

ANEXO A

Tabla 1. Lista de chequeo aplicada al hotel las Rocas Resort para 5 Estrellas

# Ítem	Descripción del ítem	5 Estrellas	
		Cumple	No cumple
1	PLANTA		
1.1	¿Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación?	X	
1.2	¿El hotel cuenta con señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia conforme al plan de emergencia)?		X
1.3	¿El hotel cuenta con un sistema de emergencia para cubrir el servicio de energía en todas las áreas del hotel?	X	
1.4	¿En todas las áreas del hotel se tienen toma eléctrica?	X	
1.5	¿En la entrada principal existe cubierta para la lluvia?	X	
1.6	¿Existe el requerido mínimo de estacionamiento que equivale al 25% de las habitaciones con las respectivas señalizaciones e iluminación?	X	
1.7	¿El hotel cuenta con área de estacionamiento temporal que se libre de interferencia con el flujo de personas y/o autos?	X	
1.8	¿La entrada del personal es diferente a la de los huéspedes?	X	
1.9	¿El hotel cuenta con detectores de humo de calor y mecanismos de extinción contra incendios visibles fácilmente?		X
1.10	¿La alarma general de incendio existe y se encuentra en un sitio visible?		X
1.11	¿El hotel ha desarrollado planes de emergencia ante un evento riesgoso?		X
1.12	¿El hotel cuenta con ascensor de dimensiones de 1,2mx1,2mx2,1m?		X
1.13	¿El hotel tiene recepción y área de recibo de huéspedes?	X	
1.14	¿El área exterior inmediata al establecimiento cuenta con iluminación suficiente y está libre de obstáculos que dificulten la entrada?	X	
1.15	¿Existe un área diferente para la recepción de personas que se dirigen a algún evento?		X
1.16	¿Se tienen convertidores de voltaje y adaptadores de corriente?	X	
1.17	¿Se cuenta con lockers o sitio de almacenaje de los artículos de los clientes?	X	

1.18	¿Los pasillos tienen el requisito de ser de 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto?	X	
1.19	¿Existen baños independientes por género, con más de una batería y cuentan con mecanismos de ventilación o extracción de olores?	X	
1.20	¿Los baños cuentan con cesta para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas y jabón, porta rollos de sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar prendas, cambiador de pañales y piso antideslizante?	X	
1.21	¿El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C?	X	
1.22	¿Existen habitaciones de 42 m ² y de 60 m ² con baño y closet?	X	
1.23	¿Las habitaciones cuentan con puerta que tenga mirilla, cadena o pivote, pasador y cerradura electrónica?	X	
1.24	¿Las ventanas de las habitaciones cuentan con un mecanismo de cierre seguro?	X	
1.25	¿Las habitaciones están amobladas con las suficientes camas requeridas y demás artículos todos esto agradables a la vista y calidad?	X	
1.26	¿Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible?		X
1.27	¿Las habitaciones cuentan con guía turística de la ciudad?		X
1.28	¿El baño de las habitaciones cuenta con los requerimientos mínimos exigidos de higiene?	X	
1.29	¿El baño de las habitaciones cuenta con agua caliente y fría en la sección de ducha?	X	
1.30	¿Las habitaciones cuentan con lámparas suficientes para la iluminación?	X	
1.31	¿Existen al menos dos tomas de corriente por habitación y en donde se requiera el uso de aparatos electrónicos?	X	
1.32	¿El hotel cuenta con sala de ejercicio con máquinas cardiovasculares y de fuerza con acompañamiento de una persona capacitada?	X	
1.33	¿Servicio de piscina climatiza?		X
1.34	¿El hotel cuenta con cancha deportiva en instalaciones propias o contratadas?		X
1.35	¿El hotel cuenta con área para relajación y belleza?	X	
1.36	¿Existe un espacio dentro de las instalaciones para el consumo de alimentos y bebidas?	X	
1.37	¿El almacenamiento de vinos está en las condiciones indicadas para estos productos?	X	

1.38	¿El hotel cuenta con depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible ACPM-GAS, subestación eléctrica, redes eléctricas protegidas, zona de cargue y descargue sin obstrucción, área de mantenimiento general y salón de reuniones?	X	
1.39	¿El hotel tiene identificada las áreas donde se encuentran los controles eléctricos y el área de controles telefónicos?	X	
1.40	¿El personal cuenta con un comedor dotado fuera del área de cocina al igual que baños con los requerimientos mínimos, vestieres y duchas?	X	
1.41	¿El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo?	X	
1.42	¿En los espacios en público, los pisos y alfombras se encuentran en perfecto estado	X	
1.43	¿Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario?		X
2	ACCESIBILIDAD		
2.1	¿Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad?	X	
3	SERVICIO		
3.1	¿Existe ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares?	X	
3.2	¿El hotel cuenta con el servicio de Valet Parking?		X
3.3	¿Las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias e higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros?	X	
3.4	¿Las cortinas o persianas están en perfecto estado?	X	
3.5	¿El hotel cuenta con objetos de arte regional y originales?	X	
3.6	¿Todos los baños cuentan con papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel?	X	
3.7	¿El servicio de portería se presta las 24 horas del día y con el respectivo protocolo?	X	
3.8	¿El hotel cuenta con servicios de conserjería?	X	
3.9	¿El hotel cuenta con servicio de botones las 24 horas?	X	
3.10	¿El servicio de recepción está disponible las 24 horas del día?	X	
3.11	¿El hotel cuenta con un sistema interno de quejas y reclamos documentados, con sus respectivas acciones correctivas a tomar?	X	
3.12	¿El hotel registra la información de los huéspedes en cuanto a su entrada, estadía y salida?	X	

3.13	¿Suministra la información necesaria a los clientes de las condiciones y servicios que tiene el huésped?	X	
3.14	¿El hotel garantiza que el personal cumpla con las normas de cortesía en la entrada y salida de huéspedes?	X	
3.15	¿El hotel cuenta con servicios de reservas?	X	
3.16	¿El hotel cuenta con servicios de teléfono a nivel local, nacional e internacional las 24 horas del día?		X
3.17	¿Dispone el hotel de números telefónicos o extensiones de los diferentes departamentos y sitios de emergencia?		X
3.18	¿Se tiene inventario para la ropa de cama?	X	
3.19	¿Se tienen en inventario toallas para el cuerpo, manos y cara para cada una de las habitaciones del hotel?	X	
3.20	¿Cuenta el hotel con carta de alimentos, licores y vinos en español e inglés?		X
3.21	¿El hotel cuenta con restaurante?	X	
3.22	¿Las mesas, sillas manteles y servilletas en el restaurante se encuentran en perfecto estado?	X	
3.23	¿El restaurante cuenta con vajilla cerámica o de porcelana que esté en perfecto estado al igual de los cubiertos que deben ser de acero?	X	
3.24	¿La cristalería se encuentra en perfecto estado y con un diseño adecuado?	X	
3.25	¿Existe al menos un jefe con conocimientos en Somelier?	X	
3.26	¿La preparación de los platos es con respecto a las solitudes de los clientes?	X	
3.27	¿El hotel cuenta con botiquín de servicios médicos?		X
3.28	¿El hotel facilita la obtención de servicios adicionales como seguros, espectáculos, alquiler de autos y otros?	X	
3.29	¿El hotel controla la entrada de visitantes que no están alojados?	X	
3.30	¿La llave es entregada a la persona registrada?	X	
3.31	¿El hotel cuenta con servicio de transporte de huéspedes desde su llegada a la región hasta su salida?	X	
3.32	¿Existe documentación de perfiles requeridos para el personal del hotel?	X	
3.33	¿El personal es capacitado en inglés u otro idioma?		X
3.34	¿El personal recibe programas de entrenamiento y capacitación en el área de su interés y en	X	

	servicio al cliente?		
3.35	¿El personal cuenta con uniforme que los identifica como trabajadores del hotel?	X	
3.36	¿Los clientes tienen una forma de comunicación donde describan el servicio ofrecido?	X	
3.37	¿El hotel realiza auditorías internas del servicio?		X

Tabla 2. Lista de chequeo aplicada al hotel las Rocas Resort para 4 Estrellas

# Ítem	Descripción del ítem	4 Estrellas	
		Cumple	No cumple
1	PLANTA		
1.1	¿Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación?	X	
1.2	¿El hotel cuenta con señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia conforme al plan de emergencia)?		X
1.3	¿El hotel cuenta con un sistema de emergencia para cubrir el servicio de energía en todas las áreas del hotel?	X	
1.4	¿En todas las áreas del hotel se tienen toma eléctrica?	X	
1.5	¿En la entrada principal existe cubierta para la lluvia?	X	
1.6	¿Existe el requerido mínimo de estacionamiento que equivale al 20% de las habitaciones con las respectivas señalizaciones e iluminación?	X	
1.7	¿La entrada del personal es diferente a la de los huéspedes?	X	
1.8	¿Cuenta el hotel con un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado?	X	
1.9	¿El hotel cuenta con detectores de humo de calor y mecanismos de extinción contra incendios visibles fácilmente?		X
1.10	¿La alarma general de incendio existe y se encuentra en un sitio visible?		X
1.11	¿El hotel ha desarrollado planes de emergencia ante un evento riesgoso?		X
1.12	¿El hotel cuenta con ascensor de dimensiones de 1,2mx1,2mx2,1m?		X
1.13	¿El hotel tiene recepción y área de recibo de huéspedes?	X	
1.14	¿El área exterior inmediata al establecimiento cuenta con iluminación suficiente y está libre de obstáculos que dificulten la entrada?	X	

1.15	¿Existe un área diferente para la recepción de personas que se dirigen a algún evento?		X
1.16	¿Se tienen convertidores de voltaje y adaptadores de corriente?	X	
1.17	¿Se cuenta con lockers o sitio de almacenaje de los artículos de los clientes?	X	
1.18	¿Existen baños independientes por género, con más de una batería y cuentan con mecanismos de ventilación o extracción de olores?	X	
1.19	¿Los baños cuentan con cesta para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas y jabón, porta rollos de sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar prendas, cambiador de pañales y piso antideslizante?	X	
1.20	¿El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C?	X	
1.21	¿Existen habitaciones de 39 m ² y de 53 m ² con baño y closet?	X	
1.22	¿Las habitaciones cuentan con puerta que tenga mirilla, cadena o pivote, pasador y cerradura electrónica?	X	
1.23	¿Las ventanas de las habitaciones cuentan con un mecanismo de cierre seguro?	X	
1.24	¿Las habitaciones están amobladas con las suficientes camas requeridas y demás artículos todos esto agradables a la vista y calidad?	X	
1.25	¿Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible?	X	
1.26	¿El baño de las habitaciones cuenta con los requerimientos mínimos exigidos de higiene?	X	
1.27	¿El baño de las habitaciones cuenta con agua caliente y fría en la sección de ducha?	X	
1.28	¿Las habitaciones cuentan con lámparas suficientes para la iluminación?	X	
1.29	¿Existen al menos dos tomas de corriente por habitación y en donde se requiera el uso de aparatos electrónicos?	X	
1.30	¿El hotel cuenta con sala de ejercicio con máquinas cardiovasculares y de fuerza con acompañamiento de una persona capacitada?	X	
1.31	¿Servicio de piscina climatiza?		X
1.32	¿Existe un espacio dentro de las instalaciones para el consumo de alimentos y bebidas?	X	
1.33	¿El hotel cuenta con depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible ACPM-GAS, subestación eléctrica, redes eléctricas protegidas, zona de cargue y descargue sin obstrucción, área de mantenimiento general y salón de reuniones?	X	

1.34	¿El hotel tiene identificadas las áreas donde se encuentran los controles eléctricos y el área de controles telefónicos?	X	
1.35	¿El personal cuenta con un comedor dotado fuera del área de cocina al igual que baños con los requerimientos mínimos, vestieres y duchas?	X	
1.36	¿El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo?	X	
1.37	¿En los espacios en público, los pisos y alfombras se encuentran en perfecto estado?	X	
1.38	¿Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario?		X
2	ACCESIBILIDAD		
2.1	¿Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad?	X	
3	SERVICIO		
3.1	¿Existe ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares?	X	
3.2	¿El hotel cuenta con el servicio de Valet Parking?		X
3.3	¿Las cortinas o persianas están en perfecto estado?	X	
3.4	¿El hotel cuenta con objetos de arte regional y originales?	X	
3.5	¿Todos los baños cuentan con papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel?	X	
3.6	¿El servicio de portería se presta las 24 horas del día y con el respectivo protocolo?	X	
3.7	¿El hotel cuenta con servicios de conserjería?	X	
3.8	¿El hotel cuenta con servicio de botones las 24 horas?	X	
3.9	¿El servicio de recepción está disponible las 24 horas del día?	X	
3.10	¿El hotel cuenta con un sistema interno de quejas y reclamos documentados, con sus respectivas acciones correctivas a tomar?	X	
3.11	¿El hotel registra la información de los huéspedes en cuanto a su entrada, estadía y salida?	X	
3.12	¿Suministra la información necesaria a los clientes de las condiciones y servicios que tiene el huésped?	X	
3.13	¿El hotel garantiza que el personal cumpla con las normas de cortesía en la entrada y salida de huéspedes?	X	
3.14	¿El hotel cuenta con servicios de reservas?	X	
3.15	¿El hotel cuenta con servicios de teléfono a nivel local, nacional e internacional las 24 horas?		X

	del día?		
3.16	¿Dispone el hotel de números telefónicos o extensiones de los diferentes departamentos y sitios de emergencia?		X
3.17	¿Se tiene inventario para la ropa de cama?	X	
3.18	¿Se tienen en inventario toallas para el cuerpo, manos y cara para cada una de las habitaciones del hotel?	X	
3.19	¿Cuenta el hotel con carta de alimentos, licores y vinos en Español e Inglés?		X
3.20	¿El hotel cuenta con restaurante?	X	
3.21	¿Las mesas, sillas manteles y servilletas en el restaurante se encuentran en perfecto estado?	X	
3.22	¿El restaurante cuenta con vajilla cerámica o de porcelana que esté en perfecto estado al igual de los cubiertos que deben ser de acero?	X	
3.23	¿La cristalería se encuentra en perfecto estado y con un diseño adecuado?	X	
3.24	¿Existe al menos un jefe con conocimientos en Somelier?	X	
3.25	¿La preparación de los platos es con respecto a las solitudes de los clientes?	X	
3.26	¿El hotel cuenta con botiquín de servicios médicos?		X
3.27	¿El hotel facilita la obtención de servicios adicionales como seguros, espectáculos, alquiler de autos y otros?	X	
3.28	¿El hotel controla la entrada de visitantes que no están alojados?	X	
3.29	¿La llave es entregada a la persona registrada?	X	
3.30	¿El hotel cuenta con servicio de transporte de huéspedes desde su llegada a la región hasta su salida?	X	
3.31	¿Existe documentación de perfiles requeridos para el personal del hotel?	X	
3.32	¿El personal es capacitado en inglés u otro idioma?		X
3.33	¿El personal recibe programas de entrenamiento y capacitación en el área de su interés y en servicio al cliente?	X	
3.34	¿El personal cuenta con uniforme que los identifica como trabajadores del hotel?	X	
3.35	¿Los clientes tienen una forma de comunicación donde describan el servicio ofrecido?	X	
3.36	¿El hotel realiza auditorías internas del servicio?		X

Tabla 3. Lista de chequeo aplicada al hotel las Rocas Resort para 3 Estrellas

# Ítem	Descripción del ítem	3 Estrellas	
		Cumple	No cumple
1	PLANTA		
1.1	¿Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación?	X	
1.2	¿El hotel cuenta con señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia conforme al plan de emergencia)?		X
1.3	¿El hotel cuenta con un sistema de emergencia para cubrir el servicio de energía en todas las áreas del hotel?	X	
1.4	¿En todas las áreas del hotel se tienen toma eléctrica?	X	
1.5	¿Existe el requerido mínimo de estacionamiento que equivale al 15% de las habitaciones con las respectivas señalizaciones e iluminación?	X	
1.6	¿La entrada del personal es diferente a la de los huéspedes?	X	
1.7	¿Cuenta el hotel con un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado?	X	
1.8	¿El hotel cuenta con detectores de humo de calor y mecanismos de extinción contra incendios visibles fácilmente?		X
1.9	¿La alarma general de incendio existe y se encuentra en un sitio visible?		X
1.10	¿El hotel ha desarrollado planes de emergencia ante un evento riesgoso?		X
1.11	¿El hotel cuenta con ascensor de dimensiones de 1,2mx1,2mx2,1m?		X
1.12	¿El hotel tiene recepción y área de recibo de huéspedes?	X	
1.13	¿El área exterior inmediata al establecimiento cuenta con iluminación suficiente y está libre de obstáculos que dificulten la entrada?	X	
1.14	¿Existe un área diferente para la recepción de personas que se dirigen a algún evento?		X
1.15	¿Se tienen convertidores de voltaje y adaptadores de corriente?	X	
1.16	¿Se cuenta con lockers o sitio de almacenaje de los artículos de los clientes?	X	
1.17	¿Existen baños independientes por género, con más de una batería y cuentan con mecanismos de ventilación o extracción de olores?	X	
1.18	¿Los baños cuentan con cesta para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de	X	

	toallas y jabón, porta rollos de sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar prendas, cambiador de pañales y piso antideslizante?		
1.19	¿Existen habitaciones de 31,45 m ² y de 46,10m ² con baño y closet?	X	
1.20	¿Las habitaciones cuentan con puerta que tenga mirilla, cadena o pivote, pasador y cerradura electrónica?	X	
1.21	¿Las ventanas de las habitaciones cuentan con un mecanismo de cierre seguro?	X	
1.22	¿Las habitaciones están amobladas con las suficientes camas requeridas y demás artículos todos esto agradables a la vista y calidad?	X	
1.23	¿Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible?	X	
1.24	¿El baño de las habitaciones cuenta con los requerimientos mínimos exigidos de higiene?	X	
1.25	¿El baño de las habitaciones cuenta con agua caliente y fría en la sección de ducha?	X	
1.26	¿Las habitaciones cuentan con lámparas suficientes para la iluminación?	X	
1.27	¿Existen al menos dos tomas de corriente por habitación y en donde se requiera el uso de aparatos electrónicos?	X	
1.28	¿Existe un espacio dentro de las instalaciones para el consumo de desayuno?	X	
1.29	¿El hotel cuenta con depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible ACPM-GAS, subestación eléctrica, redes eléctricas protegidas, zona de cargue y descargue sin obstrucción, área de mantenimiento general y salón de reuniones?	X	
1.30	¿El hotel tiene identificada las áreas donde se encuentran los controles eléctricos y el área de controles telefónicos?	X	
1.31	¿El personal cuenta con un comedor dotado fuera del área de cocina al igual que baños con los requerimientos mínimos, vestieres y duchas?	X	
1.32	¿El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo?	X	
1.33	¿En los espacios en público, los pisos y alfombras se encuentran en perfecto estado	X	
1.34	¿Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario?		X
2	ACCESIBILIDAD		
2.1	¿Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad?	X	
3	SERVICIO		

3.1	¿Existe ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares?	X	
3.2	¿El hotel cuenta con el servicio de Valet Parking?		X
3.3	¿Las cortinas o persianas están en perfecto estado?	X	
3.4	¿Todos los baños cuentan con papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel?	X	
3.5	¿El servicio de portería se presta las 24 horas del día y con el respectivo protocolo?	X	
3.6	¿El hotel cuenta con servicios de conserjería?	X	
3.7	¿El hotel cuenta con servicio de botones las 24 horas?	X	
3.8	¿El servicio de recepción está disponible las 24 horas del día?	X	
3.9	¿El hotel cuenta con un sistema interno de quejas y reclamos documentados, con sus respectivas acciones correctivas a tomar?	X	
3.10	¿El hotel registra la información de los huéspedes en cuanto a su entrada, estadía y salida?	X	
3.11	¿Suministra la información necesaria a los clientes de las condiciones y servicios que tiene el huésped?	X	
3.12	¿El hotel garantiza que el personal cumpla con las normas de cortesía en la entrada y salida de huéspedes?	X	
3.13	¿El hotel cuenta con servicios de reservas?	X	
3.14	¿El hotel cuenta con servicios de teléfono a nivel local, nacional e internacional las 24 horas del día?		X
3.15	¿Dispone el hotel de números telefónicos o extensiones de los diferentes departamentos y sitios de emergencia?		X
3.16	¿Se tiene inventario para la ropa de cama?	X	
3.17	¿Se tienen en inventario toallas para el cuerpo, manos y cara para cada una de las habitaciones del hotel?	X	
3.18	¿Cuenta el hotel con carta de alimentos, licores y vinos en español e inglés?		X
3.19	¿El hotel cuenta con restaurante?	X	
3.20	¿Las mesas, sillas manteles y servilletas en el restaurante se encuentran en perfecto estado?	X	
3.21	¿El restaurante cuenta con vajilla cerámica o de porcelana que esté en perfecto estado al igual de los cubiertos que deben ser de acero?	X	
3.22	¿La cristalería se encuentra en perfecto estado y con un diseño adecuado?	X	

3.23	¿Existe al menos un jefe con conocimientos en Somelier?	X	
3.24	¿La preparación de los platos es con respecto a las solitudes de los clientes?	X	
3.25	¿El hotel cuenta con botiquín de servicios médicos?		X
3.26	¿El hotel facilita la obtención de servicios adicionales como seguros, espectáculos, alquiler de autos y otros?	X	
3.27	¿El hotel controla la entrada de visitantes que no están alojados?	X	
3.28	¿La llave es entregada a la persona registrada?	X	
3.29	¿El hotel cuenta con servicio de transporte de huéspedes desde su llegada a la región hasta su salida?	X	
3.30	¿Existe documentación de perfiles requeridos para el personal del hotel?	X	
3.31	¿El personal es capacitado en inglés u otro idioma?		X
3.32	¿El personal recibe programas de entrenamiento y capacitación en el área de su interés y en servicio al cliente?	X	
3.33	¿El personal cuenta con uniforme que los identifica como trabajadores del hotel?	X	
3.34	¿Los clientes tienen una forma de comunicación donde describan el servicio ofrecido?	X	
3.35	¿El hotel realiza auditorías internas del servicio?		X

ANEXO B

Tabla 4. Fortalezas 5 Estrellas

1.1	¿Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación?
1.3	¿El hotel cuenta con un sistema de emergencia para cubrir el servicio de energía en todas las áreas del hotel?
1.4	¿En todas las áreas del hotel se tienen toma eléctrica?
1.5	¿En la entrada principal existe cubierta para la lluvia?
1.6	¿Existe el requerido mínimo de estacionamiento que equivale al 25% de las habitaciones con las respectivas señalizaciones e iluminación?
1.7	¿El hotel cuenta con área de estacionamiento temporal que se libre de interferencia con el flujo de personas y/o autos?
1.8	¿La entrada del personal es diferente a la de los huéspedes?
1.13	¿El hotel tiene recepción y área de recibo de huéspedes?
1.14	¿El área exterior inmediata al establecimiento cuenta con iluminación suficiente y está libre de obstáculos que dificulten la entrada?
1.16	¿Se tienen convertidores de voltaje y adaptadores de corriente?
1.17	¿Se cuenta con lockers o sitio de almacenaje de los artículos de los clientes?
1.18	¿Los pasillos tienen el requisito de ser de 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto?
1.19	¿Existen baños independientes por género, con más de una batería y cuentan con mecanismos de ventilación o extracción de olores?
1.20	¿Los baños cuentan con cesta para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas y jabón, porta rollos de sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar prendas, cambiador de pañales y piso antideslizante?
1.21	¿El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C?
1.22	¿Existen habitaciones de 42 m ² y de 60 m ² con baño y closet?
1.23	¿Las habitaciones cuentan con puerta que tenga mirilla, cadena o pivote, pasador y cerradura electrónica?
1.24	¿Las ventanas de las habitaciones cuentan con un mecanismo de cierre seguro?
1.25	¿Las habitaciones están amobladas con las suficientes camas requeridas y demás artículos todos esto agradables a la vista y calidad?
1.28	¿El baño de las habitaciones cuenta con los requerimientos mínimos exigidos de higiene?
1.29	¿El baño de las habitaciones cuenta con agua caliente y fría en la sección de ducha?
1.30	¿Las habitaciones cuentan con lámparas suficientes para la iluminación?
1.31	¿Existen al menos dos tomas de corriente por habitación y en donde se requiera el uso de aparatos electrónicos?
1.32	¿El hotel cuenta con sala de ejercicio con máquinas cardiovasculares y de fuerza con acompañamiento de una persona capacitada?
1.35	¿El hotel cuenta con área para relajación y belleza?
1.36	¿Existe un espacio dentro de las instalaciones para el consumo de alimentos y

	bebidas?
1.37	¿El almacenamiento de vinos está en las condiciones indicadas para estos productos?
1.38	¿El hotel cuenta con depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible ACPM-GAS, subestación eléctrica, redes eléctricas protegidas, zona de cargue y descargue sin obstrucción, área de mantenimiento general y salón de reuniones?
1.39	¿El hotel tiene identificada las áreas donde se encuentran los controles eléctricos y el área de controles telefónicos?
1.40	¿El personal cuenta con un comedor dotado fuera del área de cocina al igual que baños con los requerimientos mínimos, vestieres y duchas?
1.41	¿El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo?
1.42	¿En los espacios en público, los pisos y alfombras se encuentran en perfecto estado
2.1	¿Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad?
3.1	¿Existe ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares?
3.3	¿Las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias e higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros?
3.4	¿Las cortinas o persianas están en perfecto estado?
3.5	¿El hotel cuenta con objetos de arte regional y originales?
3.6	¿Todos los baños cuentan con papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel?
3.7	¿El servicio de portería se presta las 24 horas del día y con el respectivo protocolo?
3.8	¿El hotel cuenta con servicios de conserjería?
3.9	¿El hotel cuenta con servicio de botones las 24 horas?
3.10	¿El servicio de recepción está disponible las 24 horas del día?
3.11	¿El hotel cuenta con un sistema interno de quejas y reclamos documentados, con sus respectivas acciones correctivas a tomar?
3.12	¿El hotel registra la información de los huéspedes en cuanto a su entrada, estadía y salida?
3.13	¿Suministra la información necesaria a los clientes de las condiciones y servicios que tiene el huésped?
3.14	¿El hotel garantiza que el personal cumpla con las normas de cortesía en la entrada y salida de huéspedes?
3.15	¿El hotel cuenta con servicios de reservas?
3.18	¿Se tiene inventario para la ropa de cama?
3.19	¿Se tienen en inventario toallas para el cuerpo, manos y cara para cada una de las habitaciones del hotel?
3.21	¿El hotel cuenta con restaurante?
3.22	¿Las mesas, sillas manteles y servilletas en el restaurante se encuentran en perfecto estado?
3.23	¿El restaurante cuenta con vajilla cerámica o de porcelana que esté en perfecto estado al igual de los cubiertos que deben ser de acero?
3.24	¿La cristalería se encuentra en perfecto estado y con un diseño adecuado?

3.25	¿Existe al menos un jefe con conocimientos en Somelier?
3.26	¿La preparación de los platos es con respecto a las solitudes de los clientes?
3.28	¿El hotel facilita la obtención de servicios adicionales como seguros, espectáculos, alquiler de autos y otros?
3.29	¿El hotel controla la entrada de visitantes que no están alojados?
3.30	¿La llave es entregada a la persona registrada?
3.31	¿El hotel cuenta con servicio de transporte de huéspedes desde su llegada a la región hasta su salida?
3.32	¿Existe documentación de perfiles requeridos para el personal del hotel?
3.34	¿El personal recibe programas de entrenamiento y capacitación en el área de su interés y en servicio al cliente?
3.35	¿El personal cuenta con uniforme que los identifica como trabadores del hotel?
3.36	¿Los clientes tienen una forma de comunicación donde describan el servicio ofrecido?

Tabla 5. Debilidades 5 estrellas

1.2	¿El hotel cuenta con señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia conforme al plan de emergencia?
1.9	¿El hotel cuenta con detectores de humo de calor y mecanismos de extinción contra incendios visibles fácilmente?
1.10	¿La alarma general de incendio existe y se encuentra en un sitio visible?
1.11	¿El hotel ha desarrollado planes de emergencia ante un evento riesgoso?
1.12	¿El hotel cuenta con ascensor de dimensiones de 1,2mx1,2mx2,1m?
1.15	¿Existe un área diferente para la recepción de personas que se dirigen a algún evento?
1.26	¿Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible?
1.27	¿Las habitaciones cuentan con guía turística de la ciudad?
1.33	¿Servicio de piscina climatiza?
1.34	¿El hotel cuenta con cancha deportiva en instalaciones propias o contratadas?
1.43	¿Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario?
3.2	¿El hotel cuenta con el servicio de Valet Parking?
3.16	¿El hotel cuenta con servicios de teléfono a nivel local, nacional e internacional las 24 horas del día?
3.17	¿Dispone el hotel de números telefónicos o extensiones de los diferentes departamentos y sitios de emergencia?
3.20	¿Cuenta el hotel con carta de alimentos, licores y vinos en español e inglés?
3.27	¿El hotel cuenta con botiquín de servicios médicos?
3.33	¿El personal es capacitado en inglés u otro idioma?
3.37	¿El hotel realiza auditorías internas del servicio?

Tabla 6. Fortalezas 4 estrellas

1.1	¿Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación?
1.3	¿El hotel cuenta con un sistema de emergencia para cubrir el servicio de energía en todas las áreas del hotel?
1.4	¿En todas las áreas del hotel se tienen tomas eléctricas?
1.5	¿En la entrada principal existe cubierta para la lluvia?
1.6	¿Existe el requerido mínimo de estacionamiento que equivale al 20% de las habitaciones con las respectivas señalizaciones e iluminación?
1.7	¿La entrada del personal es diferente a la de los huéspedes?
1.8	¿Cuenta el hotel con un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado?
1.13	¿El hotel tiene recepción y área de recibo de huéspedes?
1.14	¿El área exterior inmediata al establecimiento cuenta con iluminación suficiente y está libre de obstáculos que dificulten la entrada?
1.16	¿Se tienen convertidores de voltaje y adaptadores de corriente?
1.17	¿Se cuenta con lockers o sitio de almacenaje de los artículos de los clientes?
1.18	¿Existen baños independientes por género, con más de una batería y cuentan con mecanismos de ventilación o extracción de olores?
1.19	¿Los baños cuentan con cesta para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas y jabón, porta rollos de sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar prendas, cambiador de pañales y piso antideslizante?
1.20	¿El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C?
1.21	¿Existen habitaciones de 39 m ² y de 53 m ² con baño y closet?
1.22	¿Las habitaciones cuentan con puerta que tenga mirilla, cadena o pivote, pasador y cerradura electrónica?
1.23	¿Las ventanas de las habitaciones cuentan con un mecanismo de cierre seguro?
1.24	¿Las habitaciones están amobladas con las suficientes camas requeridas y demás artículos todos esto agradables a la vista y calidad?
1.25	¿Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible?
1.26	¿El baño de las habitaciones cuenta con los requerimientos mínimos exigidos de higiene?
1.27	¿El baño de las habitaciones cuenta con agua caliente y fría en la sección de ducha?
1.28	¿Las habitaciones cuentan con lámparas suficientes para la iluminación?
1.29	¿Existen al menos dos tomas de corriente por habitación y en donde se requiera el uso de aparatos electrónicos?
1.30	¿El hotel cuenta con sala de ejercicio con máquinas cardiovasculares y de fuerza con acompañamiento de una persona capacitada?
1.32	¿Existe un espacio dentro de las instalaciones para el consumo de alimentos y bebidas?
1.33	¿El hotel cuenta con depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible ACPM-GAS, subestación eléctrica,

	redes eléctricas protegidas, zona de cargue y descargue sin obstrucción, área de mantenimiento general y salón de reuniones?
1.34	¿El hotel tiene identificadas las áreas donde se encuentran los controles eléctricos y el área de controles telefónicos?
1.35	¿El personal cuenta con un comedor dotado fuera del área de cocina al igual que baños con los requerimientos mínimos, vestieres y duchas?
1.36	¿El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo?
1.37	¿En los espacios en público, los pisos y alfombras se encuentran en perfecto estado?
2.1	¿Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad?
3.1	¿Existe ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares?
3.3	¿Las cortinas o persianas están en perfecto estado?
3.4	¿El hotel cuenta con objetos de arte regional y originales?
3.5	¿Todos los baños cuentan con papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel?
3.6	¿El servicio de portería se presta las 24 horas del día y con el respectivo protocolo?
3.7	¿El hotel cuenta con servicios de conserjería?
3.8	¿El hotel cuenta con servicio de botones las 24 horas?
3.9	¿El servicio de recepción está disponible las 24 horas del día?
3.10	¿El hotel cuenta con un sistema interno de quejas y reclamos documentados, con sus respectivas acciones correctivas a tomar?
3.11	¿El hotel registra la información de los huéspedes en cuanto a su entrada, estadía y salida?
3.12	¿Suministra la información necesaria a los clientes de las condiciones y servicios que tiene el huésped?
3.13	¿El hotel garantiza que el personal cumpla con las normas de cortesía en la entrada y salida de huéspedes?
3.14	¿El hotel cuenta con servicios de reservas?
3.17	¿Se tiene inventario para la ropa de cama?
3.18	¿Se tienen en inventario toallas para el cuerpo, manos y cara para cada una de las habitaciones del hotel?
3.20	¿El hotel cuenta con restaurante?
3.21	¿Las mesas, sillas manteles y servilletas en el restaurante se encuentran en perfecto estado?
3.22	¿El restaurante cuenta con vajilla cerámica o de porcelana que esté en perfecto estado al igual de los cubiertos que deben ser de acero?
3.23	¿La cristalería se encuentra en perfecto estado y con un diseño adecuado?
3.24	¿Existe al menos un jefe con conocimientos en Somelier?
3.25	¿La preparación de los platos es con respecto a las solitudes de los clientes?
3.27	¿El hotel facilita la obtención de servicios adicionales como seguros, espectáculos, alquiler de autos y otros?
3.28	¿El hotel controla la entrada de visitantes que no están alojados?
3.29	¿La llave es entregada a la persona registrada?
3.30	¿El hotel cuenta con servicio de transporte de huéspedes desde su llegada a la región?

	hasta su salida?
3.31	¿Existe documentación de perfiles requeridos para el personal del hotel?
3.33	¿El personal recibe programas de entrenamiento y capacitación en el área de su interés y en servicio al cliente?
3.34	¿El personal cuenta con uniforme que los identifica como trabajadores del hotel?
3.35	¿Los clientes tienen una forma de comunicación donde describan el servicio ofrecido?

Tabla 7. Debilidades 4 estrellas

1.2	¿El hotel cuenta con señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia conforme al plan de emergencia)?
1.9	¿El hotel cuenta con detectores de humo de calor y mecanismos de extinción contra incendios visibles fácilmente?
1.10	¿La alarma general de incendio existe y se encuentra en un sitio visible?
1.11	¿El hotel ha desarrollado planes de emergencia ante un evento riesgoso?
1.12	¿El hotel cuenta con ascensor de dimensiones de 1,2mx1,2mx2,1m?
1.15	¿Existe un área diferente para la recepción de personas que se dirigen a algún evento?
1.31	¿Servicio de piscina climatiza?
1.38	¿Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario?
3.2	¿El hotel cuenta con el servicio de Valet Parking?
3.15	¿El hotel cuenta con servicios de teléfono a nivel local, nacional e internacional las 24 horas del día?
3.16	¿Dispone el hotel de números telefónicos o extensiones de los diferentes departamentos y sitios de emergencia?
3.19	¿Cuenta el hotel con carta de alimentos, licores y vinos en español e inglés?
3.26	¿El hotel cuenta con botiquín de servicios médicos?
3.32	¿El personal es capacitado en inglés u otro idioma?
3.36	¿El hotel realiza auditorías internas del servicio?

Tabla 8. Fortalezas 3 estrellas

1.1	¿Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación?
1.3	¿El hotel cuenta con un sistema de emergencia para cubrir el servicio de energía en todas las áreas del hotel?
1.4	¿En todas las áreas del hotel se tienen toma eléctrica?
1.5	¿Existe el requerido mínimo de estacionamiento que equivale al 15% de las habitaciones con las respectivas señalizaciones e iluminación?
1.6	¿La entrada del personal es diferente a la de los huéspedes?
1.7	¿Cuenta el hotel con un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado?
1.12	¿El hotel tiene recepción y área de recibo de huéspedes?
1.13	¿El área exterior inmediata al establecimiento cuenta con iluminación suficiente y está

	libre de obstáculos que dificulten la entrada?
1.15	¿Se tienen convertidores de voltaje y adaptadores de corriente?
1.16	¿Se cuenta con lockers o sitio de almacenaje de los artículos de los clientes?
1.17	¿Existen baños independientes por género, con más de una batería y cuentan con mecanismos de ventilación o extracción de olores?
1.18	¿Los baños cuentan con cesta para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas y jabón, porta rollos de sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar prendas, cambiador de pañales y piso antideslizante?
1.19	¿Existen habitaciones de 31,45 m ² y de 46,10m ² con baño y closet?
1.20	¿Las habitaciones cuentan con puerta que tenga mirilla, cadena o pivote, pasador y cerradura electrónica?
1.21	¿Las ventanas de las habitaciones cuentan con un mecanismo de cierre seguro?
1.22	¿Las habitaciones están amobladas con las suficientes camas requeridas y demás artículos todos esto agradables a la vista y calidad?
1.23	¿Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible?
1.24	¿El baño de las habitaciones cuenta con los requerimientos mínimos exigidos de higiene?
1.25	¿El baño de las habitaciones cuenta con agua caliente y fría en la sección de ducha?
1.26	¿Las habitaciones cuentan con lámparas suficientes para la iluminación?
1.27	¿Existen al menos dos tomas de corriente por habitación y en donde se requiera el uso de aparatos electrónicos?
1.28	¿Existe un espacio dentro de las instalaciones para el consumo de desayuno?
1.29	¿El hotel cuenta con depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible ACPM-GAS, subestación eléctrica, redes eléctricas protegidas, zona de cargue y descargue sin obstrucción, área de mantenimiento general y salón de reuniones?
1.30	¿El hotel tiene identificadas las áreas donde se encuentran los controles eléctricos y el área de controles telefónicos?
1.31	¿El personal cuenta con un comedor dotado fuera del área de cocina al igual que baños con los requerimientos mínimos, vestieres y duchas?
1.32	¿El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo?
1.33	¿En los espacios en público, los pisos y alfombras se encuentran en perfecto estado
2.1	¿Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad?
3.1	¿Existe ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares?
3.3	¿Las cortinas o persianas están en perfecto estado?
3.4	¿Todos los baños cuentan con papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel?
3.5	¿El servicio de portería se presta las 24 horas del día y con el respectivo protocolo?
3.6	¿El hotel cuenta con servicios de conserjería?
3.7	¿El hotel cuenta con servicio de botones las 24 horas?
3.8	¿El servicio de recepción está disponible las 24 horas del día?
3.9	¿El hotel cuenta con un sistema interno de quejas y reclamos documentados, con sus respectivas acciones correctivas a tomar?

3.10	¿El hotel registra la información de los huéspedes en cuanto a su entrada, estadía y salida?
3.11	¿Suministra la información necesaria a los clientes de las condiciones y servicios que tiene el huésped?
3.12	¿El hotel garantiza que el personal cumpla con las normas de cortesía en la entrada y salida de huéspedes?
3.13	¿El hotel cuenta con servicios de reservas?
3.16	¿Se tiene inventario para la ropa de cama?
3.17	¿Se tienen en inventario toallas para el cuerpo, manos y cara para cada una de las habitaciones del hotel?
3.19	¿El hotel cuenta con restaurante?
3.20	¿Las mesas, sillas manteles y servilletas en el restaurante se encuentran en perfecto estado?
3.21	¿El restaurante cuenta con vajilla cerámica o de porcelana que esté en perfecto estado al igual de los cubiertos que deben ser de acero?
3.22	¿La cristalería se encuentra en perfecto estado y con un diseño adecuado?
3.23	¿Existe al menos un jefe con conocimientos en Somelier?
3.24	¿La preparación de los platos es con respecto a las solitudes de los clientes?
3.26	¿El hotel facilita la obtención de servicios adicionales como seguros, espectáculos, alquiler de autos y otros?
3.27	¿El hotel controla la entrada de visitantes que no están alojados?
3.28	¿La llave es entregada a la persona registrada?
3.29	¿El hotel cuenta con servicio de transporte de huéspedes desde su llegada a la región hasta su salida?
3.30	¿Existe documentación de perfiles requeridos para el personal del hotel?
3.32	¿El personal recibe programas de entrenamiento y capacitación en el área de su interés y en servicio al cliente?
3.33	¿El personal cuenta con uniforme que los identifica como trabajadores del hotel?
3.34	¿Los clientes tienen una forma de comunicación donde describan el servicio ofrecido?

Tabla 9. Debilidades 3 estrellas

1.2	¿El hotel cuenta con señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia conforme al plan de emergencia)?
1.8	¿El hotel cuenta con detectores de humo de calor y mecanismos de extinción contra incendios visibles fácilmente?
1.9	¿La alarma general de incendio existe y se encuentra en un sitio visible?
1.10	¿El hotel ha desarrollado planes de emergencia ante un evento riesgoso?
1.11	¿El hotel cuenta con ascensor de dimensiones de 1,2mx1,2mx2,1m?
1.14	¿Existe un área diferente para la recepción de personas que se dirigen a algún evento?
1.34	¿Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario?
3.2	¿El hotel cuenta con el servicio de Valet Parking?

3.14	¿El hotel cuenta con servicios de teléfono a nivel local, nacional e internacional las 24 horas del día?
3.15	¿Dispone el hotel de números telefónicos o extensiones de los diferentes departamentos y sitios de emergencia?
3.18	¿Cuenta el hotel con carta de alimentos, licores y vinos en español e inglés?
3.25	¿El hotel cuenta con botiquín de servicios médicos?
3.31	¿El personal es capacitado en inglés u otro idioma?
3.35	¿El hotel realiza auditorías internas del servicio?

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

ANEXO C- MANUAL DE CALIDAD ANEXO C- MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD HOTEL LAS ROCAS RESORT



Misión

• Hotel LAS ROCAS VILLANUEVA busca satisfacer plenamente las necesidades de turistas y comunidad en general, con excelentes servicios en alojamiento, gastronomía, y servicios complementarios, ampliando y fortaleciendo cada día nuestros servicios, convencidos de que lograremos como resultado una mejor calidad de vida para las personas que hacen parte de este proyecto y satisfaciendo las necesidades de turistas y visitantes

Visión

• Hotel LAS ROCAS VILLANUEVA será en el 2020 reconocido como el mejor hotel de la Provincia Guanentina, en materia de alojamiento, gastronomía, servicios complementarios para la comunidad turística y recreativa, reconocido por su excelente servicio, variedad de sus actividades y calidez de su personal., traspasando las fronteras del departamento de Santander, alcanzando la atracción de turistas extranjeros para la inversión y visita por la tranquilidad de sus instalaciones

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

Tabla de contenido del Manual de Calidad

1	RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	24
2	ÁREA DE APLICACIÓN DEL MANUAL	24
3	ARCHIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	24
4	MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	24
5	POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	25
6	OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.	25
7	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL HOTEL LAS ROCAS RESORT	26
8	EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	26
9	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	27
10	MAPA DE PROCESOS HOTEL LAS ROCAS RESORT.	27
11	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN.....	27
12	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO... ..	28
13	CARACTERIZACIÓN PROCESO ALIANZAS CORPORATIVAS.....	29
14	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMERCIAL (PUBLICIDAD Y MERCADEO)... ..	29
15	CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORAS LOCATIVAS.....	30
16	CARACTERIZACIÓN PROCESO ALOJAMIENTO Y SERVICIO DE RESTAURANTE.....	31
17	CARACTERIZACIÓN PROCESO EVENTOS Y RECREACIÓN.....	31
18	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LOS CLIENTES.....	32
19	CARACTERIZACIÓN PROCESO EFICIENCIA DE LOS RECURSOS.....	32
20	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PROVEEDORES.....	33
21	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANO.....	33
22	CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑOS.....	34
23	INFRAESTRUCTURA	34
24	AMBIENTE DE TRABAJO.....	36
25	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	36
26	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	37
27	COMUNICACIÓN INTERNA	38
28	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	39
29	POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES O RETIROS	39
30	DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES.....	39
31	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	42
32	MATRIZ DE REQUISITOS VS PROCESOS	44
33	ESTRUCTURACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	46

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

1 Reseña Histórica de la Empresa

El HOTEL LAS ROCAS RESORT es una empresa dedicada a brindar el mejor servicio en alojamiento y hospedaje, para los turistas que desean conocer la región guanentina. El cual se encuentra ubicado en el municipio de Villanueva, Santander, como el único hotel de alta categoría. Comenzó el 20 de abril del 2011 como una idea familiar, cuyos dueños son el señor Esteban Sarmiento y la Señora Gloria Marín.

Gracias al crecimiento del sector turístico en Colombia y más en Santander , el hotel LAS ROCAS RESORT ha tenido una evolución en sus últimos años, debido a la implementación de áreas recreacionales y de un teleférico que solo es para servicio del hotel, esto ha permitido un aumento a nivel de economía en la región.

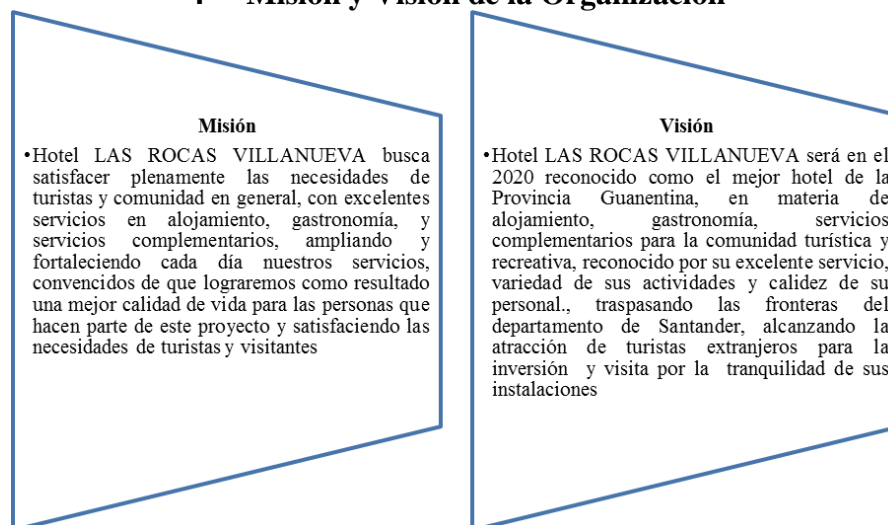
2 Área de Aplicación del Manual

El presente Manual de Calidad es aplicado para todas las actividades vinculadas a los servicios de alojamiento, eventos, recreación y servicios de restaurante, prestados por el Hotel Las Rocas Resort para que se ejecuten de forma correcta y cumpliendo con los requisitos de calidad para lograr la máxima satisfacción de los visitantes.

3 Archivo del Manual de Calidad

El Manual de Calidad del Hotel Las Rocas Resort se conserva en copia escrita ubicada en el “Archivador de Calidad” y en medio magnético. Se encuentra a disposición de todos los responsables de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de cumplir la función de consulta.

4 Misión y Visión de la Organización



	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

5 Política de Calidad de la Organización

Política de calidad
<p>• El Hotel Las Rocas Resort tiene el compromiso de ofrecer un ambiente de comodidad, calidad, exclusividad disfrutando de un excelente clima y de las zonas verdes que permite apreciar la ubicación del Hotel y el municipio de Villanueva junto con el talento del recurso humano que estará a disposición para brindar el mejor servicio para que la estadía de los clientes se reconfortante y se cumpla el propósito de estos al llegar a nuestras instalaciones y es pasar un tiempo de tranquilidad y descanso. El Hotel Las Rocas Resort es consciente de que su actividad hotelera genera impactos sobre su propia economía y la economía de la región y que la satisfacción que genere en los clientes es reflejo de calidad con que trabajan en la organización y su empeño por atraer visitantes que lo logran por medio de los siguientes principios básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el cumplimiento de la legislación hotelera en materia de calidad por medio de las normas ISO 9001 y NTSH 006. 2. Definición del plan de mejora continua, estableciendo sus metas y objetivos que con el debido control y monitoreo, el servicio del Hotel, cada día sea mejor empleando la Innovación para el avance hacia la Excelencia empresarial. 3. Gerenciamiento del Recurso humano para que conozcan su gran importancia y el valor agregado que tiene su labor para el sostenimiento de las operaciones del Hotel. 4. Gestión de los insumos, equipos y herramientas en el Hotel para que su apariencia sea confiable y segura. 5. Establecimiento de fuertes relaciones con los proveedores y clientes para que hagan parte de la organización y se comprometan con el mejoramiento continuo del Hotel. 6. La Responsabilidad Social Empresarial y ambiental está inmersa en las actividades diarias realizadas en Hotel.

6 Objetivos de Calidad e Indicadores de Gestión para medir el desempeño de los procesos.

Tabla 10. Objetivos de calidad del Hotel Las Rocas Resort

Objetivo de calidad	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Incrementar ventas en 10% de forma anual con respecto al año anterior	Cumplimiento de metas de ventas	$\left(\frac{\text{Ventas año actual}}{\text{Ventas año anterior}} - 1 \right) * 100$	≥10%	Semestral	Administrador
Aumentar o mantener el nivel de margen bruto y margen operacional	Eficiencia de recursos	$\left(\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas año actual}} \right) * 100$ $\left(\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas año actual}} \right) * 100$	≥12% ≥9%	Semestral	Administrador
Cumplir con las entregas de reportes de información de la operación.	Entrega de reportes	$\frac{\text{Reportes entregados}}{\text{Total reportes}} * 100$	=100%	Bimestral	Todos los trabajadores y directivos
Efectuar los registros para la obtención de los indicadores de medición de la operación	Registro de información	$\frac{\text{Formatos terminados}}{\text{Formatos entregados}} * 100$	=100%	Bimestral	Recepcionista
Obtener niveles de satisfacción de los clientes superiores al 80% de acuerdo a los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	$\frac{\text{Encuestas con calificación alta}}{\text{Total encuestas realizadas}}$	≥80%	Semestral	Recepcionista

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

Tabla 11. Indicadores de gestión de los procesos

Proceso	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia	Responsable	Donde se registran
Planificación y presupuestación	Cumplimiento del presupuesto	$\frac{\text{Presupuesto planeado}}{\text{Presupuesto real}}$	1	Anual	Gerente	Informe de gestión correspondiente
Gestión de calidad y mejoramiento	Cumplimiento de metas de calidad	$\frac{\text{Objetivos de calidad alcanzados}}{\text{Total objetivos de calidad}}$	1	Anual	Subgerente	Informe de gestión correspondiente
Alianzas corporativas	Negociaciones cerradas	$\frac{\text{Total negociaciones cerradas}}{\text{Total negociaciones iniciadas}}$	1	Anual	Gerente	Informe de gestión correspondiente
Comercial (publicidad y mercadeo)	Incremento de visitas	$\frac{\text{Visitas después de publicidad}}{\text{Visitas antes de publicidad}}$	$\geq 1,3$	Anual	Administrador	Informe de gestión correspondiente
Mejoras locativas	Mantenimiento ejecutados	$\frac{\text{Mejoras locativas realizadas}}{\text{Mejoras locativas reportadas}}$	$\geq 0,8$	Bimestral	Administrador Mantenimiento	Informe de gestión correspondiente
Alojamiento y servicio de restaurante	Servicios terminados	$\frac{\text{Servicios por hacer completados}}{\text{Servicios por hacer}}$	$\geq 0,9$	Diario	Camarera Personal de cocina	Informe de gestión correspondiente
Eventos y recreación	Servicios adicionales cerrados	$\frac{\text{Eventos/recreación cerrados}}{\text{Eventos/recreación anunciados}}$	$\geq 0,8$	Anual	Subgerente	Informe de gestión correspondiente
Gestión de clientes	Incremento de visitas de los clientes	$\frac{\text{Clientes que visitan el Hotel}}{\text{Clientes totales}}$	$\geq 0,5$	Semestral	Administrador	Informe de gestión de clientes
Eficiencia de recursos	Evaluación de eficiencia de recursos de los procesos	$\frac{\text{Recursos gastados en proceso}}{\text{Recursos asignados al proceso}}$	≤ 1	Semestral	Todos los trabajadores	Informe de gestión de recursos
Gestión de proveedores	Proveedores certificados	$\frac{\text{Proveedores certificados del Hotel}}{\text{Proveedores del Hotel}}$	$\geq 0,5$	Anual	Gerente	Informe de gestión correspondiente
Gestión de recursos humanos	Trabajadores incentivados	$\frac{\text{Trabajadores incentivados}}{\text{Total trabajadores del Hotel}}$	$\geq 0,5$	Anual	Administrador	Informes de gestión de talento humano
Evaluación de desempeños	Evaluaciones de costo-beneficio realizadas a inversiones	$\frac{\text{Inversiones evaluadas}}{\text{Inversiones realizadas}}$	$\geq 0,9$	Semestral	Gerente Subgerente Administrador	Informe de evaluaciones de desempeño

7 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Las Rocas Resort

Prestación de servicios de alojamiento, gastronomía y servicios especiales para los turistas y visitantes particulares de la región guanentina y de tipo empresarial para eventos.

8 Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

Para el Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Las Rocas Resort se excluyen los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2008

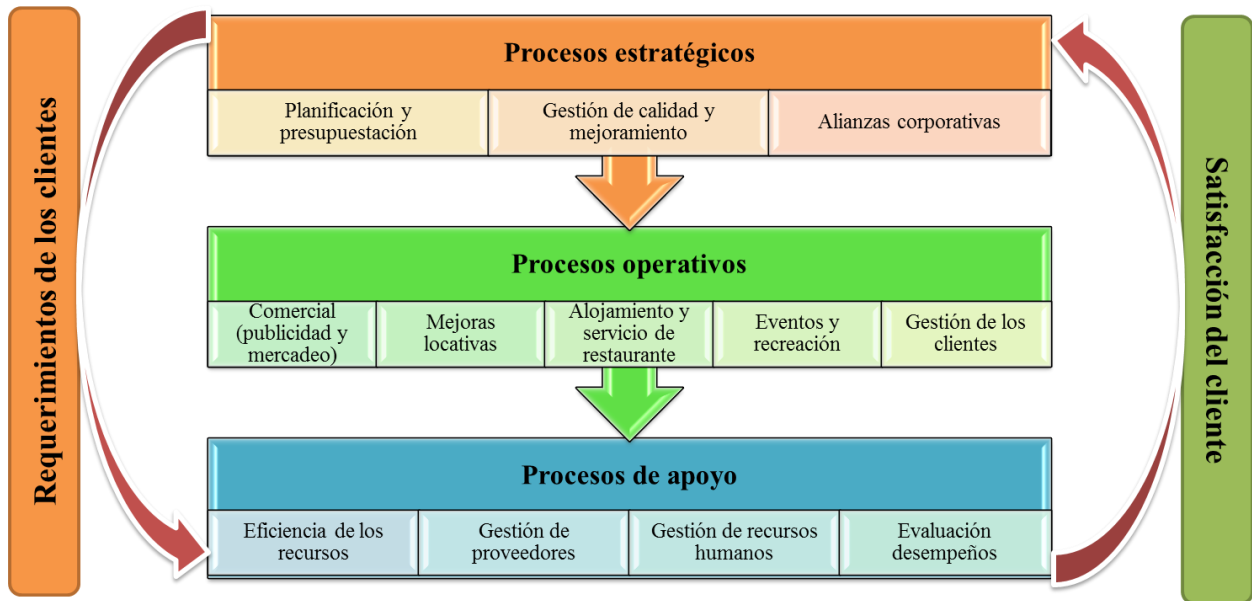
- El Hotel Las Rocas Resort no recibe o maneja productos, equipos o herramientas de propiedad del cliente para emplear en la prestación de su servicio o que estén bajo el control de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

9 Organigrama de la Empresa.

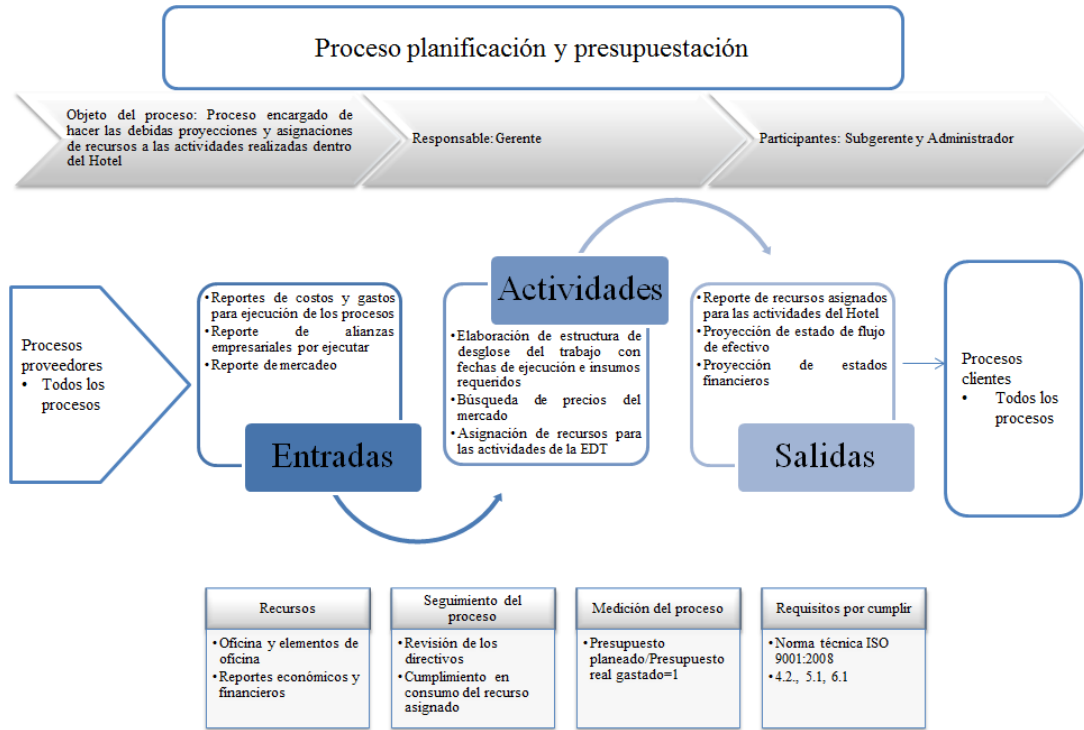


10 Mapa de Procesos Hotel Las Rocas Resort.

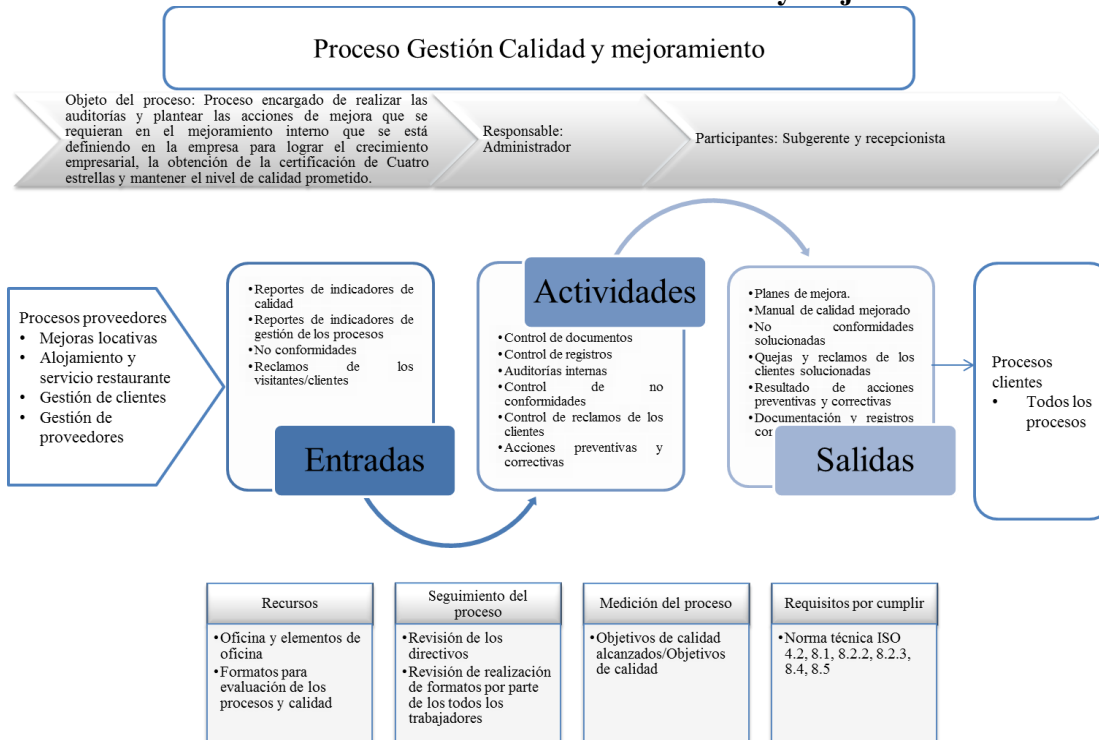


11 Caracterización Proceso Planificación y presupuestación.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

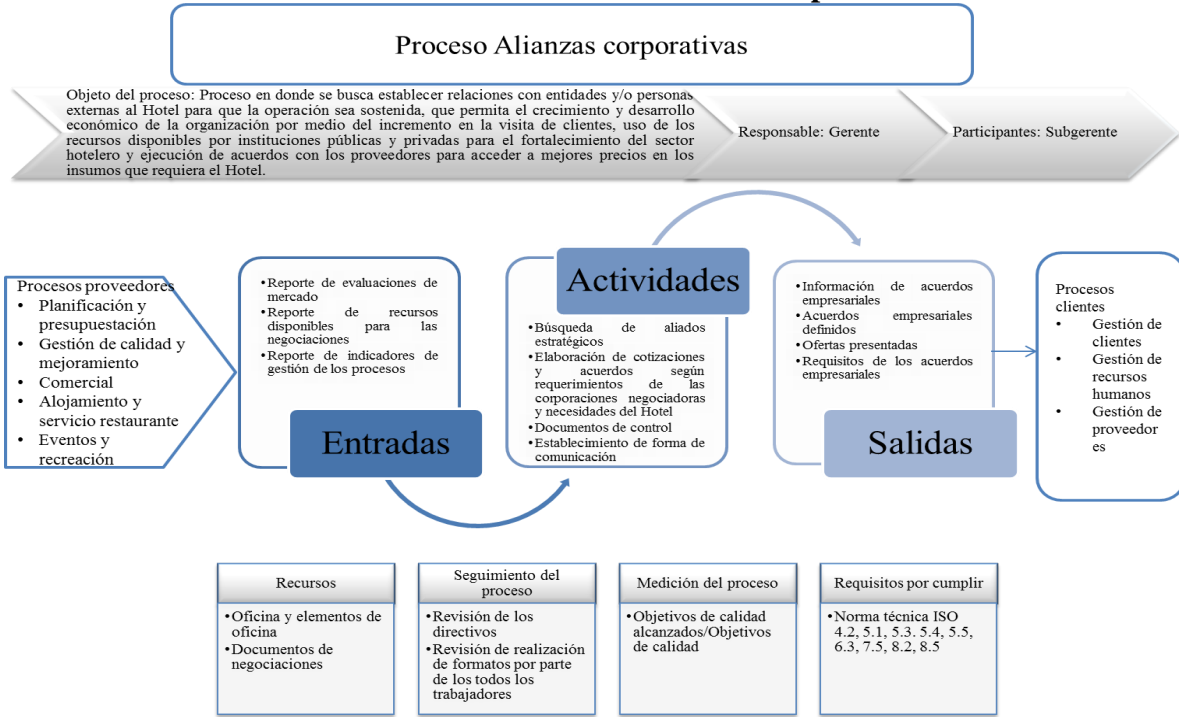


12 Caracterización Proceso Gestión de calidad y mejoramiento.

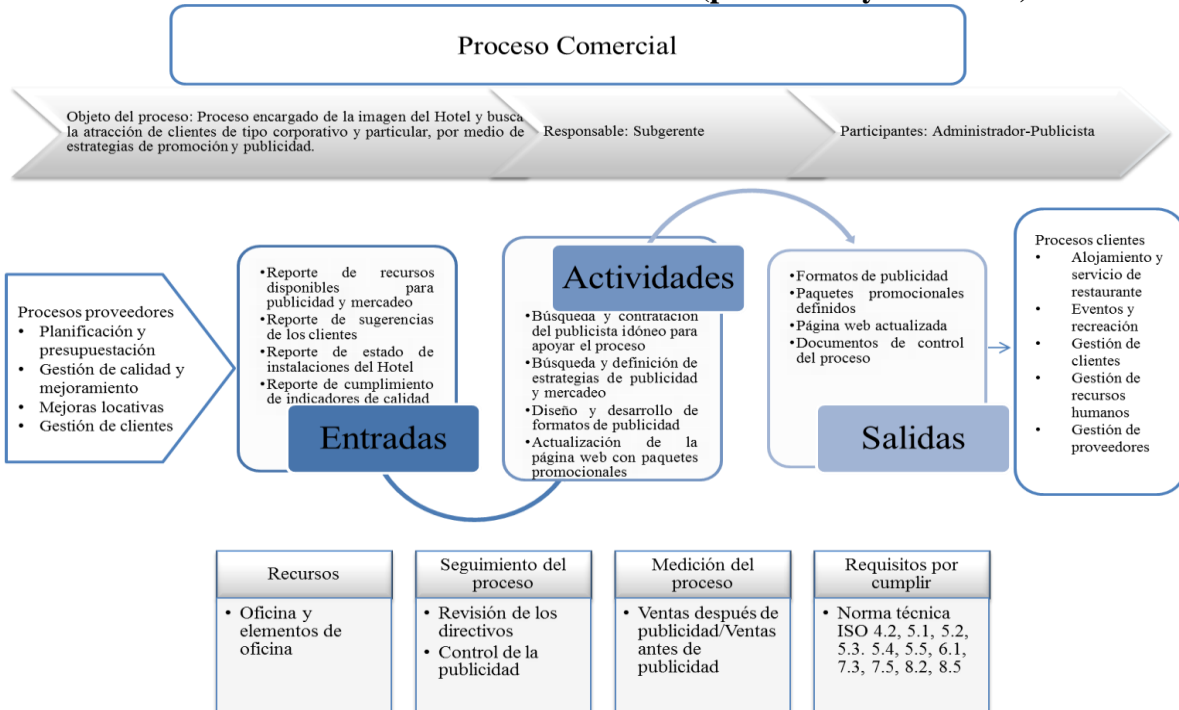


	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

13 Caracterización Proceso Alianzas corporativas.

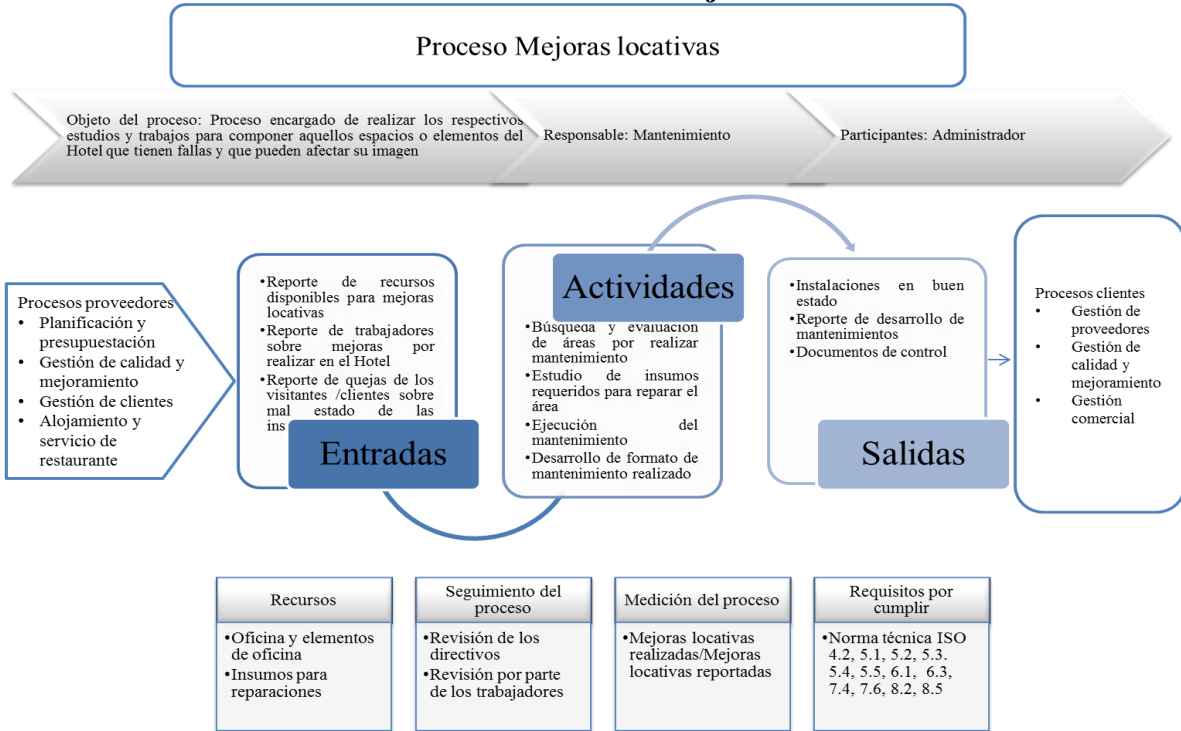


14 Caracterización Proceso Comercial (publicidad y mercadeo).



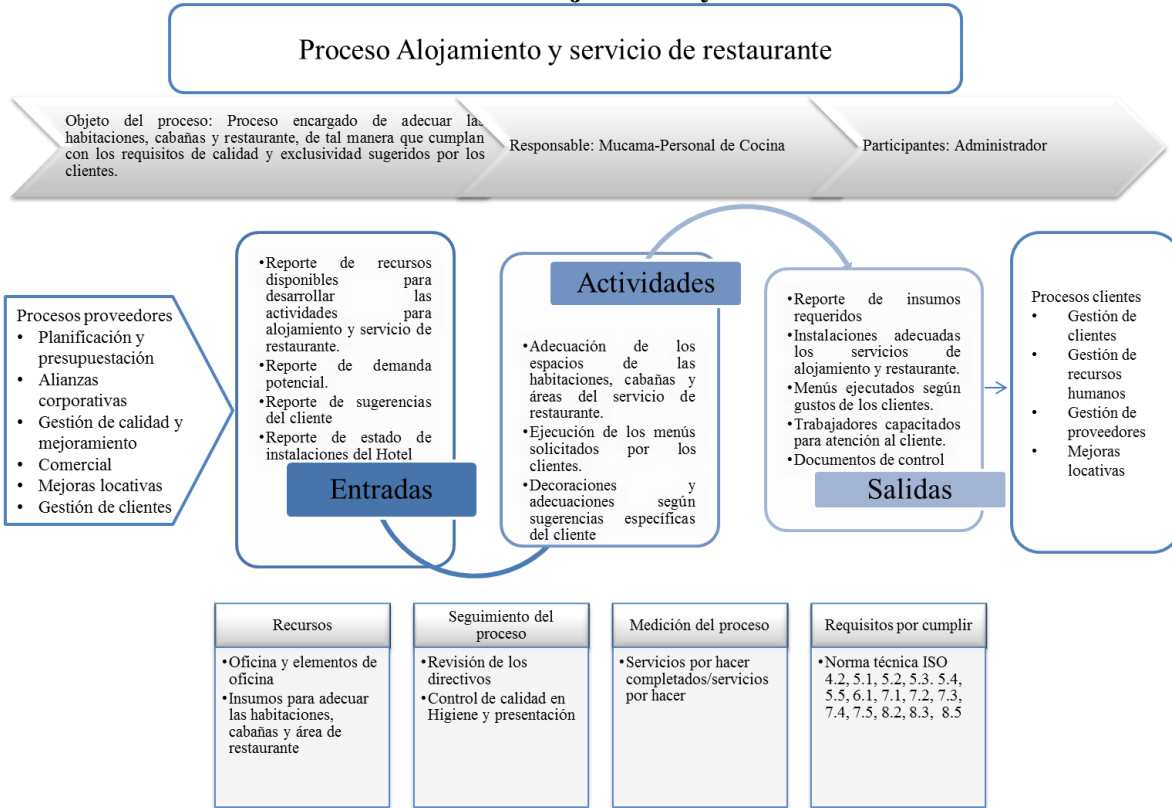
	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

15 Caracterización Proceso Mejoras Locativas.

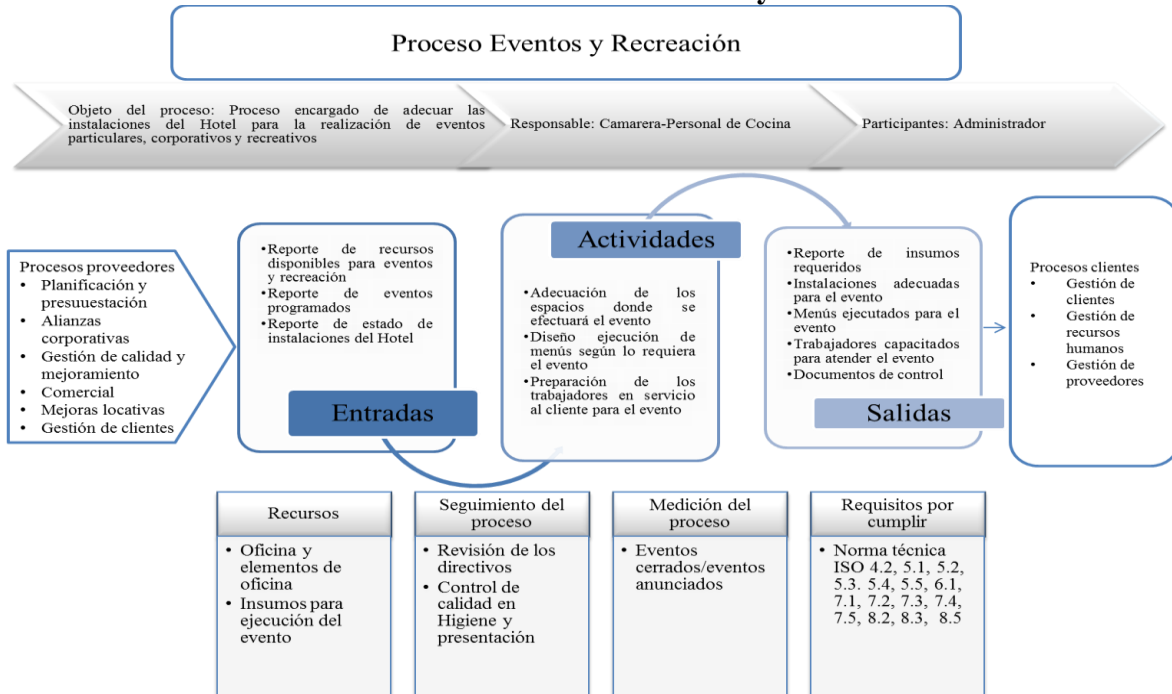


	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

16 Caracterización Proceso Alojamiento y Servicio de Restaurante.

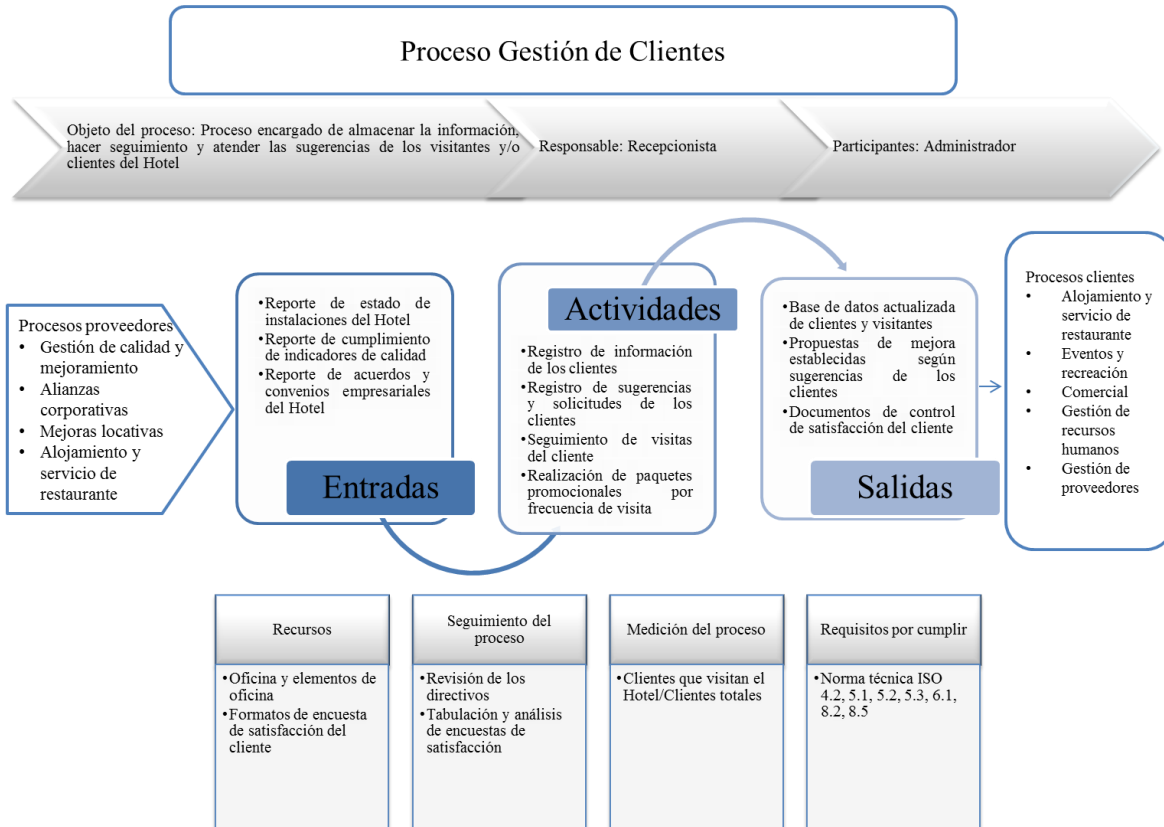


17 Caracterización Proceso Eventos y Recreación.

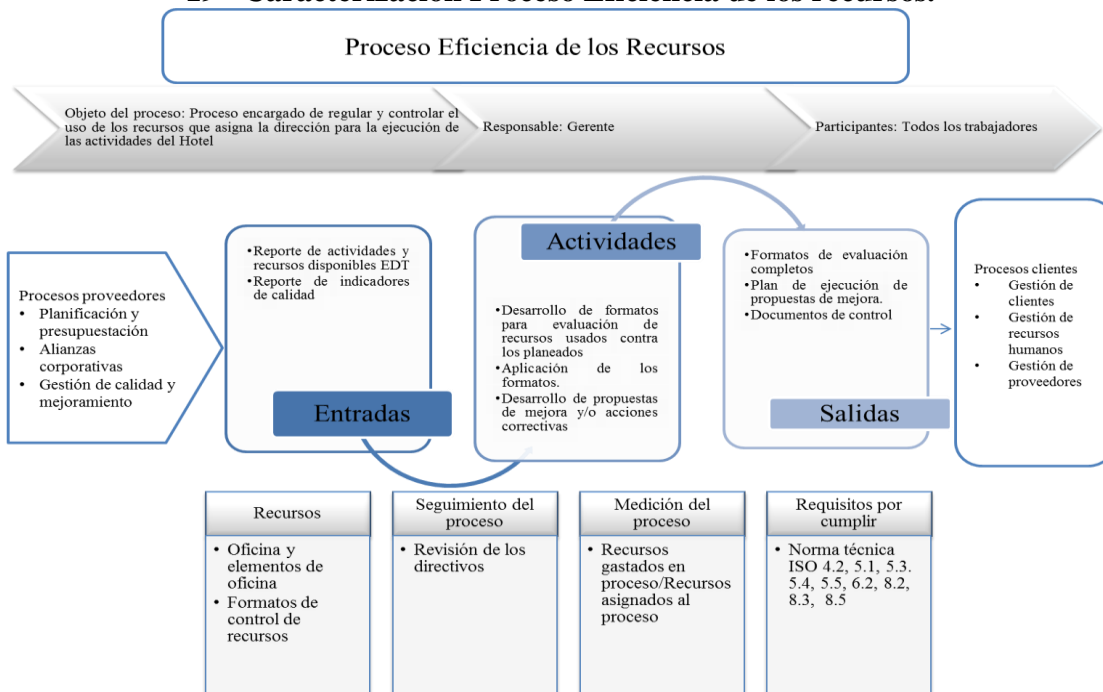


	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

18 Caracterización Proceso Gestión de los clientes.



19 Caracterización Proceso Eficiencia de los recursos.





MANUAL DE CALIDAD

Código

MC-01

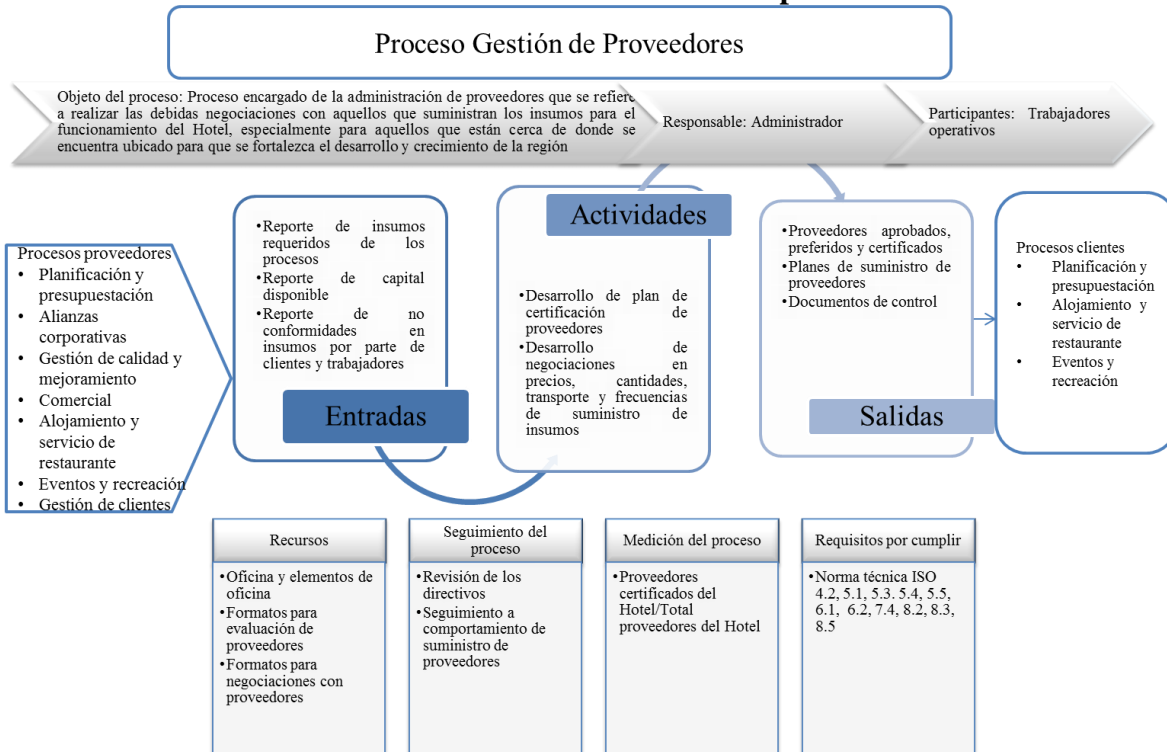
Versión

1

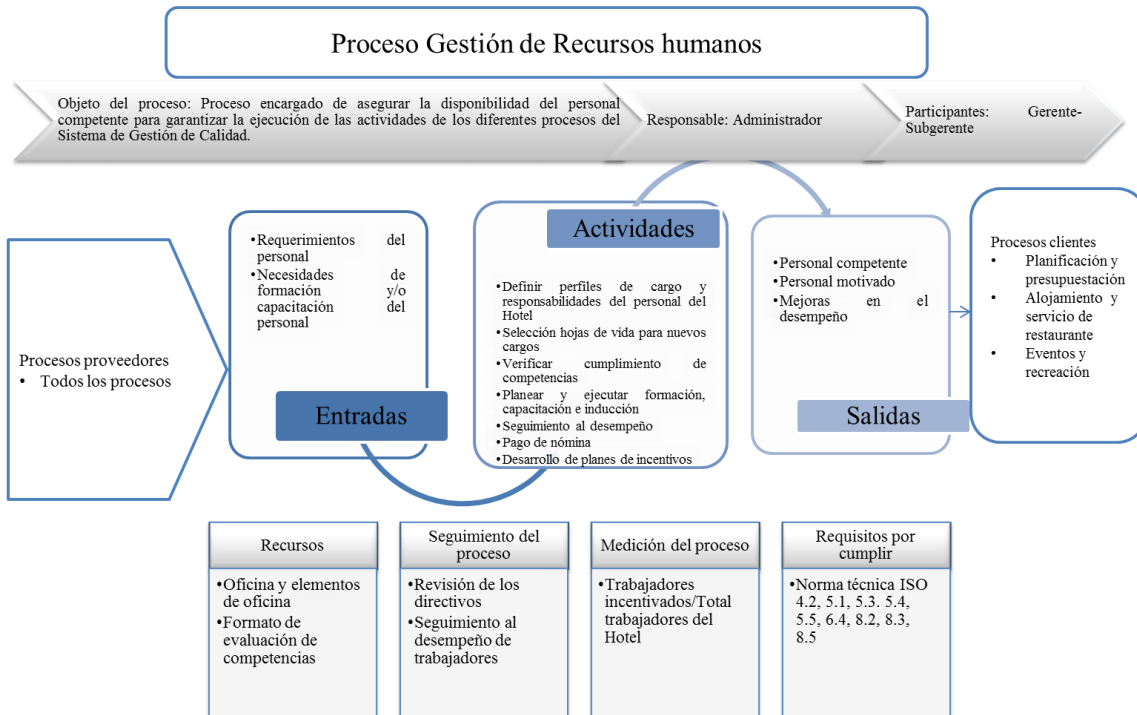
Fecha

26/05/2016

20 Caracterización Proceso Gestión de proveedores.

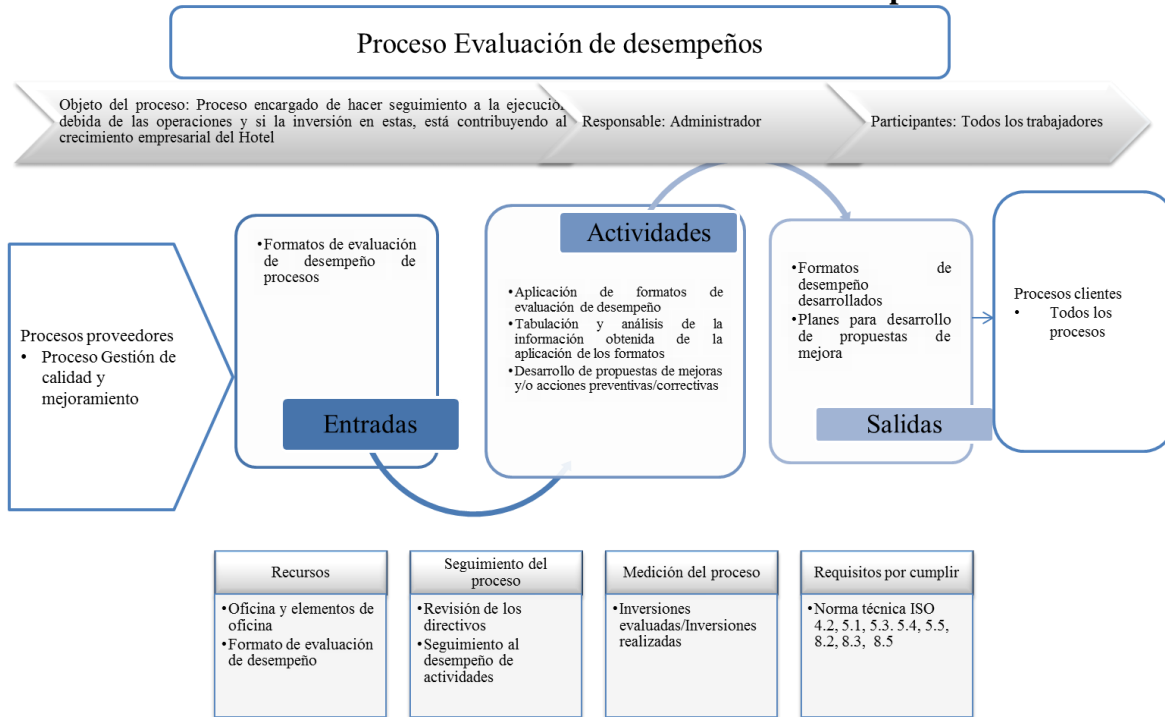


21 Caracterización Proceso Gestión de Recursos humano.



	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

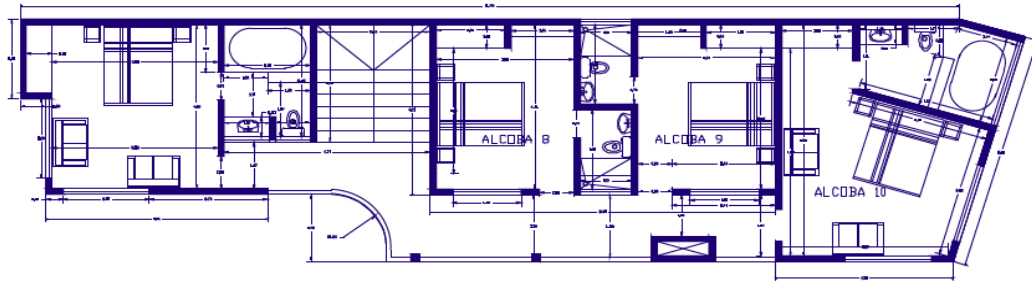
22 Caracterización Proceso Evaluación de desempeños.



23 Infraestructura

El Hotel las Rocas Resort, ubicado en el municipio de Villanueva del departamento de Santander, cuenta con tres pisos, en donde en el primer piso y segundo piso, se encuentran piscinas y habitaciones con centros de deportes, Jacuzzi y demás servicios para el relajamiento de las personas. En el tercer piso se ubican habitaciones.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016



TERCER PISO

24 Ambiente de Trabajo

El Hotel Las Rocas Resort desarrolla y gestiona un ambiente de trabajo idóneo a su personal para garantizar conformidad en las labores que requiere el hotel. Se ha definido un espacio laboral seguro de riesgos y clima laboral armónico para que se vea reflejado en la calidad del servicio.

Para lograr esto, se gestiona de la siguiente manera:

Definición de áreas de trabajo: Cada integrante del Hotel Las Rocas Resort, cuenta con su propio puesto de trabajo dotado con buena iluminación, con los implementos necesarios, sillas ergonómicas computadoras para los que requieran además con un sistema informático Podium Soft que permite realizar las actividades de registro de los huéspedes, inventarios, check in, check out y por medio de formatos de Excel y procesamiento en Access la información contable del Hotel que luego es tomada por el Contador Externo para realizar los informes requeridos. La seguridad en las instalaciones es controlada y se encuentran vinculados al régimen de seguridad social.

La ubicación del Hotel Las Rocas Resort permite que el escenario de trabajo sea agradable fresco, con clima laboral armónico contando con equipos de ventiladores y aire acondicionado, bodegas de almacenamiento y puestos de trabajo cómodos para la realización de las actividades.

25 Requisitos Legales y Reglamentarios

Dentro de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios relacionados del Hotel Las Rocas Resort Villanueva se tiene:

- Se encuentra registrado o inscrito en el Registro Nacional de Turismo como: establecimiento de alojamiento y hospedaje “Hotel Las Rocas Resort Resort Villanueva S.A.S

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

- Se encuentra registrado en la Asociación Hotelera y Turística de Colombia “COTELCO”
- Se rige bajo la Ley 300 de 1996 por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones que fueron modificadas por la Ley 1101 de 2006.
- Decreto 504 de 1997 en donde se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la Ley 300 de 1996.
- Decreto Nacional 2074 de 2003 donde se modifica el Decreto 504 de 1997.
- Decreto 2590 de 2009 por el cual se reglamentan las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006.
- Se acogerá a la Resolución de 2005 por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia.

26 Representante de la Dirección

La Alta Dirección del Hotel Las Rocas Resort designa al Administrador como Representante de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades a cargo, tiene autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Gerencia y Subgerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se cumpla con los requerimientos exigidos por los clientes sobre los servicios de alojamiento y restaurante por parte de todos los niveles de la organización.
- Efectuar asuntos con partes externas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Atentamente,

GERENTE GENERAL

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

27 Comunicación Interna

MECANISMO	TEMAS TRATADOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FRECUENCIA
Cartelera de Calidad	Comunicar la política de calidad del Hotel Las Rocas Resort Villanueva e informar al personal de la empresa sobre temas del Sistema de Gestión de Calidad, así como también el cronograma de actividades del S.G.C a ejecutar durante el año.	Subgerente	Documentos publicados	Mensual
Correspondencia Interna	Comunicar eventos que organiza la empresa, convocatorias a reuniones, capacitaciones o formaciones, decisiones gerenciales u órdenes específicas.	Todos los procesos	Documento enviado	Cuando se requiera
Internet	Comunicar aclaraciones y enviar o recibir documentos requeridos por los procesos	Recepcionista	e-mail enviado	Cuando se requiera
Boletines	Informar sobre diferentes temas sobre el personal involucrado en los diferentes procesos de la empresa.	Administrador Recepcionista	Boletín	Cuando se requieran
Comunicaciones Telefónicas	Mantener en contacto y en comunicación a todos los procesos del Hotel Las Rocas Resort.	Todos los procesos	N/A	Constantemente
Comunicaciones Orales	Transmitir información de todo tipo informalmente entre los diferentes procesos del Hotel Las Rocas Resort Villanueva	Todos los procesos	N/A	Constantemente
Manual de Calidad	Comunicar lo establecido en el Manual de calidad para que todos los trabajadores direccionen sus esfuerzos en el cumplimiento de lo definido en este.	Administrador	Documento Distribuido	Mensual/Semestral
Reuniones de gestión	Analizar los indicadores de Gestión de procesos y metas de la organización en reuniones de gestión definidas en donde se definirán los planes de mejora.	Gerente	Actas del S.G.C	Cuando se requiera

Para garantizar la eficacia de la comunicación interna en el Hotel Las Rocas Resort se cuentan con mecanismos tales como:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

28 Comunicación con el Cliente

Fase	Mecanismo	Responsable	Frecuencia	Registro / ayuda
Antes de prestar el servicio	Acuerdos empresariales de los servicios Atención y registro de forma de servicios cuando llega a las instalaciones	Administrador Recepcionista	Al momento de identificar un cliente	Registro de información en base de datos
Durante la prestación del servicio	Registro en formatos de sugerencias de clientes	Todos los trabajadores	Al momento de prestar el servicio	Registro de información en base de datos
Después de prestar el servicio	Encuestas de satisfacción Comentarios verbales y escritos del cliente	Administrador Recepcionista	Cuando se presente	Comunicaciones escritas

29 Políticas de Devoluciones o Retiros

- Causales de devoluciones o retiros
 - Mal presentación de las camas.
 - Aseo de las habitaciones/cabañas no realizado.
 - Baños de las instalaciones en mal estado o sin aseo.
 - Mal presentación de las habitaciones/cabañas.
 - Inseguridad en las habitaciones/cabañas por mal estado.
 - Mal estado o sin aseo de las mesas y sillas del restaurante.
 - Mal estado o sin aseo de los platos y comida que sirven en el restaurante.

30 Definición de Responsabilidades

CARGO	RESPONSABILIDADES
Gerente general	1. Hacer las debidas proyecciones y asignaciones de recursos a las actividades realizadas dentro del hotel. 2. Establecer alianzas corporativas con el fin de generar beneficio para el hotel y sus trabajadores.
Subgerente	1. Desarrollar la publicidad y mercadeo necesarios para llamar la atención de clientes de tipo corporativo y particular. 2. Realizar las actividades delegadas por el Gerente general.
Administrador	1. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. 2. Informar a la Gerencia y Subgerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora. 3. Asegurarse de que se cumpla con los requerimientos exigidos por

**MANUAL DE CALIDAD****Código**

MC-01

Versión

1

Fecha

26/05/2016

	<p>los clientes sobre los servicios de alojamiento y restaurante por parte de todos los niveles de la organización.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Efectuar asuntos con partes externas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.5. Contactar proveedores de insumos y suministros necesarios por el hotel, buscando siempre un buen costo y gran calidad.6. Contratar y asegurar el personal necesario para cada una de las labores del hotel.7. Evaluar el desempeño del talento humano con el fin de brindar mejor servicio a los clientes.
Contador	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecutar la contabilidad del hotel.2. Presentar informes necesarios pedidos por los diferentes entes reguladores.3. Informar al Gerente general sobre montos a pagar por impuestos, sanciones, multas y demás de aspectos contables y tributarios.4. Apoyar al Gerente General en la toma de decisiones de tipo financiera.
Auxiliar contable	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyar al Contador en las labores contables del hotel.2. Llevar a cabo las responsabilidades delegadas por el Contador.
Jefe de cocina	<ol style="list-style-type: none">1. Idear un menú que diferencie al restaurante del hotel con platos saludables y de calidad.2. Ejecutar los platos solicitados por el cliente cumpliendo siempre las normas de sanidad y buenas prácticas de manufactura para ofrecer un servicio delicioso y con calidad.
Auxiliar de cocina	<ol style="list-style-type: none">1. Mantener la cocina en condiciones óptimas de aseo para las labores de cocina.2. Ayudar al Jefe de cocina en la producción de los platos pedidos por los clientes del restaurante.
Recepcionista	<ol style="list-style-type: none">1. Registrar el ingreso y salida de los clientes durante su estadía en el hotel y al final de la misma.2. Agendar reservaciones por todos los medios ofrecidos por el hotel.3. Registrar peticiones, quejas y reclamos por parte de los clientes y visitantes al hotel.
Mantenimiento	<ol style="list-style-type: none">1. Garantizar el buen estado de los muebles e inmuebles que hacen parte del hotel.2. Llevar a cabo mantenimientos preventivos para el buen funcionamiento de las instalaciones y artefactos del hotel.3. Hacer mantenimiento correctivos de muebles y estructuras para garantizar el buen servicio a los clientes.
Celador	<ol style="list-style-type: none">1. Ejercer la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión.2. Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

	receptoras de alarmas, la prestación de servicios de verificación personal y respuesta de las señales de alarmas que se produzcan.
Mesero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención a los clientes y visitantes del hotel que hagan uso del servicio de restaurante. 2. Mantener limpia el área correspondiente al restaurante del hotel. 3. Cuidar los muebles y artefactos dentro del restaurante del hotel.
Mucama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limpiar y organizar las áreas comunes del hotel. 2. Garantizar el aseo y cuidado de las habitaciones y los muebles y equipos electrónicos que las componen. 3. Mantener limpias sabanas, cobijas, fundas, toallas, manteles y demás prendas que se empleen en el hotel y restaurante.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	MC-01
		Versión	1
		Fecha	26/05/2016

31 Planificación de la Prestación del Servicio

El HOTEL LAS ROCAS RESORT planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio según como se estableció en el mapa de procesos, en las fichas de caracterización de procesos y en los documentos relacionados. La metodología de operación de la organización y la información de la planificación de las actividades necesarias a realizar en los procesos para la prestación del servicio que ofrece el hotel se presenta en el siguiente cuadro:

PROCESO	ACTIVIDADES A REALIZAR	FRECUENCIA	CARACTERÍSTICAS A VERIFICAR	RESPONSABLE
Planificación y presupuestación	Hacer las debidas proyecciones y asignaciones de recursos a las actividades realizadas dentro del hotel.	Anual	Elaboración de estructura de desglose del trabajo con fechas de ejecución, costos e insumos requeridos	Gerente general
Gestión de calidad y mejoramiento	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.	Mensual	Funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y cumplimiento de objetivos	Administrador
	Informar a la Gerencia y Subgerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.			
	Asegurarse de que se cumpla con los requerimientos exigidos por los clientes sobre los servicios de alojamiento y restaurante por parte de todos los niveles de la organización.			
	Efectuar asuntos con partes externas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.			
Alianzas corporativas	Establecer alianzas corporativas con el fin de generar beneficio para el hotel y sus trabajadores.	Semestral	Información de acuerdos empresariales firmados.	Gerente General
Comercial	Desarrollar la publicidad y mercadeo necesarios para llamar la atención de clientes de tipo corporativo y particular.	Trimestral	Diseño y desarrollo de formatos de publicidad y actualización de la página web con paquetes promocionales	Subgerente
Mejoras locativas	Garantizar el buen estado de los muebles e inmuebles que hacen parte del hotel.	Diario	Estado de los bienes muebles e inmuebles del hotel.	Mantenimiento
Alojamiento y servicio de restaurante	Adecuación de las instalaciones del hotel y restaurante cumpliendo con los requisitos de calidad y poder brindar una gran experiencia a los clientes.	Diario	Estado de las instalaciones del hotel y su restaurante.	Mucama Personal de cocina

**MANUAL DE CALIDAD****Código**

MC-01

Versión

1

Fecha

26/05/2016

PROCESO	ACTIVIDADES A REALIZAR	FRECUENCIA	CARACTERÍSTICAS A VERIFICAR	RESPONSABLE
Eventos y recreación	Adecuación de las instalaciones del hotel y restaurante para el cumplimiento de eventos de carácter propios y externos del hotel.	Cuando se presente	Adecuación indicada de acuerdo al tipo de evento a desarrollarse.	Mucama Personal de cocina
Gestión de los clientes	Almacenar la información, hacer seguimiento y atender las sugerencias de los visitantes y/o clientes del Hotel.	Diario	Registro de clientes y promoción de paquetes promocionales.	Recepcionista
Eficiencia de los recursos	Regular y controlar el uso de los recursos que asigna la dirección para la ejecución de las actividades del Hotel.	Mensual	Formatos de evaluación completos y plan de ejecución de propuestas de mejora.	Gerente
Gestión de proveedores	Administración de proveedores que suministran los insumos para el funcionamiento del Hotel, especialmente para aquellos que están cerca de donde se encuentra ubicado para que se fortalezca el desarrollo y crecimiento de la región.	Mensual	Planes de suministro de proveedores.	Administrador
Gestión de recursos humanos	Asegurar la disponibilidad del personal competente para garantizar la ejecución de las actividades de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	Mensual	Personal mínimo requerido para el funcionamiento del restaurante y el hotel.	Administrador
Evaluación desempeño	Evaluación y seguimiento del desempeño del talento humano con el fin de brindar mejor servicio a los clientes.	Mensual	Formatos de desempeño desarrollados y planes para desarrollo de propuestas de mejora	Administrador



MANUAL DE CALIDAD

Código

MC-01

Versión

1

Fecha

26/05/2016

32 Matriz de Requisitos vs Procesos

Requisitos norma	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4
Procesos														
Planificación y presupuestación	X	X					X							
Gestión de calidad y mejoramiento	X													
Alianzas corporativas	X	X		X	X	X			X					
Comercial	X	X	X	X	X	X	X						X	
Mejoras locativas	X	X	X	X	X	X	X		X					X
Alojamiento y servicio de restaurante	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X
Eventos y recreación	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X
Gestión de los clientes	X	X	X	X			X							
Eficiencia de los recursos	X	X		X	X	X		X						
Gestión de proveedores	X	X		X	X	X	X	X						X
Gestión de recursos humanos	X	X		X	X	X				X				
Evaluación desempeño	X	X		X	X	X								

4.2 Requisitos de la documentación.

5.1 Compromiso de la dirección.

5.2 Enfoque al cliente.

5.3 Política de la calidad.

5.4 Planificación.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

6.1 Provisión de recursos.

6.2 Recursos humanos.

6.3 Infraestructura.

6.4 Ambiente de trabajo.

7.1 Planificación de la realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.3 Diseño y desarrollo.

7.4 Compras.



MANUAL DE CALIDAD

Código

MC-01

Versión

1

Fecha

26/05/2016

Procesos	Requisitos norma	7.5	7.6	8.1	8.2	8.2.2	8.2.3	8.3	8.4	8.5
Planificación y presupuestación										
Gestión de calidad y mejoramiento				X		X	X		X	X
Alianzas corporativas		X			X					X
Comercial		X			X					X
Mejoras locativas			X		X					X
Alojamiento y servicio de restaurante		X			X			X		X
Eventos y recreación		X			X			X		X
Gestión de los clientes					X					X
Eficiencia de los recursos					X			X		X
Gestión de proveedores					X			X		X
Gestión de recursos humanos					X			X		X
Evaluación desempeño					X			X		X

7.5 Producción y prestación del servicio.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

8.1 Generalidades.

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.2 Auditoría interna.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

8.3 Control del producto no conforme.

8.4 Análisis de datos.

8.5 Mejora.

33 Estructuración de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de PRO-H S.A. se encuentra estructurada de la siguiente manera:



ANEXO D-MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PERFIL DEL CARGO-GERENTE GENERAL

1. EDUCACION: Nivel profesional.
2. FORMACION: Estudios adicionales en Administración y/o Gerencia.
3. HABILIDADES PARA: Liderazgo, comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 2 años de experiencia en cargos administrativos, especialmente para el sector Hotelero.

➤ FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Ejecutar el gerenciamiento del Hotel

AUTORIDAD: En el manejo y asignación de presupuestos a las actividades que se realizan en el Hotel y es el negociador en las alianzas corporativas.

➤

➤ FUNCIONES

- Hacer las debidas proyecciones y asignaciones de recursos a las actividades realizadas dentro del hotel.
- Establecer alianzas corporativas con el fin de generar beneficio para el hotel y sus trabajadores.
- Informar a los dueños del Hotel sobre la operación y utilidades/pérdidas generadas.
- Anunciar al subgerente y administrador sobre las nuevas alianzas y la forma de distribución del presupuesto.
- Velar porque las actividades se desarrollen con el presupuesto asignado.
- Verificar que se estén ejecutando de forma correcta las actividades para que se mantengan las alianzas corporativas.

PERFIL DEL CARGO-SUBGERENTE

1. EDUCACION: Nivel profesional.
2. FORMACION: Estudios en administración.
3. HABILIDADES PARA: Liderazgo, comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 1 año de experiencia en cargos administrativos del sector hotelero.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Apoyar a la gerencia del Hotel

AUTORIDAD: En el manejo del área comercial, es decir la publicidad y mercado.

FUNCIONES

- Consultar al administrador de la capacidad de producción y atención de visitantes del Hotel para plantear paquetes promocionales de publicidad y mercado.
- Desarrollar la publicidad y mercadeo necesarios para llamar la atención de clientes de tipo corporativo y particular.
- Presentar propuestas de publicidad y mercado al Gerente general para su aprobación.
- Coordinar actividades del Hotel relacionadas con los eventos y paquetes promocionales que se ofreció para que se cumplan a cabalidad.
- Realizar las actividades delegadas por el Gerente general.

PERFIL DEL CARGO-ADMINISTRADOR

1. EDUCACION: Nivel profesional.
2. FORMACION: Estudios adicionales en Administración y/o Gerencia.
3. HABILIDADES PARA: Liderazgo, comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 1 año de experiencia en cargos administrativos de Hotelería y turismo.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Administrar

AUTORIDAD: En el manejo de personal, compras, manejo de recursos y cumplimiento de la norma de calidad.

FUNCIONES

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Gerencia y Subgerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se cumpla con los requerimientos exigidos por los clientes sobre los servicios de alojamiento y restaurante por parte de todos los niveles de la organización.
- Efectuar asuntos con partes externas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Contactar proveedores de insumos y suministros necesarios por el hotel, buscando siempre un buen costo y gran calidad.
- Contratar y asegurar el personal necesario para cada una de las labores del hotel.
- Evaluar el desempeño del talento humano con el fin de brindar mejor servicio a los clientes.

PERFIL DEL CARGO-CONTADOR

1. EDUCACION: Nivel profesional.
2. FORMACION: Estudios adicionales en Contaduría Pública.
3. HABILIDADES PARA: Liderazgo, comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 2 años de experiencia en su oficio de Contador Público.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Desarrollar la contabilidad de las operaciones del Hotel las Rocas Resort.

AUTORIDAD: En el manejo de personal, compras y manejo financiero del Hotel las Rocas

FUNCIONES

- Ejecutar la contabilidad del hotel.
- Presentar informes necesarios pedidos por los diferentes entes reguladores.
- Informar al Gerente general sobre montos a pagar por impuestos, sanciones, multas y demás de aspectos contables y tributarios.
- Apoyar al Gerente General en la toma de decisiones de tipo financiera.

PERFIL DEL CARGO-AUXILIAR CONTABLE

1. EDUCACION: Nivel tecnológico.
2. FORMACION: Estudios tecnológicos en contabilidad y finanzas
3. HABILIDADES PARA: Comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia en cargos contables.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Apoyar al contador público en las transacciones contables.

AUTORIDAD: En el la realización de las transacciones e informes contables del Hotel.

➤ FUNCIONES

- Apoyar al Contador en las labores contables del hotel.
- Desarrollar las transacciones contables de la operación del Hotel.
- Recolectar la información sobre la entrada y salida de dinero del Hotel para contabilizar.
- Llevar a cabo las responsabilidades delegadas por el Contador.

PERFIL DEL CARGO-JEFE DE COCINA

1. EDUCACION: Nivel profesional.
2. FORMACION: Estudios en Gastronomía.
3. HABILIDADES PARA: Liderazgo, comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 1 año de experiencia en manejo de restaurantes.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Liderar las operaciones en la cocina.

AUTORIDAD: En el manejo de personal, recursos y operaciones en el restaurante y cocina del Hotel Las Rocas Resort

FUNCIONES

- Realizar de manera cualificada, funciones de planificación, organización y control de todas las actividades del restaurante.
- Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
- Realizar inventarios y controles de mercancías en el restaurante y cocina del Hotel.
- Diseñar platos y participar en su elaboración.
- Idear un menú que diferencie al restaurante del hotel con platos saludables y de calidad.
- Ejecutar los platos solicitados por el cliente cumpliendo siempre las normas de sanidad y buenas prácticas de manufactura para ofrecer un servicio delicioso y con calidad.
- Realizar propuestas de pedidos de mercancías y materias primas y gestionará su conservación, almacenamiento y rendimiento.
- Supervisar que las instalaciones y equipos del restaurante y cocina estén en buenas condiciones.

PERFIL DEL CARGO-AUXILIAR DE COCINA

1. EDUCACION: Máximo nivel técnico.
2. FORMACION: Estudios en Gastronomía.
3. HABILIDADES PARA: Comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia en apoyo del área de cocina de restaurantes.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Apoyar las operaciones en la cocina.

AUTORIDAD: En la realización de las actividades delegadas por el jefe de cocina.

FUNCIONES

- Mantener la cocina en condiciones óptimas de aseo para las labores de cocina.
- Apoyar al jefe de cocina en la realización de inventarios de mercancías para la producción de los platos en el menú del restaurante.
- Ayudar al Jefe de cocina en la producción de los platos pedidos por los clientes del restaurante.

PERFIL DEL CARGO-RECEPCIONISTA

1. EDUCACION: Nivel técnico.
2. FORMACION: Estudios en administración.
3. HABILIDADES PARA: Comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia en cargos de recepción.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Desarrollar las actividades en la recepción del Hotel Las Rocas Resort.

AUTORIDAD: En la recepción del Hotel Las Rocas Resort.

FUNCIONES

- Organizar y gestionar el servicio de recepción del Hotel Las Rocas Resort.
- Formalizar las entradas y salidas de los visitantes del hotel, aportándoles la información necesaria para la óptima prestación del servicio.
- Realizar los reportes de capacidad para gestionar eficazmente con el fin de tener informados al administrador y demás directivos sobre la capacidad.
- Generar una atención de calidad a los clientes para anticiparse a sus expectativas.
- Formalizar la documentación de la información de los requerimientos de los clientes para remitirla posteriormente a las demás áreas del hotel para que trabajen en ellas.
- Registrar, controlar y cobrar los servicios consumidos por los clientes.
- Realizar las operaciones de correspondencia, mensajería y despertador cuando sea necesario.
- Ser los mediadores entre los clientes y los administrativos para que se les dé a conocer los requerimientos de los clientes.
- Registrar y controlar adecuadamente todo tipo de llamadas que mantengan los clientes con el resto del personal.

PERFIL DEL CARGO-MANTENIMIENTO

1. EDUCACION: Nivel técnico.
2. FORMACION: Estudios en construcción y mantenimiento.
3. HABILIDADES PARA: Comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 1 año de experiencia en cargos mantenimiento de equipos e instalaciones.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Mantener los equipos e instalaciones del Hotel en condiciones óptimas para su uso y en seguridad para los trabajadores y visitantes del Hotel.

AUTORIDAD: En el mantenimiento de las instalaciones del Hotel.

FUNCIONES

- Garantizar el buen estado de los muebles e inmuebles que hacen parte del hotel.
- Llevar a cabo mantenimientos preventivos para el buen funcionamiento de las instalaciones y artefactos del hotel.
- Hacer mantenimiento correctivos de muebles y estructuras para garantizar el buen servicio a los clientes.

PERFIL DEL CARGO-CELADOR

1. EDUCACION: Nivel técnico.
2. FORMACION: Estudios en seguridad privada.
3. HABILIDADES PARA: Comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 1 año de experiencia en cargos de seguridad de instalaciones.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Velar por la seguridad de las instalaciones, objetos y personas dentro del Hotel

AUTORIDAD: En la seguridad dentro de las instalaciones del Hotel.

FUNCIONES

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión.
- Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales receptoras de alarmas, la prestación de servicios de verificación personal y respuesta de las señales de alarmas que se produzcan.

PERFIL DEL CARGO-MESERO

1. EDUCACION: Nivel Bachiller.
2. FORMACION: Cursos cortos o técnicos en servicio al cliente.
3. HABILIDADES PARA: Comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia en cargos de mesero.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Desarrollar una correcta atención y servicio de los platos y bebidas que sugieran los clientes en el Hotel.

AUTORIDAD: En la atención de los requerimientos de los clientes.

FUNCIONES

- Brindar atención a los clientes y visitantes del hotel que hagan uso del servicio de restaurante.
- Mantener limpia el área correspondiente al restaurante del hotel.
- Cuidar los muebles y artefactos dentro del restaurante del hotel.

PERFIL DEL CARGO-MUCAMA

1. EDUCACION: Nivel Bachiller.
2. FORMACION: Cursos cortos en servicio al cliente.
3. HABILIDADES PARA: Comunicación, trabajar en equipo, responsabilidad.
4. EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia en cargos de mucama.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO: Mantener las habitaciones y cabañas en excelente estado.

AUTORIDAD: En la atención de los requerimientos de los clientes.

FUNCIONES

- Limpiar y organizar las áreas comunes del hotel.
- Garantizar el aseo y cuidado de las habitaciones y los muebles y equipos electrónicos que las componen.
- Mantener limpias sábanas, cobijas, fundas, toallas, manteles y demás prendas que se empleen en el hotel y restaurante.

ANEXO E-Guía de elaboración documental

GUÍA DE ELABORACIÓN DOCUMENTAL



Misión

- Hotel LAS ROCAS VILLANUEVA busca satisfacer plenamente las necesidades de turistas y comunidad en general, con excelentes servicios en alojamiento, gastronomía, y servicios complementarios, ampliando y fortaleciendo cada día nuestros servicios, convencidos de que lograremos como resultado una mejor calidad de vida para las personas que hacen parte de este proyecto y satisfaciendo las necesidades de turistas y visitantes

Visión

- Hotel LAS ROCAS VILLANUEVA será en el 2020 reconocido como el mejor hotel de la Provincia Guanentina, en materia de alojamiento, gastronomía, servicios complementarios para la comunidad turística y recreativa, reconocido por su excelente servicio, variedad de sus actividades y calidez de su personal., traspasando las fronteras del departamento de Santander, alcanzando la atracción de turistas extranjeros para la inversión y visita por la tranquilidad de sus instalaciones

1. Objetivo

Definir los lineamientos para el desarrollo y presentación de los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad de los procesos del Hotel Las Rocas Resort.

2. Alcance

Es aplicado a todos los documentos internos que soporten la operación del Hotel Las Rocas Resort, exceptuando los considerados especiales del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Definiciones y abreviaturas

- Acuerdo (AC): acto administrativo realizado por el Gerente general en donde se plasman las condiciones de las alianzas estratégicas.
- Caracterización (CA): documento que tiene como finalidad describir cada proceso, estableciendo entre otros, el objetivo, alcance, responsables, normativa aplicable y los indicadores necesarios para garantizar la calidad en los servicios prestados en el Hotel.
- Documento (D): información y su medio de soporte.
- Documento interno (DI): documento generado por alguno de los procesos internos del Hotel Las Rocas Resort. Por ejemplo; procedimiento, guía, instructivo, solicitudes internas especiales de los clientes.
- Documento externo (DE): documento generado por entidades externas al Hotel, pero que es indispensable en los procesos internos del Hotel.
- Ficha técnica (FT): documento que especifica características técnicas de un producto, elemento, proceso, máquina o material.
- Formato (FO): plantilla desarrollada para la consignación o anotación de datos.
- Guía (G): documento que define observaciones, lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Instructivo (IN): descripción escrita y detallada sobre cómo desarrollar las actividades y procesos de forma correcta.
- Manual (M): documento que contiene información válida y clasificada sobre un aspecto determinado.
- Procedimientos (PR): informe descrito de forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.
- Programa (PG): documento que explica el conjunto de actividades, objetivos, metas del Hotel, incluida la planificación del tiempo, los recursos humanos y de material para la implementación. Esto es realizado especialmente en los eventos o alianzas estratégicas que hacen que deban ser debidamente planeadas.
- Proceso (P): conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.

- Registro (R): informe que muestra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- Reglamento (RE): colección ordenada de reglas que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.

4. Contenido de la guía

a. Codificación

Los documentos que circularán dentro del Hotel Las Rocas Resort tendrán la siguiente codificación.

XXYY-ZZ

XX: es referente al tipo de documento que se describe con las dos primeras letras de su nombre.

YY: es referente al proceso que generó el documento que se describe con las iniciales del nombre del proceso.

ZZ: es referente al consecutivo del documento.

Cuando se quiere especificar si el documento fue generado por el jefe del proceso o por el subordinado se tendrá la siguiente codificación.

XXYY-ZZ.AA

AA: vendrá la letra EP, si es el encargado principal del proceso o ES si es alguien que trabaja en el proceso pero no es el encargado principal.

b. Aspectos de forma

Los documentos realizados dentro del Hotel las Rocas Resort, deben contar con las siguientes características en su redacción:









- Fuente de los textos: letra Arial con tamaño 12 exceptuando los procedimientos y formatos. Estos irán justificados.
- Fuente de los encabezados: en los encabezados debe ir el Logo o imagen corporativa del Hotel, el proceso asociado que realizó el documento que debe ir centrado en mayúscula sostenida, negrita y en tamaño de letra 10, el nombre del documento que debe ir centrado, en mayúscula sostenida, negrita y en tamaño 12, el código del documento que debe estar en mayúscula con tamaño 10, la versión que es el número de veces que se ha actualizado el documento y debe ir numerado. Igualmente debe ir “Revisó2 que describe el cargo de quien revisa el documento, “Aprobó” que describe el cargo a quien aprueba el

documento y “Fecha de aprobación que muestra la fecha de aprobación del documento que lleva el siguiente formato DD/MM/AAAA

- Formatos: para el caso de los formatos, se elimina el número de página en el encabezado.
- Procedimientos: para el caso de los procedimientos se adiciona una fila con la simbología del diagrama de flujo en la página donde se inicia la descripción de las actividades del procedimiento.

c. Contenido de los documentos

- Manuales: básicamente en los manuales se describen los requisitos o pasos para que se logre el objetivo del desarrollo del manual. Los manuales además de contener el objetivo, debe mencionar el alcance, definiciones y abreviaciones si lo requieren.
- Guías: las guías tendrán en su contenido información sobre el objetivo que tendrá la realización de la actividad a guiar, el alcance o cubrimiento de aplicación de la guía, definición y abreviaciones si se requiere, contenido de la guía, control de cambios.
- Programas: los programas que se desarrollarán cuando se hayan definido paquetes de promocionales o eventos sugeridos en la publicidad del Hotel deberán contener la justificación del programa, objetivos general y específicos, normativas, alcance, definiciones y abreviaturas si se requieren, responsable, tiempo de vigencia del programa, contenido del programa, actividades, indicadores si se requieren, anexos y formato de control de cambios.
- Ficha técnica: la ficha técnica contiene el nombre del elemento a revisar, especificaciones técnicas, normas de fabricación, usos y formato de control de cambios.
- Procedimientos: estos describen cada uno de los pasos para llevar a cabo de forma correcta un proceso y/o actividad. La mejor forma de representación es el flujograma cuyas denominaciones y/o símbolos se presentan a continuación. Es importante que la explicación de cada paso a seguir sea corta pero entendible.

Símbolos para procedimientos		
Símbolo	Significado	Definición
	INICIO/FIN	Se emplea para el inicio o fin de diferentes actividades del procedimiento. En su interior se describe el término INICIO o FIN según se requiera
	ACTIVIDAD	Representa la actividad llevada a cabo para la ejecución o transformación de recursos, información, bienes, entre otros. Se emplea cuando se da generación de un documento o incorporación de información de los mismos.
	DECISIÓN	Cuando existen diversos caminos para desarrollar un acción se emplea este rombo que surgen en una etapa del procedimiento ante una circunstancia planteada. En su interior se formula una pregunta que genere los caminos del procedimiento.
	DOCUMENTO	Representa la información que requiera registrarse o documentar manualmente que se genere en una actividad
	PROCESAMIENTO O INTRANET	Representa la información que se procesará por Intranet
	PROCEDIMIENTO PREDEFINIDO	Representa un documento predefinido, documentado y estandarizado
	CONECTOR	Representa el vínculo entre actividades que se hallan en diferentes partes de un procedimiento
	CONECTOR DE PÁGINA	Representa el vínculo entre varias páginas

- Formatos: el contenido del formato es libre a la opción que se quiera evaluar pero lo importante es que esta información debe ser tabulada debiéndose incluir formas de diligenciamiento.
- Instructivos: los instructivos son un informe más detallado de los procedimientos que debe contener el objetivo es decir describir el resultado esperado del conjunto de actividades, el alcance para delimitar la ejecución, definiciones y abreviaciones si se requieren, control de cambios y normatividad si se requieren.

ANEXO F-Formatos de evaluación en la socialización

Evaluación de conceptos Norma NTSH 006

Nombre de evaluado:

Número cédula:

A continuación encontrará un listado de preguntas con selección múltiple, en donde debe escoger sólo una de las opciones que es la que considera correcta

1. ¿Cómo define la norma NTSH?
 - a. Es la Norma técnica seccional Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - b. Es la Norma técnica sectorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - c. Es la Norma técnica sensorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - d. Es la Norma técnica sectorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento en categorías por estrellas.

2. ¿Cuáles son los factores de evaluación en la NTSH 006?
 - a. Alojamiento, servicio e infraestructura.
 - b. Planta, alojamiento y servicio.
 - c. Planta, hospedaje, servicio.
 - d. Planta, accesibilidad y servicio

3. ¿Cuál de los siguientes se considera un establecimiento de alojamiento y hospedaje?
 - a. Apartaholte
 - b. Hotel
 - c. Camping
 - d. Todas las anteriores

4. ¿Cuántos días de reservas de agua debe tener el Hotel?
 - a. Tres días
 - b. Dos días
 - c. Un día
 - d. Cero días

5. ¿Cuáles son las estrellas máximas que puede obtener un hotel?
 - a. Cuatro
 - b. Cinco
 - c. Seis
 - d. Siete

6. ¿Qué significa Room service?
 - a. Servicio de bar
 - b. Servicio de restaurante

- c. Servicio a la habitación
- d. Servicio de baño

7. ¿Cuál es la temperatura que debe garantizar el Hotel en áreas cerradas?

- a. 17°C-28°C
- b. 15°C-23°C
- c. 16°C-24°C
- d. 15°C-28°C

8. ¿Cuál es el porcentaje de las habitaciones que debe contar con acceso para discapacitados?

- a. 6%
- b. 4%
- c. 3%
- d. 2%

9. ¿Cuáles son los elementos mínimos en los baños públicos?

- a. Papel higiénico, jabón en barra y toallas de tela
- b. Papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel
- c. Papel higiénico y toallas de papel
- d. Papel higiénico y toallas de tela

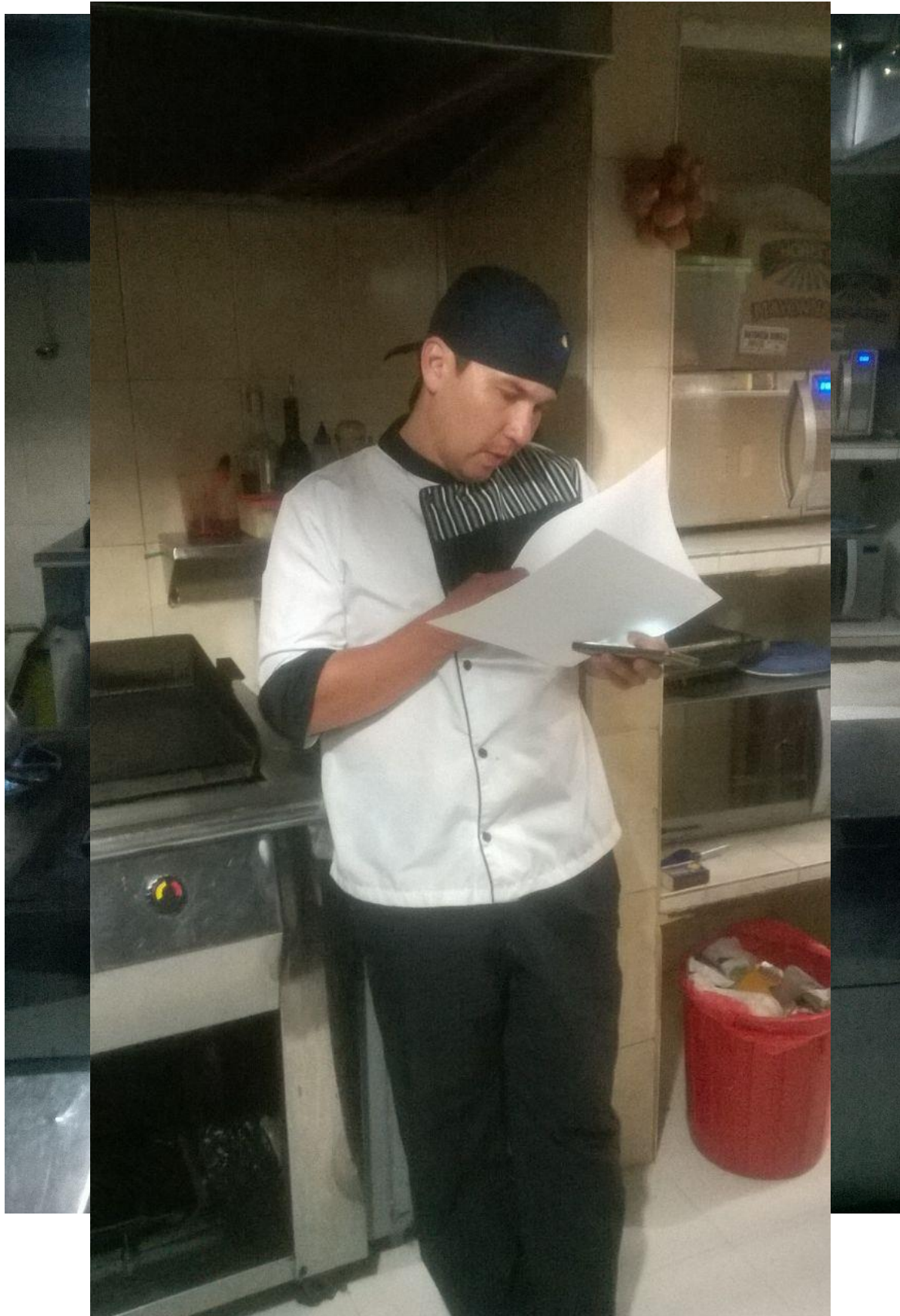
10. La vajilla del Hotel puede ser de los siguientes materiales

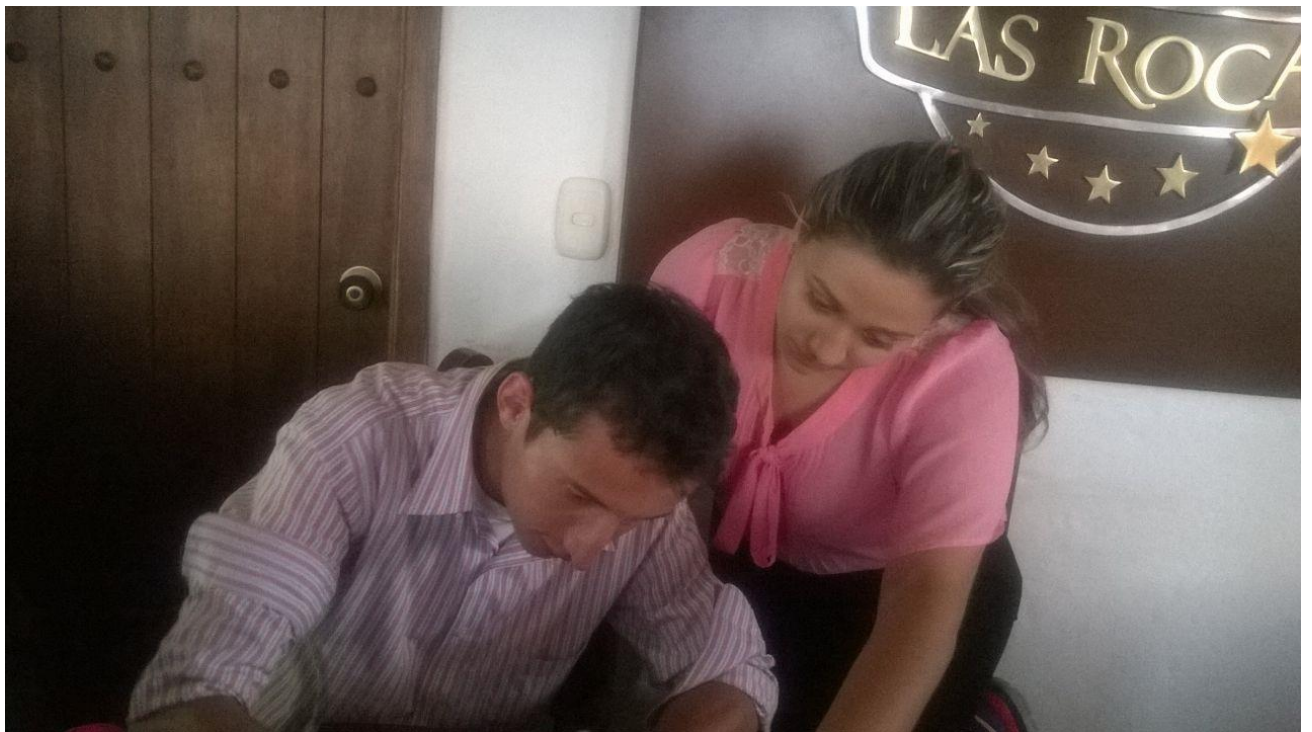
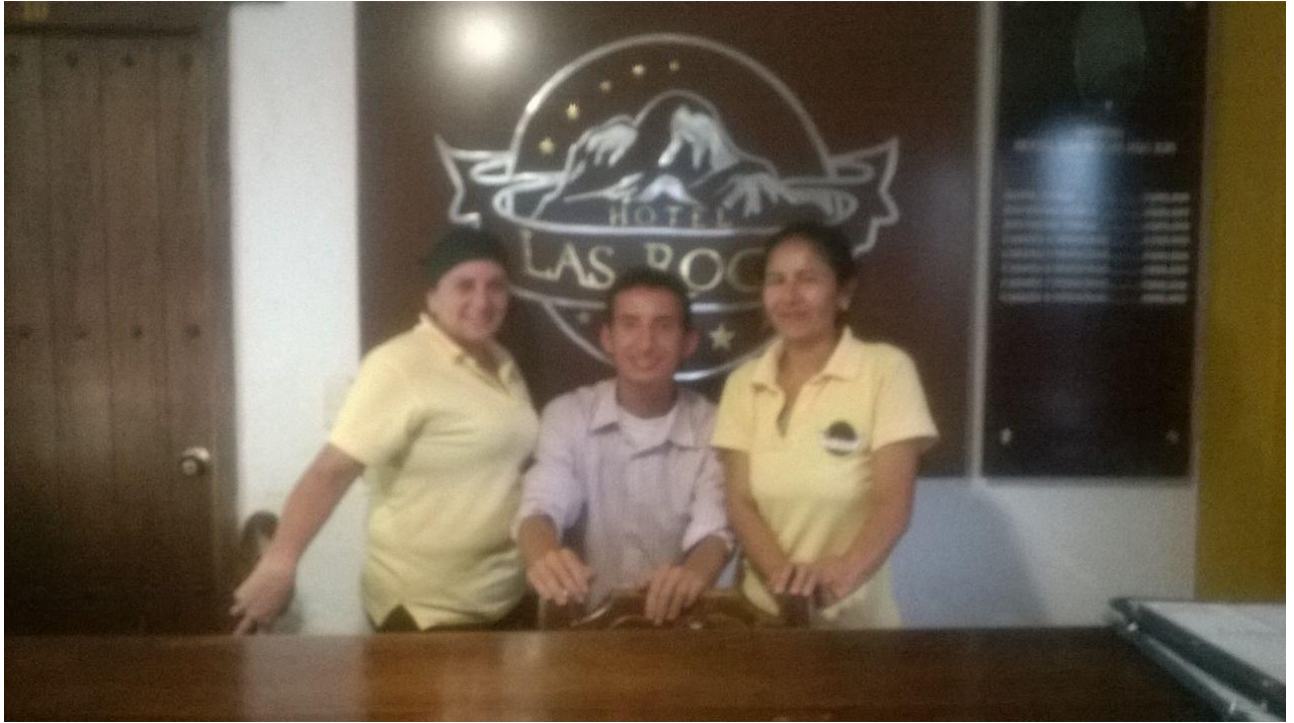
- a. Porcelana y cerámica
- b. Cerámica y barro
- c. Barro y porcelana
- d. Ninguna de las anteriores

Evaluación de actividades a realizar con la puesta en marcha de la norma NTSH 006 en el Hotel Las Rocas Villanueva			
Nombre de evaluado:			
Número cédula:			
A continuación encontrará un listado de actividades en las que tendrá que señalar cuál de estas debe ejecutar ante la puesta en marcha de la política de calidad para el cumplimiento de la norma NTSH 006. Marque con una X en la casilla de SI en caso de que deba realizarla y marque en la casilla NO cuando no debe realizarla			
•Diseño y desarrollo de formatos de publicidad	SI	NO	
•Desarrollo de propuestas de mejoras y/o acciones preventivas/correctivas	SI	NO	
•Desarrollo de plan de certificación de proveedores	SI	NO	
•Adecuación de los espacios de las habitaciones, cabañas y áreas del servicio de restaurante.	SI	NO	
•Seguimiento de visitas del cliente	SI	NO	
•Planear y ejecutar formación, capacitación e inducción	SI	NO	

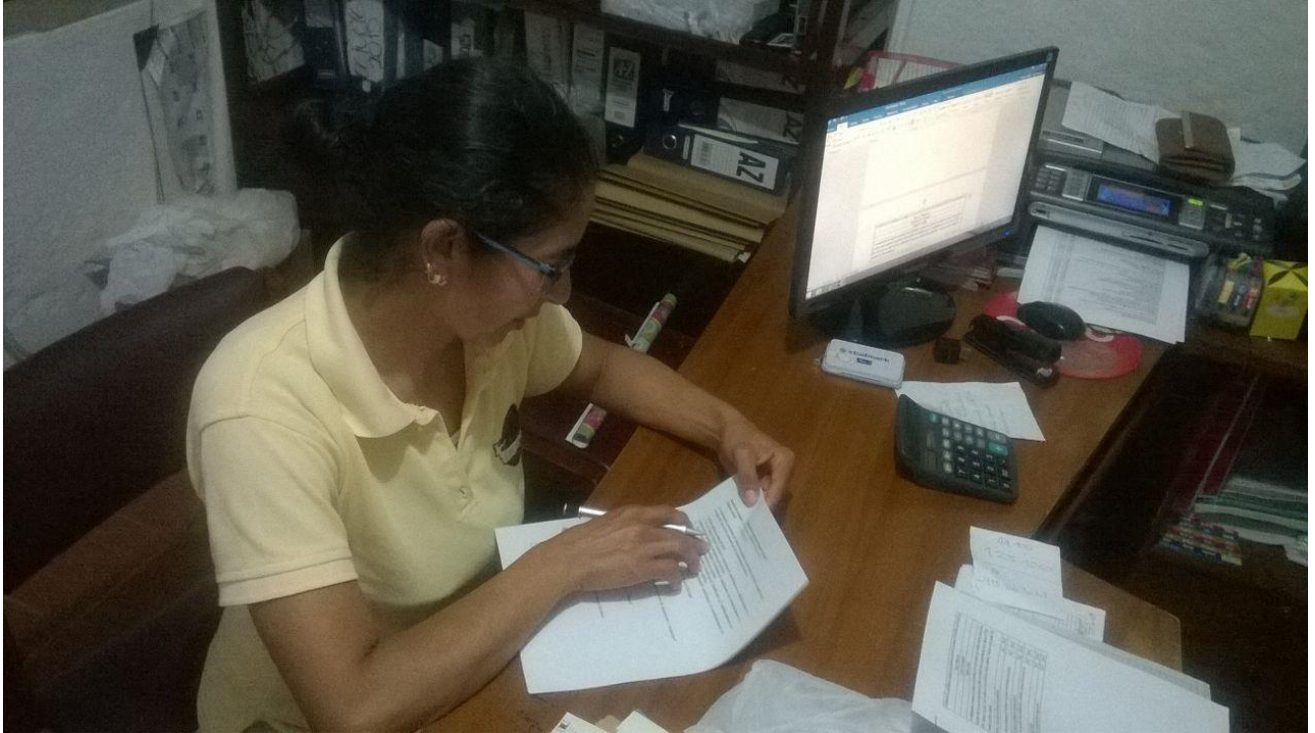
•Ejecución del mantenimiento	SI	NO	
•Selección hojas de vida para nuevos cargos	SI	NO	
•Definir perfiles de cargo y responsabilidades del personal del Hotel	SI	NO	
•Estudio de insumos requeridos para reparar el área	SI	NO	
•Aplicación de formatos de evaluación de desempeño	SI	NO	
•Desarrollo de propuestas de mejora y/o acciones correctivas	SI	NO	
•Desarrollo de negociaciones en precios, cantidades, transporte y frecuencias de suministro de insumos	SI	NO	
•Desarrollo de formato de mantenimiento realizado	SI	NO	
•Búsqueda de precios del mercado	SI	NO	
•Control de documentos	SI	NO	
•Acciones preventivas y correctivas	SI	NO	
•Diseño ejecución de menú según lo requiera el evento	SI	NO	
•Registro de sugerencias y solicitudes de los clientes	SI	NO	
•Pago de nómina	SI	NO	
•Desarrollo de planes de incentivos	SI	NO	
•Control de no conformidades	SI	NO	
•Registro de información de los clientes	SI	NO	
•Desarrollo de formatos para evaluación de recursos usados contra los planeados	SI	NO	
•Elaboración de estructura de desglose del trabajo con fechas de ejecución e insumos requeridos	SI	NO	
•Seguimiento al desempeño	SI	NO	
•Búsqueda de aliados estratégicos	SI	NO	
•Verificar cumplimiento de competencias	SI	NO	
•Preparación de los trabajadores en servicio al cliente para el evento	SI	NO	
•Búsqueda y evaluación de áreas por realizar mantenimiento	SI	NO	
•Aplicación de los formatos.	SI	NO	
•Control de registros	SI	NO	
•Auditorías internas	SI	NO	
•Ejecución de los menús solicitados por los clientes.	SI	NO	
•Control de reclamos de los clientes	SI	NO	
•Decoraciones y adecuaciones según sugerencias específicas del cliente	SI	NO	
•Búsqueda y definición de estrategias de publicidad y mercadeo	SI	NO	
•Búsqueda y contratación del publicista idóneo para apoyar el proceso	SI	NO	
•Actualización de la página web con paquetes promocionales	SI	NO	
•Asignación de recursos para las actividades de la EDT	SI	NO	
•Documentos de control	SI	NO	
•Tabulación y análisis de la información obtenida de la aplicación de los formatos	SI	NO	
•Elaboración de cotizaciones y acuerdos según requerimientos de las corporaciones negociadoras y necesidades del Hotel	SI	NO	
•Establecimiento de forma de comunicación	SI	NO	
•Adecuación de los espacios donde se efectuará el evento	SI	NO	
•Realización de paquetes promocionales por frecuencia de visita	SI	NO	

ANEXO G-Fotografías de etapa de socialización









ANEXO H-Evaluaciones de etapa de socialización

Evaluación de conceptos Norma NTSH 006

Nombre de evaluado: Claudia Sarmiento Carreño

Número cédula: 2 7993420

A continuación, encontrará un listado de preguntas con selección múltiple, en donde debe escoger sólo una de las opciones que es la que considera correcta

1. ¿Cómo define la norma NTSH?
 - a. Es la Norma técnica seccional Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - b. Es la Norma técnica sectorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - c. Es la Norma técnica sensorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - d. Es la Norma técnica sectorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento en categorías por estrellas.

2. ¿Cuáles son los factores de evaluación en la NTSH 006?
 - a. Alojamiento, servicio e infraestructura.
 - b. Planta, alojamiento y servicio.
 - c. Planta, hospedaje, servicio.
 - d. Planta, accesibilidad y servicio

3. ¿Cuál de los siguientes se considera un establecimiento de alojamiento y hospedaje?
 - a. Apartaholte
 - b. Hotel
 - c. Camping
 - d. Todas las anteriores

4. ¿Cuántos días de reservas de agua debe tener el Hotel?
 - a. Tres días
 - b. Dos días
 - c. Un día
 - d. Cero días

5. ¿Cuáles son las estrellas máximas que puede obtener un hotel?
 - a. Cuatro
 - b. Cinco
 - c. Seis
 - d. Siete

6. ¿Qué significa Room service?
 - a. Servicio de bar
 - b. Servicio de restaurante
 - c. Servicio a la habitación
 - d. Servicio de baño

7. ¿Cuál es la temperatura que debe garantizar el Hotel en áreas cerradas?

- a. 17°C-28°C
- b. 15°C-23°C
- c. 16°C-24°C
- d. 15°C-28°C

8. ¿Cuál es el porcentaje de las habitaciones que debe contar con acceso para discapacitados?

- a. 6%
- b. 4%
- c. 3%
- d. 2%

9. ¿Cuáles son los elementos mínimos en los baños públicos?

- a. Papel higiénico, jabón en barra y toallas de tela
- b. Papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel
- c. Papel higiénico y toallas de papel
- d. Papel higiénico y toallas de tela

10. La vajilla del Hotel puede ser de los siguientes materiales

- a. Porcelana y cerámica
- b. Cerámica y barro
- c. Barro y porcelana
- d. Ninguna de las anteriores

Evaluación de actividades a realizar con la puesta en marcha de la norma NTSH 006 en el Hotel Las Rocas Villanueva

Nombre de evaluado: Claudia Sarmiento Carr

Número cédula: 27993420

A continuación encontrará un listado de actividades en las que tendrá que señalar cuál de estas debe ejecutar ante la puesta en marcha de la política de calidad para el cumplimiento de la norma NTSH 006. Marque con una X en la casilla de SI en caso de que deba realizarla y marque en la casilla NO cuando no debe realizarla

•Diseño y desarrollo de formatos de publicidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•Desarrollo de propuestas de mejoras y/o acciones preventivas/correctivas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•Desarrollo de plan de certificación de proveedores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•Adecuación de los espacios de las habitaciones, cabañas y áreas del servicio de restaurante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•Seguimiento de visitas del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•Planear y ejecutar formación, capacitación e inducción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

•Ejecución del mantenimiento	SI	NO
•Selección hojas de vida para nuevos cargos	SI	NO
•Definir perfiles de cargo y responsabilidades del personal del Hotel	SI	NO
•Estudio de insumos requeridos para reparar el área	SI	NO
•Aplicación de formatos de evaluación de desempeño	SI	NO
•Desarrollo de propuestas de mejora y/o acciones correctivas	SI	NO
•Desarrollo de negociaciones en precios, cantidades, transporte y frecuencias de suministro de insumos	SI	NO
•Desarrollo de formato de mantenimiento realizado	SI	NO
•Búsqueda de precios del mercado	SI	NO
•Control de documentos	SI	NO
•Acciones preventivas y correctivas	SI	NO
•Diseño ejecución de menús según lo requiera el evento	SI	NO
•Registro de sugerencias y solicitudes de los clientes	SI	NO
•Pago de nómina	SI	NO
•Desarrollo de planes de incentivos	SI	NO
•Control de no conformidades	SI	NO
•Registro de información de los clientes	SI	NO
•Desarrollo de formatos para evaluación de recursos usados contra los planeados	SI	NO
•Elaboración de estructura de desglose del trabajo con fechas de ejecución e insumos requeridos	SI	NO
•Seguimiento al desempeño	SI	NO
•Búsqueda de aliados estratégicos	SI	NO
•Verificar cumplimiento de competencias	SI	NO
•Preparación de los trabajadores en servicio al cliente para el evento	SI	NO
•Búsqueda y evaluación de áreas por realizar mantenimiento	SI	NO
•Aplicación de los formatos.	SI	NO
•Control de registros	SI	NO
•Auditorías internas	SI	NO
•Ejecución de los menús solicitados por los clientes.	SI	NO
•Control de reclamos de los clientes	SI	NO
•Decoraciones y adecuaciones según sugerencias específicas del cliente	SI	NO
•Búsqueda y definición de estrategias de publicidad y mercadeo	SI	NO
•Búsqueda y contratación del publicista idóneo para apoyar el proceso	SI	NO
•Actualización de la página web con paquetes promocionales	SI	NO
•Asignación de recursos para las actividades de la EDT	SI	NO
•Documentos de control	SI	NO
•Tabulación y análisis de la información obtenida de la aplicación de los formatos	SI	NO
•Elaboración de cotizaciones y acuerdos según requerimientos de las corporaciones negociadoras y necesidades del Hotel	SI	NO
•Establecimiento de forma de comunicación	SI	NO
•Adecuación de los espacios donde se efectuará el evento	SI	NO
•Realización de paquetes promocionales por frecuencia de visita	SI	NO

•Ejecución del mantenimiento	SI	NO	
•Selección hojas de vida para nuevos cargos	SI	NO	
•Definir perfiles de cargo y responsabilidades del personal del Hotel	SI	NO	
•Estudio de insumos requeridos para reparar el área	SI	NO	
•Aplicación de formatos de evaluación de desempeño	SI	NO	
•Desarrollo de propuestas de mejora y/o acciones correctivas	SI	NO	
•Desarrollo de negociaciones en precios, cantidades, transporte y frecuencias de suministro de insumos	SI	NO	
•Desarrollo de formato de mantenimiento realizado	SI	NO	
•Búsqueda de precios del mercado	SI	NO	
•Control de documentos	SI	NO	
•Acciones preventivas y correctivas	SI	NO	
•Diseño ejecución de menús según lo requiera el evento	SI	NO	
•Registro de sugerencias y solicitudes de los clientes	SI	NO	
•Pago de nómina	SI	NO	
•Desarrollo de planes de incentivos	SI	NO	
•Control de no conformidades	SI	NO	
•Registro de información de los clientes	SI	NO	
•Desarrollo de formatos para evaluación de recursos usados contra los planeados	SI	NO	
•Elaboración de estructura de desglose del trabajo con fechas de ejecución e insumos requeridos	SI	NO	
•Seguimiento al desempeño	SI	NO	
•Búsqueda de aliados estratégicos	SI	NO	
•Verificar cumplimiento de competencias	SI	NO	
•Preparación de los trabajadores en servicio al cliente para el evento	SI	NO	
•Búsqueda y evaluación de áreas por realizar mantenimiento	SI	NO	
•Aplicación de los formatos.	SI	NO	
•Control de registros	SI	NO	
•Auditorías internas	SI	NO	
•Ejecución de los menús solicitados por los clientes.	SI	NO	
•Control de reclamos de los clientes	SI	NO	
•Decoraciones y adecuaciones según sugerencias específicas del cliente	SI	NO	
•Búsqueda y definición de estrategias de publicidad y mercadeo	SI	NO	
•Búsqueda y contratación del publicista idóneo para apoyar el proceso	SI	NO	
•Actualización de la página web con paquetes promocionales	SI	NO	
•Asignación de recursos para las actividades de la EDT	SI	NO	
•Documentos de control	SI	NO	
•Tabulación y análisis de la información obtenida de la aplicación de los formatos	SI	NO	
•Elaboración de cotizaciones y acuerdos según requerimientos de las corporaciones negociadoras y necesidades del Hotel	SI	NO	
•Establecimiento de forma de comunicación	SI	NO	
•Adecuación de los espacios donde se efectuará el evento	SI	NO	
•Realización de paquetes promocionales por frecuencia de visita	SI	NO	

Evaluación de conceptos Norma NTSH 006

Nombre de evaluado: Rosalba Buenahora Riqu

Número cédula: 37520643

A continuación, encontrará un listado de preguntas con selección múltiple, en donde debe escoger sólo una de las opciones que es la que considera correcta

1. ¿Cómo define la norma NTSH?
 - a. Es la Norma técnica seccional Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - b. Es la Norma técnica sectorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - c. Es la Norma técnica sensorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - d. Es la Norma técnica sectorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento en categorías por estrellas.

2. ¿Cuáles son los factores de evaluación en la NTSH 006?
 - a. Alojamiento, servicio e infraestructura.
 - b. Planta, alojamiento y servicio.
 - c. Planta, hospedaje, servicio.
 - d. Planta, accesibilidad y servicio

3. ¿Cuál de los siguientes se considera un establecimiento de alojamiento y hospedaje?
 - a. Apartaholte
 - b. Hotel
 - c. Camping
 - d. Todas las anteriores

4. ¿Cuántos días de reservas de agua debe tener el Hotel?
 - a. Tres días
 - b. Dos días
 - c. Un día
 - d. Cero días

5. ¿Cuáles son las estrellas máximas que puede obtener un hotel?
 - a. Cuatro
 - b. Cinco
 - c. Seis
 - d. Siete

6. ¿Qué significa Room service?
 - a. Servicio de bar
 - b. Servicio de restaurante
 - c. Servicio a la habitación
 - d. Servicio de baño

7. ¿Cuál es la temperatura que debe garantizar el Hotel en áreas cerradas?

- a. 17°C-28°C
- b. 15°C-23°C
- c. 16°C-24°C
- d. 15°C-28°C

8. ¿Cuál es el porcentaje de las habitaciones que debe contar con acceso para discapacitados?

- a. 6%
- b. 4%
- c. 3%
- d. 2%

9. ¿Cuáles son los elementos mínimos en los baños públicos?

- a. Papel higiénico, jabón en barra y toallas de tela
- b. Papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel
- c. Papel higiénico y toallas de papel
- d. Papel higiénico y toallas de tela

10. La vajilla del Hotel puede ser de los siguientes materiales

- a. Porcelana y cerámica
- b. Cerámica y barro
- c. Barro y porcelana
- d. Ninguna de las anteriores

Evaluación de conceptos Norma NTSH 006

Nombre de evaluado: Angel Guillermo Sarmiento.

Número cédula: 1093761578

A continuación, encontrará un listado de preguntas con selección múltiple, en donde debe escoger sólo una de las opciones que es la que considera correcta

1. ¿Cómo define la norma NTSH?
 - a. Es la Norma técnica seccional Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - b. Es la Norma técnica sectorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - c. Es la Norma técnica sensorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en categorías por estrellas.
 - d. Es la Norma técnica sectorial Colombiana de clasificación de establecimientos de alojamiento en categorías por estrellas.

2. ¿Cuáles son los factores de evaluación en la NTSH 006?
 - a. Alojamiento, servicio e infraestructura.
 - b. Planta, alojamiento y servicio.
 - c. Planta, hospedaje, servicio.
 - d. Planta, accesibilidad y servicio

3. ¿Cuál de los siguientes se considera un establecimiento de alojamiento y hospedaje?
 - a. Apartaholte
 - b. Hotel
 - c. Camping
 - d. Todas las anteriores

4. ¿Cuántos días de reservas de agua debe tener el Hotel?
 - a. Tres días
 - b. Dos días
 - c. Un día
 - d. Cero días

5. ¿Cuáles son las estrellas máximas que puede obtener un hotel?
 - a. Cuatro
 - b. Cinco
 - c. Seis
 - d. Siete

6. ¿Qué significa Room service?
 - a. Servicio de bar
 - b. Servicio de restaurante
 - c. Servicio a la habitación
 - d. Servicio de baño

7. ¿Cuál es la temperatura que debe garantizar el Hotel en áreas cerradas?
- a. 17°C-28°C
 - b. 15°C-23°C
 - c. 16°C-24°C
 - d. 15°C-28°C
8. ¿Cuál es el porcentaje de las habitaciones que debe contar con acceso para discapacitados?
- a. 6%
 - b. 4%
 - c. 3%
 - d. 2%
9. ¿Cuáles son los elementos mínimos en los baños públicos?
- a. Papel higiénico, jabón en barra y toallas de tela
 - b. Papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel
 - c. Papel higiénico y toallas de papel
 - d. Papel higiénico y toallas de tela
10. La vajilla del Hotel puede ser de los siguientes materiales
- a. Porcelana y cerámica
 - b. Cerámica y barro
 - c. Barro y porcelana
 - d. Ninguna de las anteriores

Evaluación de actividades a realizar con la puesta en marcha de la norma NTSH 006 en el Hotel Las Rocas Villanueva		
Nombre de evaluado: <u>Angel Guillermo Sarmiento</u>		
Número cédula: <u>1093764518</u>		
A continuación encontrará un listado de actividades en las que tendrá que señalar cuál de estas debe ejecutar ante la puesta en marcha de la política de calidad para el cumplimiento de la norma NTSH 006. Marque con una X en la casilla de SI en caso de que deba realizarla y marque en la casilla NO cuando no debe realizarla		
•Diseño y desarrollo de formatos de publicidad	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
•Desarrollo de propuestas de mejoras y/o acciones preventivas/correctivas	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
•Desarrollo de plan de certificación de proveedores	SI	<input type="checkbox"/> NO
•Adecuación de los espacios de las habitaciones, cabañas y áreas del servicio de restaurante.	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
•Seguimiento de visitas del cliente	SI	<input type="checkbox"/> NO
•Planear y ejecutar formación, capacitación e inducción	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO

[Faint, illegible text and form structure visible through the paper, likely a reverse side or bleed-through from another page.]

•Ejecución del mantenimiento	SI	/	NO
•Selección hojas de vida para nuevos cargos	SI	/	NO
•Definir perfiles de cargo y responsabilidades del personal del Hotel	SI	/	NO
•Estudio de insumos requeridos para reparar el área	SI	/	NO
•Aplicación de formatos de evaluación de desempeño	SI	/	NO
•Desarrollo de propuestas de mejora y/o acciones correctivas	SI	/	NO
•Desarrollo de negociaciones en precios, cantidades, transporte y frecuencias de suministro de insumos	SI	/	NO
•Desarrollo de formato de mantenimiento realizado	SI	/	NO
•Búsqueda de precios del mercado	SI	/	NO
•Control de documentos	SI	/	NO
•Acciones preventivas y correctivas	SI	/	NO
•Diseño ejecución de menús según lo requiera el evento	SI	/	NO
•Registro de sugerencias y solicitudes de los clientes	SI	/	NO
•Pago de nómina	SI	/	NO
•Desarrollo de planes de incentivos	SI	/	NO
•Control de no conformidad	SI	/	NO
•Registro de información de los clientes	SI	/	NO
•Desarrollo de formatos para evaluación de recursos usados contra los planeados	SI	/	NO
•Elaboración de estructura de desglose del trabajo con fechas de ejecución e insumos requeridos	SI	/	NO
•Seguimiento al desempeño	SI	/	NO
•Búsqueda de aliados estratégicos	SI	/	NO
•Verificar cumplimiento de competencias	SI	/	NO
•Preparación de los trabajadores en servicio al cliente para el evento	SI	/	NO
•Búsqueda y evaluación de áreas por realizar mantenimiento	SI	/	NO
•Aplicación de los formatos.	SI	/	NO
•Control de registros	SI	/	NO
•Auditorías internas	SI	/	NO
•Ejecución de los menús solicitados por los clientes.	SI	/	NO
•Control de reclamos de los clientes	SI	/	NO
•Decoraciones y adecuaciones según sugerencias específicas del cliente	SI	/	NO
•Búsqueda y definición de estrategias de publicidad y mercadeo	SI	/	NO
•Búsqueda y contratación del publicista idóneo para apoyar el proceso	SI	/	NO
•Actualización de la página web con paquetes promocionales	SI	/	NO
•Asignación de recursos para las actividades de la EDT	SI	/	NO
•Documentos de control	SI	/	NO
•Tabulación y análisis de la información obtenida de la aplicación de los formatos	SI	/	NO
•Elaboración de cotizaciones y acuerdos según requerimientos de las corporaciones negociadoras y necesidades del Hotel	SI	/	NO
•Establecimiento de forma de comunicación	SI	/	NO
•Adecuación de los espacios donde se efectuará el evento	SI	/	NO
•Realización de paquetes promocionales por frecuencia de visita	SI	/	NO

