



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA CB  
HOTELES Y RESORT S.A SANTA MARTA**

**PRESENTADO POR:**

**JONATAN HERNANDO MURCIA VILLAZON  
Cod. 2015116026**

**ING. MANUEL CAMPUZANO HERNÁNDEZ Ph. D**

**Tutor de prácticas profesionales**

**ING. CINDY MORALES HERNANDEZ  
Jefe Inmediato**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**SANTA MARTA D.T.C.H  
2021**



## INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



### TABLA DE CONTENIDO

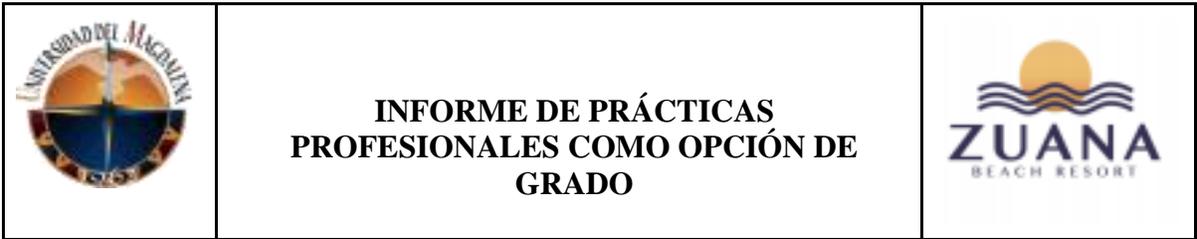
<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	4
<b>2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES</b> .....	6
<b>2.1 Objetivo general</b> .....	6
<b>2.2. Objetivos específicos</b> .....	6
<b>2.3. Funciones del practicante en la organización</b> .....	6
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	8
<b>4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b> .....	10
<b>4.1 Descripción general</b> .....	10
<b>4.2. Localización</b> .....	10
<b>4.3 Reseña histórica</b> .....	12
<b>4.4 Equipo de trabajo</b> .....	14
<b>4.5 Planeación Estratégica</b> .....	16
➤ <b>Misión</b> .....	16
➤ <b>Visión</b> .....	17
<b>Mapa de procesos</b> .....	17
<b>5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	17
<b>6. BASES TEÓRICAS APLICADAS</b> .....	20
<b>6.1. Sistema de Gestión de la Calidad</b> .....	20
<b>6.1.1. Ciclo Deming-shewhart</b> .....	21
<b>7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES</b> .....	23
➤ <b>Fase 1: Análisis inicial</b> .....	23
➤ <b>Matriz DOFA</b> .....	51
➤ <b>Fase: 2 Diseño y selección de la estructura documental</b> .....	54
<b>Matriz Documentada</b> .....	56
➤ <b>Fase 3: Levantamiento de la información</b> .....	62
➤ <b>Caracterización de los procesos</b> .....	62
<b>9. CONCLUSIONES</b> .....	71
<b>10. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	72



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



**ANEXOS ..... 73**



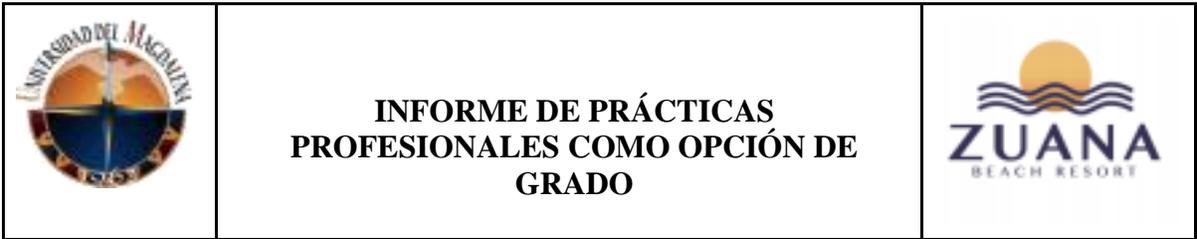
## 1. PRESENTACIÓN

El proyecto **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PARA C.B. HOTELES Y RESORT S.A. SANTA MARTA**, se realizó con la finalidad de adoptar en el hotel un sistema de gestión de calidad para su funcionamiento además está incluido en el programa de prácticas profesionales como opción de grado.

El objeto central del documento consiste en que la empresa posea un sistema de gestión de calidad certificado por la norma ISO 9001:2015, ya que en sus 23 años de funcionamiento el hotel no ha adoptado este sistema de gestión de calidad.

Por otra parte, C.B. Hoteles y Resort S.A. En los primeros 10 años de actividad estuvieron certificados como hotel cinco estrellas bajo la Norma Técnica Sectorial NTS-006, luego que las redes sociales tomaron auge y fuerza en cuanto a las calificaciones de hoteles, pero gracias a las buenas referencias en **My Hotel** no fue necesario renovar los certificados.

En lo referente a la ocupación, el hotel cuenta con la modalidad de tiempo compartido la cual consiste en que los accionistas tienen una semana programada durante lo corrido del año para venir y pasarla en el Hotel, esta modalidad permite contar con el 70% de ocupación de las habitaciones durante el año, en dado caso que el huésped no tome su semana, la habitación queda disponible para el servicio de hotelería.



Pero contar con una alta ocupación durante el año no garantiza la calidad en todos los servicios, ya que la mayoría de las quejas y/o no conformidades se han presentado por los altos precios en los diferentes restaurantes, además hace tres años se instaló en cercanías del hotel una super tienda Olímpica que ha disminuido las ventas del Minimarket interno hasta en un 50%, también con la llegada de varias cadenas hoteleras internacionales a la ciudad como lo es Hilton Garden Inn y el Marriot, provoca que los huéspedes prefieran estas cadenas hoteleras por su reputación a nivel mundial, por su confianza, seguridad y prestigio, logran posicionarse en la primera opción al momento de escoger dónde alojarse.

Finalmente, debido a lo expuesto anteriormente se hace necesario generar nuevas estrategias para el Hotel, que le permita tener un nuevo impacto a nivel nacional e internacional, para generar esa confianza y prestigio que los haga ser la primera opción en hotelería para todos los visitantes.

	<p><b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b></p>	
---	---	---

## **2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES**

### **2.1 Objetivo general**

Diseñar las descripciones de procesos de C.B Hoteles y Resort ubicado en la ciudad de Santa Marta con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico actual de todos los procesos de C.B. Hoteles y Resort S.A frente a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015
- Minimizar las brechas identificadas en cuanto a la gestión de calidad de los procesos.
- Levantar la información documentada de los procesos que el Hotel quiere certificar.
- Realizar la caracterización de los procesos a certificar.

### **2.3. Funciones del practicante en la organización**

Durante mi estancia en el hotel Zuana desarrolle diversas funciones entre las cuales menciono a continuación:

- Realizar el levantamiento de la información.
- Apoyar en los requerimientos del jefe inmediato.
- Seguimiento del cumplimiento de los programas de sostenibilidad.
- Inspección de las instalaciones.



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



- Realizar inducción de sostenibilidad a los colaboradores que ingresen nuevos a las instalaciones.
- Apoyar en actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar inducción en seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar inspecciones de seguridad e investigaciones de accidente.



### 3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, los sellos de calidad en los hoteles son esa marca que los hace diferentes a los demás, que les permite tener un mayor reconocimiento entre los visitantes y/o huéspedes, además de garantizar una competitividad en el mercado.

Ahora bien, la mejora en la calidad del servicio ha sido una de las mayores preocupaciones en la industria turística en los últimos años, esto surge como necesidad de ser mejor que la competencia, cumplir con la demanda y la globalización de los mercados.

Pero primero debemos definir los procesos que se certificarán bajo la NTC ISO 9001:2015, definir estos procesos nos permitirá delimitar el alcance y tener mayor control de nuestros procesos. Después de tener esto claro el levantamiento de la información documentada es de vital importancia la cual será la base que nos va a permitir obtener la caracterización de los procesos, esta caracterización nos ayudará generar confianza en el servicio ofrecido, pero debe ser una información entendible y funcional para toda la organización, además que esta nos da posibilidad de mejorar la eficacia y la eficiencia en los procesos.

Asimismo, la implementación de esta Norma permitirá abarcar temas de sostenibilidad, calidad y salud y seguridad en el trabajo que representan el sistema integrado de gestión del hotel.



Por lo anterior expuesto se implementara esta Norma Técnica Colombiana que permitirá cumplir con todas las necesidades demandadas por este mundo globalizado, para ello se plantea diseñar un sistema de gestión de calidad para generar mejoras en los procesos, eliminando los cuellos de botella, tiempo muertos y de esta manera disminuir todos los altos costos en los insumos, la mano de obra innecesaria, realizando la estandarización en los procesos, la correcta selección de proveedores y manejos adecuados de inventarios que permitan ofrecer un servicio de calidad a clientes internos y externos los cuales puedan garantizar una mejora continua en todos las actividades que le generan valor al Hotel.

	<p><b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b></p>	
---	---	---

#### 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

##### 4.1 Descripción general



**C.B. Hoteles y Resort S.A** es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y turismo buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general.

##### 4.2. Localización

➤ **Super Localización:** Colombia

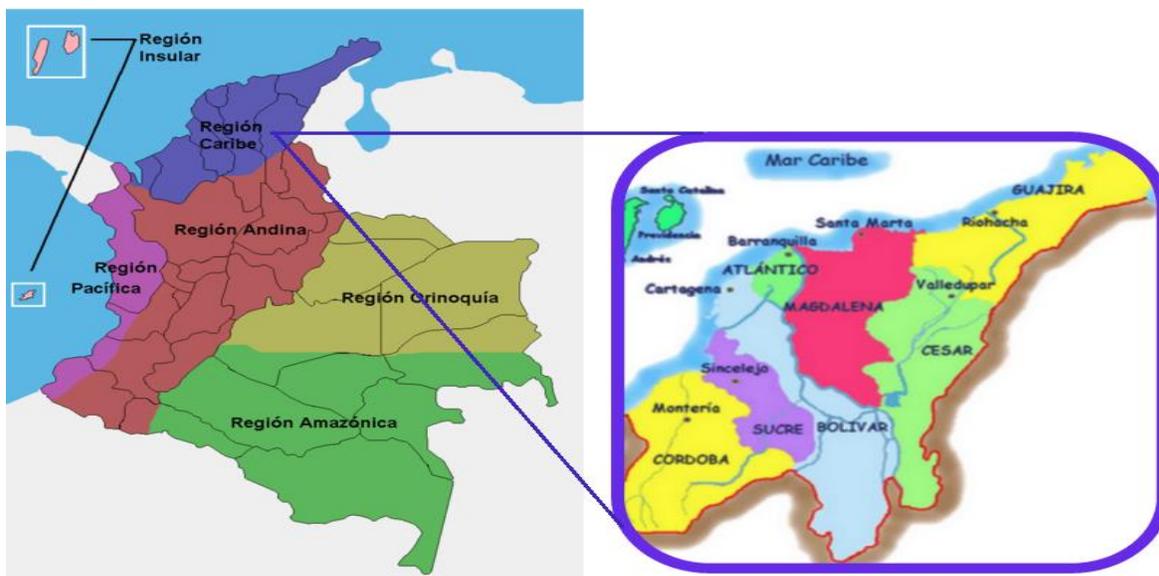




## INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



➤ **Macro Localización:** Región caribe, departamento del Magdalena

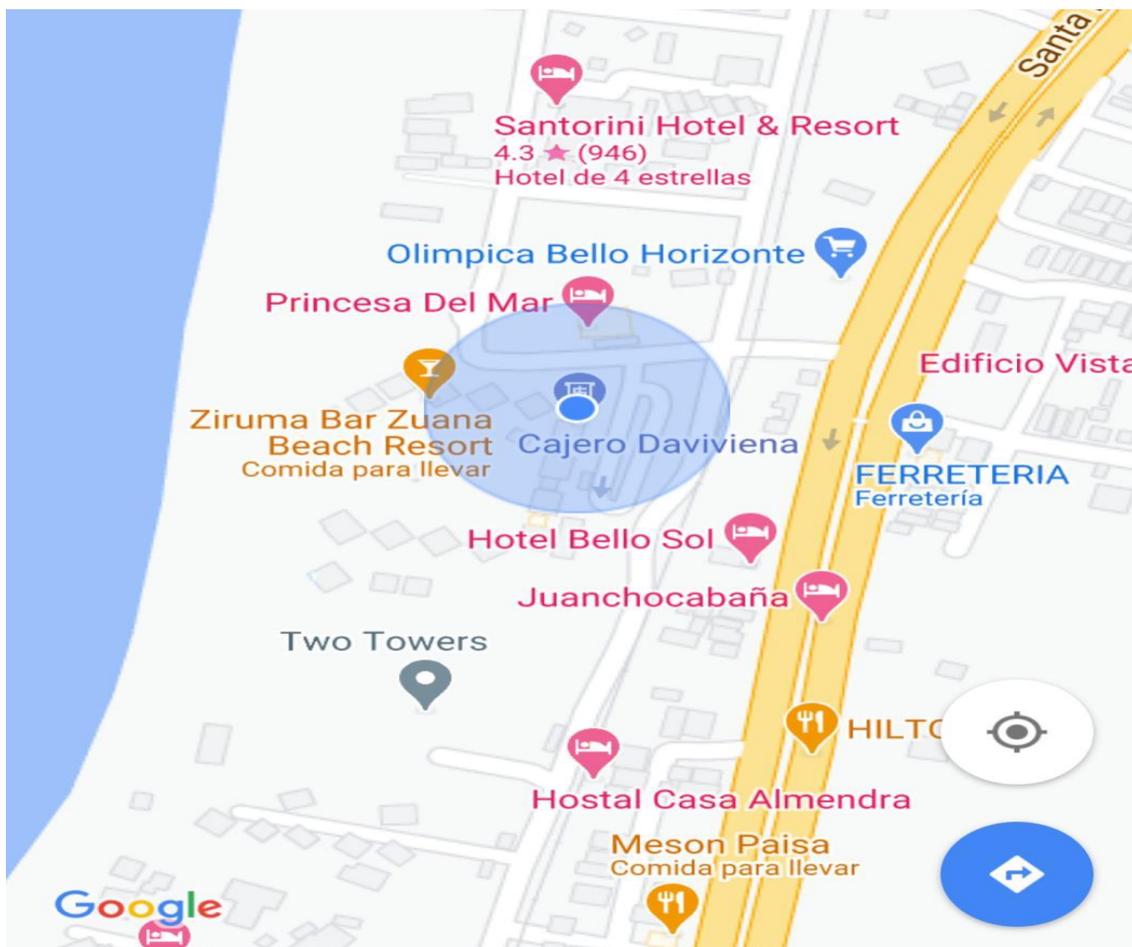




## INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



➤ **Micro Localización:** Santa Marta, Carrera 2 # 6 – 80 Bello Horizonte



### 4.3 Reseña histórica

El Hotel fue construido en el año 1996 y presta servicios desde el año 1997.

Desde sus inicios en 1997 el Hotel presta el servicio de tiempo compartido el cual consiste en la prestación del derecho de uso y goce de la propiedad una semana determinada en el contrato ya sea que se escoja un año terminado en número par o impar.



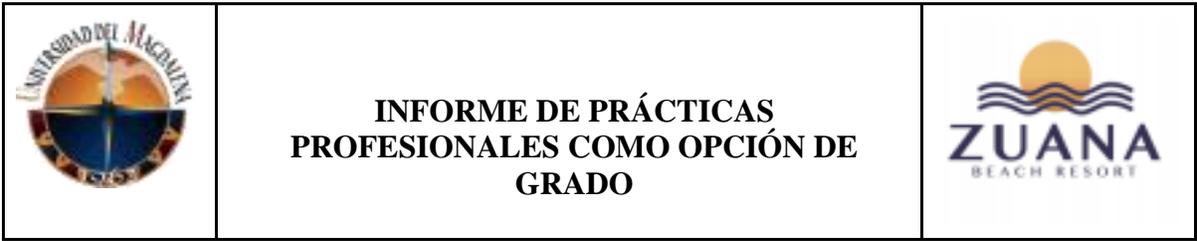
## INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



En el año 2012 C.B. Hoteles y resorts S.A. amplió la infraestructura del hotel Zuana Beach resorts construyendo una segunda torre la cual cuenta con gimnasio dotado de equipos de última tecnología, spa con piscina de hidromasajes, turco, sauna, jacuzzi y Sky Bar, este último ubicado en el piso 16. El Hotel Zuana está afiliado a Interval International, un destacado proveedor mundial de servicios de vacaciones quien lo categoriza dentro del más selecto grupo de resorts a nivel mundial. Los servicios que presta se mencionan a continuación

- Alojamiento.
- Pasadías
- Alimentación y bebidas
- Centro de convenciones y eventos
- Spa
- Paquetes recreativos
- Paquetes turísticos

El nombre Zuana proviene de nuestra cultura indígena, que se traduce como "Arhuacos House, que proviene de las montañas de Santa Marta en la Sierra Nevada y es considerada sagrada. El mito nos dice que el océano es la madre, las sabias madres Zuana y Sonas convirtieron el agua en el mar actual, porque había dos juncos en el mar, y trajeron el agua al mar. Cavaron un pozo, inyectaron su espíritu, lo rodearon, vertieron agua en él y llevaron agua cuatro veces. El agua crece exponencialmente en todo el mundo, formando océanos. para esto para ellos la



mar es sagrada, ya que resguarda la sabiduría de las mamás, y de ella nacieron todas las cosas de la naturaleza”.

El nombre de Zuana se decidió tomar como nombre del Resort, buscando que la ley de la cultura Arahuaca de la naturaleza, el descanso y de las cosas hermosas, sea también una ley para uno de los socios, para toda la vida.

#### **4.4 Equipo de trabajo**

Estamos ubicados en Santa Marta, en las orillas de la bahía del mismo nombre sobre el Mar Caribe, en las estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta en el departamento del Magdalena. Sus coordenadas geográficas son: 11° 14’ 50” de latitud norte y 74° 12’ 06” de latitud oeste.

La altura promedio de la ciudad es de 2 msnm, pero con una diferencia de altura que va, en el territorio del municipio, desde el nivel del mar hasta los 5.775 msnm en el Pico Cristóbal Colón, que es el más elevado de toda Colombia ubicado en la Sierra Nevada de Santa Marta. Santa Marta cuenta además con la montaña más alta del mundo al nivel del mar.

La ciudad no solo es turística por sus playas sino también por su patrimonio cultural ya que es la ciudad más antigua de Colombia. Estas características de la ciudad brindan al hotel una ventaja competitiva en el sector turístico internacional y lo sitúan como preferido para el uso e intercambio de las semanas compartidas.



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



<b>Razón Social</b>	C.B. HOTELES Y RESORTS S.A.
<b>NIT</b>	819000986-8
<b>Dirección Principal</b>	Carrera 2 # 6 – 80 Bello Horizonte
<b>Ciudad domicilio Principal</b>	Santa Marta, Magdalena
<b>Teléfono</b>	4380011
<b>ARL</b>	Seguros Bolívar
<b>Clase de riesgo</b>	II, III, IV y V
<b>Póliza</b>	233018
<b>Representante legal</b>	Daniel Augusto Cabrales Méndez
<b>Cargo</b>	Gerente General
<b>Antigüedad operacional</b>	23 años
<b>Número de empleados</b>	365

	<b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b>	
---	--	---

<b>Actividad económica</b>		2551101: Alojamiento en "hoteles", "hostales" y "apartahoteles" Hospedaje día a día	
<b>Sucursal</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>
Sucursal 1	Bogotá	Calle 134 # 72 – 31	3793939
Sucursal 2	Medellín	Calle 5 SUR # 25 – 181 Apto 202	3006151921
Sucursal 3	Anapoima	800 metros Vía san Antonio	3203059658

*Tabla 1 Generalidades de la empresa*

Fuente: Manual Sistema Integrado de Gestión

#### **4.5 Planeación Estratégica**

##### **➤ Misión**

En la Familia Zuana, la pasión por la hospitalidad nos impulsa a generar experiencias memorables a nuestros clientes y colaboradores. Estamos comprometidos con el ambiente, la sociedad y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

	<b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b>	
---	--	---

➤ **Visión**

En el año 2013 seremos reconocidos, en el sector hotelero, como la primera alternativa de descanso y diversión de las familias en el Caribe Colombiano y como una de las mejores opciones para eventos en Santa Marta.

**Mapa de procesos**

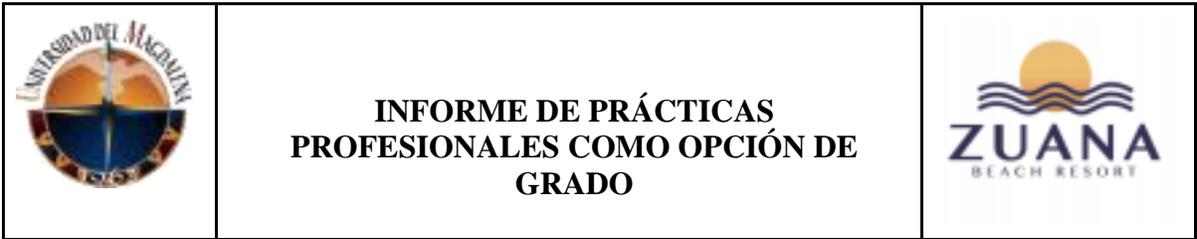
El mapa de procesos actual del Hotel se divide en 3 tipos de procesos, los cuales se muestran a continuación:

TIPO DE PROCESO	PROCESOS
<b>Procesos Gerenciales</b>	1. Planificación estratégica 2. Medición, análisis y mejora 3. Seguridad y Salud en el trabajo 4. Buenas Prácticas de manufactura 5. Sostenibilidad
<b>Procesos Misionales</b>	6. Alojamiento 7. Alimento y Bebidas 8. Eventos y comunicaciones 9. SPA 10. Agencia de Viajes
<b>Procesos de Apoyo</b>	11. Gestión de la calidad 12. Gestión tecnológica 13. Gestión infraestructura 14. Gestión de compras y contrataciones 15. Gestión Humana 16. Almacenamiento y control de activos 17. gestión administrativa

*Tabla 2 Antiguo mapa de procesos*

**5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Con base en el informe de indicadores hoteleros que emite Cotelco la ocupación hotelera en Colombia para el año 2019 alcanzó un nivel récord, ubicándose en 56.96% en el



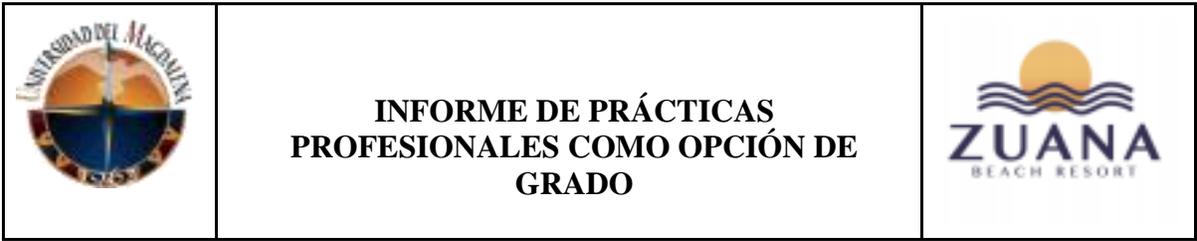
acumulado enero a diciembre, lo que se traduce en un aumento del 1.5% con respecto a 2018, consolidándose como la cifra más alta de los últimos años.

Para Gustavo Adolfo Toro, presidente ejecutivo de Cotelco, el 2019 cerró con un indicador muy importante de ocupación, en parte, gracias a una demanda interna por servicios turísticos fortalecida y en crecimiento. Las estrategias del Gobierno Nacional para impulsar el sector han empezado a dar resultados, entre otros, en la generación de empleo, pues cuando crece el hotelaría, se generan mayores oportunidades y desarrollo económico en las regiones.

Con base en el comportamiento de la región, Magdalena destacó a la ciudad de Santa Marta porque se posicionó exitosamente en el tercer lugar, seguida de San Andrés (San Andrés). Y Cartagena; obtienen una tasa de ocupación mensual del 66,15% y un incremento de 10,56 %. Debido a la situación planteada por el virus de la pandemia mundial “virus Covid-19” en 2020, es imposible dar un balance estadístico o comparar las tasas de ocupación hotelera, pues considerando esta situación, el sector se ha visto severamente afectado.

La ciudad de Santa Marta Distrito Turístico Cultural e Histórico representa un lugar importante en el listado de los sitios turísticos del país, es un destino de sol y playas exóticas además de balnearios tranquilos con la montaña más alta llamada Sierra Nevada al pie del mar. Lo cual la mantiene como uno de los lugares favoritos para los turistas nacionales e internacionales, esto la convierte en un generador de empleo y bienestar para la ciudad.

Zuana Beach Resort cuenta con más de 22 años de experiencia en la industria hotelera y se ha destacado en la industria como uno de los principales destinos turísticos y vacacionales



para las familias colombianas, por lo que cuenta con buenas recomendaciones y elogios en las siguientes páginas web, por ejemplo: mi hotel, asesor de viajes, etc. No cuenta con un certificado que lo haga más reconocido no solo a nivel nacional sino también internacional, pues ha pasado la certificación de la norma internacional ISO 9001: 2015, que ahora es muy popular no solo en el ámbito hotelero sino también en todos los campos. Industria, tener este estándar puede generar confianza y prestigio en la industria.



## **6. BASES TEÓRICAS APLICADAS**

Para el desarrollo de los objetivos fue necesario aplicar los conceptos académicos tomados durante toda la carrera profesional. Principalmente del Sistema de Gestión de Calidad la cual ayudó en el cumplimiento de las funciones del practicante en la empresa puesto que el área donde desarrolló sus prácticas fue el sistema integrados de gestión en el cargo de aprendiz de calidad, igualmente esta asignatura ayudo en la realización de certificar la empresa bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015, a continuación, detallo más acerca de las bases teóricas aplicas.

### **6.1. Sistema de Gestión de la Calidad**

Un Sistema de gestión de calidad es una forma de trabajar, mediante el cual la organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Donde se planifica, mantiene y mejora continuamente sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. (Yañez, 2008)

Esto significa que se crea una sistematización de todos los procesos, los cuales trabajan en conjunto para lograr todos los objetivos y metas que se proponen.

En este sistema de gestión de calidad encontramos la norma, que nos permite desarrollar el proyecto de grado. Es decir, la Norma ISO 9001:2015 elaborada por la organización internacional para la estandarización, que nos brinda todos los requisitos que debemos para lograr la certificación.



### 6.1.1. Ciclo Deming-shewhart

El cual consiste en la mejora continua del proceso de sistema de gestión, desarrollado por W. A. Shewhart entre 1930 y 1940 para organizar trabajos y seguimiento de proyectos de cualquier tipo. En 1950 E. Deming la toma y la difunde como una alternativa para encarar los proyectos de acción o mejora sobre los procesos propios, externos o internos (Por tal motivo en Japón lo llaman "ciclo Deming". (Alemany 2004).

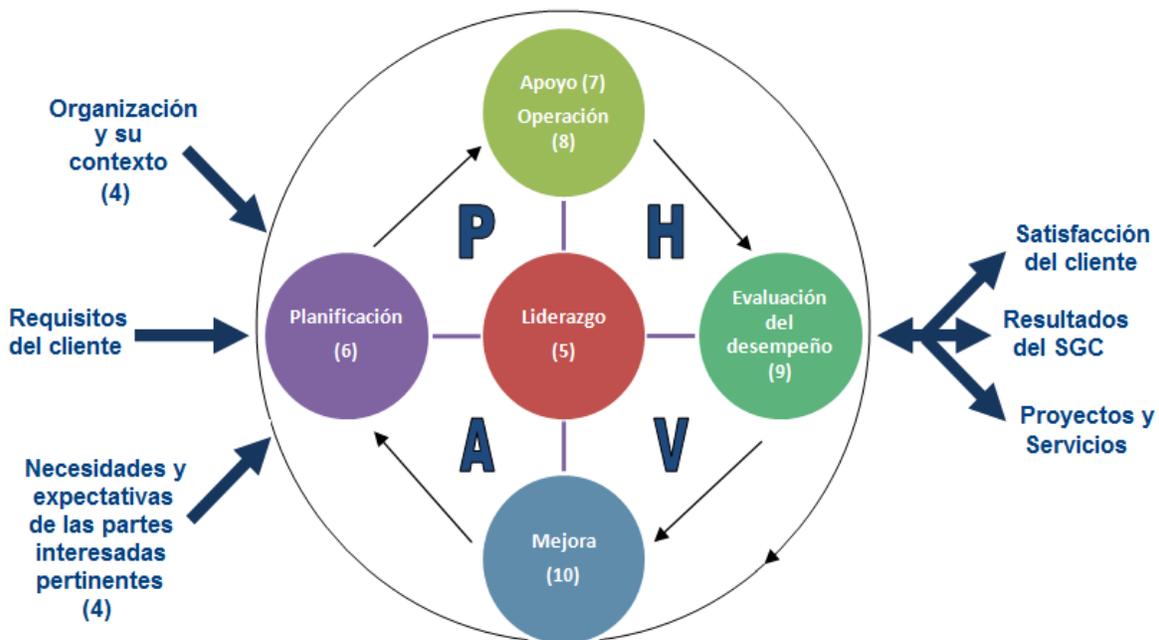
El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. En la siguiente figura se ilustra cómo pueden agruparse los capítulos de la Norma en el ciclo PHVA (NTC-ISO 9001:2015).



## INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



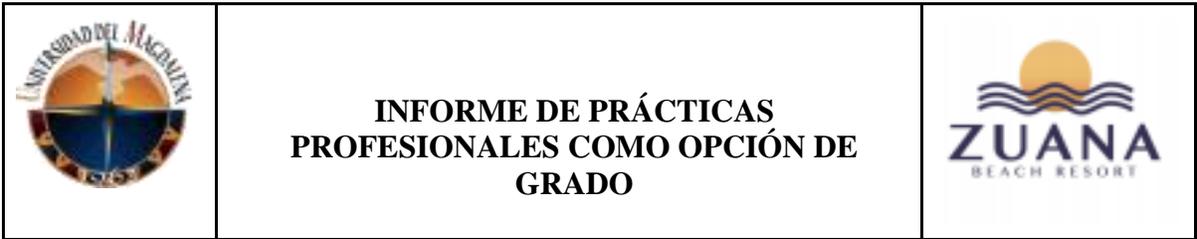
### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (4)



*Ilustración 1 Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 en el ciclo*

PHVA

Basándonos en ese ciclo procedimos a realizar la caracterización de todos los procesos que certificaremos bajo esta norma internacional.



## 7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Para el cumplimiento de los objetivos, se realizaron las siguientes actividades

➤ **Fase I: Análisis inicial**

En esta etapa, tratamos de determinar la situación actual de la empresa, evaluar cómo cumplimos con los requisitos estándar y analizar el entorno interno y externo del hotel. Para realizar este análisis y / o realizar una evaluación preliminar del cumplimiento de la norma NTC ISO 9001: 2015, se asigna un peso porcentual a cada parámetro de cumplimiento. Para evaluar el cumplimiento, los valores se asignan numéricamente y luego se enumeran. Multiplicando la suma de los valores por el peso porcentual, la suma de estos 3 valores nos dará el porcentaje de cumplimiento del capítulo estándar. Los valores asignados a la evaluación son los siguientes:

PESO PORCENTUAL	VALORES NUMERICOS	DESCRIPCION
0%	0	NO DOCUMENTADO/NO EXISTE
25%	1	APLICADO/NO DOCUMENTADO
50%	3	DOCUMENTADO/NO APLICADO
100%	5	APLICADO/DOCUMENTADO/CONTROLADO

	<b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b>	
---	--	---

Los resultados de la evaluación de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 se muestran a continuación:

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD NTC ISO 9001:2015 EN C.B. HOTELES Y RESORTS S.A.</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:</b> <b>A=5 PUNTOS:</b> Se establece, se implementa y se mantiene <b>B=3 PUNTOS:</b> se establece, se implementa, no se mantiene <b>C=1 PUNTO:</b> Se establece, no se implementa, no se mantiene <b>N/C=0 puntos:</b> No se establece, no se implementa, no se mantiene	<b>CUMPLIMIENTO</b>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
	100%	50%	25%	0%
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	5	3	1	0
<b>4.1. Comprensión de la organización y su contexto</b>				
La organización debe determinar las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.				0
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas cuestiones externas e internas.				0
<b>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:				
a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;				0
b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.				0
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	A	B	C	N/C
La organización debe determinar tanto los límites como la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar lo siguiente:				
a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.				0
b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.				0
c) Los productos y servicios de la organización.			1	
La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su Sistema de Gestión de la Calidad.				0
El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización contemple que no es aplicable para el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad.				0
La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.				0
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y Sus Procesos	A	B	C	N/C
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.				0
La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:			1	
a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.				0
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



c) Determinar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.				0
d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurar su disponibilidad.			1	
e) Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.	5			
f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.				0
g) Evaluar tales procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.				0
h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.				0
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:				
a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.			1	
b) Conservar la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				0
<b>VALOR CUMPLIMIENTO OBTENIDO: (A*100%)+(B*50%)+(C*25%)</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6.25</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>				
<b>5.1. Liderazgo y compromiso</b>				
<b>5.1.1 Generalidades</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:			1	
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				0
b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;				0
c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;				0
e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;		3		
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;				0
g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;				0
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				0
i) promoviendo la mejora;				0
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.				0
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:				
a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		3		
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;			1	
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		3		
<b>5.2. Política</b>				
<b>5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad</b>				
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:				
a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.				0
b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.				0
c) Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



d) Incluya un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.				0
<b>5.2.2 Comunicación de la política de la calidad</b>				
La política de la calidad debe:				
a) Estar disponible y mantenerse como información documentada.				0
b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.				0
c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda				0
<b>5.3 Roles, responsabilidad y autoridades en la organización</b>				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.				
La alta dirección debe asignar responsabilidades y autoridades para:				
a) Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.				0
b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.				0
c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).				0
d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.				0
e) Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.				0
<b>VALOR CUMPLIMIENTO OBTENIDO: (A*100%)+(B*50%)+(C*25%)</b>	0	9	2	5
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>				
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>				
6.1.1 Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y	A	B	C	N/C
				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:				
a) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus resultados previstos.				0
b) Aumentar los efectos deseables.			1	
c) Prevenir o reducir efectos no deseados.			1	
d) Alcanzar la mejora.			1	
<b>6.1.2 La organización debe planificar:</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.		3		
b) La manera de:				
1. Integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (véase 4.4.).		3		
2. Evaluar la eficacia de estas acciones		3		
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.				0
<b>6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.				0
Los objetivos de la calidad deben:				
a) Ser coherentes con la política de la calidad.				0
b) Ser medibles.				0
c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.				0
d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.				0
e) Ser objeto de seguimiento.				0
f) Comunicarse.				0
g) Actualizarse, según corresponda.				0
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:	A	B	C	N/C
a) Qué se va a hacer.				0
b) Qué recursos se requerirán.				0
c) Quién será el responsable.				0
d) Cuando finalizará.				0
e) Cómo se evaluarán los resultados				0
6.3 Planificación de los cambios.	A	B	C	N/C
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada (véase 4.4).				
La organización debe considerar:				
a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.				0
b) La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.				0
c) La disponibilidad de recursos.				0
d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.				0
<b>VALOR CUMPLIMIENTO OBTENIDO:</b> $(A \times 100\%) + (B \times 50\%) + (C \times 25\%)$	0	9	3	5.25
7. APOYO				
7.1 Recursos				
7.1.1 Generalidades				
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.		3		
La organización debe considerar:				
a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.			1	
b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.		3		
7.1.2 Personas				



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.			1	
<b>7.1.3 Infraestructura</b>				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	5			
Nota La infraestructura puede incluir:				
a) edificios y servicios asociados	5			
b) equipos, incluyendo hardware y software;	5			
c) recursos de transporte;				0
d) tecnologías de la información y la comunicación.	5			
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		3		
NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:				
a) Sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);		3		
b) Psicológicos (por ejemplo, reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);		3		
c) Físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).		3		
Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.		3		
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.</b>				
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>				
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.		3		



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:				
a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;		3		
b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito:		3		
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.		3		
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>				
Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:				0
a) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación				0
b) Identificarse para determinar su estado				0
c) Protegerse contra ajustes, daños o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.				0
La organización debe determinar si la validez <u>de los resultado</u> de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.				0
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>				
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		3		
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.				0
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



terminar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.				
Nota 1: Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.				0
Nota 2: Los conocimientos de la organización pueden basarse en:				0
a) Fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios)				0
b) Fuente externa (por ejemplo, normas, academia, conferencias, conferencias, recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).				0
<b>7.2 Competencia</b>				
<b>La empresa debe:</b>				
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.		3		
b) asegurarse de que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.		3		
c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de acciones tomadas		3		
d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		3		
<b>7.3 Toma de conciencia</b>				
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:				0
a) La política de calidad				0
b) Los objetivos de calidad pertinentes				0
c) su contribución a la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad				0
<b>7.4 Comunicación</b>				
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, que incluya:				0
a) Qué comunicar				0
b) Cuándo comunicarlo				0
c) A quien comunicar				0
d) Cómo comunicar				0
e) Quién comunica				0
<b>7.5 Información documentada</b>				
<b>7.5.1 Generalidades</b>				
El Sistema de Gestión de la Calidad de la organización debe incluir:				
a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional				0
b) La información documentada que la empresa determina como necesaria para la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.				0
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>				
Al crear y actualiza la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:			1	
a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia):			1	
b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)			1	
c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniente y adecuación			1	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>				
7.5.3. 1 la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



a) Este disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite.			1	
b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)			1	
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:			1	
a) distribución, acceso, recuperación uso;			1	
b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.			1	
c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión).			1	
d) Conservación y disposición			1	
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificación no intencionadas.			1	
<b>VALOR CUMPLIMIENTO OBTENIDO: (A*100%)+(B*50%)+(C*25%)</b>	20	48	15	47.75
<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1 Planificación y Control Operacional</b>				
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:				0
a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios;			1	
b) El establecimiento de criterios para:				
1. Los procesos				0
2. La aceptación de los productos y servicios.		3		
c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.		3		
d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;				0
e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesario para:			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



1. Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;				0
2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.				0
La salida de esta planificación debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.				0
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).				0
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
La comunicación con los clientes debe incluir:				
a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	5			
b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluidos cambios;	5			
c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;	5			
d) Manipular o controlar la propiedad del cliente;	5			
e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente				0
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>				
Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:				
a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:		3		
1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;		3		
2. Aquellos considerados necesarios para la organización:		3		
b) La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		3		
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:			1	
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;			1	
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesario para el uso especificado o previsto, cuando se conocido;			1	
c) los requisitos especificados por la organización;			1	
d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;	5			
e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	5			
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	5			
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.			1	
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:				
a) sobre resultados de la revisión;			1	
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.			1	
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>				
La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.		3		
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.3.1 Generalidades</b>				



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.				0
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>				
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:				0
a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;				0
b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;				0
c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;				0
d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;				0
e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollos de los productos y servicios;				0
f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;				0
g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;				0
h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios				0
i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperando por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;				0
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>				
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:				0
a) los requisitos funcionales y de desempeño;				0
b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;				0
c) los requisitos legales y reglamentarios;				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;				0
e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.				0
Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.				0
Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.				0
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>				
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:				0
a) se definen los resultados a lograr;				0
b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;				0
c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;				0
d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;				0
e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;				0
f) se conserva la información documentada de estas actividades				0
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>				
La organización debe asegurar de que las salidas del diseño y desarrollo:				0
a) cumplen los requisitos de las entradas;				0
b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;				0
c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando se apropiado, y a los criterios de aceptación;				0



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0
La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>				
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.				0
La organización debe conservar la información documentada sobre:				0
a) Los cambios de diseño y desarrollo;				0
b) Los resultados de las revisiones				0
c) La autorización de los cambios				0
d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
	A	B	C	N/C
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente estén conformes a los requisitos.		3		
La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:				
a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;	5			
b) los productos y servicios son proporcionado directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;			1	
c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar proceso o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.			1	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>				
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	5			
La organización debe:				
a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;				0
b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;			1	
c) tener en consideración:				
1. el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;				0
2. la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;				0
d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.		3		
<b>8.4.3 Información para proveedores externos</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.			1	
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:				
a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;			1	
b) la aprobación de:			1	
1. productos y servicios			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



2. métodos, procesos y equipos			1	
3. la liberación de productos y servicios			1	
c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;			1	
d) las interacciones del proveedor externo con la organización;			1	
e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;			1	
f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo			1	
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>				
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>				
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas				
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:				
a) la disponibilidad de la información documentada que defina:				
1. las características de los productos a producir, los servicios a prestar, a las actividades a desempeñar;		3		
2. los resultados a alcanzar;		3		
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;			1	
c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;			1	
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;		3		
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;		3		
f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de presentación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



g) la implementación de acciones para prevenir errores humanos;			1	
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			1	
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>				
La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando se necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.				0
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y la prestación de servicios.				0
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.				0
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>				
La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo control de la organización o esté siendo utilizada por la misma.		3		
La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.		3		
Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.		3		
<b>8.5.4 Preservación</b>				
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.			1	
<b>8.5.5. Actividades posteriores a la entrega</b>				
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociada con los productos y servicios.			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:				
a) los requisitos legales y reglamentarios;	5			
b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;				0
c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;				0
d) los requisitos del cliente;		3		
e) la retroalimentación del cliente.		3		
<b>8.5.6 Control de los cambios</b>				
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.				0
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión del cambio, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.				0
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			1	
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.			1	
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:			1	
a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;			1	
b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			1	
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>				



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				0
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.				0
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:				0
a) corrección;				0
b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;				0
c) información al cliente,				0
d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.				0
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
<b>8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:</b>				
a) describa la no conformidad				0
b) describa las acciones tomadas				0
c) describa todas las concesiones obtenidas;				0
d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
<b>VALOR CUMPLIMIENTO OBTENIDO: (A*100%)+(B*50%)+(C*25%)</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>35</b>	<b>85.75</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>				
<b>9.1.1 Generalidades</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>
La empresa debe determinar:				
a) que necesita seguimiento y una medición			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.				0
c) cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición.				0
d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.				0
La organización debe evaluar el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.				0
La organización debe conservar toda la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.				0
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>				
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			1	
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>				
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.			1	
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:				
a) la conformidad de los productos y los servicios;			1	
b) el grado de satisfacción de los clientes;			1	
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			1	
d) si lo planificado se ha implantado de forma eficaz;			1	
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades			1	
f) el desempeño de los proveedores externos			1	
g) la necesidad de mejoras el Sistema de Gestión de la Calidad			1	
<b>9.2. Auditoría interna</b>				
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos de tiempo planificado para proporcionar información acerca del Sistema de Gestión de la Calidad:				0
a) Es conforme a:				



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



i. Los requisitos propios de la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad.				0
ii. Los requisitos esta Norma Internacional.				0
b) Se implementa y se mantiene eficazmente				0
<b>9.2.1 La organización debe:</b>				
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditorías que incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.				0
b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;				0
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo las auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;				0
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;				0
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;				0
f) conservar información documentada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.				0
NOTA 1 Véase la Norma ISO 19011.				0
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>				
<b>9.3.1 Generalidades</b>				
La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficiencia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.			1	
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>				
La revisión por la dirección debe planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre:			1	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;				0
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad				0
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluida las tendencias relativas a:				0
I. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;			1	
II. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;				0
III. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;			1	
IV. las no conformidades y las acciones correctivas;				0
V. los resultados de seguimiento y la medición			1	
VI. los resultados de las auditorías;				0
VII. el desempeño de los proveedores externos;			1	
d) la adecuación de los recursos;		1		
e) la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);			1	
f) Las oportunidades de mejora.				0
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>				
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y las acciones que se relacionan con:				
a) las oportunidades de mejora			1	
b) cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad			1	
c) las necesidades de recursos			1	
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.			1	
<b>VALOR CUMPLIMIENTO OBTENIDO: (A*100%)+(B*50%)+(C*25%)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>6</b>
<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.1. Generalidades</b>				
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>N/C</b>



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente:			1	
Esta debe incluir:				
a) mejorar los productos y los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y las expectativas;			1	
b) corregir, prevenir y reducir los efectos no deseados;				0
c) mejorar el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.			1	
<b>10.2. No conformidad y acción correctiva</b>				
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:			1	
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando se aplicable:			1	
i. tomar acciones para controlarla y corregirla;			1	
ii. hacer frente a las consecuencias;			1	
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte; mediante:			1	
i. la revisión y el análisis de la no conformidad;			1	
ii. determinar las causas de la no conformidad;			1	
iii. la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir			1	
c) implementar cualquier acción necesaria;			1	
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;			1	
e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y			1	
f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad			1	
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			1	
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:			1	

	<b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b>	
---	--	---

a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;			1	
b) los resultados de cualquier acción correctiva.			1	
<b>10.3. MEJORA CONTINUA</b>				
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.				0
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.				0
<b>VALOR CUMPLIMIENTO OBTENIDO: (A*100%)+(B*50%)+(C*25%)</b>	0	0	19	5
<b><u>TOTAL</u> CUMPLIMIENTO DE LA NORMA</b>				22.93

*Tabla 3 Diagnóstico Inicial Elaboración propia*

	<b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b>	
---	--	---

➤ **Matriz DOFA**

Con el fin de analizar el entorno interno y externo del hotel, se estableció la matriz DOFA de C.B Hoteles y Resort S.A., que define estrategias y lineamientos para promover la mejora continua del proceso. Los resultados obtenidos nos permiten determinar qué actividades realizar para aprovechar fortalezas y oportunidades y reducir el posible impacto de amenazas y debilidades.

	Fortalezas	Debilidades
<b>ANALISIS INTERNO</b>	1. Solidez Financiera	1. Falta de actividades conjuntas con organizaciones del sector
	2. Calidad en la prestación del servicio	2. Carencia de sistemas estratégicos en la organización
<b>ANALISIS EXTERNO</b>	3. Optimización de servicios por medio de recursos tecnológicos	3. Insuficiencia en la explotación de servicios complementarios
	4. Alta capacidad técnica del personal	4. Baja cultura de autocuidado de los colaboradores
Oportunidades	FO	DO



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



1. Reconocimiento de los servicios complementarios	O1.F2 Aprovechar las oportunidades de negocio para incurrir en nuevos mercados.	O1.D3 Desarrollar campañas publicitarias para impulsar los servicios complementarios en el mercado local.
2. Permite proyectar al cliente un ambiente de preservación y conservación del entorno	O2.F4 Adoptar políticas de sostenibilidad internacional.	O2.D4 Mejorar el autocontrol y la gestión del riesgo en la organización.
3. Incremento del turismo nacional.	O3.F3 Lanzar campañas publicitarias para impulsar el Hotel en el mercado nacional.	O3.D1 Definir planes estratégicos con el sector hotelero local para potencializar el patrimonio cultural de la ciudad.
4. Rico patrimonio cultural, histórico y turístico de la región.	O4.F1 Crear nueva línea de planes de viaje de ecoturismo.	O4.F3 Desarrollar nuevos servicios.
Amenazas	FA	DA
1. Aumento en la cantidad de la oferta.		A1.D3 Incursionar en nuevos mercados y servicios a través

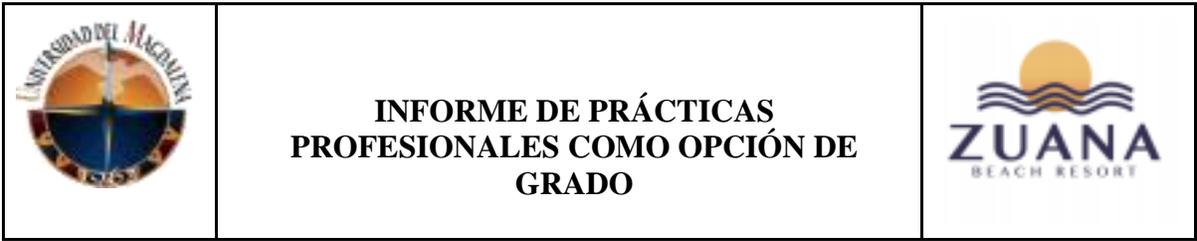


**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



	A1.F4 Diseñar campañas publicitarias para abarcar mayor mercado local.	de los servicios complementarios que ofrece el hotel.
2.Mala coyuntura internacional en cuanto a la imagen de seguridad del país.	A2.F1 Promoción de visitas a las instalaciones del hotel por prospectos.	A2.D1 Crear alianzas estratégicas para promover el sector como seguro.
3. Desplazamiento masivo de extranjeros de manera ilegal que aumenta la inseguridad pública de la ciudad.	A3. F3 Establecer estrategias tecnológicas que permitan realizar medición del riesgo y definir controles operacionales.	A3.D1 Formar relaciones de cooperaciones con entidades del sector para fortalecer la seguridad de la zona.
4. Ingreso de competidores potenciales	A4.F4 Incursión de nuevos mercados y servicios a través de la capacidad del personal.	A4.D3 Identificar los procesos y servicios que generan valor para generar ventajas competitivas y crear valor a los clientes.

*Tabla 4 Matriz DOFA Elaboración Propia.*

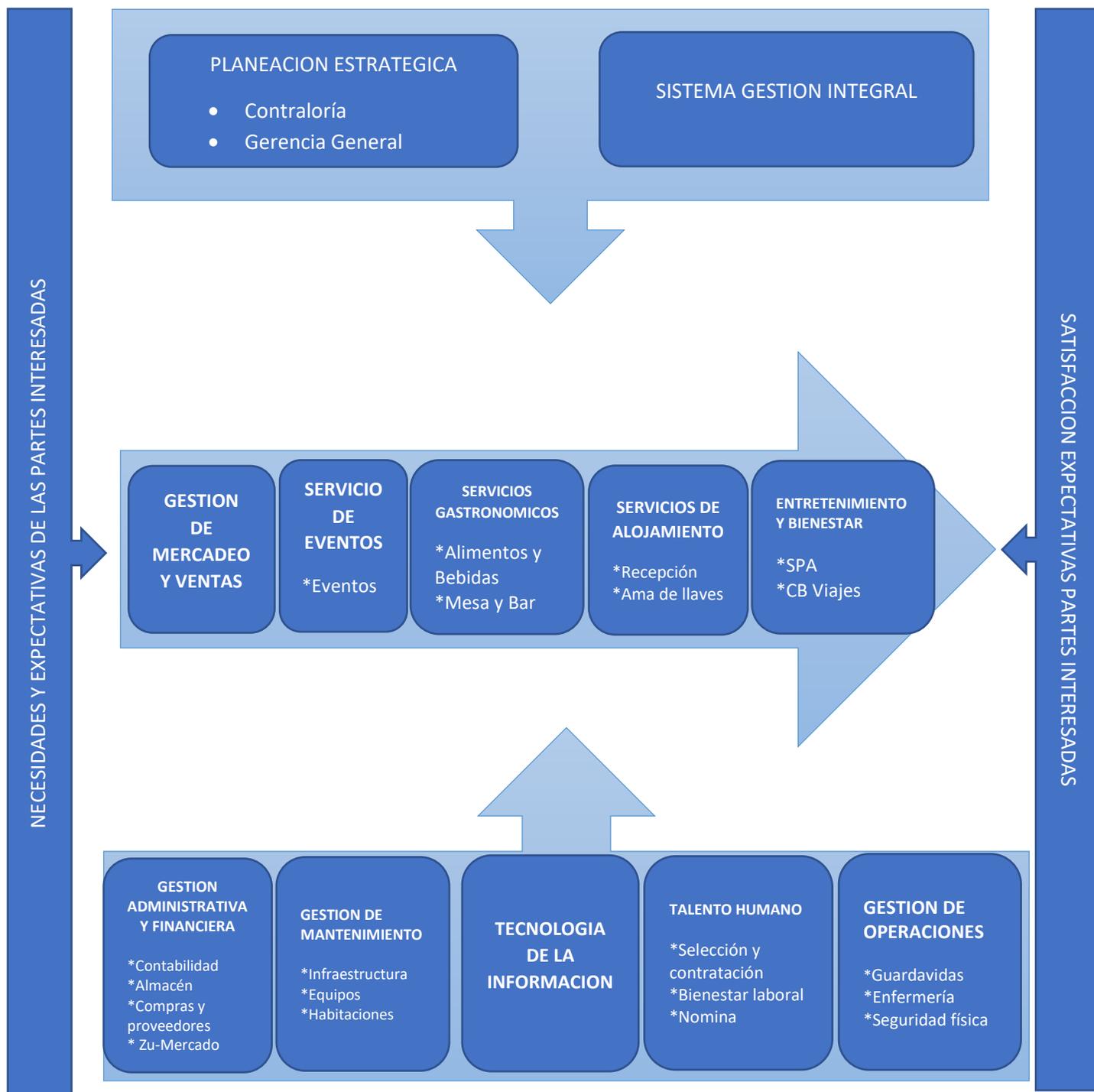


➤ **Fase: 2 Diseño y selección de la estructura documental**

Para la implementación de esta Norma se hace necesario conocer cuáles son los procesos que se van a certificar para esto el mapa de procesos proporciona una perspectiva global de la posición de cada proceso respecto a la cadena de valor, esto le permite relacionar el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, de tal forma que podemos ver gráficamente la funcionalidad o el nivel de cada uno de los mismos. Se contaba anteriormente con un mapa de procesos que tenía (3) tres niveles y (17) diecisiete procesos para la implementación de esta norma y así se propone el siguiente mapa de procesos el cual cuenta con (3) tres niveles que son: Procesos Estratégicos, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo, los cuales serán los que se certificarán bajo esta norma, para ello se muestra el mapa de procesos propuesto para el Hotel.



## INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO





Cuando se crea el mapa de procesos para la implementación de esta norma, se envió a la alta dirección a la espera de su aprobación.

Luego de recibir el aval de la aceptación del mapa de procesos por la alta dirección, se comenzó a mirar la información exigida para esta certificación, y en la cual encontramos primeramente como uno de nuestros deberes, tener toda la información documentada de todos nuestros procesos documentada.

Por lo anterior, nos pusimos a la tarea de crear y organizar todos los formatos, documentos, matrices y manuales necesarios para realizar el levantamiento de la información y para empezar a llevar un control de todos los demás procesos que se realizaban pero que no se tenía actualización sobre estos, la cual quedo de la siguiendo forma:

**Matriz Documentada**

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN	FECHA DE CREACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO									
					M	P L	PR C	PR T	PG R	PL T	I	FO R	M T	
Compromiso de Rechazo a la ESCNNA	SOS-FOR-0078	2	07-04-2017	07-04-2017									X	





**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



Arbustivas y Especies Nativas													
Tratamiento de Requisitos Legales	SOS-PRC-0038	1	07-08-2017	07-08-2017			X						
Información a Proveedores y Contratistas	SOS-FOR-0026	2	02-03-2018	04-26-2017								X	
Caracterización de Productos Químicos	SOS-FOR-0025	2	05-05-2017	04-10-2017								X	
Código de Conducta	SOS-DOC-0062	2	03-08-2018	02-27-2017	X								
Declaración de Código de Ética para Proveedores	SOS-FOR-0094	2	08-15-2018	09/06/2017								X	
Identificación de Fuentes Agotadoras de la Capa de Ozono (SAO)	SOS-FOR-0144	1	27/08/2017	27/08/2017									X





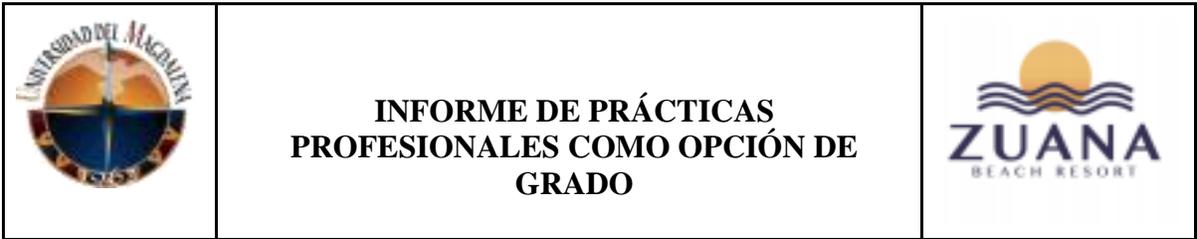
	<b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b>	
---	--	---

Salud en el Trabajo												
Reglamento de Higiene y seguridad industrial	SST-DOC-007	6	15/07/2019	15/07/2019				X				
Formulario de asistencia a capacitaciones y/o actividades	N/A	1		18/08/2020					X			

*Tabla 5 Matriz Documentada Elaboración Propia*

Se asociaron a esta matriz también unos documentos, formatos y matrices de SST, utilizados durante la realización de las prácticas profesionales.

Luego de realizar esta matriz documental podemos pasar a nuestra siguiente fase, en la cual ya contábamos con nuestro mapa de procesos, los formatos a utilizar, entonces procedimos con la asignación de citas y/o reuniones con los líderes de cada uno de los procesos y con ellos nos reuníamos nos sentábamos para realizar todo el levantamiento de la información de sus procesos.



➤ **Fase 3: Levantamiento de la información**

El levantamiento de la información documentada la cual es de vital importancia para lograr la certificación nos permitirá tener una base sólida con respecto a nuestra información, en este levantamiento me reuní con los líderes de los procesos ellos me contaban cómo realizan los procedimientos, que documentación utilizan al momento de realizar dicho procedimiento, si esta documentación primero necesita autorización, si debe ser aprobada, si era un procedimiento es manual o digital, entre muchas otras cosas.

Luego con toda esta información suministrada por cada uno de los líderes de procesos, de la mano con los formatos seleccionados y el ciclo PHVA procedemos a realizar la caracterización de cada uno de estos procesos.

➤ **Caracterización de los procesos**

Para esta caracterización de los procesos se adoptó un formato que va de la mano con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y el ciclo PHVA, planear, hacer verificar y actuar, con el fin de garantizar la correcta identificación de las etapas, que componen cada proceso y la interacción existente entre cada uno de ellos.

En el formato de “Caracterización de procesos” diseñado, se puede evidenciar:

Objetivo del proceso, alcance, participantes, parámetros de control, mecanismos de medición, indicadores de proceso, las entradas, quien las provee, las actividades descritas, el

	<b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b>	
---	--	---

responsable de cada una de ellas, el resultado de la actividad y el proceso cliente. Así mismo se puede identificar las actividades que conforman cada etapa del ciclo PHVA, como también la documentación requerida, requisitos legales y normativos a cumplir y los recursos a utilizar.

A continuación, se presentan las caracterizaciones que componen los procesos misionales del Hotel:

*Tabla 6 Caracterizaciones de procesos*

LOGO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO AMA DE LLAVES	Código: Versión: Fecha:
<b>Responsable</b>	Jefe de Ama de Llaves	
<b>Participantes</b>	Gerente de Operaciones, Supervisor de habitaciones, Supervisor de aseo, Coordinador de lavandería, Auxiliares de habitaciones, Auxiliares de aseo, Aux. de mantenimiento de habitaciones, Aux. de Inventarios, Aux. de lavandería.	
<b>Objetivo</b>	Garantizar el correcto arreglo, aseo y limpieza de las instalaciones del Hotel, siempre abierto a la solicitud de huéspedes y clientes contando con procesos eficientes y el capital humano capacitado para la ejecución de sus actividades	
<b>Alcance</b>	Cubre el aseo de las habitaciones, áreas sociales, áreas de servicio, zonas verdes, oficinas administrativas, zonas de personal, lavandería industrial, lavandería autoservicio y coyunteros de atención en piscinas. Se excluye todas las áreas de procesamiento de alimentos, áreas de mantenimiento y almacenamiento.	
<b>Parámetros de control</b>		<b>Indicadores del proceso</b>
Sustancias químicas		Ahorro de insumos
Control insumos		Gasto mensual
Calidad de lavandería		Producto no conforme



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



Calidad de aseo en habitaciones		Satisfacción del cliente
Entradas	Actividades	Salidas
Recursos necesarios	Plan anual de trabajo Presupuesto Programación planta de personal	Presupuesto aprobado Nómina de personal Plan de trabajo aprobado
Ocupación del hotel	Distribución de trabajo	Cantidad de habitaciones a intervenir
Habitaciones a intervenir	Limpieza y desinfección de habitaciones	Habitaciones entregadas a recepción
Áreas comunes a intervenir	Limpieza y desinfección de áreas comunes	Áreas comunes en óptimas condiciones
Residuos sólidos generados	Recolección de residuos sólidos Clasificación de residuos sólidos Reciclaje de residuos sólidos	Residuos entregados a recolector de aseo Reciclaje entregado a empresa recicladora
Pedido y administración de insumos varios	Solicitudes de insumos a almacén general Administración de insumos	Entrega y control de insumos
Lencerías sucias	Lavado, secado y planchado de lencería y uniformes	Lencería disponible para surtir habitaciones
Revisión de circuito eléctrico, red de agua e instalaciones	Mantenimiento preventivo y correctivo de habitaciones	Instalación en óptimas condiciones
Proveedores	Documentos	Clientes
Recepción	Registro aseo en habitaciones	Cliente
Supervisor de ama de llaves	Control de insumos	Auxiliares de aseo
Supervisor de aseo	Inspecciones de limpieza	Auxiliares de mantenimiento habitaciones
Clientes	Registro de prendas lavadas	Auxiliares de lavandería
Requisitos para cumplir		Recursos
ISO 9001:2015		Humano
NTS-TS-002		Financiera



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



LOGO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ALIMENTO Y BEBIDAS		Código: Versión: Fecha:
<b>Responsable</b>		Director Alimento y bebidas		
<b>Participantes</b>		Jefe de A&B, Supervisor de cocina, Capitán de mesero, cocinero 1 y 2, Supervisor de Stewart, Steward, Mesero		
<b>Objetivo</b>		Operar los ambientes de alimentos y bebidas, garantizando que satisfagan las necesidades y expectativas de socios, huéspedes y clientes, mediante la planeación, control y mejora continua del proceso.		
<b>Alcance</b>		Inicia en la planeación del servicio, alistamiento, preparación, control de producción y prestación del servicio y finaliza en la retroalimentación del cliente con respecto al servicio recibido.		
Parámetros de control		Indicadores del proceso		
Porcionamiento de proteínas		Tiempos de ciclo del servicio		
Pesaje de harinas y legumbres		Productividad del proceso		
Refrigeración de cárnicos y mariscos		Rotación de platos		
Temperatura de preparación de alimentos				
Entradas	Actividades		Salidas	
Reservas de clientes	Pronóstico de ventas		Solicitudes de compra	
Rotación de inventarios	Stock de materia prima		Almacenamiento de productos	
Buenas prácticas de manufactura	Normas de higiene y conservación		Alistamiento de productos	
Innovación del menú	Receta estándar		Ficha técnica del plato	
Solicitudes a almacén principal	Solicitud y almacenamiento de insumos en diferentes ambientes		Alacenas completas	
Orden de servicio	Preparación de platos		Plato a servir	
Solicitudes varias de clientes	Atención de servicio		Facturación del servicio	

	<b>INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</b>	
---	--	---

Proveedores	Documentos	Clientes
Recepción	Orden de compra	Jefe de compras
Jefe de alimento y bebidas	Salida de almacén	Almacenistas
Chef	Inventario de mise en place	Supervisor de cocina
Supervisor de cocina	Orden de servicio	Cocinero 1 y 2
Almacenista	Limpieza de cocina	Auxiliares de cocina
Cocinero	Limpieza de utensilios	Mesero
Cliente	Registro de fumigación	Cliente
Requisitos para cumplir		Recursos
Buenas prácticas de manufactura		Financiero
NTS-TS-002		Humano
ISO 9001:2015		Tecnológico

LOGO	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SISTEMA GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código: Versión: Fecha:
<b>Responsable</b>	Coordinador Sistema integrado de gestión	
<b>Participantes</b>	Director de talento Humano, Analista de calidad, Gerente General	
<b>Objetivo</b>	Asegurar el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y normativos en todos los procesos de la organización con el fin de mantener un SGI que mejore continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas.	
<b>Alcance</b>	Inicia en la identificación de requisitos legales, reglamentarios y normativos, diseño de cumplimiento a requisitos identificados, implementación, evaluación, auditorías y finaliza en la aplicación de las acciones necesarias	
Parámetros de control		Indicadores del proceso
Seguimiento a procesos		Cumplimiento de requisitos legales y normativos



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



Cumplimiento de objetivos	Cierre de acciones correctivas y de mejora	
	Servicio no conforme	
	Cumplimiento plan de trabajo	
<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>
Requisitos a cumplir	Diseño de sistemas a implementar	Procedimientos, formatos, nuevas metodologías
Evaluación de requisitos a cumplir	Programa de auditorías	Programa anual de auditorías
Autoevaluaciones de procesos	Acciones correctivas, preventivas y de mejoras	Seguimiento a cierre de no conformidades
Sensibilización y socialización de SIG	Capacitaciones, charlas, inducciones en SGI	Registro de asistencia
Inspecciones a procesos	inspecciones de uso adecuado de EPP, supervisión de procesos, cumplimiento de procedimientos	Matriz de seguimiento a hallazgos de inspecciones
<b>Proveedores</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>
Todos los procesos	Seguimiento estado de acciones correctivas y de mejora	Todos los procesos
Gerencia general	Matriz legal	COPAST
Requisitos legales	Matriz de riesgos	Inspectores SST
Requisitos normativos	Documentación del sistema de gestión integral	Analista de calidad
<b>Requisitos que cumplir</b>	<b>Recursos Para Utilizar</b>	
ISO 9001:2015	Financieros	
NTS-TS-002	Humano	
Norma NTC 5133	Tecnológico	
<b>Requisitos para cumplir</b>	<b>Recursos</b>	
Buenas prácticas de manufactura	Financiero	
NTS-TS-002	Humano	
ISO 9001:2015	Tecnológico	



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



**8. CRONOGRAMA**

Fases	Actividades	Semanas																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Reconocimiento	Inducción del puesto de trabajo	█																		
	Planes de acción	█																		
	Semana de la sostenibilidad	█																		
I	Análisis de la situación actual de la organización, interna y externa con respecto a los requisitos de la norma			█	█															
	Análisis del contexto externo (4.1.1)			█	█															
	Análisis del contexto interno (4.1.1)			█	█															







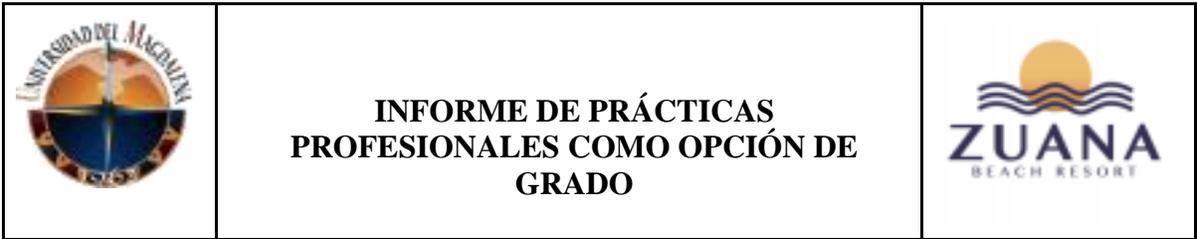
## 9. CONCLUSIONES

La implementación de este proyecto contribuye al avance del sistema integrado de gestión y a la calidad del Hotel Zuana Beach Resort S.A, mediante este se logra establecer una base sólida, que nos permitirá dar inicio al diseño de la Norma ISO 9001:2015.

Asimismo, será el comienzo para el cumplimiento de un gran logro y el alcance de un objetivo, una meta que el Hotel se ha propuesto.

Además, la creación de estos, formatos y matrices contribuye no solamente a tener un orden en la documentación, sino que también les facilita a los líderes de cada proceso conocer mas en detalle todo lo que realizan y les brinda facilidad si llegan a tener que agregar o cambiar información, pero debe informar para poder revisarlo y modificarlo.

En conclusión, es importante seguir recopilando información y adaptarla con la Norma, en la cual ya está estipulado todo lo que debemos tener, pero con el apoyo de la alta dirección y con los líderes de procesos de la mano de en un trabajo mancomunado daremos estricto cumplimiento a todos los requisitos exigidos, logrando que todo se desarrolle de una manera adecuada, obteniendo esa competitiva y finalmente logrando el objetivo propuesto recibiendo la certificación.



## 10. BIBLIOGRAFÍA

Cotelco. (2019). Informe mensual Indicadores Hoteleros

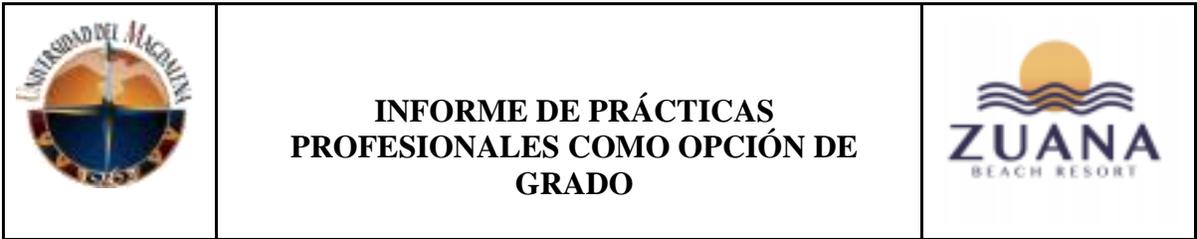
ICONTEC. (2002). Norma Técnica Sectorial Colombiana 002.

Sánchez, J. Análisis de las incidencias de las certificaciones de calidad sobre la productividad de los hoteles en Andalucía. Recuperado de: <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/977/1093>

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 Recuperado de:  
<https://www.agencomex.com/pdf/ISO-9001-2015.pdf>

Alemaný, J. (2004). El ciclo de Shewhart o el Ciclo de Deming. Ayacucho: Centro Tecnológico de Plásticos y Elastómeros. Recuperado de <https://www.explicacion.net/wp-content/uploads/2018/10/El-Ciclo-Shewhart-o-el-Ciclo-Deming-Alemaný.pdf>

Pinto, C. (2017). Diseño de una propuesta de la documentación del sistema de gestión integrado para el hotel San Fernando Real- Cali. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/9757/1/T07425.pdf>



## ANEXOS

### TABLA DE ANEXOS

Tabla 1 Generalidades de la empresa .....	16
Tabla 2 Antiguo mapa de procesos .....	17
Tabla 3 Diagnóstico Inicial Elaboración propia.....	50
Tabla 4 Matriz DOFA Elaboración Propia.....	53
Tabla 5 Matriz Documentada Elaboración Propia .....	61
Tabla 6 Caracterizaciones de procesos.....	63
Ilustración 1 Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 en el ciclo .....	22

- Levantamiento de la información de los diferentes procesos.

Listas de asistencias con los líderes de procesos.

- Socialización Lección aprendida SST



## INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: TH-FOR-0159

Versión: 002

FORMATO PARA EL CONTROL Y  
ASISTENCIA DE CAPACITACIONES

Fecha: 20/06/2018

Página: 2 de 2

NOMBRE DEL CURSO, TALLER, CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO

*Levantamiento de información Procesos (Descripción - Indicadores)*

#	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	<i>Jose Luis Bueno Blanco</i>	<i>118883531</i>	<i>Almacenista</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Jonathan Murcia Villazon</i>	<i>1083034610</i>	<i>Aprendiz Calidad</i>	<i>[Signature]</i>
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



## INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



 <b>ZUANA</b> BEACH RESORT	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> TH-FOR-0159
	<b>FORMATO PARA EL CONTROL Y ASISTENCIA DE CAPACITACIONES</b>	<b>Versión:</b> 002
		<b>Fecha:</b> 20/06/2018
		<b>Página:</b> 2 de 2

**NOMBRE DEL CURSO, TALLER, CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO**

Levantamiento de información Procesos (Descripción- Indicadores)

#	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	Blanca Sorio	32671028	Coord Spa	<i>Blanca Sorio</i>
2	Jonathan Murcia V.	1083034610	Aprendiz Calidad	<i>Jonathan Murcia</i>
3	Cindy Morales	108287757	Analista SIB	<i>Cindy Morales</i>
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: TH-FOR-0159
	<b>FORMATO PARA EL CONTROL Y ASISTENCIA DE CAPACITACIONES</b>	Versión: 002
		Fecha: 20/06/2018
		Página: 2 de 2

**NOMBRE DEL CURSO, TALLER, CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO**

*Actualización de Procedimiento de Almacén principal*

#	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	<i>Priscilla Quintero</i>	<i>40939753</i>	<i>Almacenista</i>	<i>Cecilia A.</i>
2	<i>Jonatan Murcia V.</i>	<i>1083034610</i>	<i>Aprendiz Calidad</i>	<i>[Signature]</i>
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**



Socialización lección aprendida, coordinador de recreación y colaboradores del área.



**INFORME DE PRÁCTICAS  
PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE  
GRADO**

