

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LA NORMA ISO 9001 – ÁREA DE ALOJAMIENTO – EN EL HOTEL BARCELÓ
DOMINICAN BEACH DE REPUBLICA DOMINICANA

CINDI YULIETH GÓMEZ CHIQUILLO

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD SECCIONAL DUITAMA
ESCUELA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
DUITAMA
2016

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LA NORMA ISO 9001 – ÁREA DE ALOJAMIENTO – EN EL HOTEL BARCELÓ
DOMINICAN BEACH DE REPUBLICA DOMINICANA

CINDI YULIETH GÓMEZ CHIQUILLO

JORGE GAMBA

DOCENTE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR TURÍSTICO Y
HOTELERO

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

FACULTAD SECCIONAL DUITAMA

ESCUELA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

DUITAMA

Diciembre 2016

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

Uptc Facultad Seccional Duitama

Esta Trabajo de Investigación fue aprobado por la Universidad como
requisito parcial para optar al grado de Administrador Turístico y Hotelero

Jorge Enrique Gamba

DIRECTOR

María del Pilar Mariño Báez

LECTOR / JURADO No.1

Carlos Fernando Nausan Ochoa

LECTOR / JURADO No.2

Cindi Yulieth Gómez Chiquillo

SUSTENTANTE

DEDICATORIA

A Dios, por haberme guiado y acompañado en todo el trayecto de mi vida y por permitirme alcanzar esta meta brindándome sabiduría, fortaleza y salud.

Agradezco a los docentes que hicieron parte de mi formación integral como profesional, por su magnífica labor y su gran calidad humana.

A mis papitos hermosos Ricardo Gómez y María Chiquillo, por ser mi guía, mi inspiración y quienes me acompañaron y apoyaron incondicionalmente durante toda mi carrera para lograr que sea una gran profesional.

A mis hermanos Henry, Wilson, Sonia, Ruby y a mi Sobrino Kevin por estar presentes en cada paso de mi vida contando siempre con su apoyo.

A mis amigas Fernanda, Martha, Claudia, Marly, Lorena, Camila y Johana por la amistad brindada y ser parte fundamental en nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Jorge Gamba Docente UPTC. Director de Tesis, por su colaboración y orientación, gracias por su tiempo.

María del Pilar Mariño y Carlos Fernando Nausan - Docentes UPTC. Jurado del trabajo de grado. Gracias por sus aportes y por compartir sus conocimientos.

Radhames Martínez, Gerente del Hotel Barceló Dominican Beach y a todo el equipo de trabajo por su colaboración.

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE GRÁFICOS	x
ÍNDICE CUADROS	xii
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES	xii
INTRODUCCIÓN	xiv
Capítulo 1, La certificación en calidad como herramienta de competitividad – Hotel Barceló Dominican Beach	1
Metodología	4
Procedimiento.	5
Instrumentos.	5
Referente Teórico	5
Panorama general sobre el turismo en República Dominicana.	5
El Hotel Barceló Dominican Beach - Reseña Histórica	8
Reflexiones en torno a la gestión de la calidad la Norma ISO 9001	12
Aspectos Principales de la Norma ISO 9001	14
Aspectos Generales de la Norma.	15
Capítulo 2, Hacia la adopción de la Norma ISO 9001 en el Hotel Barceló Dominican Beach área de recepción y ama de llaves frente a los requisitos de la Norma ISO 9001	19
Capítulo 3, La política y objetivos de calidad como eje de la satisfacción del cliente	37
Política de Calidad	37
Objetivos de Calidad	37
Matriz de relación de política de calidad - objetivos e indicadores de gestión	38

Manual de calidad – Sistema de gestión de calidad	38
Responsabilidades de la dirección	40
Compromiso de la Dirección.	40
Enfoque al Cliente.	41
Responsabilidades.	41
Representante de la Dirección.	43
Comunicación Interna.	44
Descripción de los procesos del Hotel Barceló Dominican Beach.	45
Procesos Estratégicos.	45
Procesos Operativos.	45
Procesos de Apoyo.	47
Procedimientos para el aseguramiento del sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach	48
Procedimiento de control y elaboración de documentos	50
Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente	60
Procedimiento de sistema de indicadores	63
Procedimiento de sistema de comunicación interna y externa	65
Procedimiento de sistema de auditoria interna	70
Procedimiento para tratamiento de no conformidades y establecimiento de acciones correctivas y preventivas	74
Procedimiento de producto y/o servicio no conforme	78
Capítulo 4, Diseño para la implantación del sistema de gestión de calidad para el área de alojamiento (recepción y ama de llaves)	83
Recepción	83
Organigrama de Recepción.	83
Funciones del personal del Proceso de Recepción.	84
Caracterización Recepción.	98

Procedimiento de recepción	99
Procedimiento de pre-check in y asignación de habitaciones	99
Procedimiento de check in	103
Procedimiento de check out	107
Procedimiento venta de divisas	110
Procedimiento de cargos extras de habitación	112
Procedimiento de cierre diario	118
Procedimiento de recepción de maletas y acogida de clientes	123
Instructivo de recepción	125
Instructivo de acogida de clientes	125
Ama de llaves	127
Organigrama de Ama de Llaves.	128
Funciones del personal del Proceso de Ama de Llaves.	128
Caracterización ama de llaves	136
Procedimiento de ama de llaves	137
Procedimiento de jornada diaria	137
Procedimiento de habitaciones en No molestar	141
Instructivos de ama de llaves	142
Instructivo de limpieza de habitaciones.	142
Instructivo de montaje de habitaciones	147
Conclusiones	154
Recomendaciones	155
Bibliografía	156
Anexos	158
Anexo 1: Registro general de incidencias	158
Anexo 2: Control del sistema de gestión de calidad	159

Anexo 3: Acta de reunión	160
Anexo 4: Ficha de indicadores	162
Anexo 5: Entrega divisa al cajero	163
Anexo 6: Fi cha de indicadores	164
Anexo 7: Control de reposición de brazaletes	165
Anexo 8: Control de llaves maestras	166
Anexo 9: Registro del servicio de despertador	167
Anexo 4: Trabajo de camaristas	168
Anexo 11: Trabajo de camaristas / pasilleros	169
Anexo 12: Rotación de colchones	170
Anexo 13: Verificación estándar habitación	195
Anexo 14: Carteles no molesten / no servicios	197
Anexo 15: Inventario mensual de lencería	198

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1 Lista de verificación de la Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad	35
Gráfico 2 Sistema Documental del Hotel Barceló Dominican	40
Gráfico 3 Mapa e interacción entre los procesos del Hotel Barceló Dominican Beach Fuente: La Investigación, 2016	48
Gráfico 4 Procedimiento de control y elaboración de documentos Hotel Barceló Dominican Bleach	59
Gráfico 5 Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente	62
Gráfico 6 Procedimiento de sistema de indicadores	64
Gráfico 7 Procedimiento de sistema de comunicación interna y externa	69
Gráfico 8 Procedimiento de sistema de auditoria interna	73
Gráfico 9 Procedimiento para tratamiento de no conformidades y establecimiento de acciones correctivas y preventivas	77
Gráfico 10 Procedimiento de producto y/o servicio no conforme	82
Gráfico 11 Organigrama de la Recepción Hotel Barceló Dominican Beach	84
Gráfico 12 Diagrama caracterización de recepción	99
Gráfico 13 Procedimiento de pre-check in y asignación de habitaciones	102
Gráfico 14 Procedimiento de check in	106
Gráfico 15 Procedimiento de check out	109
Gráfico 16 Procedimiento venta de divisas	111
Gráfico 17 Procedimiento de cargos extras de habitación	117
Gráfico 18 Procedimiento de cierre diario	122
Gráfico 19 Procedimiento de recepción de maletas y acogida de clientes	124
Gráfico 20 Instructivo de acogida de clientes	127
Gráfico 21 Organigrama de Ama de Llaves	128
Gráfico 22 Diagrama caracterización de ama de llaves	136

Gráfico 23 Procedimiento de jornada diaria	140
Gráfico 24 Procedimiento de habitaciones en No molestar	141
Gráfico 25 Instructivo de limpieza de habitaciones	145
Gráfico 26 Instructivo de montaje de habitaciones	153

ÍNDICE CUADROS

Cuadro 1 Lista de verificación de la Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad; Fuente: ISO 9001	19
Cuadro 2 Matriz de relación de política de calidad Hotel Barceló Dominican, Fuente: La Investigación, 2016	38
Cuadro 3 Procedimientos para el aseguramiento del sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach; Fuente: La Investigación, 2016	49
Cuadro 4 Proceso Gerente de Recepción; Fuente: La Investigación, 2016	84
Cuadro 5 Proceso Asistente de Recepción; Fuente: La Investigación, 2016	86
Cuadro 6 Proceso Supervisor de Recepción; Fuente: La Investigación, 2016	87
Cuadro 7 Proceso Recepcionistas; Fuente: La Investigación, 2016	89
Cuadro 8 Proceso Night Clerck; Fuente: La Investigación, 2016	91
Cuadro 9 Proceso Capitán de Maleteros; Fuente: La Investigación, 2016	93
Cuadro 10 Proceso Maletero; Fuente: La Investigación, 2016	95
Cuadro 11 Proceso Gerente de Recepción; Fuente: La Investigación, 2016	96
Cuadro 12 Proceso Telefonista; Fuente: La Investigación, 2016	97
Cuadro 13 Funciones de Gobernanta, Fuente: La Investigación, 2016	128
Cuadro 14 Funciones de Sub Gobernanta, Fuente: La Investigación, 2016	130
Cuadro 15 Funciones de Sub Gobernanta, Fuente: La Investigación, 2016	131
Cuadro 16 Funciones de Camareras de pisos, Fuente: La Investigación, 2016	133
Cuadro 17 Funciones de Lencero, Fuente: La Investigación, 2016	134
Cuadro 18 Funciones de Valet, Fuente: La Investigación, 2016	135

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

1. ASONAHORES: Asociación de Hoteles y Turismo de La Republica Dominicana
2. PHVA: Es el ciclo de Deming Significa Planificar-Hacer-Verificar-Actuar
3. SGC: Sistema de Gestión de Calidad

INTRODUCCIÓN

El uso de las tecnologías de la información ha permitido que las personas accedan a un sinfín de conocimiento, el cual les permite tener más criterio a la hora de tomar decisiones. El sector de servicios turísticos no es ajeno a ello, las personas encuentran diversidad de ofertas a un clic, delimitando su búsqueda acorde a sus necesidades, gustos y preferencias, filtrando información acorde a los comentarios, experiencias, críticas, recomendaciones que hoy las personas son libres de hacer. De ahí la importancia de asegurar la satisfacción del cliente porque alguna falla en el servicio que cree insatisfacción será referencia para el público en general y en especial para los clientes potenciales.

La Republica Dominicana es uno de los destinos más populares y en crecimiento en el caribe. Según cifras del Banco Central de la Republica Dominicana, el país recibió un total de 537,640 pasajeros no residentes por vía aérea en el mes de marzo del presenta año incluyendo extranjeros y dominicanos, para un crecimiento interanual del 7.3%, que en términos absolutos representan 36.624 pasajeros visitantes adicionales con respecto a igual mes del año pasado “Departamento de Cuentas Nacionales y Estadísticas Económicas División de Turismo, 2016). Lo anterior significo que la tasa promedio de ocupación hotelera calculada para enero 2016 fue de 88.3% que comparada con el 86.1% registrada en enero del 2015, lo que representa una tasa de crecimiento de 2.6% (ASONAHORES, 2016).

Por lo que el mercado dominicano se ha tornado más competitivo y exigente y las organizaciones se ven obligadas a estar alerta a los cambios que se generan en los hábitos de

consumo, o en su defecto generar nuevos consumos en la población. Día a día es una lucha continua por mantenerse en el mercado, marcando pautas de diferenciación, preferencia, valor agregado de gran impacto que genere relaciones estrechas entre cliente-organización sinónimos de calidad, satisfacción y fidelidad.

En respuesta a estas exigencias, se desarrolla este trabajo como aporte e inicio al proceso de certificación bajo la norma ISO 9001 del Hotel Dominican Beach el cual pertenece a la cadena hotelera Grupo Barceló, la cual paso de ser una compañía familiar de transporte a convertirse en uno de los grupos turísticos más importantes de España y del mundo, tomando la certificación como opción para generar una ventaja competitiva basada en la calidad del servicio y el manejo de tiempos de respuesta que logre transmitir al consumidor una alta percepción de satisfacción en su estadía. Teniendo en cuenta que las certificaciones de calidad representan tanto para organizaciones como clientes, muestra de garantía de que el proceso de fabricación o prestación de servicio, han sido definidos e implantados y se gestionan para satisfacer las necesidades del cliente, además que el consumidor recibe información extra sobre el producto o servicio y genera confianza frente a sus competidores, bajo la implementación y eficacia de un sistema de gestión de calidad.

Capítulo 1, La certificación en calidad como herramienta de competitividad – Hotel Barceló Dominican Beach

La Norma ISO 9001 es una herramienta de gestión de calidad de gran popularidad, la cual ha sido implantada en un gran número de organizaciones en un gran número de países. El proceso de implantación de la norma está diseñado en el cumplimiento con los exigentes requisitos de la calidad contemplados en la norma. Los beneficios de la obtención de la certificación mejoran la competitividad empresarial a través del mejoramiento de los procesos, eliminando gastos innecesarios.

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que ha elaborado una serie de estándares para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces con el objetivo de incrementar la productividad, reducir gastos innecesarios y asegurar calidad de procesos y productos. “Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas” (Secretaría General ISO, 2005, p.2). Un aspecto importante de ISO 9000 es el enfoque orientado a los procesos, es decir, en lugar de ver cada departamento como un proceso individual, requiere que la organización vea “la gran imagen” como los procesos interactúan, si se pueden integrar con otros, cuales son los importantes

aspectos de productos y servicios. Luego de implementado el enfoque aparecen las auditorias como herramienta de control para verificar la efectividad del sistema de administración de la calidad, de esta manera la organización se retroalimenta rápidamente. La norma está basada también en un enfoque al cliente, reconociéndole como el objetivo principal de la organización buscado el entendimiento y respuesta a sus necesidades de manera que se puede responder con el servicio y producto que el cliente espera.

HOTEL BARCELO DOMINICAN BEACH cuenta con 732 habitaciones y actualmente el hotel no cuenta con un Sistema de Gestión por Procesos, procedimientos e instructivos que se ajusten a la Norma ISO 9001 en términos de productividad, eficiencia y desempeño en la prestación de un adecuado servicio para el cliente. De igual manera la carencia de documentación, de un orden cronológico y secuencial de las actividades, tareas y procedimientos que deben ser ejecutados generan situaciones de mal funcionamiento y resultados no satisfactorios, principalmente cuando las funciones y procedimientos son asignados de forma verbal e imprecisa, que genera dificultades en el control, desempeño de tareas, cumplimiento de responsabilidades que corresponden a los cargos de la empresa y un mal manejo de los recursos presentes en cada área de la organización.

Considerando lo expuesto y viendo la necesidad de suplir estas falencias, el HOTEL BARCELO DOMINICAN BEACH, requiere un sistema de gestión por procesos, que permita estructurar y modernizar sus esquemas organizacionales, en pro del funcionamiento administrativo y operativo, cumpliendo con los requisitos establecidos en la ISO 9001 y de esta

manera poder seguir posicionando a la cadena Barceló como una de los mejores prestadores de servicios de alojamiento asegurado bajo un direccionamiento hacia el mejoramiento continuo con calidad.

Por lo anterior y en medio de una oferta hotelera tan variada y diversa como la que se encuentra en Bávaro, donde actualmente se lleva a cabo la apertura y construcción de nuevos complejos hoteleros, se requiere el optar por acciones que hagan posible generar ventajas competitivas de manera que se logre asegurar y garantizar al cliente del hotel, este como la mejor alternativa para vivir su propia experiencia en la zona. Por tal motivo esta investigación busca que mediante la propuesta de implementación de gestión de calidad por procesos bajo la Norma ISO 9001, que, para el caso, está dirigido específicamente al área de alojamiento (Ama de llaves y Recepción). Se dé inicio al proceso de certificación tomándola como opción para generar una ventaja competitiva basada en la calidad del servicio y el manejo de tiempos de respuesta que logre transmitir al consumidor una alta percepción de satisfacción en su estadía.

De esta manera, esta investigación busca evidenciar que existen falencias en el área de alojamiento (Ama de llaves y Recepción), las cuales por medio de la implementación de gestión de calidad por procesos bajo la Norma ISO 9001 serán minimizadas. Las falencias encontradas se traducen en:

1. La falta de documentación que permita dirigir, delegar y evidenciar las tareas y procedimientos que se deben ejecutar por cada colaborador de la organización, lo que

genera en ocasiones situaciones de mal funcionamiento y resultados no satisfactorios que influyen de manera negativa en la experiencia del cliente.

2. La falta de un debido proceso de control que haga posible el adecuado funcionamiento y desempeño de los equipos de trabajo involucrados en la gestión del área de alojamiento.
3. La inexistencia de un orden cronológico y secuencial de las actividades que se deben desarrollar y del manejo de los recursos que hagan posible una prestación del servicio de alojamiento adecuado.

Dado lo anterior, está investigación busca puntualizar en:

4. Realizar auditoria Interna de las áreas de alojamiento (recepción y ama de llaves), frente a los requerimientos de la Norma ISO 9001
5. Diseñar la política, objetivos y manual de calidad para las áreas de recepción y ama de llaves que garanticen la gestión del alojamiento.
6. Formulación de la caracterización, procedimientos, registros e instructivos establecidos bajo la norma ISO 9001 para el área de alojamiento (Ama de llaves y Recepción).

Metodología

Esta es una investigación que privilegia el enfoque cualitativo de carácter descriptivo, que busca formular un sistema de gestión por procesos bajo la Norma ISO 9001 del Hotel Barceló Dominican Beach.

Procedimiento.

1. Diagnóstico: Se establece el punto en el que se encuentra el hotel frente a las características y exigencias para la aplicación de la norma.
2. Política de Calidad: se formula a partir del diagnóstico la política y objetivos de calidad.
3. Propuesta: Se formula la propuesta para aplicar a la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001.

Instrumentos.

Para el desarrollo de la investigación se usarán encuestas, revisión de documentación del hotel y de la norma ISO 9001.

Referente Teórico**Panorama general sobre el turismo en República Dominicana.**

República Dominicana es hoy por hoy el destino más importante del caribe. Las líneas estratégicas adoptadas por el Ministerio de Turismo de República Dominicana han sido enfocadas en el crecimiento sostenido de las llegadas, el reforzamiento de la promoción internacional, la diversificación de la oferta (turismo cultural, ecológico, de aventura) y el mejoramiento de los destinos con la inversión en infraestructura.

Según cifras de la Asociación de Hoteles y Turismo de La Republica Dominicana [ASHONAHORES] a enero de 2016, la llegada de visitantes extranjeros y nacionales no residentes presenta un aumento absoluto de 36.995, viajeros adicionales a los llegados en enero de 2015, llegando a 519.977 lo que representa un incremento de 7.66%. Los pasajeros extranjeros llegados crecieron en 6.74% lo que significó la llegada de 465.299. Y tasa de dominicanos no residentes paso de 47.131 en 2015 a 54.748 en enero de 2016 incremento de dos dígitos 16.16%.

Comportamiento de los principales aeropuertos.

Aeropuerto Internacional de Punta Cana: En enero de 2016 arribaron 302.287 pasajeros el 64.98% del total de llegadas lo que significó un aumento de 4.17% comparado con el mes de enero del año anterior.

Aeropuerto de Internacional de las Américas: Recibió 69.701 viajeros que apporto un crecimiento de 11.48%.

Aeropuerto de Puerto Plata: Mostro un crecimiento de 9.4% recibiendo 53.611 pasajeros.

Aeropuerto Cibao: Obtuvo una participación de 2.70% en las llegadas de viajeros en enero de 2016 al recibir un total de 12.261 visitantes lo que significó un aumento de 1.25%.

Otros aeropuertos como El Catey reportaron un crecimiento del 42.47% al recibir 10.447 pasajeros comparados con enero del pasado año que fue de 7.333

Nacionalidades.

El flujo de visitantes extranjeros ha tenido un incremento constante siendo América del Norte el principal emisor. Para enero de 2016 la República Dominicana recibió 465.229 turistas de América del Norte representado en 8.94% en relación al año anterior. En segundo lugar, Europa aportó un total de 266,342 turistas que representó un decrecimiento de -3.01 en comparación con el 2015. América del Sur por su parte incrementó el flujo de turistas a la isla en 17.15% representado en un total de 66.478. América Central y el Caribe 11.524 aumento en un 11.87%, Asia 1.299 creció en un 40.74%.

Ocupación Hotelera.

Por cuatro años consecutivos la tasa promedio de ocupación hotelera en el mes de enero sobrepasa el 80%. En enero de 2016 la ocupación hotelera fue de 88.3% que comparada con el mismo mes del año anterior creció en un 2.6%.

Bávaro - Punta Cana: La tasa promedio de ocupación aumentó a un 90.3% en enero del 2016 (tasa de crecimiento de 0.9%).

Romana – Bayahibe: Destacada por su modelo de gestión ambiental y conservación de los recursos registró un 92.4% (tasa de crecimiento de 0.4%).

Samaná: Disminuyó en un al registrar a enero 88.0% comparado con 2015 donde fue 95.2 (-7.6%)

Boca Chica y Juan Dolio: Aumento en un 7.9% al registrar 91.1% en enero de 2016.

Puerto Plata y Sosua Cabarete: Aumento en un 6.6% y 6.2 con tasas de ocupación de 88.4% y 82.7.5% respectivamente.

Santo Domingo: Creció en 8.3% con 63.8% de ocupación hotelera.

De acuerdo al propósito de la visita el 79.54% hace referencia a recreación, 11.48% a viajes de negocios, 7.73% conferencia o convenciones y 1.25% otros propósitos.

Según el Banco Central de la Republica Dominicana (2016) el perfil de los extranjeros no residentes se observa que para el 94.4% la recreación fue el principal motivo de viaje, así mismo el 92.5% reportó haber utilizado como alojamiento los hoteles durante su estadía en el país.

Con respecto al género, el 49.3% correspondió al femenino y el 50.7% al masculino, mientras que el 62.2% de los turistas que nos visitaron es relativamente joven, ya que oscila entre 21 y 49 años de edad.

El Hotel Barceló Dominican Beach - Reseña Histórica

La cadena hotelera Barceló Hoteles & Resorts fue fundada en Mallorca (España) en 1931, al tiempo que nace Autocares Barceló (compañía de transporte), fundada por Simón Barceló. En 1954 comienza la actividad en el grupo en el sector de agencias de viajes. En 1962 a 1965 se incorpora el primer hotel de la cadena, ubicado en Mallorca que, pensado para una clientela básicamente familiar, con una gran variedad de servicios a buen precio. Para 1964 se constituye Viajes Barceló que contribuirían a la promoción de los nuevos hoteles adquiridos en

el resto del archipiélago balear (1968) denominados Barceló Pueblo Ibiza y Barceló Hamilton en Menorca, Hotel Barceló Pueblo Benidorm (Península Ibérica – 1970).

Con la adquisición en 1981 del turoperador Turavia, se dio el primer paso para hacia la internacionalización del grupo ya que en 1985 inician operaciones en el Caribe con el hotel Barceló Bávaro Beach Resort en Punta Cana, República Dominicana, Hotel Barceló San José en Costa Rica (1990), Washington, Orlando, Praga y Nicaragua (1993), Barcelona (1995), Venezuela (1997), México Y Turquía (1999).

Para el año 2000 Barceló se fortalece en el mercado emisor internacional mediante la incorporación de su división de Viajes al grupo turístico británico First Choice Holidays, convirtiéndose a cambio de ello en el primer accionista de este grupo integrado de viajes y turismo.

En el 2001 se produce la apertura a nuevos destinos, como Ecuador y Uruguay, África, Canarias, Brasil, Panamá, Cuba. Para la misma fecha se inaugura en República Dominicana, el centro de convenciones más moderno y uno de los más importantes de toda América Latina y el Caribe Barceló Bávaro Convención Center

Barceló Hotels & Resorts supera los 100 establecimientos en operación.

En el 2002 abre sus puertas en Honduras, se abren franquicias en Malta, Túnez y Marruecos y Barceló adquiere la operadora hotelera norteamericana Crestline Capital, que gestiona cerca de 7.000 habitaciones en 12 estados de los EEUU. Con ello se crea la filial

Barceló Crestline Hotels & Resorts que refuerza de modo notable la presencia de Barceló en los EE.UU., donde pasa a operar 48 hoteles y 6 Centros de Convenciones.

En 2003 se inauguraron nuevos hoteles en Panamá, Cuba, México, Estados Unidos y Turquía. La red minorista y de viajes de negocio de Barceló Viajes, que hasta entonces pertenecía a First Choice Holidays, vuelve a formar parte de la corporación, al ejercitarse el derecho de tanteo existente.

Lanzamiento del nuevo portal www.barcelo.com y creación de una nueva Central de Reservas (BarceloRes) y Barceló Crestline firma un acuerdo con Highland Hospitality, un importante REIT (real estate investment trust) de los EE.UU., que a través de una fórmula novedosa permitiría la ampliación de la presencia de Barceló en diferentes países, y sobre todo en el mercado hotelero norteamericano.

Barceló entra en Galicia en 2004 arrendando dos hoteles en Ferrol y Narón (Coruña) Fadesa y Barceló y suscriben un acuerdo marco para la explotación conjunta de hoteles, con el objetivo de alcanzar las 5.000 habitaciones en un horizonte de 5-7 años, y con España y la cuenca mediterránea como zonas preferentes de actuación. Se inauguran los primeros en Isla Cristina, Fuerteventura, Coruña y Marbella, entra en Estambul arrendando el hotel Barceló Eresin Topkapi.

Barceló en 2005 completa su presencia en las tres capitales vascas con la toma de posesión en alquiler del hotel Barceló Costa Vasca, de San Sebastián. Incorpora su primer establecimiento en Aragón, Bulgaria, Jerez y aprueba un plan estratégico a cinco años con el que

aspira a alcanzar, al término del mismo (año 2010), los 200 establecimientos hoteleros en operación.

En 2006 Barceló Hotels & Resorts compra el Hotel Formentor, uno de los establecimientos más emblemáticos de Mallorca y participa en la constitución de la nueva sociedad patrimonial Playa Hotels & Resorts, cuyo objetivo es adquirir resorts Todo Incluidos en México, Latinoamérica y el Caribe.

El Grupo Barceló es galardonado en 2007 con el premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, en la categoría Competitividad Empresarial, Gran Empresa. La empresa mallorquina llega a un acuerdo con la compañía Dawnay Shore Hotels Plc, propietaria de la cadena Paramount Hotels, en virtud del cual Barceló Hotels & Resorts pasa a gestionar los 20 establecimientos que la integran, situados en diferentes zonas de Inglaterra, Escocia y Gales.

En 2008 la gestora Crestline Hotels & Resorts, filial americana del Grupo Barceló, firma un acuerdo con la compañía Tidewater Hotels & Resorts e incorpora 17 nuevos hoteles en los Estados Unidos, entra en Alemania, Guatemala y se inicia el proyecto de renovación de uno de los mejores resorts del Caribe: el Barceló Bávaro Beach Resort y para 2009 se abren hoteles en

Egipto, Guatemala, Nicaragua, Marruecos y México y lanza la nueva categoría de lujo Palace Deluxe asociada a los mejores hoteles de la marca Barceló Premium.

La cadena inaugura en 2010 su primer hotel urbano en Cuba, el Barceló Habana Ciudad, y desembarca en la capital turca, Ankara. En 2011 la cadena es galardonada con el Premio de Bronce a la Eficacia 2011 en la categoría especial Regional/Local. El grupo mallorquín prosigue

su expansión por Marruecos y abre su cuarto hotel en el país alauita. Para 2012 el grupo abre hoteles en Italia e incorpora otros tantos establecimientos en Alemania, República Checa y España.

Reflexiones en torno a la gestión de la calidad la Norma ISO 9001

La adopción de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones es una alternativa como medio de adquirir ventajas competitivas en un mercado cada vez más versátil con consumidores más informados y con tecnologías de vanguardia que permiten ofrecer productos y servicios a la medida del cliente. Es por eso que los sistemas de gestión de calidad “surgen de la necesidad de proveer una respuesta predecible de los clientes” Herrera (2012, p.86) que sirve para tener un control de los procesos y como una eficaz herramienta para el marketing de las organizaciones. En las organizaciones del sector turístico según Álvarez, José; Fraiz J y Del Río Rama, M (2013) “El proceso de implantación de sistemas de gestión de la calidad ha sido lento, pero en la última década se ha convertido en una de las prioridades”.

Hernández, J; Stahnke, W y Núñez, S (2003) exponen que la calidad es una condición necesaria para lograr el éxito y que la implantación de sistemas de gestión de calidad es una decisión estratégica que debe partir de la Dirección hacia el resto de la organización a partir de la motivación para generar relaciones de sinergia entre proveedores y clientes que traerá como beneficios como, según Álvarez, J et al (2013) conocer en mayor profundidad los procedimientos y como fijar las responsabilidades que repercute en mejor manejo y atención del cliente, incremento de la conciencia de calidad de los empleados, mejor conocimiento de las expectativas

del cliente de esta manera, “conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de todas las partes interesadas” (ISO 9000, p. 6).

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una organización que inicia en 1946 cuando los delegados de 25 países se reúnen en el Instituto de Ingeniería Civil en Londres y deciden crear una nueva organización -para facilitar la coordinación internacional y unificación de estándares industriales- y en 1947 la nueva organización ISO inicia oficialmente operaciones.

En 1947 y hasta la fecha han publicado más de 19500 estándares internacionales cubriendo aspectos de tecnología y negocios, en la industria de los alimentos, computadores, agricultura, cuidado de la salud, desarrollo sostenible, agua, servicios.

La familia de las ISO 9000 dirige varios aspectos de la administración de la calidad y contiene algunas de las normas más conocidas. Los estándares proveen orientación y herramientas para las compañías y organizaciones que quieren asegurar que sus productos y servicios cumplen consistentemente con los requerimientos de los clientes y que la calidad se mejora constantemente.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de los clientes y los reglamentos que le sean aplicados, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

Aspectos Principales de la Norma ISO 9001

Los principios de gestión de la calidad de la ISO constituyen la base de las normas de sistema de gestión de calidad de la familia de las normas ISO 9000 y son definidos así:

Enfoque al cliente: Las organizaciones deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la organización, crean y mantiene un ambiente interno, donde el personal se involucre totalmente con el objetivo de la organización.

Participación del personal: El personal, a todos los niveles es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La norma es dirigida a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto que quieren demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y que aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del sistema.

Aspectos Generales de la Norma.

La organización.

Debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma para lo cual la organización debe:

1. Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
2. Determinar la secuencia e interacciones de estos procesos
3. Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación y el seguimiento de estos procesos
4. Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos
5. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Documentación.

Debe incluir declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad, manual de calidad, procesos, procedimientos, registro requeridos, todos los necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Para los anteriores debe fajarse los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Responsabilidad de la Dirección.

Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y de la formulación y objetivos de la política de calidad.

Cerciorarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas, que existen canales de comunicación apropiados y hacer una revisión continua del sistema de gestión de calidad.

Gestión de los recursos.

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.

Recursos Humanos: debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Infraestructura: edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos y servicios de apoyo.

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

Realizar del Producto.

1. Planificación de la realización del producto.
2. En relación con el cliente se debe determinar y revisar los requisitos relacionados con el producto. De igual manera implementar disposiciones eficaces de comunicación con el mismo.
3. Planificación, elementos, resultados, verificación, control del diseño y desarrollo
4. Compras: proceso, verificación de productos, identificación y trazabilidad
5. Control y validación de la producción y prestación del servicio.
6. Propiedad del cliente.
7. Control de los equipos de seguimiento y de medición

Medición, análisis y mejora.

1. Seguimiento y medición; satisfacción del cliente, auditoría interna
2. Control del producto no conforme
3. Análisis de datos
4. Mejora: mejora continua, acción correctiva y acción preventiva.
5. Detalles de las actividades del objetivo (puede incluir gráficos, cuadros, procesos, metodologías, fases, plantillas, planes.

Capítulo 2, Hacia la adopción de la Norma ISO 9001 en el Hotel Barceló Dominican Beach
área de recepción y ama de llaves frente a los requisitos de la Norma ISO 9001

Cuadro 1 Lista de verificación de la Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad;
Fuente: ISO 9001

REQUISITOS	CO ¹	CP ²	NC ³	OBSERVACIONES
1. REQUISITOS GENERALES				
La organización establece, documenta, implementa y mantiene un SGC y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			X	El Hotel no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad
La organización;				
1. Determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización	X			Se tienen establecidos los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo.
2. Determina la secuencia e interacción de estos procesos		X		No es clara la secuencia e interacción de los procesos.
3. Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces			X	Se cuenta con algunos registros de planificación, verificación y control.
4. Asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	X			En el presupuesto se tiene establecido el Recurso, se tiene una red compartida donde se cuenta con toda la información.
5. Realiza el seguimiento, la medición		X		Se realiza seguimiento, se tienen

¹ Cumple

² Cumple parcialmente

³ No cumple

	cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos		algunos registros, pero no se miden todos los procesos.
6.	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos	X	Se implementan acciones, pero no son registradas
7.	La organización gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional	X	

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:

1.	Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	X	No se tienen Política ni Objetivos de Calidad
2.	Manual de la calidad	X	No existe Manual de Calidad
3.	Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional	X	No se cuenta con los procedimientos establecidos por la Norma
4.	Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	X	Existen registros durante la planificación, operación y verificación. Pero no se tiene procedimientos, instructivos.

4.2.2. Manual de la calidad

La organización establece y mantienen un manual de la calidad que incluya:

1.	El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión	X	No se tiene un Manual de Calidad
2.	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos	X	No se tienen procedimientos de Calidad
3.	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de	X	Se tienen, pero no es clara la secuencia e interacción de los

gestión de la calidad	procesos.	
4.2.3 Control de los documentos		
Los documentos requeridos por el SGC se controlan	X	No se controlan los documentos
Los registros de la calidad se controlan	X	No se controlan los registros
Se tiene establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:	X	No se tiene ese procedimiento
1. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión		
2. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	X	No se tiene ese procedimiento
3. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos	X	No se tiene ese procedimiento
4. Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	X	No se tiene ese procedimiento
5. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	X	No se tiene ese procedimiento
6. Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución	X	No se tiene ese procedimiento
7. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón	X	No se tiene ese procedimiento
4.2.4 Control de los registros		
Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del	X	No se controlan los registros

SGC se controlan		
Se tiene establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros	X	No se tiene ese procedimiento
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables	X	Se observan algunos registros legibles, identificables.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia:	X	La gerencia está interesada en la implementación del Sistema de Gestión de calidad
1. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios	X	Se cuenta con todos los requisitos legales y reglamentarios.
2. Estableciendo la política de la calidad	X	No se cuenta con una Política de Calidad
3. Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad	X	No se cuenta con los objetivos de Calidad
4. Llevando a cabo las revisiones por la dirección	X	No se han realizado revisiones por la Dirección.
5. Asegurando la disponibilidad de recursos	X	Se tiene establecido en el presupuesto

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	X	Mediante las Encuestas Internas de Satisfacción y las Puntuaciones de las Páginas On Line
---	---	---

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección se asegura de que la política de la calidad:		
1. Es adecuada al propósito de la organización	X	No se cuenta con la Política de Calidad

2.	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X	
3.	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	X	
4.	Es comunicada y entendida dentro de la organización	X	
5.	Es revisada para su continua adecuación	X	

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.	X	No se tienen los Objetivos de calidad
Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad	X	

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección se asegura de que:

1.	La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad	X	
2.	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	X	

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización	X	Se tienen establecidas las autoridades, pero no se tienen las funciones y perfiles de cargo.
---	---	--

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección designa un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad de:

- | | | |
|----|---|---|
| 1. | Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad | X |
| 2. | Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora | X |
| 3. | Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización | X |
-

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC

X

Se realiza Brifing diario, Juntas ampliadas cada 15 días y se cuenta con tableros informativos. No se cuenta con un procedimiento de Comunicación interna.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección a intervalos planificados revisa el SGC de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.

X

La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad

X

Se mantienen registro de las revisiones por la dirección.

X

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:		X	
1.	Los resultados de auditorías,		
2.	La retroalimentación del cliente	X	Se tiene el resultado de las encuestas Internas de Satisfacción
3.	El desempeño de los procesos y la conformidad del producto	X	Cada proceso se mide por medio de las Encuestas de Satisfacción de Clientes.
4.	El estado de las acciones correctivas y preventivas	X	Se registran únicamente las acciones de las quejas provenientes de las Encuestas Internas de Satisfacción.
5.	Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas	X	
6.	Los cambios que podrían afectar al SGC	X	
7.	Las recomendaciones para la mejora	X	

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones

relacionadas con:

		X	No se tienen registros
1.	La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos		
2.	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	X	Se tienen registro de las quejas de las encuestas internas de satisfacción del cliente.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para:

1.	Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia	X	En el presupuesto se tiene asignado los recursos para la implementación del SGC
2.	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos	X	

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	X	Se cuenta con personal competente, pero no se tiene un manual de Descripciones de puesto.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia		
La organización debe:		
1. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto	X	No se tienen perfiles de Puesto
2. Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria	X	Se tiene un Plan de Formación
3. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas	X	
4. Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad	X	
5. Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia	X	
6.3 INFRAESTRUCTURA		
La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	X	Se tiene un Plan de Mantenimiento preventivo
La infraestructura incluye, cuando sea		
Aplicable:		
1. Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados	X	
2. Equipo para los procesos (tanto hardware como software)	X	Se tiene un Plan de Mantenimiento preventivo.
3. Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)	X	

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

<p>La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto.</p>	X	Se tienen algunos registros sobre la planificación.
<p>En la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:</p>	X	
<p>1. Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto</p>		
<p>2. La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto</p>	X	
<p>3. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/pruebas específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo</p>	X	
<p>4. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos</p>	X	

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización determina:		
<p>1. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma</p>	X	Se tiene especificado en los Contratos con los Tour Operadores, y en las Páginas de Internet.
<p>2. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido</p>	X	
<p>3. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto</p>	X	
<p>4. Cualquier requisito adicional que la</p>	X	

organización considere necesario		
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto		
La organización revisa los requisitos relacionados con el producto	X	
Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos)	X	
Se asegura de que:		
1. Están definidos los requisitos del producto.	X	
2. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	X	
3. La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	X	
Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma	X	Se tienen registros de los requisitos del Cliente y las ofertas.
7.2.3 Comunicación con el cliente		
La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:	X	
1. La información sobre el producto		
2. Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	X	
3. La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	X	La gerencia maneja las quejas y reclamos con los clientes.
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO		Se excluye diseño y desarrollo
7.4 COMPRAS		
7.4.1 Proceso de compras		
La organización asegura que el producto	X	Por medio del encargado de almacén

adquirido cumple los requisitos de compra especificados.		y receptor se encargan de verificar que los productos cumplen con sus requisitos.
El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto	X	Se tiene una lista de proveedores según su tipo.
Se evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.	X	Se realiza evaluación de Proveedores.
Se establecen criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.	X	Se tienen establecidos los criterios de evaluación.
Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas	X	Se tienen registros de resultados de evaluación de Proveedores.
7.4.2 Información de las compras		
Se describe el producto a comprar, en la información de compras.	X	Se tiene establecido en las requisiciones de Compras
Cuando sea apropiado:		
1. Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	X	Se cuenta con un procedimiento de Compras
2. Los requisitos para la calificación del personal		X
3. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad		X
Se asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.	X	Se les envía una notificación, con los requisitos.
7.4.3 Verificación de los productos comprados		
Se establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados	X	Se realiza evaluación de proveedores.
Cuando se establezca la verificación en las instalaciones del proveedor, se incluye información de compra las disposiciones para	X	

la verificación pretendida y el método para la liberación del producto

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Se planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

X

Se tienen algunos registros de Planificación, control y supervisión.

Las condiciones controladas deben incluir

1. La disponibilidad de información que describa las características del producto

X

2. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario

X

Faltan procedimientos e Instructivos para la ejecución de las tareas.

3. El uso del equipo apropiado

X

4. La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición

X

5. La implementación del seguimiento y de la medición

X

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Se valida todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores

X

Se demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados

X

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando aplique, se identifica el producto, a través de toda la realización del producto

X

Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

X

7.5.4 Propiedad del cliente

Se cuidan los bienes del cliente mientras estén bajo el control de la organización.

X

Se tiene personal de seguridad y el hotel cuenta con cámaras de seguridad. Pero no se tiene ningún procedimiento establecido.

Se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.	X	
Cuando el bien del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización informa de ello al cliente y mantener registros	X	Se tienen los registros de pérdidas de Clientes
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1 GENERALIDADES		
Se planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:		X
1. Demostrar la conformidad con los requisitos del producto		X
2. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad		X
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
8.2.1 Satisfacción del cliente		
Se realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.	X	Mediante Encuestas Internas de Satisfacción y Nivel de aceptación de las Páginas On Line
Se determina los métodos para obtener y utilizar dicha información	X	
8.2.2 Auditoría interna		
Se lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es:		
1. es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización	X	No se realizan auditorías Internas al SGC
2. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	X	

3.	Se planifica un programa de auditorías en cuanto a las áreas a auditar, así como las auditorías previas.	X	Se tiene una planificación anual de las auditorías del Programa Cristal, falta incluir las del SGC
	Se definen los criterios de auditoría, el alcance, frecuencia y la metodología.	X	
	Está establecido un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados	X	No se tiene establecido este Procedimiento
	Se mantienen registros de las auditorías y de sus resultados	X	
	La dirección asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.	X	
	Las actividades de seguimiento verifican las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación	X	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos			
	Se aplican métodos para el seguimiento y medición de los procesos del SGC.		
	Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.	X	
	Se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente	X	
8.2.4 Seguimiento y medición del producto			
	Se hace el seguimiento y se mide las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos.	X	Se mide por medio de las Encuestas Internas de Satisfacción, Nivel de aceptación de las Páginas On Line.
	Se realizan las etapas del proceso de realización del producto de acuerdo a lo planificado.	X	No se tienen procedimientos e instructivos donde se especifique la secuencia para realizar el servicio.
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME			
	Se asegura de prevenir el uso de Producto No	X	

Conforme.		
Se establece un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme	X	No se cuenta con el Procedimiento establecido.
Cuando sea aplicable, la organización trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:	X	
1. tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.		
2. Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente	X	
3. tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente	X	
4. tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso	X	
Se mantienen registros de las no conformidades y acciones tomada posteriormente, incluyendo las concesiones.	X	
8.4 ANÁLISIS DE DATOS		
Se determina, recopila y analiza los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC	X	
Se incluyen datos del resultado del seguimiento y medición	X	
El análisis de datos debe proporcionar información sobre:	X	Se tiene la medición de Encuestas Internas de Satisfacción, Nivel de aceptación de las Paginas On Line.
1. La satisfacción del cliente		
2. La conformidad con los requisitos del producto	X	Se mide por medio de las Encuestas Internas de Satisfacción, Nivel de aceptación de las Paginas On Line.
3. las características y tendencias de los procesos y de los productos,	X	

incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas		
8.5 MEJORA		
8.5.1 Mejora continua		
Se mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	X	
8.5.2 Acción correctiva		
Se toman acciones para eliminar las causas de las no conformidades.	X	Se realizan las acciones, pero no se analiza las causas
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	X	Se realizan las acciones, pero no se analiza las causas
Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para:	X	No se tiene establecido el Procedimiento
1. Revisar las no conformidades		
2. Determinar las causas de las no conformidades	X	
3. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	X	
4. Determinar e implementar las acciones necesarias	X	
5. Registrar los resultados de las acciones tomadas	X	
6. revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas	X	
8.5.3 Acción preventiva		
Se determina las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	X	Se realizan las acciones, pero no se analiza las causas
Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales	X	Se realizan las acciones, pero no se analiza las causas
Está establecido un procedimiento	X	No se tiene establecido el

documentado para definir los requisitos para:	Procedimiento
1. determinar las no conformidades potenciales y sus causas	
2. evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	X
3. determinar e implementar las acciones necesarias	X
D	
4. registrar los resultados de las acciones tomadas	X
5. revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	X

Se realizó la auditoría en el Hotel Barceló Dominican Beach referente a la norma ISO 9001-2008, donde se evidenció que no se tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad, arrojando un 24% de cumplimiento.

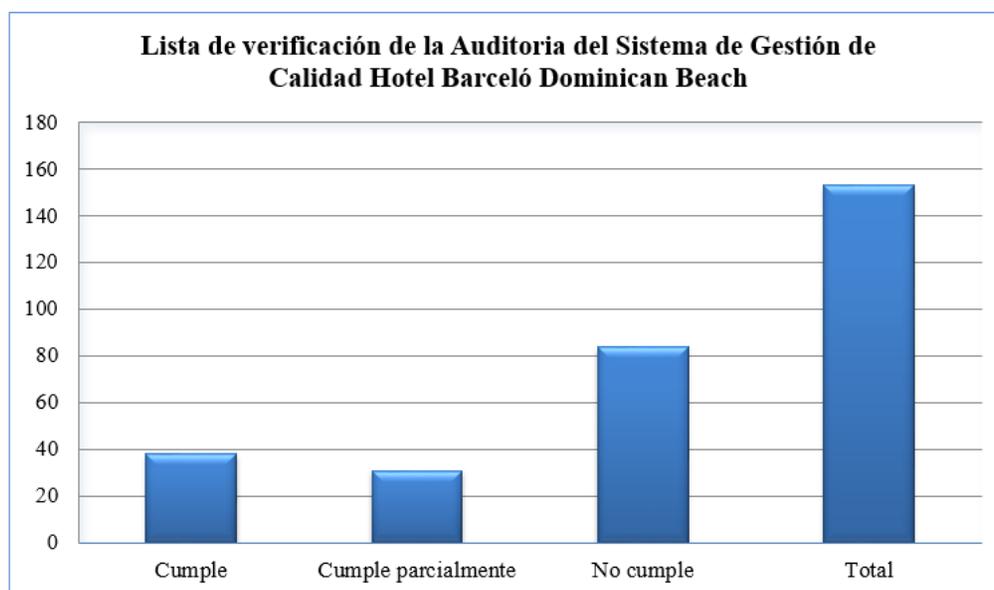


Gráfico 1 Lista de verificación de la Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad
Fuente: ISO 9001, 2016

La gráfica 1 muestra el resumen de la auditoria del Sistema de Gestión de Calidad del hotel acorde a los 153 criterios exigidos por la norma. Se observa que el hotel cumple 38 de ellos, 31 parcialmente y 84 no se cumplen. A pesar de que la mayoría de los criterios no se cumplen el hotel muestra ciertos estándares de calidad.

Capítulo 3, La política y objetivos de calidad como eje de la satisfacción del cliente

Política de Calidad

En Barceló Dominican Beach trabajamos por la mejora continua bajo un sistema de gestión de la calidad, enfocado siempre en la satisfacción de nuestros huéspedes, cumpliendo con los estándares de la Cadena Barceló, la legislación aplicable en nuestro país de tal forma que logremos los objetivos establecidos.

Para lograr lo anterior contamos con un equipo de trabajo competente, evitando cualquier tipo de discriminación y potencializando constantemente el espíritu innovador y el trabajo en equipo.

Objetivos de Calidad

1. Superar las expectativas de nuestros huéspedes a través de un servicio de calidad ofrecido por nuestro equipo de trabajo competente, motivado y capacitado constantemente, logrando así rentabilidad.
2. Ofrecer a los clientes los diferentes servicios de Barceló Dominican Beach, asegurando el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando tranquilidad y confianza y su estadía.

Matriz de relación de política de calidad - objetivos e indicadores de gestión

Cuadro 2 Matriz de relación de política de calidad Hotel Barceló Dominican, **Fuente:** La Investigación, 2016

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	PROCESO
En Barceló Dominican Beach trabajamos por la mejora continua bajo un sistema de gestión de la calidad, Enfocado siempre en la satisfacción de nuestros huéspedes cumpliendo con los estándares de la Cadena Barceló la legislación aplicable en nuestro país, logrando los objetivos establecidos.	Superar las expectativas de nuestros huéspedes a través de un servicio de calidad ofrecido por nuestro equipo de trabajo competente, motivado y capacitado constantemente, logrando así rentabilidad.	1.Nivel de satisfacción del cliente	Ama de Llaves-Recepción
		2.Nivel de cumplimiento estándar Barceló	Ama de Llaves-Recepción
		3. Nivel de satisfacción Paginas On Line.	Ama de Llaves-Recepción
		4.Cumplimiento del Presupuesto	Recepción
		5.Cumplimiento del Consumo de amenidades	Ama de Llaves
Contamos con un equipo de trabajo competente potencializando constantemente el espíritu innovador y el trabajo en equipo.	Ofrecer a los clientes los diferentes servicios de Barceló Dominican Beach, asegurando el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando tranquilidad y confianza durante su estadía.	1.Auditorias programa Cristal	Ama de llaves
		3.Nivel de Incidencias	Ama de Llaves-Recepción

Manual de calidad – Sistema de gestión de calidad

El objeto del Manual es describir, en lineamientos generales, los diferentes apartados que configuran el Sistema de Gestión de la Calidad del BARCELÓ DOMINICAN BEACH; por lo tanto, solo recoge información genérica sobre su funcionamiento y responsabilidad derivados de la implementación de un Sistema de Calidad.

Describe el modo de desarrollar cada una de las herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad. Su contenido es aplicable a todos los procesos del hotel, incluida la Dirección, pues recoge actividades comunes a todos ellos.

Mapa de procesos: Visualiza los procesos que existen en el Hotel y su interrelación.

Caracterización: Describe las generalidades de cada proceso, su objetivo y el Ciclo del PHVA.

Procedimientos: Describen el modo de desarrollar las actividades más importantes para la prestación de los servicios, en cada uno de los procesos. Se han definido tomando como ejemplo las mejores prácticas observadas en todos los hoteles de la compañía, su contenido es aplicable a todo el personal del proceso.

Registros: documentos utilizados como plantillas que una vez diligenciados, se convierten en evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.

Anexos: otros documentos complementarios utilizados en el desarrollo de cada una de las actividades

1. *Objeto y alcance:* BARCELÓ DOMINICAN BEACH ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad, documentado e implementado, para asegurar la conformidad de los servicios que proporciona con los requisitos especificados por los clientes y con la cadena perteneciente.

Para ello ha elaborado este Manual de Calidad en el que se hace referencia a los procedimientos, en los que se basa para realizar su actividad diaria y mantener el buen funcionamiento y desarrollo del Sistema de la Calidad.

2. *Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:* Prestación de los servicios de Alojamiento Hotel Barceló Dominican Beach.
3. *Diseño y desarrollo:* El Hotel BARCELÓ DOMINICAN BEACH, no realiza diseño en ninguno de sus servicios, ya que los prestados están predefinidos por los estándares de BARCELÓ.
4. *Sistema Documental:* La documentación del sistema de gestión del BARCELÓ DOMINICAN BEACH se describe en el gráfico 2:



Gráfico 2 Sistema Documental del Hotel Barceló Dominican Beach

Fuente: La Investigación, 2016

Responsabilidades de la dirección

Compromiso de la Dirección.

La Dirección de BARCELÓ DOMINICAN BEACH asume su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia mediante:

1. La transmisión a todos los empleados de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
2. Comunicando y revisando la Política de Calidad;
3. Liderando el desarrollo y mantenimiento de las herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad
4. Participando en el establecimiento y seguimiento de los objetivos de los procesos
5. Llevando a cabo las revisiones del sistema de gestión de calidad
6. Asegurando la disponibilidad de recursos.

Enfoque al Cliente.

La Dirección de BARCELÓ DOMINICAN BEACH establecerá los medios necesarios para asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen. Asimismo, garantizará mediante encuestas y sistemas de recogida de quejas y sugerencias, que se conoce el grado de satisfacción de los clientes y de sus expectativas acerca de los servicios suministrados, con el fin de aumentar continuamente dicho grado de satisfacción.

Responsabilidades.

En este capítulo se describen las funciones y responsabilidades de la Dirección relacionadas directamente con el Sistema de Gestión de Calidad. Las funciones y

responsabilidades del resto de procesos, se describen en los correspondientes Procedimientos de Calidad y Sistemas Operativos.

La Dirección de BARCELÓ DOMINICAN BEACH tiene las siguientes responsabilidades, en relación al Sistema de Gestión de Calidad:

1. Comunica y mantiene vigente en el hotel la Política de Calidad definida por la Alta Dirección.
2. Participa en la definición de los Objetivos de Gestión, asegurando que son entendidos, implementados y mantenidos al día en todos los niveles de la empresa.
3. Identifica los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades relacionadas con la calidad, proporcionando los medios adecuados y el personal adiestrado para asegurar que los servicios prestados se ajustan a los estándares establecidos en Barceló Hotels & Resorts.
4. Planifica, organiza, coordina y supervisa todas las actividades del Hotel, asegurando que en todo momento y en todos los servicios se respeten las instrucciones previstas para alcanzar los niveles de calidad determinados.
5. Define las responsabilidades, competencias y relaciones entre todo el personal que dirige, promoviendo su motivación y participación para lograr los objetivos de rentabilidad y calidad establecidos en Barceló Hotels & Resorts

6. Promueve actividades de verificación y auditorías internas de calidad, como medio para asegurar: que se cumplen todas las disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Representante de la Dirección.

La Dirección de BARCELÓ DOMINICAN BEACH se nombrará al Responsable de Calidad como su representante, con la autoridad suficiente para:

1. Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad está implementado y mantenido al día, transmitiendo las directrices marcadas por la Dirección y realizando labores de coordinación con los Jefes de proceso.
2. Revisar el funcionamiento y adecuación del Sistema de Calidad, teniendo como base la Mejora Continua
3. Solucionar de manera inmediata todos aquellos problemas significativos que se presenten en la gestión de calidad y de la manera más adecuada para asegurar su eliminación, apoyando a los diferentes procesos en la solución de las No Conformidades detectadas e impulsando la puesta en marcha de grupos de trabajo
4. Realizar el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando que todos los procesos disponen de la documentación vigente.
5. Informar continuamente a la Dirección acerca del funcionamiento del Sistema, con objeto de la adecuación y mejora continua del mismo.

6. Asegurarse de que se promueva la toma de consciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Comunicación Interna.

La Dirección de BARCELÓ DOMINICAN BEACH asegurara la comunicación relativa a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su grado de eficacia entre todos los niveles de la empresa mediante:

1. Sesiones de Inducción General
2. Reuniones del Comité de Dirección
3. Reuniones del equipo de trabajo
4. Paneles informativos situados en cada uno de los procesos
5. Sistema de Sugerencias Internas

La Dirección utilizará estas herramientas como sistema de realimentación para la mejora continua y con el fin de garantizar el conocimiento, por parte de todo el personal de la empresa, de las formas de trabajo establecidas por el Sistema de Gestión de Calidad.

Descripción de los procesos del Hotel Barceló Dominican Beach.

BARCELÓ DOMINICAN BEACH ha estructurado sus procesos en tres categorías. A continuación, se describen los distintos procesos identificados, definidos según su orden lógico e incluyendo las interacciones existentes entre dichos procesos.

Procesos Estratégicos.

Proceso Gestión Gerencial: Abarca las actividades de Calidad, siendo este quien apoya a todos los procesos de Barceló Dominican Beach, de igual manera está destinado a asegurar el funcionamiento, controlar a los procesos, guiando en el análisis de las causas de error tanto reales como potenciales y asegura su coherencia para la consecución de los Objetivos de Calidad definidos por el Hotel. Está directamente relacionado con la Responsabilidad y el Compromiso de la Dirección.

Proceso Gestión de Ventas: Genera las herramientas necesarias para el cumplimiento de los presupuestos, da a conocer las facilidades del hotel a los clientes garantizando una permanencia en el mercado.

Procesos Operativos.

Tienen su origen y terminan en el cliente. Necesitan recursos de los Procesos de Apoyo para su ejecución; e información proveniente de los Procesos Estratégicos, para su gestión

interna. De esta forma se consigue la prestación del servicio conforme a los requisitos del cliente, aportándole así un valor agregado.

Gestión de Alimentos y Bebidas.

Abarca el desarrollo de los procesos de:

Cocina: Garantiza la elaboración de los alimentos para desayunos, almuerzos y cenas en los diferentes restaurantes del hotel.

Restaurantes: Garantiza la prestación del servicio en los diferentes restaurantes del hotel.

Bares: Garantiza la prestación del servicio de bebidas en los diferentes bares ubicados en el hotel.

Gestión de Habitaciones.

Abarca el desarrollo de los procesos de:

Recepción: Proveer al cliente de las facilidades necesarias durante su estadía, para así alcanzar la satisfacción del mismo, teniendo en cuenta las actividades de maleteros, recepción y servicio de Internet.

Limpieza: Garantizar la limpieza de las habitaciones, las zonas comunes y mantenimiento del orden de las habitaciones, esto incluye el cuidado del mobiliario y los ornamentos.

Gestión de Animación.

Destinados a garantizar el entretenimiento diurno y nocturno para los diferentes clientes que visitan el hotel.

Procesos de Apoyo.

Destinados a proporcionar recursos (tanto físicos como humanos) al resto de los procesos.

Gestión de Administración: Destinados a la gestión económica y financiera del Hotel.

Gestión de Recursos Humanos: Abarca la selección, contratación, integración y desarrollo de las personas en la Empresa, resultando personas que se comportan y toman decisiones coherentes con la Política y Estrategia de la Empresa.

Gestión de Mantenimiento: Abarca los procesos de Mantenimiento de la Infraestructura para asegurar que los equipos e instalaciones se encuentran en adecuadas condiciones de uso.

Gestión de las Compras: Abarca los procesos de Aprovisionamiento necesarios para la prestación del servicio. Los Procesos de Apoyo afectan a toda la Organización, ya que se encargan de traducir las necesidades en recursos para las diferentes fases de los Procesos Operativos.

Gestión de Seguridad: estructurado para garantizar la seguridad física e integral de los clientes y de las instalaciones del hotel.

A continuación, en el gráfico 3 se puede observar la interacción de los procesos del Hotel Barceló Dominican Beach.



Gráfico 3 Mapa e interacción entre los procesos del Hotel Barceló Dominican Beach
Fuente: La Investigación, 2016

Procedimientos para el aseguramiento del sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach

El Sistema de Gestión de la Calidad requiere garantizar el aseguramiento del correcto funcionamiento del mismo, por lo que obliga a generar procedimientos básicos para la aplicación de la norma. Para lo que se crea en el Hotel BARCELÓ DOMINICAN BEACH, los

procedimientos generales para todos los procesos del hotel donde se especifica los requisitos mínimos que cada proceso debe cumplir para ejecutar el correcto funcionamiento en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Su contenido es aplicable a todos los procesos del hotel, incluida la Dirección, pues recoge actividades comunes a todos ellos.

De acuerdo a la exigencia de la norma se crean los procedimientos para el correcto funcionamiento de la norma:

Cuadro 3 Procedimientos para el aseguramiento del sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach; **Fuente:** La Investigación, 2016

CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO
P1-SIS	Procedimiento de Control y Elaboración de documentos.
P2-SIS	Medición y Seguimiento de Satisfacción del Cliente.
P3-SIS	Sistema de Indicadores.
P4-SIS	Sistema de Comunicación Interna y Externa.
P5-SIS	Sistema de Auditorías Internas.
P6-SIS	Tratamiento de no conformidades y establecimiento de acciones Correctivas Preventivas y de Mejora.
P7-SIS	Procedimiento de Producto y/o Servicio No Conforme.

Procedimiento de control y elaboración de documentos

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	PI-SIS Edición: Versión: Página 1 de 10
-------------------------	--	---

1. OBJETIVO
 Establecer los lineamientos generales para la elaboración de los documentos y registros del sistema de gestión de calidad en el hotel Barceló Dominican Beach.

2. ALCANCE
 Aplica a todos los procesos y productos que afecten el sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach.

3. RESPONSABILIDADES
 Dirige : Responsable de calidad
 Ejecuta : Responsables de proceso
 Verifica : Gerencia General, Auditores internos de calidad.

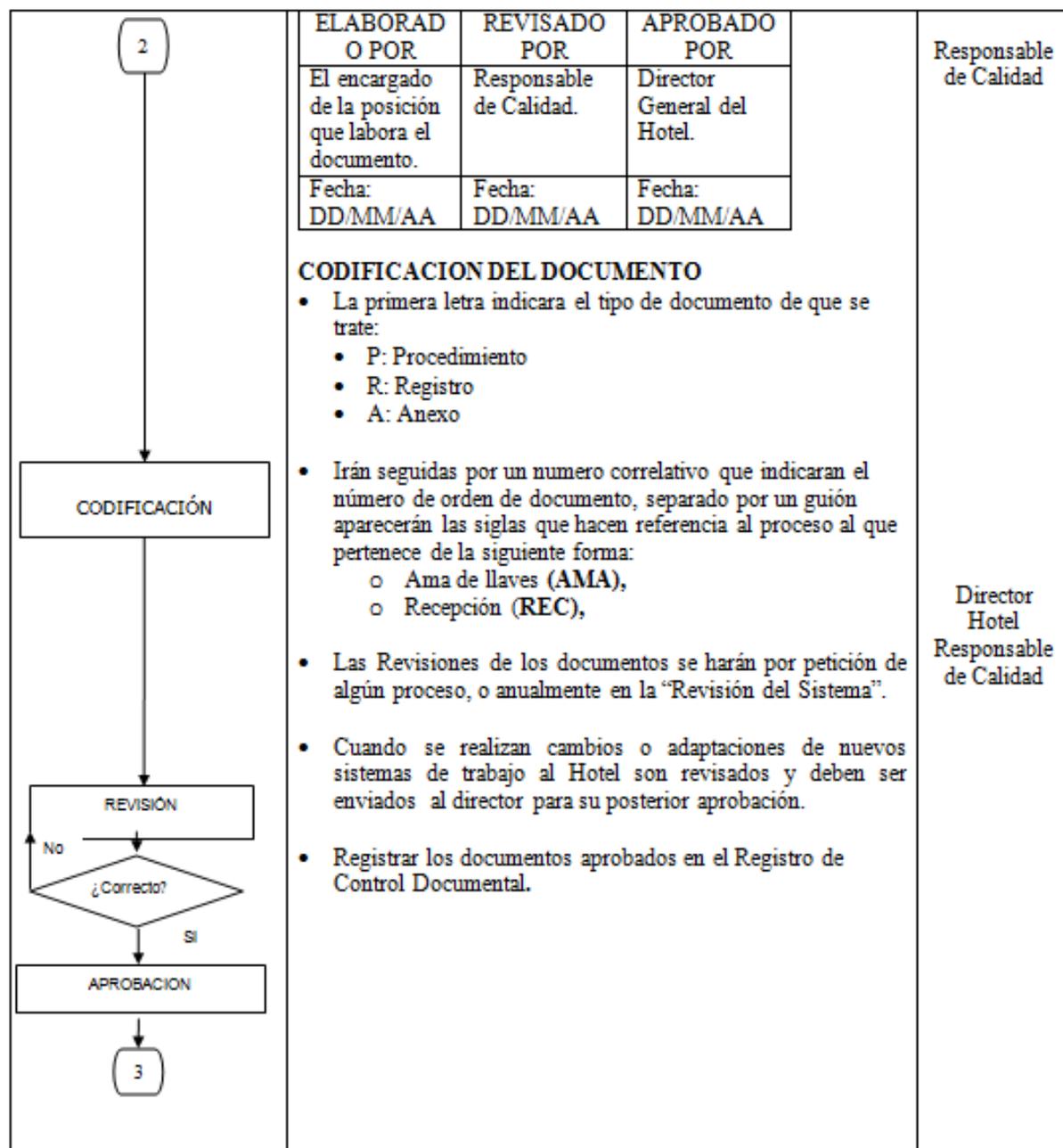
4. DEFINICIONES:

Sistema Operativo (manual):

Describe el modo de desarrollar las actividades más importantes para la prestación de los servicios en cada uno de los procesos. Se han definido tomando como ejemplo las mejores prácticas observadas en todos los hoteles de la compañía. Su contenido es aplicable a todo el personal del proceso.

- **Documento** : Es una información y su medio de soporte.
- **Registro** : Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciones de evidencias de actividades desempeñadas.
- **Formato** : Es la estructura del registro.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de gestión de la Calidad de una organización.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	PI-SIS
		Edición:
		Versión: Página 3 de 10



Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	PI-SIS
		Edición:
		Versión: Página 4 de 10

<pre> graph TD 4((4)) --> A[ARCHIVO DISTRIBUCIÓN Y CONTROL] A --> B[ACTUALIZACIÓN] B --> C([Fin]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Existirá una copia de cada Sistema operativo en poder del responsable del proceso, a disposición de sus usuarios y permanecerá la versión actualizada en la red, registrando su entrega en el Registro. Con la aprobación del responsable de calidad. • Revisar los documentos por petición de algún proceso, o anualmente en la “Revisión del Sistema”. • Los cambios siempre serán aprobados por el Responsable de Calidad y el Gerente General. • Anotar en el cuadro de “descripción de cambios” de la primera hoja la nueva edición y la naturaleza del cambio. • Recoger documentación obsoleta sacarla fuera de uso y sustituir por la actualizada y denotar el cambio en el Registro Control de Cambios. 	<p>Responsable Calidad Responsable Proceso</p> <p>Responsable de Calidad</p>
---	--	--

6. ACLARACIONES DEL PROCEDIMIENTO

- Cada responsable de proceso del Hotel Barceló Dominican Beach, puede identificar la necesidad de crear, modificar o eliminar documentos que afecten nuestro Sistema de Gestión de calidad.
- La persona hace la presentación de la creación, modificación o eliminación del documento al Encargado del Sistema de Gestión de calidad.
- Cuando se determina la eliminación de un documento, el Encargado del Sistema Gestión de Calidad procede a la actualización del índice y distribución de los documentos recolectando los documentos colocándoles un sello que dice Documento obsoleto y archivara en la carpeta con su mismo nombre esto en caso de Manuales y procedimientos se hace con el fin de preservar información.
- Si la presentación del procedimiento no es aprobada se da por terminado este proceso.
- Si el nuevo documento cumple las expectativas establecidas lo elabora el responsable del proceso, para la implementación o modificación el documento es revisado por el Encargado del Sistema Gestión de Calidad.
- Una vez revisado el procedimiento pasa a ser aprobado por la Gerencia General.
- El Encargado del Sistema Gestión de Calidad actualiza el listado maestro de documentos.
- El Encargado del Sistema Gestión de Calidad hace referencia al cambio generado en el Registro Control de Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	P1-SIS
		Edición: Versión: Página 5 de 10

6.1 ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

6.1.1. Aprobación y Control de la Documentación

- Cuando un Encargado de Proceso quiere crear un nuevo documento se pone de acuerdo con el Encargado del Sistema de Gestión de Calidad para que lo realicen en conjunto.
- El Encargado del Sistema de Gestión de Calidad asigna un código al documento:
- Las tres primeras siglas representan el tipo de documento que es:
 - P: Procedimiento
 - A: Anexo
 - M: Manual.
 - Posteriormente le agrega dos siglas que representan el proceso al cual pertenece el documento:
 - Gestión Gerencial
 - Gestión Calidad (SIS)
 - Gestión de Ventas (VEN)
 - Habitaciones: Limpieza (AMA),
 - Recepción (REC),
 - Relaciones Públicas (RPL),
 - Animación (ANI)
 - Alimentos y Bebidas : Restaurante (RES),
 - Cocina (COC),
 - Bares (BAR)
 - Administración (ADM)
 - Economato (ECO)
 - Recursos Humanos (REH)
 - Mantenimiento (MAN)
 - Seguridad (SEG)
- Luego se le agrega una sigla que indica el tipo de documento y junto a esta el numero consecutivo del mismo:

P	: Procedimiento
R	: Formato
INS	: Instructivo
- Las siglas del tipo de documento está separada por un guion medio para luego identificar a que proceso pertenece.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	P1-SIS
		Edición: Versión: Página 6 de 10

Ejemplo: P1-SIS.

- Cuando el documento es nuevo, el mismo llevará la Versión 0 y por cada modificación el número debe de ir en secuencia.
- El Encargado del Sistema de Gestión de Calidad revisa que el documento sea congruente con el resto de la documentación del sistema de calidad.
- En caso de que exista alguna discrepancia entre el documento y el SGC, lo revisa con el Encargado del Proceso para hacer las modificaciones necesarias cuando aplique.
- Una vez que el documento (Manuales, Procedimientos) cumple con lo establecido en el SGC, el Encargado del Sistema de Gestión de Calidad lo imprime y será aprobado por los siguientes:
 - Elaborado por: El responsable del Proceso que elabora el documento.
 - Revisado por: Encargado del Sistema de Gestión de Calidad.
 - Aprobado por: El Gerente General Hotel Barceló Dominican Beach.

6.1.2. Formato de la Documentación:

Encabezado de la Hoja, cada hoja del documento debe llevar las siguientes especificaciones

- a. Logo del Hotel Barceló Dominican Beach al lado Izquierdo
- b. El nombre del documento (Procedimiento o registros).
- c. En la parte arriba y centralizado el nombre del documento.
- d. En la parte izquierda de la hoja se coloca el código del documento, seguido por la Edición fecha de creación y o modificación del mismo, Versión (# veces que se ha modificado)
- e. Por último se coloca el número de página en el formato número totales de páginas (si lo amerita).

6.1.3 Contenido de los procedimientos:

- OBJETIVO
- ALCANCE
- DEFINICIONES
- RESPONSABILIDADES
- PROCEDIMIENTO
- ACLARACIONES AL PROCEDIMIENTO

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	PI-SIS
		Edición: Versión: Página 7 de 10

6.2. UBICACION

6.2.1 MANEJO DE DOCUMENTACION A NIVEL INFORMATICO.

- Los responsables de proceso de Barceló Dominican Beach que tengan un computador podrán identificar por medio de la red de Hotel una carpeta llamada “Manuales de Departamentos”
- Los documentos originales se encuentran ubicados a nivel informático en la Red Compartida denominada rdh9svapl02/departamentos\$(H:) estos documentos se encuentran protegidos ya que están guardados bajo el formato de PDF y solo serán de uso para consultas por los usuarios de la misma, puesto que la potestad para actualizar o modificar algún documento referente al SGC solo la tiene Calidad y Gerencia, teniendo en cuenta que los Jefes de Proceso podrán actualizar solo carpetas de Indicadores de Gestión.

ACCESO DE CARPETAS COMPARTIDAS EN LA RED

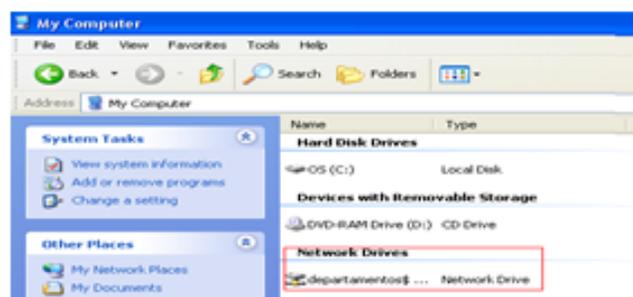
1. USUARIOS CON CONSULTA:

Todos los usuarios del dominio de BARCELOHR tienen acceso a las carpetas compartidas en la red, estos se identifican con el nombre de usuario que son los primeros caracteres que identifican al nombre del hotel RDH9 y continua con US que se refiere a usuarios y luego las tres iniciales del nombre del proceso. Y al cargo de cada uno.

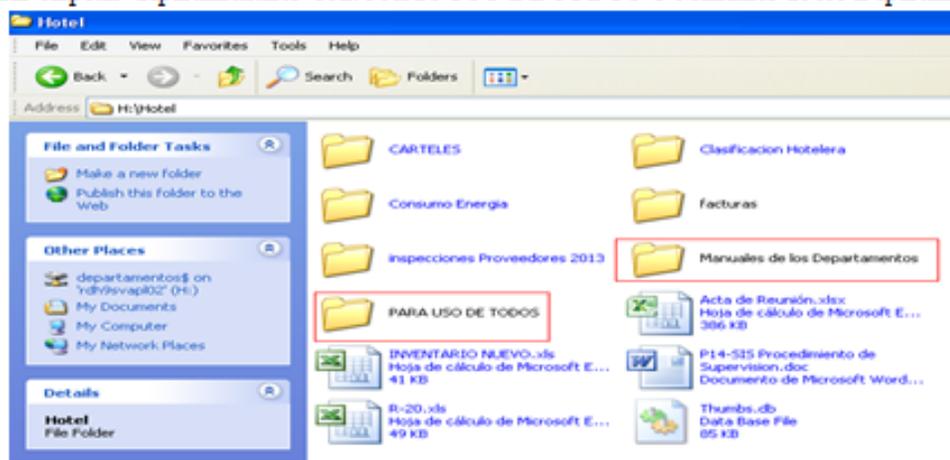


- Los usuarios acceden por My Computer: y seleccionan el ítems 'rdh9svapl02'(departamentos\$(H:)) y procede a la consulta de la carpeta del proceso que se necesite.
- Para la realización de alguna modificación o actualización documental sola podrá acceder el proceso de Calidad y Gerencia.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	P1-SIS Edición: Versión: Página 8 de 10
-------------------------	--	---



- Las carpetas departamentales son: PARA USO DE TODOS Y Manuales de los Departamentos



2. USUARIOS CON PERMISO DE ACTUALIZAR, MODIFICAR Y EDITAR

- Los usuarios autorizados para actualizar, editar, y eliminar son la Encargada de Calidad y la Gerencia General.
- El acceso es igual al usuario con el perfil de consulta (punto 1.) pero con el perfil de usuario con privilegios.
- Este proceso debe ser con responsabilidad de los usuarios que tienen el permiso acreditado.
- Debido a que la capacidad no es ilimitada estas carpetas departamentales es exclusivamente de trabajo, por lo tanto no debe haber material como fotos, videos, música personal.
- Los contenidos de fotos y videos contenidos en las carpetas compartidas en la red, son los relacionados con la ficha técnica de los procesos.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	PI-SIS Edición: Versión: Página 9 de 10
-------------------------	--	---

6.2.2. IDENTIFICACION DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS

Hotel Barceló Dominican Beach ha establecido que el Encargado del sistema de gestión de calidad realizará los cambios en los Documentos junto con el responsable del proceso estos se escribirán en el Registro del Control Documental Sistema de Gestión de Calidad en la casilla Motivo de Cambio, teniendo en cuenta de reemplazar la versión y la edición.

6.2.3 COPIAS NO CONTROLADAS.

Los Procedimientos del sistema de gestión están en la red guardados en PDF y son imprimibles pero no modificables además de que el original firmado esta en la oficina de Calidad, todo el personal que tenga acceso a la red los podrá consultar. Los formatos se pueden imprimir y es responsabilidad del Encargado del sistema de gestión de calidad mantenerlos actualizados en la red.

6.2.4. COPIAS CONTROLADAS.

El encargado del Sistema de Gestión de calidad controlara las copias emitidas a necesidad por medio de la colocación de un Sello el cual dice “copia controlada”.

6.2.5. FORMATOS

Se utilizan en fotocopias y al ser diligenciados se consideran como registros del SGC.

6.3. EFICACIA DE LA IMPLEMENTACION DE LOS DOCUMENTOS

La eficacia de la implementación de los documentos, se mide a través de las no conformidades detectadas en las auditorías internas, por el seguimiento posterior a la implementación que deba hacer el responsable de proceso, igualmente son los registrados en la caracterización de cada proceso.

6.4 CONTROL DOCUMENTOS EXTERNOS.

Cada proceso debe verificar la documentación, y se debe actualizar en el listado maestro de documentos. Para garantizar que los documentos de origen externos estén actualizados, el responsable de proceso es quien debe indagar con el dueño del documento la vigencia del mismo y notificar al encargado del sistema de gestión de calidad para actualizar el listado maestro de documentos

6.5. DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

Los procedimientos y documentos son entregados a cada responsable de proceso posterior a su elaboración, quedando el original firmado en Calidad y se entrega una copia con el sello de copia controlada, este firma el R13- SIS Control de Difusión Interna de Documentos si es procedimiento o Manual y se sube a la red. Se realizan capacitaciones por parte del Jefe de proceso para todo el personal, contemplando los nuevos procedimientos de igual manera cuando se generan registros se explican en los entrenamientos su forma de uso.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Control y Elaboracion De Documentos	P1-SIS Edición: Versión: Página 10 de 10
-------------------------	--	---

6.5.1 Almacenamiento.

Se entiende que el lugar donde se archiva, está protegido dentro de su área de trabajo y está descrito dentro del Registro Control de Documentación del Sistema Gestión de Calidad en la casilla de Almacenamiento.

6.5.2 Recuperación y protección:

- Cada Encargado de Proceso es responsable de recuperar sus registros ya sea en medio magnético o físico.
- Se protegen en carpetas o folders asegurándose que, los documentos no se deterioren.
- Tomando en cuenta las condiciones de protección para evitar daño o deterioro como son; Libre de exposiciones solares, Evitando zonas con riesgo de escurrimientos o humedad.
- Accesible para la consulta. Se deben archivar de acuerdo a la capacidad de espacio de la caja, carpeta o fólder y de manera de manera organizada.

6.5.3 Retención.

El Encargado del Sistema de Gestión de Calidad se reúne con los Encargados de Procesos para determinar dentro del Registro Control de Documentación del Sistema Gestión de Calidad los tiempos de retención de cada Formato/Registro, de acuerdo con las necesidades de cada proceso.

6.5.4 Disposición.

Se entiende por disposición, la actividad a realizar posterior a que el documento agoto su tiempo de almacenamiento, los encargados de cada proceso son responsables de definir la disposición final, esta debe quedar evidenciada en el Registro Control de Documentación del Sistema Gestión de Calidad

ELABORADO POR Encargada de Calidad	APROBADO POR Gerente General
Fecha:	Fecha:

Gráfico 4 Procedimiento de control y elaboración de documentos Hotel Barceló Dominican Bleach

Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente

	Medición Y Seguimiento De La Satisfacción Del Cliente	P2-SIS
		Edición: Versión: Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la medición de la satisfacción del cliente, en el hotel Barceló Dominican Beach.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que afecten el sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach.

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerencia General
 Ejecuta : Responsables de proceso
 Verifica : Gerencia General, Auditores internos de calidad.

4. DEFINICIONES

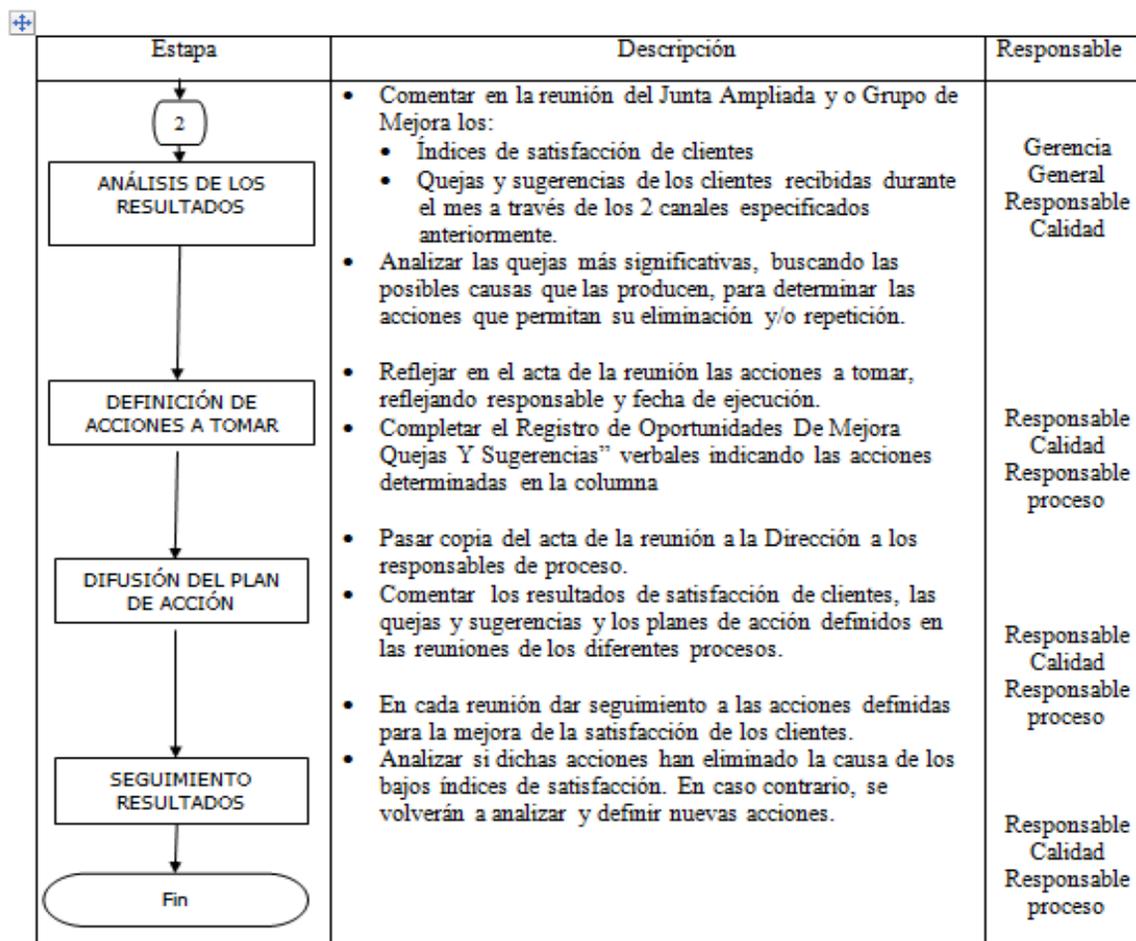
Encuesta De Satisfacción: La encuesta es un documento donde a partir de un cuestionario que es respondido en papel donde están reflejado 55 criterios a ser calificados de 1 a 5 siendo uno el menor y 5 el mayor. Las encuestas de satisfacción tienen por finalidad conocer el grado de satisfacción de un cliente objetivo ante un servicio ofrecido o la valoración de un conjunto de circunstancias.

Barceló Dominican Beach	Medición Y Seguimiento De La Satisfacción Del Cliente	P2-SIS
		Edición:
		Versión: Página 2 de 3

5. PROCEDIMIENTO MEDICION Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recogida[RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE] Recogida --> Difusion[DIFUSIÓN DE LOS INDICES DE SATISFACCIÓN] Difusion --> Fin((1)) </pre>	<p>La satisfacción. quejas y sugerencias de los clientes se pueden recoger por 2 medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las encuestas serán recogidas diariamente ya sea en la Recepción del hotel por medio del Buzón de Sugerencias ubicado al lado de la caja para que en el momento del Check out el huésped la deposite allí. Las encuestas también pueden ser recogidas por las camaristas en las habitaciones y hacerlas llegar a calidad o al Buzón en Recepcion. El impreso de la Encuesta deberá ser colocado por un día habitaciones a disposición de los clientes, estas serán entregadas Calidad o a Gerencia para su análisis y su introducción al sistema Navision, Se debe tener como prioridad contactar al cliente que escribió alguna sugerencia negativa o queja, si aún está en casa esto se hará vía Relaciones públicas para poder realizar alguna acción. Sugerencias verbales de los clientes, recogidas diariamente por el personal de todos los procesos Mensualmente, distribuir los resultados de la medición de la satisfacción del cliente tabulados por vía de la encuesta de satisfacción facilitados por el responsable de calidad, incluyendo los índices de satisfacción y los comentarios acumulados incluidos en el Registro de Comentarios Negativos, esto para que cada jefe de proceso tome acción sobre los resultados. Las quejas o sugerencias verbales las recogerá el proceso de Relaciones Publicas por medio de su Registro de Quejas y sugerencias, las cuales son analizadas y en su prioridad se deben dar solución rápida, Semanalmente se enviara el acumulado de las mismas en el Registro de Comentarios Negativos, para que cada jefe de proceso las analice y tome acción correctiva evitando que pasen nuevamente. 	<p>Responsable de Proceso y Responsable de Calidad</p> <p>Responsable de Calidad y Relaciones Publicas</p> <p>Responsable Calidad</p> <p>Responsables Relaciones Publicas</p>

Barceló Dominican Beach	Medición Y Seguimiento De La Satisfacción Del Cliente	P2-SIS
		Edición:
		Versión: Página 3 de 3



6. ACLARACIONES DEL PROCEDIMIENTO

NO APLICA

ELABORADO POR Encargada de Calidad	APROBADO POR Gerente General
Fecha:	Fecha:

Gráfico 5 Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente

Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de sistema de indicadores

	Sistema De Indicadores	P3-SIS
		Edición: Versión: Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la creación, aplicación y seguimiento de los indicadores de gestión, en el hotel Barceló Dominican Beach.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que afecten el sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach.

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerencia General

Ejecuta : Responsables de proceso

Verifica : Gerencia General, Auditores internos de calidad.

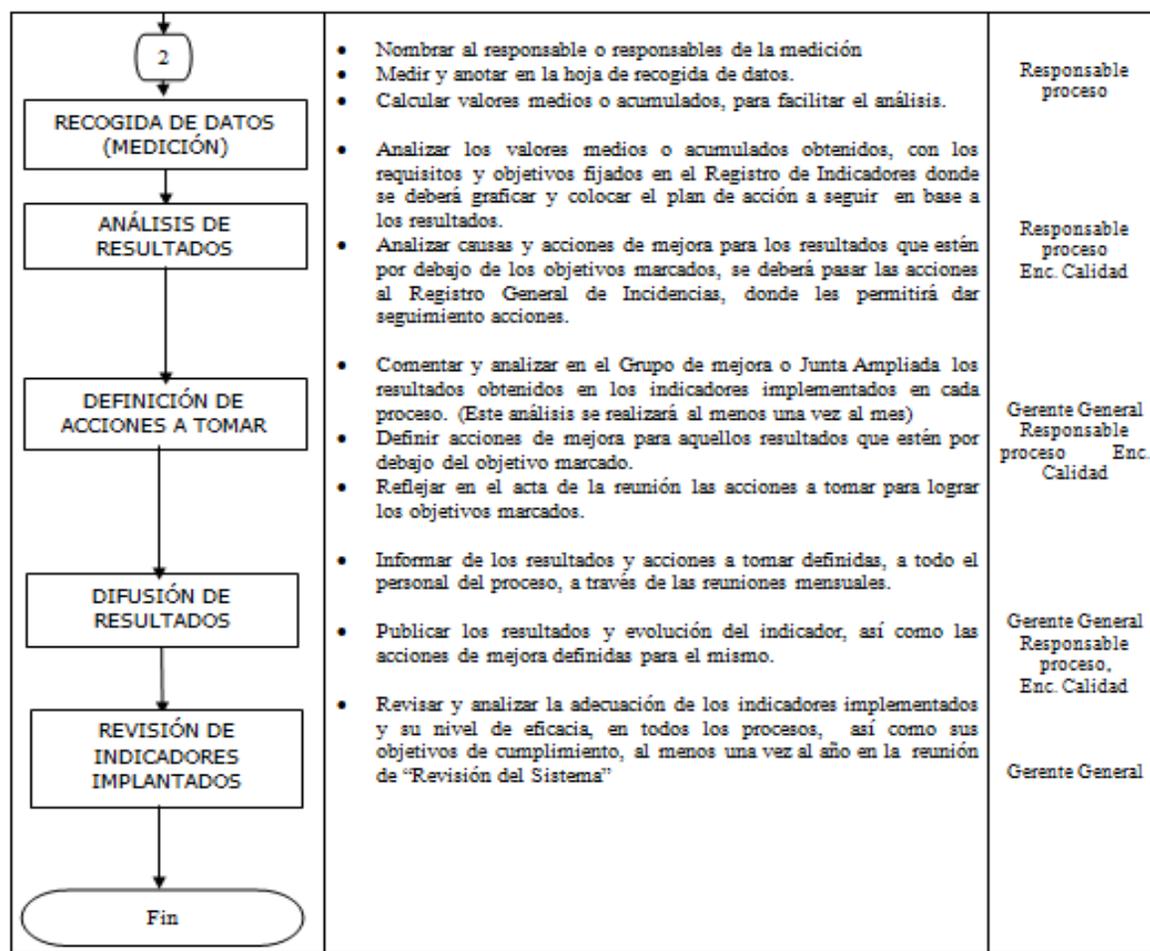
4. DEFINICIONES

INDICADOR: Valor numérico que mide de manera repetitiva como se está desarrollando una actividad, proceso o servicio.

5. PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INDICADORES.

Etapa	Descripción	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar indicadores para aquellos puntos críticos en la gestión o en el servicio, o susceptibles de mejora. • Fijar objetivos de cumplimiento para el indicador que, a través de planes de mejora, se puedan alcanzar. • La selección de los indicadores a implantar por proceso, así como los objetivos de cumplimiento, será con Dirección y se definirán en el Plan Operativo del proceso. <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar las hojas de recogida de datos a nivel de cada proceso • Fijar periodicidad de la medición en la Ficha del Plan operativo. • Se establecerán a necesidad 4 tipos de indicadores: satisfacción, proceso, económicos y medio ambientales 	<p>Gerencia General Responsable Calidad Responsable de Proceso</p> <p>Responsable Calidad Responsable de Proceso</p>

	Sistema De Indicadores	P3-SIS
		Edición: Versión: Página 2 de 2



6. ACLARACIONES DEL PROCEDIMIENTO

NO APLICA

ELABORADO POR Encargada de Calidad	APROBADO POR Gerente General
Fecha:	Fecha:

Gráfico 6 Procedimiento de sistema de indicadores

Fuente: La Investigación, 2016.

Procedimiento de sistema de comunicación interna y externa

Barceló Dominican Beach	Sistema De Comunicación Interna Y Externa	P4-SIS
		Edición: Versión: Página 1 de 5

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer los sistemas de comunicación adecuados para lograr una efectiva coordinación del servicio en todos los procesos.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que afecten el sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach.

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerencia General
Ejecuta : Responsables de proceso
Verifica : Gerencia General, Auditores internos de calidad.

4. DEFINICIONES

GRUPO DE MEJORA: Formado por Dirección, responsable de calidad y responsables de proceso. Su objetivo es lograr una adecuada coordinación del servicio en todos los procesos. Se reunirá con una periodicidad mínima mensual, pudiendo ser superior, según las necesidades del hotel.

REUNIONES DE PROCESO: Reuniones con el responsable de proceso con todo su equipo, con el objetivo de conseguir una adecuada coordinación en la prestación del servicio en el proceso. Periodicidad mínima mensual, pudiendo ser superior según las necesidades del proceso.

TABLEROS DE CALIDAD: Utilizados para la exposición de información relevante para los empleados. Existirá uno por PROCESO (Que contendrá información relevante para su personal), y uno en el Comedor de Personal (que contendrá información general).

COMUNICACION EXTERNA: Se describen los contenidos más importantes de información a las partes interesadas externas: clientes y proveedores.

Barceló Dominican Beach	Sistema De Comunicación Interna Y Externa	P4-SIS Edición: Versión: Página 2 de 5
-------------------------	---	---

5. PROCEDIMIENTO

5.1 REUNIONES GRUPO DE MEJORA

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> CONVOCATORIA[CONVOCATORIA REUNIÓN] CONVOCATORIA --> DESARROLLO[DESARROLLO REUNIÓN] DESARROLLO --> ELABORACION[ELABORACIÓN ACTA] ELABORACION --> 1([1]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la convocatoria de la reunión rellenando en el Registro “Acta de reunión” la fecha, hora y lugar de la convocatoria, así como la “Orden del día” con los temas a tratar. • Distribuir la convocatoria a todos los interesados con la antelación suficiente, de manera que permita la asistencia y preparación de los temas a tratar. • Se reunirán con una periodicidad mínima mensual, pudiendo ser superior, según las necesidades del hotel. • Se deben de tratar , al menos, los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Temas operativos del hotel. • Análisis de los objetivos de gestión (asociados a los indicadores y su seguimiento) de los procesos. • Análisis de quejas y sugerencias (clientes y empleados) recogidas en el periodo. • Detección de Desviaciones y/o No Conformidades en el servicio • Otras necesarias para la adecuada prestación de los servicios. • En todas las reuniones se debe dar seguimiento de las acciones acordadas en anterior reunión y de las pendientes de realizar de anteriores reuniones. • Determinar acciones correctoras y/o preventivas para las desviaciones o no conformidades encontradas. • Levantar acta de la reunión en el “Acta de reunión”, reflejando: <ul style="list-style-type: none"> • Temas generales tratados, en el apartado “Orden del día” (se añadirán los que no hayan estado incluidos en la convocatoria). • Nombre y firma de los asistentes. • Acciones acordadas, con responsable y fecha prevista de ejecución. 	<p>Gerencia General Responsable Calidad Responsable de Proceso</p> <p>Responsable Calidad Responsable de proceso</p> <p>Responsable Calidad</p>

Barceló Dominican Beach	Sistema De Comunicación Interna Y Externa	P4-SIS
		Edición: Versión: Página 4 de 5

5.2 TABLEROS O MURALES DE CALIDAD

Etapa	Descripción	Responsable	Registros Asociados
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> E1[EXPOSICIÓN INFORMACIÓN] E1 --> E2[ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN TABLÓN DE CADA PROCESO CADA PROCESO] E2 --> E3[EXPOSICIÓN INFORMACIÓN TABLÓN GENERAL] E3 --> E4[ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN MURAL GENERAL] E4 --> Fin([Fin]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> La información mínima que debe contener es la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Política de Calidad y Medioambiente de Barceló. Objetivos de gestión del proceso para el año en curso. Seguimientos mensuales de los objetivos de gestión (asociados a los indicadores y su seguimiento) del proceso. Resumen de quejas y sugerencias de clientes del periodo Ultima acta de la reunión del proceso. Resumen de actuaciones del proceso en caso de Emergencia. La información contenida en los Muros de calidad de cada proceso, debe actualizarse siempre que sea necesario, y como mínimo una vez al mes. La información mínima que debe contener es la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Política de Calidad y objetivos de Calidad Política de Medioambiente del Hotel Barceló Dominican Beach. Resultados mensuales generales de satisfacción de clientes. Otras informaciones que puedan ser de interés para el personal del hotel. La información contenida en el tablón de calidad general, debe actualizarse siempre que sea necesario, y como mínimo una vez al mes. 	<p>Responsable de Calidad</p> <p>Responsable de Calidad</p> <p>Responsable de Calidad</p> <p>Responsable de Calidad</p>	

Barceló Dominican Beach	Sistema De Comunicación Interna Y Externa	P4-SIS
		Edición: Versión: Página 5 de 5

Etapa	Descripción	Responsable
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> INFORMACIÓN A CLIENTES </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar la Política de Calidad y Medioambiente en el portafolio de Servicios en las habitaciones a la vista de los clientes. • Siempre que haya proveedores nuevos, se les enviará una carta con el siguiente contenido: • Comunicación de la Política de Calidad, Compras y en su medida la de Medio Ambiente • Solicitud de información acerca de los Sistemas de Calidad y/o Medioambiente implantados en su Organización. • En el caso de proveedores alimentarios, solicitud acerca del sistema de 'Análisis de Puntos Críticos de Control' implantado en su Organización y de los certificados obligados por la legislación vigente como el Certificado de Salud Publica actualizado. • Para el envío y solicitud de datos, se puede utilizar el "Fax a proveedores" (disponible en el Sistema Operativo Economato), completándolo con los datos solicitados en cada caso y adjuntando en el envío la Políticas. 	<p style="text-align: center;">Gerencia General Responsable de Calidad</p>
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> INFORMACIÓN A PROVEEDORES </div>		<p style="text-align: center;">Jefe de Economato y Responsable de Economato</p>

6. ACLARACIONES DEL PROCEDIMIENTO NO APLICA

ELABORADO POR	APROBADO POR
Encargada de Calidad	Gerente General
Fecha:	Fecha:

Gráfico 7 Procedimiento de sistema de comunicación interna y externa
Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de sistema de auditoria interna

Barceló Dominican Beach	Sistema De Auditorias Internas	P5-SIS
		Edición: Versión: Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para la planificación y realización de auditorías internas de los sistemas de gestión aplicados en el hotel, que permitan determinar la eficacia e identificar oportunidades de mejora para los diferentes sistemas de Barceló Dominican Beach.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Hotel Barceló Dominican Beach.

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Responsable de calidad
Ejecuta : Auditores internos
Verifica : Gerencia General, Responsable de calidad.

4. DEFINICIONES

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito, necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

AUDITORIA: Proceso sistemático independiente y documentado para tener evidencias de la auditoría y evaluarlo de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

AUDITOR: Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

PROGRAMA DE LA AUDITORIA: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

EVIDENCIA DE LA AUDITORIA: Registro, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

5. PROCEDIMIENTO

Barceló Dominican Beach	Sistema De Auditorias Internas	P5-SIS
		Edición: Versión: Página 2 de 4

✚ AUDITORIAS INTERNAS.

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Planificacion[PLANIFICACIÓN AUDITORÍA] Planificacion --> Ejecucion[EJECUCIÓN AUDITORIA] Ejecucion --> Informe[ELABORACIÓN INFORME] Informe --> Final([1]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar fechas de realización de la auditoría interna con la Dirección del hotel, con una periodicidad anual ya sea con auditores internos o externos contratados para este fin, garantizando revisar todos los procesos del hotel. • Elaborar con Dirección y Responsable de calidad del hotel, el programa de auditoria de los diferentes sistemas aplicados en el hotel. • Realizar Reunión Inicial con Dirección, con el objeto de informar acerca de la sistemática de la auditoria, dando a conocer la lista de Verificación • Comenzar la auditoria a las diferentes áreas, según el orden fijado en Registros de Lista de Verificación de Auditorias, que consistirá en: <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con el responsable del proceso. • Entrevista con algún empleado del proceso. • Visita a las instalaciones del proceso. • Procurando utilizar todos los servicios disponibles al cliente, para una adecuada valoración de la prestación del servicio. • Tomar notas acerca de los resultados de la auditoria, registrando las evidencias de las mismas. • Realizar fotos que complementen la información obtenida. • Realizar Reunión Final con Dirección, con el objeto de informar acerca de los resultados generales de la auditoria. <p>En la medida de lo posible, el auditor irá siempre acompañado del Responsable de Calidad del Hotel si es una Auditoria Externa o el jefe de proceso que se audita.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el informe de auditoria, incluyendo los comentarios acerca de los puntos a mejorar en cada área y las fotos como evidencias objetivas de la auditoria. • Enviar Informe de Auditoria al Director Hotel, Responsable de Calidad Hotel, y Director Operaciones en caso de que sea así solicitado. 	<p>Responsable Calidad</p> <p>Auditor</p> <p>Auditor</p>

Barceló Dominican Beach	Sistema De Auditorias Internas	P5-SIS
		Edición:
		Versión:
		Página 3 de 4

Etapa	Descripción	Responsable
 <pre> graph TD A((2)) --> B[ELABORACIÓN PLAN MEJORA] B --> C[DIFUSIÓN PLAN MEJORA] C --> D[SEGUIMIENTO NO CONFORMIDADES] D --> E([Fin]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Reflejar en el Informe de Auditoria, los incumplimientos o mejoras detectadas para cada una de las áreas. • Reflejar las acciones correctivas y/o preventivas a tomar. • Reflejar el responsable o responsables de la acción y la fecha prevista de realización en las columnas "Responsable" y "Fecha revisión" respectivamente • Informar al personal de los procesos, a través de las reuniones, sobre las No Conformidades y Recomendaciones detectadas, así como de las acciones a llevar a cabo. • Revisar la realización de las acciones planificadas, según la fecha prevista en la columna "fecha revisión", analizando la efectividad de las mismas en la corrección de las deficiencias encontradas. • Reflejar en el Registro la fecha en que se realizó la acción correctora y/o preventiva necesaria para eliminar la causa de la No Conformidad 	<p>Responsable Calidad</p> <p>Responsable Calidad</p> <p>Responsable Calidad Jefes de proceso</p>

6. ACLARACIONES AL PROCEDIMIENTO

7.

7.1.PLANIFICACION Y DESARROLLO

- El Hotel Barceló Dominican Beach planificara y desarrollara una auditoria cada año a cada sistema y/o herramienta de gestión implementado, garantizando que estos se vayan desarrollando y manteniendo.
- El Encargado del Sistema de Gestión de Calidad, programa la auditoria, teniendo en cuenta el criterio, objetivos, alcance, requisitos, procedimiento, auditores, fecha de auditoria y tiempo total de auditoria.

Barceló Dominican Beach	Sistema De Auditorias Internas	P5-SIS
		Edición: Versión: Página 4 de 4

- El Encargado de calidad y el Gerente General serán quienes seleccionan los auditores internos o contratados que efectuaran la auditoria, establece el grupo de auditores teniendo en cuenta que estos sean independientes al proceso a ser auditado.
- Se diligencia La agenda de Auditoria de actividades en el Formato establecido, al igual que la lista de verificación
- El encargado del Sistema de Gestión de Calidad comunica al personal involucrado el cronograma de auditorias y la agenda que contiene los procesos a auditar, el auditado, la fecha de auditoria y tiempo para cada requisito. La agenda de la auditoria se debe comunicar con anticipación.
- El auditor elabora la lista de Verificación, para garantizar que no se olvide ningún aspecto en la auditoria, esta lista es de guía de consulta y herramienta de ayuda en el desarrollo de la auditoria.

7.2.EJECUCION

Se realiza siguiendo la agenda establecida y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Presentarse a tiempo, mínimo 5 minutos antes
- Conocer sobre el requisito a auditar
- Evitar conflictos y ser conciliador
- Documentar las evidencias en el registro, indicando el documento sobre el cual se basó la auditoria.
- Informar inmediatamente al auditado la No conformidad.
- Respetar el tiempo destinado para cada auditoria
- Realizar reunión de apertura y cierre para indicar el alcance de la auditoria
- Con los resultados obtenidos en la auditoria interna evidenciando el informe de Auditoria. Posteriormente el auditado debe aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
- El Auditor y el auditado definen las fechas para la realización del seguimiento de las No Conformidades.
- El encargado del Sistema de Gestión de Calidad hace el seguimiento para verificar el cierre de la no conformidad e informa los resultados del seguimiento, en caso de que la acción no sea eficaz se comunica al responsable de proceso para establecer una nueva acción y planifica la medida adecuada a tomar.

ELABORADO POR	APROBADO POR
Encargada de Calidad	Gerente General
Fecha:	Fecha:

Gráfico 8 Procedimiento de sistema de auditoria interna

Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento para tratamiento de no conformidades y establecimiento de acciones correctivas y preventivas

Barceló Dominican Beach	Procedimiento Para Tratamiento De No Conformidades y Establecimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	P6-SIS
		Edición: Versión: Página 1 de 4

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es definir las actividades a realizar para la identificación, tratamiento y solución de no conformidades, y para el establecimiento de las acciones correctivas que de ellas se deriven, con el fin de prevenir y eliminar las causas potenciales de no conformidades y/o de acontecimientos no deseados que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados por el Hotel Barceló Dominican Beach.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que afecten el sistema de gestión de calidad del hotel Barceló Dominican Beach y va desde la identificación de la incidencia o servicio no conforme hasta el registro e implementación de acciones preventivas y correctivas.

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Responsable de calidad
Ejecuta : Responsables de proceso
Verifica : Gerencia General, Auditores internos de calidad.

4. DEFINICIONES

- **No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito obligatorio determinado por el Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Barceló Punta Cana, por la legislación existente.
- **Incidencia:** Toda acción que por su grado de repetición o gravedad, necesita un seguimiento.
- **No Conformidades Reales:** Es un incumplimiento mayor o menor que ya ocurrió.
- **No Conformidades Potenciales:** Incumplimiento menor que no ha ocurrido pero para el cual si no se hace algo al respecto terminara ocurriendo convirtiéndose en un incumplimiento real.
- **Plan De Acción:** Conjunto de actividades que se implementan para eliminar la causa de las No Conformidades reales o potenciales.
- **Quejas:** Manifestación de insatisfacción o no conformidad de los usuarios acerca del incumplimiento de un requisito acordado en los servicios ofrecidos por la Facultad.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento Para Tratamiento De No Conformidades y Establecimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	P6-SIS
		Edición: Versión: Página 2 de 4

5. PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Deteccion[DETECCIÓN NO CONFORMIDADES] Deteccion --> Registrar[REGISTRAR] Registrar --> 1((1)) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se pueden detectar No Conformidades a través de los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de Calidad (Internas y Externas). • Revisión del Sistema por la Dirección. • Encuestas de satisfacción de clientes. • Quejas y sugerencias de clientes. • Quejas y sugerencias de empleados. • No Conformidades detectadas por los empleados durante la prestación del servicio o desarrollo de los procesos. ❖ Anotar las No Conformidades, para darles seguimiento, según su origen: <ul style="list-style-type: none"> • Si se ha detectado en una Auditoría de Calidad, elaborar un informe de Auditoría y luego realizar el tratamiento de esas No Conformidades • Si se ha detectado durante la "Revisión del Sistema", reflejar en el "Acta de Revisión del sistema". • Si se ha detectado por cualquiera del resto de canales, registrar en el registro de "Incidencias y planificación de la Mejora" de los procesos. 	<p>Jefes de Proceso</p> <p>Responsable Calidad Jefes de Proceso</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento Para Tratamiento De No Conformidades y Establecimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	P6-SIS
		Edición: Versión: Página 3 de 4

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Start([2]) --> Analisis[ANÁLISIS] Analisis --> Decision{¿Real o potencial?} Decision -- Potencial --> AccionPreventiva[ACCIÓN PREVENTIVA] Decision -- Real --> AccionCorrectora[ACCIÓN CORRECTORA] AccionPreventiva --> Seguimiento[SEGUIMIENTO] AccionCorrectora --> Seguimiento Seguimiento --> Cierre[CIERRE] Cierre --> Fin([Fin]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las No conformidades detectadas Analizar las causas que la han podido provocar Determinar si la No Conformidad es Real o Potencial, para determinar las acciones Correctoras y/o Preventivas necesarias. <p>ACCION CORRECTORA</p> <ul style="list-style-type: none"> Destinada a eliminar las causas de No Conformidades Reales <ul style="list-style-type: none"> Definir la acción a llevar a cabo, definiendo responsables y plazo de implantación. Registrar la acción determinada en el registro correspondiente, según el canal por el que se haya detectado. Destinada a eliminar las causas de No Conformidades Potenciales. <ul style="list-style-type: none"> Definir la acción a llevar a cabo, definiendo responsables y plazo de implantación. Registrar la acción determinada en el registro correspondiente, según el canal por el que se haya detectado. <ul style="list-style-type: none"> Revisar periódicamente la realización de las acciones contenidas en los diferentes registros, analizando la efectividad de las mismas en la corrección de las deficiencias encontradas. Una vez finalizada la acción, registrar la fecha de dicha finalización en los diferentes registros, a modo de cierre de la No Conformidad. (Ver aclaraciones al procedimiento. 	<p>Responsable Calidad Jefes de proceso</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento Para Tratamiento De No Conformidades y Establecimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	P6-SIS
		Edición: Versión: Página 4 de 4

6. ACLARACIONES DEL PROCEDIMIENTO

Como norma general, al detectar una no conformidad se deben ejecutar tres tipos de acciones como respuesta:

1. Corregir la no conformidad (Tratamiento inmediato).
2. Analizar la/s causa/s.
3. Diseñar y ejecutar la acción correctiva.

Cierre de una No Conformidad

Existen varios métodos o actividades para cerrar una no conformidad. Por ejemplo, una no conformidad puede ser cerrada remotamente después de revisar una documentación remitida. En otras ocasiones, para cerrar una no conformidad puede hacer falta una valoración en un lugar concreto por medio de una visita.

Antes de cerrar una no conformidad es necesario cerciorarse de que hay una evidencia objetiva y documentada que demuestre que la acción correctiva se ha implementado completamente y que es efectiva en la prevención de que surja de nuevo esta no conformidad. Solo cuando la situación es satisfactoria se puede proceder a cerrar la no conformidad.

El cierre del Registro de una no conformidad se realizara cuando:

1. Se concluya que el tratamiento inmediato es efectivo y no existe riesgo de repetición del problema o,
2. Cuando se procede a la apertura de una acción correctiva

No Conformidades Detectadas en Auditoria

En los casos donde se detectan no conformidades en auditorias se procederá exactamente igual que en lo descrito en los apartados anteriores. De manera particular, será el auditor o el Enc. Calidad quien cumplimentara los datos correspondientes a la evidencia de la no conformidad

ELABORADO POR	APROBADO POR
Encargada de Calidad	Gerente General
Fecha:	Fecha:

Gráfico 9 Procedimiento para tratamiento de no conformidades y establecimiento de acciones correctivas y preventivas

Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de producto y/o servicio no conforme

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Producto y/o Servicio No Conforme	P7-SIS
		Edición: Versión: Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que deben ser empleados para la identificación y tratamiento de los productos y/o servicios no conformes aplicables al sistema de gestión de calidad en el hotel Barceló Dominican Beach.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Barceló Dominican Beach y va desde la identificación del servicio no conforme hasta la implementación de acciones preventivas y correctivas

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Encargado de Calidad
Ejecuta : Responsables de proceso
Verifica : Gerencia General, Auditores internos de calidad.

4. DEFINICIONES

Producto no conforme: Producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Es un incumplimiento de un requisito. En el Hotel Barceló Dominican Beach se ha establecido en el Sistema de Gestión de Calidad que toda queja, Incidencia y Reclamación es una No Conformidad.

Defecto. Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado

Corrección: Acción tomada de carácter inmediato ante una incidencia reportada por un cliente.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada o alguna situación indeseable.

Reproceso. Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reclasificación. Variación de la clase de un servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Concesión. Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Permiso de desviación. Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un servicio, antes de su realización.

Liberación. Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Falla interna. Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos, Estas fallas se detectan entre la interacción de los procesos a nivel interno del Servicio.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Producto y/o Servicio No Conforme	P7-SIS
		Edición: Versión: Página 2 de 5

5. PROCEDIMIENTO

5.1. FUENTES DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME Barceló Dominican Beach ha determinado los siguientes productos o servicios como No conforme:

FUENTE	TRATAMIENTO	RESPONSABLE
Cuando existe una Queja	Se aplicara el procedimiento de	Jefe de relaciones publicas
Cuando existe Reclamación de un cliente	Procedimiento de quejas y reclamos	Jefe de relaciones publicas Director General
Cuando un servicio no cumple con los Estándares de Barceló o con los Procedimientos.	Se aplicara el Procedimiento para tratamiento de no conformidades, establecimiento de acciones correctivas, preventivas	Encargada del Sistema de gestión de calidad
Cuando un Colaborador no tiene un trato amable con un Huésped.	Aplicación de Amonestación	Jefe de Recursos Humanos
Cuando una Mercancía o Materia prima no cumple con las especificaciones	Se aplicara Procedimiento de recepción de mercancía y procedimiento para el tratamiento de producto no conforme encontrado	Jefe de Compras
Cuando una habitación tiene fallas en la infraestructura, en el orden o limpieza	Se aplica el Procedimiento de jornada diaria, Procedimiento de mantenimiento correctivo, Procedimiento de quejas y reclamos, Procedimiento de averías y solicitudes de clientes	Gobernanta Jefe de mantenimiento Jefe relaciones publicas Encargado de teléfonos
Cuando no se soluciona las fallas reportadas por un Huésped en los tiempos establecidos	Se aplica el Procedimiento de quejas y reclamos	Jefe de relaciones publicas Director General

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Producto y/o Servicio No Conforme	P7-SIS
		Edición:
		Versión: Página 4 de 5

Etapa	Descripción	Responsable
<p>3</p> <pre> graph TD B((B)) --> E4[4. DECIDIR TRATAMIENTO Y ACCION APLICAR] E4 --> E5[5. VERIFICAR ACEPTACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO Y EFICACIA DE LA ACCION TOMADA] E5 --> D{¿CONFORME?} D -- NO --> C3((3)) D -- SI --> E6[6. HACER ENTREGA AL CLIENTE] E6 --> E7[7. ANALISIS DEL REGISTRO PRODUCTO NO CONFORME] E7 --> F([Fin]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> El responsable del proceso debe decidir el tratamiento a aplicar y supervisar su ejecución, esto deberá quedar registrado en el Registro de Incidencias El tratamiento puede ser : <ul style="list-style-type: none"> Rechazar el producto no conforme (En caso que sea un producto en las áreas de Cocina, Restaurantes, Economato, lavandería) Corregir el producto o servicio no conforme en caso de que sea posible. Dar concesión para utilizar o liberar el producto que no es conforme con los requisitos. (cuando aplique bajo autorización) Una vez aplicado el tratamiento (acción), el responsable del proceso debe verificar la aceptación del producto y/o servicio por parte del cliente y eficacia de las acciones tomadas. Si las acciones tomadas no fueron eficaces o no fueron aceptadas por el Cliente, se debe proceder nuevamente al numeral 3 y retomar el procedimiento. Si el producto y/o servicio es conforme a los requerimientos se procede a hacer la entrega al cliente. El responsable de proceso junto con el encargado de calidad deben analizar el registro de producto no conforme, a fin de tomar acciones correctivas con el fin de evitar las fallas que dieron origen a la no conformidad, e informar al director sobre los productos y/o servicios no conformes si fuera el caso. 	<p>Responsable de Proceso</p> <p>Responsable de Proceso Responsable de Calidad</p> <p>Responsable de Proceso</p> <p>Responsable de Proceso Responsable de Calidad</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Producto y/o Servicio No Conforme	P7-SIS
		Edición: Versión: Página 3 de 5

5.2. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Step1[1. DETECTAR PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME] Step1 --> Step2[2. NOTIFICAR AL RESPONSABLE DEL PROCESO] Step2 --> Decision{¿PROCEDE?} Decision -- NO --> FIN([FIN]) Decision -- SI --> Step3[3. Registrar producto o servicio No conforme] Step3 --> A((A)) </pre>	<p>El producto y o servicio no conforme puede ser detectado durante y/o después de la ejecución del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> La persona que identifica el producto no conforme notifica de <i>manera verbal o de manera escrita al líder del proceso, quien analizara si procede la notificación para hacer el registro del producto no conforme. si no procede se da por concluida la notificación.</i> En caso de proceder la notificación de producto no conforme, el responsable del proceso debe registrar el producto no conforme en el Registro de Incidencias de manera clara y especifica identificando muy bien las posibles causas 	<p>Responsable de Proceso</p> <p>Personal Del Proceso</p> <p>Responsable de Proceso</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Producto y/o Servicio No Conforme	P7-SIS
		Edición: Versión: Página 5 de 5

6. ACLARACIONES AL PROCEDIMIENTO

6.1. EVALUACION DE UN SERVICIO O UN PRODUCTO NO CONFORME

- En la reunión de Grupo de Mejora se analiza las incidencias, Quejas y Reclamaciones generando Planes de Acción o dándoles seguimiento a nivel de efectividad de los planes ya planteados.
- El tiempo de respuesta de la corrección propuesta a la no conformidad del producto o servicio debe ser prudencial de acuerdo al impacto que tenga en la operación o a la inversión que requiera para cumplir el plan de acción o en su defecto justificar con un análisis de causa por qué no se puede cumplir.
- Verificación de la efectividad de la acción tomada. Si la acción no fue efectiva, se e vuelve al Responsable del proceso para que proponga otra acción
- Anualmente en la Revisión por la Dirección del Sistema de gestión de Calidad se analizan el balance de acciones que se encuentren abiertos y cerrados al igual que las incidencias más repetitivas a lo largo del año por cada proceso.
- Se debe tener presente que lo mas importante en el Tratamiento del Producto No conforme es ser muy preciso en la o las causas reales del porque se origino el producto o servicio No Conforme.

ELABORADO POR	APROBADO POR
Encargada de Calidad	Gerente General
Fecha:	Fecha:

Gráfico 10 Procedimiento de producto y/o servicio no conforme

Fuente: La Investigación, 2016

Capítulo 4, Diseño para la implantación del sistema de gestión de calidad para el área de alojamiento (recepción y ama de llaves)

Recepción

El proceso de recepción del Hotel Dominican Beach tiene como misión maximizar la satisfacción del cliente a través de la acogida y alojamiento de los clientes, informándoles, orientando sus necesidades y promoviendo su máxima satisfacción a lo largo de su estancia.

Organigrama de Recepción.

El proceso de Recepción está conformado por:

1. Centro de Internet
2. Servicio de Maleteros
3. Central Telefónica
4. Detalles de las actividades del objetivo (puede incluir gráficos, cuadros, procesos, metodologías, fases, plantillas, planes).

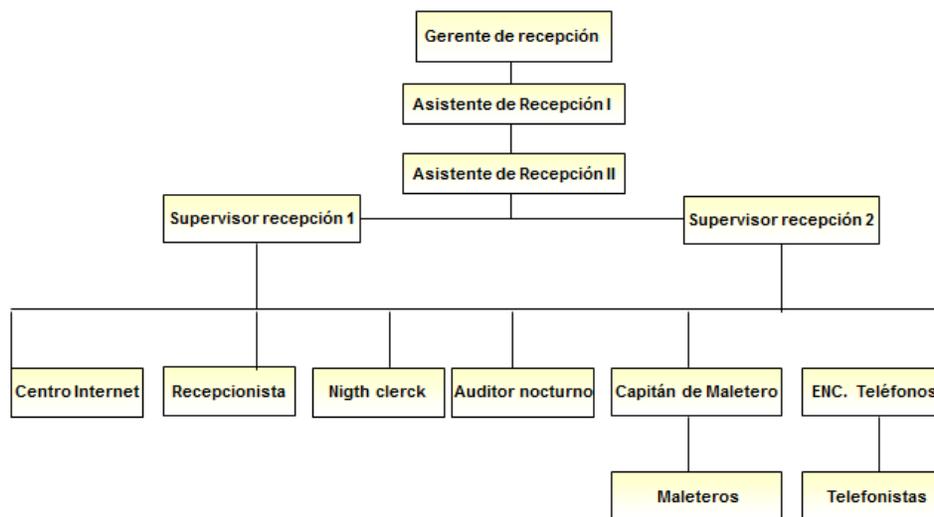


Gráfico 11 Organigrama de la Recepción Hotel Barceló Dominican Beach
Fuente: La Investigación, 2016

Funciones del personal del Proceso de Recepción.

Gerente de Recepción.

Cuadro 4 Proceso Gerente de Recepción; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	Gerente de recepción
PROCESO	Habitaciones
REPORTA A	Sub director de habitaciones
SUPERVISA A	Asistentes y supervisores de recepción, encargado de teléfonos, encargado de maleteros, centro de internet

El Objetivo del Gerente de Recepción es planificar, supervisar, coordinar y asegurar la venta y prestación de los diferentes servicios del hotel, así como la recepción, servicio telefónico, servicio de maleteros y el servicio de internet.

Funciones.

1. Acordar, desarrollar, y/o cumplimentar los objetivos marcados, respecto a producción, control de costes y satisfacción de clientes.
2. Proporcionar y vender el alojamiento y los servicios propios, directos y/ o indirectos del hotel
3. Gestionar su equipo (seleccionar, acoger, integrar, formar, coordinar, dirigir, delegar, evaluar, promover promociones, cambios...)
4. Seguir y controlar los procesos definidos para el desarrollo de la función propia del departamento, con especial atención a:
 - a. Supervisión a la acogida, trato y despedida/ fidelización de los clientes
 - b. Seguimiento a comunicaciones internas y externas, gestión telefónica y atención al cliente, atención personalizada y especial.
 - c. Supervisión gestión de cobros, caja.
 - d. Coordinación de horarios de colaboradores de acuerdo a la ocupación del hotel.
 - e. Participación en reuniones gerenciales para la coordinación de la operación.
5. Desarrollar actuaciones tendentes a optimizar los resultados, y a la mejora continua

6. Colaborar con el Encargado de Calidad, para el desarrollo de su función, así como del control de la documentación pertinente; todo ello con la autorización conjunta de la Dirección de hotel y Dirección de Calidad. El Gerente de Recepción es el responsable de calidad del departamento.

Asistente de Recepción.

Cuadro 5 Proceso Asistente de Recepción; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	Asistente de recepción
PROCESO	Recepción
REPORTA A	Gerente de recepción
SUPERVISA A	Supervisores- recepcionistas-encargado de maleteros- centro de internet- encargado de teléfonos

El Objetivo del Asistente de Recepción es Complementar y apoyar al gerente de recepción en todo momento, realizando el debido seguimiento a los procedimientos establecidos en el proceso.

Funciones.

1. Suple las funciones del jefe de recepción en su ausencia.
2. Revisar que todas las llegadas estén debidamente pre-registradas y con todas las informaciones de lugar.
3. Supervisar que las entradas, cambios y salidas de huéspedes se realicen conforme a las normas y políticas establecidas

4. Ejecutar con la mayor profesionalidad, las actividades asignadas.
5. Respetar y cumplir con exactitud los horarios establecidos.
6. Llevar las normas y procedimientos de la empresa a cabalidad.
7. Establecer los horarios y reportar la asistencia, novedades e indisciplina del personal
8. Apoyo al equipo de trabajo en la recepción.
9. Apoyo al equipo de trabajo en teléfonos
10. Asistencia a los clientes con sus requisiciones

Supervisor de Recepción

Cuadro 6 Proceso Supervisor de Recepción; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	Supervisor de recepción
PROCESO	Recepción
REPORTA A	Gerente de recepción y asistente de recepción
SUPERVISA A	Recepcionistas

El Objetivo del Supervisor es Apoyar y verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el proceso de Recepción. Es responsable de la buena operación del departamento en su turno de trabajo en todos; supervisa de manera directa el trabajo de los recepcionistas.

Funciones.

1. Verificar aleatoriamente el fondo de caja, brazaletes, Divisas, así como la documentación requerida para hacer check in /out., Sobre de Bienvenida, así como habitaciones limpias y vacías.
2. Seguimiento a los cambios de las habitaciones (en caso de haber).
3. Dar seguimiento a quejas o solicitudes de huéspedes.
4. Supervisar los cargos extras a cuenta de huéspedes.
5. Hacer verificaciones aleatorias de los brazaletes de acuerdo al número en la tarjeta de llegada.
6. Verificar que todas las llegadas efectivas del día estén ingresadas al sistema.
7. Entregar fondo de caja y/o cambio de divisa mediante bitácora con firma de quien entrega y firma de quien recibe.
8. Revisa los cargos y ajustes hechos a cuenta de clientes.
9. Hacer revisión a la caja de los supervisores.
10. Diligenciar los registros asignados al proceso

Recepcionista

Cuadro 7 Proceso Recepcionistas; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	RECEPCIONISTAS
PROCESO	Recepción
REPORTA A	Supervisor de recepción
SUPERVISA A	No aplica

El Objetivo del Recepcionista es recibir y asistir todas las solicitudes del huésped antes, durante su estancia y al partir del hotel; asimismo, llevar el control de la caja de Recepción.

Funciones:

1. Procurar en todo momento brindar una cordial bienvenida y despedida a nuestros clientes, huéspedes y público en general que requiera servicios del Front del Hotel.
2. Leer el libro de Novedades para estar bien informado del turno anterior y dar seguimiento a instrucciones.
3. Informar a su relevo todos los detalles de la operación del turno realizado. Asimismo, reportará a su superior inmediato los acontecimientos relevantes del turno.
4. Respetar y cumplir con exactitud los horarios establecidos, así como la presentación personal, debe ser impecable.
5. Conocer todos los servicios del Hotel, para ofertarlo a los huéspedes.
6. Conocer todo el hotel incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.
7. Tener conocimiento de las actividades de nuestro Internet Café.
8. Llevar las normas y procedimientos de la empresa a cabalidad.

9. Apoyar al Auditor de Ingresos en el arqueo de caja de Recepción al momento que se requiera.
10. Recibir fondo de caja, brazaletes, Divisas, así como la documentación requerida para hacer check in /out.
11. Mantener la recepción en orden y con todas sus herramientas de trabajo en buen estado.
12. Verificar que el material para el Sobre de Bienvenida esté completo, así como las habitaciones limpias y vacías.
13. Revisar el reporte de Limpieza para su aclaración.
14. Verificar que los cambios de habitación se hayan realizado correctamente y dar seguimiento a los cambios pendientes (en caso de haber).
15. Dar seguimiento a quejas o solicitudes de huéspedes.
16. Dar entradas (check – in) y salidas (check - out)
17. Aplicación de cargos extras a cuenta de huéspedes.
18. Verificar el control de brazaletes en su turno y registrar el número en la tarjeta de llegada.
19. Verificar que todas las llegadas efectivas del día estén ingresadas al sistema.
20. Elaborar sus sobres de remesas, separando la venta de efectivo y el cambio de divisas.
21. Entregar fondo de caja y/o cambio de divisa mediante bitácora con firma de quien entrega y firma de quien recibe.

22. Entregar en buen estado el equipo de trabajo, así como ordenada el área de Recepción.
23. Entregar su auditoria de Cajero – Recepcionista al supervisor para su revisión.
24. Diligenciar los registros asignados al proceso
25. Gestionar la venta de productos complementarios: Late Check out, Up grade, servicio Premium, Internet etc.

Night Clerck

Cuadro 8 Proceso Night Clerck; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	NIGHT CLERCK
PROCESO	Recepción
REPORTA A	Supervisor de recepción
SUPERVISA A	No aplica

El Objetivo del Night Clerck es recibir y asistir todas las solicitudes del huésped antes, durante su estancia y al partir del hotel; asimismo, llevar el control de la caja de Recepción y verificación del trabajo realizado durante el día.

Funciones:

1. Procurar en todo momento brindar una cordial bienvenida y despedida a nuestros clientes, huéspedes y público en general que requiera servicios del Front del Hotel.
2. Leer el libro de Novedades para estar bien informado del turno anterior y dar seguimiento a instrucciones.

3. Informar a su relevo todos los detalles de la operación del turno realizado. Asimismo, reportará a su superior inmediato los acontecimientos relevantes del turno.
4. Respetar y cumplir con exactitud los horarios establecidos, así como la presentación personal, debe ser impecable.
5. Conocer todos los servicios del Hotel, para ofertarlo a los huéspedes.
6. Conocer todo el hotel incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.
7. Tener conocimiento de las actividades de nuestro Internet Café.
8. Llevar las normas y procedimientos de la empresa a cabalidad.
9. Reportar a su superior los casos de llegadas cuyas formas de pago no esté suficientemente clara, no coincidan las fechas de salida, o cualquier otra discrepancia que pueda causar inconvenientes al cliente o al Hotel.
10. Verifica el trabajo realizado por los recepcionistas durante el día, asegurándose que todo coincida reserva contra voucher y tarjeta de registro y hacer las modificaciones a lugar.
11. Se encarga de archivar correctamente los vouchers con las facturas de las llegadas del día a día de los clientes, además de archivar las tarjetas de registro en el archivo.
12. Procura mantener debidamente organizado y limpio el archivo de Recepción, tarjetas de registro archivadas; además de hacer los cambios de habitación en el mismo.
13. Recibir fondo de caja, brazaletes, Divisas, así como la documentación requerida para hacer check in /out.

14. Mantener la recepción en orden y con todas sus herramientas de trabajo en buen estado.
15. Introducción de Cardex si así lo amerita.
16. Verificar que el material para el Sobre de Bienvenida esté completo, así como las habitaciones limpias y vacías.
17. Revisar el reporte de Limpieza para su aclaración.
18. Dar seguimiento a quejas o solicitudes de huéspedes.
19. Dar entradas (check – in) y salidas (check - out)
20. Aplicación de cargos extras a cuenta de huéspedes.
21. Verificar el control de brazaletes en su turno y registrar el número en la tarjeta de llegada.
22. Verificar que todas las llegadas efectivas del día estén ingresadas al sistema.
23. Elaborar sus sobres de remesas, separando la venta de efectivo y el cambio de divisas.
24. Entregar fondo de caja y/o cambio de divisa mediante bitácora con firma de quien entrega y firma de quien recibe.

Capitán de Maleteros

Cuadro 9 Proceso Capitán de Maleteros; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	CAPITÁN DE MALETEROS
PROCESO	Recepción
REPORTA A	Gerente de recepción
SUPERVISA A	Maleteros

El Objetivo del Capitán de Maleteros es Guiar a los clientes en cualquier duda que se le presente, ubicación, descripción de las habitaciones, lugares en el hotel, apoyo con equipajes, guía con lugares turísticos cercanos y facilidades en general del hotel.

Funciones:

1. Vigilar la correcta presentación e imagen del personal bajo su responsabilidad, procurando siempre que el mismo esté debidamente uniformado y en posición de trabajo.
2. Establecer los horarios y reportar la asistencia, novedades e indisciplina del personal.
3. Mantener el área de trabajo limpia, ordenada y cuarto de maletas con las etiquetas enumeradas.
4. Acompañar al cliente a su habitación desinteresadamente y en caso de que no pueda por alguna situación instruir al cliente sobre la ubicación de su habitación.
5. Verificación mediante un listado emitido por el sistema las llegadas, salidas y cargos pendientes de habitación a la salida del cliente
6. Procurar el rápido envío de mensajes y/o paquetes a las habitaciones de los huéspedes en caso de que así le sea requerido.
7. Dar bienvenida y despedir a nuestros huéspedes recogiendo y resguardando este equipaje hasta que se le entregue nuevamente al cliente.

8. Asegurarse que los equipos de trabajo conozcan sus estándares para el desarrollo correcto del trabajo.

Maletero

Cuadro 10 Proceso Maletero; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	MALETEROS
PROCESO	Recepción
REPORTA A	Capitán de maleteros
SUPERVISA A	No aplica

El Objetivo del maletero es recibir a los clientes y ayudarles con cargar y descargar sus equipajes, de igual manera guiarlos con respecto a la ubicación, descripción de las habitaciones, lugares en el hotel, guía con lugares turísticos cercanos y facilidades en general del hotel.

Funciones:

1. Acompañar al cliente a su habitación desinteresadamente y en caso de que no pueda por alguna situación instruir al cliente sobre la ubicación de su habitación.
2. Asegurarse de retirar la cinta de identificación a los clientes que abandonan el hotel.
3. Verificación mediante un listado emitido por el sistema las llegadas, salidas y cargos pendientes de habitación a la salida del cliente
4. Dar bienvenida y despedir a nuestros huéspedes recogiendo y resguardando este equipaje hasta que se le entregue nuevamente al cliente.

5. Diligenciar los registros asignados al proceso

Encargada de Teléfonos

Cuadro 11 Proceso Gerente de Recepción; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	ENCARGADO DE TELÉFONOS
PROCESO	Teléfonos
REPORTA A	Gerente de recepción
SUPERVISA A	Telefonistas

La Encargada de teléfonos es responsable por el funcionamiento de las actividades a desarrollar en teléfonos y seguimiento a los cargos representados por las llamadas. Además, procurar que la amabilidad, cortesía y buenas atenciones a nuestros clientes y relacionados se caractericen por la excelencia en la calidad del servicio prestado.

Funciones:

1. Establecer los horarios y reportar la asistencia, novedades e indisciplina del personal.
2. Recibimiento de llamadas.
3. Revisar el formulario de wake-up calls a huéspedes.
4. Recibir facturas mensuales del proveedor de servicio de comunicaciones
5. Control de las extensiones del hotel conjuntamente con cada en cargado de proceso y Administración
6. Resolución de averías y seguimiento al cliente con la solicitud con la llamada de cortesía.

7. Mantener actualizada la lista de teléfonos de emergencia y ejecutivos del hotel.
8. Asegurarse que los equipos de trabajo conozcan sus estándares para el desarrollo correcto del trabajo.

Telefonista

Cuadro 12 Proceso Telefonista; **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	TELEFONISTA
PROCESO	Teléfonos
REPORTA A	Encargado de teléfonos
SUPERVISA A	No aplica

El Objetivo del telefonista es garantizar la calidad del servicio prestado. Recibe, hace y transfiere llamadas telefónicas de huéspedes, público en general y empleados de la propiedad, cumpliendo siempre con las normas de cortesía, amabilidad y los procedimientos establecidos en el área.

Funciones:

1. Recibimiento de llamadas y realizarlas cuando así se le solicite.
2. Llevar estricto control de todas las llamadas de largas distancias que se realizan a través de la Central Telefónica del Hotel.
3. Resolución de averías y seguimiento al cliente con la solicitud con la llamada de cortesía.

4. Diariamente imprimir listado de llegadas y salidas para abrir y cerrar líneas telefónicas de las habitaciones.
5. Mantener actualizada la lista de teléfonos de emergencia y ejecutivos del hotel.
6. Hacer seguimiento a la llamada despertar.
7. Tomar mensajes a huéspedes en caso de que éstos no estén en sus habitaciones para luego ser enviados.
8. Diligenciar los registros asignados al proceso

Caracterización Recepción.

Objetivo: Garantizar la satisfacción de los clientes, desde la llegada hasta la salida en el hotel manteniendo una comunicación constante entre el Cliente y Recepción, Central Telefónica y maleteros.

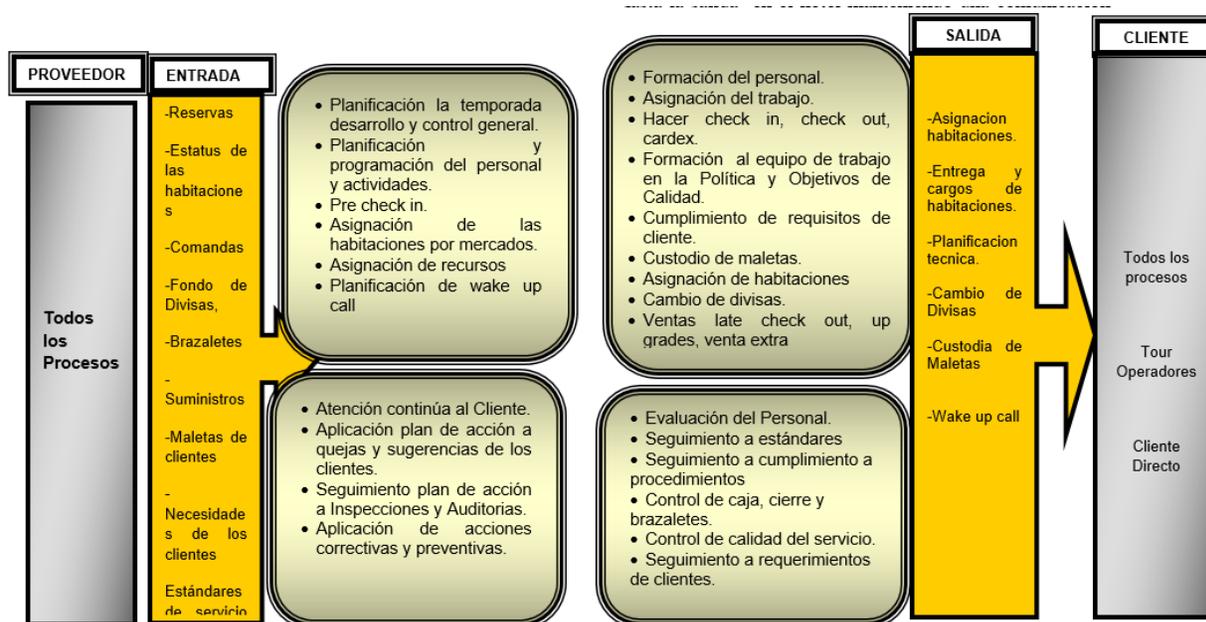


Gráfico 12 Diagrama caracterización de recepción
Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de recepción

Procedimiento de pre-check in y asignación de habitaciones

Barceló Dominican Beach	Procedimiento de pre-check in y asignacion de habitaciones	PI-REC Edición: Versión: Página 1 de 3
-------------------------	--	--

1. OBJETIVO

Agilizar el trabajo del registro de cada cliente un día antes, para que el Check in del día a día sea eficaz, rápido y poder cumplir según el estándar establecido.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso Recepción / Reservas / Limpieza

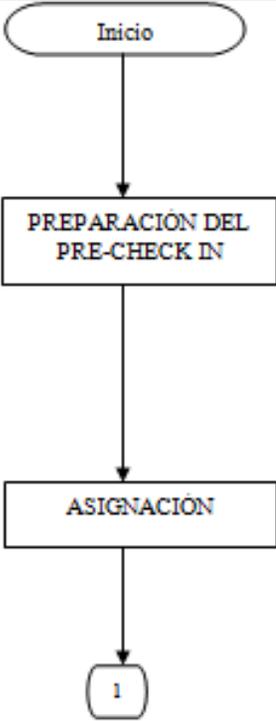
3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerente de Recepción / Asistentes
 Ejecuta : Recepcionistas / Supervisores / Asistentes
 Verifica : Sub Director habitaciones, Gobernanta, auditores internos de Calidad, Jefe de Recepción Asistentes y supervisores.

4. DEFINICIONES

NO APLICA

5. PROCEDIMIENTO DE PRE-CHECK IN Y ASIGNACION DE HABITACIONES

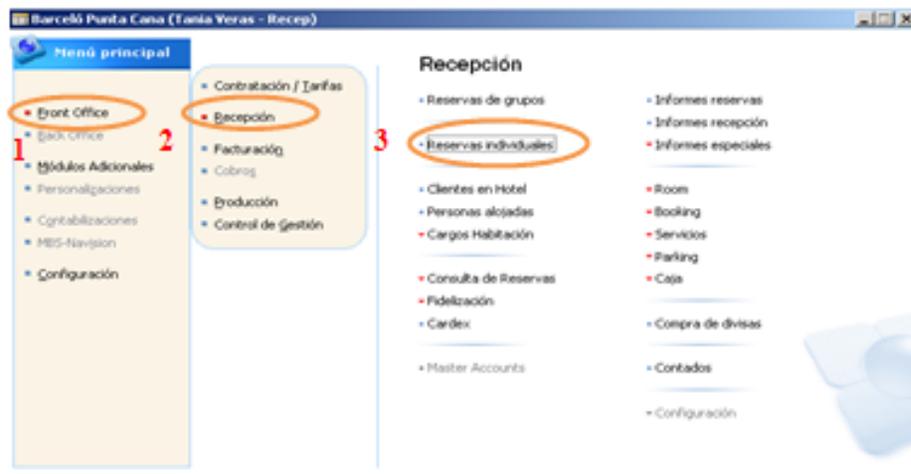
Etapa	Descripción	Responsable
	<p>El recepcionista matutino del Internet Café verifica cantidad de entradas del día siguiente, procede a imprimir las tarjetas de registro del día siguiente para esto utiliza el sistema Navision.</p> <p>El recepcionista del internet café debe preparar los sobres de bienvenidas, a los mismos debe colocarle el mapa del hotel y la promoción del casino, posterior a esto debe colocarle el nombre de la agencia a la tarjeta de registro y graparla al sobre.</p> <p>Antes de las 3.00 PM y en la medida de lo posible se verifica las llegadas del día siguiente en sistema para proceder con la asignación de las habitaciones tomando en cuenta según la temporada los, Tours Operadores.</p> <p>Se filtra por agencia y se procede con la asignación tomando en cuenta los números de Bono, solicitudes especiales, nombre de los clientes, cantidad de personas y categoría de habitación comprada por el cliente. Esto con el fin de tratar de que haya el mínimo margen de errores en la asignación y así el Check in sea eficaz y rápido.</p>	<p>Gerente de Recepción / Asistentes</p> <p>Gerente de Recepción / Asistentes</p> <p>Recepcionistas Supervisores</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento de pre-check in y asignacion de habitaciones	PI-REC
		Edición: Versión: Página 2 de 3

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD 2((2)) --> VERIFICACIÓN[VERIFICACIÓN] VERIFICACIÓN --> Fin([Fin]) </pre>	El mismo día de la llegada el supervisor de recepción del turno matutino procede a verificar nueva vez la asignación para verificar si existe alguna habitación doble asignada, alguna discrepancia en la asignación o adicción de reserva.	Gerente de Recepción / Asistentes

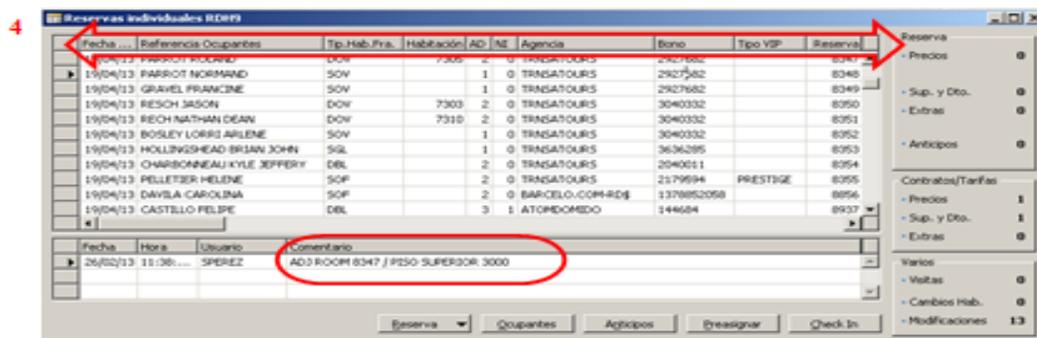
6. ACLARACION AL PROCEDIMIENTO

PASOS PARA LA PRE-ASIGNACION DE LAS HABITACIONES

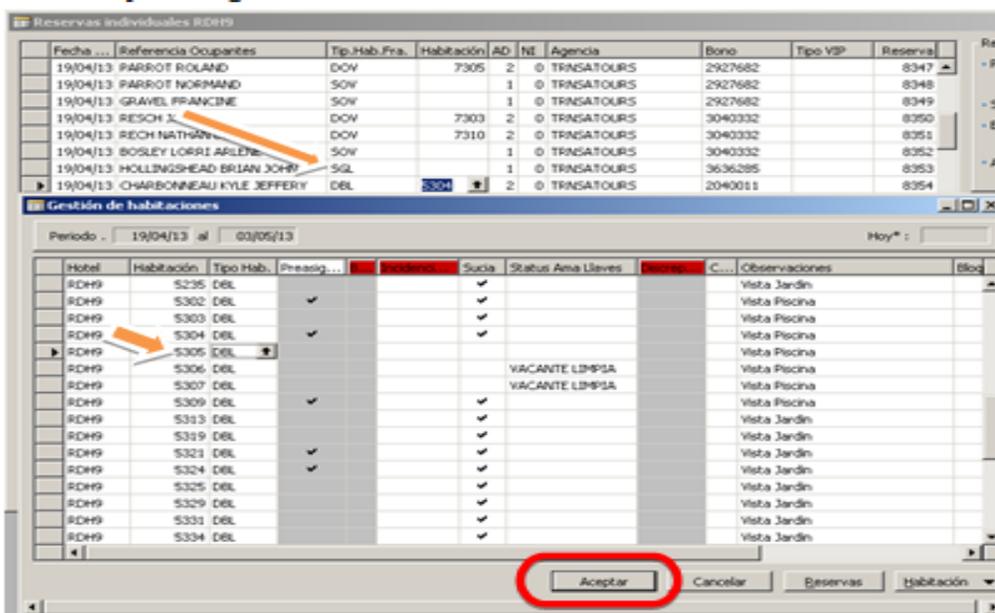


En este caso para la pre-asignación se toman en cuenta: fecha de entrada – agencia – nombre del cliente – bono – cantidad de personas – tipo de habitación facturada y comentarios o requerimientos específicos de los clientes.

<p>Barceló Dominican Beach</p>	<p>Procedimiento de pre-check in y asignación de habitaciones</p>	<p>P1-REC Edición: Versión: Página 3 de 3</p>
--------------------------------	---	--



Nos posicionamos en habitación facturada, se le da un **click** y despliega la categoría de habitación seleccionada luego presionamos aceptar al número de habitación, la categoría de habitación debe seleccionarse de acuerdo a lo comprado por el cliente. Luego de aceptar la habitación seleccionada dicha reserva queda asignada



<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>
<p> </p>	<p> </p>	<p> </p>
<p>Fecha:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Fecha:</p>

Gráfico 13 Procedimiento de pre-check in y asignación de habitaciones

Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de check in

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Check In	P2-REC Edición: Versión: Página 1 de 4
-------------------------	---------------------------	--

1. OBJETIVO

Registrar los huéspedes de forma eficaz y eficiente según los servicios contratados y los estándares de la cadena Barcelo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso Recepción / Limpieza / Reservas

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerente de Recepción
 Ejecuta : Recepcionistas
 Verifica : Gerente General, auditores internos de Calidad, Jefe de Recepción, Supervisores y Asistentes

4. DEFINICIONES

Check in: es el proceso mediante el cual un recepcionista registra la llegada de clientes a un hotel, aeropuerto o puerto.

Cardex: Es la información que obtenemos del cliente al momento del check in, tiene la finalidad de completar la tarjeta de registro y luego introducirlo al sistema. El correo electrónico obtenido en el check in pasa a una base de datos de la cadena Barcelo con la finalidad de fidelizar clientes.

Upgrade: Significa brindar al cliente una habitación de una categoría con un estándar más alto que el que ha contratado, esto se puede dar por diferentes motivos ya sea por compra, por compensación o cortesía del hotel.

Walk in: Llegada de clientes sin reserva o previo aviso.

Go>Show: Imprevisto, cliente ha realizado su reserva pero por algún motivo no está en el sistema al momento de su llegada.

No- Show: Cliente no se presenta y ya existía servicio previamente reservado y que generalmente implica la pérdida del mismo.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Check In	P2-REC
		Edición:
		Versión: Página 2 de 4

5. PROCEDIMIENTO DE CHECK IN

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Llegada[LLEGADA DEL HUÉSPED] Llegada --> Asignacion[ASIGNACIÓN DEFINITIVA DE LA HABITACIÓN] Asignacion --> Acogida[ACOGIDA DEL CLIENTE] Acogida --> Fin((1)) </pre>	<p>Bienvenida al huésped de acuerdo al estándar de la cadena Barceló.</p> <p>El Recepcionista debe solicitar el Bono de hotel y la identificación al cliente, verificar los datos del bono en el sistema, en caso de que surjan discrepancias, el bono prevalece sobre la reserva, se procede a buscar el sobre de bienvenida en la caja de llegada, posterior a esto se procede a solicitar al huésped que llene la tarjeta de registro. Se debe verificar la condición de la reserva, en caso de ser pago directo se procede con el cobro de acuerdo a las notas en sistema y la cantidad que arroja el folio de la reserva.</p> <p>Si hay niños en la habitación se deberá comprobar su edad con algún documento.</p> <p>A la llegada del cliente se hace la asignación definitiva, previa comprobación de que la habitación preasignada en el momento de la reserva puede cubrir sus expectativas.</p> <p>Si a la llegada el cliente solicita un cambio de habitación por la misma condición, debe ser con el mismo standard que recibió, o en tal caso por la venta de un upgrade.</p> <p>Se seguirá el protocolo de acogida con un trato excelente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Solicitud de Bono o reservar • Solicitud de Identificación • Comprobación de cardex • Dinamización de ventas • Entrega de información sobre los servicios del hotel • Comunicación de la habitación 	<p>Recepcionist a</p> <p>Recepcionist a</p> <p>Recepcionist a</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Check In	P2-REC Edición: Versión: Página 3 de 4
-------------------------	---------------------------	--

Etapa	Descripción	Responsable
<p style="text-align: center;">2</p> <pre> graph TD A[DILIGENCIAMIENTO DE CARDEX O TARJETA DE REGISTRO] --> B{VERIFICACIÓN DEL ESTATUS DE LA HABITACION EN EL SISTEMA} B -- SI --> C[ENTREGA DE LA HABITACION A] B -- NO --> D[RETRASO EN LA ENTREGA DE LA HABITACION] D --> C C --> E([Fin]) </pre>	<p>Si disponemos previamente del n° de documento de identificación (ID o pasaporte y nacionalidad) averiguaremos si el cliente es repetidor o no (el ordenador nos lo indicará) antes de la llegada del cliente.</p> <p>Si faltasen datos o autorización, a la llegada del cliente se le pasa la ficha de Cardex indicando qué datos debe completar.</p> <p>Los datos obligatorios a rellenar por el cliente en el cardex o tarjeta de registros son número de Identificación y firmas.</p> <p>En cualquier caso el cardex debe firmarse siempre a la llegada del cliente</p> <p>Es de obligado cumplimiento que se rellene una ficha por habitación.</p> <p>En el Cardex o tarjeta debe estar registrado el número de brazaletes de cada huésped de la habitación. Con excepción de los clientes Club Premium, ya que sus brazaletes no tienen numeración.</p> <p>En el caso de que no dispongamos de habitación en el momento de la llegada del cliente (ni de la habitación pre asignada ni de otra de similares características de acuerdo a su reserva), le informaremos sobre la causa del retraso (salida del cliente anterior a las 12 h., llegada temprana...tiempo necesario de limpieza y acondicionamiento...), ofreciendo los servicios del hotel y si es preciso y se encuentra disponible.</p> <p>En el caso de que la habitación este lista al momento de la llegada del huésped y luego de haber agotado todo el proceso, procederemos a entregarle el sobre conteniendo: El número de habitación, tarjeta de toallas de piscina, (exceptuando los clientes con paquetes especiales) el mapa del hotel, y las llaves de su habitación. Luego el cliente debe dirigirse a los maleteros para buscar su equipaje</p>	<p>Recepcionista</p> <p>Recepcionista</p> <p>Recepcionista</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Check In	P2-REC Edición: Versión: Página 4 de 4
-------------------------	---------------------------	---

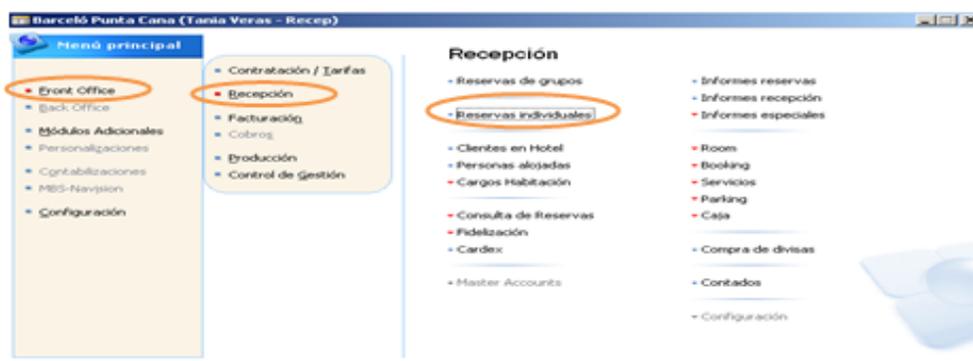
6. ACLARACION AL PROCEDIMIENTO.

CHECK IN DE GRUPOS

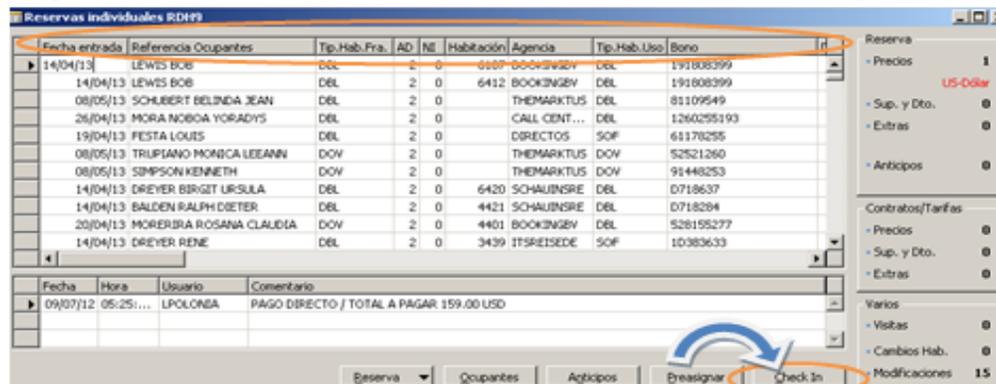
Si el grupo pasa de las 20 habitaciones junto con el proceso de ventas, los recepcionistas se trasladan hasta un área abierta para no entorpecer el flujo en el front desk. (Siempre y cuando el horario de llegada lo permita)
El tratamiento de acogida es más reducido, ya que la información se les suministra a todos por igual y al mismo tiempo.

PROCESO GRAFICO DEL CHECK IN EN FIN HOTEL

- 1- Se busca en reserva individual según las especificaciones del voucher o el ID del cliente, en caso de que este último no sea necesario voucher.



- 2- Luego se verifica el Nombre del cliente, bono, numero de reserva (en algunos casos), y comentarios de las reservas y número de personas y tipo de habitación, luego de verificado se le procede a dar check in en sistema.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Gráfico 14 Procedimiento de check in
Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de check out

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Check out	P3-REC Edición: Versión: Página 1 de 3
-------------------------	----------------------------	--

1. OBJETIVO

Brindarle un servicio rápido y eficaz al momento de la salida dándole la Despedida al cliente según estándar.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso Recepción / Limpieza / Reservas

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerente de Recepción

Ejecuta : Recepcionistas.

Verifica : Gerente General, auditores internos de Calidad, Jefe de Recepción, Supervisores y Asistentes.

4. DEFINICIONES

Check out: Es el proceso de salida del cliente del hotel con el correspondiente saldo de la cuenta de gastos.

Ticket de salida: Es el ticket que se le entrega al cliente con el número de habitación, fecha de salida, cantidad de personas y firma por parte del cajero.

5. PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Solicitud[Solicitud del huésped] Solicitud --> Verificacion[Verificación Del Sistema] Verificacion --> Cobro{Cobro De Cargos Adicionales} Cobro -- SI --> 1[1] Cobro -- NO --> Exit[] </pre>	<p>El día de la salida de cada huésped del hotel debe pasar por la recepción a realizar su check out de la habitación al medio día. (En caso que necesite quedarse más tiempo debe pagar late check out, el mismo es sujeto a la disponibilidad del hotel.</p> <p>El cajero de recepción debe confirmar el nombre, número de habitación del cliente y fecha de salida, solicitándole la tarjeta de toallas de piscina.</p> <p>El cajero debe verificar en el sistema si el cliente tuvo cargos adicionales durante su estadia. Se procede a cobrar y dar ticket de salida con el número de personas en la habitación, firma del cajero y copia de factura en caso de que hubiera cargos extras en la habitación.</p>	<p>Cajero Recepcionista</p>

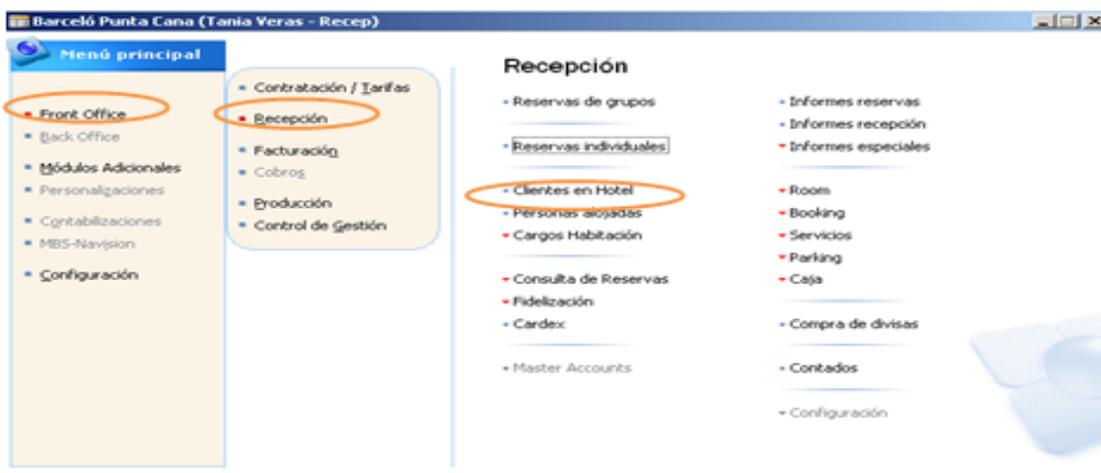
Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Check out	P3-REC
		Edición:
		Versión:
		Página 2 de 3

Etapa	Descripción	Responsable
	<p>En caso que el Huésped no esté dispuesto a pagar Se busca en el archivo los soportes correspondientes al cargo que está reflejado en el sistema.</p> <p>Si no hay ningún cargo adicional de cobro a su Reserva inicial, se procede a dar ticket de salida.</p> <p>Es responsabilidad de los maleteros solicitar el ticket de salida por habitación a cada huésped, y este ticket debe contener información como: Numero de personas, Numero de habitación, fecha de salida y cajero que le hizo el check out.</p> <p>Si el Cliente tiene su Ticket el Maletero le da la Despida muy cordialmente de acuerdo al Estándar y le ayuda con sus maletas en caso que lo requiera.</p> <p>En caso de que el Cliente no tenga el Ticket de Salida correspondiente el Maletero debe indicarle al Cliente que debe pasar por Recepción para que le sea entregado ya que sin este no podrá hacer la salida del Hotel</p>	<p>Cajero Recepcionista</p> <p>Maleteros</p> <p>Maleteros</p> <p>Maleteros</p>

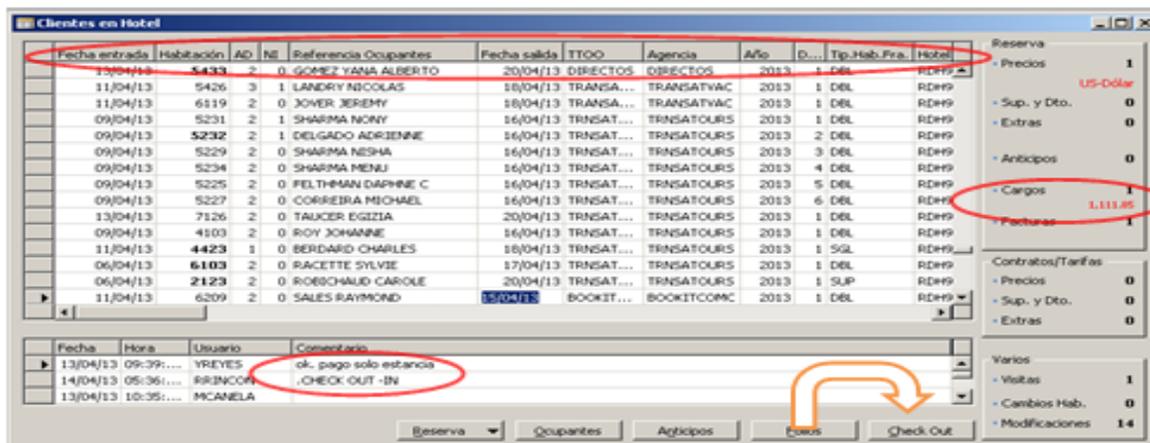
Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Check out	P3-REC Edición: Versión: Página 3 de 3
-------------------------	----------------------------	--

6. ACLARACION AL PROCEDIMIENTO.

1- Se verifica clientes en el hotel



2- Se verifica el número de habitación, cantidad de personas, nombre del titular, notas en sistema, los cargos y luego se procede al check out.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Gráfico 15 Procedimiento de check out
Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento venta de divisas

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Ventas De Divisas	P4-REC
		Edición: Versión: Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Proveer cambio en pesos Dominicanos a cualquier persona que se encuentre dentro de las instalaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso Recepción / Administración

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerente de Recepción

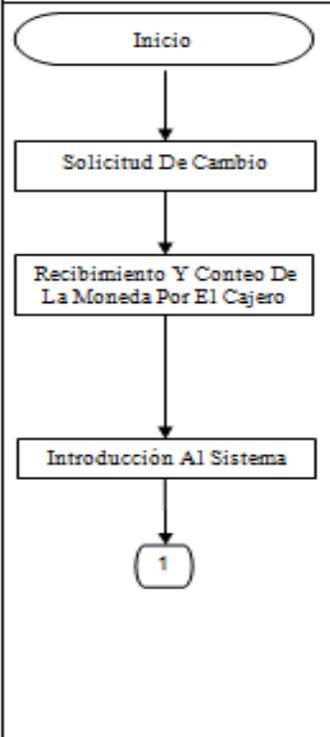
Ejecuta : Cajero

Verifica : Gerente General, auditores internos de Calidad, Jefe de Recepción, Supervisor y asistentes, Auditor interno y auditor de ingresos.

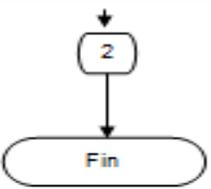
4. DEFINICIONES

NO APLICA

5. PROCEDIMIENTO DEL CAMBIO DE DIVISAS

Etapa	Descripción	Responsable
 <p>Inicio</p>	<p>La recepción cuenta con un fondo en pesos Dominicanos destinados para el cambio de divisa.</p>	Cajero/supervisor
<p>Solicitud De Cambio</p>	<p>El supervisor entrega divisa al cajero en cada turno según lo amerite el caso, el cual debe ser registrado.</p>	Cajero
<p>Recibimiento Y Conteo De La Moneda Por El Cajero</p>	<p>El huésped solicita al cajero recepcionista el cambio de moneda.</p>	Cajero
<p>Introducción Al Sistema</p>	<p>Se recibe el dinero, se cuenta y se verifica el buen estado del billete y la originalidad del mismo, luego se confirma con el cliente la cantidad recibida.</p>	Cajero
<p>1</p>	<p>El cajero procede a introducir la cantidad de dinero, el tipo de moneda, y el número de habitación en caso de que lo amerite en el sistema.</p>	Cajero
<p></p>	<p>Se entrega copia del recibo generado por el sistema al cliente y la cantidad generado por el sistema en pesos Dominicanos.</p>	Cajero

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Ventas De Divisas	P4-REC Edición: Versión: Pagina 2 de 2
-------------------------	------------------------------------	--

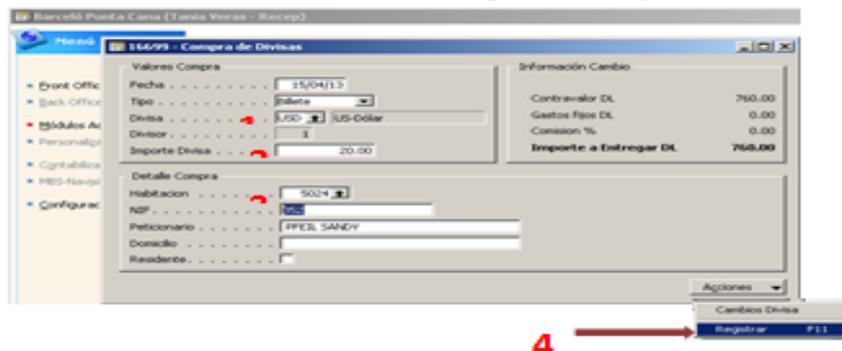
	<p>Al final del turno el supervisor debe confirmar en el sistema la cantidad de divisa vendida por el cajero, y deben cuadrar en base a la cantidad entregada a inicio del turno.</p> <p>El cajero procederá a realizar cuadro de divisa, verificando que la cantidad de divisa recibida corresponde a la misma cantidad aplicada en el sistema, luego de confirmar el cuadro procede a realizar el sobre de remesa.</p>	Cajero/Supervisor
---	--	-------------------

6. ACLARACION AL PROCEDIMIENTO

PASOS PARA INTRODUCCION DE DIVISAS AL SISTEMA



Pulsar F3 Introducir La Moneda Y Los Datos Correspondientes. (Ver Pasos 1 Al 4)



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Gráfico 16 Procedimiento venta de divisas

Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de cargos extras de habitación

Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cargos extras a la habitacion	P5-REC
		Edición: Versión: Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Hacer los cargos debidamente a nuestro sistema, de los extras consumidos por nuestros clientes y al final de la estadia o cuando el cliente lo decida hacer el cobro como se tiene previsto.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso Recepción / Administración

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerente de Recepción

Ejecuta : Cajero

Verifica : Gerente General, auditores internos de Calidad, Jefe de Recepción Supervisor / asistentes / auditor nocturno

4. DEFINICIONES

Comanda: Es la nota o cuenta que se le toma al cliente con lo que solicita, esta debe de estar diligenciada con su número de habitación, nombre del cliente y firma.

5. PROCEDIMIENTO DE CARGOS EXTRAS EN LA HABITACION

Etapa	Descripción	Responsable
Inicio	Se realiza un cargo a la habitación cuando el cliente decide comprar un servicio del hotel que no es parte del todo incluido.	
Solicitud De Cargo	Es responsabilidad de la persona que este asistiendo al cliente solicitar comanda de cargo y confirmar que esta esté firmada correctamente por el cliente, en el caso del internet el recepcionista de turno es responsable de verificar todos los datos del cliente antes de hacer el cargo correspondiente, utilizando el Formulario de internet, reflejando la información y firma del cliente	Cajero
Cargo Al Sistema	Es responsabilidad de la persona que esté tomando la orden confirmar que el nombre y el número de habitación coincidan, esto a través del sistema Navision. Se procede hacer el cargo a la habitación por el monto indicado en la comanda, se imprimen 2 copias para quien hace el cargo y una para el archivo de recepción.	Cajero
Fin	Se regresa la comanda al responsable para que busque la información adecuada.	Cajero

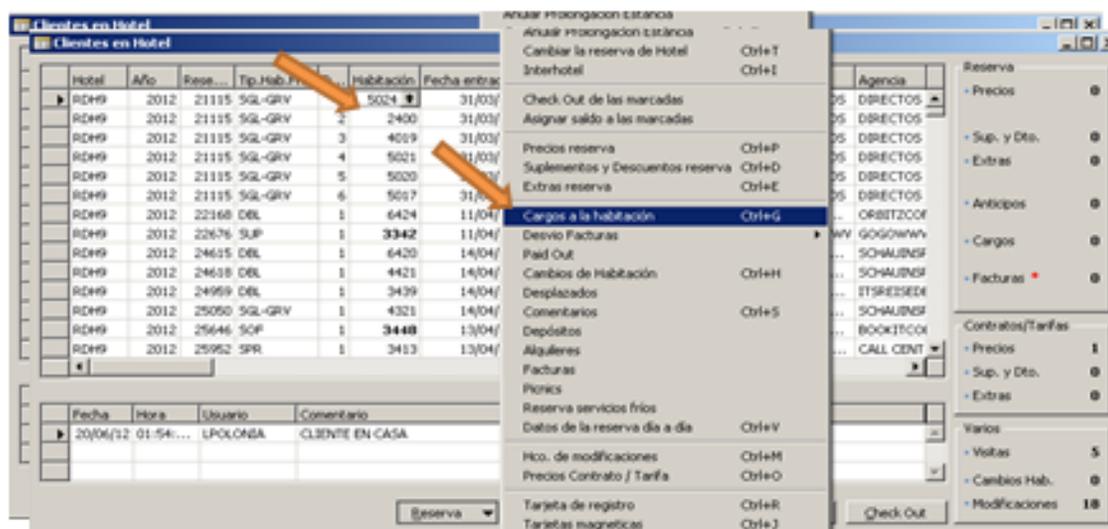
Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cargos extras a la habitación	P5-REC Edición: Versión: Página 2 de 6
-------------------------	--	--

6. ACLARACION AL PROCEDIMIENTO

- Se selecciona Front Office-facturación y Reservas Individuales.



- Seleccionar la habitación a la cual se le va a hacer el cargo



Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cargos extras a la habitacion	P5-REC Edición: Versión: Página 3 de 6
-------------------------	--	--

- Una vez seleccionada la habitación, pulsamos el botón ficha mayúscula f5

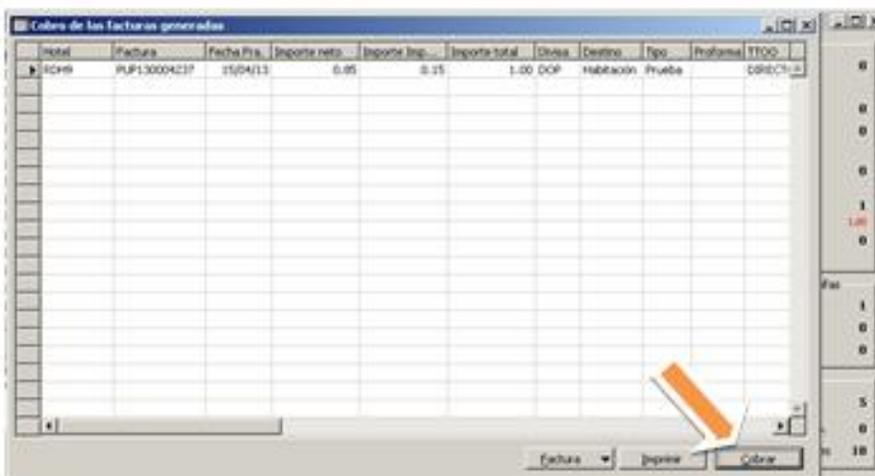
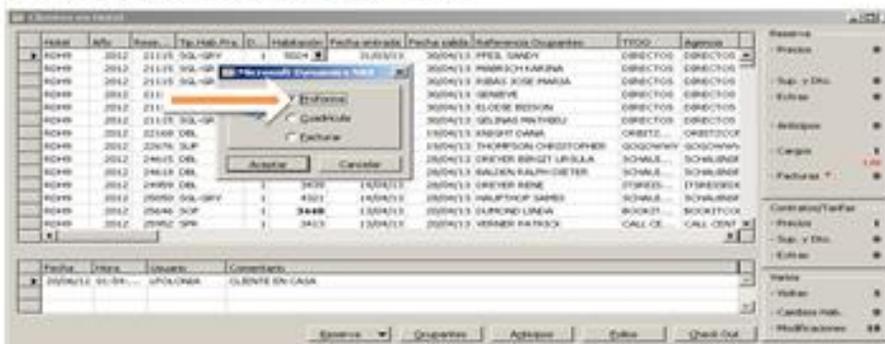
Fecha cargo	Centro	Concepto	Cantidad	Importe	Total importe	Impuestos... incluidos	Factura	Abonado
30/04/13	LACHECKOUT	2 HORAS LATE CHECK OUT	1	1,00	1,00	<input checked="" type="checkbox"/>		

- En esta grafica vemos que el cargo está reflejado

Hotel	Año	Rese...	Tip.Hab.Fra.	Habitación	Fecha entrada	Fecha salida	Referencia Ocupantes	TTOO	Agencia
RDH9	2012	21115	SQL-GRV	5024	31/03/13	30/04/13	PFEIL SANDY	DIRECTOS	DIRECTOS
RDH9	2012	21115	SQL-GRV	2400	31/03/13	30/04/13	MABRICH KARINA	DIRECTOS	DIRECTOS
RDH9	2012	21115	SQL-GRV	4019	31/03/13	30/04/13	RIBAS JOSE MARIA	DIRECTOS	DIRECTOS
RDH9	2012	21115	SQL-GRV	5021	31/03/13	30/04/13	GENIEVE	DIRECTOS	DIRECTOS
RDH9	2012	21115	SQL-GRV	5020	31/03/13	30/04/13	ELODIE BISSON	DIRECTOS	DIRECTOS
RDH9	2012	21115	SQL-GRV	5017	31/03/13	30/04/13	GELINAS MATHIEU	DIRECTOS	DIRECTOS
RDH9	2012	22168	DBL	6424	11/04/13	19/04/13	KNIGHT DANA	ORBITZ...	ORBITZCO
RDH9	2012	22676	SUP	3342	11/04/13	19/04/13	THOMPSON CHRISTOPHER	GOGOWWY	GOGOWWY
RDH9	2012	24615	DBL	6420	14/04/13	28/04/13	DREYER BIRGIT URSULA	SCHAUL...	SCHAULNSF
RDH9	2012	24618	DBL	4421	14/04/13	28/04/13	BALDEN RALPH DIETER	SCHAUL...	SCHAULNSF
RDH9	2012	24959	DBL	3439	14/04/13	28/04/13	DREYER RENE	ITSREIS...	ITSREISED
RDH9	2012	25050	SQL-GRV	4321	14/04/13	28/04/13	HAUPTHOF SAMIS	SCHAUL...	SCHAULNSF
RDH9	2012	25646	SOF	3448	13/04/13	20/04/13	DUMOND LINDA	BOOKIT...	BOOKITCO
RDH9	2012	25952	SFR	3413	13/04/13	20/04/13	VERNER PATRICK	CALL CE...	CALL CENT

Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cargos extras a la habitacion	P5-REC
		Edición: Versión: Página 4 de 6

• Pasos para generar un factura proforma



Pasos Para Los Cargos De Servicios De Internet



Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cargos extras a la habitacion	P5-REC Edición: Versión: Página 5 de 6
-------------------------	--	--

Se selecciona la pestaña abrir para iniciar el turno y la producción sea registrada con el usuario en turno

Control T.P.V.

Abierto	TPV	Día	Abierto	Usuario	Hora abrir	Importe inicial	Cerrado	Usuario	Hora cerrar
✓	INTERNET	17/04/13		JRAP...	07:17:5...	0.00			

5

Abrir Turnos Ayuda

Menú principal

- Front Office
- Back Office
- Módulos Adicionales
 - Personalizaciones
 - Contabilizaciones
 - MES-Navegion
 - Configuración
- Gestión de T.P.V.
 - Gestión de Restaurante
 - Cambio de Divisas
 - Servicios Técnicos
 - Gma de Llaves
 - Encuentras

6

Gestión de TPV

- Abrir día
- Cerrar día
- Situación T.P.V.s
- Consulta cargos TPV
- ...
- Análisis TPV
- Análisis Económico
- Análisis Tarifas
- Personas Alojadas

- Informes
 - Cambiar T.P.V. de trabajo
 - Activar telecomanda
- Maestros
 - Agrupaciones
 - Tarifas
 - Precios
- Auditoría de tickets
- Excursiones

En esta opción se pueden elegir dos opciones cualquiera ira a la misma ventana. (Ver paso 8)

TPV

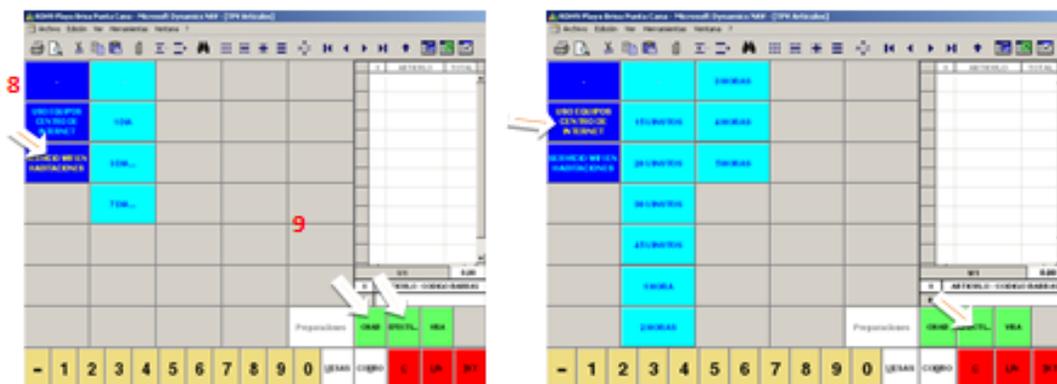
INTERNET
17/04/13

RETORNO				
TRASPASAR	M1			
TICKETS	M2			
REGIMENES				
SITUACION				
SALIR				

Mesa

<p>Barceló Dominican Beach</p>	<p>Procedimiento de cargos extras a la habitacion</p>	<p>P5-REC Edición: Versión: Página 6 de 6</p>
--------------------------------	---	---

En el paso N°.9 se pueden elegir cualesquiera de las opciones



Este es el paso para el despliegue de las habitaciones para proceder a seleccionar la habitación que se quiere hacer el cargo (ver paso #13)



<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>
<p> </p>	<p> </p>	<p> </p>
<p> </p>	<p> </p>	<p> </p>
<p>Fecha:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Fecha:</p>

Gráfico 17 Procedimiento de cargos extras de habitación
 Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de cierre diario

Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cierre diario	P6-REC Edición: Versión: Página 1 de 5
-------------------------	--------------------------------	---

1. OBJETIVO

Hacer el cierre diario para generar la producción de ese día y abrir la del día siguiente. Verificando cualquier anomalía no detectada durante la operación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso Recepción / Administración / Ventas

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerente de Recepción / Asistentes

Ejecuta : Auditor Nocturno / Night Clerk

Verifica : Gerente General, auditores internos de Calidad, Jefe de Recepción Administración

4. DEFINICIONES

NO APLICA

+5. PROCEDIMIENTO DE CIERRE DIARIO

Etapa	Descripción	Responsable
	<p>A partir de las 11:00pm se inicia el proceso de verificación del día actual y posterior cierre del sistema para dar entrada al trabajo de operación del día siguiente.</p> <p>Se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que se hayan realizado todos los check-in y check out del día. • Los puntos de cambio de divisa del establecimiento estén cerrados. • Los <u>tpv's</u> (terminal punto de venta) del establecimiento estén cerrados. • Los ingresos del establecimiento introducidos en el formulario Contados, se hayan facturado. • Las cajas del establecimiento estén cerradas. • Que no exista facturación de agencia pendiente de facturar, de aquellas reservas que hacen check-out en el día que se intenta cerrar. • Introducción de todos los cardex (información del cliente) al sistema. • Comprobación por parte del <u>Night Clerk</u> contra tarjeta de registro, vouchers y listado del sistema de todas las llegadas del día. <p>Si no ha encontrado ningún problema en las comprobaciones, el proceso de cierre Genera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producción del día. • Mano corriente. • <u>ICD's</u> (Informes Control Diario). 	<p>Auditor Nocturno / <u>Night Clerk</u></p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cierre diario	P6-REC Edición: Versión: Página 2 de 5
-------------------------	--------------------------------	--

<pre> graph TD A((2)) --> B[Retroceso Del Cierre] B --> C([Fin]) </pre>	<p>Durante el proceso de cierre pueden aparecer diferentes mensajes de error para guiarnos en los pasos a realizar para cerrar correctamente el día. Ver en aclaraciones del procedimiento.</p> <p>Es posible que el sistema nos arroje un mensaje diciendo que el cierre no se ha podido terminar, y que es necesario retroceder el cierre.</p> <p>En el formulario de Días Cerrados estará marcado el campo Incompleto indicando que el cierre no ha terminado de forma correcta.</p>	<p>Auditor Nocturno / Night Clerk</p>
---	--	---------------------------------------

6. ACLARACION AL PROCEDIMIENTO

PASO 1

Menú principal

- Front Office
- Back Office
- **Módulos Adicionales**
- Personalizaciones
- Contabilizaciones
- MIS-Navigation
- Configuración

- Salas y Eventos
- Bañeros / Spa
- Time Sharigg
- Golf Desk
- Gestión de T.P.V.
- Gestión de Restaurante
- **Cambio de Divisas**
- Servicios Técnicos
- Zona de Llaves
- Encuestas

Cambio de Divisas

- **Control de días**
- Compra de divisas
- Relación de compras
- Ventas de divisas
- Relación de ventas

- Cambiar Punto de trabajo
- Excel Operaciones Cambio MEX
- Excel Altas Establecimientos Cambio
- Configuración

Aparecerá una pantalla con la fecha se procede a filtrar la fecha del día de cierre, se imprime y se automáticamente

PASO 2

Menú principal

- Front Office
- Back Office
- **Módulos Adicionales**
- Personalizaciones
- Contabilizaciones
- MIS-Navigation
- Configuración

- Salas y Eventos
- Bañeros / Spa
- Time Sharigg
- Golf Desk
- **Gestión de T.P.V.**
- Gestión de Restaurante
- Cambio de Divisas
- Servicios Técnicos
- Zona de Llaves
- Encuestas

Gestión de TPV

- Abrir día
- TERMINAL
- Cerrar día
- Situación T.P.V.s
- Consulta cargos TPV
- ...
- Análisis TPV
- Análisis Económico
- Análisis Tarifas
- Personas Alojadas

- **Informes**
- **Cambiar T.P.V. de trabajo**
- Maestros
- Agrupaciones
- Tarifas
- Precios
- Auditoría de tickets
- Excursiones

Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cierre diario	P6-REC Edición: Versión: Página 3 de 5
-------------------------	--------------------------------	--

PASO 3

Gestión de TPV

- Hoy día
- TPV en línea
- Cerrar día
- Situación T.P.V.
- Consulta carga

• Informes

• Cambiar T.P.V. de trabajo

TPV de Trabajo: **TENDALOGO**

Aceptar Cancelar

T.P.V.

Hotel	T.P.V.	Descripción
RDH9	CAFEECC	Cafetería Comercial Empleado
RDH9	INTERNET	Internet Center
RDH9	POS-SPA	SPA
RDH9	TENDAACCE	Tienda Accesorios
RDH9	TENDARTQ	Tienda Boutique hotel
RDH9	TENDACC	Tienda comercial empleado
RDH9	TENDALOGO	Tienda Logo

Aceptar Cancelar T.P.V. Ayuda

Se seleccionan cada uno por separado dejando para el final el punto de venta cafetera de empleados, porque es el punto que cierra más tarde en prestar sus servicios.

PASO 4

Recepción

- Reservas de grupos
- Reservas individuales
- Clientes en Hotel
- Personas alojadas
- Cargos Habitación
- Consulta de Reservas
- Fidelización
- Cardex
- Master Accounts

• Informes reservas

• Informes recepción

Info. FrontOffice Recepción - Imprimir

Texto
Llegadas Previstas Complejo
Planning de Habitaciones
Planning Llegadas y Salidas
Llegadas previstas
Llegadas realizadas
Salidas previstas tablón de anuncios
Salidas imprevistas
Salidas previstas
Salidas realizadas
Cambios de Habitación
Ocupantes

Imprimir Modificar Ayuda

En esta opción se imprimen los diferentes reportes, como planning de habitaciones en general, llegadas y salidas previstas del día siguiente. Se deja una copia para recepción y otra para ingresos.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento de cierre diario	P6-REC Edición: Versión: Página 4 de 5
-------------------------	--------------------------------	--

PASO 5

Los reportes Extra por habitación y Extra por centro se generan para Ingresos.

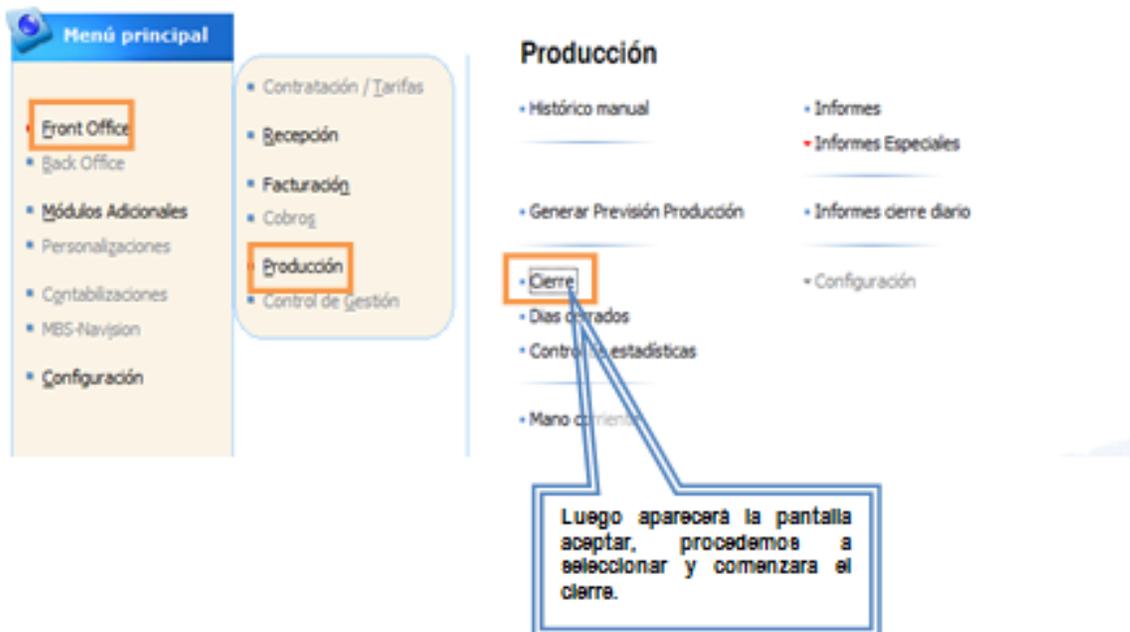
PASO 6

En esta parte se selecciona la fecha de entrada y de salida para gestionar la facturación de agencias

Se debe quitar cotejo de prueba para que las facturas sean

<p>Barceló Dominican Beach</p>	<p>Procedimiento de cierre diario</p>	<p>P6-REC Edición: Versión: Página 5 de 5</p>
--------------------------------	---------------------------------------	---

PASO 7



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Gráfico 18 Procedimiento de cierre diario
 Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de recepción de maletas y acogida de clientes

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Recepcion de Maletas y acogida de clientes	P7-REC
		Edición: 07/2016 Versión: 3 Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Tener un control y protección del equipaje de nuestros huéspedes tanto en las llegadas como en las salidas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso Recepción / Seguridad/ Relaciones Publicas

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gerente de Recepción
Ejecuta : Capitán de maleteros y maleteros
Verifica : Sub-Director, auditores internos de Calidad, Jefe de Recepción, Capitán de maleteros, Seguridad

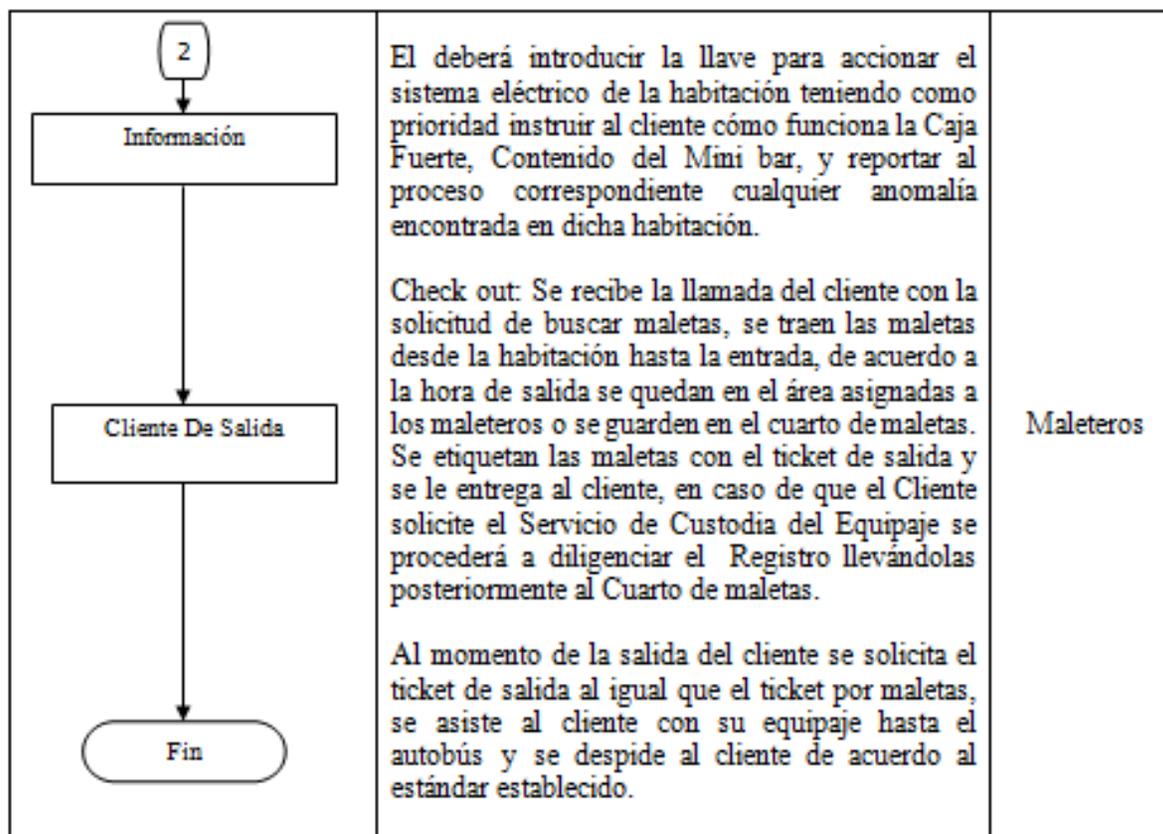
4. DEFINICIONES

NO APLICA

5. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE MALETAS

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Llegada[Llegada Del Huésped] Llegada --> Manejo[Manejo De Maletas Llegadas] Manejo --> Traslado[Traslado De Maletas A La Habitación] Traslado --> 1[1] </pre>	<p>Se recibe el cliente de acuerdo al Estándar establecido, se guía a la recepción para que realice su Check in.</p>	
	<p>El Maletero explica al huésped que su maleta será etiquetada y se le entregara el ticket que corresponda con una numeración por maleta.</p>	Maleteros
	<p>Luego del check in y si la habitación ya está disponible el cliente debe presentar los tickets entregados por cada maleta, el Maletero deberá prestar el servicio de Cargar el equipaje si así el cliente lo dispone a la Habitación asignada, procurando tener el mayor cuidado con las pertenencias y teniendo en cuenta los tickets para evitar confusiones, y registrar el movimiento en el Registro esto aplica para la recogida y entrega de maletas.</p>	Maleteros
	<p>El maletero deberá tener presente la labor de información al ingresar con el Cliente a la Habitación cumpliendo con el Estándar establecido.</p>	Maleteros

Barceló Dominican Beach	Procedimiento De Recepcion de Maletas y acogida de clientes	P7-REC
		Edición: 07/2016 Versión: 3 Página 2 de 2



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Gráfico 19 Procedimiento de recepción de maletas y acogida de clientes

Fuente: La Investigación, 2016

Instructivo de recepción

Instructivo de acogida de clientes

Barceló Dominican Beach	INSTRUCTIVO DE ACOGIDA DE CLIENTES	INS1-REC
		Edición: Versión: Página:

Tarea	Comunicación	Acción/es
1 Bienvenida	<ul style="list-style-type: none"> • "Buenos días/tardes/noches...bienvenido al Barceló Dominican Beach" 	<ul style="list-style-type: none"> • Sonreír y mirar al cliente a los ojos
2 Solicitud de bono o reserva	<ul style="list-style-type: none"> • "¿Sería tan amable de entregarme su bono o reserva?" 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobamos sobre nuestro listado de reservas
3 Solicitud de documentación personal	<ul style="list-style-type: none"> • "¿Sería tan amable de entregarme su documentación?" • "¿Puede usted rellenar y firmar este formulario con sus datos por favor?" • "¿Ha visitado nuestro establecimiento anteriormente?" • Si es repetidor: "Estamos encantados de recibirle de nuevo en nuestro establecimiento" 	<ul style="list-style-type: none"> • Mientras verificamos la identidad del cliente, entregamos la ficha Cardex y pedimos que la rellene • La documentación no debe quedar en poder de Recepción (es ilegal). Por ello, se tomarán los datos necesarios y se devolverá en el momento.



Tarea	Comunicación	Acción/es
4 Comprobación del Cardex	<ul style="list-style-type: none"> • "Un momento por favor, estoy comprobando que no queda ningún dato por rellenar" • "¿Sería tan amable de firmar aquí?" 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobaremos que la ficha del Cardex está correctamente cumplimentada y firmada • Si es posible se la rellenaremos nosotros



Tarea	Comunicación	Acción/es
5 Dinamización de ventas 5.1 Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • "Sr/a desde este momento usted dispone de crédito abierto en el hotel, podrá realizar consumos y comprobar si lo desea el estado de su cuenta a diario. • "Señor/a usted tiene una habitación superior. El hotel cuenta con categorías superiores de habitación, en caso de estar interesado pagaría un suplemento de \$\$ por persona por noche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente tiene dudas, averiguar si ¿Desconfianza? Aclarar y explicar de nuevo • Apuntar el número de tarjeta en la reserva o cardex • En caso de que haya una reticencia fuerte a dejar la tarjeta se ofrecerá la posibilidad de dejar un depósito
5.2 Suplementos	<ul style="list-style-type: none"> • Para obtener upgrade de habitación debe solicitarlo en la recepción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enseñar imágenes y precios de las diferentes categorías. • Utilizar argumentos para fomentar el interés del cliente "en el caso de comprar los servicios Premium, mostrar los beneficios adicionales...~



Tarea	Comunicación	Acción/es
5 Dinamización de ventas		
5.3 Up grade	<ul style="list-style-type: none"> • "Usted ha reservado una habitación doble estándar, si lo desea en estos momentos tenemos disponibilidad de Sui, vista mar, dlx y xov, spr...este tipo de habitación se diferencia por su Decoración y espacio más y por tener salón y dormitorio independientes/ por tener vista al mar. El suplemento es de sólo \$\$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Enseñar documentación sobre posibles upgrades • Comentar posibles ofertas
5.6 Otros	<ul style="list-style-type: none"> • "Además en este hotel disponemos de ... (Spa, Casino, le podemos dar un bono...)" • INTERNET 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar los precios del café internet.



Excepcionalmente, si vemos al cliente muy cansado, o hubiera varias personas esperando, podríamos informar resumidamente y proponer que pase por Recepción para ser informado en detalle de los servicios del hotel, aprovechando este momento para realizar las ventas

Tarea	Comunicación	Acción/es
6 Entrega de información sobre los servicios del hotel	<ul style="list-style-type: none"> • Aquí tiene usted información sobre los diferentes servicios del hotel; en la habitación encontrará un directorio detallado del hotel. Ante cualquier duda por favor llámenos marcando el 09, 11 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrar mapa información del hotel.
7 Comunicación de la habitación	<ul style="list-style-type: none"> • "Su habitación es la... se encuentra... (añadimos valor por ejemplo: vistas al mar)" • Esta es la llave de su habitación que se encuentra en la planta....., saliendo del ascensor a la.... • "Les deseamos una feliz estancia... no dude en contactar con nosotros para lo que necesite... estamos a su disposición" 	<ul style="list-style-type: none"> • Entregaremos la llave o tarjeta de la habitación junto la tarjeta de bienvenida o identificación e informaremos muy brevemente sobre los accesos a las diferentes dependencias y servicios del hotel así como a las habitaciones



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Gráfico 20 Instructivo de acogida de clientes

Fuente: La Investigación, 2016

Ama de llaves

El proceso de Ama de llaves se encarga de realizar la limpieza del área de alojamiento y del cuidado del mobiliario.

Organigrama de Ama de Llaves.

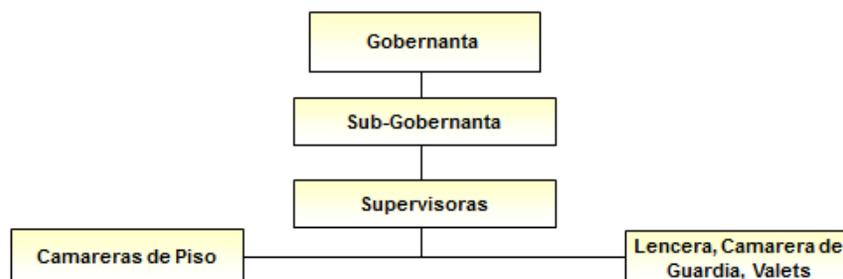


Gráfico 21 Organigrama de Ama de Llaves

Fuente: La Investigación, 2016

Funciones del personal del Proceso de Ama de Llaves.

Gobernanta.

Cuadro 13 Funciones de Gobernanta, Fuente: La Investigación, 2016

CARGO	GOBERNANTA
PROCESO	Ama de llaves
REPORTA A	Sub director
SUPERVISA A	Sub-gobernanta –supervisores

El Objetivo de la Gobernanta es Planificar, supervisar, coordinar y asegurar la limpieza de las habitaciones y mobiliario en general del hotel.

Funciones:

1. Debe formar, motivar y desarrollar las habilidades/ aptitudes de su equipo
2. Es responsable del mantenimiento del clima laboral.

3. Planificar y desarrollar el cumplimiento los objetivos marcados, respecto a control de costes y satisfacción de clientes, optimizando los recursos materiales y humanos.
4. Gestionar el equipo de trabajo desarrollándolo con la finalidad de ir fortaleciendo y preservando el conocimiento.
5. Controlar las actividades para el desarrollo de la función propia del proceso, con especial atención a:
6. Planificación del trabajo (objetivos, horarios, reparto de tareas, etc), Supervisión de los métodos de trabajo, uso de materiales y productos, trato con el cliente, Control de los resultados
7. Establecer espacios y acuerdos de coordinación con los demás Jefes de proceso.
8. Desarrollar actuaciones tendentes a optimizar los resultados y a la mejora continua.
9. Colaborar con el Coordinador de Calidad, para el desarrollo de su función, así como del control de la documentación pertinente; todo ello con la autorización conjunta de la Dirección de hotel y la Dirección de Calidad.

*Sub-Gobernanta.***Cuadro 14** Funciones de Sub Gobernanta, **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	SUB GOBERNANTA
PROCESO	Ama de llaves
REPORTA A	Gobernanta
SUPERVISA A	Supervisores

El Objetivo de la sub Gobernanta es apoyar a la gobernanta en su ausencia asumiendo las tareas de dirección del proceso, en el día complementa la dirección y seguimiento de las actividades del proceso.

Funciones:

1. Planificación y distribución del trabajo al equipo.
2. Mantener y motivar al equipo en el desarrollo de sus actividades.
3. Supervisión de los métodos de trabajo, uso de materiales y productos.
4. Seguimiento al cumplimiento de los estándares de la cadena.
5. Colaborar con el Coordinador de Calidad, para el desarrollo de su función, así como del control de la documentación pertinente; todo ello con la autorización conjunta de la Dirección de hotel y la Dirección de Calidad
6. Entrega de llaves y asignación de tareas
7. Revisión de los carritos

8. Recibir los reportes y realizar cierre de la jornada
9. Control de Inventarios
10. Seguimiento a las limpiezas y organización de los Office
11. Eventualmente asumir las funciones de Supervisora y si fuese necesario de camaristas
12. Repaso de habitaciones de Clientes
13. Acordar, desarrollar, y/ o cumplimentar los objetivos marcados, respecto a la satisfacción de clientes, optimizando los recursos materiales y humanos en los procesos de limpieza
14. Repaso de habitaciones de Salidas
Diligenciar los controles establecidos en el proceso.

Supervisoras

Cuadro 15 Funciones de Sub Gobernanta, **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	SUPERVISORES
PROCESO	Ama de llaves
REPORTA A	Gobernanta, sub gobernanta
SUPERVISA A	Camaristas-lenceros

Supervisar los métodos de trabajo, planificar el reparto de tareas y garantizar el cumplimiento de los procedimientos y estándares del hotel.

Funciones:

1. Planificación y distribución del trabajo al equipo.

2. Acordar, desarrollar, y/ o cumplimentar los objetivos marcados, respecto a la satisfacción de clientes, optimizando los recursos materiales y humanos en los procesos de limpieza
3. Gestionar su equipo de Limpiadoras y Camareras (acoger, integrar, formar, coordinar, dirigir, delegar y en coordinación con la gobernanta evaluar y promover cambios)
4. Planificación del como reparto de tareas
5. Supervisión de los métodos de trabajo, uso de materiales y productos, y trato con el cliente
6. Control de los resultados
7. Desarrollar actuaciones tendentes a optimizar los resultados, y a la mejora continua
8. Ordenar y limpiar Office
9. Revisión de los carritos
10. Recibir los reportes y realizar cierre de la jornada
11. Control de Inventarios
12. Seguimiento a las limpiezas y organización de los Office
13. Eventualmente asumir las funciones de Supervisora y si fuese necesario de camaristas
14. Repaso de habitaciones de Clientes
15. Acordar, desarrollar, y/ o cumplimentar los objetivos marcados, respecto a la satisfacción de clientes, optimizando los recursos materiales y humanos en los procesos de limpieza

16. Repaso de habitaciones de Salidas
17. Diligenciar los controles establecidos en el proceso.

Camarera de Pisos.

Cuadro 16 Funciones de Camareras de pisos, **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	CAMARERAS DE PISOS
PROCESO	Ama de llaves
REPORTA A	Supervisores
SUPERVISA A	No aplica

El Objetivo de la Camarera de Pisos es ejecutar la limpieza de la habitación cumpliendo con los estándares y procedimientos establecidos por el hotel.

Funciones:

1. Realizar la limpieza de las habitaciones de acuerdo al estándar establecido.
2. Revisar que las amenidades estén de acuerdo al estándar.
3. Reportar las averías que se evidencien en las habitaciones
4. Asegurarse que la habitación este limpia antes de reportar su condición.
5. Guiar y/o apoyar a los clientes si es requerido
6. Diligenciar los controles establecidos en el proceso.

*Lencero.***Cuadro 17** Funciones de Lencero, **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	LENCERO
PROCESO	Ama de llaves
REPORTA A	Gobernanta
SUPERVISA A	No aplica

El Objetivo del lencero es mantener control en la distribución de la lencería, suministro y equipos operacionales en las habitaciones de forma ordenada, y mantener la organización de los offices.

Funciones:

1. Recibir lencería desde lavandería
2. Organizar la distribución de lencería según llegadas y salidas
3. Recibir los equipos operacionales y la distribución de los mismos según necesidades de los bloques
4. Recibe pedido de materiales
5. Organización y Limpieza office grande de Lencería
6. Organiza la distribución por bloque del pedido
7. Según necesidad hará la tarea de pasillero si la operación así lo requiera

*Valet.***Cuadro 18** Funciones de Valet, **Fuente:** La Investigación, 2016

CARGO	VALET
PROCESO	Ama de llaves
REPORTA A	Gobernanta
SUPERVISA A	No aplica

El Objetivo de la Valet es Clasificar y procesar la ropa de los clientes de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos en el hotel.

Funciones:

1. Limpiar el área de trabajo al inicio y al final del turno.
2. Recibir y entregar la ropa de los clientes y ejecutivos para el servicio de lavandería.
3. Atender las quejas de los clientes, con relación a la calidad del planchado
4. Verificar las condiciones de la ropa antes y después de procesarla para evitar reclamaciones.
5. Verificar el conteo de la ropa que coincida con lo que el cliente entrego
6. Registrar el reporte de valets cada servicio realizado (cuarto, tipo de servicio, hora, ropa recogida).

Caracterización ama de llaves.

Objetivo: Realizar la limpieza de las habitaciones y áreas públicas para garantizar el confort de los huéspedes, Cumpliendo con los Estándares de La Cadena Barceló.



Gráfico 22 Diagrama caracterización de ama de llaves

Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de ama de llaves

Procedimiento de jornada diaria.

Barceló Dominican Beach	Procedimiento Jornada Diaria	PI-AMA
		Edición:
		Versión: Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Controlar la ejecución de los trabajos planificados diariamente, documentando los resultados de las revisiones e identificando las mejoras factibles de aplicar y actualizando los modos de Limpieza.

2. ALCANCE

Toda la operación del proceso de Limpieza del Hotel Barceló Dominican Beach

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gobernanta
Ejecuta : Secretaria de Limpieza.
Verifica : Gerencia General, Auditores internos de calidad, Sub Gobemanta/ Supervisoras

4. DEFINICIONES

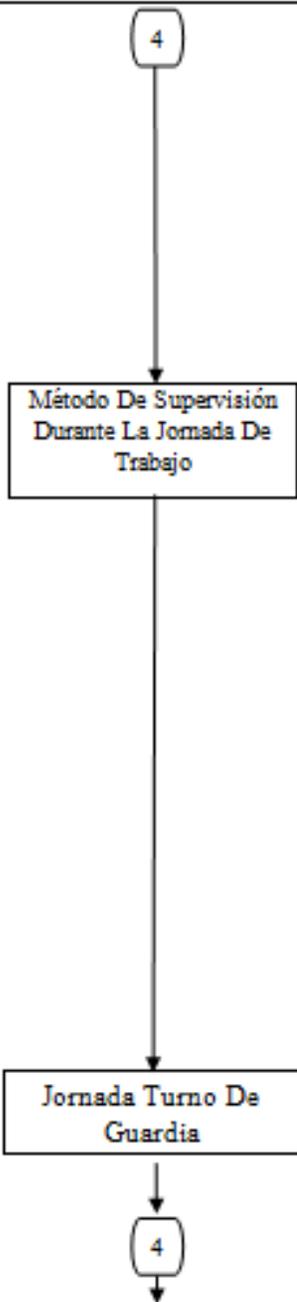
Planificación: Planificar significa prever, pensar lo que se hará, programando con anticipación las acciones y actividades del grupo

5. PROCEDIMIENTO JORNADA DIARIA

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Coordinar[Coordinar Con Recepción] Coordinar --> Control[Control De Presencia De Personal] Control --> 1[1] </pre>	<p>Se establece una coordinación con Recepción (asignación, entradas, salidas y Previsiones) y análisis del Registro (incidencias y cambios ocurridos con respecto a la asignación anterior).</p> <p>Se realiza revisión de presencia, (revisión de horarios), Es fundamental la higiene y aseo personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - El uso de perfumes, maquillaje y joyas debe ser discreto - Cabello recogido - Uniforme limpio, planchado y en buen estado - Calzado adecuado y ajustado a normativa - Placa de identificación en buen estado <p>Y se procede a realizar la distribución del personal según el Registro de Planificación diaria de personal.</p>	<p>Gobernanta, sub Gobernanta y Secretaria</p> <p>Sub.- Gobernanta y Supervisoras</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento Jornada Diaria	PI-AMA Edición: Versión: Página 2 de 4
Etapa	Descripción	Responsable
<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Reparto De Tareas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Durante La Jornada De Trabajo</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">3</p>	<p>Ajustar hoja de reparto de tareas y del cual se alimenta del Registro de Instrucción de las Camaristas</p> <p>Entrega de instrucciones de trabajo a las Camaristas, donde se encuentran las instrucciones específicas respecto a incidencias, clientes, etc., luego se entregan las llaves</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repasar instrucciones de trabajo de cada Camaristas (pisos y zona). • Control de materiales y productos de cada Camaristas. • Entrega de suministros <p>Durante la Jornada de Limpieza de Habitaciones, se sigue los Instructivos de Limpieza y de Montaje de habitación.</p> <p>La Gobernanta supervisará que la jornada se desarrolle de acuerdo a los tiempos previstos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de métodos de cada Camaristas (limpieza habitaciones, limpieza de los Office) • Cualquier sugerencia o queja por parte del cliente se anotará en el registro de sugerencias y solicitudes de cliente para su seguimiento. <p>Si en la habitación se encuentra algo roto por el cliente, la camarista deberá informar a la supervisora o a la secretaria, para que estas envíen a seguridad, y estos procedan a realizar el cargo de dicha ruptura. Si la ruptura es causada por las camaristas se debe informar a la secretaria y esta, en ambos casos lo registrara en el Registro de nuevas reposiciones. En caso de encontrar una avería en la habitación se debe comunicar al departamento de mantenimiento y lo diligenciar la supervisora en el Registro de Mantenimiento.</p>	<p style="text-align: center;">Sub.- Gobernanta y Supervisoras Secretaria</p> <p style="text-align: center;">Gobernanta, Sub.- Gobernanta, Tercera jefa y Supervisoras</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento Jornada Diaria	PI-AMA Edición: Versión: Página 3 de 4
-------------------------	------------------------------	--

Etapa	Descripción	Responsable
 <p>4</p> <p>Método De Supervisión Durante La Jornada De Trabajo</p> <p>Jornada Turno De Guardia</p> <p>4</p>	<p>-Durante la Jornada se utilizara el siguiente método de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las supervisoras revisarán las habitaciones limpias de salida de las Camaristas, de la misma manera que habitaciones de cliente o en proceso de limpieza. - La supervisión de resultados de limpieza se realiza apoyándose en el registro de tareas Generales, donde se podrá evidenciar que todo ha quedado conforme al estándar. - Se realizara un control de calidad a 20 habitaciones diarias en donde se especifica la lectura arrojada por el ATP respecto a desinfección de (Sanitario, teléfonos, manubrios, vasos, control, lavamanos, minibar). <p>En caso de detectar alguna incidencia grave o repetitiva, la gobernanta lo llevara al Registro de Incidencias, para el análisis de causas y planificación de acciones correctoras.</p> <p>Las supervisoras deben verificar el cierre de los distintos Office y limpieza de sus pasillos, debe recoger el instructivo de las camaristas junto con la llave entregándolo a Gobernanta, Sub gobernanta o tercera jefe de limpieza.</p> <p>A la jornada se une el turno de Guardia que inicia a las 3 PM para agilizar la entrega de habitaciones Vacantes Limpias se envían las Guardias, al rango donde mas llegadas haya, el pasillero de guardia reparte las atenciones especiales, mediante listado recibido de Relaciones Publicas.</p>	<p>Gobernanta, Sub.- Gobernanta, Tercera jefa y Supervisoras</p> <p>Pasillero nocturno Camarera de pisos</p> <p>Pasillero nocturno camarista</p>

Barceló Dominican Beach	Procedimiento Jornada Diaria	PI-AMA
		Edición: Versión: Página 4 de 4

Etapa	Descripción	Responsable
<pre> graph TD 5((5)) --> Descubierta[Descubierta] Descubierta --> Solicitudes[Solicitudes] Solicitudes --> Cierre[Cierre De Turno] Cierre --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Las Descubiertas son realizadas por una de las guardias pasadas las 6.30pm. Siguiendo listado de las habitaciones que nos reporta Guest Services.</p> <p>Al terminar las atenciones especiales tanto las camareras de guardia como el Pasillero se les asignan las solicitudes que surgen de los clientes.</p> <p>La Guardia debe complementar el Libro de Novedades para facilitar a la Gobernanta, Sub gobernanta o Tercera jefe de limpieza la información necesaria para darle seguimiento.</p>	<p>Supervisora de Guardia</p> <p>Supervisora de Guardia</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Gráfico 23 Procedimiento de jornada diaria

Fuente: La Investigación, 2016

Procedimiento de habitaciones en No molestar

Barceló Dominican Beach	Procedimiento habitaciones en No Molestar.	P2-LIM Edición: Versión: Página 1 de 1
-------------------------	--	--

1. OBJETIVO

Garantizar que los clientes reciban todos los Servicios completos en la habitación.

2. ALCANCE

Todas las Habitaciones en **NO MOLESTE** del Hotel Barceló Dominican Beach

3. RESPONSABILIDADES

Dirige : Gobernanta

Ejecuta : Camaristas, Guardia.

Verifica : Gerencia General, Auditores internos de calidad, Gobernanta.

4. DEFINICIONES

NO APLICA

5. PROCEDIMIENTO HABITACIONES EN NO MOLESTAR

Etapa	Descripción	Responsable
Inicio		
Habitación En No Molestar	La camarista llegara al rango asignado en el respectivo bloque, en el desarrollo de sus actividades si encuentra habitaciones con los carteles de NO MOLESTAR , deberá regresar a verificar la habitación, en un tiempo prudente.	Camarera de pisos
Retiro Cartel?	Si comprueba que han retirado el cartel de NO MOLESTAR realiza la limpieza siguiendo los pasos especificado en el Instructivo.	Camarera de pisos
Toma de decisión.	La Supervisora en turno deberá informar a relaciones Publicas antes de finalizar la jornada.	Supervisoras
Notificación de Relaciones Públicas	La Supervisora espera la notificación de Relaciones Publicas, quien deberá contactar el cliente y comunicarle que, esta por terminar el turno de limpieza y que la misma no se ha realizado debido a que tiene colgado el cartel de NO MOLESTE .	Supervisoras
No Pudo Ser Contactado	Si Pudo ser contactado y desea el servicio de limpieza. Si un cliente no ha quitado el cartel después de 36- 48h, no pudo ser contactado por Relaciones Publicas, es recomendable notificarlo a Seguridad para que llame a la habitación y pregunte al cliente si se encuentra bien. Al terminar el turno la guardia debe elaborar el reporte de las habitaciones que durante el día estuvieron en este estado, además de las que en su turno laboral se reportaron registrándolas en el reporte de no molestar se enviara a Relaciones Publicas, Recepción y Seguridad.	Relaciones Publicas Supervisora de Guardia
Fin		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Gráfico 24 Procedimiento de habitaciones en No molestar

Fuente: La Investigación, 2016

Instructivos de ama de llaves

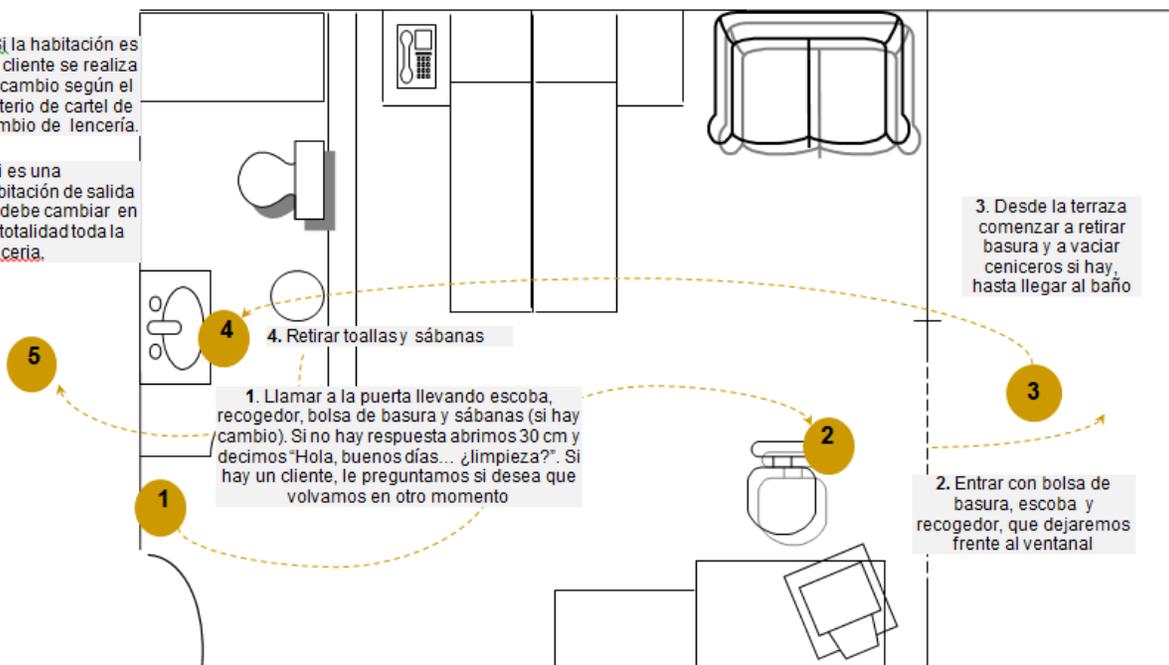
Instructivo de limpieza de habitaciones.

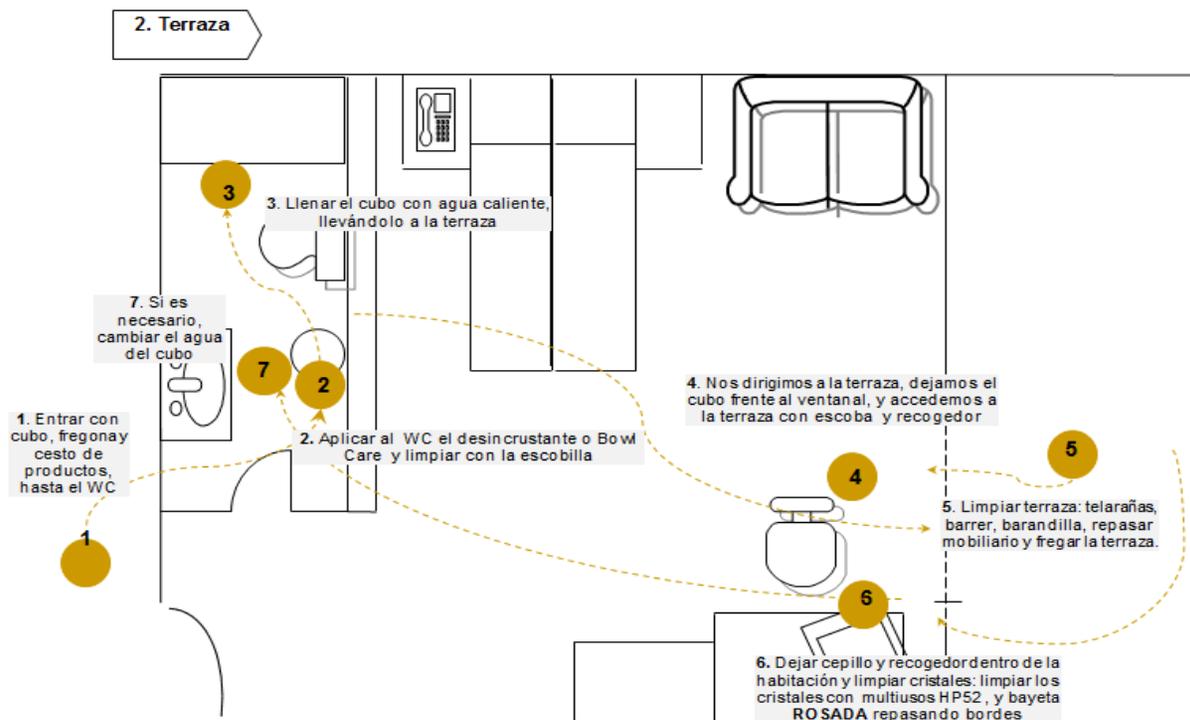
<p>Barceló Dominican Beach</p>	<p>INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES</p>	<p>INS1-AMA Edición: Versión: Página:</p>
---------------------------------------	--	--

1. Entrar y retirar

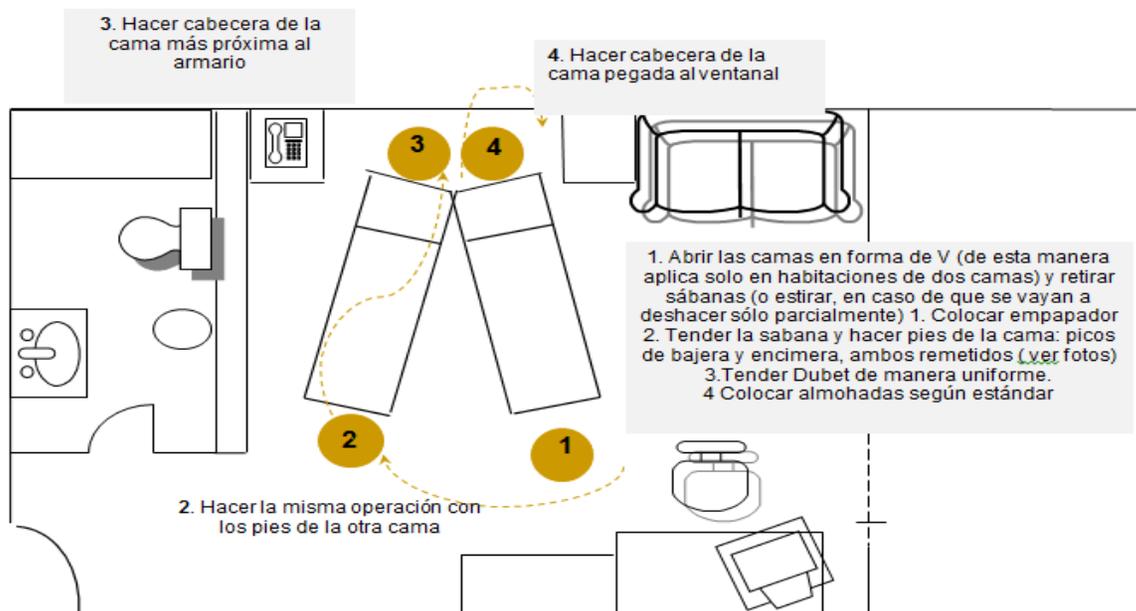
5. Si la habitación es de cliente se realiza el cambio según el criterio de cartel de cambio de lencería.

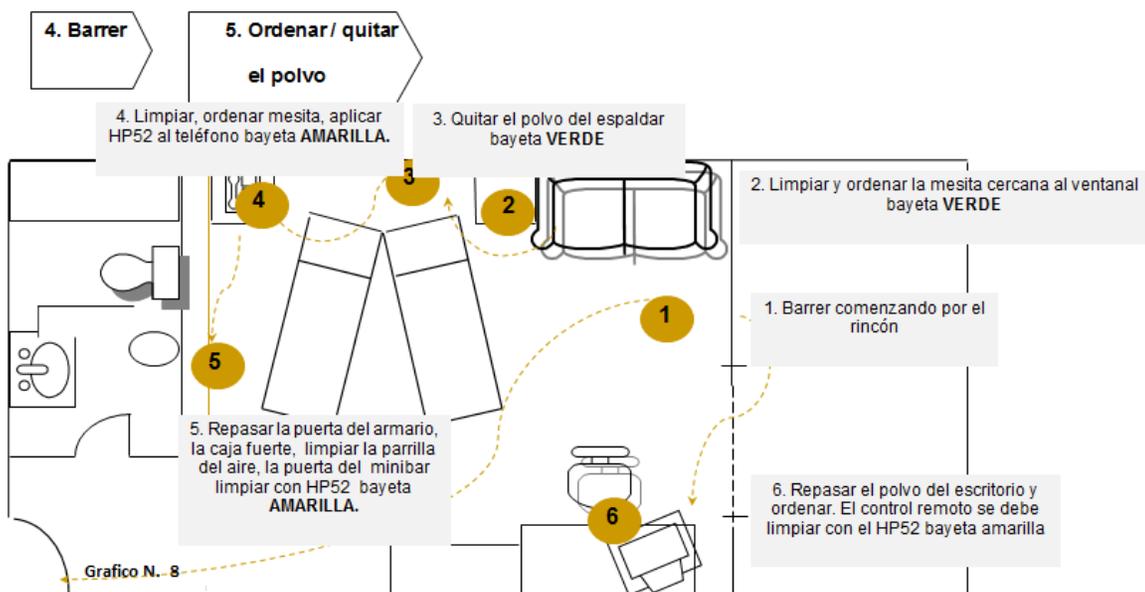
- Si es una habitación de salida se debe cambiar en su totalidad toda la lencería.





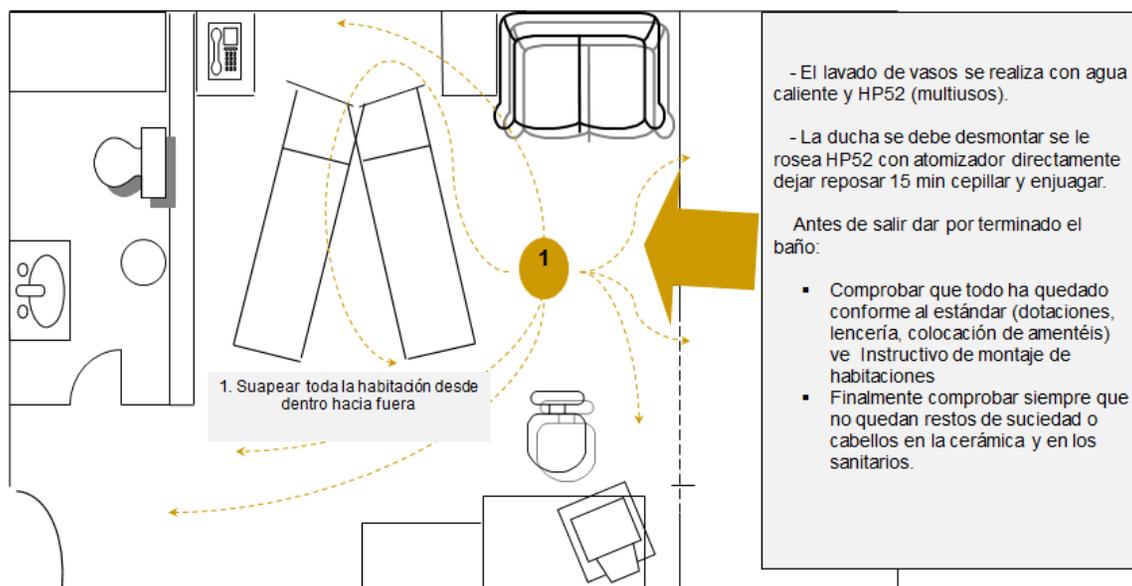
3. Hacer las camas





- En habitaciones con abanico en el techo se deberá despolvar antes de hacer las camas.
 - Ordenar es una parte fundamental de nuestro trabajo. Si una habitación está desordenada no dará sensación de limpieza.
- Para el orden y montaje de la habitación ver INS6-LJM

6. Suapear.



- Si observa que sigue habiendo suciedad vuelva a barrer antes del suapeado
- Llevar el suape muy escurrido, abriéndose en abanico y en semicírculo

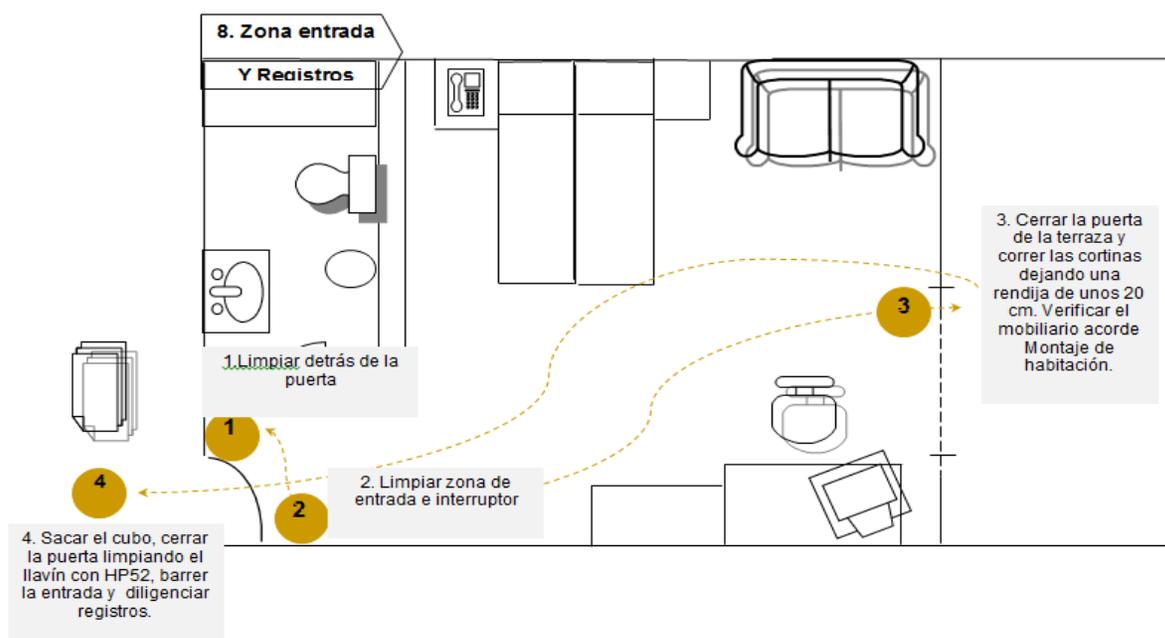
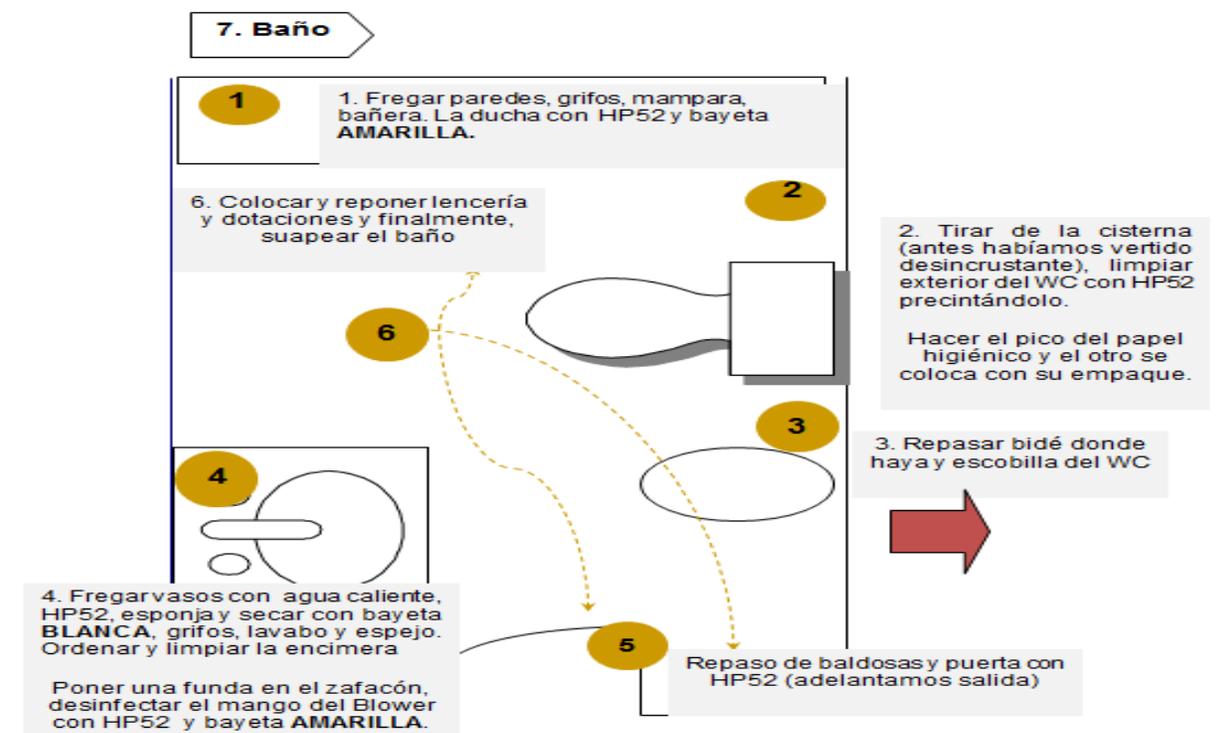


Gráfico 25 Instructivo de limpieza de habitaciones

Fuente: La Investigación, 2016

Aclaraciones al instructivo

1. En la habitación de salida tras recoger la terraza se deberán abrir los cajones, mover mesitas, evitando el cúmulo de polvo y suciedad.
2. La habitación en salida se deberá barrer a fondo antes de hacer las camas.
3. El WC solo se precintará en habitaciones de salida.
4. Si se detecta alguna lencería ha sido contaminada con materia fecal o vómito, debe dirigirse al Office correspondiente y utilizar Kit. Para habitaciones con clientes enfermos o que presenten alguna situación especial.
5. Si encuentra algún objeto sin valor pero que considere que ha sido olvidado, llevarlo al carro dirigiéndolo al final de la jornada a la oficina de limpieza; si fuera de valor (relojes, teléfonos, anillos) llevarlo a la oficina de limpieza de inmediato. El objeto deberá ser registrado por la secretaria en el Registro de Objetos entregados a Seguridad, si es de valor se depositará en Seguridad.

Instructivo de montaje de habitaciones

	INSTRUCTIVO DE MONTAJE DE HABITACIONES	INS2-AMA
		Edición:
		Versión:
		Página:

MONTAJE.

MONTAJE
HABITACION
SUPERIOR CAMA KING

MONTAJE
PAPELERÍA



Mesa de noche: Control y radio.

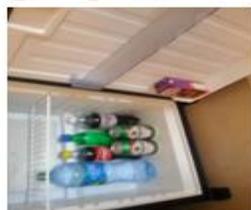
Minibar:
Hab Normal: 1 Sprite, 1 Coca Cola normal 1 de dieta, 1 botella de agua, 2 cervezas, 1 jugo, 1 snack.
Hab. Suite: 2 Sprite, 2 Coca Cola normal 2 de dieta, 2 botella de agua, 4 cervezas, 2 jugo, 2 snack.
Hab. Presidencial: 4 Sprite, 4 Coca Cola normal 4 de dieta, 4 botella de agua, 8 cervezas, 4 jugo, 4 snack.
Etiquetas hacia el exterior y bien colocado



Dos almohadas de cuadros y dos almohadas Largas.



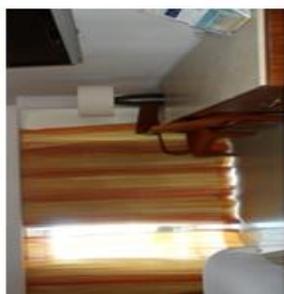
Mesa de noche:
Teléfono, cartel de uso teléfono, libreta y bolígrafo.



Accesorios:
Hielera, Cafetera, 2 tazas, dos vasos, dos cafés, 2 removedores, 4 azúcar normal y 4 dieta, 4 te de distinto sabor, 4 cremora.



Escritorio: Portabrochure (Barceló brochure corporativo, Barceló brochure RD, Barceló Magazine, Brochure Club Premium, Carpeta 2 hojas y 2 sobres, Cartel Internet, Menú Room Services, Promoción Vacaciones Barceló, Directorio de servicio, Comentarios)



Cortinas semi cerradas, de forma que entre algo de luz





Armario cerrado, perchas alineadas (12 normales 4 gancho), batas, pantuflas, caja fuerte con lettero adentro dejada entreaabierto



**MONTAJE
MINIBAR**

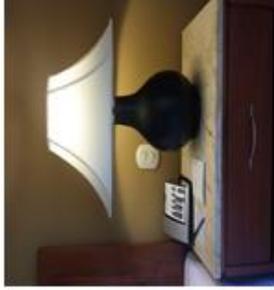


**DETALLES
HABITACIÓN**

**MONTAJE
HABITACION
SUPERIOR CAMA
DOBLE**



Escritorio: Portabrochure (Barceló brochure corporativo, Barceló brochure R.D, Barceló Magazine, Brochure Club Premium, Campeta 2 hojas y 2 sobres, Cartel Internet, Menú room Services, Promoción Vacaciones Barceló, Directorio de servicio, Comentaros)



Mesa de noche:
Radio Teléfono, Cartel cambio lencería, cartel de uso teléfono, libreta, bolígrafo, control.



Mesa y sillas de balcón:
derecho y bien limpio.

Minibar:
Hab Normal: 1 Sprite, 1 Coca Cola normal 1 de dieta, 1 botella de agua, 2 cervezas, 1 jugo, 1 snack
Hab. Suite: 2 Sprite, 2 Coca Cola normal 2 de dieta, 2 botella de agua, 4 cervezas, 2 jugo, 2 snack
Hab. Presidencial: 4 Sprite, 4 Coca Cola normal 4 de dieta, 4 botella de agua, 8 cervezas, 4 jugo, 4 snack

Etiquetas hacia el exterior y bien colocado

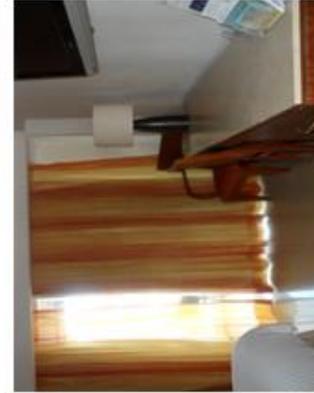


Accesorios:

Hielera, Cafetera, 2 tazas, dos vasos, dos cafés, 2 removeedores, 4 azúcar normal y 4 dieta, 4 te de distinto sabor, 4 créemora.



Armario cerrado, perchas alineadas (12 normales 4 gancho), batas, pantuflas, caja fuerte con letrero adentro dejada entreabierta



Cortinas semi cerradas, de forma que entre algo de luz



Cuatro almohadas de pluma.

**MONTAJE
HABITACIÓN DOBLE
CAMA KING**



Escritorio: Portabrochure (Barceló brochure corporativo, Barceló brochure R.D, Barceló Magazine, Brochure Club Premium, Carpeta 2 hojas y 2 sobres, Cartel Internet, Menú Room Services, Promoción Vacaciones Barceló, Directorio de servicios, Comentarios)

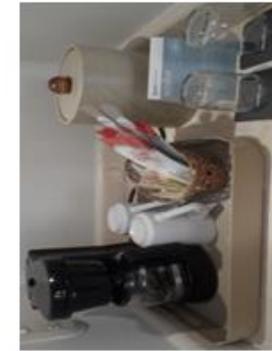
**MONTAJE
PAPELERÍA**



Mesa de noche: Cartel teléfono, libreta y bolígrafo



Mesa de noche: Cartel cambio lencería, Control



Accesorios:

Hielera, Cafetera, 2 tazas, dos vasos, dos cafés, 2 removedores, 4 azúcar normal y 4 dieta, 4 te de distinto sabor, 4 créemola.



Minibar:

Hab. Normal: 1 Sprite, 1 Coca Cola normal 1 de dieta, 1 botella de agua, 1 jugo, 1 snack.

Hab. Suite: 2 Sprite, 2 Coca Cola normal 2 de dieta, 2 botella de agua, 4 cervezas, 2 jugo, 2 snack.

Etiquetas hacia el exterior y bien colocado

**MONTAJE
MINIBAR**



Armario cerrado, perchas alineadas (12 normales 4 gancho), funda y lista de lavandería en la primera percha de gancho, caja fuerte con letrero adentro dejada entreabierta



Cortinas semi cerradas, de forma que entre algo de luz



2 almohadas largas, Dos Almohadas Cuadros.

**DETALLES
HABITACIÓN**

**MONTAJE
HABITACIÓN DOBLE
CAMA DOBLE**



**MONTAJE
PAPELERÍA**

Escritorio: Portabrochure (Barceló brochure corporativo, Barceló brochure R.D, Barceló Magazine, Brochure Club Premium, Carpeta 2 hojas y 2 sobres, Cartel Internet, Menú room Services, Promoción Vacaciones Barceló, Directorio de servicio, Comentarrios)

Mesa de noche: Cartel teléfono, librería y boligrato

Mesa de noche: Cartel cambio lencería, Control



Accesorios:
Hielera, Cafetera,
2 tazas, dos
vasos, dos
café, 2
removedores, 4
azúcar normal y
4 dieta, 4 te de
distinto sabor, 4
creémora.

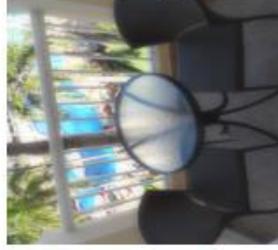


Minibar:

Hab Normal: 1 Sprite, 1 Coca Cola normal 1 de dieta, 1 botella de agua, 1 jugo, 1 snack.

Hab. Suite. 2 Sprite, 2 Coca Cola normal 2 de dieta, 2 botella de agua, 4 cervezas, 2 jugo, 2 snack.

Etiquetas hacia el exterior y bien colocado



Mesay sillas de balcón: derecho y bien limpio , de misma manera.

**MONTAJE
MINIBAR**



**DETALLES
HABITACIÓN**

Armario cerrado, perchas alineadas(12 normales 4 gancho),funda y lista de lavandería en la primera percha de gancho, caja fuerte con lettero adentro dejada entreabierta

Cortinas semi cerradas, de forma que entre algo de luz

Cuatro almohadas Normales

MONTAJE CUARTO DE BAÑO SUPERIOR

MONTAJE CUARTO DE BAÑO PARA HABITACIONES TIPO SUPERIOR

MONTAJES AMENITIES

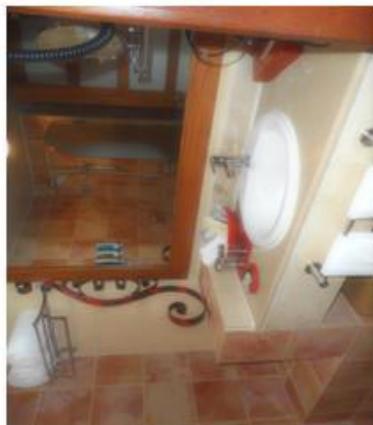


Canasta de amenidades (2 jabones, 1 gorro, 1 calzador, 1 peine, 1 lustra calzado, un cepillo dental y 1 kit de afeitarse), klinex, 2 vasos, 2 faciales.



Dispensador de gel, shampoo y acondicionador.

DETALLES BAÑO



Set de toallas Mano, cuerpo, pie, faciales.



Inodoro desinfectado y precintado, primer papel higiénico llevara pico y el segundo se dejara en la funda plástica, zafacón & papeleras brillantes

MONTAJE CUARTO DE BAÑO

MONTAJE CUARTO DE BAÑO PARA HABITACIONES DE TIPO DOBLE

MONTAJES AMENITIES



Canasta de amenidades (2 jabones, 1 gorro, 1 peine, 1 lustra calzado), klixex, 2 vasos, 2 faciales.



Dispensador de gel, shampoo y acondicionador

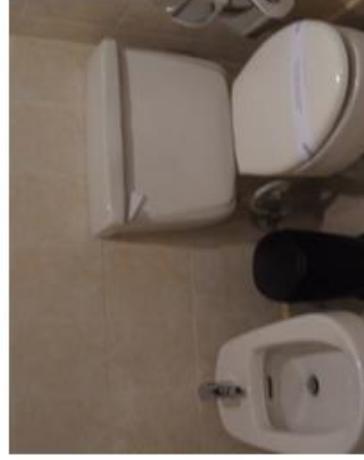
DETALLES BAÑO



Set de toallas Mano, cuerpo, pie, faciales.



Inodoro desinfectado y precintado, primer papel higiénico llevara pico y el segundo se dejara en la funda plastica, zafacón & papeleras brillantes



MONTAJE BAÑO SUIT O VIP.

MONTAJE CUARTO DE BAÑO





Canasta de amenidades (2 jabones, 1 gorro, 1 calzador, 1 peine, 1 lustra calzado, un cepillo dental y 1 kit de afeitarse, 2 potecitos de gel, 2 potecitos de shampoo, 2 potecitos de loción, costurero, 1 vanity set), klineX, 2 vasos, 2 faciales, 1 bola de sal mineral.

Los ceniceros solo se montaran en las habitaciones de los últimos pisos (13-24-34-44-54-64-74).

MONTAJE DE CENICEROS









Gráfico 26 Instructivo de montaje de habitaciones
 Fuente: La Investigación, 2016

Conclusiones

Por medio de este proceso investigativo, se establecen las siguientes conclusiones generales del proceso:

Al realizar la auditoria interna frente a la Norma ISO 9001-2008 se determinó en su momento que no se contaba con documentos para dirigir, delegar y evidenciar las tareas y procedimientos que se deben ejecutar para cada colaborador de la organización. Tampoco se contaba con los procedimientos que exige la norma de calidad.

Se crearon, de la mano con el Director General, la Política, Objetivos y Manual de Calidad encaminados a la mejora continua y la satisfacción del cliente. Se asumieron los requisitos de la norma y de la organización respectivamente al momento de ser planteados.

Se documentaron los procedimientos, instructivos y registros necesarios para el buen funcionamiento de las áreas de Ama de Llaves y Recepción, así mismo se crearon los procedimientos y registros que exige la norma para tales dependencias.

La implementación en el Sistema de gestión de calidad en el HOTEL BARCELÓ DOMINICAN BEACH le permitirá a la organización planear, ejecutar, verificar y retroalimentar el proceso de alojamiento y generar espacios de mejora continua que le permitirán alcanzar un alto nivel de satisfacción en sus clientes.

Recomendaciones

Frente a la propuesta e implementación se sugiere:

Realizar periódicamente auditorías internas a las áreas de Ama de Llaves y Recepción para la verificación de cumplimiento del sistema de gestión de calidad y su retroalimentación correspondiente a lo que haya lugar.

Se le recomienda implementar el Sistema de Gestión de Calidad en todas las áreas del Hotel, esto con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente y la mejora continua donde se evidencie el compromiso por parte de la organización en el bienestar de sus clientes y de su personal.

Realizar las capacitaciones pertinentes a las áreas involucradas con los procesos de gestión de calidad y al personal en general del HOTEL BARCELÓ DOMINICAN BEACH.

Bibliografía

- Álvarez, J; Fraiz J& Del Río Rama, M (2013) Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos Revista Venezolana de Gerencia, vol. 18, núm. 63, julio-septiembre, 2013, pp. 379-407 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela
- América Economía, 2014. Turismo dominicano alcanza cifra récord de visitantes en abril. Edición del 11 de mayo de 2014. <http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/turismo-dominicano-alcanza-cifra-record-de-visitantes-en-abril>
- ASONAHORES (Asociación de Hoteles y Turismo de la Republica Dominicana), 2014. Estadísticas Turísticas. Vol. 127. <http://www.asonahores.com/media/40353/bolet%C3%ADn%20127%20enero%202013.pdf>
- Banco Central de la Republica Dominicana (2013). http://www.bancentral.gov.do/publicaciones_economicas/informe_turistico/informe_turistico2013-01.pdf
- Camison, Cesar (2004). Estrategias de Calidad Turística. El Papel de los Sistemas de Acreditación y Certificados de Calidad. Revista Mediterráneo Económico. Las nuevas formas del turismo.
- Civera. M. (2008). Análisis de la Relación entre Calidad y Satisfacción en el ámbito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido. Facultad de Ciencias Jurídicas y

Económicas Departamento de Administración de Empresas y Marketing. Universitat Jaume.

Claret, Marga, Martínez Sandra & Selam Jade (2006). Los Sistemas de Calidad en la Hotelería y la Implantación de la UNE-EN –ISO 9001:2000 en el Hotel Majestic de Barcelona.

Hernández, J: Stanhke, W & Nuñez Sebastián. (2004) Sistemas de Gestión de la calidad en el sector agroalimentario.

ISO, (2005). Norma Internacional ISO 900, Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario. Suiza.

ISO (2008). Norma Técnica Internacional, ISO 9001, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. Encontrado en http://www.iso.org/iso/iso_9000

Martínez. V, Peiró. J & Ramos. J. (2001). Calidad del servicio y satisfacción del cliente. Madrid. Editorial Síntesis.

Tari, Juan & Molliner, Jorge (2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. UVERSIA Bussiness Review. Universidad de Alicante.

Anexo 3: Acta de reunión

<p>Barceló Dominican Beach</p>	<p>ACTA DE REUNION</p>		<p>R3-SJS Edición: Versión: Pagina</p>
<p>PROCESO:</p>	<p>TODOS LOS PROCESOS</p>		
<p>FECHA:</p>	<p>HORA:</p>	<p>LUGAR:</p>	
<p>ORDEN DEL DIA / TEMAS TRATADOS</p>			
<p>NOMBRE</p>	<p>FIRMA</p>	<p>NOMBRE</p>	<p>FIRMA</p>
<p>ACCIONES ACORDADAS</p>	<p>RESPONSABLE</p>	<p>FECHA REPORTADO</p>	<p>ESTATUS</p>

Anexo 4: Ficha de indicadores

Barceló Dominican Beach		FICHA DE INDICADORES		R4-SIS	
				Edición:	
				Versión:	
INDICADOR:			PROCESO:		
OBJETIVO:					
CALCULO:		META:		RESULTADO:	
PERIODO:					
GRAFICA					
ANALISIS					
ELABORO			FECHA		
GENERA ACCION:		CORRECTIVA:		PREVENTIVA:	
PLAN DE ACCION					
FECHA	ESPONSABL	ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO		

Anexo 4: Trabajo de camaristas

Barceló Dominican Beach		TRABAJO DE CAMARISTAS										R1-AMA	
												Edición	
												Versión	
Fecha:		Camarera:											
Nº de hab 	Estado	Hora llegada Cliente	Nº PAX	Día Salida	Reposición de Toallas			Hora entrada Servicio	Hora de salida Servicio	Observaciones			
					Cuerpo	Mano	Faciales	Pie					
												Firma Camarera	
												Hora Recibo de llave	
												Hora Entrega de llave	

Anexo 13: Verificación estándar habitación

Barceló Dominican Beach			VERIFICACIÓN ESTÁNDAR HABITACIÓN						R4-AMA		
									Edición:		
									Versión:		
Amenidades suites o Club Premium/ Vip			Amenidades Habitaciones Superior						Amenidades Habitaciones Dobles		
Baño	Si	No	Baño	Si	No	Baño	Si	No			
1 Abrillantador de zapato			1 Abrillantador de zapato			1 Abrillantador de zapato					
1 Algodón con bastoncillos			1 Gorro de ducha			1 Gorro de ducha					
1 Costurero			1 Kit. de afeitarse			1 Kleenex					
1 Gorro de ducha			1 Kit. Dental			1 Peine					
1 Kit. de afeitarse			1 Kleenex			2 Jaboncito 40grs.					
1 Kleenex			1 Peine			2 Vasos baño					
1 Peine grande			2 Jaboncito 40grs.			Acondicionador (dispensador)					
1 Sales minerales			2 Vasos baño			Gel (dispensador)					
2 Bolsa club Premium			Acondicionador (dispensador)			Toallas de cuerpo					
2 Botellita Suavizante			Gel (dispensador)			Toallas de manos					
2 Botellitas de gel			Secador de pelo			Toallas de pie					
2 Botellitas de shampoo			Shampoo (dispensador)			Toallas faciales					
2 Calzador pequeño			Toalla de piscina			Toallas piscina					
2 Jaboncito			Toallas de cuerpo			Mesita de Noche	Si	No			
2 Kit. Dental			Toallas de manos			Cartel medio ambiente toallas sabanas					
2 Vasos baño			Toallas de pie			Cartel Uso de Teléfono					
Acondicionador (dispensador)			Toallas faciales			Lapicero Barceló					
Cartel de amenidades			Mesita de Noche	Si	No	Libreta Barceló					
Gel (dispensador)			Cartel medio ambiente toallas sabanas			Radio					
Menú de almohada			Cartel Uso de Teléfono			Control con su porta control					
Secador de pelo			Lapicero Barceló			Porta brochure	Si	No			
Shampoo (dispensador)			Libreta Barceló			Barceló brochure corporativo					
Toalla de piscina			Radio			Barceló brochure R.D.					
Toallas de cuerpo			Control con su porta control			Barceló Magazine					
Toallas de manos			Porta brochure	Si	No	Brochure Club Premium					
Toallas de pie			Barceló brochure corporativo			Carpeta 2 hojas y 2 sobres					
Toallas faciales			Barceló brochure R.D.			Cartel Internet					
Mesita de Noche	Si	No	Barceló Magazine			Menú room Services					
Cartel medio ambiente toallas sabanas			Brochure Club Premium			Promoción Vacaciones Barceló					
Cartel Uso de Teléfono			Carpeta 2 hojas y 2 sobres			CLOSET	Si	No			
Lapicero Barceló			Cartel Internet			12 perchas normales					

Libreta Barceló			Menú room Services			4 perchas con ganchos		
Radio			Promoción Vacaciones Barceló			Cartel de caja fuerte dentro		
Teléfono			CLOSET	Si	No	Lista & funda lavandería		
Control con su porta control			12 perchas normales			Plancha		
Porta brochure	Si	No	4 perchas con ganchos			Tabla		
Barceló brochure corporativo			Cartel de caja fuerte dentro			Caja fuerte (abierta)		
Barceló brochure R.D.			Lista & funda lavandería			Estación Minibar	Si	No
Barceló Magazine			Plancha			2 Removedores		
Brochure Club Premium			Tabla			2 Sobres de café		
Carpeta 2 hojas y 2 sobres			Caja fuerte (abierta)			4 Cremolas		
Cartel Internet			Estación Minibar	Si	No	4 Sobres de azúcar dieta		
Menú room Services			2 Removedores			4 Sobres de azúcar normal		
Promoción Vacaciones Barceló			2 Sobres de café			4 Sobres de te variados		
CLOSET	Si	No	4 Cremolas			Cafetera		
12 perchas normales			4 Sobres de azúcar dieta			Hielera		
4 perchas con ganchos			4 Sobres de azúcar normal			Vasos minibar		
Cartel de caja fuerte dentro			4 Sobres de te variados			Minibar Nevera	Si	No
Lista & funda lavandería			Cafetera			1 Botella de agua 1.5 litros		
Plancha			Hielera			1 Jugo		
Tabla			Vasos minibar			1 Snack Salado		
Caja fuerte (abierta)			Minibar Nevera	Si	No	3 Refrescos (Coca cola, Coca cola dieta,Sprite)		
Estación Minibar	Si	No	1 Botella de agua 1.5 litros					
2 Removedores			1 Jugo			NUMERO DE HABITACION:		
2 Sobres de café			1 Snack Salado					
4 Cremolas			2 Cervezas			FECHA:		
4 Sobres de azúcar dieta			3 Refrescos (Coca cola, Coca cola dieta,Sprite)			NOMBRE DE LA SUPERVISORA:		
4 Sobres de azúcar normal								
4 Sobres de te variados			Observaciones:					
Cafetera								
Hielera								
Vasos minibar								
Minibar Nevera	Si	No						
1 Botella de agua 1.5 litros								
1 Jugo								
1 Snack Salado								
4 Cervezas								
3 Refrescos (Coca cola, Coca cola dieta,Sprite)								

