

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

LEIDY KATHERIN ACOSTA PRIETO

HERLI YOHANNA SALAMANCA NIÑO

Director Trabajo de Grado

ING. HERNANDO AVENDAÑO ESPITIA

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito

Programa de Ingeniería Industrial

Especialización Gestión Integrada QHSE

Bogotá D.C., Colombia, Marzo 2016.

© Únicamente se puede usar el contenido de las publicaciones para propósitos de información. No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o redistribuir este material para propósitos comerciales sin la autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Cuando se use el material de la Escuela se debe incluir la siguiente nota “Derechos reservados a Escuela Colombiana de Ingeniería” en cualquier copia en un lugar visible. Y el material no se debe notificar sin el permiso de la Escuela.

Publicado en 2006 por la Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”. Avenida 13 No 205-59 Bogotá. Colombia
TEL: +57 – 1 668 36 00, e-mail: espeqhse@escuelaing.edu.co

Agradecimientos

Mi gratitud primero que todo a Dios por darme la vida, bendecirme y permitirme fortalecer como persona y profesional.

A mis padres por la formación que me han brindado y el apoyo en todos los momentos de mi vida.

A mi hermano por su cariño y amistad.

A toda mi familia por ser mi soporte y mi mayor motivo de superación.

A todas aquellas personas que de una u otra forma me han visto crecer hacia el logro de mis metas personales y profesionales.

Y a mi director de tesis el Ingeniero Hernando Avendaño por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi especialización con éxito.

Leidy Katherin Acosta Prieto

Agradecimientos

Este logro es dedicado a Dios por darme la inteligencia y sabiduría de vivir el día a día enfrentando los retos de la vida.

A mis padres Santos y María del Carmen por su apoyo, consejos, enseñanzas y valores como la honestidad, humildad y confianza que me han brindado en estos años que he tenido la felicidad de compartir con ellos.

A mis hermanos, Heidi, Yeffrey y María Angélica que con su compañía diaria y hermandad, siempre me han apoyado y me han brindado sus consejos sabios para cada día ser mejor persona.

A Lucas por su compañía y alegría que nos brindaste a toda la familia.

Al ingeniero y director de tesis Hernando Avendaño por su apoyo y guía en el desarrollo de este trabajo.

Y a todos aquellos que de alguna manera siempre me han dado una voz de aliento y han confiado en mí. Gracias.

Herli Yohanna Salamanca Niño

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Sinopsis

Se propone una Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, aplicable al sector hotelero. La guía se encuentra estructurada en las siguientes fases: diagnóstico del panorama actual del sector en Colombia en cuanto a normatividad aplicable, calidad en la prestación del servicio por medio de la satisfacción del cliente, beneficios, atractivos del sector, ambiente, seguridad y salud ocupacional con el propósito de proponer una política de Gestión Integrada y su correspondiente medición basada en objetivos y logros para proceder a proponer los planes y programas medibles correspondientes de acuerdo con las actividades críticas del sector que permita la reducción de costos y la maximización de resultados, lo que trasciende en beneficios en cuanto a competitividad, productividad, fidelización, eficiencia, cumpliendo requisitos legales; logrando de esta manera alcanzar los objetivos propuestos y la mejora continua en los procesos de las empresas que se dedican a la prestación de servicios hoteleros bajo estándares de calidad en el servicio y garantizando condiciones óptimas para ejercer las labores inherentes de esta actividad económica.

Resumen Ejecutivo

En la actualidad, la implementación y certificación de los sistemas integrados de gestión se ha convertido en un modelo y herramienta básica para las organizaciones desde el punto de vista de los beneficios que trae consigo en el mejoramiento continuo de los procesos del producto y/o servicios.

Es por ello que se propone una Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros y permita la reducción de costos y la maximización de resultados, lo que trasciende en beneficios en cuanto a competitividad, productividad, fidelización, eficiencia, cumpliendo requisitos legales; logrando de esta manera alcanzar los objetivos propuestos y la mejora continua en los procesos de las empresas que se dedican a la prestación de servicios hoteleros bajo estándares de calidad en el servicio y garantizando condiciones óptimas para ejercer las labores inherentes de esta actividad económica.

El desarrollo de la guía para el diseño del sistema integrado de gestión parte de la elaboración de un diagnóstico del panorama actual del sector en Colombia en cuanto a normatividad aplicable, calidad en la prestación del servicio por medio de la satisfacción del cliente, beneficios, atractivos del sector, ambiente, seguridad y salud ocupacional mediante identificación de procesos, documentación, fuentes secundarias (libros, trabajos de grado, páginas web, las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001: 2004 y NTC OHSAS 18001:2007), matrices de identificación, valoración y control con el propósito de proponer una política de Gestión Integrada y su correspondiente medición basada en objetivos y logros

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

para proceder a proponer los planes y programas medibles correspondientes de acuerdo con las actividades críticas del sector.

Finalmente plantear los procedimientos y documentos necesarios para el diseño de la guía del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional bajo las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001: 2004 y NTC OHSAS 18001:2007.

Se recomienda al sector hotelero implementar esta guía en sus organizaciones, realizar seguimiento a los planes propuestos, programas y procedimientos con el fin de lograr la mejora continua del sistema.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Tabla de contenido

Lista de Figuras

Lista de Tablas

Glosario

| | |
|--|----|
| 1 INTRODUCCION | 1 |
| 1.1 PROBLEMÁTICA..... | 2 |
| 1.2 OBJETIVOS Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN..... | 4 |
| 1.3 ALCANCE Y LIMITACIONES..... | 6 |
| 1.4 METODOLOGIA..... | 6 |
| 2. MARCO TEORICO..... | 7 |
| 2.1 SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL..... | 7 |
| 2.2 NORMALIZACIÓN..... | 10 |
| 2.2.1 Conformación de la Norma ISO 9000..... | 11 |
| 2.2.2 Principios de la Gestión de Calidad..... | 13 |
| 2.2.3 Norma ISO 9001: 2008 Sistema de Gestion de la Calidad Requisitos..... | 14 |
| 2.2.4 Conformación de la Norma ISO 14000..... | 17 |
| 2.2.5 Norma ISO 14001: 2004 Sistema de Gestión Ambiental..... | 19 |
| 2.2.6 Requisitos con orientación para su Uso..... | 22 |
| 2.2.6.1 Política Ambiental..... | 22 |
| 2.2.6.2 Planificación..... | 22 |
| 2.2.6.3 Implementación y Operación..... | 23 |
| 2.2.6.4 Verificación y Acciones Correctivas..... | 23 |
| 2.2.6.5 Revisión de la Gerencia..... | 24 |

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

| | |
|--|----|
| 2.2.6.6 <i>Mejoramiento Continuo</i> | 25 |
| 2.2.7 <i>Conformación de la Norma OHSAS 18000</i> | 25 |
| 2.2.8 <i>Norma OHSAS 18001: 2007 Sistema de Gestion de Seguridad y Salud Ocupacional</i> | 27 |
| 2.2.9. <i>Elementos del Sistema de Gestion de Seguridad y Salud Ocupacional</i> | 30 |
| 2.2.9.1 <i>Política de SYSO</i> | 30 |
| 2.2.9.2 <i>Planificación</i> | 30 |
| 2.2.9.3 <i>Implementación y Operación</i> | 31 |
| 2.2.9.4 <i>Verificación y Acciones Correctivas</i> | 31 |
| 2.2.9.5 <i>Revisión por la Dirección</i> | 32 |
| 2.3 <i>SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA</i> | 32 |
| 2.4 <i>PASOS PARA EL DISEÑO DE LA GUÍA</i> | 33 |
| 3. <i>DIAGNOSTICO DEL SECTOR HOTELERO</i> | 36 |
| 3.1 <i>MARCO LEGAL EN COLOMBIA</i> | 36 |
| 3.1.1 <i>Normograma</i> | 40 |
| 3.2 <i>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i> | 40 |
| 3.2.1 <i>Resumen General de las Encuestas</i> | 41 |
| 3.2.1.1 <i>Alojamiento</i> | 41 |
| 3.2.1.2 <i>Alimentos y Bebidas</i> | 42 |
| 3.2.1.3 <i>Servicios Complementarios</i> | 43 |
| 3.2.1.4 <i>Encuesta General</i> | 44 |
| 3.3 <i>MATRIZ AMBIENTAL</i> | 45 |
| 3.4 <i>MATRIZ DE PELIGROS</i> | 47 |
| 3.5 <i>CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO</i> | 50 |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

| | |
|--|-----|
| 4. POLITICA INTEGRADA..... | 52 |
| 4.1 PROPUESTA DE POLÍTICA INTEGRADA PARA UN HOTEL..... | 52 |
| 4.2 DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA INTEGRAL..... | 53 |
| 5. MAPA DE PROCESOS..... | 58 |
| 6. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO..... | 59 |
| 7. PROCEDIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN..... | 60 |
| 8. ORGANIGRAMA..... | 60 |
| 9. PROCEDIMIENTOS..... | 63 |
| 9.1. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE CALIDAD..... | 63 |
| 9.1.1 Procedimiento de control de documentos y registros..... | 63 |
| 9.1.2 Procedimiento de producto no conforme..... | 70 |
| 9.1.3 Procedimiento de auditoria interna..... | 76 |
| 9.1.4 Procedimiento de acción correctiva..... | 83 |
| 9.1.5 Procedimiento de acción preventiva..... | 86 |
| 9.2. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DOCUMENTAL COMUNES DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN..... | 89 |
| 9.2.1. Procedimiento de capacitación..... | 89 |
| 9.2.2. Procedimiento de comunicación..... | 93 |
| 9.2.3. Procedimiento de control operacional..... | 100 |
| 9.2.4. Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias..... | 105 |
| 9.2.5. Procedimiento de revisión por la dirección..... | 109 |
| 10. CONCLUSIONES..... | 113 |

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

| | |
|----------------------------------|------------|
| <i>11. RECOMENDACIONES</i> | <i>115</i> |
| <i>BIBLIOGRAFIA</i> | <i>117</i> |
| <i>ANEXOS</i> | <i>119</i> |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Lista de Figuras

- Figura 1 Ciclo de mejora continua o PHVA – Edwards Deming
- Figura 2 Focos del Sistema Integrado de Gestión
- Figura 3 Conformación de la norma ISO 9000
- Figura 4 Normas del sistema de gestión de calidad
- Figura 5 Principios de calidad
- Figura 6 Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos
- Figura 7 Requisitos NTC ISO 9001: 2008
- Figura 8 Normas del sistema de gestión ambiental
- Figura 9 Requisitos del sistema del sistema de gestión ambiental
- Figura 10 Requisitos NTC ISO 14001: 2004
- Figura 11 Normas del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional
- Figura 12 Modelo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Figura 13 Requisitos NTC OHSAS 18001: 2007
- Figura 14 Pasos para el diseño de una guía
- Figura 15 Elementos para lograr el éxito en el sistema integrado de gestión

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

Figura 16 Cálculo del riesgo

Figura 17 Mapa de procesos

Figura 18 Ruta para la caracterización de procesos

Figura 19 Propuesta de organigrama para un hotel

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Lista de Tablas

| | |
|----------|---|
| Tabla 1 | Resultado del análisis de alojamiento |
| Tabla 2 | Resultado del análisis de alimentos y bebidas |
| Tabla 3 | Resultado del análisis de servicios complementarios |
| Tabla 4 | Resultado del análisis de la Encuesta General |
| Tabla 5 | Criterios para valorar impactos |
| Tabla 6 | Significancia de los diferentes niveles de probabilidad |
| Tabla 7 | Significancia de los diferentes de consecuencia |
| Tabla 8 | Determinación del nivel del riesgo |
| Tabla 9 | Despliegue de la política integral |
| Tabla 10 | Procedimiento de control de documentos y registros |
| Tabla 11 | Procedimiento de producto no conforme |
| Tabla 12 | Procedimiento de auditoria interna |
| Tabla 13 | Procedimiento de acción correctiva |
| Tabla 14 | Procedimiento de acción preventiva |
| Tabla 15 | Procedimiento de capacitación |
| Tabla 16 | Mecanismos de comunicación interna |

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

Tabla 17 Procedimiento de comunicación interna

Tabla 18 Procedimiento de comunicación externa

Tabla 19 Procedimiento de control operacional

Tabla 20 Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias

Tabla 21 Procedimiento de revisión por la dirección

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Glosario

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Alojamiento. Se refiere al lugar donde una o varias personas, ocupan para vivir temporalmente, generalmente compuesto de habitaciones, baño y cocina, donde es posible descansar, higienizarse, alimentarse, guardar las pertenencias, brindan cierta seguridad y comodidad.

Aspecto ambiental. Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Conserje. Empleado o empleada del hotel encargado de la información general y particular a los huéspedes.

Check In. Concepto que se refiere a los procesos de inscripción en un hotel o medio de transporte, también conocido como facturación en este último caso.

Check Out. Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

Enfermedad. Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas.

Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Hotel. Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Identificación del peligro. Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.

Impacto ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Incidente. Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal.

Medio ambiente. Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Mejora continua. Proceso recurrente de optimización del sistema integrado de gestión, para lograr mejoras en el desempeño en calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional, de forma coherente con la política integrada de la organización.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Parte interesada. Persona o grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño en calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional de una organización.

Peligro. Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

Política integrada de gestión. Intenciones y dirección generales de una organización relacionados con su desempeño de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional, expresadas formalmente por la alta dirección.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso. Se define como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto. Se define como resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo. Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es).

Riesgo aceptable. Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales y su propia política.

Sistema de gestión. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Valoración del riesgo. Proceso de evaluar el(los) riesgo(s) que surgen de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el (los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no.

1 Introducción

El presente trabajo de grado está basado en la planificación y diseño de un sistema de Gestión integrado Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001: 2004 Y NTC OHSAS 18001:2007 en pro de gestionar o disminuir los posibles riesgos que se pueden presentar en las empresas pertenecientes al sector hotelero para de esta manera aplicar las respectivas medidas correctivas brindándole un manejo sistémico y continuo que busca proporcionar una herramienta guía que sirva de soporte para la implementación del Sistema integrado de Gestión.

Mediante la metodología más apropiada para la integración del sistema de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional se busca realizar la planeación estratégica, diagnóstico y propuesta en cuanto a políticas, planes, programas y diseño de los procedimientos necesarios para las empresas de servicios hoteleros.

Es importante la gestión mediante actividades que ayuden a cumplir con los objetivos y metas propuestas mediante la identificación, valoración, determinación de controles, alineación estratégica, formulación y evaluación con el fin de desarrollar estrategias y planes que contribuyan a mejorar la productividad, los procesos, la efectividad, la eficiencia, la eficacia, la rentabilidad, la competitividad por ende disminuir costos, tiempo y cumplir al mismo tiempo con los requisitos legales bajo estándares de calidad en el servicio y garantizando condiciones óptimas para ejercer las labores inherentes de las empresas del sector hotelero.

1.1 Problemática

La actividad turística y el sector hotelero está incrementado su participación en la económica colombiana y a pesar del aumento del dólar que ha afectado la economía mundial, el porcentaje de ingresos de esta actividad esta solo por debajo del petróleo y el carbón.¹ De esta manera se evidencia que la ocupación hotelera aumenta y que este sector debe estar preparado para satisfacer la demanda mejorando en todos los aspectos; ya que, los viajeros se están diversificando y en la actualidad existen muchas maneras de viajar con diversas necesidades que cumplir.

Es por esto que para garantizar la calidad de este servicio se dicta la resolución 0148 de 19 de Enero 2015 por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo "Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización Sobre Sostenibilidad Turística" donde resuelve que los prestadores turísticos incluidos allí los establecimientos de alojamiento y hospedaje deberán cumplir con la norma que le aplique y en este caso se debe cumplir la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS OO2 Establecimientos de alojamiento y hospedaje Requisitos de Sostenibilidad, en la que se especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, socio cultural y economía para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, EAH. También está la Ley 23 de 19 diciembre 1973 por el Congreso de Colombia que tiene por objeto prevenir, controlar la contaminación del medio ambiente y buscar el mejoramiento, conservación y restauración de los recursos naturales

¹ Disponible en Internet: <<http://www.semana.com/economia/articulo/turismo-el-nuevo-motor-de-la-economia-colombiana/423615-3>>

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

renovables, para mejorar las condiciones de salud y bienestar de todos los habitantes del territorio nacional. Y para complementar todos los aspectos importantes en los que una organización hotelera debe tener en cuenta se encuentra el Decreto 1072 del 26 de Mayo 2015 por el Ministerio del Trabajo "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo", para garantizar la seguridad de los empleados, entre otras disposiciones de requisitos que le aplican al sector.

En las organizaciones ya sean públicas o privadas se tiene recursos humanos a los que se les debe garantizar las condiciones para que desarrollen su actividad, se afecta un ambiente que es de todos; ya sea, directa o indirectamente y es importante minimizar el impacto generado; de igual manera le corresponde cumplir los requisitos legales para su funcionamiento, y garantizar el servicio que va a prestar al consumidor. Por esta razón se plantea una Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, con el fin de generar mayor competitividad, productividad, fidelización, eficiencia; y de esta manera alcanzar los objetivos y la mejora continua en las empresas que se dedican a la prestación de servicios hoteleros bajo estándares de calidad en el servicio y garantizando condiciones óptimas para ejercer las labores inherentes de esta actividad económica.

1.2 Objetivos y Pregunta de Investigación

Objetivo general:

Diseñar una Guía para la construcción de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional bajo las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001: 2004 Y NTC OHSAS 18001:2007 que pueda ser utilizada en empresas de servicios hoteleros para lograr mayor competitividad y perdurabilidad en este sector.

Objetivos específicos:

- Elaborar el diagnóstico del panorama actual de la hotelería en Colombia relacionado con las normas que existen en el sector.
- Establecer la metodología más apropiada para la integración del sistema de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional que permitan generar estrategias que mejoren el desempeño de los procesos hoteleros.
- Proponer una política de Gestión Integrada y su correspondiente medición basada en objetivos y logros.
- Establecer procedimientos y documentos necesarios para el diseño de la guía del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional bajo las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001: 2004 y NTC OHSAS 18001:2007.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Pregunta de investigación

¿Cómo podría diseñarse una guía para planificar un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional siguiendo lo establecido por las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001: 2004 Y NTC OHSAS 18001:2007 dirigido a empresas que prestan servicios hoteleros?.

1.3 Alcance y Limitaciones

Alcance

Este trabajo de grado es aplicable a las actividades propias de la prestación de servicios hoteleros con el fin de involucrar todos los interesados y de esta manera lograr que sirva como instrumento para llevar a cabo su implementación cuando lo consideren necesario.

Limitaciones

- Poco acceso a la información de los diversos procesos que se llevan a cabo en la prestación de servicios hoteleros.
- Falta de disponibilidad y compromiso por parte del personal involucrado en la prestación de servicios hoteleros para la implementación del sistema integrado de gestión.
- Tiempo.

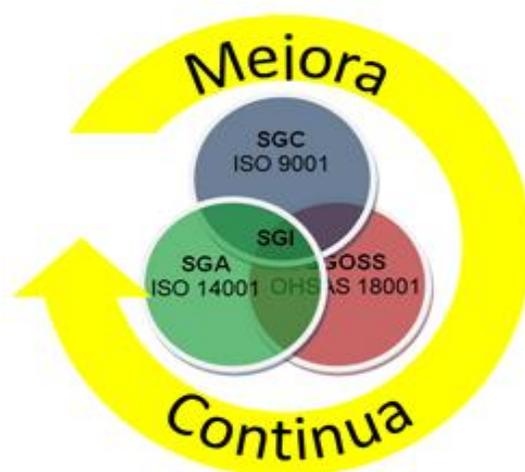
1.4 Metodología

Se logró desarrollar una metodología que consiste en realizar el diagnóstico, proponer una política integrada con su despliegue medible en objetivos, metas, planes y programas, mapa de procesos, caracterización, estructura organizacional, procedimientos y registros con el propósito de generar estrategias que mejoren el desempeño de los procesos hoteleros; utilizando como referencia datos, fuentes secundarias (libros, trabajos de grado, páginas web, las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001: 2004 y NTC OHSAS 18001:2007) y las actividades realizadas en un hotel de capacidad media de una ciudad turística.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

2 Marco teórico

2.1 Sistema integrado de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional



El sistema de gestión de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional de las empresas u organizaciones tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente mediante la realización de una serie de actividades; las cuales, se encuentran especificadas en el ciclo PHVA y se encargan de planear, hacer, verificar y actuar conforme al logro de los objetivos y metas propuestas.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Figura 1. “Ciclo de mejora continua o PHVA – Edwards Deming”²



- **PLANEAR:** establecer los objetivos y procesos necesarios para entregar resultados de acuerdo con la política integrada QHSE de la organización.
- **HACER:** implementar el proceso.
- **VERIFICAR:** monitorear y medir el proceso contra la política integrada QHSE, objetivos, requisitos legales y otros requisitos, y reportar resultados.
- **ACTUAR:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño QHSE.

² SAN MIGUEL, Pablo. Calidad. 1 ed. España: Paraninfo S.A, 2009, p. 90.

Es importante tener en cuenta los respectivos focos de interés de cada sistema de gestión.

Figura 2. Focos del Sistema Integrado de Gestión



Fuente: Autoras del trabajo de grado

2.2 Normalización

El proceso de normalización para empresas de servicios hoteleros tiene por objeto realizar, comunicar e implementar las normas ISO que establece la International Organization for Standardization (ISO) con el fin de unificar criterios en cuanto a calidad, seguridad y salud ocupacional para de esta manera tener una guía general para cada sector de la industria y sistematizar.

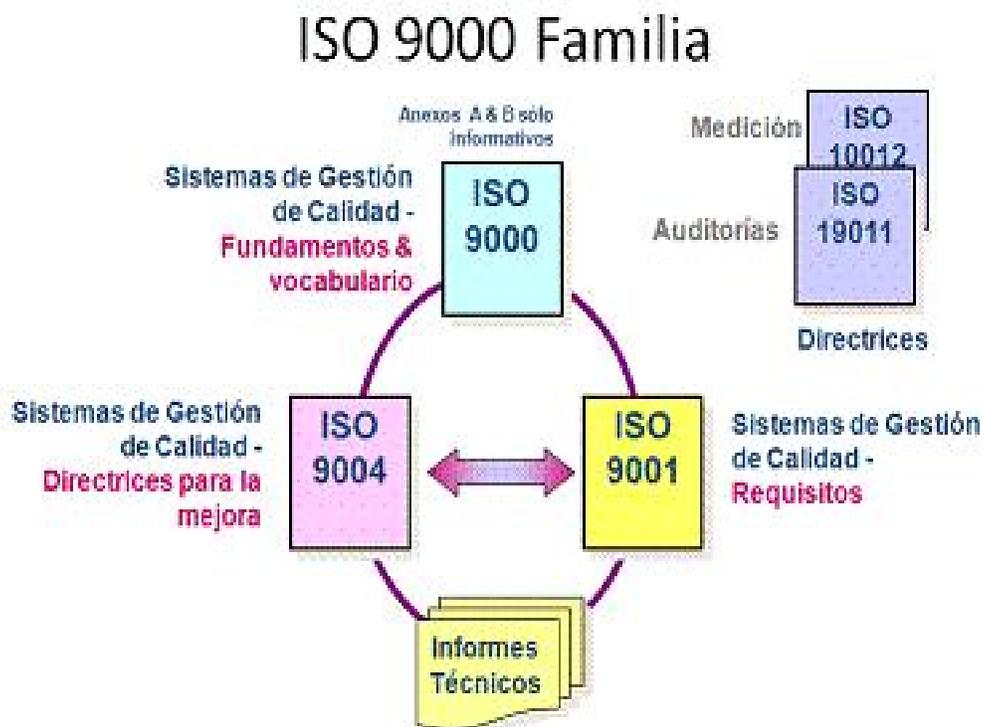
La normalización ofrece a las empresas importantes beneficios en cuanto a productividad, competitividad, fidelización, eficiencia, cumplimiento de requisitos legales y otros, mediante el desarrollo de nuevas metodologías, herramientas y tecnologías en la prestación de bienes o servicios de excelente calidad y al mismo tiempo protegiendo la seguridad y salud de los trabajadores.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

2.2.1 Conformación de la norma ISO 9000³

Las normas ISO 9000 están conformadas por diversas normas en las que se describen los fundamentos, terminología, requisitos, directrices y orientación para la implementación de un sistema de gestión de calidad adaptable a cualquier empresa de acuerdo con sus actividades y características. “La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Figura 3. Conformación de la norma ISO 9000



Fuente: Wikipedia / ISO 9000

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario ISO 9000:2005. Secretaria central de ISO en Ginebra, Suiza, 2005, p. 6.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional”.

Figura 4. Normas del sistema de gestión de calidad



Fuente: Autoras del trabajo de grado

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

2.2.2 Principios de gestión de calidad

Los ocho principios de gestión de la calidad están relacionados con la mejora en el desempeño de las empresas u organizaciones.

Figura 5. Principios de calidad



Fuente: Wikipedia / principios de calidad

2.2.3 Norma ISO 9001:2008 sistema de gestión de la calidad requisitos

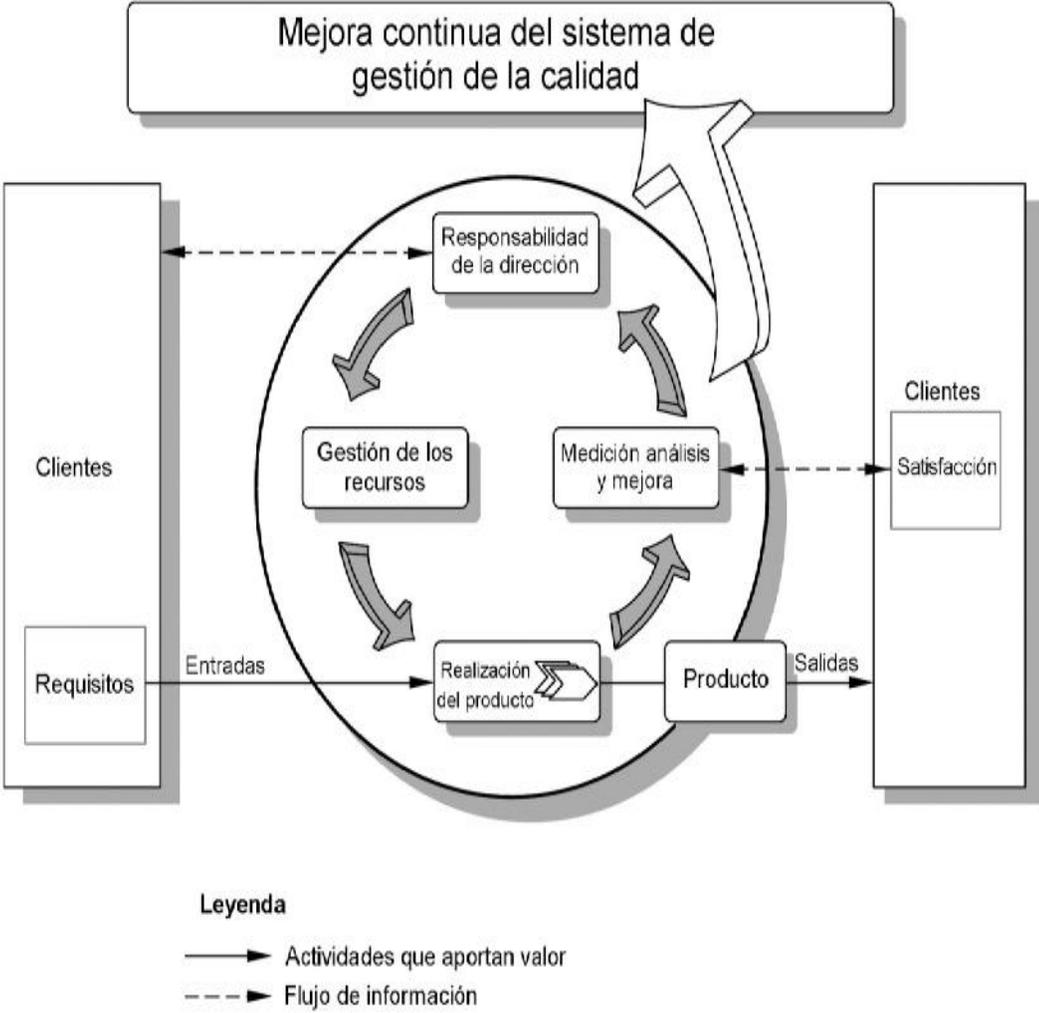


Esta norma contiene todos los elementos y requisitos que se deben implementar en una empresa para tener un sistema de gestión de calidad basado en una norma internacional que busca la mejora en la prestación de bienes o servicios que satisfacen las necesidades de los clientes.

La implementación del sistema de gestión de calidad le permite a las organizaciones ser eficientes, disminuir costos, tiempo, cumplir con las normas legales y por ende mejorar los procesos y productividad siendo así más competitivos en el mercado.

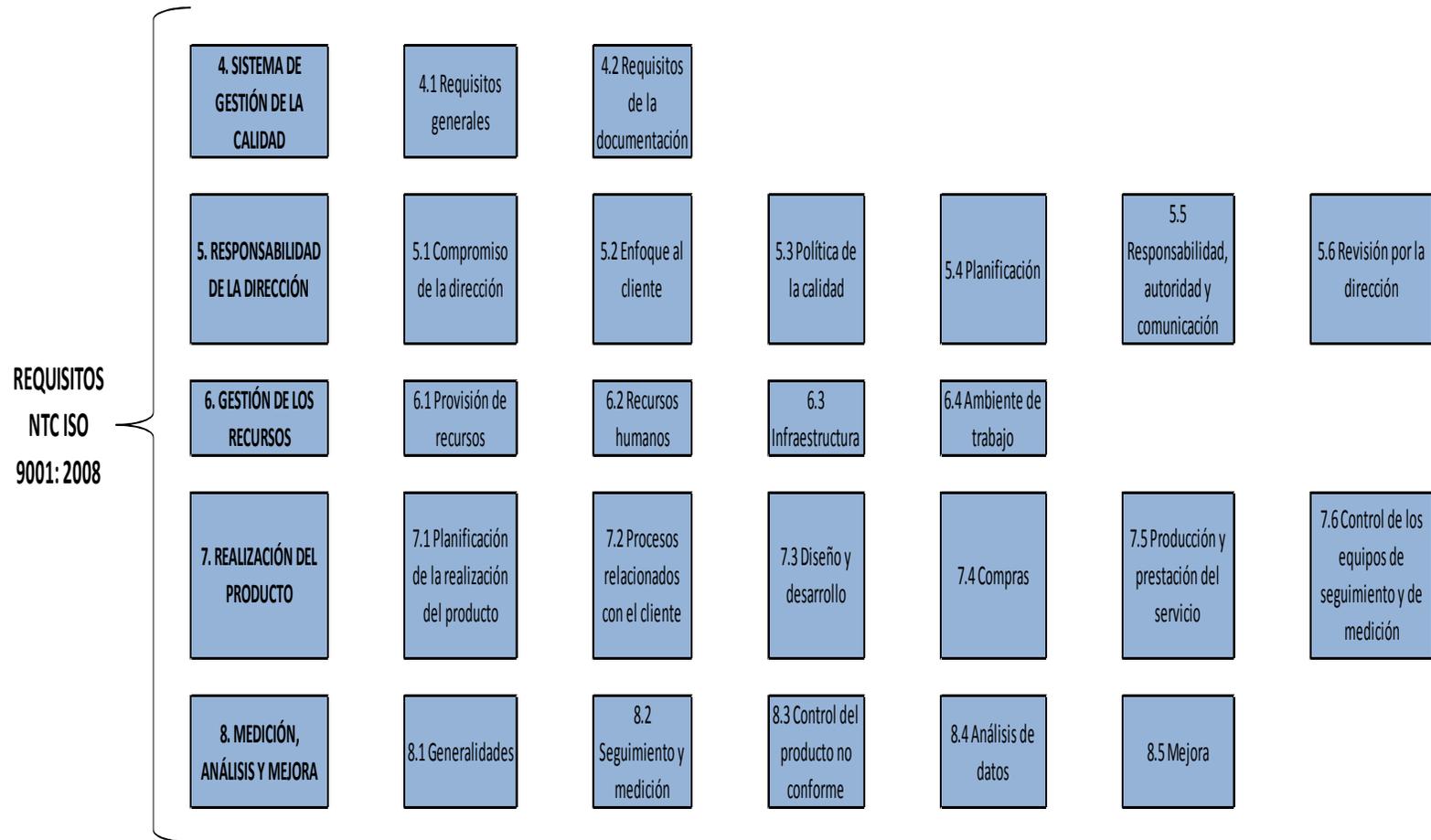
Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Figura 6. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos



Fuente: ISO 9001 / 2008

Figura 7. Requisitos NTC ISO 9001: 2008



Fuente: Autoras del trabajo de grado

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

2.2.4 Conformación de la norma ISO 14000

Las normas ISO 14000 son normas internacionales que se refieren a la gestión ambiental de las organizaciones. Su objetivo básico consiste en promover la estandarización de formas de producir y prestar servicios que protejan al medio ambiente, minimizando los efectos dañinos que pueden causar las actividades organizacionales.⁴

La norma ISO-14001 constituye los criterios necesarios para llevar a cabo un Sistema de Gestión Ambiental, pudiendo ser certificadas las empresas bajo esta norma. No es de obligado cumplimiento, pero si establece una serie de pautas para que una organización puede constituir un SGMA eficaz. Se puede implantar en cualquier tipo de organización independientemente de la actividad que realice e incluso el sector en el que trabaje.⁵

La Norma ISO 14004 bajo el título de “Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo” facilita la orientación de la empresa durante la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de un SGMA, además de su coordinación con otros sistemas de gestión. Las directrices de la norma ISO 14004 son compatibles con la de la norma ISO 14001 y ayudan a mejorar el SGMA ya existente.

La norma ISO 14050 recoge estos términos y definiciones sistemáticamente, permitiendo una mejor comprensión del vocabulario ambiental, una mejor comunicación y unificación de todos estos conceptos en un mismo documento,

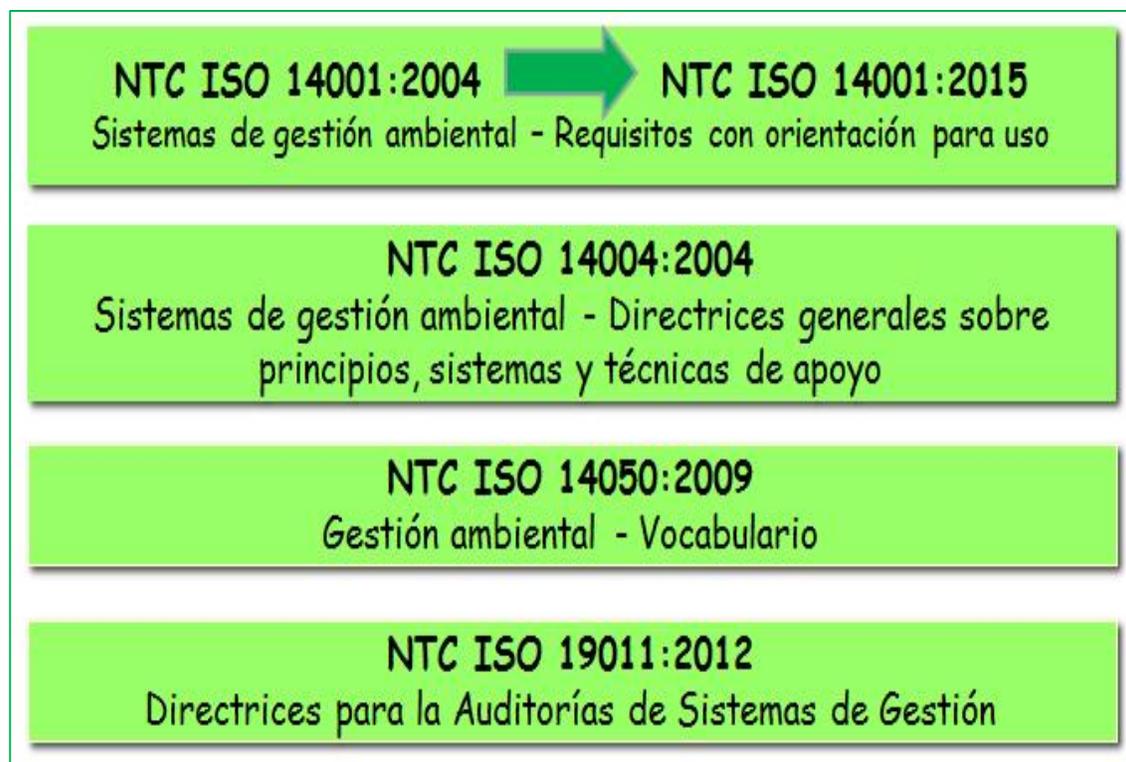
⁴ Disponible en internet: <<http://www.nueva-iso-14001.com/2014/08/la-familia-de-normas-iso-14000/>>

⁵ Disponible en internet: <<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/iso14000>>

con el ahorro de tiempo que este hecho supone para los usuarios al no tener que consultar los documentos de forma individual.⁶

La norma ISO-19011 es un documento que define un estándar reconocido internacionalmente para desarrollar, implementar y mantener programas de auditoría interna diseñados para evaluar la calidad y sistemas de gestión ambiental para la eficacia y la eficiencia.⁷

Figura 8. Normas del sistema de gestión ambiental



Fuente: Autoras del trabajo de grado

⁶ Disponible en internet: <<https://www.isotools.org/2013/02/05/iso-140502009-vocabulario-en-la-gestion-ambiental/>>

⁷ Disponible en internet: <http://www.ehowenespanol.com/iso-19011-sobre_84026/>

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

2.2.5 Norma ISO 14001: 2004 Sistema De Gestión Ambiental



El sistema de gestión ISO 14001 tiene un aspecto relevante que se debe comprender y es que no contiene estándares para el desempeño ambiental: no contiene límites en las cantidades que una compañía puede contaminar, cuanto vertido puede una fábrica descargar, cuanta contaminación de aire puede una compañía generar, o cualquier otra medida referida al desempeño ambiental.⁸

En Cambio ISO 14001 especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos". (NORMA ISO 14001: 2004).

Aunque ISO 14001 puede servir para mejorar el funcionamiento ambiental de una compañía, no es posible saber si una empresa trabaja de acuerdo con los mejores indicadores ambientales solamente por estar certificada con el Sistema de Gestión de ISO 14001.⁹ Esta Norma ayuda a que una organización a mejorar sus procesos ambientales, asegurar a todas sus partes interesadas en que se tiene un

⁸ Alan Schoffman & Allan Tordini, ISO 14001: A Pratical Approach, pagina 3
American Chemical Society and Oxford University Press 2000

⁹ Riva Krut y Harris Gleckman, A Missed Opportunity for Sustainable Global Developmant, pàgina 11 nota 14 1998

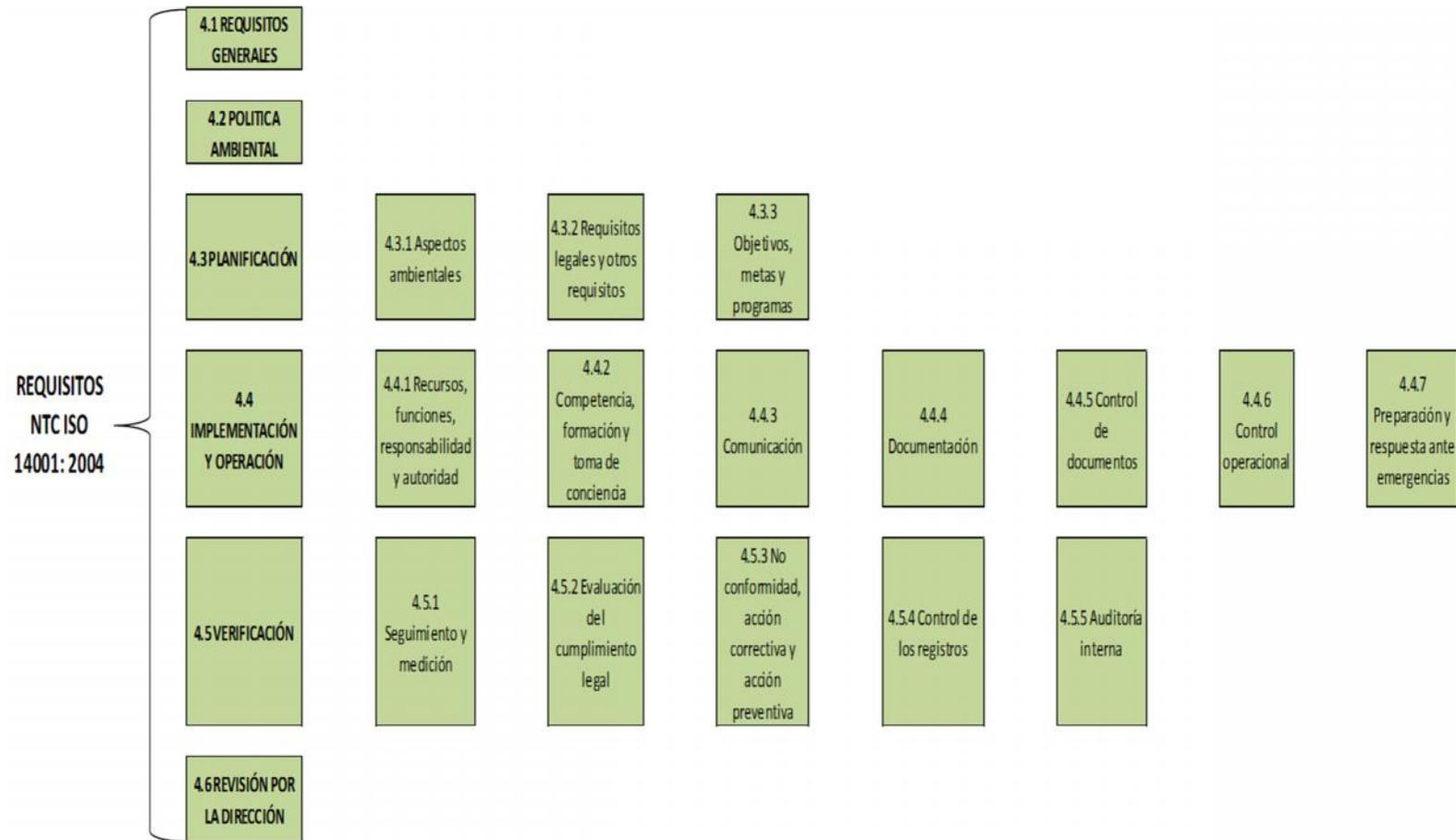
compromiso para una gestión demostrable, mejorar su imagen y la participación en el mercado entre otros.

Figura 9. Requisitos del sistema de gestión ambiental



Fuente: ICONTEC NTC-ISO 14001

Figura 10. Requisitos NTC ISO 14001: 2004



Fuente: Autoras del trabajo de grado

2.2.6 Requisitos con orientación para su uso

2.2.6.1 Política ambiental



La política ambiental es la impulsora para implantar y mejorar el sistema de gestión ambiental de la organización, de tal forma que pueda mantener y potencialmente mejorar su desempeño ambiental. Por ello, la política ambiental reflejará el compromiso del más alto nivel para cumplir con las leyes aplicables y el mejoramiento continuo.¹⁰

2.2.6.2 Planificación



¹⁰ Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos14/gestionuso/gestionuso.shtml#ixzz3gerVcMqY>

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Actividad que consiste en organizar y proyectar el SGA para traducir los requisitos de diseño del producto y del proceso en medidas que aseguren el logro de los objetivos de la calidad del medio ambiente.

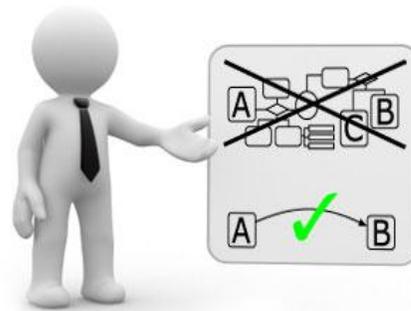
2.2.6.3 Implementación y Operación

La empresa debe desarrollar capacidades y apoyar los mecanismos para lograr la política, objetivos y metas ambientales, para ello, es necesario enfocar al personal sus sistemas, su estrategia, sus recursos y su estructura. En consecuencia, se hace imprescindible contar con un programa de capacitación dirigido a todos los niveles de la empresa.



2.2.6.4 Verificación y acciones correctivas

La organización debe establecer y mantener procedimientos documentados para monitorear y medir, regularmente, Cualquier acción correctiva o preventiva que se tome para eliminar las causas de no conformidades, reales o potenciales, debe ser apropiada a la magnitud de los problemas y en proporción al impacto ambiental detectado.



2.2.6.5 Revision de la gerencia



La alta gerencia de la organización debe, a intervalos determinados por ella misma, revisar el sistema de gestión ambiental, para asegurar la continuidad de su conveniencia, adecuación y eficacia. El proceso de revisión de la gerencia debe asegurar que se reúna la información necesaria para que la gerencia pueda efectuar esta evaluación. Esta revisión debe documentarse.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

2.2.6.6 Mejoramiento continuo



El éxito del sistema de gestión ambiental depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo permite a una organización desarrollar una política ambiental, establecer objetivos y procesos para alcanzar los compromisos de la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y demostrar la conformidad del sistema con los requisitos de la Norma Internacional ISO 14001.

2.2.7 Conformación Norma OHSAS 18000

Las normas OHSAS 18000 son una serie de estándares voluntarios internacionales relacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional.

OHSAS 18001 es la especificación de evaluación reconocida internacionalmente para sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Una selección de los organismos más importantes de comercio, organismos internacionales de

normas y de certificación la han concebido para cubrir los vacíos en los que no existe ninguna norma internacional certificable por un tercero independiente.¹¹

La norma OHSAS 18002 es un documento que surge como respuesta a la necesidad de implementación de la norma OHSAS 18001 en las empresas. Esta norma proporciona asesoramiento para ayudar en la comprensión del contenido de la norma OHSAS 18001.¹²

La norma ISO 19011 proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y ambiental, así como sobre la competencia de los auditores.

Se aplica a todas las organizaciones que realicen auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental o que gestionen un programa de auditoría.¹³

Figura 11. Normas del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional



Fuente: Autoras del trabajo de grado

¹¹ Disponible en: < <http://www.monografias.com/trabajos98/sistemas-gestion-seguridad-y-salud-ocupacional-ohsas-18000/sistemas-gestion-seguridad-y-salud-ocupacional-ohsas-18000.shtml>>

¹² Disponible en: <<http://www.ampellconsultores.com/OHSAS-18001/>>

¹³ Disponible en: <<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/une-en-iso-19011>>

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

2.2.8 Norma OHSAS 18001: 2007 Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional



“La norma OHSAS 18001: 2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional especifica los requisitos para un sistema de administración de seguridad y salud ocupacional que permita a las organizaciones controlar sus riesgos y mejorar su desempeño”.¹⁴ Se puede aplicar a cualquier tamaño de empresa sin importar su actividad económica, naturaleza de sus actividades y complejidad de sus operaciones.

OHSAS 18001; se trata de un estándar de aplicación voluntaria integrable en cualquier sistema general de gestión de empresa, en Julio de 2007 se publicó la nueva OHSAS 18001:2007, con carácter de estándar o norma y mejorando su alineamiento con las normas ISO 9001:2000 (sistemas de calidad) e ISO 14001:2004 (sistemas de gestión medioambiental), cosa que la hace compatible e integrable con ambos sistemas de gestión de calidad y medioambiente. OHSAS surge como respuesta a la demanda global de un estándar de SGSST y como una necesidad de los empleadores, empleados y la sociedad para demostrar que el

¹⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana OHSAS 18001. Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional: requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2007, p.1.

trabajo se realiza en forma segura y fomentando una buena salud de los trabajadores, provocando que organizaciones de todo tipo alrededor de todo el mundo estén cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar su desempeño en prevención de riesgos laborales en un contexto legislativo cada vez más exigente y en un mercado laboral cada vez más competitivo.

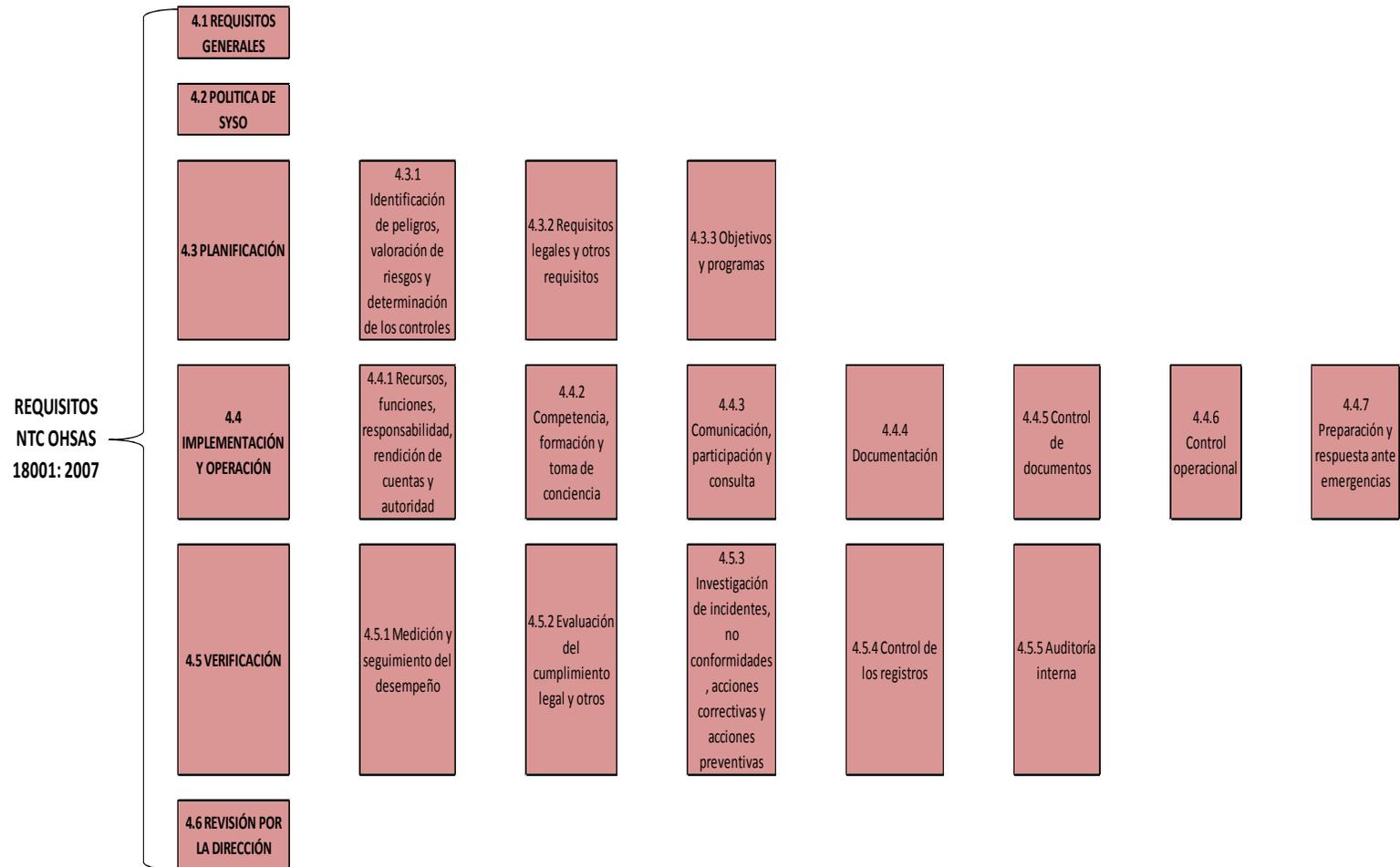
Figura 12. Modelo de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo



Fuente: NTC OHSAS 18001 / 2007

Por otro lado, para que el sistema funcione correctamente hace falta el compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, y especialmente de la alta dirección. Es así como, OHSAS 18001 se presenta como una herramienta básica que permite a las empresas mejorar la seguridad y la salud de sus trabajadores y les permite dar cumplimiento a sus obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales.

Figura 13. Requisitos NTC OHSAS 18001: 2007



Fuente: Autoras del proyecto

2.2.9 Elementos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional

La norma OHSAS 18001 tiene un enfoque estructurado de gestión en S&SO y hace énfasis en las prácticas proactivas preventivas, mediante la identificación de peligros y la evaluación de control de los riesgos relacionados con el sitio de trabajo. Según María Bernal y Salón García los capítulos se podrían resumir así:

2.2.9.1 Política de S&SO

La política del sistema de S&SO de la empresa es el punto inicial crucial para la implantación del sistema. En ella se establece un sentido general de dirección y se fijan los principios de acción para la organización. “Determina los objetivos respecto a la responsabilidad y desempeño de S&SO requeridos en toda organización y demuestra el compromiso formal de la organización, particularmente el de su alta gerencia, con la buena gestión de S&SO”.¹⁵

La política de S&SO debe ser coherente con la identificación de peligros riesgos y del nivel de seguridad requerido, de acuerdo a su estrategia. Al igual que en otras normas de gestión, se exige un compromiso para el mejoramiento continuo, lo cual debe estar de acuerdo con el control de los riesgos y con los niveles de referencia adoptados.

2.2.9.2 Planificación

La planificación comprende la estrategia para el desarrollo del sistema. Incluye la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de riesgos, de sus

¹⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana OHSAS 18002. Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional. Directrices para la implementación del documento NTC-OHSAS 18001:2007. Bogotá: ICONTEC, 2008. p.8.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

actividades, productos y servicios. También contempla la identificación de los requerimientos legales y normativos que le aplican a la empresa en materia de seguridad y salud ocupacional y el establecimiento de objetivos mensurables para poder cumplir con lo especificado en la política de S&SO.¹⁶

2.2.9.3 Implementación y operación

La implementación y operación contempla la estructura administrativa (responsabilidad y autoridad) que permita la implantación del sistema, además del suministro de los recursos necesarios para el mismo. Incluye también requisitos para la formación, concientización y competencias de los empleados y contratistas, la participación y respuesta ante emergencias.

2.2.9.4 Verificación y acción correctivas

La verificación y acción correctivas incluye requisitos relacionados con la identificación de los parámetros clave de desempeño en S&SO para determinar el cumplimiento; El establecimiento de procedimientos para el reporte y evaluación/ investigación de incidentes y no conformidades, con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones similares y detectar las causas potenciales de no conformidades; la conservación de registros para demostrar que el sistema de gestión de S&SO opera de manera efectiva y que los procesos se han llevado a cabo aajo condiciones seguras y la auditoria para revisar y evaluar continuamente la efectividad del sistema de gestión.

¹⁶ Ibid., p. 10.

2.2.9.5 Revisión por la dirección

Finalmente se establece el requisito de revisión dirección, mediante la cual se realiza la revisión periódica del funcionamiento del sistema, permitiendo detectar los puntos débiles y tomar las medidas correctivas del caso.

2.3 Sector hotelero en Colombia



El sector hotelero en Colombia, es un sector de la economía que se encuentra directamente relacionado con el turismo para el desarrollo de su actividad.

El comportamiento del sector hotelero en Colombia se puede analizar mediante el seguimiento de las cifras que proporciona el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). “Según la muestra mensual de hoteles, realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), durante marzo del presente año en Colombia los ingresos reales de los hoteles aumentaron 5,5%, mientras que el personal ocupado lo hizo en 1,8%, respecto al mismo mes de 2014. De acuerdo con el comunicado, publicado este lunes, el principal motivo de viaje de los residentes colombianos alojados en los hoteles fue ocio, con una participación de 46,6%, seguido por negocios con 44,0% y convenciones con 6,1%. Por su parte, el 50,9% de los no residentes se hospedaron por motivos de negocios, y el 36,9% por ocio.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Los resultados muestran además que la tasa de ocupación hotelera en marzo de 2015 fue de 53,4%, cifra superior en 7 puntos porcentuales a la observada en el mismo mes de 2014. Así mismo, la tarifa promedio por acomodación sencilla aumentó 2,4%, la doble 2,5%, la tipo suite 1,8% y la de otros tipos de habitación 1,7%”.¹⁷

2.4 Pasos para el diseño de la guía

Esta Guía para el diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, está conformada por un conjunto de elementos que interaccionan entre sí con el fin de lograr la mejora continua en el sector hotelero.

La guía se inicia con el diagnóstico del sector hotelero tomando como referencia datos y actividades realizadas en un hotel de capacidad media de una ciudad turística con base a este se propone una política integrada y los objetivos con sus respectivas metas, planes (actividad, responsable, plazo) y programas.

Es importante durante la realización de la guía responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué?: proponiendo un mapa de procesos y caracterización para el sector hotelero con el fin de promover la adopción de un enfoque que permita la gestión del sistema.
- ¿Cómo?: Mediante los procedimientos se busca tener la documentación y respectivos registros de las actividades a seguir en los procesos que se desarrollan en el hotel con el fin de prestar un servicio óptimo de acuerdo a

¹⁷ Disponible en Internet: <http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mmh/bol_mmh_mar15.pdf>

las necesidades de los grupos de interés y al mismo tiempo siendo amigables con el medio ambiente y proporcionando seguridad y salud.

- ¿Quién?: Se hace necesario mediante un organigrama para el sector hotelero identificar las relaciones jerárquicas; en cuanto, a las responsabilidades y autoridad de los diversos cargos que se tienen en los diversos procesos.
- ¿Con que?: El sector hotelero debe considerar de que recursos hace uso para la implementación de esta guía.

Figura 14. Pasos para el diseño de una guía

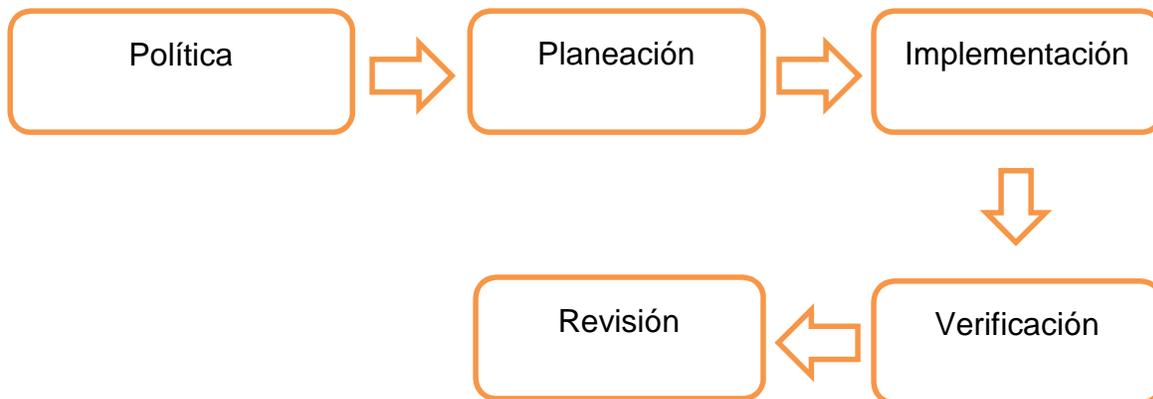


Fuente: Autoras del trabajo de grado

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

En conclusión, los elementos necesarios para lograr el éxito en el sistema integrado de gestión son:

Figura 15. Elementos para lograr el éxito en el sistema integrado de gestión



Fuente: Autoras del trabajo de grado

3 Diagnóstico del sector hotelero

3.1 Marco legal en Colombia



El marco legal en Colombia para el sector Turístico y Hotelero está conformado por:

- Ley 300 de 1996 (Julio 26): "Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones". [18](#)
- Ley 1558 de 2012 (Julio 10): "Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 - ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones". [19](#)
- Resolución 0148 de 2015 (Enero 19): "Por lo cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística". [20](#)

[18](#) COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 300 (26, Julio, 1996). Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Congreso, 1996.

[19](#) COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1558 (10, Julio, 2012). Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 -ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Congreso, 2012.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

- Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 001 [21](#)

Establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Norma de competencia laboral.

Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.

- Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 002 [22](#)

Establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Norma de competencia laboral.

Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio.

- Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 003 [23](#)

Establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Norma de competencia laboral.

Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.

[20](#) COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Decreto 0148 (19, Enero, 2015). Por lo cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Bogotá D.C.: El Congreso, 2015.

[21](#) INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 001. Secretaría central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.

[22](#) INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 002. Secretaría central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.

[23](#) INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 003. Secretaría central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.

- Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 004 [24](#)

Establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Norma de competencia laboral.

Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos.

- Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 005 [25](#)

Establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Norma de competencia laboral.

Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.

- Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 006 [26](#)

Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

Categorización por Estrellas de Hoteles.

Requisitos Normativos.

“La Asociación Hotelera de Colombia COTELCO es una entidad sin ánimo de lucro, creada en 1954, para fortalecer y agrupar los establecimientos que se ocupan de la industria hotelera. El gremio forma parte y está en contacto permanente con las organizaciones internacionales del turismo y la hotelería

[24](#) INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 004. Secretaría central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.

[25](#) INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 005. Secretaría central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.

[26](#) INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 006. Secretaría central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

mundial, trasladando eventos, experiencias y programas a sus hoteles afiliados. Además pertenece al Consejo Empresarial de la Organización Mundial del Turismo, OMT, a la Asociación Mundial de Hoteles, Restaurantes IHRA y a la Asociación Latinoamericana de Gremios de la Hotelería". [27](#)

COTELCO es la Unidad Sectorial de Normalización que representa al sector hotelero y facilita aclarar criterios relacionados con las habilidades y destrezas del talento humano, calidad de la operación hotelera, calidad de los servicios hoteleros, calidad del compromiso con el medio ambiente y categorización de los hoteles por estrellas.

Las unidades sectoriales de normalización para cada uno de los subsectores turísticos son:

- COTELCO
- ACODRÉS
- Turismo Sostenible
- ASTIEMPO
- Consejo Profesional De Guías De Turismo
- Consejo Profesional Agentes De Viajes

Las empresas certificadoras son:

- COTECNA
- ICONTEC

[27](http://anato.org/index.php/nacionales/cotelco) Disponible en Internet: < <http://anato.org/index.php/nacionales/cotelco>>

- SGS DE COLOMBIA
- ACERT

3.1.1 Normograma

Se pretende asegurar que se conocen las obligaciones permanentes e identificar los requisitos legales en cuanto a calidad, ambiente, seguridad, salud ocupacional y normatividad aplicable al sector hotelero para establecer las acciones que se deben realizar para ello se toma como base el método jurídico de la pirámide Kelsen, el cual; permite identificar la jerarquía normativa de acuerdo al cumplimiento de la ley, el decreto, la resolución, Norma Técnica Colombiana NTC, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA y convenios; los cuales, se deben documentar y mantener actualizados. ([Ver anexo A](#))

3.2 Satisfacción del cliente

La calidad en la prestación del servicio se analiza por medio de la satisfacción del cliente, beneficios, atractivos del sector y análisis de encuestas del sector hotelero con el fin de obtener información sobre los consumidores y demás grupos de interés, entender sus necesidades y requisitos, obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos, enriquecer la prestación de los servicios y mejorarlos. Las mejores implementaciones de Sistemas de Gestión de la Calidad son capaces de satisfacer al cliente y de superar sus expectativas mediante acciones de mejora. ([Ver Anexo B](#))

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

3.2.1 Resumen general de las encuestas

Se toma como referencia los meses de Junio, Julio y Agosto para comparar y determinar la satisfacción de los clientes en las diferentes áreas del hotel.

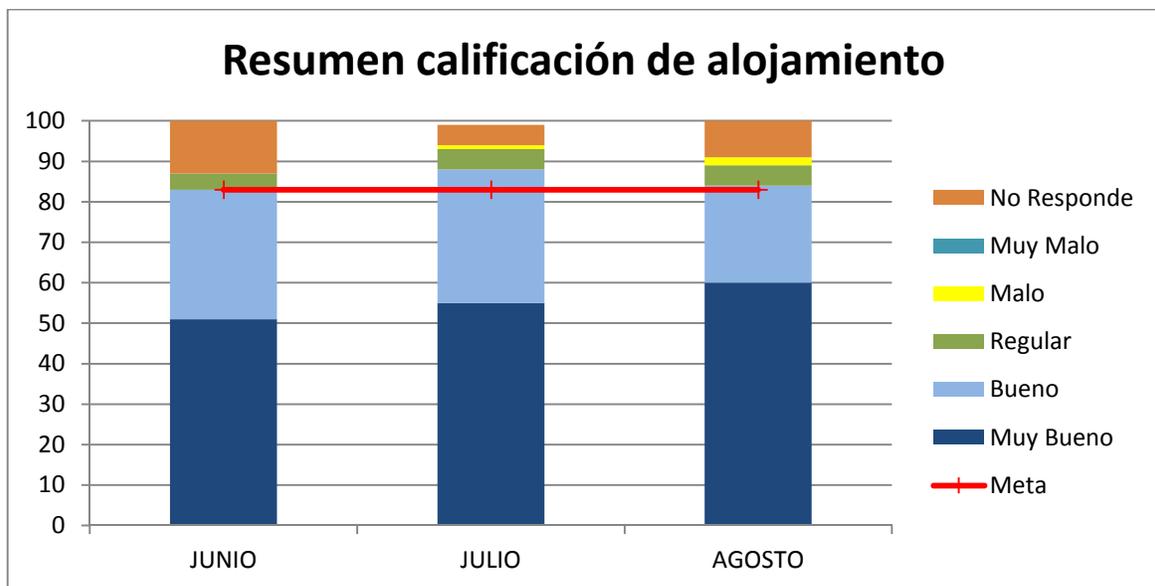
3.2.1.1 Alojamiento

Tabla 1

Resultado del análisis de alojamiento

| | | | | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| RESUMEN CALIFICACIÓN DE ALOJAMIENTO | Muy Bueno | 234 | 51% | 409 | 55% | 174 | 60% |
| | Bueno | 144 | 32% | 247 | 33% | 69 | 24% |
| | Regular | 16 | 4% | 40 | 5% | 14 | 5% |
| | Malo | 1 | 0% | 5 | 1% | 5 | 2% |
| | Muy Malo | 1 | 0% | 3 | 0% | 1 | 0% |
| | No responde | 60 | 13% | 40 | 5% | 25 | 9% |
| | | 456 | 100% | 744 | 100% | 288 | 100% |

Nota: Tomada de la encuesta de satisfacción al cliente



Se observa que se cumple con la meta establecida por el hotel que es de 83% en cuanto a alojamiento en la suma de las respuestas de muy bueno y bueno, pero la

calificación de bueno disminuye significativamente en Agosto, se tendrán que buscar las causas que originan esta situación para proponer acciones correctivas en búsqueda de la mejora.

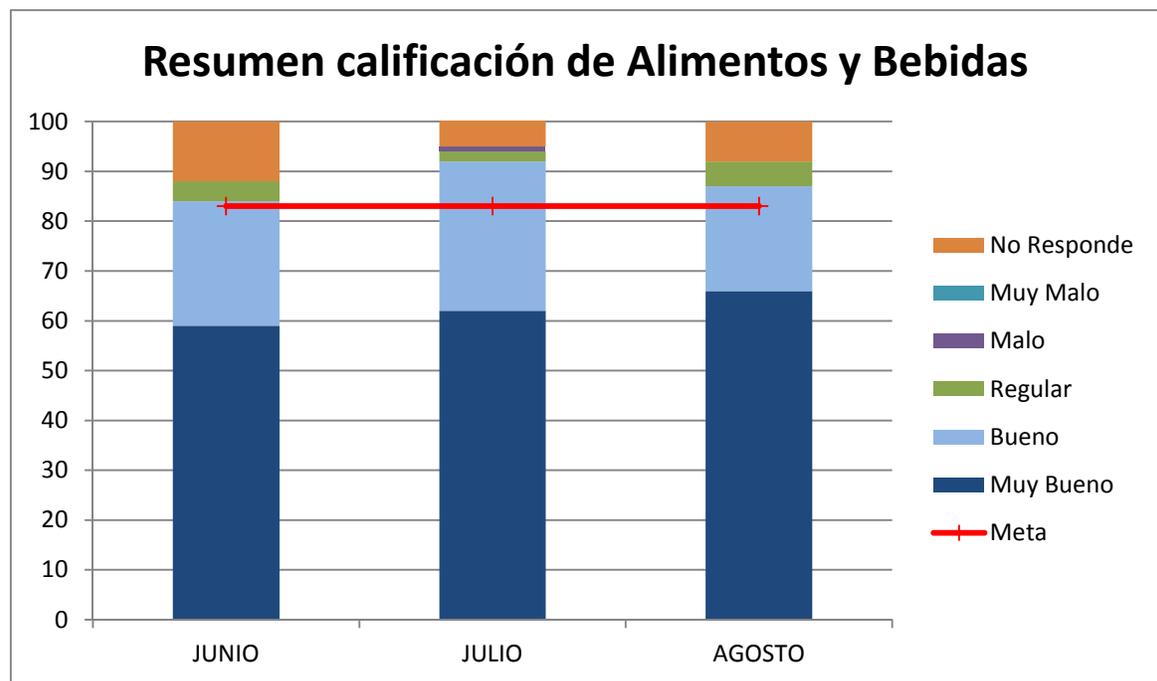
3.2.1.2 Alimentos y bebidas

Tabla 2

Resultado del análisis de alimentos y bebidas

| | | | | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| RESUMEN CALIFICACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | Muy Bueno | 267 | 59% | 458 | 62% | 189 | 66% |
| | Bueno | 115 | 25% | 224 | 30% | 61 | 21% |
| | Regular | 18 | 4% | 14 | 2% | 14 | 5% |
| | Malo | 2 | 0% | 4 | 1% | 0 | 0% |
| | Muy Malo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | No responde | 54 | 12% | 44 | 6% | 24 | 8% |
| | | 456 | 100% | 744 | 100% | 288 | 100% |

Nota: Tomada de la encuesta de satisfacción al cliente



Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

La calificación supera la meta de 83% en la suma de las respuestas de muy bueno y bueno en los meses analizados, pero la calificación disminuye en Agosto, se realizara la investigación pertinente para conocer la razón de este comportamiento, tomar acciones correctivas y garantizar la mejora de este servicio.

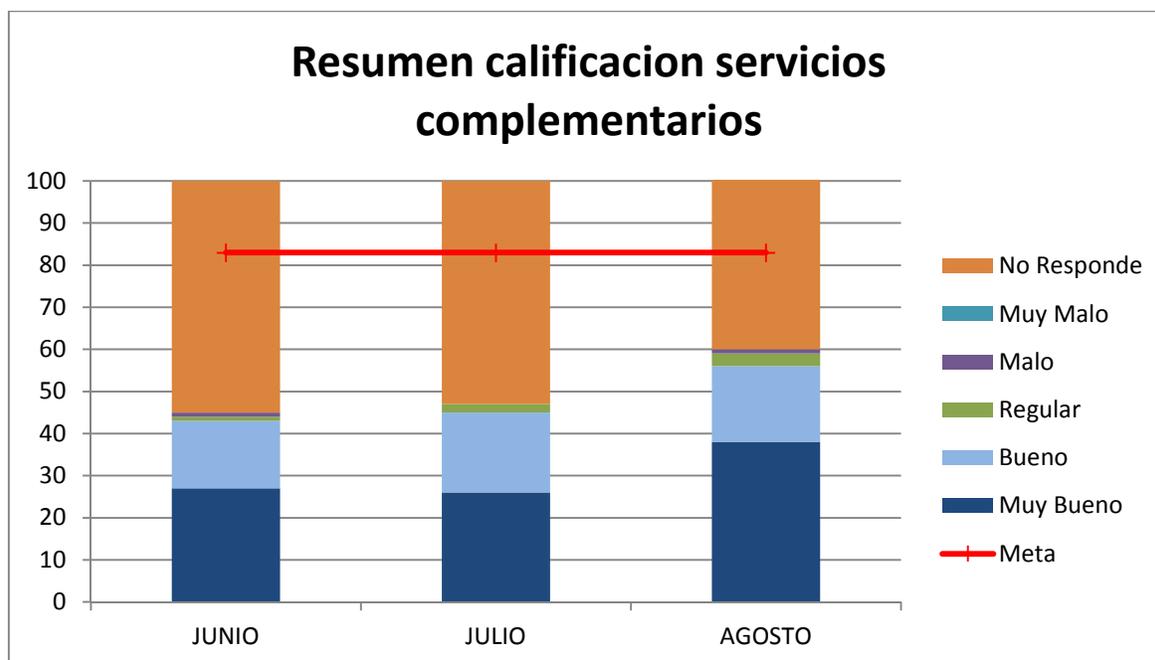
3.2.1.3 Servicios complementarios

Tabla 3

Resultado del análisis de servicios complementarios

| | | | | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| RESUMEN CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | Muy Bueno | 206 | 27% | 327 | 26% | 180 | 38% |
| | Bueno | 123 | 16% | 230 | 19% | 84 | 18% |
| | Regular | 9 | 1% | 29 | 2% | 12 | 3% |
| | Malo | 4 | 1% | 0 | 0% | 3 | 1% |
| | Muy Malo | 2 | 0% | 2 | 0% | 1 | 0% |
| | No responde | 416 | 55% | 652 | 53% | 200 | 42% |
| | | 760 | 100% | 1240 | 100% | 480 | 100% |

Nota: Tomada de la encuesta de satisfacción al cliente



La meta como en los demás servicios que presta el hotel es de 83%, la calificación de es muy baja y está lejos de alcanzar la meta. Se observa que hay una alta cantidad de clientes que no responden su nivel de satisfacción en esta área, se tendrá que determinar las causas para generar acciones correctivas y garantizar que este servicio sea calificado obteniendo datos que ayuden a mejorar.

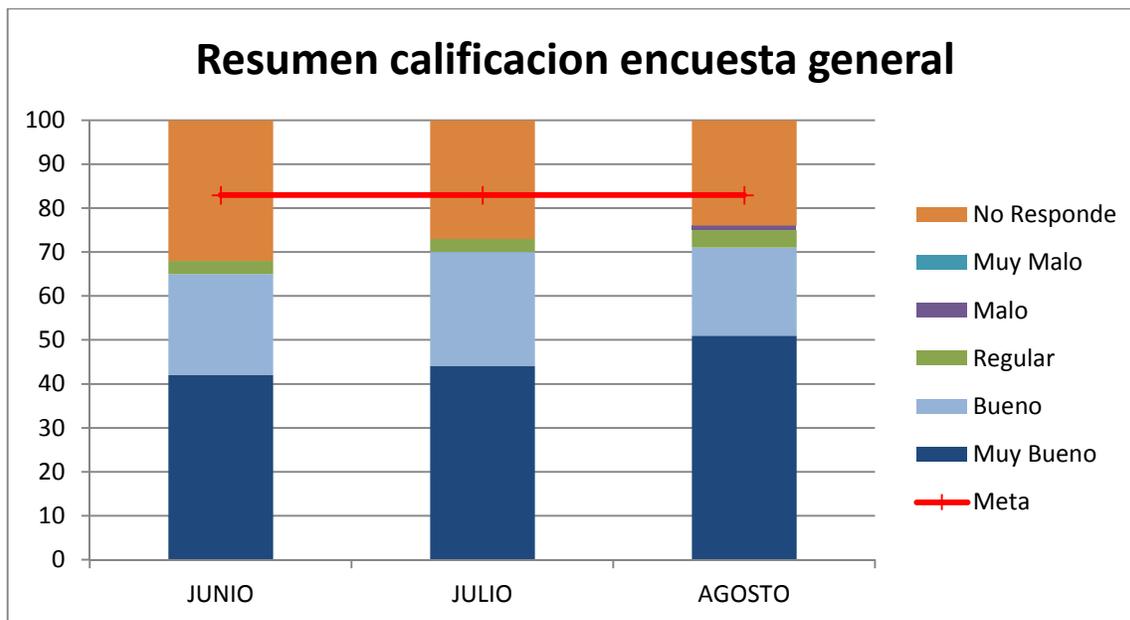
3.2.1.4 Encuesta general

Tabla 4

Resultado del análisis de la encuesta general

| | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| RESUMEN CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA EN GENERAL | Muy Bueno | 707 | 42% | 1194 | 44% | 543 | 51% |
| | Bueno | 382 | 23% | 701 | 26% | 214 | 20% |
| | Regular | 43 | 3% | 83 | 3% | 40 | 4% |
| | Malo | 7 | 0% | 9 | 0% | 8 | 1% |
| | Muy Malo | 3 | 0% | 5 | 0% | 2 | 0% |
| | No responde | 530 | 32% | 736 | 27% | 249 | 24% |
| | | 1672 | 100% | 2728 | 100% | 1056 | 100% |

Nota: Tomada de la encuesta de satisfacción al cliente



Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

En esta encuesta la calificación más alta de los meses analizados es 71% en el mes de Agosto en la suma de las respuestas de muy bueno y bueno. Sin embargo, como en la encuesta de los servicios complementarios hay una alta cantidad de clientes que no responden las encuestas afectando los resultados y minimizando las acciones que se puedan llegar a tomar para mejorar cada uno de los servicios mediante acciones preventivas y correctivas.

3.3 Matriz ambiental

Para determinar los aspectos (descripción), impactos, el medio afectado de cada una de las actividades del sector hotelero en sus diversos procesos se realiza una matriz ambiental en la que por medio de criterios (frecuencia, alcance, sensibilidad pública, cantidad, probabilidad, reversibilidad, legislación aplicable y peligrosidad), se valoran cada uno de los impactos.

Tabla 5
Criterios para valorar impactos

| FRECUENCIA: Continua 5 Diaria 4 Semanal 3 Mensual 2 Anual 1 | ALCANCE: Global 4 Regional 3 Zonal 2 Local 1 | SENSIBILIDAD PUBLICA: Si 5 No 1 | CANTIDAD: Exagerada 5 Apreciable 4 Poco Apreciable 3 Insignificante 2 | SEVERIDAD | | | | | |
|--|--|---|---|--------------|---|---|---|---|--|
| | | | | Peligrosidad | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | | | | Cantidad | | | | | |
| | | | | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | | | | 4 | 3 | 4 | 5 | 8 | |
| | | | | 5 | 4 | 5 | 8 | 8 | |

| FRECUENCIA | | PROBABILIDAD | | ALCANCE | | REVERSIBILIDAD | | SENSIBILIDAD PUBLICA | | LEGISLACION APLICABLE | | SEVERIDAD | |
|--------------|----------------|-------------------|----------------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|----------------|-----------------------|----------------|--------------|----------------|
| Calificación | Valor asignado | Calificación | Valor asignado | Calificación | Valor asignado | Calificación | Valor asignado | Calificación | Valor asignado | Calificación | Valor asignado | Calificación | Valor asignado |
| Continua | 5 | | | | | Irreversible | 5 | Si | 5 | Existe y no se cumple | 5 | | 8 |
| Diaria | 4 | Segura | 4 | Global | 4 | | | | | | | | 5 |
| Semanal | 3 | Bastante Probable | 3 | Regional | 3 | | | | | Existe y se cumple | 3 | | 4 |
| Mensual | 2 | Poco Probable | 2 | Zonal | 2 | | | | | | | | 3 |
| Anual | 1 | Improbable | 1 | Local | 1 | Reversible | 1 | No | 1 | No existe | 1 | | 2 |

Nota: Adaptada de matriz causa – efecto matriz de Leopold

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

| IMPACTO AMBIENTAL | |
|-------------------|-------|
| ALTO | 40000 |
| MEDIO | 324 |
| BAJO | 24 |
| NO SIGNIFICATIVO | 2 |

Con base a la calificación de cada actividad se puede clasificar el impacto en alto, medio y bajo de acuerdo con el valor asignado para cada impacto ambiental.

Finalmente, después de valorar los impactos se procede a establecer los planes y programas correspondientes para cada actividad del sector hotelero.

[\(Ver Anexo C\)](#)

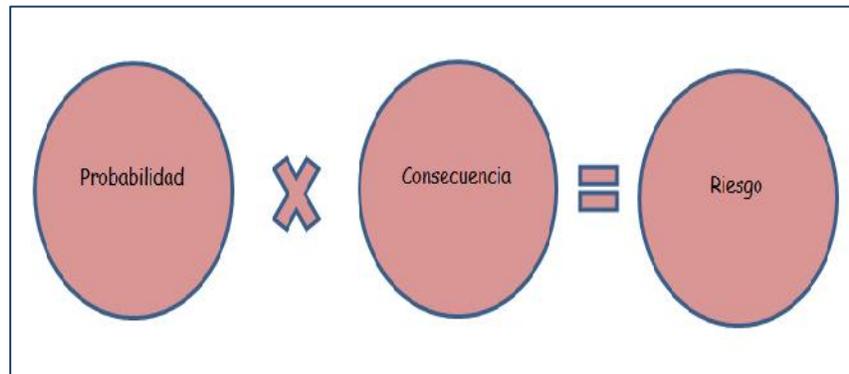
3.4 Matriz de peligros

Con el fin de realizar el proceso de gestión del riesgo mediante la aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas, a las tareas de establecimiento del contexto se procede a realizar la matriz de riesgo identificando cualquier fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de éstos en las diversas actividades de los procesos del sector hotelero, concientizar a la organización de los efectos de estos peligros, valorar los riesgos e implementar los controles respectivos.

Para analizar los peligros de cada actividad se hace necesario analizar el riesgo de cada uno de ellos mediante la combinación de la probabilidad y la(s) consecuencia(s) de que ocurra un evento peligroso específico. La probabilidad es la posibilidad de que ocurra un evento o resultado específico y la consecuencia el

resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, como por ejemplo una pérdida, lesión, desventaja o ganancia.

Figura 16. Calculo de riesgo



Fuente: Autoras del trabajo de grado

Tabla 6

Significancia de los diferentes niveles de probabilidad

| PROBABILIDAD | CUANTIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN |
|--------------|----------------|---|
| Improbable | 1 | El evento ocurriría solamente en circunstancias excepcionales. |
| Remoto | 2 | El evento podría ocurrir en algún momento y se considera que es difícil que suceda. |
| Factible | 3 | El evento puede suceder eventualmente. |
| Probable | 4 | El evento probablemente ocurrirá |
| Muy probable | 5 | Se espera que el evento ocurra en la mayoría de los casos. |

Nota: Adaptada de GTC 45

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Tabla 7

Significancia de los diferentes niveles de consecuencia

| CONSECUENCIA | CUANTIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN |
|----------------|----------------|--|
| Insignificante | 1 | No hay daños o perjuicios. |
| | | La pérdida es baja |
| | | No hay pérdida de imagen |
| Bajo | 2 | Se puede subsanar los daños inmediatamente. |
| | | La pérdida es media. |
| | | No hay pérdida de imagen |
| Medio | 3 | Se necesita asistencia de un tercero para subsanar los daños. |
| | | La pérdida es alta. |
| | | Podría existir pérdida de imagen. |
| Grave | 4 | Daños extensivos, pérdida de la capacidad de operación que no tiene efectos perjudiciales. |
| | | Pérdidas mayores |
| | | Pérdida de imagen |
| Muy grave | 5 | Pérdida de la capacidad de operación que tiene efectos perjudiciales. |
| | | Enorme pérdida. |
| | | Grave pérdida de imagen. |

Nota: Adaptada de GTC 45

De esta manera se puede clasificar el riesgo en insignificante, bajo, moderado o alto; estimar la magnitud de un riesgo y decidir si éste es tolerable o no para el sector hotelero.

Tabla 8

Determinación del nivel del riesgo

| CONSECUENCIA | | INSIGNIFICANTE | BAJO | MEDIO | GRAVE | MUY GRAVE |
|--------------|---|----------------|------|-------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy probable | 5 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 |
| Probable | 4 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 |
| Factible | 3 | 3 | 6 | 9 | 12 | 15 |
| Remoto | 2 | 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |
| Improbable | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | |
|-----------------------|--|
| Riesgo Insignificante | |
| Riesgo Bajo | |
| Riesgo Moderado | |
| Riesgo Alto | |

Nota: Adaptada de GTC 45

Finalmente, después de valorar el riesgo se procede a establecer los controles respectivos para cada actividad del sector hotelero según sea el caso (eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos (análisis de trabajo seguro ATS, capacitación, inspecciones, otros), señalización / advertencia y elementos de protección personal. ([Ver Anexo D](#))

3.5 Conclusiones diagnóstico

- Se recomienda revisar y asegurar que se cumple la normatividad y legislación aplicable al sector turístico y hotelero ya que este es dinámico y cambiante continuamente referenciado en el marco legal de Colombia (Ley 300 de 1996 (Julio 26): "Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones". [28](#), Ley 1558 de 2012 (Julio 10): "Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 -ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones". [29](#), Resolución 0148 de 2015 (Enero 19): "Por lo cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística". [30](#), Normas técnicas sectoriales en Colombia NTSH, entre otras).

[28](#) COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 300 (26, Julio, 1996). Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Congreso, 1996.

[29](#) COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1558 (10, Julio, 2012). Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 -ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Congreso, 2012.

[30](#) COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Decreto 0148 (19, Enero, 2015). Por lo cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Bogotá D.C.: El Congreso, 2015.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

- Con base en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del cliente que realiza el hotel respecto a la prestación de sus servicios se recomienda establecer acciones preventivas tomando como base el comportamiento de los indicadores que se establezcan para controlar cada una de las actividades y acciones correctivas en cuanto a las quejas de las partes interesadas con el propósito de mejorar continuamente.

- La matriz ambiental es una herramienta que permite identificar los principales impactos ambientales que se generan por las actividades del hotel, y de esta manera diseñar metas, planes y programas para reducirlos, en el caso particular de este proyecto se encaminara a disminuir el agotamiento del recurso hídrico y prevenir los impactos generados por el mal manejo de los residuos.

- La matriz de peligros permite identificar los principales peligros de las actividades del hotel y del cual se obtiene como resultado minimizar y prevenir los peligros biomecánicos para prevenir accidentes y enfermedades laborales con el fin de garantizar el bienestar de nuestro personal y de los grupos de interés de manera segura y confiable.

4. Política integrada

Considerando que tomamos un hotel piloto del sector hotelero y turístico para el diagnóstico y con base en los resultados obtenidos de este; se propone la siguiente política integrada cuyo propósito es contribuir al mejoramiento continuo mediante el cumplimiento de requisitos y la prevención de accidentes y enfermedades laborales teniendo en cuenta la satisfacción del cliente, ambiente, seguridad, salud ocupacional y normatividad del sector.

4.1 Propuesta de política integrada para un hotel

En el hotel trabajamos en la prestación del servicio de hospedaje, alimentación y servicios complementarios buscando así una mayor participación en el mercado a través de los siguientes compromisos:

- Cumplir los requisitos legales y otros que suscriba el sector hotelero en Colombia (clientes, entidades gubernamentales, entre otros).
- Satisfacer las necesidades de los grupos de interés (clientes, trabajadores, propietarios, proveedores, comunidad, gobierno, entre otros); mediante el cumplimiento de altos estándares de calidad, empleando talento humano competente.
- Reducir el agotamiento del recurso hídrico y prevenir los impactos generados por el inadecuado manejo de los residuos que causan efectos negativos en la comunidad.
- Mitigar los principales riesgos biomecánicos para prevenir accidentes y enfermedades laborales con el fin de garantizar el bienestar de los trabajadores, usuarios y visitantes.

4.2 Despliegue de la política integral

Tabla 9

Despliegue de la política integral

| OBJETIVO | META | PLANES | | | PROGRAMA |
|---|---|--|--|-------|--|
| | | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PLAZO | |
| Incrementar la satisfacción del cliente | Aumentar del 83% al 88% la satisfacción del cliente | Capacitar a todo el personal del hotel en atención al cliente | Departamento de recursos humanos | 1 mes | Capacitación en atención al cliente |
| | | Diseñar en el hotel lugares para comunicar los servicios complementarios y eventos que se prestan de maneras dinámica y atractiva para los clientes. | Departamento de marketing / Departamento de eventos | 1 mes | Medios de comunicación de servicios a los clientes |
| | | Cambiar continuamente el diseño de la pagina web para que sea mas atractiva en la que los clientes se puedan comunicar, aclara dudas y realizar consultas. | Departamento de sistemas / Departamento de marketing | 1 mes | |
| | | Mejorar el nivel de respuesta a las quejas y reclamos que se presenten en los diferentes servicios | Conserje | 1 mes | Respuesta a quejas y reclamos |
| | | Evaluar y mejorar el procedimiento en la realización de las encuestas de satisfacción en cada área. | Departamento de calidad | 1 mes | Medición de satisfacción del Cliente |

| META | PLANES | | | PROGRAMA |
|--|--|---|---------|------------------------------------|
| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PLAZO | |
| Disminuir en un 10% el uso del recurso hídrico | Instalar en las habitaciones grifería termostática para duchas | Gerencia / mantenimiento | 6 meses | Ahorro y consumo eficiente de Agua |
| | Colocar grifería electrónica automática en habitaciones como en áreas publicas. | | | |
| | Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones hídricas del hotel | Mantenimiento | 1 mes | |
| | Capacitar y sensibilizar a todos los empleados del hotel en el uso adecuado del agua en cada una sus actividades | Departamento de recursos humanos / Departamento de QHSE | 1 mes | |
| | Sensibilizar a los clientes del hotel en el adecuado uso del agua | Departamento de QHSE | 1 mes | |
| | Mejorar y reducir el tiempo de lavado de las prendas | Departamento de QHSE / Personal de lavandería | 1 mes | |
| | Diseñar e instalar un método para recoger aguas lluvias | Departamento de QHSE / Mantenimiento / Personal de áreas verdes | 3 meses | |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

| OBJETIVO | META | PLANES | | | PROGRAMA |
|--|---|---|---|---------|---|
| | | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PLAZO | |
| Prevenir los impactos generados por el mal manejo de los residuos | 40% de los residuos generados en el hotel se identifiquen, almacenen y dispongan adecuadamente en el 2016. | Separar directamente en la fuente los residuos sólidos producidos en el hotel y clasificarlos de acuerdo con el destino final de los mismos para diferentes aprovechamientos. | Coordinación Gestión Ambiental y Equipo Gestión Integral QHSE | 3 meses | Recolección interna de residuos |
| | | Caracterizar los residuos generados por procesos del hotel. | | | |
| | | Identificar posibles rutas para la recolección de los residuos. | | | |
| | | Diseñar un manual de control y vigilancia para el manejo adecuado de los recursos. | | | |
| | | Elaborar guías sobre el manejo ambiental de los residuos y el plan de acción. | | | |
| | | Realizar seguimiento y monitoreo características del material separado en la fuente, reciclado y aprovechado. | | | |
| | 100% de los grupos de interés del hotel capacitados en la importancia de la gestión integral de residuos en cuatro meses. | Realizar campañas pedagógicas. | | 4 meses | Sensibilización, capacitación, formación y educación a los grupos de interés en función de la gestión integral de residuos sólidos. |
| | | Ejecutar talleres de identificación, almacenamiento y disposición de residuos. | | | |
| | | Efectuar simulacros de aplicación del plan de acción. | | | |
| 3 convenios con recicladores de oficio en condiciones de vulnerabilidad empleados en procesos de reciclaje y aprovechamiento a partir de 2016. | Establecer un convenio con diferentes entidades para la comercialización del material reciclable que se genera dentro de la organización. | 6 meses | Convenio, venta o reingeniería de los residuos reciclados que se puedan aprovechar. | | |
| | Apoyar a habitantes de la calle que son recicladores informales, en alternativas de generación de ingresos. | | | | |

| OBJETIVO | META | PLANES | | | PROGRAMA |
|--|---|---|-------------|---------|---------------------------------|
| | | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PLAZO | |
| Mitigar los principales riesgos biomecánicas | 60% de cumplimiento a las actividades del programa en el transcurso de 5 meses. | Recolectar información sobre el estado de salud de los empleados de los diferentes procesos e identificar la morbilidad ocupacional por alteraciones musculoesqueléticas y su relación con la situación de trabajo. | Equipo SYSO | 5 meses | Gestión del riesgo Biomecánico. |
| | | Inspeccionar los puestos de trabajo, posturas y hábitos, retroalimentando al trabajador en la forma adecuada de hacerlo. | | | |
| | | Socializar los hallazgos y las recomendaciones para concertar las posibles intervenciones. | | | |
| | | Capacitar | | | |
| | | Aplicar pruebas para cargos operativos específicos. | | | |
| | | Rediseñar los puestos de trabajo para labores críticas a nivel ergonómico. | | | |
| | | Realizar pausas activas. | | | |
| | | Hacer seguimiento a las actividades y resultados. | | | |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

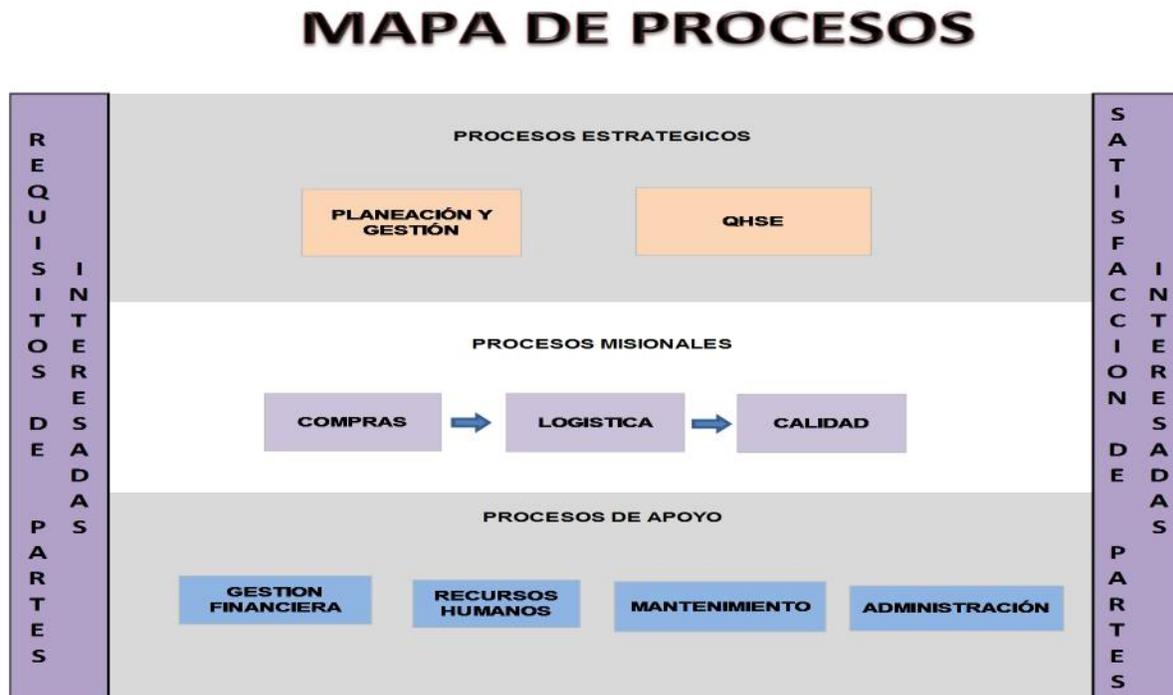
| OBJETIVO | META | PLANES | | | PROGRAMA |
|--|---|---|-------------|---------|--|
| | | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PLAZO | |
| Prevenir enfermedades laborales y accidentalidad en el hotel | Prevenir el 70% de enfermedades y accidentes laborales con respecto al semestre anterior. | Investigar y analizar las enfermedades y accidentes ocurridos. | Equipo SYSO | 6 meses | Prevención de enfermedades y accidentes laborales. |
| | | Determinar las causas de las enfermedades y accidentes que se vienen presentando. | | | |
| | | Establecer las medidas preventivas y correctivas respectivas para cada caso. | | | |
| | | Proporcionar los equipos de protección personal necesarios a los trabajadores de acuerdo al peligro al que esté expuesto y de la calidad necesaria. | | | |
| | | Instaurar un servicio eficiente de primeros auxilios. | | | |
| | | Promover y participar en las actividades encaminadas a la prevención de enfermedades y accidentes laborales. | | | |
| | | Fomentar pausas activas en el ejercicio de la labor. | | | |

5. Mapa de procesos

Se propone el siguiente mapa de procesos para el sector hotelero con el fin de promover la adopción de un enfoque basado en procesos mediante la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tienen relación y constituyen la red de procesos de una organización.

En el mapa de procesos, se describen las actividades de planeación, autoevaluación, documentación, apoyo y mejoramiento continuo como bases para el direccionamiento estratégico del hotel, previa identificación de las necesidades y requisitos de los clientes. De esta manera proporciona una perspectiva global – local obligando a posicionar cada proceso respecto a la cadena de valor.

Figura 17. Mapa de procesos

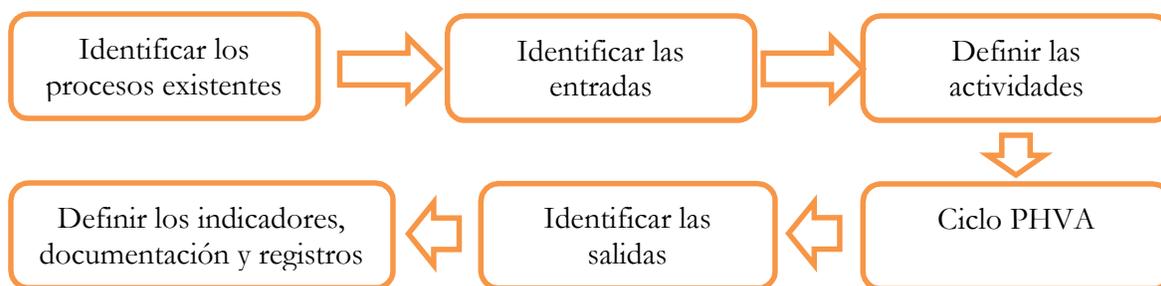


Fuente: Autoras del trabajo de grado

6. Caracterización del proceso de alojamiento

Se caracteriza el proceso de alojamiento buscando identificar, establecer y documentar los rasgos distintivos de este en relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes, los riesgos y controles permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera sencilla el accionar del sector hotelero, en miras a la mejora continua que le permiten cumplir la misión asignada en el sistema de gestión integrado.

Figura 18. Ruta para la caracterización de procesos



Fuente: Autoras del trabajo de grado

Esta caracterización comprende:

- Objetivo del proceso y responsable.
- Procesos que realizan los proveedores con sus respectivas salidas, clientes y responsables.
- Riesgos y controles asociados e indicadores del proceso.
- Requisitos relacionados con el proceso con sus correspondientes documentos y registros. ([Ver Anexo E](#))

7. Procedimiento de alojamiento y alimentación

En el procedimiento de alojamiento y alimentación se establecen los pasos y ejecución de cada una de las actividades que conforman el proceso de alojamiento y alimentación con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando las condiciones adecuadas del lugar de trabajo para reducir los incidentes, accidentes, enfermedades y evitando la generación de impactos ambientales.

El procedimiento describe con detalle cómo, quién, cuándo, dónde se realizan las actividades del hotel.

Este documento permite asegurar:

1. Que las actividades se realicen de una forma independiente de la persona responsable de llevarlas a cabo.
2. Que se realicen de una forma ordenada y sin improvisaciones.
3. Que conduzcan al objetivo cubierto por el procedimiento.

([Ver Anexo F](#))

8. Organigrama

Se propone el siguiente organigrama para el sector hotelero donde se incluye un esquema de la estructura formal de las organizaciones sobre las relaciones jerárquicas; en cuanto, a las responsabilidades y autoridad, refleja los diversos tipos de trabajo que se realizan en el hotel debidamente asignados por

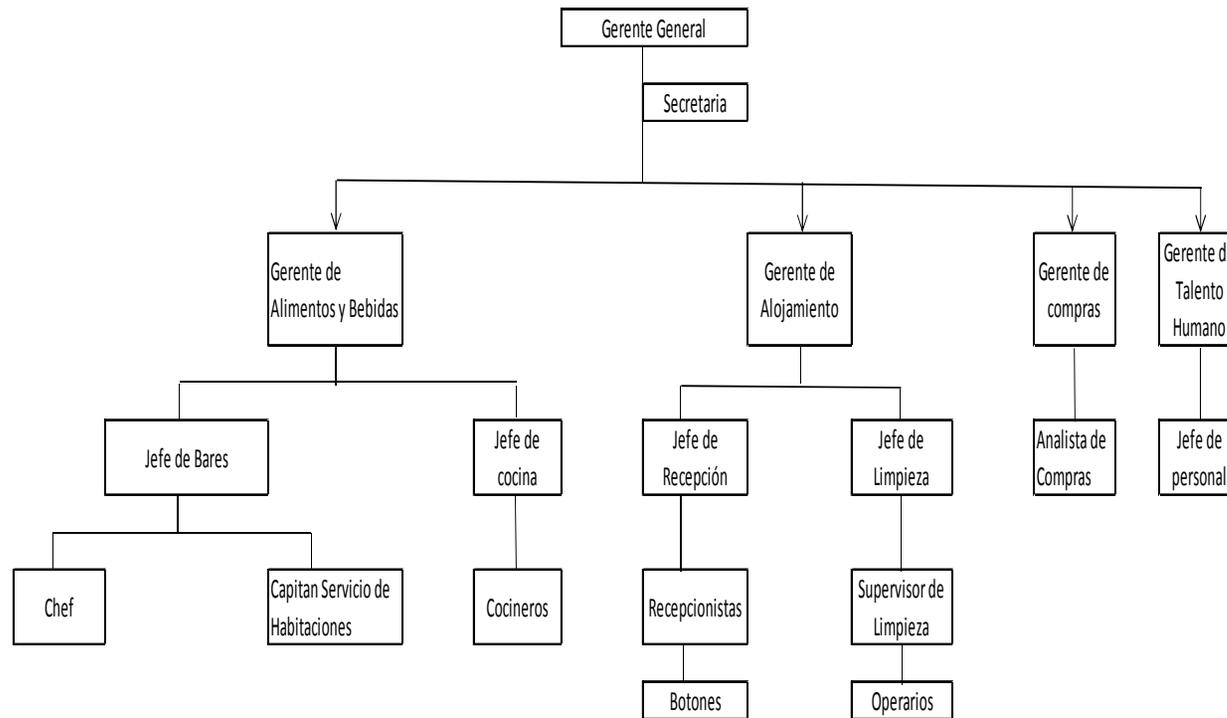
Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

área de responsabilidad o función, muestra una representación de la división de trabajo, indicando:

- Los cargos existentes en el hotel.
- Como estos cargos se agrupan en unidades administrativas.
- Como la autoridad se le asigna a los mismos.

Figura 19. Propuesta de organigrama para un hotel

PROPUESTA DE ORGANIGRAMA PARA UN HOTEL



Fuente: Autoras del trabajo de grado

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

9. Procedimientos

Mediante los procedimientos se busca tener la documentación de las actividades a seguir en los procesos que se desarrollan en el hotel con el fin de prestar un servicio óptimo de acuerdo a las necesidades de los clientes y al mismo tiempo siendo amigables con el medio ambiente y proporcionando seguridad y salud en sus grupos de interés.

Los procedimientos de esta guía de diseño para el sector hotelero se clasificaron en procedimientos de control documental del sistema de calidad y procedimientos de control documental comunes del Sistema Integrado de Gestión. En ellos se describen las actividades a seguir para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001 en cuanto a los procedimientos a tener en cuenta para la prestación de servicios del sector hotelero y se indican los objetivos, alcance, definiciones y responsables de cada una de las actividades descritas.

9.1 Procedimientos de control documental del sistema de calidad

9.1.1 Procedimiento de control de documentos y registros

1. Objetivo

Controlar la documentación y registros del Sistema de Gestión Integral estableciendo los lineamientos necesarios para la creación, modificación y control

de estos con el fin de asegurar su adecuado uso, funcionalidad y conservación, incluyendo los de origen externo.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los documentos y registros que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión incluyendo aquellos de origen externo que tienen alguna incidencia en el funcionamiento del hotel.

3. DEFINICIONES

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento Externo:** Información y su medio de soporte con origen externo a la organización y que sirven como apoyo a los procesos desarrollados por la misma.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

- **Formato:** Modelo establecido por el hotel para facilitar el registro de información en el desarrollo de una actividad.
- **Registro:** Documento diligenciado que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. No siempre está elaborado sobre un formato.
- **Versión:** Es la numeración que indica las veces que el documento ha sufrido modificaciones totales o de gran consideración, de tal manera que implican la re-impresión total del documento.
- **Fecha de Aprobación:** Indica la fecha de la última modificación del documento.
- **Archivo:** Lugar físico o digital donde se encontraran todos los documentos y registros.
- **Codificación:** Asignación de caracteres alfa-numéricos a la documentación con el fin de ser categorizada en cada uno de los procesos del Sistema Integral de Gestión.
- **Control de Cambios:** Se utilizará la herramienta de comparar y combinar los documentos comparando el documento original con el resultante después de las modificaciones realizadas, revisados y aprobados.

- **Custodia:** Proceso de protección y conservación de documentación relacionada con el Sistema Integral de Gestión de la organización.
- **Distribución:** Proceso de entrega de los documentos del Sistema Integrado de Gestión al personal del hotel según funciones y responsabilidades asignadas.
- **Identificación:** Proceso de reconocimiento de documentación relacionada en cada uno de los procesos del Sistema Integral de Gestión.

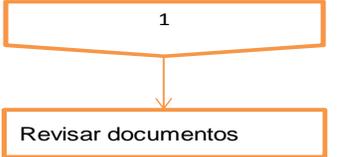
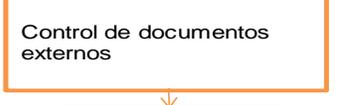
Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

4. Descripción del procedimiento

Tabla 10

Procedimiento de control de documentos y registros

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|--------------------------------------|
| <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Establecer la necesidad de elaborar, modificar o declarar obsoleto un documento.] A --> B[Informar a QHSE control de documentos elaborados para copias impresas] B --> C[Enviar documento o formato nuevo o modificado al departamento de QHSE] C --> D[Codificación de documentos] D --> E[Control de documentos obsoletos] E --> F[Realizar ajustes a documentos] F --> G[1] </pre> | <p>Enviar por correo electrónico al departamento de QHSE, informando la creación de un nuevo documento, la modificación de uno ya existente o declarar obsoleto un documento que ya no se requiera en la compañía. En el caso de modificación se debe especificar brevemente en el correo los cambios realizados y para documentos obsoletos justificar esta decisión. Esto se incluye salvo que las modificaciones las aplique directamente QHSE.</p> | <p>Usuarios de la documentación.</p> |
| | <p>Informar a QHSE cuando los formatos que manejen los procesos requieran ser impresos como talonarios o cualquier tipo de tipografía, para que se les incluya los datos de versión, revisión, paginación y código de acuerdo al consecutivo del SIG.</p> | <p>Usuarios de la documentación.</p> |
| | <p>Enviar el documento nuevo o modificado en la plantilla estandarizada para documentos o el formato nuevo o modificado, para ser revisado por el departamento de QHSE, quien cambiará los datos de versión, fecha de revisión, paginación y código del documento.</p> | <p>Usuarios de la documentación.</p> |
| | <p>Los documentos se codificarán de acuerdo a: Manual (M), Procedimiento (P), Plan (PL), Instructivo (I), Formato (F), el código comienza con el consecutivo 00, para cada proceso. Esta nueva codificación se efectuará en la medida que cambien los documentos a partir de la fecha de vigencia de este procedimiento..</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
| | <p>Eliminar los documentos cuyas actividades no se efectúen en los procesos o no sean aplicables en la empresa, previa aprobación del departamento de QHSE. Realizar copia de la última versión de la documentación.</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
| | <p>Realizar ajustes a los documentos.</p> | <p>Dirección QHSE</p> |

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|---------------------------------------|
|  <p>1</p> <p>Revisar documentos</p> | <p>Revisar documento modificado.</p> | <p>Usuarios de la documentación.</p> |
|  <p>Se acepta revisión?</p> | <p>Actualizar los cambios generados en los documentos en el Control de Cambios y el Listado Maestro. Esta actividad la realiza únicamente el departamento de QHSE.</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
|  <p>Aprobación de documentos</p> <p>Se acepta aprobación?</p> | <p>Aprobar los nuevos documentos.</p> | <p>Dueños de proceso</p> |
|  <p>Distribución de documentos</p> | <p>Distribuir la documentación actualizada través de sistema magnético. Los documentos que requieran ser impresos se entregarán a través del formato de distribución y recolección de documentos.</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
|  <p>Divulgación de documentos</p> | <p>Divulgar los documentos actualizados al personal involucrado en los mismos.</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
|  <p>Control de Registros</p> | <p>Identificar los registros con el logo, título, versión, paginación y código. Cada proceso debe almacenar sus registros 1 año en la oficina o el tiempo que determine la legislación que cubra cada proceso. Luego del tiempo establecido los registros se enviarán a archivo externo o se destruirán.</p> | <p>Dueños de proceso</p> |
|  <p>Control de Registros</p> | <p>Los registros deben estar almacenados en A-Z, fólderres o carpetas que los protejan de posibles daños, los cuales deben estar identificados claramente con el fin de acceder a ellos de manera oportuna y exacta.</p> | <p>Dueños de proceso</p> |
|  <p>Control de registros en computadores</p> | <p>Para un fácil acceso y recuperación de registros por el sistema se debe ingresar por la siguiente ruta: Escritorio o carpeta de Mis Documentos, carpeta SIG.</p> | <p>Administradores, Supervisores.</p> |
|  <p>Copias no controladas</p> | <p>Los formatos tendrán una leyenda en su parte inferior denominada "COPIA NO CONTROLADA". Esta misma leyenda será colocada con un sello a aquellos documentos que no sean formatos que requieran ser impresos.</p> | <p>Dpto. QHSE</p> |
|  <p>Control de documentos externos</p> <p>Fin</p> | <p>Controlar los documentos externos a través del listado que maneja HSEQ donde se especifica el lugar donde reposan estos documentos en cada proceso con el fin de consultarlos.</p> | <p>Dirección QHSE</p> |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

5. Control de Registros ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|---------------------------------|
| ✓ Listado Maestro de Documentos |
| ✓ Formato de Distribución |
| ✓ Registro de Capacitación |

9.1.2 Procedimiento de producto no conforme

1. Objetivo

Establecer una adecuada identificación, control y evaluación del producto no conforme, para su apropiada administración, evitar así su uso no intencionado y generar acciones de mejoramiento continuo en el hotel.

2. Alcance

Determinar y describir las actividades que deben realizarse para la identificación y tratamiento de un producto no conforme que involucre la prestación de los servicios que el hotel tiene establecidos en cada uno de los procesos.

3. Definiciones

- **Producto o servicio no conforme (PNC):** es el aquel que no cumple con los requisitos internos y/o con los requisitos establecidos por el cliente antes de ser entregado (producto) o prestado (servicio).
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito del sistema.
- **Tratamiento:** Acción(es) emprendida(s) al presentarse un producto no conforme, las cuales pueden ser, Permiso de desviación, reproceso, reparación, concesión, desecho.

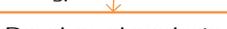
Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

- **Dado de Baja:** Acción de eliminación tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (destrucción).
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

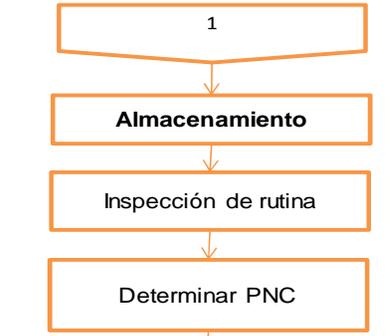
4. Descripción del procedimiento

Tabla 11

Procedimiento de control de producto no conforme

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|--|
|  | Recibir los productos | Almacenista |
|  | | |
|  | Determinar las condiciones de entrega del producto y establecer si la mercancía cumple con las condiciones de compra | Almacenistas Supervisores |
|  | Identificar y registrar las PNC, según el procedimiento de recepción y almacenamiento de materias primas | Almacenistas Supervisores |
|  | | |
|  | SI: Realizar la devolución, registrarla en el formato correspondiente y enviar por e-mail la no conformidad al departamento de QHSE y compras. NO: Continúe con la siguiente etapa. | Almacenistas Supervisores |
|  | | |
|  | SI: Si el PNC no es causal de devolución hay que determinar si puede ser corregida, es decir si la materia prima destinada a ser parte de un proceso productivo establecido y las especificaciones que debe tener no concuerdan con las del producto que se está recibiendo debe evaluarse si se puede corregir el PNC y la forma de hacer dicha corrección. EJ. productos empacados con polvo, acción para corregir ejecutar procedimientos de limpieza. NO: Continué con la siguiente etapa. | Almacenistas Supervisores |
|  | | |
|  | SI: Si el PNC no se puede corregir entonces se debe evaluar si el producto se puede usar en un proceso diferente al programado siempre y cuando no se afecte la calidad e inocuidad del producto. EJ. una fruta con un alto grado de maduración no tiene corrección, pero se puede evaluar la utilización en otro proceso diferente al que estaba programado. NO: Si el PNC no se puede corregir y el producto tampoco puede ser utilizado en otro proceso diferente debe devolverse en el momento de la recepción. Todas las actividades hasta el momento deberán realizarse durante la recepción del producto. | Almacenista Administrador Supervisor |
|  | Después de determinar el proceso debe asignarse responsable para ejecutar la acción | Chef y/o Jefes de cocina Supervisores, Administrador |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|--|
|  <p>1</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Inspección de rutina</p> <p>Determinar PNC</p> | <p>Luego de recibir el producto, este pasa a almacenamiento antes de ser procesado, allí debe hacerse una inspección de rutina para evaluar las condiciones del área de almacenamiento y del producto.</p> | <p>Almacenistas Supervisores Administrador</p> |
| <p>NO</p> <p>El PNC puede ser corregido?</p> | <p>Determinar la No Conformidad que se puedan encontrar en el producto. Colocar el producto en el lugar establecido para No Conforme.</p> | <p>Almacenistas Supervisores Administrador</p> |
| <p>SI</p> <p>Determinar el proceso para corregir la No Conformidad</p> | <p>Evaluar si el PNC puede ser corregido con la realización de alguna acción específica.</p> | <p>Almacenistas Supervisores Administrador</p> |
| <p>NO</p> <p>El producto puede ser usado en otro proceso?</p> | <p>Determinar la acción necesaria para corregir la No Conformidad y establecer responsable para ejecutarla.</p> | <p>Almacenistas Supervisores Administrador</p> |
| <p>SI</p> <p>Determinar el proceso adecuado y reutilizarlo</p> | <p>Si el PNC no puede ser corregido, debe evaluarse si el producto puede ser usado en otro proceso diferente al que se tiene programado.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores, Almacenistas Administrador</p> |
| <p>Dar de baja</p> | <p>Si se puede usar en otro proceso, determinar en cual y asignar responsable para ejecutar la acción.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores, Administrador</p> |
| <p>Producción</p> | <p>De no ser posible utilizar el producto debe darse de baja y registrar la acción.</p> | <p>Supervisores Almacenistas Administrador</p> |
| <p>Verificar el producto en proceso</p> <p>2</p> | <p>Después de la etapa de almacenamiento la materia prima y/o producto entra a producción. Allí debe realizarse una evaluación del producto para verificar sus características organolépticas.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|--|---|--|
| <pre> graph TD 2[2] --> D1{El producto Cumple?} D1 -- SI --> D2{La NC puede ser corregida?} D1 -- NO --> D2 D2 -- SI --> A1[Determinar el proceso adecuado y realizarlo] D2 -- NO --> D3{El producto puede ser reprocesado?} A1 --> D3 D3 -- SI --> A2[Determinar el proceso y programar su ejecución] D3 -- NO --> A3[Dar de baja] A2 --> A4[Distribución y/o despacho] A3 --> A4 A4 --> A5[Realizar la evaluación del producto en la cocina] A5 --> D4{El producto cumple?} D4 -- SI --> A6[Servicio] D4 -- NO --> D1 A6 --> A7[Fin] </pre> | <p>Si el producto cumple con las características organolépticas establecidas a nivel interno o por el cliente, pasa a distribución.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |
| | <p>Si hay hallazgo de no conformidad, esta debe ser evaluada para saber si puede o no ser corregida. El producto que no cumple debe colocarse en un lugar específico para productos No conformes.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |
| | <p>Si la no Conformidad puede ser corregida debe determinarse la acción a ejecutar y asignar un responsable para que la emprenda.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |
| | <p>Si el producto no puede ser corregido debe evaluarse si puede llegar a hacer parte de otro proceso o ser reprocesado (materia prima de otro proceso diferente).</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |
| | <p>Determinar el proceso mas adecuado a seguir con el producto No Conforme y programar su ejecución asignando quien, cuando y como se va a realizar la tarea.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |
| | <p>Si el producto no puede ser reprocesado debe darse de baja y registrar dicha acción.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |
| | <p>Cuando el producto después de haber pasado por los controles se determina que cumple con todas las especificaciones propias, (así haya sido corregido o reprocesado), pasa a distribución. Allí debe hacerse una ultima evaluación para determinar si el producto puede llegar a manos del consumidor o no. Si al realizar se encuentran No Conformidades se debe pasar el proceso de evaluación para determinar si se puede corregir la No Conformidad. Reprocesar el producto o darlo de baja.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |
| | <p>Si el producto cumple con las especificaciones requeridas puede ser servido y pasar al consumidor.</p> | <p>Chef y/o Jefes de cocina Supervisores</p> |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

5. Control de Registros ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|--------------------------------------|
| ✓ Acta de Recepción de Materia Prima |
| ✓ Acta de No Conformidad de Producto |
| ✓ Inspección en Almacenamiento |

9.1.3 Procedimiento de auditoría interna

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos para realizar el proceso de selección, evaluación de auditores internos, planeación, preparación, ejecución de auditorías en el hotel y determinar la conformidad o no de los elementos del sistema integrado de gestión con los requisitos establecidos.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las auditorías internas realizadas a los procesos de servicios que presta el hotel incluyendo a los proveedores que intervienen en los procesos de la organización.

3. Definiciones

- **Gerencia General:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel la organización
- **Auditado:** Organización, proceso, persona que es auditada.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos de la auditoría.
- **Auditoría interna:** Denominadas también auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad de la organización.
- **Auditoría Externa:** Revisión que realiza la organización a los proveedores de servicios o insumos que intervienen en los procesos y pueden ser determinantes para la conformidad del sistema de gestión, también son auditorías externas las recibidas por la organización de sus partes interesadas.
- **Equipo auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría. Estará conformado por el auditor.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una Auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la Auditoría y todos los hallazgos de la misma.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una Auditoría dada.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitud.
- **Observación:** Hallazgo que puede tomarse como una oportunidad de mejora y que no implica una no conformidad.
- **Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de la auditoría:** Descripción de la agenda de las actividades para una auditoría.
- **Oportunidad de mejora:** Hallazgo de una auditoría relacionado con el no cumplimiento total o parcial de un requisito normativo que puede orientar al auditado para abordar una acción preventiva o una mejora en un proceso.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

- **Fortaleza:** Hallazgo de una auditoría relacionado con capacidades y desempeños destacables y orientados a la mejora continúa.
- **Criterio de auditoría:** Se refiere al documento frente al cual se confirma el cumplimiento o no por ejemplo criterio de auditoría es la norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007 y los documentos definidos dentro del sistema o de origen externo como legislación o procesos técnicos que deben aplicarse en las actividades del hotel.

4. Descripción del procedimiento

Tabla 12

Procedimiento de auditoria interna

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|-----------------------|
| <pre> graph TD A[Inicio] --> B[Seleccionar Auditores] </pre> | <p>Seleccionar equipo auditor y el respectivo líder. Debe tenerse en cuenta que los auditores no pueden auditar su proceso de trabajo. Verificar el cumplimiento de requisitos de los auditores por medio de la evaluación.</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
| <pre> graph TD B --> C[Evaluación de Auditores Internos] </pre> | <p>Los auditores deben ser evaluados una vez al año con el fin de verificar la competencia y determinar necesidades de capacitación.</p> | <p>Auditor Líder</p> |
| <pre> graph TD C --> D[Elaborar y Coordinar Cronograma de Auditorias Internas] </pre> | <p>El programa debe incluir: Criterios, objetivos y alcance de la auditoria. Determinar los procesos a auditar. Estos se programan dando prioridad a los procesos críticos de acuerdo a los resultados de auditorias previas realizadas y/o indicadores de gestión. Elaborar cronograma de auditorias. Comunicar el cronograma al equipo de auditores internos del hotel. Se debe programar mínimo un ciclo de auditorias anual, el cual se controlará por medio del cronograma</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
| <pre> graph TD D --> E[Analizar los documentos] E --> F[1] </pre> | <p>Revisar los documentos pertinentes del SIG, respecto al proceso a auditar o requisito a auditar, incluyendo los formatos, y determinar de su adecuación con respecto a los criterios de la auditoria. En caso que existan observaciones, se comunica al jefe de calidad.</p> | <p>Equipo Auditor</p> |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|
| <p>1</p> <p>Preparación del Plan de Auditoría</p> | <p>Asignar tareas al equipo auditor. Comunicar por escrito las fechas de auditoría a los auditados (vía correo electrónico). Debe especificarse fecha y hora. Confirmar viabilidad. Elaborar listas de chequeo.</p> | <p>Líder del equipo auditor</p> |
| <p>Realizar Reunión de Apertura</p> | <p>Explicar al auditado el objetivo, alcance y criterios de la auditoría. Asimismo la metodología que se seguirá y los requerimientos necesarios para el desarrollo de la misma.</p> | <p>Líder del equipo auditor</p> |
| <p>Recopilar y Verificar la Información</p> | <p>Ejecutar la auditoría de acuerdo con la lista de chequeo o con los acuerdos previos de los auditores, mediante entrevistas, observación en puestos de trabajo y revisión de registros.</p> | <p>Equipo Auditor</p> |
| <p>Análisis de Hallazgos</p> | <p>Generar hallazgos de auditoría (Positivos, No Conformidades u Observaciones).</p> | <p>Equipo Auditor</p> |
| <p>Informar No Conformidades</p> | <p>Presentar las no conformidades al responsable del proceso auditado.</p> | <p>Líder del equipo auditor</p> |
| <p>Realizar Reunión de Cierre</p> | <p>Realizar reunión de cierre informando las conclusiones de la auditoría al responsable del proceso auditado.</p> | <p>Líder del equipo auditor</p> |
| <p>Realizar Retroalimentación de Auditorías</p> | <p>Retroalimentar al Director de QHSE la auditoría realizada y entregar las listas de chequeo, la copia de las solicitudes de acción correctiva emitidas en cada auditoría y Acta de Auditoría.</p> | <p>Líder del equipo auditor</p> |
| <p>Realizar Auditorías de</p> | <p>Generar los análisis de causa, las acciones correctivas o preventivas necesarias y realizar seguimiento para garantizar su efectividad.</p> | <p>Responsable del proceso auditado</p> |
| <p>Acciones Propuestas</p> | <p>Evaluar la eficacia de las acciones tomadas de acuerdo con las fechas establecidas por el auditado en el plan de acción.</p> | <p>Líder del equipo auditor</p> |
| <p>Entregar Informe a Gerencia</p> | <p>Recolectar la información del ciclo de auditorías, analizar y realizar informe para la Gerencia, que serán presentados semestralmente en la Revisión por la Dirección.</p> | <p>Dirección de QHSE</p> |
| <p>Fin</p> | | |

5. Control de Registros ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|--|
| ✓ Perfil del Auditor |
| ✓ Evaluación del Auditor |
| ✓ Cronograma de Auditoria |
| ✓ Lista de Verificación de Auditoria / Plan de Auditoria |
| ✓ Acta de Auditoria |
| ✓ Solicitud de Acción Correctiva |
| ✓ Plan de Acción |
| ✓ Acta de Revisión por la Dirección |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

9.1.4 Procedimiento de acción correctiva

1. Objetivo

Establecer las acciones necesarias para la identificación y el tratamiento de causas de las no conformidades y de las situaciones indeseables detectadas por medio de acciones correctivas con el fin de eliminar su causa evitando la repetición.

2. Alcance

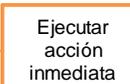
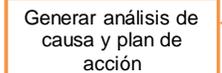
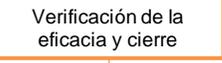
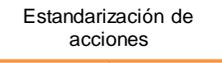
Las instrucciones dadas en este procedimiento abarcan las acciones aplicadas al Sistema Integrado de Gestión del hotel.

3. Definiciones

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción correctiva se toma para prevenir que algo que ya sucedió vuelva a producirse.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

4. Descripción del procedimiento

Tabla 13
Procedimiento de acción correctiva

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|
|  <p>Inicio</p> | <p>Determinar no conformidades o situaciones que afectan el funcionamiento del Sistema Integrado de gestión del hotel.</p> | <p>Todos los funcionarios del hotel, equipo de auditores, entes externos (clientes, ente certificador, entidades gubernamentales)</p> |
|  <p>Identificar no Conformidades</p> | | |
|  <p>Es acción Correctiva?</p> | <p>Analizar si el hallazgo planteado requiere una acción correctiva o es suficiente ejecutar una acción inmediata para cerrar el hallazgo.</p> | <p>Responsable del proceso</p> |
|  <p>Ejecutar acción inmediata</p> | | |
|  <p>Documentar acción correctiva</p> | <p>Registrar el hallazgo en el formato de solicitud de acción correctiva. Este registro debe enviarse por correo electrónico al departamento de QHSE.</p> | <p>Funcionario que emite la acción correctiva</p> |
|  <p>Generar análisis de causa y plan de acción</p> | <p>En el formato análisis de causa, se debe hacer el análisis de causa, identificando las situaciones que están generando el hallazgo, hasta llegar a la causa principal. Con base en esta revisión se debe determinar el plan de acción.</p> | <p>Responsable cierre de la acción correctiva</p> |
|  <p>Acción Correctiva</p> | <p>En QHSE se revisa si las acciones correctivas planteadas son las adecuadas para dar cierre al hallazgo. Si se identifican fallas, se solicita al responsable que replantee las acciones y vuelva a enviar el plan de acción</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
|  <p>Ejecución de plan de acción</p> | <p>Realizar plan de acción con base en análisis de causa planteado.</p> | <p>Jefe Inmediato al cual se reporto la acción correctiva</p> |
|  <p>Verificación de la eficacia y cierre</p> | <p>Realizar seguimiento a las acciones planteadas hasta lograr el cierre eficaz, es decir, que éstas hayan eliminado la causa raíz de la no conformidad presentada.</p> | <p>Jefe Inmediato al cual se reportó la acción correctiva; QHSE y/o equipo de auditores (si aplica).</p> |
|  <p>Estandarización de acciones</p> | <p>Si las acciones correctivas implementadas son adecuadas y no se encuentran dentro del SIG, se deben incluir dentro del sistema y divulgar a los interesados para su aplicación</p> | <p>Dirección QHSE</p> |
|  <p>Fin</p> | | |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

5. Control de Registros ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|----------------------------------|
| ✓ Solicitud de Acción Correctiva |
| ✓ Análisis de Causas |
| ✓ Plan de Acción |

9.1.5 Procedimiento de acción preventiva

1. Objetivo

Proporcionar una guía para la identificación y el tratamiento de causas de situaciones indeseables potenciales, con el fin prevenir la ocurrencia de problemas a través de acciones preventivas.

2. Alcance

Las instrucciones dadas en este procedimiento abarcan las acciones preventivas aplicadas al Sistema Integral de Gestión del hotel.

3. Definiciones

- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

4. Descripción del procedimiento

Tabla 14

Procedimiento de acción preventiva

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|
| Inicio | | |
| Identificar Situaciones, actos y/o no conformidades potenciales | Cualquier persona de la organización podrá detectar situaciones o no conformidades potenciales, y las reporta al administrador y/o supervisor | Todos los funcionarios |
| Registrar la acción preventiva generada | La acción preventiva generada se registra en el formato de plan de acción | Todos los funcionarios |
| Enviar información a QHSE | Enviar acción preventiva generada a QHSE. | Empleados administrativos, administrador y/o Supervisor |
| Es acción preventiva? | NO En QHSE se revisan la AP con el fin de valorar si las acciones propuestas cumplen como acciones preventivas. De lo contrario, se debe hacer tratamiento de acciones correctivas Nota: Las acciones que estén relacionadas con mantenimiento a nivel general, son correctivas. | Dirección QHSE |
| Ejecución de plan de Acción | SI De acuerdo a las acciones propuestas, se coordina el plan de acción involucrando el personal interesado. En caso de requerirse recursos adicionales, (financiero, humano, infraestructura), según aplique, se debe revisar los presupuestos asignados con el fin de hacer los requerimientos y/o solicitar aprobación de adicionales. | Empleados administrativos, administrador y/o Supervisor |
| Verificación de la eficacia y cierre | Realizar seguimiento a la realización de las acciones planteadas hasta lograr el cierre eficaz | Empleados administrativos, administrador, supervisor y/o dirección QHSE |
| Estandarización de acciones | Si las acciones preventivas implementadas, son adecuadas y generaron mejora en el proceso, se deben incluir dentro del sistema y divulgar a los interesados para su aplicación | Dirección QHSE |
| Fin | | |

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

5. Control de Registros ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|------------------|
| ✓ Plan de Acción |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

9.2. Procedimientos de control documental comunes del sistema integrado de gestión

9.2.1 Procedimiento de capacitación

1. Objetivo

Mantener y desarrollar un personal competente, actualizado en conocimientos y habilidades para alcanzar las metas, objetivos y política del hotel, mediante un plan general de capacitación originado en la identificación de las necesidades de entrenamiento.

2. Alcance

Aplica para el desarrollo de las actividades de todos los empleados que requieren capacitación en los diferentes procesos del hotel.

3. Definiciones

- **Capacitación:** Proceso de aprendizaje permanente, el cual lleva implícito un cambio de conducta orientado al mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal del hotel.

- **Conocimiento:** Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje.
- **Evaluación del desempeño:** La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.
- **Habilidades:** Hace referencia a la destreza para desarrollar algunas tareas.
- **Necesidades de capacitación:** Consiste en descubrir o localizar de manera objetiva, las necesidades reales de capacitación de los trabajadores del hotel.
- **Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los trabajadores o de los particulares.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las áreas del hotel.

4. Descripción del procedimiento

Tabla 15

Procedimiento de capacitación

| ETAPA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|---|------------------------------|
| <pre> graph TD A[Inicio] --> B[Detección de necesidades de capacitación en el hotel.] B --> C[Analizar el tipo de capacitación que requiere el hotel.] C --> D[Seguimiento.] D --> E[Evaluación.] E --> F[Fin] </pre> | <p>Para solicitar programas de capacitación se identifican las siguientes necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el cargo es nuevo y requiere capacitación. • Creación de nuevos procesos. • Si hay un proceso continuo de aprendizaje orientado al mejoramiento de conocimientos y habilidades. • Evaluación de desempeño. • Descripción de responsabilidades y funciones del cargo. • Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. | Líder de cada proceso. |
| | De tratarse de una capacitación interna se diseña el programa y si es una capacitación externa se contacta a la entidad correspondiente para que se proceda a la capacitación. | Gerente de Talento Humano. |
| | Con base en el Plan de Capacitación se verifica el cumplimiento de cada una de las personas inscritas en las capacitaciones por medio del registro lista de asistencia. | Asistente de Talento Humano. |
| | Según la capacitación, se crea un examen escrito o practica para constatar la eficacia de la capacitación. | Comité Talento Humano. |

5. Anexos ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|---|
| ✓ Detección de necesidades de capacitación |
| ✓ Plan de capacitación |
| ✓ Calendario de capacitación |
| ✓ Solicitud cursos de capacitación |
| ✓ Lista de capacitación |
| ✓ Evaluación del curso |
| ✓ Informe de cursos de capacitación impartidos en (mes y año) |

9.2.2 Procedimiento de comunicación

1. Objetivo

Establecer responsabilidades y la metodología para las comunicaciones de todas las áreas del hotel y partes interesadas con el fin de fortalecer y mejorar los niveles de comunicación internos y externos por medio de herramientas específicas.

2. Alcance

Aplica a todas las actividades o decisiones relacionadas con los servicios que presta el hotel y que requieran comunicación interna o externa.

3. Definiciones

- **Comunicación Externa:** Relación del hotel con las partes interesadas, es decir que no hacen parte de la empresa.
- **Comunicación Interna:** Flujo de información al interior del hotel.
- **Memorando:** Documento elaborado y dirigido a empleados o áreas de la misma Organización. Se utiliza para comunicar necesidades, establecer funciones, asignar recursos y para todos aquellos fines que requieran de un

registro expreso de comunicación. Se utiliza como evidencia de asignación de tareas y responsabilidades.

- **Carta:** Documento elaborado por funciones autorizadas para ello, frente a temas específicos, o comunican inquietudes o consideraciones a organismos o personas externas.
- **Correo Electrónico:** Aplicación más sencilla y más usada de Internet. Permite almacenar en un buzón hasta que el destinatario decide conectarse a la red y leer su correo. Un mensaje puede contener bases de datos de sus clientes, fotografías y audio, texto, entre otros.
- **COPASST:** El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo constituye un medio importante para promocionar la Salud Ocupacional en todos los niveles de la Universidad, buscar acuerdos con las directivas y responsables del Programa de Salud Ocupacional en función del logro de metas y objetivos concretos, divulgar y sustentar prácticas saludables y motivar la adquisición de hábitos seguros.
- **Participación:** Proceso interactivo entre las partes implicadas en el que cada miembro, bien individualmente o a través de sus representantes, aportan ideas a un tema propuesto.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

4. Descripción del procedimiento

4.1 Comunicaciones Internas:

Los medios que se tendrán en cuenta, para la difusión de toda la información que tiene que ver con el sistema de gestión integral, son memorandos, circulares, comunicados, e-mail, cartillas, carteles, capacitaciones, entre otros que serán empleados de acuerdo al tipo de mensaje que se quiere dar, teniendo en cuenta los siguientes parámetros. Cabe resaltar que en Seguridad y Salud Ocupacional el COPASST es el mecanismo por excelencia de comunicación entre empleadores y trabajadores en cuanto a la divulgación de actividades de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Dentro de las comunicaciones internas se manejan los siguientes tipos de mecanismos:

Tabla 16

Mecanismos de comunicación interna

| TIPO DE MECANISMO | MECANISMO | QUE COMUNICA |
|-------------------|--------------------------------------|---|
| FÍSICO | Reuniones (Capacitaciones, talleres) | Información técnica, y del sistema |
| | Cartillas | Información del sistema |
| | Carteleros | Convocatorias, información general |
| | Circulares | Citaciones o información de interés general |

| | | |
|--------|------------|--|
| | Memorandos | Información exclusiva del personal |
| VISUAL | e-mails | Citaciones, solicitud de información entre procesos |
| | Videos | Actividades de capacitación |
| | Internet | Información de la compañía y/o servicios para el público en general. |
| | Intranet | Comunica el sistema de gestión integral de la compañía. Acceso directo en cada computador del hotel. |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Tabla 17

Procedimiento de comunicación interna

| ETAPA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|---|-------------------------|
| <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> GenEnvio[Generación y envío de comunicación.] GenEnvio --> ViaE[Via E - mail.] ViaE --> Electronico[Electrónico] ViaE --> Escrito[Escrito] Electronico --> Respuesta[Respuesta via e - mail.] Escrito --> Respuesta Respuesta --> Fin([Fin]) </pre> | <p>Las comunicaciones internas y demás actividades en todos los procesos del hotel se realizaran por correo electrónico e impreso (si es necesario).</p> <p>En reuniones se debe diligenciar el formato acta de reunión y en las capacitaciones el formato lista de asistencia.</p> | <p>Dueño de Proceso</p> |

4.2 Comunicaciones Externas:

Las comunicaciones externas están dadas por la entrada y salida de información de y hacia los grupos de interés del sistema de gestión integral.

Tabla 18

Procedimiento de comunicación externa

| ETAPA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|---|---|--|
| <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de comunicación.] Recepcion --> Redireccion[Redireccionar al proceso indicado.] Redireccion --> Respuesta[Respuesta del proceso de acuerdo] Respuesta --> Seguimiento[Seguimiento a la respuesta.] Seguimiento --> Fin([Fin]) </pre> | <p>Las comunicaciones físicas o visuales (correo electrónico) recibidas de los grupos de interés externos (autoridades públicas, comunidad, clientes, proveedores, entre otros) son recepcionadas en las instalaciones del hotel.</p> <p>Si son comunicaciones con el cliente como Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se diligencia el Formato de PQR'S y con el acompañamiento de mejora continua y el proceso involucrado, se realiza el plan de acción correspondiente.</p> | <p>Dueño del Proceso al que llegó el comunicado.</p> |

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

5. Control de Registros ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|----------------------------------|
| ✓ Registro de Quejas y Reclamos. |
| ✓ Planilla de recepción |
| ✓ Acta de Reunión |
| ✓ Lista de Asistencia |
| ✓ Comunicado Interno. |

9.2.3 Procedimiento de control operacional

1. Objetivo

Describir la metodología establecida en el hotel para la identificación y control de las operaciones y actividades asociadas con los aspectos ambientales significativos, riesgos y peligros identificados, para controlar y medir de forma regular las características clave de los procesos y actividades que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente, seguridad y salud de los grupos de interés de la organización.

2. Alcance

Aplica a todas las actividades y servicios responsabilidad del hotel, así como a las acciones de medición y seguimiento utilizadas por los grupos de interés del hotel, con el fin de prevenir y controlar los aspectos ambientales significativos, impactos, riesgos y peligros asociados a las actividades y procesos.

3. Definiciones

- **Aspecto ambiental:** elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el ambiente. NOTA Un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

- **Aspecto ambiental significativo:** aquél que produce o puede producir un impacto significativo.

- **Control:** es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias en el curso de la formulación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normativa que las rige.

- **Identificación del peligro.** Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.

- **Impacto ambiental:** cualquier cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

- **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. NOTA: los procedimientos pueden estar documentados o no.

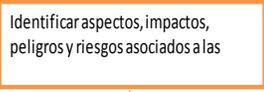
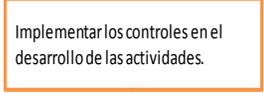
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es).

- **Valoración del riesgo.** Proceso de evaluar el(los) riesgo(s) que surgen de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el (los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no.

4. Descripción del procedimiento

Tabla 19

Procedimiento de control operacional

| DIAGRAMA DE FLUJO | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|---|--|
|  <p>Inicio</p> | <p>El proceso inicia con la identificación de aspectos, impactos, peligros y riesgos asociados a la actividad relacionada con el servicio ofrecido por el hotel tanto para los procesos nuevos como para los ya existentes.</p> | <p>Lider de cada proceso.</p> |
|  <p>Identificar aspectos, impactos, peligros y riesgos asociados a las</p> | | |
|  <p>Establecer y definir controles.</p> | <p>De acuerdo a los aspectos, impactos, riesgos y peligros identificados establecer que controles se deben establecer o si es necesario la implementación de nuevos controles.</p> | <p>Coordinador QHSE.</p> |
|  <p>Documentar controles.</p> | <p>Documentar los controles necesarios; ya sea, como evidencia o seguimiento de las actividades o procesos existentes o creación de nuevos documentos.</p> | <p>Comite del Sistema Integrado de Gestión.</p> |
|  <p>Implementar los controles en el desarrollo de las actividades.</p> | <p>Implementar los controles existentes o creados para el desarrollo de la actividad o proceso, por medio de programas.</p> | <p>Comite del Sistema Integrado de Gestión y personal.</p> |
|  <p>Verificar la implementación de los controles.</p> | <p>Verificar si los controles implementados son eficaces, mediante inspecciones o seguimiento por medio de los indicadores planteados en los programas de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional.</p> | <p>Coordinador QHSE.</p> |
|  <p>Identificar si existen los controles operacionales en todas las actividades.</p> <p>Si</p> <p>No</p> | <p>Verificar si existen controles operacionales en todas las actividades.</p> | <p>Lider de cada proceso.</p> |
|  <p>Plan de Acción</p>  <p>Fin</p> | <p>En caso de no existir los respectivos controles operacionales se debe realizar el respectivo plan de acción.</p> | <p>Comité del Sistema Integrado de Gestión.</p> |

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

5. Anexos ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|---------------------------------|
| ✓ Ficha de Control Operacional. |

9.2.4 Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias

1. Objetivo

Este procedimiento tiene como objetivo establecer, implementar y mantener la forma de definir y revisar las medidas a adoptar ante las situaciones de emergencia ambientales de seguridad y salud ocupacional que razonablemente se puedan producir en el hotel y responder a tales situaciones de emergencia.

2. Alcance

El presente plan de emergencias aplica tanto para el personal del hotel como para la posible presencia de personas ajenas al mismo.

3. Definiciones

- **Alarma:** Espacio de tiempo desde cuando alguien se da cuenta que ocurre un evento y lo puede informar.
- **Brigada de emergencias:** Conjunto de personas especialmente entrenadas y organizadas para la prevención y actuación en emergencias.
- **Control:** Acciones reactivas de respuesta a la fase de impacto de la emergencia.

- **Emergencia:** Todo evento identificable en el tiempo, que produce un estado de perturbación funcional en el sistema, por la ocurrencia de un evento indeseable, que en su momento exige una respuesta mayor a la establecida mediante los recursos normales disponibles, produciendo una modificación sustancial pero temporal, sobre el sistema involucrado, el cual compromete a la comunidad o el ambiente, alterando los servicios e impidiendo el normal desarrollo de las actividades esenciales.

- **Plan para emergencias:** Es un conjunto de procedimientos técnicos y administrativos de prevención y control de riesgos que permite organizar y optimizar los recursos de la empresa con el fin de evitar o reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas que puedan derivarse de una situación de emergencia.

4. Descripción del procedimiento

Tabla 20

Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias

| ETAPA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|---|--|---|
| <pre> graph TD A[Primera persona en la escena] --> B[Activar la alarma] B --> C[Brigadista en el area asume el mando] C --> D{Emergencia controlada?} D -- Si --> I[Elaborar el informe] D -- No --> E[Activar el plan de emergencia] </pre> | <p>Cualquier persona del hotel detecta la situación de emergencia.</p> <p>La persona da la aviso al brigadista mas cercano del área.</p> <p>El brigadista en el área asume el mando e inicia el procedimiento correspondiente para el control del evento.</p> <p>Se activa el plan de emergencias del hotel y se inician los procedimientos necesarios para el control del evento.</p> | <p>Primer persona en la escena</p> <p>Brigadista del Área</p> |
| <p>Jefe de brigada convoca al puesto de mando</p> <p>Emergencia controlada</p> | <p>El jefe de brigada convoca al puesto de mando para controlar la emergencia ya sea interno o externo según sea el evento y sede el mando en caso de ser externo</p> | <p>Jefe de Brigada</p> |
| <p>Reporte al nivel superior de la empresa</p> <p>Elaborar el informe</p> | <p>Cuando la emergencia este controlada el jefe de la brigada elabora el respectivo reporte para informar a la gerencia</p> | <p>Jefe de Brigada</p> |
| <p>Cerrar el incidente</p> | <p>Se realiza la investigación respectiva.</p> | <p>Jefe de Brigada</p> |

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

5. Control de Registros ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|--|
| ✓ Informe a Gerencia |
| ✓ Registro de acciones correctivas y preventivas |
| ✓ Acta de Reunión |
| ✓ Comunicado Interno. |

9.2.5 Procedimiento de revisión por la dirección

1. Objetivo

Definir la metodología para llevar a cabo la revisión periódica del sistema integrado de gestión asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad, para identificar las oportunidades de mejora y los cambios que se requieran.

2. Alcance

El siguiente procedimiento comprende la revisión de cada uno de los procesos realizados, en donde se evaluarán las actividades ejecutadas para el cumplimiento de dichos procesos.

3. Definiciones

- **Gerencia General:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel la organización.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto con el fin de alcanzar unos objetivos establecidos.

- **Desempeño de SIG:** Resultados medibles de la gestión de la organización en relación con su Sistema Integrado de Gestión.
- **Eficacia Continua:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados en el Sistema Integral de Gestión.
- **Mejora Continua:** Proceso recurrente de optimización del Sistema Integrado de Gestión para lograr mejoras en el desempeño de SIG de forma coherente con la política en SIG de la organización.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

4. Descripción del procedimiento

Tabla 21

Procedimiento de revisión por la dirección

| ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|--|
| <p>Inicio</p> | Se coordina con la Gerencia General y con los directores (si aplica) la realización del comité de revisión del SIG. En el año se realizarán mínimo 2 comités. | Gerencia General |
| Citar reunión | | |
| Preparación del informe de revisión del SIG | El director de QHSE consolida la información del desempeño SIG. | Director de QHSE |
| Comité de Revisión del SIG | El director de QHSE presenta los resultados del desempeño del SIG, informa sobre el status de las acciones de la anterior revisión y propone oportunidades de mejora para discusión en el comité. | Director QHSE |
| Generación de planes de acción | De acuerdo a los resultados presentados se proponen acciones que generen ajustes y/o mejoras en los procesos que apliquen, teniendo en cuenta los recursos que se requieran. | Gerencia General y Comité de Directores |
| Actualizar procesos y/o procedimientos si se requiere | Actualización y divulgación de la documentación que se requiera. | Director QHSE y Director encargado del proceso |
| Seguimiento a planes de acción | El director de QHSE liderará el seguimiento a las acciones propuestas en los comités de revisión del SIG e informará a la Gerencia General su status periódicamente antes de la próxima revisión, validando la eficacia de las acciones. | Director QHSE |
| Fin | | |

Leidy Katherin Acosta Prieto

Herli Yohanna Salamanca Niño

5. Control de Registros ([Ver Anexo G](#))

| Descripción |
|-------------------------------------|
| ✓ Acta de revisión por la dirección |
| ✓ Plan de Acción |

10. Conclusiones

- Se logró el diseño de una guía para el sector hotelero buscando orientar a cualquier hotel sin importar su tamaño y sugiriéndoles que inicien la implementación de un sistema de gestión integrado de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007.
- Se consiguió realizar un diagnóstico del sector hotelero en Colombia basado en un hotel de una ciudad turística en el cual se evidencian diferentes hallazgos que ayudaran a una mejor planeación del sistema integrado de gestión, como es realizar matrices (normograma, encuestas y resultados de satisfacción del cliente, matriz ambiental, matriz identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles).
- En general se puede deducir que las organizaciones de este tipo cumplen con la normatividad legal que les aplica; en cuanto a calidad cuentan con un sistema de gestión; por lo que, realizan lo solicitado por la norma; en el área ambiental presentan desconocimiento; lo que, no les permite gestionar en forma adecuada sus impactos y en la parte de seguridad y salud ocupacional hace falta determinar los controles correspondientes a cada uno de los peligros que se generan en las diversas actividades con el fin de prevenir las enfermedades y accidentes laborales.

- Se logró desarrollar una metodología que consiste en realizar el diagnóstico, proponer una política integrada con su despliegue medible en objetivos, metas, planes y programas, mapa de procesos, caracterización, estructura organizacional, procedimientos y registros con el propósito de generar estrategias que mejoren el desempeño de los procesos hoteleros.

- Se propuso una política integrada de gestión para el hotel; la cual, a través de su correspondiente despliegue permitiendo su cumplimiento mediante la medición por medio de objetivos, metas, planes y programas de la organización.

- Se proponen unos procedimientos y registros; los cuales, proporcionan una orientación y estructura estándar que permite una implementación más ágil para el sector hotelero de un sistema integrado de gestión, permitiendo que los trabajadores sepan cómo realizar las actividades y tengan la evidencia de que lo hacen bien para de esta manera asegurar que las actividades se hagan de una misma manera siguiendo la mejor práctica para satisfacer las partes interesadas.

- Mediante el desarrollo de este proyecto y el diseño de la guía resultante se afianzaron y aplicaron de manera práctica los conocimientos obtenidos durante la especialización en cuanto a la integración de las normas, logrando tener claridad en el procedimiento a seguir para construir un sistema integrado de gestión.

11. Recomendaciones

- Las empresas del sector hotelero que pretendan integrar un sistema de gestión pueden realizarlo siguiendo el proceso que se desarrolló en este trabajo de grado.
- Esta guía fue desarrollada utilizando las normas vigentes pero debido a que las normas se actualizaron se recomienda tener en cuenta los nuevos lineamientos NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001: 2015 y NTC ISO 45001 en la integración del sistema para lograr la mejora continua.
- El desarrollo de las diferentes matrices, procedimientos y lineamientos dados en este trabajo son aplicables a la situación actual del hotel tomado como base para este trabajo de grado y por lo tanto a la hora de desarrollar o aplicarlo en una organización similar se debe actualizar y revisar todo el proceso.
- Todos los aspectos descritos en este trabajo sobre un Sistema de Gestión Integrado, si así lo desea la dirección de la empresa, son claves para la certificación y es importante que se mantengan actualizados para que no pierdan vigencia.

- Hay que destacar que la comunicación y la participación del personal son básicos para que el sistema integrado de gestión logre sus propósitos con más eficacia y eficiencia; por tanto, se debe buscar la participación de todos los grupos de la organización.

- Las organizaciones hoteleras que deseen implementar un sistema de gestión integrado pueden hacer uso de medios modernos y dejar evidencias de la información documentada de la mejor manera posible para garantizar la eficacia.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Bibliografía

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario ISO 9000:2005. Secretaria central de ISO en Ginebra, Suiza, 2005.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9001. Sistemas de gestión de calidad: requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2008.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 14001. Sistemas de gestión ambiental: requisitos con orientación para su uso. Bogotá: ICONTEC, 2004.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana OHSAS 18001. Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional: requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2007.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana OHSAS 18002. Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional. Directrices para la implementación del documento NTC-OHSAS 18001:2007. Bogotá: ICONTEC, 2008.
- COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 300 (26, Julio, 1996). Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Congreso, 1996.
- COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1558 (10, Julio, 2012). Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 -ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Congreso, 2012.
- COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Decreto 0148 (19, Enero, 2015). Por lo cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Bogotá D.C.: El Congreso, 2015.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 001. Secretaria central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 002. Secretaria central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 003. Secretaria central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 004. Secretaria central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 005. Secretaria central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica sectorial en Colombia NTSH 006. Secretaria central de ISO en Colombia, Bogotá, 2002.
- SAN MIGUEL, Pablo. Calidad. 1 ed. España: Paraninfo S.A, 2009.
- Disponible en Internet: < <http://anato.org/index.php/nacionales/cotelco>>
- Disponible en Internet: <http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mmh/bol_mmh_mar15.pdf>
- Disponible en Internet:< <http://acodres.com.co/>>
- Disponible en Internet: <<http://icontec.org/index.php/cl/inicio/certificacion-producto/tipos-de-certificados-que-le-puedan-interesar>>
- Disponible en Internet: <<http://www.oei.es/decada/accion.php?accion=09>>
- Disponible en Internet: <<http://www2.unwto.org/es>>
- Disponible en Internet: <<http://www.fontur.com.co/inicio>>
- Disponible en Internet: <<http://www.mincit.gov.co/minturismo/>>
- Disponible en Internet: <<http://www.sgs.co/>>
- Disponible en internet: <<http://www.nueva-iso-14001.com/2014/08/la-familia-de-normas-iso-14000/>>
- Disponible en internet: <<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/iso14000>>
- Disponible en internet: <<https://www.isotools.org/2013/02/05/iso-140502009-vocabulario-en-la-gestion-ambiental/>>
- Disponible en internet: http://www.ehowenespanol.com/iso-19011-sobre_84026/
- Disponible en: < <http://www.monografias.com/trabajos98/sistemas-gestion-seguridad-y-salud-ocupacional-ohsas-18000/sistemas-gestion-seguridad-y-salud-ocupacional-ohsas-18000.shtml>>
- Disponible en: <http://www.ampellconsultores.com/OHSAS-18001/>
- Disponible en: <<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/une-en-iso-19011>>

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.

Anexos

Anexo A Normograma

Anexo B Encuestas y resultados de satisfacción del cliente

Anexo C Identificación de aspectos e impactos ambientales

Anexo D Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles

Anexo E Caracterización del proceso de alojamiento

Anexo F Procedimiento de alojamiento y alimentación

Anexo G Registros de procedimientos