensuales	
Personal para el desarrollo de actividades		
Muebles y equipos de oficina		
insumos y materiales para elaboración de publicidad		



Anexo 4. Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



COLCA LODGE

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 26-09-2019	Fecha: 30-09-2019	Fecha: 30-09-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



1. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es establecer la metodología para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades relacionadas con el contexto de la organización, las partes interesadas, los productos/servicios ofrecidos y los riesgos operacionales dentro de cada área de trabajo, además de su control dentro del Sistema de Gestión de la Calidad

2. Alcance

El alcance de este documento va desde la identificación de riesgos y oportunidades hasta su tratamiento y posterior seguimiento. Las personas o usuarios responsables son la alta dirección en conjunto con el o los coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad, adicionalmente, se considera a los jefes de cada proceso, ya que también es necesario abordar los riesgos operacionales en cada puesto de trabajo.

3. Documentos de referencia

- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- Manual de Calidad
- Procedimiento para determinar el contexto de la organización, PIP, y requisitos legales aplicables

4. Definiciones

- Contexto interno** : Se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Se pueden considerar factores como: Estructura organizacional, Políticas, Objetivos, etc.
- Contexto Externo** : Se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la entidad. Se pueden considerar factores como: políticos, sociales y culturales, legales y reglamentarios, etc.
- Evaluación** : Nivel en que se encuentra el riesgo resultado de calificarlo con base a la probabilidad y el impacto de ellos.
- Frecuencia** : Medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.
- Gestión de riesgos** : Planificación. Coordinación y ejecución de actividades necesarias para manejar el efecto.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

281

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



Impacto	: Se entienden la consecuencia que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
Incertidumbre	: Efecto es una desviación de lo esperado - positiva o negativa, es el estado, aunque sea parcial, de la deficiencia de información relacionada con, la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia, o probabilidad.
Oportunidad	: Circunstancia o circunstancias favorables para lograr un resultado previsto.
Partes interesadas	: Persona o grupo dentro o fuera del lugar de trabajo, involucrado o afectado por el desempeño de la empresa.
Probabilidad	: Oportunidad de que algo suceda evidenciado mediante una magnitud cuantificable.
Requisito legal	: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo
Riesgo	: Efecto de la incertidumbre
Tratamiento	: Cualquier acción tomada para abordar los riesgos y oportunidades

5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Aprobar el presente procedimiento.
- Determinar junto con el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la organización.
- Identificar junto con el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad las acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados.
- Brindar seguimiento a los riesgos y oportunidades

Coordinador del SGC

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



- Determinar junto con la Alta Dirección los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la organización.
- Identificar junto con la alta dirección las acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados.
- Brindar seguimiento a los riesgos y oportunidades.

Jefes de Áreas

- Identificar los riesgos operacionales que puedan detectarse en sus áreas de trabajo.
- En colaboración con el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, abordar los riesgos y determinar actividades para su tratamiento.
- Comunicar a los empleados bajo su cargo sobre los riesgos en sus áreas de trabajo.

6. Procedimiento

6.1. Identificación de riesgos y oportunidades

Para la identificación de los riesgos y oportunidades, se deben considerar los asuntos internos y externos relevantes para el propósito y la dirección estratégica de la empresa COLCA LODGE, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes para el SGC.

Los riesgos y oportunidades, son identificados y abordados para dar garantía de que el Sistema de Gestión de la Calidad puede alcanzar sus resultados previstos, aumentar efectos deseables, reducir o aprovechar los efectos no deseados y lograr la mejora continua.

6.2. Criterios para clasificar los riesgos y oportunidades

Para establecer los criterios que se van a utilizar en la evaluación de los riesgos y oportunidades, es necesario considerar los requisitos legales, reglamentarios o de otra índole que puedan afectar el proceso de la organización.

Para definir los criterios del riesgo, los factores que se deben considerar son:

- Identificar el evento en que se puede presentar el riesgo / oportunidad.
- Determinar sus causas.
- La fuente de procedencia de riesgo / oportunidad.
- Determinar las posibles consecuencias o beneficios.
- Establecer cómo se va a definir su probabilidad.
- Como se va a determinar el impacto y su nivel de riesgo / oportunidad.
- Determinar las escalas de evaluación del impacto de la probabilidad de ocurrencia del evento.
- Valoración, análisis del riesgo y evaluación del riesgo / oportunidad.

Para la empresa COLCA LODGE los riesgos y oportunidades se clasifican en cuatro:

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

283

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



- **Estratégico:** Relacionado con los objetivos estratégicos, alineados con la misión de la organización.
- **Financiero:** Relacionado con el uso eficaz y eficiente de los recursos financieros.
- **Operacional:** Resulta de deficiencias, fallas, oportunidades en procesos, personas, sistemas o eventos externos.
- **Cumplimiento:** Relacionado con el cumplimiento de leyes y regulaciones, especialmente concierne al cumplimiento de aquellas leyes y normas a las cuales la organización está sujeta.

6.3. Metodología para abordar un riesgo

Para la evaluación de un riesgo, es necesario considerar la probabilidad de ocurrencia de este, así como el impacto que pueda generar tanto para el Sistema de Gestión de la Calidad, como para el desarrollo de las operaciones de la organización.

6.3.1. Determinación del nivel de riesgo

Se determina la importancia de cada riesgo de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Impacto

IMPACTO DEL RIESGO		
Impacto bajo	1	Los riesgos tienen un bajo impacto en el SGC y la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos, dicho impacto puede afectar las actividades organizacionales, sin embargo, no tiene el potencial de detener sus operaciones.
Impacto Medio	2	El riesgo puede tener un impacto moderado en la empresa y puede llevar a que se produzcan no conformidades o al fracaso de la consecución de los objetivos, este impacto tiene la capacidad de poder detener las operaciones de la organización parcialmente
Impacto Alto	3	El riesgo puede tener un impacto significativo y adverso en la organización, puede provocar una pérdida de clientes y credibilidad de la compañía, además de que puede paralizar las operaciones de manera definitiva.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



b) Probabilidad

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO		
Probabilidad baja	1	La ocurrencia de riesgos es altamente improbable, esta ocurrencia se puede producir una vez de cada 100 ocurrencias al año.
Probabilidad media	2	El riesgo se puede producir y se ha producido en el pasado, dicho riesgo debería ser considerado durante la planificación de acciones para abordar riesgos, esta probabilidad es 1 de cada 10 ocurrencias al año
Probabilidad alta	3	El riesgo se produce frecuentemente, y definitivamente tiene que ser abordado, esta probabilidad es 1 en cada 5 ocurrencias al año.

6.3.2. Criterios para determinar la clasificación de riesgos

Después de determinar una calificación de cada riesgo, se determina el nivel de importancia de cada uno, mediante la siguiente fórmula:

$$R = P * I$$

Donde:

R : Riesgo

P : Probabilidad

I : Impacto

De acuerdo a la fórmula se puede dar un valor al riesgo el cual será confrontado con la siguiente tabla la cual determinará la zona.

DETERMINACIÓN DE LA ZONA DE RIESGO			
Probabilidad	Impacto		
	Impacto bajo (1)	Impacto medio (2)	Impacto alto (3)
Probabilidad alta (3)	moderada (3)	alta (6)	muy alta (9)
Probabilidad media (2)	baja (2)	moderada (4)	alta (6)
Probabilidad baja (1)	baja (1)	baja (2)	moderada (3)

De acuerdo al nivel del riesgo, se toman las siguientes acciones dentro de la tabla de criterios para abordar riesgos:

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable de 285C

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



CRITERIO PARA ABORDAR RIESGOS			
Nivel	importancia	Puntuación	Acciones a tomar
I	zona de bajo riesgo	(1 - 2)	Asumir Se debe asumir el riesgo y asumir las consecuencias. Los riesgos de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos.
II	zona de riesgo moderado	(3 - 4)	Reducir Asumir el riesgo / reducir el riesgo. Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo, actuando bien sobre la probabilidad de ocurrencia o sobre el impacto, según sea el caso.
II	zona de riesgo alto	(6 - 9)	Mitigar Mitigar riesgo, deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del **286**

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



Considerando el nivel del riesgo, se deben realizar actividades en periodos definidos como se muestra en la siguiente tabla:

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS		
Zona de riesgo	Actividades a realizar	periodicidad de evaluación
Zona de riesgo alto	Verificar la eficacia de las acciones propuestas mediante reuniones de evaluación las cuales deben ser sustentadas por actas o cualquier información documentada, siempre y cuando esta se encuentre conservada como evidencia.	MENSUAL
	Evaluar la criticidad del riesgo para verificar si las acciones tomadas están permitiendo la disminución de la zona de riesgo.	
Seguimiento 1	Seguimiento a las actividades propuestas.	MENSUAL
	Verificación de los recursos destinados para el tratamiento del riesgo.	
Zona de riesgo moderado	Evaluar la criticidad del riesgo para verificar si las acciones tomadas están permitiendo la disminución de la zona de riesgo, esta evaluación debe ser evidenciado mediante actas o cualquier información documentada, siempre y cuando esta se encuentre conservada como evidencia.	TRIMESTRAL
	Seguimiento a las actividades propuestas.	
Seguimiento 2	Verificación de los recursos destinados para el tratamiento del riesgo.	TRIMESTRAL
	Verificación de los recursos destinados para el tratamiento del riesgo.	

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



Zona de riesgo bajo	Evaluar la criticidad del riesgo para verificar si las acciones tomadas están permitiendo que el riesgo se mantenga en la zona baja, esta evaluación no necesita ser obligatoriamente evidenciado mediante información documentada, sin embargo, se recomienda hacerlo para tener un mayor alcance del seguimiento a este tipo de riesgos.	SEMESTRAL
Seguimiento 3		

6.4. Metodología para abordar una oportunidad

La finalidad de la identificación de oportunidades, es el máximo aprovechamiento de ellas, ya que, estas representan una gran puerta al crecimiento de la empresa, sin embargo, se debe tener buenos argumentos estratégicos, técnicos y financieros para poder sacarles el mayor beneficio.

6.4.1. Determinación del nivel de la oportunidad

El coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, en conjunto con la alta dirección de la empresa debe determinar la importancia de una oportunidad de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Impacto

IMPACTO DE LAS OPORTUNIDADES		
Oportunidad de alto impacto	3	Las oportunidades de alto impacto son las que deben ser aprovechadas de manera exclusiva, destinando la mayor cantidad de recursos. Dicho impacto puede generar grandes beneficios económicos a la empresa.
oportunidad de bajo impacto	2	El impacto que estas oportunidades pueden generar es incierto, ya que pueden traer grandes o pocos beneficios, es por eso que es indispensable analizar cada uno de sus factores para lograr el mayor beneficio posible. Para las oportunidades de bajo impacto es necesario mantenerlas bajo observación y evaluar como estas van evolucionando en el tiempo, ya que, podrían volverse de mediano o alto impacto.
oportunidad de muy bajo impacto	1	Las oportunidades de muy bajo impacto son analizadas en periodos de tiempo muy remotos, estas generan impactos insignificantes al Sistema y a las operaciones de la empresa.

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



b) Probabilidad

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE OPORTUNIDADES		
Probabilidad baja	1	la probabilidad de ocurrencia de este tipo de oportunidades es muy baja, sin embargo, es necesario llevar un monitoreo para revisar la evolución posterior, la probabilidad de ocurrencia es de 1 en cada 100 al año
Probabilidad media	2	La oportunidad se puede presentar con mayor frecuencia, por lo tanto, debería ser considerada durante la planificación de acciones para abordar oportunidades, la probabilidad de ocurrencia es de 1 en cada 10 al año
Probabilidad alta	3	Esta oportunidad se presenta frecuentemente, y definitivamente tiene que ser abordada puesto que esta genera beneficios notables para la empresa. La probabilidad de ocurrencia es de 1 en cada 5 al año.

Después de determinar una calificación de cada oportunidad, se determina el nivel de importancia de cada uno, mediante la siguiente fórmula:

$$O = P \cdot I$$

Donde:

O : Oportunidad

P : Probabilidad

I : Impacto

De acuerdo a la fórmula se puede dar un valor a la oportunidad el cual será confrontado con la siguiente tabla la cual determinará la zona.

DETERMINACIÓN DE LA ZONA DE LA OPORTUNIDAD			
Probabilidad	Impacto		
	Impacto bajo (1)	Impacto medio (2)	Impacto alto (3)
Probabilidad alta (3)	moderada (3)	alta (6)	muy alta (9)
Probabilidad media (2)	baja (2)	moderada (4)	alta (6)
Probabilidad baja (1)	baja (1)	baja (2)	moderada (3)

De acuerdo al nivel de la oportunidad se deben tomar las siguientes acciones acorde a los criterios definidos a continuación:

CRITERIO PARA DETERMINAR OPORTUNIDADES			
Nive I	Importancia	Puntu ación	Acciones a tomar

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



<p>I</p> <p>zona de bajo aprovechamiento (1 - 2)</p>	<p>Mantener</p>	<p>El aprovechamiento de una oportunidad de bajo aprovechamiento, no representa una prioridad, dado que esta no va a generar un beneficio que sea determinante, sin embargo, estas oportunidades deben de ser monitoreadas eventualmente.</p>
<p>II</p> <p>Zona de aprovechamiento medio (3 - 4)</p>	<p>Analizar/ abordar</p>	<p>El aprovechamiento de una zona moderada debe realizarse designando recursos de manera mesurada, ya que, si bien esta oportunidad puede generar un margen de beneficios para la empresa, aún existe un nivel de incertidumbre frente al beneficio o el aprovechamiento que pueda generar</p>
<p>III</p> <p>Zona de aprovechamiento alto (6 - 9)</p>	<p>Abordar</p>	<p>Cuando se trata de una oportunidad de alto aprovechamiento, la empresa debe de determinar una mayor cantidad de recursos y herramientas (fortalezas) para poder afrontar de manera positiva dicho acontecimiento, las acciones deben realizarse dentro del tiempo preciso para su aprovechamiento máximo.</p>

Considerando el nivel del riesgo, se deben realizar actividades en periodos de tiempo como se muestra en la siguiente tabla.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO PARA OPORTUNIDADES		
Zona de oportunidad	Actividades a realizar	Periodicidad de evaluación
zona alta	Verificar la eficacia de las acciones propuestas mediante reuniones de evaluación las cuales deben ser sustentadas información documentada que avalen estas reuniones	MENSUAL
Seguimiento 1	Seguimiento a las actividades propuestas. Verificación de los recursos destinados para el tratamiento de la oportunidad	
Zona moderada	Evaluar la criticidad de la oportunidad para verificar si las acciones tomadas están permitiendo aprovecharla dentro de las posibilidades de la empresa, la validación se realiza mediante información documentada, la cual debe encontrarse conservada y debe guardarse como evidencia.	TRIMESTRAL
Seguimiento 2	Seguimiento a las actividades propuestas. Verificación de los recursos destinados para el tratamiento de la oportunidad	
Zona baja	Evaluar la criticidad para verificar si las acciones tomadas por la empresa están permitiendo aprovechar la oportunidad, además de verificar que este acontecimiento pueda pasar a ser una de nivel moderado o alta.	SEMESTRAL
Seguimiento 3		

Es en base a estos 3 indicadores se determina la criticidad que una oportunidad representa y las acciones que deben realizarse para su tratamiento, así como su periodo de seguimiento.

6.5. Seguimiento Y actualización

Se realiza el seguimiento a la matriz de Riesgos y Oportunidades por lo menos una (01) vez al año, para verificar la pertinencia de los registros identificados en función, sin embargo, esto no se limitan a:

- Cambios en las cuestiones internas y externas.
- Cambios en la Partes Interesadas pertinentes.

CODIGO: SGC-PR-03

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES



FECHA VIGENCIA: 30/09/2019

- Cambios en los requisitos legales y otros requisitos aplicables
- Cualquier otro cambio que afecte el direccionamiento estratégico de la empresa.
- El tratamiento independiente de los riesgos u oportunidades.

Determinada la pertinencia de los distintos registros dentro de la matriz de Riesgos y Oportunidades, se procede a realizar la actualización de los mismos.

7. Registros

- SGC-F-07 Matriz de Riesgos y Oportunidades

8. Controles efectuados a la versión anterior del documento

No se han realizado cambios con respecto a la versión anterior

9. Anexos

No hay anexos para este procedimiento

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC
292



Anexo 5. Procedimiento para la comunicación

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACION



COLCA LODGE
spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 26-09-2019	Fecha: 30-09-2019	Fecha: 30-09-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: SGC-PR-04

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA COMUNICACIÓN

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



1. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es definir los mecanismos para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación interna y externa con el fin de promover el bienestar laboral, el sentido de permanencia, el aporte al fortalecimiento de la cultura institucional y la mejora continua al Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Alcance

Este documento aplica a desde la comunicación jerárquica dentro de la empresa COLCA LODGE hasta la comunicación de carácter externo pertinente al Sistema de Gestión de la Calidad y su desempeño.

Los usuarios de este procedimiento son todos los colaboradores cuyas funciones y responsabilidades se encuentren dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

3. Documentos de referencia

- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- Manual de Calidad

4. Definiciones

Comunicación interna : Comunicación que se establece cuando tanto emisor como receptor pertenezcan a los departamentos, áreas o servicios de la empresa Colca Lodge.

Comunicación externa : Clase de comunicación que se da entre alguien interno a la organización y alguien externo a ella, este tipo de comunicación suele referirse a consultas, sugerencias y/o reclamos

Parte interesada : Persona u organización que puede afectar o puede verse afectada por las operaciones de la empresa.

5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Revisar y aprobar el presente procedimiento

Coordinador del SGC

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original. 295

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-04

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA COMUNICACIÓN

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



- Promover la comunicación en los colaboradores de la empresa COLCA LODGE.

Jefaturas

- Asegurar una comunicación fluida dentro de sus áreas organizativas, así mismo, mantener comunicación efectiva con las partes interesadas pertinentes de ser el caso.

Empleados

- Mantener un ambiente de trabajo comunicativo, presto a los cambios adecuables para todos los integrantes de la empresa

6. Desarrollo

La empresa debe asegurarse de que se establecen los mecanismos de comunicación apropiados dentro y fuera de la empresa, así como asegurar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación debe ser completa, clara y oportuna, logrando que todas las partes interesadas la conozcan.

La comunicación dentro de COLCA LODGE debe caracterizarse por:

- Ser clara y precisa para lograr los resultados esperados con respecto a la comunicación efectiva dentro de sus instalaciones.
- Ser pertinente para las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- Lograr los resultados esperados, esto mediante el correcto almacenamiento, análisis y emisión de respuestas que brinden soluciones a las necesidades emitidas.
- Ser de conocimiento en toda la empresa para que de esta manera cualquier persona bajo la supervisión de su jefe de área respectivo pueda comunicarse de manera horizontal o vertical en la empresa.

El coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad será el encargado de difundir esta información a lo largo de todos niveles organizativos de la empresa expresando el modo de uso de los documentos.

Existen dos tipos de comunicación:

- Comunicación interna
- Comunicación externa

Cada una de ellas debe utilizarse según el contexto en el cual se encuentre cualquier colaborador de la empresa.

6.1. Comunicación interna

La empresa debe promover la comunicación dentro de toda la organización, buscando que sus colaboradores actúen de manera participativa frente a cualquier cambio o modificación de la normativa aplicable y el SGC.

Es importante considerar que las propuestas de mejora y la información pertinente al Sistema de Gestión de la Calidad, así como las operaciones de la empresa deben ser comunicadas con la alta dirección para poder tomar más mejores decisiones ante los resultados obtenidos.

CODIGO: SGC-PR-04

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA COMUNICACIÓN

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



Como fuentes de comunicación interna se tiene a:

- Informe.
- Acta.

a) Informe

Los informes tienen la finalidad de comunicar sobre el cumplimiento de un hito o un requisito indispensable para el desarrollo de las actividades de la empresa o el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

La manera de llenar el formato **SGC-F-09 Informe** es, primeramente, colocando la información básica como el número de documento, el área remitente, la fecha y el área destinatario, posteriormente se procede al llenado de los objetivos del informe y la descripción de las actividades realizadas para el cumplimiento del objetivo, finalmente, en la parte inferior se encuentra la firma que da validez al documento, esta debe ser emitida por el área que elabora dicho informe.

El documento original lo almacena el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, la copia es conservada por el área remitente para el seguimiento y la verificación del cumplimiento.

Las acciones a tomar van a depender del nivel de impacto del documento presentado, estos pueden derivar en simples acciones de seguimiento o en su defecto acciones correctivas que requieran de medidas más específicas para la solución total del problema.

Los informes deben estar codificados dependiendo del área de donde provengan:

VE	Ventas	
MKT	Marketing	
SH	Servicio de Hospedaje	
SL	Servicio de limpieza	
SS	Servicio de Spa	+ Número correlativo
SAL	Servicio de alimentación	
RH	Recursos Humanos	
MI	Mantenimiento Interno	
OP	Operaciones	
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad	

b) Acta

El formato Acta tiene como finalidad reunir a las personas en el interior de la empresa con la finalidad de:

- Evidenciar que se están cumpliendo disposiciones para el seguimiento, evaluación o verificación de una actividad dentro de COLCA LODGE

CODIGO: SGC-PR-04

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA COMUNICACIÓN

FECHA VIGENCIA:30/09/2019



- Planificar actividades con la finalidad del cumplimiento de objetivos o planes ya sea para toda la empresa o para áreas específicas.

La emisión de un acta debe ser llenada por el área pertinente informando al coordinador del SGC sobre algún acontecimiento específico que sea necesario para el correcto desempeño de las operaciones de la empresa o el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para el llenado del formato **SGC-F-10 Acta** se deberá completar principalmente el objetivo por el cual el documento está siendo creado, seguido de llenar la información básica del formato, como la fecha, remitente, destinatario, los participantes que asistan para verificar que hubo una reunión por parte de los interesados, posteriormente se llena la orden del día para el que el acta fue creada, se colocan las observaciones correspondientes y las firmas para la validación, ya sean del remitente, destinatario, y la firma del gerente.

Los documentos originales deben estar bajo el control del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo, es necesario que el área solicitante conserve una copia como cargo para el seguimiento de las actividades programadas.

c) Otro tipo de comunicación interna

De existir otro tipo de comunicación de carácter interno, esta debe conservarse como información documentada, de ser necesario, debe tener mecanismos de distribución, acceso y uso, además de que debe controlarse en caso haya cambios que afecten su validez.

6.2. Comunicación Externa

Para la comunicación de la documentación de carácter externo hacia las partes interesadas como son la política de calidad y cualquier otro documento pertinente, el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad en colaboración con la alta dirección es el responsable de la emisión y distribución de dicha información, así mismo, la comunicación debe hacerse mediante periódicos murales, página web, o cualquier otro medio de difusión hacia las partes interesadas externas.

Para dar a conocer la información de carácter, se puede utilizar, según criterio del emisor, el correo electrónico, redes sociales, llamadas telefónicas, periódicos murales, reuniones informativas o la comunicación personalizada.

7. Registros

- SGC-F-09 Informe
- SGC-F-10 Acta

8. Cambios efectuados a la versión anterior del documento

No se han realizado cambios con respecto a la versión anterior

9. Anexos

No hay anexos para este documento



Anexo 6. Procedimiento de Auditoria Interna

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA



COLCA LODGE

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 26-09-2019	Fecha: 30-09-2019	Fecha: 30-09-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: SGC-PR-05

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

AUDITORIA INTERNA

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



1. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es definir la metodología para planificar, ejecutar y brindar seguimiento a una Auditoría Interna que permita verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de COLCA LODGE.

2. Alcance

El alcance del presente procedimiento aplica desde el establecimiento de la metodología para la auditoría interna, hasta el seguimiento de los resultados obtenidos por dicho documento.

La aplicabilidad de este documento también engloba a todos los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad los cuales necesitan ser auditados para la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

Los usuarios de este documento son:

- Alta dirección.
- Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Auditores internos.

3. Documentos de referencia

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- Manual de Calidad

4. Definiciones

Alcance de auditoría : Extensión y límites de una auditoría.

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

Auditoría Interna : Evaluación para determinar si las actividades y procesos cumplen los estándares establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Auditor Interno : Integrante del personal de la organización, seleccionado para participar en el equipo de auditores internos del Sistema de Gestión.

Auditor Líder : Es el líder del equipo auditor, encargado de dirigir la auditoría interna o externa.

CODIGO: SGC-PR-05

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

AUDITORIA INTERNA

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



Criterios de auditoria	de	:	conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva
Conclusiones de la auditoría	de	:	Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
Evidencia de auditoria	de	:	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable
Hallazgo	:		Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria, recopilada frente a los criterios de auditoría. Se emplea este término antes de calificarlo como una NC u OM.
No conformidad	:		Incumplimiento de requisitos especificados en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Observación	:		Situación y/o condiciones que puedan provocar una No Conformidad.
Oportunidad de Mejora (OM)	de	:	Acción destinada a la mejora continua del Sistema de Gestión con el fin de incrementar la satisfacción de nuestros clientes y disminuir el riesgo de la no conformidad. Las oportunidades de mejora deben ser analizadas para ver si son compatibles y requeridas por el Sistema de Gestión de la Calidad de Colca Lodge, de ser así, se les efectuara el mismo tratamiento de las observaciones.
Plan de auditoria	:		Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría
Programa de auditoria	de	:	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
Sistema de Gestión	de	:	Conjunto de elementos interrelacionados de una empresa, que sirven para administrar de forma planificada la calidad entre otros sistemas.

CODIGO: SGC-PR-05

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

AUDITORIA INTERNA

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Revisar y aprobar el presente procedimiento.
- En colaboración con el coordinador del Sistema de Gestión de la calidad, definir los criterios y programar las auditorías internas en periodos definidos.

Coordinador del SGC

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- En colaboración con la alta dirección, definir los criterios y programar las auditorías internas en periodos definidos.

Equipo auditor interno

- Seguir los criterios definidos para la realización de la auditoría interna establecidos por el presente procedimiento.

Auditados

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento.
- Cumplir con los criterios definidos por el presente procedimiento en cuanto al levantamiento de información para la auditoría.

6. Desarrollo

6.1. Programación de auditorías internas

Programa de auditorías internas:

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

1. Es conforme con:
 - a. los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
 - b. los requisitos de esta Norma Internacional;
2. se implementa y mantiene eficazmente

Para el cumplimiento de los criterios establecidos por la norma, la organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas, para esto, debe existir un programa anual que identifique en que fechas y cuantas veces deben realizarse dichas auditorías. La empresa COLCA LODGE debe registrar debidamente estos requisitos en su formato **SGC-F-11 Programa de auditoría**

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

303

CODIGO: SGC-PR-05

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

AUDITORIA INTERNA

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



interna, este documento debe estar correctamente validado por el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad y el Gerente General de la empresa. Existen excepciones a la programación anual de auditorías internas, estas pueden ocurrir por diferentes factores como, por ejemplo:

- Recibir quejas constantes y significativas por parte de los clientes.
- Se producen no conformidades constantes y significativas, además de que no se aprende de lecciones anteriores cometiendo continuamente los mismos errores.
- Se producen cambios significativos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Cualquier otro factor que altere de manera significativa el correcto desempeño de la empresa, tanto en sus actividades como en su Sistema de Gestión de la Calidad podrá ser un motivo para la programación de una auditoría interna extraordinaria, la cual no estará dentro de la programación anual.

El nivel de criticidad de la realización de una auditoría interna de clase extraordinaria, deberá ser determinado por el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad en conjunto con la Gerencia General mediante una reunión que deberá ser evidenciada.

La programación de las auditorías internas deberá ser de una vez por año.

6.2. Designación de auditores

Para la realización de una auditoría interna debe tenerse en cuenta que es necesario un grupo de auditores conformado por el auditor líder y su respectivo equipo auditor, o en su defecto solo un auditor líder, en cualquier caso, deben ser personas altamente capacitadas en el manejo de un Sistema de Gestión de la Calidad, (norma ISO 9000, 9001 y 19011). Los auditores pueden ser de origen:

- Interno: Si es que la empresa cuenta con personal formado en auditorías internas (Curso de Formación de auditores), además de contar con horas de auditoría que avalen dicha experiencia.
- Externo: Personas externas a la empresa con conocimientos en auditorías internas, manejo de normativa respectiva para una correcta auditoría (ISO 9000, 9001, 19011), además, deben contar con horas de auditoría que avalen dicha experiencia. La contratación de auditores externos deberá hacerse en el caso que ningún empleado cuente con las competencias suficientes para llevar a cabo dicha auditoría.

Para la designación objetiva de auditores internos, el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, en conjunto con la gerencia deberá basarse en los siguientes requisitos mínimos:

- Conocimiento sobre los principios fundamentales de una auditoría.
- Conocimiento genérico y específico de las áreas a ser auditadas.
- Conocimiento total de la norma ISO 901:2015.

CODIGO: SGC-PR-05

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

AUDITORIA INTERNA

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



- Competencias adquiridas a través de su experiencia en caso que sea un auditor externo, o conocimiento a través del programa de formación de auditores internos en caso sea alguien que labore dentro de la empresa.
- Experiencia a lo largo de su trayectoria como auditor.

La selección debe ser sumamente cuidadosa ya que la finalidad principal de una auditoria es la objetividad e imparcialidad, es por eso que en caso los auditores sean internos, ellos no podrán evaluar su propio desempeño dentro del SGC como empleados.

6.3. Planificación de la auditoria

El auditor líder junto con su equipo auditor o de manera solitaria define los criterios, el alcance y la metodología de la auditoria a realizarse.

El auditor debe realizar un plan de auditoria en el cual estarán las áreas y procesos a ser auditados, así como los horarios respectivos, toda esta información debe ser documentada en el formato **SGC-F-12 Plan de auditoría interna**

Una auditoría para la empresa COLCA LODGE debe realizarse en dos partes

- Auditoria de primera fase (documentaria)
- Auditoria de segunda fase (verificación del cumplimiento de la documentación)

El criterio y la metodología específica dependerá del auditor, esta deberá pactarse en la reunión de apertura de la auditoria

6.4. Clasificación y selección de Auditores:

a) Clasificación de auditores

A continuación, se detallan consideraciones para calificar como auditor interno, auditor líder y observador:

Auditor Interno:

- Acreditar estudios técnicos y/o profesionales terminados.
- Haber aprobado el curso de interpretación de la norma a auditar y formación de auditores internos y/o auditores líderes.
- Tener experiencia laboral de por lo menos un año.
- Haber participado como observador en dos auditorías del Sistema de Gestión a auditar.

Auditor Líder:

- Acreditar estudios profesionales terminados.
- Tener experiencia laboral de por lo menos dos años.
- Haber aprobado el curso de interpretación de la norma a auditar y formación auditores líderes.
- Haber participado como observador en dos auditorías del Sistema de Gestión a auditar.
- Haber participado como auditor interno en una auditoria del Sistema de Gestión a auditar en los últimos 2 años.

CODIGO: SGC-PR-05

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

AUDITORIA INTERNA

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



Observador:

- Acreditar estudios técnicos y/o profesionales terminados.
- Tener experiencia laboral de por lo menos un año.
- Estar en proceso de término o finalizado el curso de interpretación de la norma a auditar y formación auditores (Opcional).

b) Selección de auditores:

El Coordinador de Calidad en coordinación con Gerencia General seleccionan al auditor líder y a los auditores internos, considerando lo siguiente:

- La independencia del auditor con respecto al área auditada.
- La disponibilidad de tiempo.
- Asimismo, pueden invitar a la auditoría a expertos u observadores de otras áreas y/o empresas.
- En caso de no contar aún con auditores internos calificados, se contrata auditores externos que cumplan los requisitos establecidos de ejecución de auditorías y evaluación de las auditorías internas.

6.5. Criterios y ejecución de la auditoria

- Previo al día de la auditoria, cada auditor interno debe elaborar su lista de verificación para cada proceso a auditar y presentarlas al auditor líder en caso aplique.
- El día de la auditoria, el auditor líder, realizara una reunión de apertura para confirmar el plan de la auditoria, confirmar los canales de comunicación y responder algunas dudas sobre la auditoria.
- El auditor líder tiene la facultad de realizar reasignaciones de trabajo durante la auditoría interna entre los otros auditores a su cargo si los hubiera.
- Los auditores deben guardar absoluta confidencialidad de los procesos y documentos auditados.
- Se ejecutarán las auditorías internas según el plan establecido y bajo las pautas del auditor líder.
- Los auditados deben permitir el acceso a la documentación e instalaciones requeridas por el auditor.
- Culminada la auditoría interna se realiza la reunión de cierre donde participarán los auditados y se da a grandes rasgos lectura de los hallazgos relevantes, los cuales podrán ser sustentados por los responsables de los procesos.
- Los hallazgos de auditoria pueden dividirse en:
 - No conformidades mayores – incumplimiento directo a un punto de la norma a auditar o de un requisito legal aplicable.
 - No conformidad menor – incumplimiento parcial de un punto de la norma a auditar.

CODIGO: SGC-PR-05

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

AUDITORIA INTERNA

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



- Observación – Potencial no conformidad si no es tratada a tiempo.
- Oportunidad de mejora – Posición del auditor que brinde retroalimentación al Sistema de Gestión a auditar.

6.6. Informe de auditoría

Concluido el proceso de auditoría, es deber del auditor líder presentar debidamente llenado el formato **SGC-F-13 Informe de auditoría interna** el cual es entregado a la gerencia la cual se encargará de informar al coordinador del SGC.

Dentro del informe de auditoría debe incluirse:

- Número de auditoría.
- Lugar.
- Fecha.
- Normativa a auditar.
- Nombre del auditor líder.
- Objetivos alcance y exclusión normativa de la auditoría.
- No conformidades descritas por procesos debidamente justificadas, apoyadas en el punto de la norma que se está incumpliendo.
- Observaciones debidamente justificadas basadas en la normativa ISO
- Oportunidades de mejora sugeridas por el auditor líder en conjunto con su equipo auditor en caso este cuente con uno.

El informe de auditoría debe ser entregado dentro de los plazos pactados por el auditor líder y la gerencia.

6.7. Evaluación del auditor

La verificación de la labor hecha por parte del auditor interno se hace mediante el documento **SGC-F-14 Evaluación de auditor interno**, en este documento, el coordinador del SGC en conjunto con la gerencia, determinan un puntaje de evaluación para el auditor y su equipo, se verificará la objetividad y la confiabilidad de sus hallazgos.

Este documento puede ser utilizado para demostrar si es viable volver a contratar al mismo personal o si es necesario buscar un nuevo profesional más capacitado, esto si el auditor es de origen externo. En caso el auditor sea de origen interno, se corroborará si sus conocimientos han sido aplicados correctamente o si necesita capacitación o en su defecto, un cambio por otra persona más capacitada.

7. Registros

- SGC-F-11 Programa de auditoría interna
- SGC-F-12 Plan de auditoría interna
- SGC-F-13 Informe de auditoría interna
- SGC-F-14 Evaluación de auditor interno

CODIGO: SGC-PR-05

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

AUDITORIA INTERNA

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



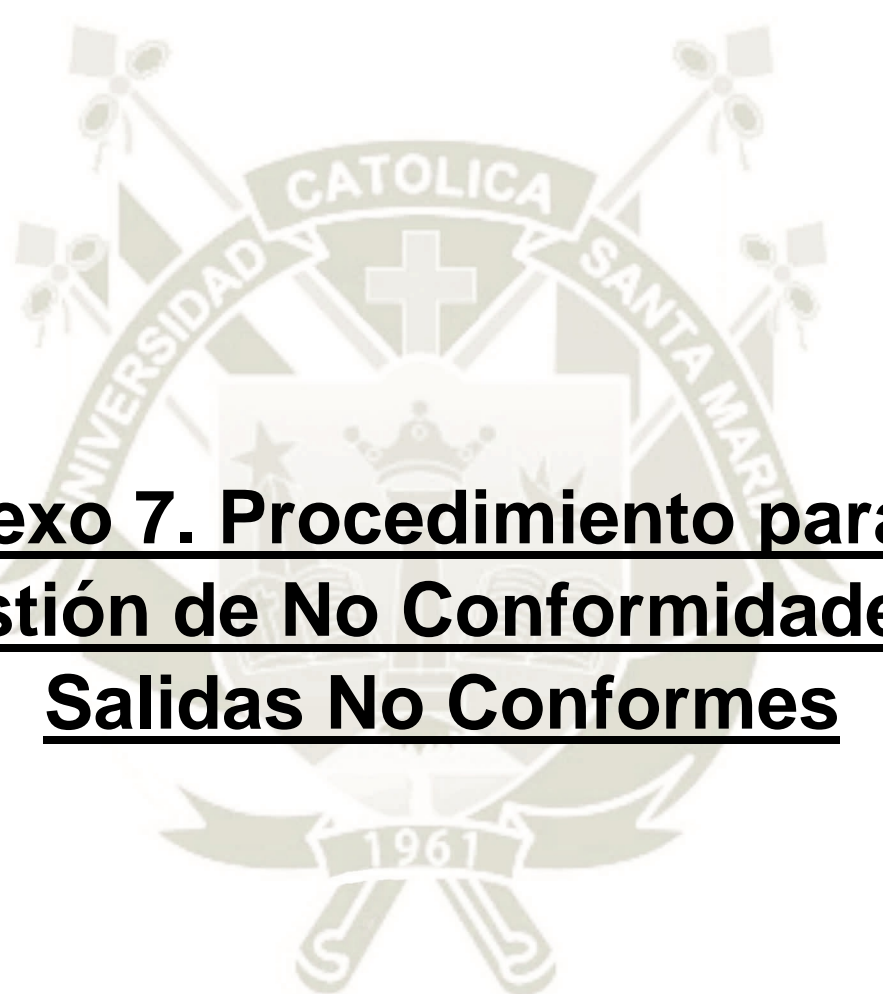
8. Cambios efectuados a la versión anterior del documento

No se han realizado cambios con respecto a la versión anterior

9. Anexos

No se han utilizado anexos en este procedimiento.





Anexo 7. Procedimiento para la Gestión de No Conformidades y Salidas No Conformes

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES Y SALIDAS NO CONFORMES



COLCA LODGE

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 26-09-2019	Fecha: 30-09-2019	Fecha: 30-09-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es abordar de manera correcta una no conformidad mediante acciones secuenciales que permitan mitigar o eliminar sus efectos negativos, así mismo, determinar las pautas y mecanismos a seguir para identificar y controlar las salidas no conformes, prevenir su entrega no intencionada o, en su defecto, evitar su recurrencia y garantizar una respuesta adecuada frente a cualquier efecto negativo.

2. Alcance

La aplicabilidad de este procedimiento es a todas las potenciales y reales no conformidades, así como las salidas no conformes dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y va desde su identificación hasta su tratamiento y posterior cierre.

Los usuarios son todas las personas dentro de la organización cuyos procesos estén dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa COLCA LODGE, así también:

- Encargados de identificar las no conformidades o salidas no conformes.
- Encargados de abrir la no conformidad o la salida no conforme.
- Encargado de dar tratamiento a la no conformidad o salida no conforme.
- Encargado del cierre de la no conformidad o salida no conforme
- Encargado de brindar seguimiento a la no conformidad o salida no conforme

3. Documentos de referencia

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- Norma ISO 9000:2015 – Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad.

4. Definiciones

Acción correctiva	:	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir
Acción Preventiva	:	Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Concesión	:	Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES



FECHA VIGENCIA: 30/09/2019

Concesión	:	Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
Corrección	:	Acción tomada sobre un producto o producto declarado como no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos.
Liberación	:	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente
No conformidad	:	Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Observación	:	Situación de riesgo de convertirse en una no conformidad. Representa una oportunidad de acción preventiva o de mejora.
Oportunidad de mejora	de	Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Permiso de desviación	de	Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización
Reclasificación	:	variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales
Reproceso	:	Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
Salida no conforme	:	Resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida.

5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Revisar y aprobar el presente procedimiento.

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES



FECHA VIGENCIA: 30/09/2019

- En colaboración con el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, brindar seguimiento y soporte a las no conformidades y salidas no conformes detectadas.

Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables
- En colaboración con la Alta Dirección, brindar seguimiento y soporte a las no conformidades y salidas no conformes detectadas.
- Verificar que el cierre de las no conformidades o salidas no conformes este dentro de los plazos definidos y que las medidas utilizadas sean las adecuadas a la naturaleza de las causas detectadas.

Jefaturas

- Asegurarse del tratamiento de las no conformidades y salidas no conformes detectadas en sus áreas de trabajo

Empleados

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para la gestión de no conformidades
- Informar a su jefe inmediato sobre algún no conformidad o salida no conforme detectada.
- Actuar conforme su jefe inmediato o el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad designen para el tratamiento de la no conformidad o salida no conforme.

6. Desarrollo

6.1. Identificación de una no conformidad

COLCA LODGE define como no conformidad a:

- Todo incumplimiento de los requisitos establecidos por una normativa de carácter legal o asumido por la empresa de manera voluntaria.
- Incumplimiento total o parcial de los lineamientos definidos por la norma ISO 9001:2015.

Si bien una no conformidad se genera en base a los dos puntos anteriormente mencionados, esta puede tener distintas causas de origen dentro de las cuales podemos distinguir:

- Incumplimiento de los procedimientos de trabajo.
- Hallazgos negativos en una auditoría interna.
- Hallazgos negativos en una auditoría externa.
- Hallazgos posteriores a una revisión por parte de la Alta Dirección.
- Hallazgos durante supervisiones.
- Hallazgos durante el desarrollo de operaciones.

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES



FECHA VIGENCIA: 30/09/2019

Cuando se detectan no conformidades, estas pueden ser abordada directamente mediante acciones correctivas inmediatas que permitan eliminar la causa raíz de manera instantánea, sin embargo, no toda “No conformidad” puede ser abordada de esta manera, en esos casos, el tratamiento debe partir de la determinación de la causa raíz del problema, identificando acciones posteriores que puedan en cierta manera mitigar o eliminar la no conformidad. Los encargados de la identificación de la no conformidad van a depender de la fuente que la ocasionó, esta(s) persona(s) deben ser plenamente identificables y deben acompañar al tratamiento de la no conformidad hasta su cierre y posterior seguimiento.

6.2. Tratamiento de una no conformidad

6.2.1. Origen

Para el tratamiento de una no conformidad, debe conocerse, primeramente, el origen del problema, el cual puede ser:

- Incumplimiento de un requisito del servicio y/o producto.
- Incumplimiento de un requisito establecido en el SGC definido.
- Detección de un servicio y/o producto no conforme entregado al cliente.
- Situación indeseable en el desarrollo de los procesos del SGC.
- Incumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.
- Auditorías internas y externas.
- Inspecciones programadas y no programadas.
- Observación directa
- Ejecución de un proceso.
- Producto no conforme
- Revisión por la Dirección
- Quejas o reclamos de los clientes.
- Quejas o reclamos de los proveedores.
- Resultados negativos de la medición de satisfacción del cliente.
- Otros (deben ser sustentados).

Una vez detectado el origen de la no conformidad, se procede a establecer una **SGC-F-15 Solicitud de Acción Correctiva** también conocida como SAC, en este documento se debe definir la fuente de la no conformidad, en este caso el área de procedencia, la fecha y la persona responsable, adicionalmente, se deberá asignar un código el cual va a depender del área origen, en estos casos, la codificación deberá ir de la siguiente manera:

Código	Proceso	Número correlativo
VE	+ Ventas	+ Número correlativo
MKT	+ Marketing	
OP	+ Operaciones	
RH	+ Recursos Humanos	
MI	+ Mantenimiento Interno	

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



SA	+	Servicio de Alojamiento
SGC	+	Sistema de Gestión de la Calidad

Cada responsable del origen de la no conformidad debe conservar la SAC como información documentada y debe entregar una copia al Coordinador del SGC al momento de abrirse la no conformidad y otra copia al momento de cerrarse, esto con la finalidad de evidenciar que las acciones han sido tomadas y han servido para mitigar o eliminar la causa raíz de la no conformidad.

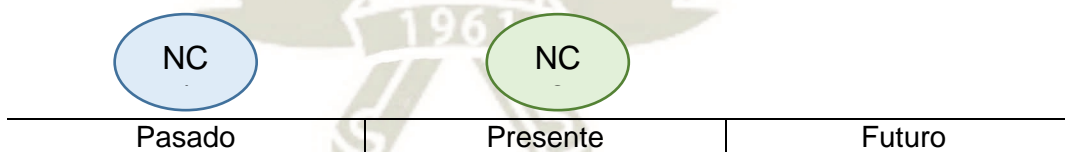
6.2.2. Descripción de la no conformidad

El responsable de identificar la no conformidad, una vez abierta la SAC, debe describir el incumplimiento especificando el requisito legal o la norma vulnerada y el punto específico de incumplimiento, así mismo, debe colocar su nombre como responsable y debe definir la fecha en la cual dio descripción a la no conformidad.

Es importante saber que el responsable de redactar la no conformidad es el encargado de cerrarla siempre y cuando haya las pruebas suficientes de haberse realizado las acciones necesarias para su cierre.

6.2.3. Acciones inmediatas frente a una no conformidad

Las acciones inmediatas conllevan a acciones correctivas, sin embargo, las acciones correctivas no necesariamente surgen de acciones inmediatas. Bajo esta premisa es importante entender que las acciones inmediatas solo pueden llevarse a cabo si la no conformidad sigue en el presente, para mayor entendimiento recurrimos a la siguiente línea de tiempo:



No conformidad 01.- Si la no conformidad ha sido un hecho pasado bajo el cual no se puede modificar ni corregir nada, se considera que dicha no conformidad no posee acciones inmediatas, esto debido a que ya no se pueden emprender acciones en ese momento que permitan su mitigación o eliminación.

No conformidad 02.- Si la no conformidad sucede, pero, puede corregirse en ese momento ya que esta aún se encuentra latente, se considera que dicha no conformidad puede ser resuelta parcial o totalmente mediante acciones inmediatas.

Las acciones inmediatas no son más que soluciones rápidas, que eviten que la no conformidad siga generando alteraciones o estragos en la empresa y su

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES



FECHA VIGENCIA: 30/09/2019

Sistema de Gestión de la Calidad. Actuar bajo acciones inmediatas puede lograr mitigar o eliminar la fuente de la no conformidad, sin embargo, es necesario emprender un análisis de causa que permita evaluar dichas acciones. De ser necesario deben emprenderse acciones correctivas para eliminar la fuente del problema en caso las acciones inmediatas no sean suficientes.

Dentro de la Solicitud de acción correctiva, el encargado de llevar a cabo las acciones para abordar la no conformidad, debe definir cuáles han sido las acciones inmediatas (si han existido) que se han efectuado para el tratamiento de la no conformidad.

6.2.4. Análisis de causa / Causa Raíz

Habiendo identificado las acciones inmediatas para una no conformidad (de haber causas inmediatas) se procede a determinar las causas principales que fueron causantes del problema, para esto se puede utilizar una serie de metodologías como:

- Diagrama de Ishikawa.
- Diagrama de Pareto.
- Árbol de causas y efectos.
- Los 5 porque
- Otros (siempre y cuando permitan identificar el problema central, sus posibles causas y los efectos que puede generar de no ser tratado adecuadamente)

La metodología utilizada, no necesariamente debe ser adjuntada a la SAC, sin embargo, si es necesario describir dentro del documento las causas identificadas y sus posibles consecuencias.

6.2.5. Acciones correctivas

Las acciones correctivas deben ir direccionadas a la solución de las causas identificadas, y deben buscar eliminar la(s) fuente(s) de la no conformidad, estas acciones deben ser planificadas buscando en todo momento no afectar otras áreas bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

El responsable de las acciones correctivas es el mismo que identificó las causas del problema, él debe registrar en el formato SAC todas aquellas medidas que considere necesarias para poder cerrar la no conformidad, estas serán evaluadas por el responsable de abrir la solicitud.

Si las acciones correctivas requieren de una cantidad de recursos excedentes a los solicitados por el responsable de la SAC, este debe informar a la Alta Dirección para que esta tome las medidas correspondientes en el tratamiento de dicha no conformidad.

Las acciones correctivas no solo involucran al responsable de la SAC, también incluye a todas las personas que, de alguna manera, contribuyen o contribuirían al mejoramiento del proceso en cuestión, la comunicación de las responsabilidades debe llevarse a cabo mediante el responsable de la SAC,

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



para esto no es necesario mantener información documentada de dicha comunicación, sin embargo, de ser posible, se recomienda adjuntar documentos probatorios.

6.2.6. Cierre de una no conformidad

El cierre de una no conformidad es responsabilidad encargado de identificar la no conformidad, esta persona debe verificar que las acciones hayan sido las correctas y que se haya eliminado la causa principal del problema.

En caso las acciones correctivas no hayan sido tomadas o hayan sido tomadas parcialmente, se debe pedir un nuevo plazo de verificación el cual debe ser realista acorde a la situación del problema. Por otro lado, si las acciones correctivas han sido tomadas, pero, no se ha logrado mitigar la causa raíz principal; deben plantearse nuevas acciones que logren concluir con el problema.

Si una no conformidad no ha sido resuelta a pesar de que se han establecidos plazos para su nuevo tratamiento, se debe registrar una nueva SAC la cual debe hacer énfasis en la determinación de la causa raíz y en las acciones correctivas.

6.2.7. Seguimiento y control

El coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable del seguimiento y control de las no conformidades y las acciones correctivas tomadas, el coordinador debe mantener informada a la alta dirección sobre el desempeño de las acciones tomadas para el tratamiento de las no conformidades, su estado actual y la retroalimentación obtenida a causa de la no conformidad.

Para tener mayor control sobre las no conformidades, el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad debe registrar en el formato **SGC-F-16 Registro de no conformidades** todas las SAC, de esta manera se podrá tener mayor información sobre las no conformidades generadas, cuáles están abiertas aún y cuantas faltan cerrar, este registro debe mantenerse como información documentada.

6.3. Tratamiento de las Salidas no conformes

6.3.1. Salida no conforme en proceso

Un producto o servicio no conforme entre procesos, es decir que no haya sido entregado al cliente, es considerado una salida no conforme.

El responsable del tratamiento de una salida no conforme es el encargado del proceso donde se suscitó dicho problema, si bien una SNC puede ser detectada por cualquier persona en la organización, son los responsables de los procesos los indicados de tratarla y cerrarla de manera correcta tomando las acciones pertinentes.

Todas las salidas no conformes son registradas en el formato del **SGC-F-17 Registro de salidas no conformes** indicando la fecha de ingreso del problema

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES



FECHA VIGENCIA: 30/09/2019

o salida no conforme, el área a cargo del problema, la descripción de la salida no conforme descrita por el área a cargo, las acciones a tomar para la solución del problema. Es importante recordar que en este casillero deberá también colocarse la fecha tentativa para la solución total del problema, el seguimiento que se le debe dar y la verificación correspondiente, la fecha de finalización de la salida no conforme, observaciones al respecto y un visto bueno por parte del área a cargo de llevar el proceso que evidencie la finalización del mismo.

Cabe resaltar que las salidas no conformes pueden ocurrir en cualquier parte de la empresa, es decir, en cualquier lugar donde se tiene contacto directo con el producto o servicio final que recibirá el cliente. Los métodos para tratar con una salida no conforme son:

- Corrección – es realizada en casos en los que es posible tratar desviaciones de demandas específicas para el producto hasta un nivel exigido; para la corrección, el responsable de tratar la salida no conforme, define las exigencias adicionales que deben cumplirse para lograr un producto o servicio conforme. Posterior a la corrección, se verifica el producto o servicio corregido (se debe describir la acción tomada o método efectuado) y como evidencia de la verificación puede servir el documento **SGC-F-17 Registro de salidas no conformes** correctamente llenado.
- Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios – El responsable del tratamiento de la Salida No conforme decide cual es la acción que se tomará, teniendo en cuenta la naturaleza de la no conformidad y la severidad de la misma, dichas acciones deben encontrarse justificadas en el documento **SGC-F-17 Registro de salidas no conformes** teniendo en cuenta:
 - Separación. – Consiste en apartar el producto o servicio no conforme del cliente con la finalidad de no interferir con su satisfacción, la separación incide en mermar el producto y dejar de brindar el servicio a ese cliente específico.
 - Contención. – Consiste en apartar el producto o servicio no conforme del cliente con la finalidad de no interferir con su satisfacción, sin embargo, estos productos o servicios pueden mantenerse dentro de la organización y, mediante un análisis de causa se puede determinar si es necesario corregirlo o plenamente separarlo.
 - Devolución. – Consiste en entregar el producto restituir el servicio al proveedor encargado de suministrarlo con la finalidad de realizar un cambio favorable que no afecte la percepción del cliente ni mucho menos su satisfacción.

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES



FECHA VIGENCIA: 30/09/2019

- Suspensión de la provisión. – Consiste en frenar la producción o la provisión del servicio de manera temporal o definitiva hasta solucionar los problemas que causan su no conformidad

Ante una salida no conforme, se puede tomar más de una de las acciones propuestas anteriormente, esto debe evidenciarse en el documento de registro de salidas no conformes.

- Informando al cliente – Ante cualquier salida no conforme, el responsable de su tratamiento informa a la alta dirección y esta decide qué se comunicará a los clientes, la interacción con el cliente es uno de los pasos más importantes al momento de tratar las salidas no conformes, ya que de no poner sobre aviso algún desperfecto, esto podría generar insatisfacción en el cliente.

La información al cliente debe encontrarse evidenciada mediante cualquier documento probatorio, siempre y cuando este cumpla con los requisitos establecidos por el procedimiento para el control de la información documentada.

- Concesión bajo la autorización del cliente. – La concesión bajo autorización se da siempre y cuando el cliente acepte el producto o servicio brindando, en estos casos debe haber algún documento probatorio que avale dicha concesión.

El responsable del tratamiento de la salida no conforme en coordinación con el cliente y la alta dirección decide el método que utilizará para resolver el problema, y la información pertinente será almacenado en el Registro de Salidas no conformes.

Si bien una salida no conforme no requiere de una acción correctiva, la acumulación de ellas sí. Si en la empresa es recurrente en la misma salida no conforme por más de 5 veces, deberá de tratar este problema mediante una acción correctiva.

6.3.2. Salida no conforme entregada al cliente

En el caso de que un producto o servicio no conforme llegue a ser entregado al cliente este debe ser tratado como una no conformidad según el punto 6.2 del presente procedimiento.

6.4. Seguimiento y verificación de resultados

Semestralmente, el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, en colaboración con la alta dirección deberá realizar una revisión general de todas las no conformidades y salidas no conformes detectadas con la finalidad de retroalimentar a todas las áreas sobre los hallazgos, y emprender un ciclo de mejora continua para que dichas acciones no vuelvan a suceder.

Las revisiones deben ser evidenciadas mediante información documentada, esta puede ser mediante informes, actas o cualquier otra, siempre y cuando

CODIGO: SGC-PR-06

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
Y SALIDAS NO CONFORMES

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



esta se encuentre conservada y cumpla con los requisitos del procedimiento para el control de la información documentada.

7. Registros

- SGC-F-15 Solicitud de Acción Correctiva
- SGC-F-16 Registro de No Conformidades
- SGC-F-17 Registro de Salidas No Conformes


8. Cambios efectuados a la versión anterior del documento

No se han realizado cambios con respecto a la versión anterior


9. Anexos

N/A



Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO											
Revisado por: Gerente General	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES											
Aprobado por: Gerente General												
FECHA: 26/09/2019	VERSIÓN 1.0											SGC-F-16

No.	Área de procedencia	Fecha de apertura de la no conformidad	Descripción de la no conformidad	Código de la no conformidad	Descripción de la acción inmediata	Causa raíz	Descripción de la acción correctiva	¿Existen no conformidades similares?	¿Existen potenciales no conformidades asociadas?	¿La no conformidad afectó a la planificación de los riesgos u oportunidades? (si/no y como)	¿Las acciones correctivas lograron eliminar la no conformidad (si/no y porque)?	Fecha tentativa de cierre	Fecha de cierre real	Estado de la No conformidad	Observaciones

Elaborado por: Coordinador de Calidad	FORMATO	 COLCA LODGE spa & hot springs
Revisado por: Gerente General	REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES	
Aprobado por: Gerente General	VERSIÓN 1.0	
FECHA:30/09/2019		SGC-F-17

N°	Fecha de incidencia	Área de procedencia	Responsable	Descripción de la salida no conforme	Causa raíz	Tipo de tratamiento	Acciones a tomar	Evidencia de comunicación con el cliente	¿Las acciones tomadas fueron eficaces? (si/no y porque)	Fecha tentativa de cierre	Fecha real de cierre	Observaciones	Firma del responsable del cierre

Tipo de tratamiento	
Correcciones tomadas	
Separaciones realizadas	
Contenciones realizadas	
Devoluciones realizadas	
Suspensiones de provisión realizadas	
Concesiones otorgadas	



**Anexo 8. Procedimiento para la
revisión por parte de la dirección**

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION POR PARTE DE LA DIRECCION



COLCA LODGE

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 26-09-2019	Fecha: 30-09-2019	Fecha: 30-09-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: SGC-PR-07

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA REVISIÓN POR PARTE DE LA
DIRECCIÓN

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



1. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es definir criterios que permitan garantizar la revisión sistemática y periódica del SGC por parte de la Alta dirección con la finalidad de evaluar la eficacia del Sistema, las posibilidades de mejora y proponer los cambios necesarios que contribuyan a su continuidad y permanencia a lo largo del tiempo.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos dentro del SGC, y va desde la identificación de las entradas para la revisión por parte de la dirección, hasta la determinación de sus salidas con posterior seguimiento y evaluación.

Los usuarios de este documento son:

- Alta Dirección
- Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Documentos de referencia

- Norma ISO 9000:2015 – Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad

4. Definiciones

Alta Dirección	:	Persona o grupo de personas que dirige y controla el Instituto al más alto nivel.
Auditoría	:	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de calidad.
Calidad	:	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos preestablecidos. Comportamiento, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor, mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, tanto en las características del producto como en valor o beneficio percibido del mismo.
Comité del SGC	:	Persona o personas responsables de desarrollar las funciones de operación y mantenimiento de los procedimientos del propio SGC.
Eficacia	:	Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados propuestos.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-07

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA REVISIÓN POR PARTE DE LA
DIRECCIÓN

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



Plan de Acción	:	Presentación resumida de las tareas que deben realizarse para dar respuesta a un hallazgo.
Liderazgo	:	Conjunto de cualidades y habilidades que debe poseer una persona para influir en la manera de pensar o de actuar de otras personas, motivándolas para hacer que las tareas que se deben cumplir sean realizadas de manera eficiente, ayudando a la consecución de los logros, metas y objetivos.
Mejora continua	:	Concepto que busca optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.
Partes interesadas	:	Persona u organización que tiene un interés legítimo, con el cual puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad, pueden ser internos como externos.
Requisito	:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria del SGC.
Trazabilidad	:	Capacidad para seguir la ruta, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Revisar y aprobar el presente procedimiento.
- Verificar que las entradas para la revisión por parte de la dirección sean las adecuadas.
- Realizar el análisis correspondiente para convertir las entradas de la revisión por la dirección en las salidas esperadas.

Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables
- Brindar los elementos de entrada a la Alta dirección para su posterior análisis.

Responsables de procesos

- Brindar los resultados de sus entradas y salidas al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad para su posterior análisis.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-07

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA REVISIÓN POR PARTE DE LA
DIRECCIÓN

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



6. Desarrollo

6.1. Revisión por parte de la dirección

La revisión por la dirección es un proceso de evaluación y análisis general del Sistema de Gestión de la Calidad, realizada por la Alta Dirección con el objeto de analizar el estado del sistema y su dirección a la mejora continua con el fin de evaluar si es adecuado y conveniente continuar con la actual manera de realizar sus operaciones o, si es necesario, establecer cambios a una parte o a la totalidad del SGC.

La revisión por parte de la Dirección tiene el propósito de evaluar oportunidades de mejora, revisar y analizar cambios que puedan afectar su gestión, revisar sus políticas, y hacer seguimiento a sus objetivos que formen parte del Sistema de Gestión.

La revisión por parte de la dirección deberá ser realizada presencialmente, reuniendo a todos los responsables de cada proceso cuyas labores se vean medidas mediante indicadores de desempeño los cuales afecten de manera directa o indirecta al Sistema de Gestión de la Calidad.

La revisión por parte de la dirección debe realizarse por lo menos una vez al año.

La revisión por parte de la dirección se encuentra fundamentada por los siguientes pilares

- **Conveniencia:** Un Sistema de Gestión de Calidad debe poder mantener los niveles de desempeño vigentes en la organización utilizando una cantidad aceptable de recursos organizacionales.
- **Adecuación:** Un Sistema de Gestión de Calidad debe ser capaz de satisfacer los requerimientos correspondientes, incluidos los especificados por la organización, el cliente y las normas o normativas correspondientes.
- **Efectividad:** Debe ser adecuado para cumplir un objetivo, obteniendo los resultados deseados o esperados.
- **Alineación con la dirección estratégica de la organización:** El SGC debe ser incorporado en todas las actividades de la organización y alineado con la dirección estratégica de la organización.

6.2. Entradas para la revisión por parte de la dirección

Dentro de las entradas para la revisión por parte de la dirección debe considerarse:

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

La alta dirección, debe verificar las revisiones anteriores con la finalidad de verificar que todas las acciones propuestas han sido cumplidas y han mejorado al sistema, de no ser así, se deben plantear acciones para resolver estos problemas antes de proceder con una nueva revisión.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SGC-PR-07

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA REVISIÓN POR PARTE DE LA
DIRECCIÓN

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



En caso las propuestas de revisiones anteriores se hayan cumplido a cabalidad, la alta dirección puede utilizar los anteriores informes como línea base para el establecimiento de una nueva revisión por parte de la dirección.

b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

La alta dirección debe considerar como cualquier cambio que se haya realizado en las cuestiones internas y externas, las partes interesadas pertinentes o en los requisitos legales y otros requisitos aplicables al sistema ya que cualquier alteración en el planeamiento estratégico de la organización puede afectar el direccionamiento de la empresa.

c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Adicionalmente la alta dirección debe considerar como elementos de entrada las siguientes cuestiones

- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
- el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- Las no conformidades y acciones correctivas
- Los resultados de seguimiento y medición
- Los resultados de las auditorías
- El desempeño de los proveedores externos;

Esta información podrá ser recabada de sus procesos respectivos, de haber cambios sustanciales o irregularidades en estos puntos, deben ser informados para tomar las acciones inmediatas posteriores a la emisión del informe.

d) La adecuación de los recursos

La alta dirección debe ser consciente de los recursos que destina a la implementación y mantenimiento de su Sistema de Gestión, por lo que este punto también debe ser considerado un elemento de entrada para la revisión por parte de la dirección.

e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

La alta dirección debe revisar la eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y oportunidades, e iniciar acciones correctivas si es necesario para lograr los resultados previstos.

f) Las oportunidades de mejora

La alta dirección debe solicitar al coordinador del sistema de Gestión de la Calidad datos que demuestran el progreso hacia el logro de objetivos de mejora continua, y debe analizar las posibles mejoras sobre proyectos actuales posteriores.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

6.3. Salidas de la revisión por parte de la dirección.

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con

a) Oportunidades de mejora

Después del análisis de los elementos de entrada para la revisión por parte de la dirección, se deben plantear propuestas con la finalidad de emprender en el Sistema de Gestión de la Calidad el ciclo de mejora continua. Las oportunidades de mejora deben ir enfocadas a cualquier elemento de entrada que la empresa considere que debe modificarse.

b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad

Si después de la evaluación de los elementos de entrada en la revisión por parte de la dirección se logra evidenciar que es necesario realizar cambios al Sistema de Gestión de la Calidad, estos deben quedar demostrados en el informe que emita la Alta Dirección emite. Los cambios que pueden realizarse pueden ir enfocados desde asuntos pequeños, hasta cambios sustanciales en el sistema, por lo que ante cualquiera de las dos situaciones se debe actuar con precaución, verificando que ninguna otra parte salga afectada.

c) las necesidades de recursos

La necesidad de recursos es un elemento de salida que va ligado a los dos anteriores, ya que, para proponer oportunidades de mejora o cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, es necesaria la designación de recursos. La alta dirección es la responsable de evaluar su adecuación y, de ser necesario, informar si no se podrá emprender cambios o mejoras por falta de estos, en tal caso, esto debe quedar plasmado en el informe emitido.

6.4. Pasos a seguir para la revisión por parte de la dirección

1. Solicitar Información. – La alta dirección debe solicitar al coordinador del Sistema y a todos los responsables de los procesos de la organización información real y actualizada, cada responsable se encarga de solicitar a las diferentes dependencias o áreas subordinadas la información de entrada que se especifica en este procedimiento.

Él envío y/o la recepción de la información de entrada puede ser de manera física o digital, siempre y cuando esta cumpla con los estándares definidos en el procedimiento para el control de la información documentada

2. Análisis de los elementos de entrada y consolidación del informe

Una vez entregada toda la información solicitada, la alta dirección en colaboración con el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad se encarga de su revisión y procesamiento, posteriormente realizara la consolidación en un informe que debe reflejar claramente el estado del

CODIGO: SGC-PR-07

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA LA REVISIÓN POR PARTE DE LA
DIRECCIÓN

FECHA VIGENCIA: 30/09/2019



Sistema de Gestión y contener las conclusiones y recomendaciones para la mejora de su eficacia.

3. Comunicación de la evidencia

Una vez consolidado el **SGC-F-18 informe de Revisión por la Dirección:**

Todos los responsables de los procesos en la organización son convocados, en la comunicación de convocatoria se debe precisar la fecha, hora, lugar.

La Alta Dirección en colaboración con el comité de calidad, de forma presencial presentará el informe de Revisión por la Dirección a todos los responsables de procesos explicando el estado actual del Sistema de Gestión y narrando en detalle la información reportada por los líderes de los procesos.

Antes de iniciar la reunión, la Alta dirección nombra un secretario, para elaborar el acta (s), donde quede(n) definida(s) claramente las decisiones y acciones que resulten de la mencionada reunión.

Una vez que se encuentre(n) firmada(s) y aprobada(s) el (las) acta(s), se conserva en el archivo Gestión de la Calidad como evidencia de la reunión.

6.5. Revisión por dirección adicional

El CSGC lleva a cabo una revisión por dirección adicional en los siguientes casos:

- No conformidades detectadas durante el proceso de implementación y mantenimiento del SGC.
- Perturbación repentina del contexto de la organización (cambios en requisitos legales y reglamentarios, acciones inesperadas de la competencia, etc.)
- Reclamos significativos y constantes por parte de los clientes, proveedores o cualquier parte interesada pertinente.

7. Registros

- SGC-F-18 Informe de revisión por la dirección

8. Cambios efectuados a la versión anterior del documento

No se han realizado cambios con respecto al a versión anterior.

9. Anexos

N/A

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC



**Anexo 9. Procedimiento para
realizar las actividades en
Operaciones, Logística y Almacén**

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN OPERACIONES, LOGISTICA Y ALMACEN



COLCA LODGE

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Jefe de Operaciones, Logística	Cargo: Gerente General
Fecha: 12-11-2019	Fecha: 18-11-2019	Fecha: 18-11-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



1. Objetivo

Definir las actividades roles y responsabilidades para el abastecimiento, reparación y control de productos, maquinarias y/o servicios suministrados por terceros.

2. Alcance

Desde el requerimiento hasta la entrega del producto o la provisión del servicio.

3. Documentos De Referencia

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- Manual de Calidad.

4. Definiciones

Bitácora : Registro que almacena movimientos de salidas.

Stock : Cantidad de productos.

Requerimiento : Pedido de productos ingresado al sistema.

5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Revisar y aprobar el presente procedimiento.

Coordinador del SGC

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables.

Jefaturas

- Asegurarse que toda la documentación elaborada en sus áreas se adecúe al presente procedimiento.

Empleados

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para realizar las actividades en el área de logística.
- Utilizar la información documentada vigente.

Encargado de Operaciones

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para realizar las actividades en el área de Operaciones.
- Utilizar la información documentada vigente.

Encargado de Logística

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para realizar las actividades en el área de logística.
- Utilizar la información documentada vigente.

Encargado de Almacenes

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para realizar las actividades en el área de Almacén.
- Utilizar la información documentada vigente.

6. Desarrollo

6.1. Generalidades

Como parte del desarrollo de las actividades del hotel. El área de Operaciones, Logística y Almacén se encargan de ver el abastecimiento de la empresa; este abastecimiento no solo se da en la sede administrativa, sino que también se da en la sede Yanque y es la principal sede que necesita de abastecimiento ya que es aquí, donde se desarrolla la mayor parte de servicio.

6.2. Actividades del Área de Operaciones.

El área de Operaciones se encarga de supervisar al área de Logística, Almacén.

El jefe de operaciones, tiene los conocimientos necesarios para poder realizar las actividades del área de Logística en caso el personal de Logística se encuentre saturado y se requiere de suma urgencia atender requerimientos.

Las actividades que realiza el jefe de operaciones son las siguientes:

6.2.1. Compra de Maquinarias y Equipos.

Las compras de Maquinaria y Equipos las ve directamente el Jefe de operaciones; estas compras las podemos clasificar en

- **Maquinaria:** Esta compra la realiza en coordinación con el Gerente General y el Gerente residente, ya que es el Gerente residente quien ve si es necesario realizar la compra de esta maquinaria y el Gerente General aprobar la compra.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



El encargado de Operaciones una vez aprobada la compra mediante una solicitud del Gerente General ya sea vía correo o llamada telefónica, procede a realizar las cotizaciones de dicha maquinaria. Después de haber realizado las cotizaciones, se presenta al Gerente General para su aprobación y comprar de acuerdo a la cotización.

- **Equipos:** Los equipos pueden ser celulares, equipos de implementación de seguridad, equipos de trabajo, etc.

La compra de quipos se realiza mediante una solicitud, ya sea correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp.

El procedimiento de compra se realiza de la misma manera que de la de maquinaria, pero en este caso como son quipos de la empresa el personal que solicitud un equipo por reemplazo, deberá enviar el equipo a reemplazar para que el Jefe de Operaciones pueda entregar el nuevo equipo.

Esta entrega o cambio de producto lo hace mediante un formato OP-F-05 Registro de Entrega de Equipos y Equipamiento, todos los equipos nuevos o que se renovaron deben de estar en este registro con su respectivo motivo ya sea de reemplazo o compra.

Este formato OP-F-05 es para el personal que labora en el hotel y es por eso que este documento se maneja en conjunto con el Encargado de Almacén del Hotel.

6.2.2. Trámites Administrativos

Los trámites administrativos como carta poder, depósitos de dinero, etc. Lo ve el Jefe de Operaciones en coordinación con la Asistente de Gerencia y el Área de contabilidad.

Estas operaciones también las puede realizar el Encargado de Logística, pero es responsabilidad directa del Jefe de operaciones.

6.2.3. Supervisión de Equipos, Maquinarias

La supervisión de equipos, maquinarias es muy importante en la empresa, ya que todos los equipos que tienen la empresa tienen una garantía y un mantenimiento que se le debe realizar ya sea anual o semestral.

Cada vez que se realiza la compra de un equipo o maquinaria debe ingresar en el formato OP-F-04 Registro de Mantenimientos

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Programados, para poder ver cuando le toca su mantenimiento preventivo.

Ya sea en un mantenimiento preventivo o correctivo, se coordina con el Gerente Residente y el personal de Mantenimiento del hotel para que de ser necesario se envíe a un especialista o en el peor de los casos se tenga que realizar la compra de uno nuevo.

6.2.4. Proyectos de Infraestructura

Los proyectos de infraestructura los lleva a cabo el Jefe de Operaciones; son aprobados por el Gerente General y estos proyectos pueden ser:

- **Proyectos Nuevos**

El Gerente General, informa al Jefe de Operaciones de los nuevos proyectos programados para el año.

Se presenta un presupuesto de todo el proyecto a desarrollar desde la edificación hasta el puesto en marcha y para esto se tiene que realizar varias cotizaciones.

Toda la documentación del proyecto se coordina con el Jefe de Operaciones desde que inicia el proyecto hasta la finalización.

Los tiempos de entrega y desarrollo del proyecto deben estar contemplados en el proyecto presentado.

- **Proyectos de Renovación**

El jefe de Operaciones también se encarga de ver la renovación de infraestructuras de la empresa, de la misma manera como se realiza un proyecto nuevo se tiene que presentar documentación.

6.2.5. Renovación, Licencias y Certificados de la Empresa.

Las renovaciones de Licencias y Certificados se encarga el Jefe de Operaciones en coordinación con el Gerente Residente y el Gerente General.

También se encarga de contratar supervisores de diferentes Áreas para que se proceda a solicitar una inspección Técnica u Operativa.

6.2.6. Apoyo a Logística.

Una de las actividades del Jefe de operaciones es apoyar al Encargado de Logística en realizar algunas compras o recojo de mercadería así como el registro de documentos al sistema.

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



6.3. Actividades del Área de Logística

El encargado de Logística se encuentra ubicado en la Oficina administrativa y ve todo lo que toda la parte de abastecimiento de productos del Hotel y en caso de que sea necesario abastecimiento de productos en su sede administrativa:

6.3.1. Requerimientos.

- **Requerimientos del Hotel:**

Los requerimientos del Hotel son revisados los días lunes en el sistema INFOBACK y son generados en el sistema de Arequipa por el encargado de Almacén de del Hotel (Yanque).

Una vez revisados los requerimientos, se procede a imprimirlos para poder ser presentados a gerencia y dar su aprobación.

En caso de que el requerimiento no proceda el Gerente General se comunica con el Gerente Residente que es a quien le pregunta si el requerimiento es de suma importancia o puede ser programado para otra fecha debido a presupuesto o criticidad.

Pueda darse el caso de que el requerimiento sea aprobado, pero no se tenga stock o en el peor de los casos sea un producto que se tiene que pedir de un proveedor fuera de Arequipa. Todo esto es coordinado con el Gerente Residente pues el requerimiento ya fue aprobado por Gerencia General y solo es por demora o falta de stock.

- **Requerimientos de Oficina:**

Los requerimientos de la Oficina de Arequipa, son generados por el Encargado de Logística directamente en, ya que el personal de Arequipa le hace un requerimiento mediante correo electrónico, vía llamada telefónica, WhatsApp, etc.

Una vez realizado el pedido y si es muy grande el encargado de logística procede a informarle al Gerente General o de lo contrario procede a realizar la compra, dependiendo que si el pedido es de suma importancia o puede ser programado para una próxima fecha.

6.3.2. Compra de Productos

Una vez aprobado los requerimientos del sistema INFOBACK y/o las solicitudes de productos, se procede a realizar una lista de todo lo que se tiene que comprar y se solicita un cheque al Asistente de Gerencia vía correo electrónico con el monto aproximado de compra de producto.

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



El por que se le da un monto aproximado de compra, depende mucho de que si a la semana se le presenta de urgencia una compra de último momento, la pueda realizar si es que no excede el monto girado del cheque, en caso de que excede, se procede a solicitar otro.

Este cheque es girado los días lunes y la persona encargada programa sus compras durante la semana para poder enviar la mercadería al hotel los días viernes y/o en caso la camioneta del hotel salga de viaje pueda enviar algunos productos.

6.3.3. Estado de Productos y Empaquetamiento

La mayoría de productos son comprados, traídos por la empresa y son embalados por la misma; en algunas ocasiones las frutas y verduras son embaladas por el proveedor para la protección y el cuidado del producto. A continuación, se detalla algunos productos y la forma de como empaquetarlos:

- **Frutas y Verduras:**
Las frutas y verduras son compradas como para ser enviadas, esto quiere decir que no tan verdes, pero tampoco maduras y son empaquetadas por el proveedor para su protección.
Para poder cerciorarse de que la mercadería está siendo enviada en óptimas condiciones y poder tener un control de esta. El proveedor envía una imagen del estado de la mercadería al WhatsApp del encargado de logística donde indica el estado de los productos y si están muy maduros o no.
- **Productos de Primera Necesidad:**
En caso de estos productos, pueden ser embalados por el proveedor como también no. Para este caso estos productos son embalados en cajas de cartón y viaja sin ningún problema pues estos productos cuentan con su propia fecha de vencimiento y empaquetado.
- **Productos Refrigerados:**
Estos productos son colocados en la congeladora de la empresa y son pasados a un cooler para poder ser enviados al hotel.
- **Maquinaria y/o Equipo:**
Para el caso de la maquinaria, estos vienen en su propia caja o se solicita que se embale antes.

6.3.4. Movilidad de la Empresa

La empresa cuenta con una movilidad, la cual es una camioneta que está a disposición y a cargo del personal de Operaciones y Logística.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



En la movilidad de la empresa, realizan todas las compras de productos y/o movilizan al personal que tiene que realizar algún servicio en el hotel

La camioneta cuenta con un monitoreo GPS y un formato OP-F-01 Registro de Bitácora de Ruta, donde cada persona que hace uso de ella (Operaciones, Logística) llena un registro de donde es que va a salir y el kilometraje que recorre.

6.3.5. Envío de mercadería al Hotel

Una vez realizada la compra de productos, maquinarias y/o servicios, se procede a realizar el envío de productos, pero para esto no todos los productos se compran para ser enviados. También hay productos que se compran para almacenar según el formato OP-F-02 Registro de Productos Almacenados.

La Empresa cuenta con un servicio de movilidad para el envío de mercadería (Camioncito) el cual realiza un envío semanal y es coordinado por el Encargado de Logística.

El encargado de Logística procede a enviar la mercadería al hotel y para esto tiene que haber realizado los siguientes pasos:

- Generar una guía de Remisión de productos donde indique todo lo que se esté enviando tanto en el camión o si el producto viaja a través de la movilidad de la empresa (Camioneta).
- Revisar que los productos embalados estén en óptimas condiciones.
- Coordinar Con el transportista que va a llevar la mercadería.

6.3.6. Devoluciones de Productos

Los productos que presenten inconvenientes en el traslado, fallas, defectuoso, etc.

Son enviados al encargado de logística ya sea por la movilidad de la empresa o por algún otra vía y la persona envía un correo indicando la falla del producto.

Cuando el producto ya esta listo para ser devuelto, el encargado de Logística genera una guía con el producto devuelto indicando de que el producto es "devuelto".

6.3.7. Cambio de Moneda

Cuando el gerente general realiza un viaje al hotel y trae consigo dinero para hacer cambio de moneda, la persona encargad de realizar el cambio es el Logístico o el Jefe de Operaciones y para esto se tiene que realizar lo siguiente:

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



- El encargado de Logística recibe el dinero.
- Cuenta y se dispone a revisar la cantidad de dinero a cambiar y la moneda.
- Sale a realizar la compra y venta de moneda.
- Entrega a Gerencia General el dinero cambiado para que pueda ser enviado de nuevo al hotel.

6.3.8. Reciclaje

Todos los productos enviados por el encargado de Almacén, son vendidos y registrados en el formato OP-F-03 Control de Reciclaje.

6.4. Actividades del Área de Almacén - Colca

6.4.1. Entrega de Requerimiento y Salidas a las Áreas

Es importante tener en cuenta los siguientes pasos para obtener una información real, (Recibir, Almacenar y Distribuir los Bienes, Materiales y Suministros).

6.4.2. Entrega de mercadería a las Áreas:

- Todas las áreas realizan su requerimiento vía sistema (INFOBACK), al almacén central un día antes, para así poder atender diariamente de 09.00– 11.00am por la mañana y por la tarde de 3.00 – 04.00 pm
- Una vez atendido el requerimiento podemos proceder a realizar el proceso correspondiente y la impresión del requerimiento para así corroborar con el encargado de área si está correcto y final mente el documento es firmado por ambas partes.
- Cada encargado de área tiene archivado los requerimientos atendidos.

6.4.3. Requerimiento Semanal a Arequipa

Los requerimientos se realizan de la siguiente manera:

- Todas las áreas realizan sus requerimientos los días sábados y domingos al almacén central bajo la modalidad de correo electrónico (mail), una vez revisado el requerimiento se procede a subir al sistema remoto de Arequipa.
- Todos los requerimientos ya estando en el sistema remoto de Arequipa se convierten en PDF, para poder enviar al Gerente residente y de la conformidad para proceder con la compra.
- El lunes a primera hora Alfredo logístico de Arequipa verifica los pedidos en el sistema y procede a la compra con previa autorización del Gerente.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



- En el caso de haber pedidos de emergencia, se realiza el requerimiento en sistema y se envía un mail a logística con copia a gerencia para autorizar la compra, Y el producto sea llevado al hotel a mitad de semana.

6.4.4. Recepción de Mercadería.

La recepción de mercadería, se realiza los días sábados:

- Todos los fines de semana llega el camión de mercadería con todos los productos que se pidieron el lunes, llega una guía de remisión la cual es verificada por el responsable.
- Se procede al descargo del camión y chequeo de la guía por si hubiese alguna irregularidad para poder reportar por medio de un mail a Alfredo con copia a Gerencia.
- Una vez verificado la guía se realiza la comparación con los archivos XML, estos archivos contienen toda la información y stock de productos que llegaron el fin de semana, los XML son jalados de Arequipa por vías REMOTAS y procesadas en el INFOBACK módulo de almacenes e inventarios del hotel.
- El mismo día se retorna con el camión los cooler y demás objetos que llegaron al hotel y tienen que retornar, en el caso de llegar productos erróneos se devuelve con una guía de remisión. Constando las cantidades y nombre del articulo enviado.

6.4.5. Inventario

El **control del inventario** es un elemento muy importante para el desarrollo, además de un factor fundamental para el control de costos y rentabilidad de la empresa en general; los inventarios se realizan a través del sistema INFOBACK del cual se imprime un reporte en la siguiente ruta:

Reportes/Sub-Almacenes /Inventario Valorizado al Día por Área

Aspectos a tomar en cuenta en un inventario.

- **Pre inventario:** Toda actividad debe contar con un trabajo previo que garantice el orden y cumplimiento de los objetivos.
- **Corte documentario:** Una vez iniciado el inventario no debería de realizarse ningún movimiento de almacén.
- **Conteo para validar las diferencias con el Jefe de Almacén:**
Es necesaria que la diferencia encontrada sea validada por el jefe de almacén habiéndose agotado toda probabilidad de sustento.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



- **No reiniciar las operaciones si no se han realizado los ajustes:**
Estas actividades deben desarrollarse sin reiniciar las labores del almacén, un inventario termina cuando se haya realizado el último ajuste.

6.4.6. Relación entre Logística Arequipa – Colca

Una de las funciones ya mencionadas de las actividades del Área de Logística es el de colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la empresa

Almacén Colca:

Se encarga de realizar el requerimiento en base a las necesidades que se presenten en el hotel. Para ello se utiliza el sistema INFOBACK módulo de almacenes e inventarios.

Almacén Arequipa:

Se encarga de atender todos los requerimientos subidos al sistema INFOBACK módulo de almacenes e inventarios. De tal manera que se puede atender las necesidades que se presenten.

Almacén Colca – Arequipa

La relación que existe entre ambos es garantizar un buen servicio de calidad teniendo en cuenta aspectos como verificación, comparación de precios, asistencia oportuna, información clara, cumpliendo con todos los procesos y así trabajar con un solo objetivo para el crecimiento de la empresa.

6.4.7. Transporte de Personal

El encargado del Almacén del Colca, como parte de su actividad diaria, también tiene la responsabilidad de sacar y recoger al personal que labora en la empresa, ya que es una de las personas que más uso le da a la movilidad que tiene la empresa (Camioneta) para fines de compras, tramites, etc.

El personal de la empresa Colca Lodge tiene movilidad en horarios establecidas por la empresa, tanto de ingreso como de salida.

El registro de los movimientos las salidas de la camioneta se apunta en el formato OP-F-01 Registro de Bitácora de Ruta.

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Recojo de personal Chivay:

- 01.05 pm de Chivay – hotel
- 01.15 pm recojo de Yanque - hotel
- 10.30 pm salida de personal hotel – Yanque – Chivay

Salida de personal residente:

- 03.00 pm salida de personal del hotel, terminal Chivay

Recojo de personal residente:

- 09.30 am recojo de personal residente Chivay – hotel

6.4.8. Reciclaje.

Preservar el medio ambiente y reducir la contaminación que provocan los residuos que generamos, importancia de separar la basura, seleccionarla y depositarla en los contenedores para papel, plástico, vidrio, pilas y residuos orgánicos



Residuos Orgánicos.

Son los relacionados con la comida y con materiales que no entran en otras categorías como por ejemplo el corcho o las plantas. Principalmente:

- Residuos de carne, pescado, fruta, verdura.
- Cáscaras de huevo, frutos secos y mariscos.
- Servilletas y papel de cocina, papel higiénico, café, etc.
- Tapones de corcho, cerillas.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



- Restos de jardinería

Residuos no Orgánicos.

Son aquellos que no tienen cabida en los demás contenedores. Hablamos de:

- Pañales, toallitas, y otros elementos sanitarios
- Materiales de limpieza doméstica (bolsa de la aspiradora, polvo...)
- Porcelanas, cerámicas y bombillas.
- Colillas.
- Maquinillas de afeitar y plásticos que no sean envases ni envoltorios.
- Objetos de cristal (vasos, copas, etc).
- Papel y cartón que no sean de uso alimentario.

Vidrio.

El vidrio se recicla al 100% si se tira al contenedor verde. Recuerda que no vale el cristal, sino que solo sirve para estos desperdicios:

- Botellas de vidrio
- Tarros (conservas, salsas, mermeladas, etc.)
- Frascos de cosmética y perfumería (colonias, etc.)

Papel y Cartón.

El contenedor azul es uno de los más fáciles de identificar. En él se deben tirar:

- Revistas, periódicos, propaganda.
- Hojas, sobres, cuadernos, etc.
- Papel de envolver.
- Cajas y envases de cartón.
- Hueveras y tubos de cartón.

Envases.

Prácticamente todos los residuos de plástico y metal van a parar al contenedor amarillo.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



- Bolsas de plástico
- Botellas de bebidas y lácteos, así como latas de bebidas y conservas.
- Tapas y tapones de las botellas
- Vasos, platos y cubiertos de plástico
- Mallas de verduras y frutas
- Bandejas de plástico, corcho y aluminio de comida
- Papel de aluminio y film transparente
- Botes de productos de aseo y limpieza vacíos (detergente, champú, desodorante, etc.)

Punto limpio.

Los residuos que no entren en las categorías anteriores deberían ir siempre a un punto limpio. Por ejemplo, medicamentos, radiografías, termómetros, baterías de vehículos y de móviles, pilas, pinturas, cartuchos de tinta, aceite de vehículos. También puedes llevar a un punto limpio muebles, ropa y electrodomésticos.

Responsable:

Almacén central

Áreas Involucradas

- Área de Mantenimiento.
- Área de jardinería
- Área de Restaurante
- Área de Cocina
- Área de Bar principal y pozas
- Área de Spa
- Área de Housekeeping
- Área de Recepción
- Administración.

Certificado de reciclaje:

El certificado es emitido por el municipio provincial de Caylloma.

6.4.9. Análisis de Selección y Evaluación de proveedores.

La evaluación a proveedores se realiza constantemente en la empresa para asegurar que estos no se desvíen del objetivo que tiene, utilizando parámetros que se apegan a las necesidades de las empresas, por ejemplo,

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



el tiempo de respuesta que solicitan, garantizar un buen servicio, calidad de productos, precios justos.

Todos estos criterios de selección y evaluación de proveedores se encuentran en el link de SGC Colca Lodge.

El Acceso es solicitado al área de sistemas de la empresa quien crea un usuario para poder acceder al Sistema.

<http://200.60.62.86:8098/SGCcolcalodge>

Selección de proveedores

Debido a la diversidad de proveedores en las diversas áreas de la empresa, es que se han definido un pull de criterios para la selección, estos se encuentran designados en el link <http://200.60.62.86:8098/SGCcolcalodge> de entre los cuales, cada área podrá seleccionar una cantidad para poder brindar una evaluación de selección óptima y así poder ingresar o rehusar los servicios de dicho proveedor.

Cada responsable de proceso que tenga en contacto con algún proveedor, es el responsable de realizar sus evaluaciones de selección.

De ser positivo el puntaje, el proveedor evaluado inicialmente, pasa a la lista de proveedores, que también se encuentra dentro del sistema bajo el link <http://200.60.62.86:8098/SGCcolcalodge>.

6.4.10. Evaluación de proveedores

Periódicamente (06 meses), cada área deberá realizar la evaluación regular de sus proveedores, para esto, el sistema de Colca Lodge enviará alertas de evaluación una vez estas se acerquen, adicionalmente, ingresarán y evaluarán a cada uno de ellos bajo criterios también definidos en el sistema con la ayuda de cada área en contacto.

Los criterios y los puntajes se encuentran definidos en el sistema <http://200.60.62.86:8098/SGCcolcalodge>. y servirán para saber si un proveedor ha pasado una evaluación satisfactoriamente, o necesita ser revaluado. En el caso de no obtener un puntaje aceptable definido por Colca Lodge, el proveedor en cuestión pasará por un proceso de revaluación, previamente se deberá informarle mediante diversos medios de comunicación (correo, WhatsApp, llamada telefónica, etc.), luego de contar con el compromiso del proveedor se volverá a realizar una evaluación en un plazo no máximo a 01 mes calendario, esta deberá realizarse con un servicio o producto prestado por ese proveedor. En el caso en ese mes no se haya realizado una adquisición, deberá esperarse hasta la primera compra inmediata para la revaluación. Finalizada esta, el responsable del proceso de evaluación debe determinar si el proveedor cumple o no con los requisitos definidos, de ser así, continúa recibiendo los servicios, en caso contrario, se comunica con gerencia mediante cualquier medio de comunicación

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos. La reproducción total o parcial de su contenido está restringida sin la autorización del responsable del SGC

En su investigación no olvide referenciar esta tesis

CODIGO: OP-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
OPERACIONES, LÓGISTICA Y ALMACEN

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



evidenciable. La alta dirección posterior a recibir el comunicado por parte del responsable decidirá si es viable o no continuar con ese proveedor, estas decisiones estarán basadas en su juicio y las negociaciones que pueda realizar.

7. Registros

- OP-F-01 Registro de Bitácora de Ruta.
- OP-F-02 Registro de Productos Almacenados.
- OP-F-03 Control de Reciclaje.
- OP-F-04 Registro de Mantenimientos Programados.
- OP-F-05 Registro de Entrega de Equipos y Equipamiento

8. Cambios efectuados a la versión anterior del documento

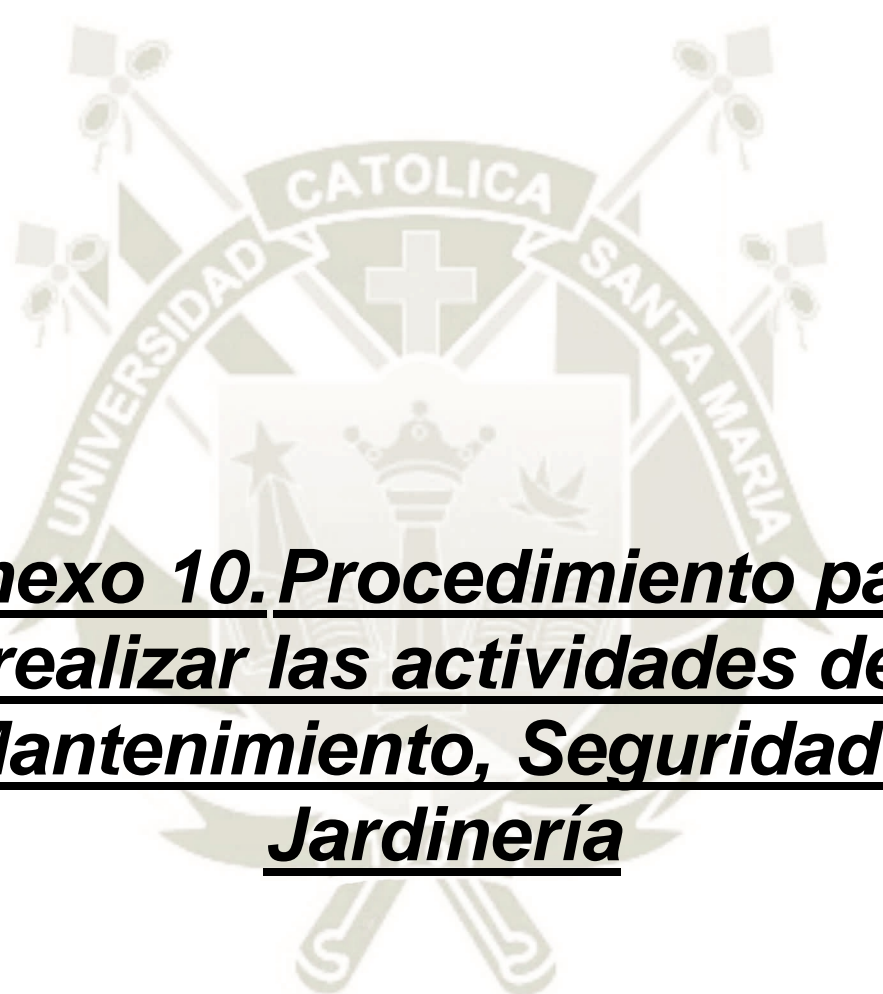
No se han realizado cambios con respecto a la versión anterior

9. Anexos

N/A

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC.



**Anexo 10. Procedimiento para
realizar las actividades de
Mantenimiento, Seguridad y
Jardinería**

Sistema de Gestión de la Calidad

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y JARDINERIA

**COLCA LODGE**

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Gerente Residente	Cargo: Gerente General
Fecha: 12-11-2019	Fecha: 18-11-2019	Fecha: 18-11-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERIA

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



1. Objetivo

Definir las actividades roles y responsabilidades para el Mantenimiento, Seguridad y control de servicios internos dados por el personal a cargo.

2. Alcance

Desde el requerimiento y/o solicitud, hasta la culminación del servicio.

3. Documentos De Referencia

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- Manual de Calidad.

4. Definiciones

Bitácora : Registro que almacena movimientos de salidas.

Stock : Cantidad de productos.

Requerimiento : Pedido de productos ingresado al sistema.

Grupo Electrónico : Maquinaria que se encarga de generar corriente eléctrica.

5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Revisar y aprobar el presente procedimiento.

Coordinador del SGC

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables.

Jefaturas

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

- Asegurarse que toda la documentación elaborada en sus áreas se adecúe al presente procedimiento.
- Solicitar el mantenimiento de sus equipos en caso sea necesario al área de mantenimiento

Personal del área de mantenimiento

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para realizar las actividades en el área de mantenimiento
- Utilizar la información documentada vigente.
- Crear, actualizar, modificar y/o anular la información documentada del área de mantenimiento

Encargado de Mantenimiento

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para realizar las actividades en el área de Mantenimiento.
- Utilizar la información documentada vigente.

Encargado de Seguridad

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para realizar las actividades en el área de Seguridad.
- Utilizar la información documentada vigente.

Encargado de Jardinería

- Cumplir con la normativa del presente procedimiento para realizar las actividades en el área de Jardinería.
- Utilizar la información documentada vigente.

6. Desarrollo

6.1. Generalidades

El mantenimiento de las instalaciones del hotel que incluye su maquinaria y equipos, así como la seguridad y la conservación de sus jardines, son muy importantes en la empresa, ya que mediante esto se le da al huésped la sensación seguridad en las instalaciones del Hotel hasta su respectiva salida.

Todos los equipos deben estar operando; para eso el área de mantenimiento se encarga de revisar y controlar que todo funcione de manera correcta propiciando que el personal pueda desempeñar sus funciones sin ningún problema.

Nuestros Jardines y demás áreas verdes deben estar limpios y conservados, ya que es parte de la satisfacción que brindamos al huésped en nuestras instalaciones.

Las áreas de Mantenimiento, Seguridad y Jardinería reportan al Gerente Residente y el lleva un Control de Supervisión de Funciones MI-F-01 en

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

general de estas áreas de las actividades que ellos deben haber desarrollado durante su día.

6.2. Actividades del Área de Mantenimiento.

El área Mantenimiento, realiza diferentes actividades y las clasifica de la siguiente manera:

6.2.1. Actividades Rutinarias

- Revisión de resistencias de termas 7.00 am. (UTILIZAR MULTITESTER)
- Revisión del nivel de cloro en el reservorio de agua de cocina 7.30 am. (el cloro debe encontrarse justo a nivel, no debe estar ni por encima ni por debajo)
- Revisión de sistema de loza radiante 8.00 am. (supervisar que las bombas de succión de agua en las diferentes partes del hotel funcionen con normalidad haciendo circular el agua caliente por el mismo, esto se verifica mediante el cronograma mensual de mantenimiento MI-F-12)
- Coordinación de trabajos programados con supervisor del área. (esto se lleva a cabo mediante un grupo de WhatsApp)
- Encendido de piscina de spa 12.00 pm.
- Emitir informe personal de trabajos realizados por jornada.
- Registro Diario de Mantenimiento.

EL personal de mantenimiento llena su registro diario de mantenimiento MI-F-03 al finalizar su turno y envía el reporte al Gerente Residente vía WhatsApp para que pueda tener conocimiento de las actividades que se ha realizado.

En el registro diario de mantenimiento MI-F-03 se considera la fecha, las labores realizadas, si la actividad fue estructurada o no estructurada, criticidad, solicitud como se pidió el trabajo.

La solicitud de trabajo se genera mediante:

- Un grupo de WhatsApp “**Solicitud de trabajo**” que lo manejan todas las áreas
- Por correo electrónico.

Mediante un grupo de WhatsApp “Mantenimiento”, el cual solo es manejado por el personal de mantenimiento se realizan las coordinaciones necesarias, los avisos, las ejecuciones, etc. Así mismo una vez realizado el trabajo se pide una conformidad del mismo.

6.2.2. Actividades No Rutinarias.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

- **Revisión Carro Golf.**

Esta revisión se hace semanal más que todo para ver el estado de la batería, esta tarea se realiza de manera semanal.

- **Supervisión de Cargas de Tanques de gas.**

Se realiza la supervisión de cargas de tanques de gas: 1 en cocina y 1 en lavandería, en ambos los niveles no deben bajar de 20%, en caso suceda esto, se realiza un requerimiento directo con Repsol, esto mediante llamada telefónica. Cabe resaltar que dicho proveedor se encuentra evaluado para prestar dicho servicio, la evidencia se encuentra en el sistema de Colca Lodge, usuario de mantenimiento.

- **Verificación de Cargas de Combustible de Grupo Electrónico.**

El Grupo Electrónico es utilizado cuando la luz del hotel se corta y quedan las luces de emergencia, en ese momento el personal de mantenimiento corre a encender el grupo electrónico y lo realiza de acuerdo al MI-IT-01 Instructivo de Corte de Energía.

Después de que la luz regresa y el grupo electrónico deje de generar corriente, es cuando se procede a hacer la verificación de las cargas de combustible, este no puede estar por debajo del 75% (el porcentaje esta definido en base a la experiencia a lo largo de los años), en caso el nivel sea menor al establecido, se procede a realizar un requerimiento a almacén mediante el sistema INFOBACK, para realizar esta actividad se sigue el instructivo codificado como MI-IT-01.

Cuando se presenta algún inconveniente es informado al Jefe de Operaciones tanto como al Gerente Residente para que pueda ser evaluado y que se coordine con el especialista y pueda ser corregido.

Cada vez que se Revisa la carga, es registrada en el "Registro de Carga Del Grupo Electrónico MI-F-02".

- **Mantenimiento de Bicicletas.**

El mantenimiento de bicicletas se realiza después de que el huésped hace la entrega de ella.

Se revisa de que los frenos estén operativos y que no presenten problemas, la cadena si tiene alguna dificultad, las llantas que el aro no esté doblado.

En caso que se presente algún inconveniente y no se pueda solucionar, se solicita el repuesto o un equipo nuevo al Jefe de Operaciones indicando el problema que se tiene mediante un requerimiento y o email.

Es necesario tener en cuenta que el número de bicicletas es:

- 5 bicicletas de adulto.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

- 2 bicicletas de niño.

- **Mantenimiento de Cañas de Pescar.**

Al igual que las bicicletas, a las cañas de pescar se les hace el mantenimiento después de haberlas usado.

En caso que se presente algún inconveniente y no se pueda solucionar, se solicita el repuesto o un equipo nuevo al Jefe de Operaciones indicando el problema que se tiene mediante un requerimiento y o email.

Es necesario tener en cuenta que el número de bicicletas es:

- 3 cañas de pescar

6.2.3. Actividades Programadas

El personal de mantenimiento tiene actividades programadas a lo largo del año y son registradas y llevadas a cabo de acuerdo a su respectivo registro y programadas según sea el caso en su registro diario.

- Registro de Mantenimiento Anual de Bombas de Agua MI-F-05.
- Registro de Extintores y Mangueras Contra Incendios MI-F-06.
- Registro Anual de Mantenimiento de Techos de Paja MI-F-08.

Para la ejecución de este tipo de mantenimiento, se solicita de un tercero el cual debe ser contratado para realizar dichas tareas. Cabe resaltar que dicho proveedor se encuentra correctamente evaluado, la evidencia se encuentra en el Sistema de Colca Lodge usuario Mantenimiento.

- Registro Anual de Mantenimiento de Equipos de Área MI-F-09.

6.3. Actividades del Área de Seguridad.

El trabajo del Área de seguridad se realiza en tres turnos ya que el personal debe estar atento ante cualquier problema que pueda presentarse.

6.3.1. Actividades Rutinarias – Turno I

- **Despacho de Equipajes de Huéspedes.**

El personal de seguridad apoya al Área de Recepción a que los pasajeros puedan sacar su equipaje.

Apoyándoles en la carga de su equipaje y hasta el Área de recepción y/o parquin, donde está su movilidad que los va sacar del hotel.

El formato a utilizar es el MI-F-11 Formato de entrega de conformidad de equipaje.

- **Llenado del Formato de Conformidad de entrega de Equipajes.**

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

- El formato de conformidad de entrega de equipajes MI-F-11 es proporcionado por recepción, pero controlado por seguridad, es por eso que el personal de seguridad lleva el registro de todos los vehículos que ingresan al hotel y realiza la entrega del equipaje del huésped.
- **Verificación de Placas de vehículos en Estacionamientos.**
EL personal de seguridad registra el número de placa del vehículo que ingresa al hotel a recoger al huésped y lo anota en el Formato de Entrega de conformidad de equipaje MI-F-11.
 - **Actividades en la zona de parqueo**
Dentro de las actividades adicionales del área de seguridad encontramos tareas como:
 - Limpieza de ingreso vehicular parte trasera hotel.
 - Limpieza de parqueos.
 - Limpieza de tachos de basura sector parqueos.
 - Verificación de personal que ingresa al mediodía con la camioneta del hotel.
 - Reporte de ingreso y salida de la camioneta del hotel, el cual es llenado en el Registro de Bitácora de Ruta OP-F-01, el cual lo maneja el área de Operaciones, Logística y Almacén.
 - **Riego y Podado Áreas Verdes Zona de Parqueos.**
El personal de seguridad apoya al área de Jardinería en la limpieza del Área de Parqueo, ya que es responsabilidad directa de seguridad que esta área este limpia y el césped cortado.
 - **Desbloqueo de Cajas Fuertes Habitaciones.**
El personal de seguridad realiza el desbloqueo de las cajas fuerte de las habitaciones cuando el huésped lo solicita con previa coordinación de recepción.
 - **Despacho de Basura en Camioneta.**
El personal de seguridad se encarga de colocar toda la basura en la camioneta de la empresa para poder llevarlo al desecho sanitario de la municipalidad.
 - **Recepción de equipajes de huéspedes.**
Parte de las actividades de seguridad es ayudar a los huéspedes a llevar su equipaje hasta su habitación, con previa coordinación de recepción.
 - **Elaboración de reporte de finalización de turno en la Bitácora de Seguridad.**
En la Bitácora de seguridad MI-F-10, cada personal indica los incidentes, ocurrencias, detalles identificados.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

6.3.2. Actividades No Rutinarias – Turno I

- **Descarga de Mercadería Almacén Central y Cocina.**
El personal de seguridad ayuda a descargar la mercadería enviada al Hotel desde la sede de Arequipa, e ingresar la mercadería al Almacén del hotel
- **Limpieza de paneles solares.**
La limpieza de paneles solares la realiza el personal de mantenimiento de acuerdo al Registro Anual de Limpieza de Paneles Solares. MI-F-07
- **Compras y Traslado de Personal.**
Seguridad también se encarga de trasladar al personal y realizar alguna que otra compra para el personal y/o compra que requiera el encargado de Almacén y no pueda salir a realizar la compra.
- **Tareas adicionales del turno I**
Dentro de las tareas adicionales del personal de seguridad tenemos:
 - Traslado de basura.
 - Podado de cercos vivos en zonas de parqueos.
 - Traslado de huéspedes en carro de golf.
 - Riego de árboles zona alta del hotel.
 - Apoyo al área de mantenimiento.
 - Apoyo al área de jardinería.
 - Limpieza de carretera.

6.3.3. Actividades Rutinarias – Turno II

- Despacho de equipajes de huéspedes.
- Llenado de formato de conformidad de entrega de equipajes en buen estado.
- Verificación de placas de vehículos en estacionamientos.
- Desbloqueo de cajas fuertes habitaciones.
- Recepción de equipajes de huéspedes.
- Llenado de formato de conformidad de recepción de equipajes en buen estado.
- Llenado de formato de placas de vehículos que dejan huéspedes.
- Apoyo al área de housekeeping.
- Traslado de toallas y batas de pozas termales a lavandería.
- Reporte de ingreso y salida de la camioneta del hotel.
- Verificación de animales e instalaciones de noche en rancho alpaca.
- Verificación de luces operativas en exteriores de todo el hotel.
- Rondas de seguridad por alrededores del hotel.
- Control de temperatura de pozos termales en la noche mediante la utilización de un termómetro certificado.

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

- Reporte detallado de bienes que se encuentra en exteriores del hotel.
- Elaboración de reporte de finalización de turno en Bitácora de Seguridad.

La mayoría de actividades tienen similitud con el turno I, por lo que los registros son los mismos, no obstante, existen actividades como rondas al hotel o el control de temperatura de las pozas las cuales son exclusivas de este turno.

6.3.4. Actividades No Rutinarias – Turno II

- Traslado de huéspedes en carro de golf.
- Cubrir maceteros con protectores en invierno.
- Encendido de fogatas.

6.3.5. Actividades Rutinarias – Turno III

- Verificación de placas de vehículos en estacionamientos.
- Verificación de personal que sale en último turno del hotel en movilidad del hotel.
- Verificación de animales e instalaciones de noche en rancho alpaca.
- Verificación de luces operativas en exteriores de todo el hotel.
- Apagado de luces en puertas de ingreso de habitaciones 10.00pm.
- Rondas de seguridad por alrededores del hotel.
- Verificación de nivel de agua del reservorio de cocina.
- Control de temperatura de pozos termales en la noche.
- Encendido de chimeneas de restaurante.
- Encendidos de cafeteras de zona de buffet.
- Apagado de luces de exteriores de todo el hotel.
- Despacho de equipajes de huéspedes.
- Llenado de formato de conformidad de entrega de equipajes en buen estado.
- Elaboración de reporte de finalización de turno en Bitácora de Seguridad.

La mayoría de actividades tienen similitud con el turno I, por lo que los registros son los mismos, no obstante, existen actividades las cuales son exclusivas de este turno, sin embargo, son tareas simples que no requieren de algún tipo de registro adicional a los existentes.

6.3.6. Actividades No Rutinarias – Turno III

- Apoyo al área de house keeping.
- Traslado de huéspedes en carro de golf.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

- Desbloqueo de cajas fuertes habitaciones.
- Recepción de equipajes de huéspedes.
- Llenado de formato de conformidad de recepción de equipajes en buen estado.
- Llenado de formato de placas de vehículos que dejan huéspedes.
- Traslado de toallas y batas de pozas termales a lavandería.
- Reporte de ingreso y salida de la camioneta del hotel.

La mayoría de actividades tienen similitud con el turno I, por lo que los registros son los mismos, no obstante, existen actividades las cuales son exclusivas de este turno, sin embargo, son tareas simples que no requieren de algún tipo de registro adicional a los existentes.

6.4. Actividades del Área de Jardinería.

La Mayoría de estas actividades se realizan de acuerdo a la experiencia del personal y/o requisitos propios del puesto.

6.4.1. Actividades Rutinarias

- Apoyo con retiro de equipajes de habitaciones.
- Encendido de bomba de riego sistema de aspersión.
- Limpieza de caminos y jardines.
- Verificación de tachos de basura en jardines del hotel.
- **Riego por sistema de aspersión y mangueras:**
Esta actividad la realiza según el Cronograma de Riego MI-F-04 el cual indica que zonas son con manguera y que zonas son con aspersión.
- Retiro de malezas.
- Limpieza de telarañas en zonas de cactus.
- Aflojamiento de tierras en jardineras.
- Corte de césped.
- Corte de cercos vivos y arbustos.
- Riego de maceteros (inter diario).
- Reemplazo en puesto de seguridad durante horario de almuerzo.
- Apoyo con ingreso de equipajes a las habitaciones.

6.4.2. Actividades No Rutinarias

Semanal

- Limpieza de pozo de agua zona de bosque.
- Limpieza de pozos de riego por aspersión.
- Limpieza de pasto en caminos de cemento.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: MI-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN
MANTENIMIENTO, SEGURIDAD Y
JARDINERÍA

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



- Mantenimiento de máquinas de corte.
- Descarga de mercadería en almacén central.
- Mantenimiento de acequias.
- Mantenimiento de parqueo administrativo.
- Podado de flores.
- Riego techo de spa (2 veces x semana).

Esporádicas

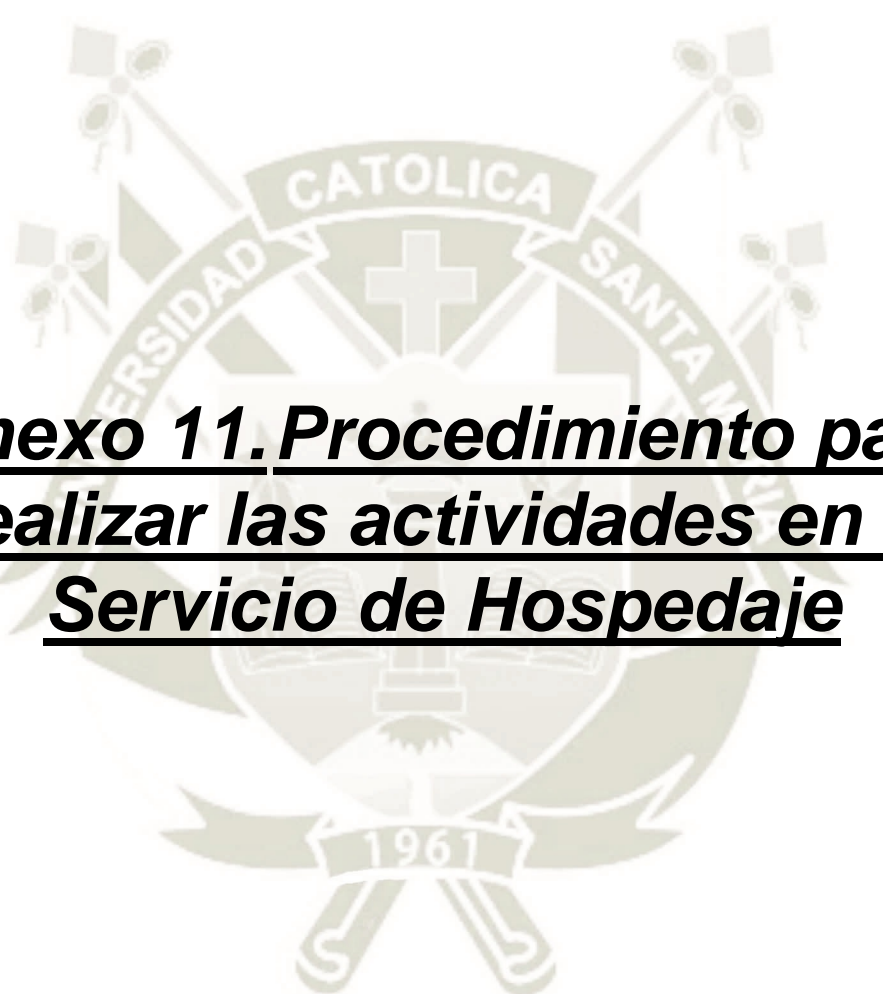
- Limpieza de carretera.
- Solicitud y rondado de agua para riego.
- Botado de basura.
- Participación en faenas de comunidades campesinas.
- Corte y traslado de forraje para rancho alpaca.
- Siembra y cosecha en campos de cultivo del hotel.
- Cambio de flores en maceteros y jardineras.
- Propagación y siembra de árboles.
- Descargo, corte y acopio de leña.
- Apoyo al área de mantenimiento.
- Entregar carnada para cañas de pescar.
- Repajado de tanques de agua y tachos de basura.
- Fumigación de arbustos y plagas.

7. Registros

- MI-F-01 Control de Supervisión de Funciones.
- MI-F-02 Registro de Cargas del Grupo Electrógeno.
- MI-F-03 Registro Diario de Mantenimiento.
- MI-F-04 Cronograma de Riego.
- MI-F-05 Registro de Mantenimiento Anual de Bombas de Agua.
- MI-F-06 Registro de Extintores y Mangueras Contra Incendios.
- MI-F-07 Registro Anual de Limpieza de Paneles Solares.
- MI-F-08 Registro Anual de Mantenimiento de Techos de Paja.
- MI-F-09 Registro Anual de Mantenimiento de Equipos de Área.
- MI-F-10 Bitácora de Seguridad.
- MI-IT-01 Instructivo de Corte de Energía.
- MI-F-11 Formato de Entrega de Conformidad de Equipaje.
- MI-F-12 Cronograma Mensual de Mantenimiento
- MI-F-13 Medición de Cloro

8. Cambios efectuados a la versión anterior del documento

No se han realizado cambios con respecto a la versión anterior



**Anexo 11. Procedimiento para
realizar las actividades en el
Servicio de Hospedaje**

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL SERVICIO DE HOSPEDAJE



COLCA LODGE

spa & hot springs

Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo: Coord. Calidad	Cargo: Supervisor de Recepción	Cargo: Gerente General
Fecha: 12-11-2019	Fecha: 18-11-2019	Fecha: 18-11-2019

CONTROL DE CAMBIOS

N°	VERSIÓN	GENERADO POR	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



1. Objetivo

Establecer un procedimiento y sus respectivos protocolos de actividades para el área de Recepción, con la finalidad de que se pueda llevar un mejor control de los registros y las tareas que en esta se desarrollan, así como adecuar las tareas al perfil de puesto, esto con respecto a las diferentes funciones desarrolladas por los colaboradores.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los procesos involucrados en el área de Recepción, desde el turno 1 hasta el turno de auditoría que se realiza en la noche.

3. Documentos De Referencia

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- Manual de Calidad.

4. Definiciones

Boucher	: Documento que acredita el pago de un producto y/o servicio
Check-in	: Proceso por el cual un pasajero pasa por un registro de ingreso al hotel.
Check-out	: Proceso por el cual un pasajero pasa por un proceso de salida del hotel.
Walk-in	: Reservas creadas directamente en el Hotel y no desde el área de ventas de la empresa.
Day Pass	: Día en el cual un pasajero solo hace el uso de las instalaciones del hotel mas no se hospeda.
Política SGC	: Intenciones globales y orientación de la organización relativas a la calidad expresadas formalmente por la Alta Dirección.
Procedimiento	: Documento que describe un proceso o un conjunto de actividades que se ejecutan en la organización.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
Registro	: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
SGC	: Sistema de Gestión de la Calidad

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos

En su investigación no olvide referenciar esta tesis

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



5. Responsabilidades

Gerente General

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.
- Revisar y aprobar el presente procedimiento

Coordinador del SGC

- Verificar que el presente procedimiento se encuentre acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y otros requisitos aplicables

Jefatura de Recepción

- Asegurarse que toda la información registrada en el sistema INFHOTEL no tenga errores y se pueda realizar un trabajo eficiente.
- Crear y mantener actualizados los documentos de su área
- Realizar su trabajo acorde al presente procedimiento.

Empleados

- Cumplir con todo lo establecido en el presente manual de procedimientos.
- Revisar el Manual de procedimiento para poder incluir mejoras en los procesos.

6. Desarrollo

i. Perfil del Recepcionista

PERSONALES

Amable y cortés
De excelente presentación
Puntual
Apariencia agradable
Discreto
Honesto

RELACIONES HUMANAS

Discreto en su trato
Consciente de lo que su trabajo representa en la imagen del hotel.
Buen fisonomista
Trato delicado

EXPERIENCIA

Tener el dominio de un segundo idioma (inglés)
Conocimiento de hotelería y turismo en general
Conocimiento sobre técnicas de operación hotelera.
Conocimiento sobre políticas y normas de operación

ii. Cronograma de Entrenamiento de Personal Nuevo

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Observaciones

- ✓ El jefe de área se encargará de realizar las evaluaciones periódicas en el periodo de aprendizaje
- ✓ Las personas designadas para enseñanza, deberán brindar toda la información posible para realizar una capacitación correcta y que eficiente respetando los tiempos.
- ✓ En caso el nuevo colaborador no pase las evaluaciones, deberá ser evaluado nuevamente después de 01 semana en caso no logre superar la evaluación dentro del primer mes de trabajo, podrán solicitar cambio de personal.
- ✓ El supervisor del área deberá presentar un informe dando la conformidad del proceso de capacitación y aprobación final del colaborador.

b. Procesos generales del área

i. Procedimiento turno I

A. Leer el **cuaderno de ocurrencias**: Ver observaciones y anotaciones tanto del TURNO II como de AUDITORÍA; resolver todas las dudas de estas antes que auditoría se retire. Para poder comprobar que el recepcionista en turno ha leído las anotaciones deberá colocar su código.

B. Contar Caja: Recordemos que el fondo fijo es S/.2000.00 y \$150.00. Estos pueden estar distribuidos en más dólares y/o Euros. (El tipo de cambio suele variar previo acuerdo con Sistemas, Contabilidad, Administración y Gerencia). Todos los recepcionistas están en la obligación de cambiar los vales y pasajes con el administrador y del mismo modo procurar que siempre haya efectivo en caja.

C. Imprimir **RESUMEN DE SALIDAS DIARIAS**:

FRONT → RECEPCIÓN → REPORTES → REPORTES → SALIDA DE PASAJEROS

Ordenarlo por # de reserva e imprimir.

Este documento nos ayuda a controlar las salidas y llevar alguna anotación en especial como por ejemplo si entregó llave, si se dictó conformidad o si hay algún cobro que se deba hacer.

También si hay algún check out late que debamos informar a las otras áreas.

D. Imprimir **SALDOS AL DÍA**:

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



FRONT → AUDITORÍA → REPORTES → SALDOS AL DÍA

No incluir salidas e imprimir

De esta manera controlaremos que pasajeros se encuentran en el hotel (quedas) y si salen de tour.

E. Facturar CUENTAS DE RESERVAS:

Entrar con el icono CUENTA CORRIENTE RESERVAS para EMITIR DOCUMENTO

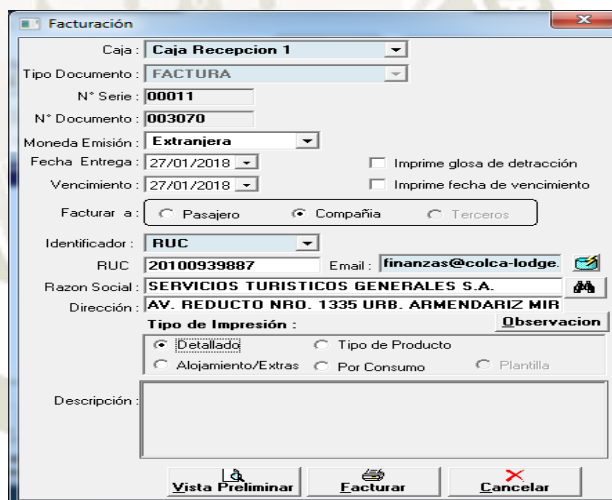
Solo se facturas las reservas según fecha de salida.

Facturar de acuerdo a las políticas de cada agencia y las diferentes especificaciones.

Se ingresa a la RSVA haciendo doble click. Se presiona el botón FACTURAR.

Aparecerá una ventana para proceder a la exoneración de la RSVA o para que esta sea afecta al 28%; luego se tendrá una ventana para dividir los ítems o facturar todos los consumos.

Aparece la ventana de facturación:



Revisar que todos los datos estén correctamente ingresados por el sistema y seleccionar DETALLADO.

NOTA: Casi todas las facturas que se realizan a AAVV se facturan en moneda extranjera, y TODAS se facturan en detallado.

Ordenar Facturas:

- Se reagrupan y se archivan en orden ascendente para colocarlos en el file del turno.
- Orden; Factura, comandas, pasaportes y voucher.
- En caso de PREPAGOS: se Asocia el prepago y se imprime el documento:
- Imprimir PREPAGO EXO: Se ingresa al icono FACTURACION, se modifica el rango de fechas, se filtra #

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



de documento y se RE-EMITE. Este impreso tendrá el mismo tratamiento de una Factura.

OBS. Facturas ANULADAS: Sellar con sello “ANULADO” y colocar la razón de la anulación.

NOTAS DE CREDITO: CAJA>VARIOS>NC

- Realizar NC por tipo de servicio
- Mismo monto de factura a anular.

F. PREPARAR LAS LLEGADAS DEL DÍA:

Coordinar con HHKK la distribución.

Chequear nuevamente las observaciones de las reservas (tanto las que deja AQP como las que deja el TURNO II la noche anterior)

Colocar en las FICHAS DE REGISTRO los números de HAB asignados y corroborar que todas las RSVAS tengan sus respectivas fichas.

Imprimir 03 copias de las llegadas:

RECEPCIÓN Y BAR:

FRONT > RESERVAS > REPORTES > LLEGADAS DEL DÍA

RECEPCIÓN Y SEGURIDAD:

Se sigue el mismo camino; sin embargo, en este caso se entrega con NO OBSERVACIÓN, NO RECOJO y NO VALORIZADO.

G. Imprimir REPORTE DE LLAVES:

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Por el momento este archivo se encuentra en la UNIDAD D, de la computadora de auditoria.

H. Imprimir LIQUIDACIÓN:

CAJA > CAJA > LIQUIDACIÓN CAJA / CAJERO

Se debe seleccionar CAJA RECEPCIÓN; y colocar la hora en la que se inició TURNO.

I. CHECK OUT DE HABITACIÓN:

Para visualizar las cuentas EXTRAS de los pasajeros se debe ir al icono CUENTA CORRIENTE HABITACION.

- Se hace doble click en la HAB a la que se desea hacer check-out.
- Se dicta por el radio a HHKK CHECK OUT de la HAB. y se le consulta al pasajero si consumió algo de la canasta en la HAB; recordemos que las botellas de agua en el baño SON DE CORTESÍA.
- Para emitir documentos de los consumos extras se debe de presionar el botón FACTURAR

Aquí se podrá elegir 02 opciones factura o Boleta, las cuales serán a opción del pasajero.

NOTA: Solo se puede emitir FACTURA a personas que presenten RUC o a extranjeros que sean EXONERADOS SOLO EN ALOJ.

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



En el caso que un pasajero peruano solicite FACTURA se deberá crear el cliente (siempre y cuando no haya sido ingresado antes) en la base de datos antes de emitir cualquier documento.

Se procede a pagar documento y se selecciona la forma de pago para poder proceder a liberar la HAB.

J. DOCUMENTACIÓN:

REPORTES DE RECEPCIÓN se deberá colocar engrapada los siguientes documentos de abajo hacia arriba:

Saldos al día

Resumen de salidas diarias (encuestas recabadas en el día engrapadas a esta hoja)

Llegadas del Día (anterior); verificar que todas las llegadas tengan especificadas las nacionalidades.

Distribución del día – Hoja Excel (Anterior)

K. REPORTE DE CAJA:

Se colocará en el file de turno lo siguiente:

- BOLETAS: En orden ascendente de acuerdo a correlativos.
- FACTURAS: En orden ascendente separado por correlativos.
- NC, PREPAGOS, DSCTOS. PLANILLA, estos documentos también deben estar en orden.
- COMANDAS DE FRIGOBAR: Agrupadas en orden descendente.
- HOJA DE LIQUIDACIÓN: A lo cual deberán de engrapar los reportes detallados de los POS VISA y MC
 - MC: Buscar REPORTES → DETALLE DE TARJETAS
 - VISA: ADMIN → ESCOGER S/. O \$ → DETALLE DE OPERACIONES
 - Chequear que los montos en los detallados de los POS sean igual a los disgregados en el sistema.

L. REPORTE DE LLAVES

Se imprime el formato de reporte de llaves que está en la carpeta de recepción, y se llena manualmente, revisando que las llaves se encuentren en su rack, de no estar ahí especificar si la habitación está ocupada o si la llave la tiene seguridad o HHKK, siempre informar la ubicación de cada llave, también con los duplicados que se encuentran abajo.

M. ROOMING LIST:

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



En el caso de ingreso de grupos se debe preparar el rooming list que consiste en la relación de pasajeros y sus habitaciones asignadas

N. CERRAR CAJA:

Contar la caja y revisar todas las anotaciones que estén quedando pendientes para el TURNO II.

ii. **Procedimiento del turno II**

A. LEER EL CUADERNO DE OCURRENCIAS:

Ver observaciones y anotaciones tanto del TURNO I como de AUDITORÍA; resolver todas las dudas de estas antes que el TURNO I se retire. Para poder comprobar que el recepcionista en turno ha leído las anotaciones deberá colocar su código.

B. CONTAR CAJA:

Recordemos que el fondo fijo es S/.2000.00 y \$150.00. Estos pueden estar distribuidos en más dólares y/o Euros. (El tipo de cambio suele variar previo acuerdo con Sistemas, Contabilidad, Administración y Gerencia). Todos los recepcionistas están en la obligación de cambiar los vales y pasajes con él administrador y del mismo modo asegurarse que siempre haya efectivo en caja.

C. REVISAR FICHAS

Revisar que estén con los números de HAB. Y revisar las llegadas del día, para saber si hay observaciones importantes en las reservas que llegaran.

D. VER EL BRIEFING

Ver en el briefing de llegadas el tipo de alimentación para huéspedes (CARTA O BUFFETT).

E. LLEGADA DE LAS RSVAS:

PEDIR DOCUMENTOS

Chequear que si la o las RSVAS son EXO o AFECTA.

* CASO RSVAS AFECTA: los PAX'S pueden presentar DNI, CE, DOC. DIPLOMÁTICO o PASS sin necesidad de presentar la TAM

* CASO RSVAS EXO: Los PAX'S tienen la obligación de mostrar PASS con el sello de ingresos al país y que NO tenga más de 60 días en el país; para los países de la COMUNIDAD ANDINA sólo será necesario la presentación de su DOC. DE IDENTIDAD sin embargo debe presentar la TAM o indicar la fecha de ingreso al país (MENOS DE 60 DÍAS).

SACAR COPIAS:

Los documentos deben de estar completos, nítidos y claros.

LLENADO DE FICHAS EN SISTEMA:

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



En el ícono **RECEPCIÓN DE PASAJEROS** (La manito) se dará check-in a la RSVA y se llenarán los datos, según los documentos. Aquí también se le dará la exoneración a la ficha en caso los documentos estén OK y la RSVA haya sido previamente creada como EXO.

Ficha del Pasajero

Datos de la Reserva
Reserva: 036063 Cta. Maestra: Nro Pax: 2 Ingreso: 26/01/2018 Salida: 27/01/2018
Paga: BOOKING.COM Compañía: BOOKING.COM Usuario: OMAR

Datos del Pasajero
Habitación: 16 Código: 0000176905 Tipo: MWB Compartido: C
Apellido Paterno: VALVERDE País: Perú
Apellido Materno: MONTALVO Departamento: Lima
Nombres: ERICKA Provincia: Ninguno
Dirección: LIMA - PERU Distrito: Ninguno
Email: ERICKA.VALBERDE@POCP.PE Nacionalidad: Peruana
Sexo: Masculino Femenino Ocupación:
Nacimiento: 13/11/1988 Edad: 30 Aniversario: / Estado Civil:
Ingreso País: 26/01/2018 Telef.: Fax: Cel.:
Emisión Pasaporte: Perú T.Transporte: Terrestre

Datos Adicionales
Forma Pago: N° Tarjeta: Vence: /
Tipo Tarjeta: N° Carnet: PreAutorización: 0.00
Documento: DNI N° Documento: 45517502 VIP:
Observación: 02 DNI (LIMA) PERU/ AFECTO Check In: Si Millaje:
Doc. Interno: 118537

Ruta Adjunto: Adjuntar

Primero Anterior Siguiente Ultimo Nueva Guardar Cancelar Descuentos

Asignar Exoneraciones Llave Abrir Lector Emitir Ficha Cuentas Abiertas Salir

F. LLENADO MANUAL DE FICHAS

Se deben completar los datos en blanco que queden en las fichas de registro con los datos que obtengamos de los documentos de identidad. Luego se ingresa en el cargo de fichas, para tener un listado exacto de cada una de las fichas y cuál es su detalle. Después se archivan en orden correlativo estas fichas totalmente llenas en el archivo de FICHAS DE REGISTRO.

También se archivan las copias de los documentos que hayamos sacado (DNI, CE, DOC. DIPLOMÁTICO o PASS), para ello se les adjunta una hoja de los REGISTROS DE HUESPEDES, del día.

FRONT > RECEPCION > REPORTES > REOPORTES DEL MITINCIREGISTRO DE HUESPEDES

G. LLENADO MANUAL DE INFORMACION LLEGADAS DEL DIA

Sobre nuestro formato de llegadas diarias llenamos a mano datos que servirán para llenar las estadísticas mensuales de MINCETUR:

Es importante realizar las modificaciones de necesarias en este impreso:

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos

En su investigación no olvide referenciar esta tesis

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



OK si trajeron su Boucher físico, V/E si el Boucher se manda vía correo electrónico, S/V si no trajo Boucher.

OK si la reserva es exonerada o de lo contrario solo colocar un guion (--). El número de DNI, CE, DOC. DIPLOMÁTICO o PASS que los pax entreguen.

La nacionalidad de los huéspedes.

EJEMPLO:

C/V – 02 DNI PERU (LIMA)

S/V OK 02 PASS USA

**H. REALIZAR EL PRE-CHECK IN DE LAS RSVAS DEL DÍA SIGUIENTE:
CHEQUEAR CADA RSPA: En el ícono RESERVAS**

Aquí se puede hacer click en el cuadro VISUALIZAR ANULADAS, para revisar y hacer modificaciones sólo a las RSVAS que estén confirmadas.

Datos de la Reserva

Nro Reserva: 802258 Hotel: COLCA LODGE

Paga: BOOKING.COM Estado Reserva: Confirmada

Compañía: BOOKING.COM Teléfono: 282177 Fax: 0

Contacto: MORENO RAMON Canal de Reserva: Fax

Tipo de Tarifa: Compañía Especial Includos en Tarifa: Si No Credito: No

Tarifa: TARIFA BOOKING.COM Nombre de Reserva: CALDERON FLOR X4

Clase Reserva: STANDARC Paxs: 4 Liberados: Maximo Pago: 27/01/2018

Ingreso: 27/01/2018 13:00:00 sábado Noches: 1 Salida: 28/01/2018 12:00:59 domingo

Tipo	Activa	Precio	Cantidad	Cant Lis	Liberadas	Cantidad	Variable
SWB	<input type="checkbox"/>	168.18					
DWB	<input type="checkbox"/>	168.18					
MWB	<input type="checkbox"/>	168.18					
TWB	<input type="checkbox"/>	185.45					
CWB	<input checked="" type="checkbox"/>	232.72	1	0		0	

TOTAL RESERVA ----->>> US\$ 232.72

Observaciones: Observación Compañía Observación Hotel

Compañía: PAX AFECTO PAGO DIRECTO S/ 733.06 ALC

Liberados: []

Datos del Usuario: Usuario: JHONATAN Fecha: 27/01/2018 Hora: 02:03:43 pm

Botones: Primero, Anterior, Siguiente, Ultimo, Obs. Anula, Facturar, Obs. Adicional, Agregar, Grabar, Cancelar, Salir

Verificar:

- TARIFA: Dependiendo de la AAVV será la tarifa de la HAB. Y los impuestos de la RSPA no sólo dependerán de los documentos sino también de la AAVV; por ejemplo, Colonial y SKY VIAJES.
- ROOMING LIST Y VOUCHER ELECTRÓNICO: En la mayoría de los casos el DPTO de RSVAS o VENTAS coloca en OBS. ADICIONALES el RL y/o el Boucher de servicio, al cual llamaremos VOUCHER ELECTRÓNICO. Aquí se deberá de corroborar que la información colocada

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



en la OBSERVACIÓN HOTEL, coincide con el Boucher electrónico (ALIM EXTRA, ETC).

- IMPUESTOS: Aquí se deberá verificar si la RSVA es EXO o AFECTA.
- PAGO: En algunas ocasiones las RSVAS son a crédito y otras son pre pagadas o con ABONO; aquí se deberá de corroborar que los pagos son iguales al total de la RSVA.
- Observaciones Adicionales. Para comprobar los Boucher electrónicos con la reserva o algún dato a tomar en cuenta.

Luego de revisar todos estos puntos se colocará esta información en OBSERVACIÓN HOTEL; de la siguiente manera.

TIPO DE RSVA (AFECTA O EXO)

CREDITO / PAGADO ABONO ### \$000.00 / PREPAGO F7-0000 \$000.00 ALOJ – ALIM / PREPAGO BV7-0000 \$000.00 ALOJ – ALIM

SOLICITAR VOUCHER / VOUCHER EN RECEPCIÓN

Y alguna otra observación importante que deba de saber el TURNO I; para ser corregido al día siguiente (según la información que envió Arequipa)

Observaciones		Observación Compañía	Observación Hotel
Compañía			PAX EXO CREDITO VOUCHER EN RECEPCION
Liberados			

Facturar Obs. Adicional Agregar Grabar Cancelar Salir

Cualquier modificación o acontecimiento importante también se deberá agregar en este casillero agregó IGV o cambio en la alimentación o si llego algún e-mail a tomar en cuenta etc.

I. PRE LLENADO DE FICHAS MANUALES PARA INGRESOS DEL DIA SIGUIENTE:

Según el RL o el # de pasajeros se emitirá el # de fichas. En la Ficha del # menor se colocará en la parte superior el # y la AAVV con la que viene. También se pre llenaran las fechas de ingreso, salida, en el tipo de transporte de manera indiferente se llenará “bus”; del mismo modo en la procedencia y destino, AQP.

Se colocar el tipo de habitación de acuerdo a la reserva.

Deben de pre llenarse las fichas con la mayoría de datos posibles, por ejemplo, si en las observaciones adicionales aparecen, nombres completos, numero de pasaporte, país de origen, genero,

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



fecha de nacimiento estos deben de llenarse un día antes del ingreso. En el caso que no haya estos datos, al menos el nombre bajo el cual se genera la reserva. Después de pre llenar la ficha para los ingresos del día siguiente se colocan en la carpeta correspondiente.

J. LIQUIDACION DIARIA

HOJA DE LIQUIDACIÓN: correspondiente solo en el horario de del turno, engrapar los reportes detallados de los POS VISA y MC

CERRAR CAJA: separar en un sobre la liquidación de efectivo del turno.

REPORTE y DOCUMENTACION: se colocará todos los documentos emitidos en el sobre correspondiente (boletas, facturas, NC, comandas, etc.).

* MC: Buscar REPORTE → DETALLE DE TARJETAS

* VISA: ADMIN → ESCOGER S/. o \$ → DETALLE DE OPERACIONES

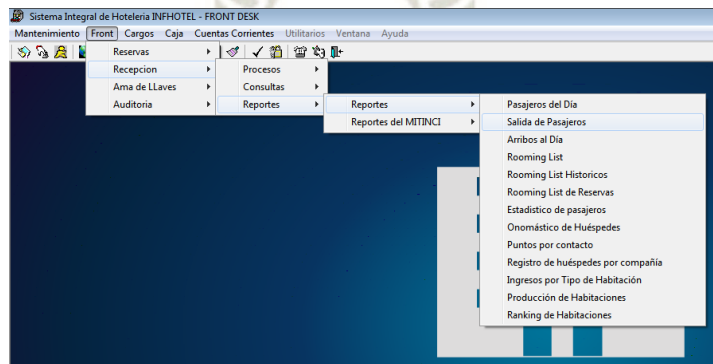
* Verificar que los montos en los detallados de los POS sean igual a los desgredados en el sistema.

K. REPORTE DE LLAVES: Tomar nota de duplicados.

iii. **Procedimiento de Auditoria.**

- A. Cuadrar caja de recepción.
- B. Realizar el relevo con Turno II; detallando toda la información relevante. En especial incidentes para ser considerado en reporte a Administración.
- C. Leer cuaderno de ocurrencias.
- D. Imprimir Formato Salidas Diarias y dejar listo para que Turno I pueda llevar el control de los check out del día siguiente.

Pasos: Front > Recepción > Reportes > Salidas diarias (Día siguiente).



Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



- E.** Mismo reporte de SALIDAS exportamos al Excel, el reporte contiene información básica para el control adecuado del personal de seguridad.

SALIDAS 01 DE FEBRERO								
HAB	RSVA	NOMBRES	INGRESO	COMPANIA	PLACA	FIRMA CONDUCTOR	MALETAS	OBSERVACIONES
19	042261	PEACOCK ROBIN GEOFFREY	31/01/19	CONDOR TRAVEL				
19	042261	PEACOCK GILLIAN EILEEN MARGARET	31/01/19	CONDOR TRAVEL				
24	043445	CARBAJAL MALDONADO ANGELA LEONOR	30/01/19	PARTICULAR				
24	043445	MORDASHOV VLADYSLAV	30/01/19	PARTICULAR				
4	043588	DAHIM LINDA S	30/01/19	L IN-KA S.A.C.				
4	043588	BENSEN JAN JOLENE	30/01/19	L IN-KA S.A.C.				
5	043588	BERNICK KATHLEEN CRAWFORD	30/01/19	L IN-KA S.A.C.				
5	043588	BERNICK MARK CHRISTOPHER	30/01/19	L IN-KA S.A.C.				
21	044248	JOHANNISON ROSALIND	30/01/19	F&R S.R.L.				
22	044248	WATSON CHRISTOPHER THOMAS VAUGHAN	30/01/19	F&R S.R.L.				
9	044295	LAURA MAMANI MELIZA	31/01/19	HOUSE USE I				
8	044295	JO RETAMOZO ALBERTO JESUS	31/01/19	HOUSE USE I				
9	044295	BUSTAMANTE YOLANDA	31/01/19	HOUSE USE I				
6	044305	RODRIGUEZ FARFAN WILBERT ENRIQUE	30/01/19	F&R S.R.L.				

- F.** Revisión de documentos, impuestos y tarifas de reservas. - check in
- G.** Supervisar que la información ingresada de cada huésped esté correcta en el Sistema y en el Físico (documentación). De no ser así corregir y reportar en cuaderno de ocurrencias.

Para la revisión de Pasaportes y documentación necesaria para la EXONERACIÓN, se toma en cuenta; nombres visibles, nacionalidad, número de pasaporte y firma, tarjeta andina de migración o TAM electrónico con fecha de ingreso al país que no excede los 60 días, así mismo el sello de ingreso debe coincidir con la información del TAM electrónico.

Pasos. Front > Recepción > Procesos Recepción de pasajeros.

- H. CUADRAR TARIFAS DESDE CONSULTA DE CUENTAS.**

- I. VERIFICAR RESERVAS**

Verificar que las reservas tengan cargados los porcentajes de Servicios e Impuestos de ser necesario.

- J. REVISAR AL DETALLE BOUCHER DE SERVICIOS**

verificar que las observaciones de la reserva coincidan con la información del Voucher (Tipo de hab. Fecha de Ingreso y Salida,

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Servicios Incluidos, Almuerzo, Cena o Box lunch) Guardar y adjuntar el mismo en cada file y colocar en el Rack que corresponda

**Paso s: Front > Recepción > Consultas > Consulta de cuentas.
Ordenar por fecha.**

The screenshot shows a software interface for managing reservations. On the left, there is a table with columns: Reserva, Nombre de Reserva, Compañía, Llegada, Salida, # Pasaj, Estado, Hotel, and Usuario. The main area displays detailed information for a reservation with ID 039742, made by 'LIMA TOURS S.A.C.' for 'BARNETT ANGELA'. It shows the reservation type as 'STANDARE', the date of arrival as 09/09/2018, and the total reservation amount as US\$ 493.90. There is also a table for 'Tipos de Habitación' with columns for Tipo, Activa, Precio, Cantidad, Cant. Lit., Liberadas, and Variable.

K. Las Notas de Pedido (restaurant, bar y spa), serán entregados por los encargados de turno de cada área, PRE-CUENTA, CUENTA Y COMANDA MANUAL.

L. Verificar que los cargos de alimentación incluida estén bien generados ya sean exonerados o gravados.

M. Imprimir Reporte de Comandas (Notas de Pedido) – Resumido de la fecha y expresado en moneda nacional.

Pasos: Cargos > Cargos de comanda

N. VERIFICAR NOTAS DE PEDIDO

Verificar que todas las Notas de Pedido estén completas, de no ser así reportar.

Verificar que cada nota de pedido esté bien cargada a la habitación a la que corresponda, con firma de pasajero en la comanda manual, propinas (si no está consignado cargarlo en recepción).

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Cargo propina: Ir Cuenta corriente de habitación > click propinas

>agregar

O. SEPARAR LAS NOTAS DE PEDIDO POR:

FACTURADOS Y PAGADOS (tomar nota del nro. de factura al que corresponde).

Posteriormente: Adjuntar a la FT o BV que corresponda.

NP PARA ARCHIVAR EN REPORTE DE AUDITORIA

Posteriormente: Guardar las copias o pre cuentas de cada Nota de Pedido el Archivador Paloteo a fin de que estén disponibles en caso sea necesario verificar datos.

NP CARGADOS A LA HABITACIÓN, PENDIENTES DE FACTURACION.

Posteriormente: Una vez terminado este proceso guardar las Notas de Pedido pendientes pago en los FILES de Habitaciones al que correspondan.

P. REVISIÓN DE DOCUMENTOS EMITIDOS (FT, BV, NC)

Revisar la correcta emisión de documentos fiscales que se emitieron durante el día. (Boletas, Facturas). De no ser así corregir y reportar.

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE



FECHA VIGENCIA: 18/11/2019

FACTURAS EXONERADAS: Verificar, NOMBRE HUESPED, NRO. PASAPORTE, DIRECCION (país), PASAPORTES adjuntos y que la FT no esté gravada.

FACTURA GRAVADA: Verificar RAZON SOCIAL, RUC, DIRECCION.

BOLETAS DE VENTA: Verificar razón social, nro. de pasaporte/DNI y dirección.

NOTAS DE CREDITO: Debe tener las mismas características del documento que está anulando (razón social, monto, desglosado de acuerdo a los tipos de servicios, etc.)

OBSERVACIONES GENERALES DE LAS FT Y BV:

Todos los documentos deben contar con los datos mencionados completos, caso contrario anular y reemitir.

Verificar que todas las notas de pedido estén adjuntas en cada documento.

Verificar que los Boucher de servicios estén adjuntos en cada documento que corresponda.

Verificar que los pagos estén bien ingresados correctamente (Número de Tarjeta, Referencia, Tipo de Tarjeta, Tipo de moneda, Monto).

Pasos para ver pagos: Caja – Caja – Facturación.

Q. IMPRIMIR REGISTRO DE VENTAS

tanto de Facturas Series 11 y 12 en moneda extranjera y Boletas Series 11 y 12 en moneda nacional.

Pasos: Caja > Reportes > Registro de Ventas Fecha del día.

R. Realizar el Cierre Diario.

Pasos. Front > Auditoria > Procesos > Cierre diario.

S. Guardar Prepagos En Archivador

Verificar que la información de los mismos se encuentre consignada en el cuadro de cargos recepción.

Luego de esta revisión guardar los documentos e irlos alistando para su envío a Arequipa.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



T. EMISION DE LIQUIDACION GENERAL

Pasos: Caja – Caja – Liquidación de Cajero.

Consignar Todos los turnos, Todas las Cajas, Fecha Inicial y Fecha Final **(Fecha del Día Auditado)** desde las 00:00:00 horas hasta las 23:59:59.

Cerrar los POS de Master Card y Visa.

Verificar en Sistema si los montos de pago por tarjetas coinciden con los cierres impresos.

IMPRIMIR LA LIQUIDACION Y adjuntar los reportes (cierre) de los POS de VISA y MC

En un sobre colocar toda la producción de EFECTIVO para pasar a caja de administración.

Sacar copia de la penúltima hoja de liquidación (resumen liquidación) para tener en recepción como referencia para posteriores consultas.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Archivar el reporte de liquidación y copia el al archivador asignado.

U. Ingresar tipo de cambio 3.15

Pasos: Click en el este ícono o  > agregar > ingresar TC

Tipo de Cambio

Fecha	Hotelero	Travel Check	Compra Oficial	Venta Oficial	Comp Camb Mda	Vent Camb Mda
22/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
23/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
24/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
25/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
26/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
27/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
28/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
29/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
30/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
31/08/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
01/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
02/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
03/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
04/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
05/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
06/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
07/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
08/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150
09/09/2018	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150	3.150

Registro 2283 de 2283

Campo Instrucción

Agregar Modificar Buscar Filtrar Emitir Salir

Tipo de Cambio

Mantenimiento de Tipos de Cambio

Fecha: 10/09/2018

Hotelero: 0.000 Cargos y Facturación

Compra Travel Check: 0.000

Venta Oficial: 0.000 Registro de Ventas Contable

Compra Oficial: 0.000

Compra Cambio Moneda: 0.000

Venta Cambio Moneda: 0.000

Compra Bancario: 0.000

Venta Bancario: 0.000

Datos del Usuario

Usuario: Fecha: Hora:

Primero Anterior Siguiente Ultimo Agregar Grabar Cancelar Salir

Agregar Modificar Buscar Filtrar Emitir Salir

V. ELABORAR REPORTE DIARIO CL

REPORTE DE SERVICIOS EXTRAS:

Pasos: PALOTEO > Cargos – Reporte de Paloteo.

Consignar la fecha del día, moneda nacional, forma resumida y vista previa.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

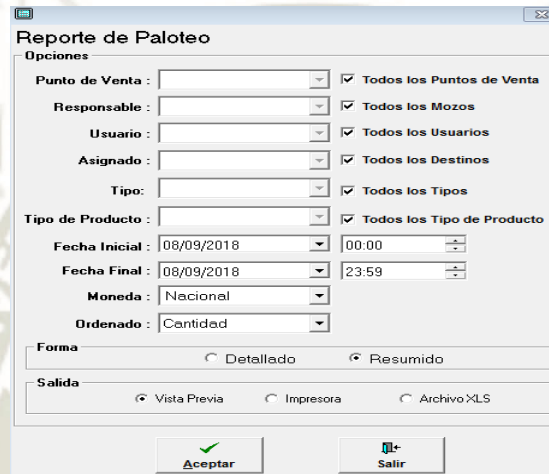
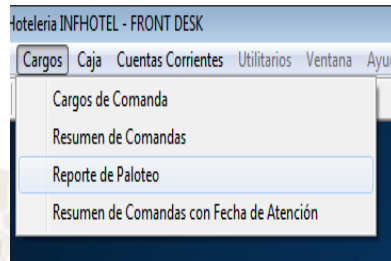
CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

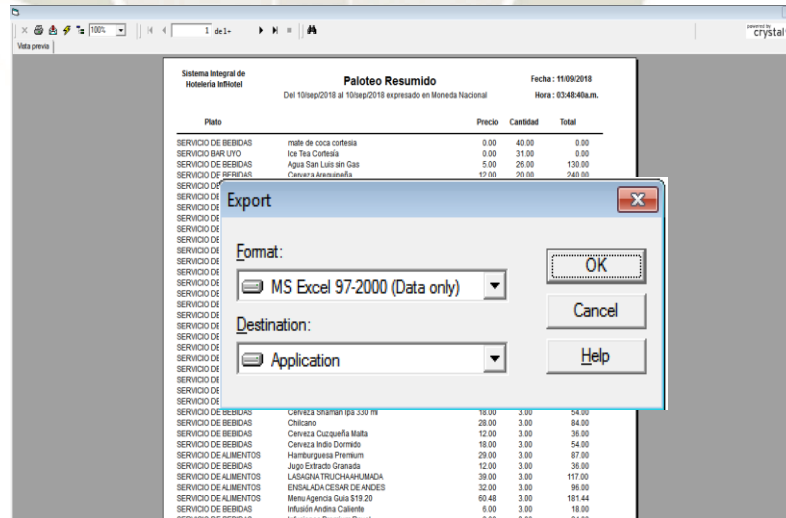
VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Exportar a Excel:



Ordenamos en orden alfabético y separamos por tipo de servicio

W. REPORTE ALOJAMIENTO:

Pasos: FRONT > RESERVAS > REPORTE > OCUPABILIDAD.

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Consignar SIN IMPUESTOS y en fecha de inicio y final la fecha del día auditado.

Y exportar al EXCEL.

Sistema Integral de Hotelería InffHotel

Proyección de Reservas Detallado

Fecha :11/09/2018
Hora :03:56:57a.m.

Hotel : COLCA LODGE Inicio : 10/09/2018 Final : 10/09/2018 Moneda: US\$ Impuestos :

Ejecutivo : Todos los Ejecutivos Estado de Reserva :Todas Compañía : Todas las compañías

Reserva	Pax	Inf.	Nin.	Nombre Reserva	Compañía	Dia	Estado	In	Out	SWB	DWB	MWB	TWB	CWB	STM	STF	STP	CAM	CAS	GUI	STJ	Total	¡\$
Dia: 10/09/2018																							
029651	31	0	0	Grupo PMJ1804	PERU IN																		1,836.00
030798	6	0	0	PE-OSCV/2018-09-06	GATE 1 TRAVEL	19	Re-Confirmada	10/09	11/09	7	11	1											282.00
033476	2	0	0	836927-836925 C2H1 259653-ROBERT BALDWIN X	LIMA TOURS S.A.C.	1	Re-Confirmada	10/09	12/09														101.00
033477	1	0	0	836926-C2H1 259653-GUA ROBERT BALDWIN X 02	LIMA TOURS S.A.C.	0	Re-Confirmada	10/09	12/09														20.00
033498	2	0	0	BURNS X 2	PERU TRAVELCO S.A.C.	1	Confirmada	09/09	11/09														123.00
034933	2	0	0	GUARD X 2	PERU TRAVELCO S.A.C.	1	Confirmada	10/09	11/09														123.00
035300	3	0	0	18090123-PILKINGTON MARTIN	SETOURS S.A.	2	Re-Confirmada	10/09	12/09	1													206.00
036036	2	0	0	Erika Neri 1 02	COLONAL TOURS S.R.L.	1	Confirmada	10/09	11/09														95.00
036073	2	0	0	RUMBALUT MICHELLE X 2 (2018)	PERU TRAVELCO S.A.C.	1	Confirmada	10/09	12/09														123.00
036961	2	0	0	FILIP DEBACKERE X 2	PERU IN																		128.00
037007	10	0	0	DERIODER X 10	ANDEAN																5		890.00
037233	2	0	0	SIMON X 2	NOVALYS																		128.00
037760	2	0	0	CHABANER	TERRES																1		176.00
041243	1	0	0	GUJA - BEA MURILLO	GOLD TO																		20.00
041259	2	0	0	BOOKING - SAMMY KRICK X 2	BOOKING																		168.18
041265	8	0	0	ANGELICA LINARES CORNEJO	PASAJER																		565.63
041279	2	0	0	WEB - HELEN OLIVER X 2	WEB COL																		164.55
041520	1	0	0	GUJA - ALEZ L	KAT. E.I.F																		20.00
041661	1	0	0	TC -PE-OSCV/2018-09-06	GATE 1 TR																		47.00
802440	2	0	0	KATJA VEREBE X 02	PASAJER																		164.55
802442	1	0	0	DAVID HOUSE 1	HOUSE U																		0.00
Pax :	85	0	0	Tarifa Promedio :				45	9	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	5,380.90	
				Tarifa Promedio Total :		119.58		Total General :	45	9	15	15	0	0	0	0	0	0	0	4	6	5,380.90	

Ya organizado mediante filtros en Excel sacamos número de habitaciones y pasajeros en ocupabilidad total, ingresos de huéspedes del día, rsva. House use, guías, etc.

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Con todos los datos obtenidos llenamos el reporte para gerencia.

c. Procesos de Apoyo

i. Detalles en reservas de paquetes.

Los paquetes tienen incluido además de alojamiento otros servicios extras (servicio de spa, restaurante, bar, etc.), dentro del cual el huésped no es capaz de establecer un precio individual para cada uno de los servicios.

CARACTERISTICAS DE LOS PAQUETES:

- Estas son ofrecidas en la página web del hotel con la tarifa en soles incluyendo todos los impuestos.
- Son ofrecido solo en habitaciones estándar. Si solicitaran otra categoría se realiza el cargo adicional como Up grade.
- Generalmente se ofrece con descuento en Spa, pero esto dependerá de la temporada.

RESERVA EN INFHOTEL

The screenshot shows the 'Datos de la Reserva' (Reservation Data) window. Key details include:

- Nro Reserva: 035939
- Hotel: COLCA LODGE
- Paga: PASAJERO PARTICULAR
- Estado Reserva: Confirmada
- Compañía: PASAJERO PARTICULAR
- Teléfono: 0, Fax: 0
- Contacto: Mismo
- Canal de Reserva: Fax
- Tipo de Tarifa: Especial
- Incluidos en Tarifa: Si, No, Crédito: No
- Tarifa: VIVE UNA ESTADIA 2D/1N
- Nombre de Reserva: VIVE UNA EXPERIENCIA (highlighted with a red circle)
- Clase Reserva: STANDARC
- Paxs: 2, Niños: 0, Liberados: 0
- Máximo Pago: 23/11/2017
- Ingreso: 02/12/2017, 13:00:00 (sábado)
- Noches: 1
- Salida: 03/12/2017, 12:00:59 (domingo)

An inset window titled 'Servicios Incluidos' shows a table of included services:

Fecha	Alimento	Alimento	Precio	Cantidad
02/12/2017	<input checked="" type="checkbox"/>	Menu Agencia - Almuerzo Parrilla	23.81	1
03/12/2017	<input checked="" type="checkbox"/>	Menu Agencia - Almuerzo Parrilla	23.81	1
		SERVICIO DE BEBIDAS	4.76	1
		SERVICIO DE BEBIDAS	4.76	1

The total amount shown is S/. 497.16. An observation notes: 'PROM. VIVE LA EXPERIENCIA PAGADO S/. 620.00 vickyparedes17@outlook.com'.

COMO CUADRAR EL PAQUETE: MONTO QUE FIGURA EN TOTALES X T.C. = PRECIO DEL PAQUETE

Ejemplo: \$ 196. 83 X 3.15 = S/. 620.00

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Datos de la Reserva

Nro Reserva: 035939
 Paga: PASAJERO PARTICULAR
 Compañía: PASAJERO PARTICULAR
 Contacto: Mismo
 Tipo de Tarifa: Compañía Especial
 Tarifa: VIVE UNA ESTADIA 2D/1N
 Clase Reserva: STANDARC Paxs: 2 Niños: 0
 Ingreso: 02/12/2017 13:00:00 sábado Noches: 1

Impuestos Ficha Recojo Cta. Maestra
 Servicios Incluidos Pago Copia Presupuesto
 Otros Servicios Detalle del Alojamiento División Confirmación

Datos del Usuario
 Usuario: GLADIS Fecha: 01/12/2017 Hora: 06:42:56 pm

Primero Anterior Siguiente Ultimo Obs. Anula Facturar Obs. Adicional Agregar Grabar Cancelar Salir

Totales

	Moneda Nacional S/.	Moneda Extranjera US\$
Alojamiento:	440.02	139.69
Alimentos:	57.14	18.14
Otros Serv.:	0.00	0.00
Subtotal Total:	153.77	48.82
Igv (18):	27.68	8.79
Servicio (10):	15.38	4.88
Total:	196.83	62.49

Salir

Observación Compañía: PROCESOS MASTERC S/ 620.0 REF:2176 AP:023694 TJTA:****82
 Observación Hotel: PROM. VIVE LA EXPERIENCIA PAGADO S/ 620.00 vickyparedes72@outlook.com

RESERVAS DE PAQUETE CON MAS DE 2 HABITACIONES

Datos de la Reserva

Nro Reserva: 025497 Hotel: COLCA LODGE
 Paga: PASAJERO PARTICULAR Estado Reserva: Confirmada
 Compañía: PASAJERO PARTICULAR Teléfono: 0 Fax: 0
 Contacto: Mismo Canal de Reserva: Fax
 Tipo de Tarifa: Compañía Especial Includos en Tarifa: Si No Credito: No
 Tarifa: PROMO. ENERO CON CENAS 3D/2N Nombre de Reserva: VACACIONES -CORRALES EDGARD
 Clase Reserva: STANDARC Paxs: 4 Niños: 0 Liberados: >>> Maximo Pago: 04/04/2016

Ingreso: 12/04/2016 13:00:00 Martes Noches: 2 Salida: 14/04/2016 12:00:59 Jueves DP

Impuestos Ficha Recojo Cta. Maestra
 Servicios Incluidos Pago Copia Presupuesto
 Otros Servicios Detalle del Alojamiento División Confirmación

Datos del Usuario
 Usuario: ENYELINA Fecha: 12/04/2016 Hora: 08:46:28 am

Primero Anterior Siguiente Ultimo Obs. Anula Facturar Obs. Adicional Agregar Grabar Cancelar Salir

TOTAL RESERVA S/ 1,728.70

Observaciones
 Observación Compañía: VISANET S/ 2,128.00 EL 07/04/2016 REF:0014 AP:029539 TER:2259
 Observación Hotel: PROM. VACACIONES SONADAS PAGADO S/ 2128.00 VISANET EL 07/04/2016

Ingresar a DP y verificar si el nro. De pago por habitación es el correcto, caso contrario digitar el N° que corresponda.

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Cantidad de Paxs por Habitación						
	CodigoTipo	Tipo	Precio	Paxs	Precio Niño	Niños
▶	110003	MwB	414.02	2	0.00	0
	110003	MwB	414.02	2	0.00	0

Pasajero(s): Niño(s):

Alojamiento: **S/.**

ii. Emisión de Notas de Crédito

Es un documento que sustenta el otorgamiento de descuento, anulación, bonificación y devolución, entre otros, que modifican el comprobante de pago inicial.

CARACTERISTICAS:

- Debe contener los mismos requisitos y características del comprobante original, además se debe consignar la serie y numero de este comprobante.
- Solo podrán ser otorgado al mismo adquiriente o usuario para modificar el comprobante de pago original.
- En caso de descuento o bonificación, solo podrán modificar comprobantes que den derecho a crédito fiscal o crédito deducible o sustente gastos para efecto tributario.
- En el detalle de los ítems facturados debe ser emitido por los mismos conceptos de la factura original (servicio de alimentos, bebidas, spa, etc.).

CAJA > VARIOS > NOTA DE CREDITO

iii. Reservas WALK IN

Ventas que se realizan directamente en el counter del hotel, clientes que no tiene una reserva prevista.

La tarifa que se ofrece en un inicio es la publicada, posterior a esta la web, estas son las tarifas a negociar preferiblemente. Sin embargo, tendremos en cuenta la temporada y las promociones vigentes.

Se debe crear reserva con las siguientes características:

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



Datos de la Cuenta

Nro Reserva: 802596 Hotel: COLCA LODGE

Pago: PASAJERO PARTICULAR Estado Reserva: Confirmada

Compañía: PASAJERO PARTICULAR Teléfono: 0 Fax: 0

Contacto: Mismo Canal de Reserva: Fax

Tipo de Tarifa: Compañía Especial Includos en Tarifa: Si No Credito: No

Tarifa: TARIFA BOOKING.COM Nombre de Reserva: WALK IN - DIMITRIOU NICHOLAS X

Clase Reserva: WALK IN Paxs: 2 Liberados: >> Meximo Pago: 20/03/2019

Ingreso: 20/03/2019 13:00:00 Noches: 1 Salida: 21/03/2019 12:00:59

Tipos de Habitación

Tipo	Activa	Precio	Cantidad	Cant Lis	Liberadas	Cantidad	Variable
SWB	<input type="checkbox"/>	172.72					
DWB	<input type="checkbox"/>	172.72					
MWB	<input checked="" type="checkbox"/>	165.00	1	0		0	
TWB	<input type="checkbox"/>	190.90					
CWB	<input type="checkbox"/>	210.00					

TOTAL RESERVA ----->>> US\$ 165.00

Observaciones: Observación Compañía Observación Hotel

Compañía: SEGUNDA NOCHE PAX BOOKING COMO PAX PAR MISMA TARIFA \$ 165.00

Liberados: <

Datos del Usuario

Usuario: GLADIS Fecha: 21/03/2019 Hora: 09:51:57 am

Primer Anterior Siguiente Ultimo Obs. Anula Facturar Obs. Adicional Grabar Cancelar Salir

iv. Ventas DAY PASS / VISITAS

- Esta se ofrece de acuerdo a temporada.
- El precio es de S/ 115.00 por persona
- Incluye: batas, toallas, almuerzo parrilla o almuerzo a la carta en el restaurante.
- Se debe solicitar 1 documento de identidad para la emisión de comprobante de pago, además de un correo electrónico.

d. Protocolos de atención al cliente

i. Tips para la buena atención del cliente

- **Antes que nada, EL SALUDO.** Es el primer mensaje que recibe el huésped “hola”, “Buenas tardes”, “bienvenido, mi nombre es...”. Nos referimos a ellos como invitados y nosotros los anfitriones. Siempre estamos felices de verlos y tratamos de hacer su tiempo con nosotros una gran experiencia.
- **A nadie le gusta esperar.** La atención debe ser eficiente. Nos referimos a valorar el tiempo del cliente, el colaborador debe dejar lo que está haciendo para interesarse en el huésped; si está atendiendo a otra persona, debe darle a entender que en cuanto pueda estará disponible.
- **Información confiable.** Es fundamental conocer ampliamente el producto que se está ofreciendo. Si al asesorar al huésped, este percibe que entiendes de lo que está hablando, estará más tranquilo y te pondrá mayor atención. Debes de estar preparado

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



para brindar un asesoramiento de calidad, acerca del producto mismo.

- **La apariencia Si importa.** La calidad también se puede ver afectada por una mala imagen de los colaboradores, del lugar o del producto que se ofrecen. Todo lo que ve el huésped debe de brindar un aspecto formal y profesional.
- **Muestra acción de inmediata y soluciones,** no culpa. Algunas veces las cosas se arruinan, pero lo importante son las disculpas y no son nada si no son seguidas por algún tipo de acción. Bien hecho es mejor que bien dicho.

ii. **Formalidad de gestión de llamada telefónica**

Las pautas más importantes a la hora de gestionar las llamadas de nuestros clientes son:

Inmediatez. Responderemos a la llamada con rapidez, sin dejar que el teléfono suene más de 3 veces.

Saludo. Siempre nos identificaremos e identificamos a la empresa cuando cojamos una llamada para que el cliente sepa con quién está hablando.

Buen tono y claridad. Utilizaremos un tono de voz claro, pausado y neutro. Nunca se debe de tutear a la persona que nos llama, esto es sinónimo de descortesía.

Paciencia. A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones, el cliente o no tienen razón o no podemos ayudarle. Si la llamada sube de tono, nosotros nunca perderemos las formas y utilizaremos un tono conciliador y tranquilo.

Desvío de llamadas. En el caso de que la situación no pueda ser reconducida, transferiremos la llamada a un supervisor.

Datos de contacto. En el caso de que no podamos ayudarle y la persona responsable del tema no pueda atenderle, pediremos los datos de contacto y disponibilidad del cliente para devolverle la llamada.

Amabilidad. Por último, siempre nos despediremos amablemente del cliente, agradeciéndole su llamada, esperando a que sea él quien cuelga primero.

LLAMADAS EXTERNAS:

“Gracias por llamar a Colca Lodge, le habla _____ ¿en qué le puedo ayudar?”

LLAMAS INTERNAS:

“Recepción buenos días, contesta _____”.

CODIGO: SA-PR-01

PROCEDIMIENTO

VERSION: 1.00

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE

FECHA VIGENCIA: 18/11/2019



iii. Protocolo en el proceso de CHECK OUT

- Saludo al huésped ofreciendo asistencia
- Consultar número de habitación y reportarlo a hhkk una vez que tengamos la seguridad de que la habitación no esté ocupada
- Preguntar si tiene consumos de último momento en caso los haya consultar con el área respectiva si ya fueron cargados a la cuenta
- Revisar la cuenta en sistema fijándonos en las observaciones de reserva
- Imprimir la pre cuenta y presentarla al huésped confirmando número de habitación y nombre del huésped en el impreso.
- Proceder con el cobro de acuerdo al método de pago elegido por el huésped
- Preguntar al huésped como estuvo la estadía y ofrecer encuesta de satisfacción
- Consultar si desea que le envíen una persona a recoger sus maletas hacia el parqueo.
- Preguntar al huésped si desea conservar la copia del comprobante de pago emitido, de aceptar la copia consultar si desea sobre para ella
- Confirmar con área de seguridad ubicación de las maletas del huésped
- Agradecer por haberse alojado con nosotros y despedirse cordialmente

7. Registros

- SA-F-01 (Matriz de Análisis de Fallos y Efectos en el servicio de Hospedaje)
- Resumen de Salidas Diarias (Sistema).
- Registro de Saldos del Día (Sistema-Caja).
- Registro de cuenta Reserva (Sistema).
- Registro de Llegadas del Día (Sistema).
- Registro de Liquidación de Cajero (Sistema).
- SA-F-02 (Ficha de registro del Huésped).
- SA-F-03 (Registro de Ocurrencias Diarias).
- SA-F-05 (Registro de Reporte de Llaves).
- SA-F-06 (Registro de Reporte de Auditoria).

8. Cambios efectuados a la versión anterior del documento

No se han realizado cambios con respecto a la versión anterior.

Toda copia en papel o digital se considera un documento no controlado a excepción del original.

La impresión total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización del responsable del SGC