



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ASESORES:

DANIEL ENRIQUE MELGAREJO RUBIO

LEIDY YOHANA CONDE DUCUARA

LEONARDO MORALES MARTINEZ

MALLERLY FAJARDO ARDILA

YURLeni RODRÌGUEZ SANCHEZ.

DOLLYS DELGADO

INSTRUCTOR: SANDRA M ILENA BONILLA CELY

HOTEL SUITE BOGOTA  
COLONIAL SAS

NIT: 900433225 - 3

DIRECCIÓN

25 BIS 39-23

NÚMERO DE TELÉFONO  
2695200

JONATHAN GOMEZ  
BASTO

ADMINISTRADOR

**TABLA DE CONTENIDO**

<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	4
1. <i>JUSTIFICACIÓN</i> .....	5
2. <i>OBJETIVO GENERAL</i> .....	6
3. <i>ALCANCE</i> .....	7
<i>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</i> .....	8
3.1 <i>MISION</i> .....	8
3.2 <i>VISION</i> .....	8
3.3 <i>OBJETIVOS</i> .....	8
4. <i>VALORES CORPORATIVOS</i> .....	9
4.1 <i>RESPECTO</i> .....	9
4.2 <i>SATISFACIÓN A NUESTROS CLIENTES</i> .....	9
4.3 <i>SERVICIO</i> .....	9
4.4 <i>HONESTIDAD</i> .....	9
4.5 <i>VERACIDAD</i> .....	9
4.6 <i>TRABAJO EN EQUIPO</i> .....	10
4.7 <i>COMPROMISO</i> .....	10
4.8 <i>RESPONSABILIDAD</i> .....	10
4.9 <i>RESPONSABILIDAD SOCIAL</i> .....	10
4.10 <i>INTEGRIDAD</i> .....	10
5. <i>ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL SAS</i> .....	11
6. <i>MAPA DE PROCESOS DEL HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL SAS</i> .....	12
8. <i>FORMATO DE LOS DOCUMENTOS</i> .....	14
<i>BIBLIOGRAFÍA</i> .....	25

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la norma ISO 9000, las empresas deben tener y contar con una óptima estructuración en los procesos y procedimientos, de manera ordenada y documentada, con el fin de aplicar estándares de calidad que faciliten el trabajar para lograr una mejora continua, logrando así un eficaz desempeño en cada una de las actividades inherentes en los procesos de la organización.

Todos los procesos organizacionales deben estar registrados en documentos, en donde se describen cada una de las actividades, para facilitar el trabajo de los empleados, estructurando así la compañía como organización; la aplicación de la ISO es importante y en la actualidad necesaria, ya que se busca la calidad como un factor de gran relevancia, para lograr un posicionamiento en el sector productivo y estar a la vanguardia. El siguiente documento contiene un manual, el cual es una guía que describe y define los procesos y procedimientos organizados del Hotel Suite Bogotá Colonial SAS.

Suite Bogotá Colonial

## 1. JUSTIFICACIÓN

Las empresas sin importar la actividad económica en donde se desenvuelvan, deben tener una organización establecida para lograr un funcionamiento óptimo de sus labores, lo cual es importante ya que el estar organizados permite un crecimiento y un desarrollo eficaz en las actividades, es por ello que diseñar el direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Objetivos, Mapa de Procesos), da una estructuración y define la razón de ser, la planeación, los procesos y la proyección, todo esto es clave e importante en la empresa, ya que es la columna vertebral.

En Colombia existe una norma de calidad, la cual establece los parámetros que deben cumplir las organizaciones para estar certificadas, lo cual es un plus, un valor agregado y en lo cual se debe trabajar; según la ISO 9000 las actividades de las diferentes áreas de la organización deben estar consignadas en documentos, estas actividades deben cumplir con procesos para su eficaz ejecución, dichos procesos deben trabajar juntos y no de manera independiente para alcanzar los objetivos de la empresa, lo cual está establecido en el mapa de procesos, en donde se muestran todas las áreas o departamentos trabajando en conjunto; detallar cada proceso y describir los procedimientos hace parte de una óptima organización, es por esta razón que el presente documento tiene como finalidad, ser un manual que guíe a la comprensión de cada proceso de las actividades, en las diferentes áreas del Hotel Suite Bogotá Colonial SAS.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar una guía para facilitar de manera detallada el diligenciamiento, implementación, estructuración, y aplicación de los procesos y procedimientos de la organización.



### 3. ALCANCE

El presente Manual aplica para todas los Procesos y Procedimientos del Hotel Suite Bogotá Colonial S.A.S.



## **4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **4.1 MISION**

Somos una cadena hotelera creada con el objetivo principal de ofrecer a nuestros clientes el mejor de los servicios de alojamiento, brindando altos estándares de calidad, para lograr la satisfacción de cada huésped.

### **4.2 VISION**

Para el año 2016, el HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL S.A.S será reconocido como la cadena de hoteles especializada, en servicios personalizados para todo tipo de clientes, implementando estrategias de gestión de calidad y mejora continua para optimizar la atención de cada uno de nuestros huéspedes.

### **4.3 OBJETIVOS**

El Hotel Suite Bogotá Colonial toma como base los siguientes objetivos para cumplir la Misión y la Visión propuestas.

- Lograr la categorización de tres estrellas para el posicionamiento en el sector turístico y hotelero en el ámbito local.
- Obtener un reconocimiento de servicios personalizados en el medio turístico y hotelero.
- Crear estrategias eficaces para la optimización del servicio al cliente.
- Desarrollar estrategias para lograr la satisfacción de los huéspedes.
- Capacitar el personal del hotel para fortalecer el servicio con nuestros huéspedes.



## **5. VALORES CORPORATIVOS**

### **5.1 RESPETO**

Como principio básico se respetara a los compañeros de la empresa en todos los ámbitos, y de igual manera se establecerá un trato digno a nuestros clientes.

### **5.2 SATISFACIÓN A NUESTROS CLIENTES**

Implica tomar un enfoque proactivo hacia las necesidades y deseos del cliente, tratando de cumplir con sus expectativas.

### **5.3 SERVICIO**

Estaremos dispuestos a la colaboración entre compañeros y a la actitud de servicio de manera oportuna y eficaz hacia nuestros clientes.

### **5.4 HONESTIDAD**

Se actuara dentro de los principios éticos, en cuanto se refiere a la honestidad en sus actividades o tareas dentro de la empresa, para con sus compañeros y en especial hacia los clientes.

### **5.5 VERACIDAD**

En todo momento se actuara bajo la importancia de la veracidad en la en la información, transmitiendo datos reales a nuestros compañeros para aportar a la toma correcta de decisiones, de igual manera daremos una total información verídica a nuestros clientes, fomentando de esta manera la seriedad de nuestra empresa.

### **5.6 TRABAJO EN EQUIPO**

Valorar la importancia de la ejecución de un trabajo en equipo, hacia un bien común en la empresa, y reflejar este resultado a nuestros clientes.

### **5.7 COMPROMISO**

Estar comprometido con nuestra misión, con alto sentido de pertenencia, fomentando esto hacia nuestros compañeros y reflejando este valor hacia el beneficio de nuestros clientes.

### **5.8 RESPONSABILIDAD**

Elaborar planes estratégicos señalando objetivos colectivos e individuales, tomando decisiones que mejoren los resultados y el bienestar de cada uno de sus trabajadores, clientes, dueño y proveedores.

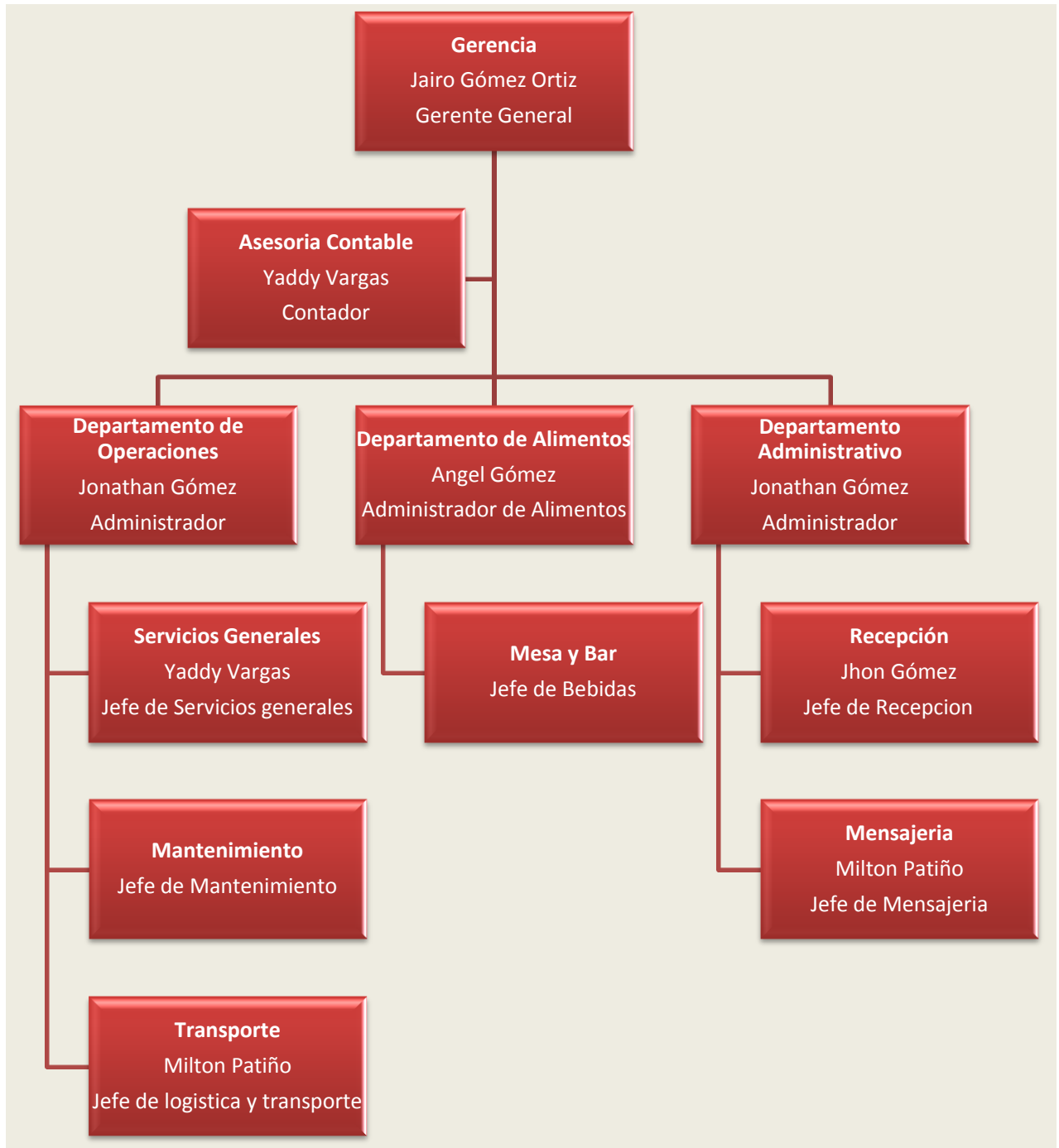
### **5.9 RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Es indispensable para promover la contribución de todos al desarrollo social, no solo en el sector turístico, sino en el aspecto ambiental generando consciencia en nuestros clientes y colaboradores.

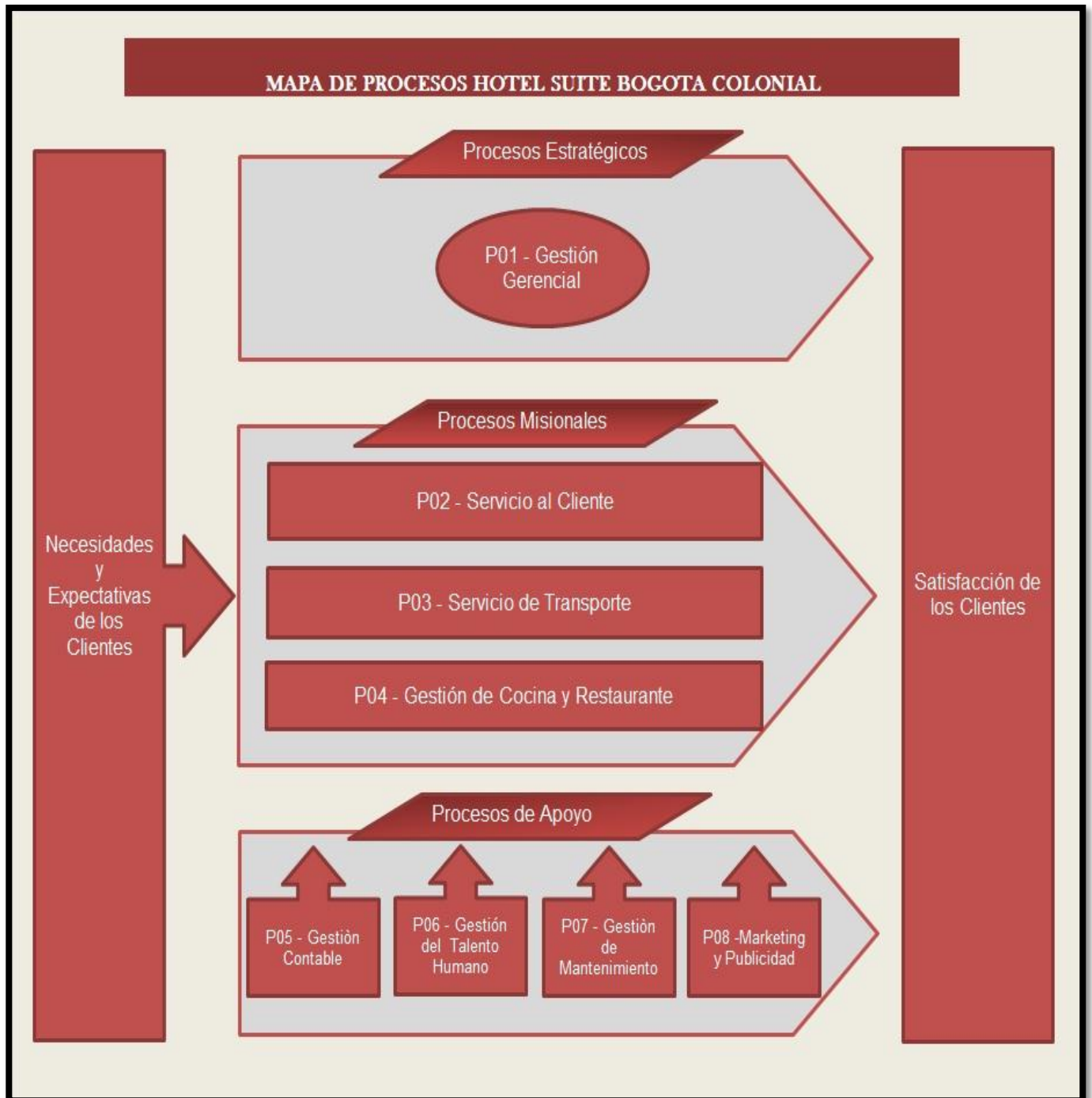
### **5.10 INTEGRIDAD**

Todas las personas que conforman nuestro grupo de trabajo deben actuar de manera ética, con honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos internos, para contribuir al mejoramiento de la empresa. Rechazando todo acto de corrupción, fraude y soborno; denunciando cualquier actitud sospechosa y que atente contra la integridad de la empresa y sus colaboradores.

**6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL SAS**



**7. MAPA DE PROCESOS DEL HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL SAS**



## **8. REFERENCIAS NORMATIVAS**

❖ ISO 9000. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

❖ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991

Es la carta magna de la República de Colombia. Fue promulgada en Bogotá el 4 de julio de 1991 y también se le conoce como la “Constitución de los Derechos Humanos”. Es donde están escritos las leyes, derechos y deberes que rigen en el país.

❖ CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO

La finalidad primordial es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

❖ LEY 100 DE 1993

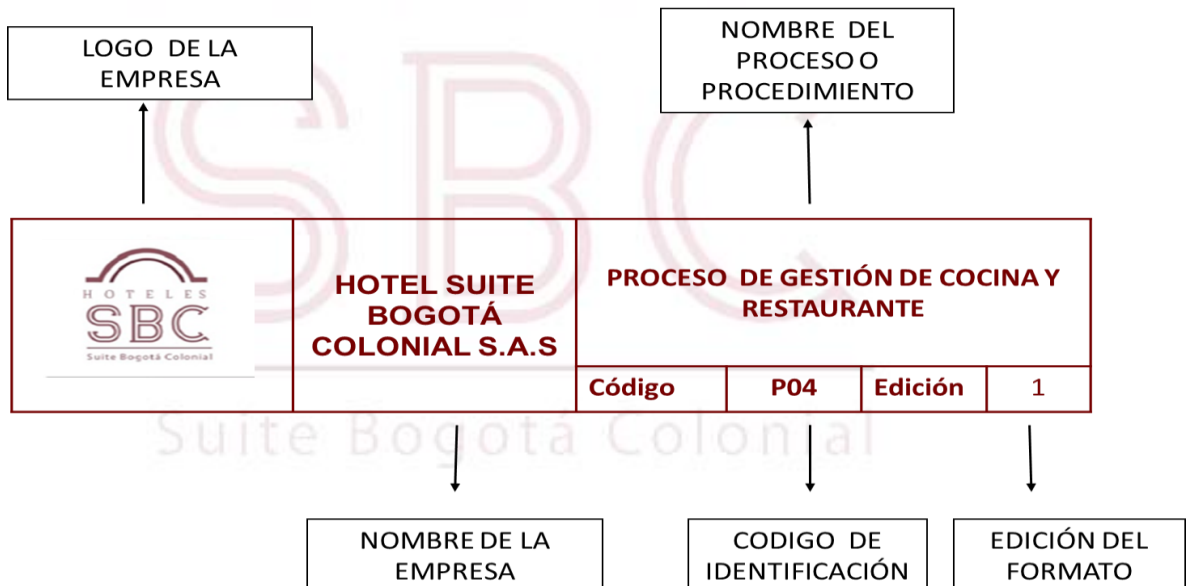
La finalidad primordial es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

## 9. FORMATO DE LOS DOCUMENTOS

Es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales.

- ❖ Estos formatos nos permitirán optimizar el tiempo tener un mayor control de las áreas y optimización del tiempo de trabajo.
- ❖ Estos tienen lineamientos estándar que deben cumplirse a cabalidad, para que toda la organización se vea beneficiada

**9.1 Encabezado:** Este debe ir incluido en cada una de las caracterizaciones de los procesos y procedimientos.





**HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL SAS**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Ficha de caracterización**

	<b>HOTEL SUITE BOGOTÁ COLONIAL S.A.S</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO</b>		
		<b>Código</b>		<b>Edición</b>
<b>1.OBJETIVO:</b>				
<b>2.ALCANCE:</b>				
<b>3.RESPONSABLES:</b>				
<b>4.PROCESOS RELACIONADOS:</b>				
<b>5. NORMATIVIDAD RELACIONADA:</b>				
<b>6. FLUJOGRAMA</b>				
<b>7. MATRIZ DETALLADA</b>				
	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>	
1.				
2.				
3.				
n.				
<b>8. DEFINICIONES</b>				

## 10. ITEMS FICHA DE CARACTERIZACIÓN

- ❖ **Logo de la empresa:** Es un imagen formada por un símbolo, cuya función principal es representar a la empresa
- ❖ **Nombre de la Empresa:** es la publicidad que está y se ubica en todas partes.
- ❖ **Nombre del proceso:** Cada proceso se encuentra identificado con un nombre el cual permitirá ubicarlos  
Identificado con el código P.
- ❖ **Subproceso:** Es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.  
Identificado con el código PR.
- ❖ **Código de identificación:** Identifica la Ubicación del proceso o subproceso.
- ❖ **Edición del Formato:** Es la acción y el efecto de producir ejemplares de un documento.
- ❖ **Objetivo:** Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad.
- ❖ **Alcance:** Es la descripción general y clara del punto de partida y finalización del proceso o procedimiento.
- ❖ **Responsables:** son las personas que tiene la responsabilidad total del planeamiento y la ejecución acertados de cualquier proyecto
- ❖ **Procesos Relacionados:** Son todas las áreas o procesos que se ven beneficiados con el proyecto.



- ❖ **Normatividad Relacionada:** Son las Normas que regulan los procesos, subprocesos y procedimientos la cual facilita la cobertura de responsabilidades.
- ❖ **Flujograma:** es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.
- ❖ **Matriz Detallada:** Muestra los responsables y el nombre de la actividad y los documentos que se expiden por su ejecución
- ❖ **Definiciones:** es el anexo con las definiciones utilizadas dentro del proceso.


## 11. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Debido a los cambios que se presenten dentro de la Organización se debe mantener este Manual actualizado con el fin de que su información sea objetiva y útil, se recomienda lo siguiente:

- ❖ Se debe revisar una vez cada dos años, como mínimo, para poder analizar y determinar si los cambios dados en este periodo de tiempo han afectado los procesos y procedimientos.
- ❖ Este Manual debe ser actualizado cada año.
- ❖ Cuando se presente algún tipo de cambio en uno de los procesos o procedimientos en cuanto a sus normas, políticas, personas que intervienen, manera de ejecución, formularios, que sea de suma importancia ( se debe analizar si los cambios internos que se producen ameritan la transformación de un proceso o procedimiento)

- ❖ El responsable de revisar y actualizar este Manual es la Junta de Socios del Hotel Suite Bogotá Colonial S.A.S o la persona que específicamente le deleguen esta función.
- ❖ Los encargados de cada área deberán informar sobre los cambios que se presenten en la manera de ejecutar las actividades con el fin de determinar si se debe modificar el Manual de Procesos y Procedimientos
- ❖ Al incorporar un nuevo proceso o procedimiento se deben seguir los lineamientos aquí explícitos, para generar la respectiva actualización
- ❖ Al realizar las actualizaciones se recomienda diligenciar el siguiente formato:

#### Formato de Actualización

 <b>Hotel suite Bogota</b> <b>Colonial SAS</b>	<b>Nombre del Proceso o Procedimiento:</b>			<b>Vigencia:</b> <b>DD/MM/AA</b>
				<b>PAGINA</b> <b>1 de.....</b>
	<b>Dependencia que genera el Documento:</b>			<b>CODIGO:</b>
<b>Registro Numero</b>	<b>FECHA DE REGISTRO</b>			<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN</b>  <b>FIRMA</b>
1.  2.	DD	MM	AA	

## 12. MODIFICACIÓN Y ABROBACIÓN DE DOCUMENTOS

### 12.1 Control de documentos

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboro			
Reviso			
Aprobó			

- ❖ **Elaboro:** Nombre del autor junto a su cargo y fecha de elaboración.
- ❖ **Reviso:** Nombre de la persona que superviso el desarrollo del documento junto a su cargo y fecha de revisión.
- ❖ **Aprobó:** Nombre de la persona que certifica el documento junto al cargo y fecha de aprobación.

## 12.2 Control de cambios

Versión	Fecha de Actualización	Cambio Realizado	Responsable

- ❖ **Versión:** Orden numérico que se le dan a los cambios o adaptaciones hechas.
- ❖ **Fecha de actualización:** Día, mes, y año en el cual se realizaron los cambios documento.
- ❖ **Cambio realizado:** Descripción del cambio realizado.
- ❖ **Responsable:** Nombre de la persona quién elaboró el cambio

### 13. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


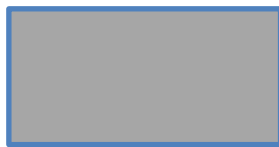
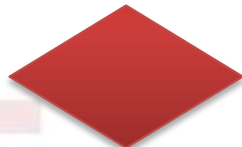
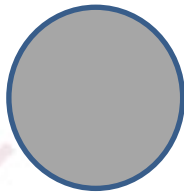
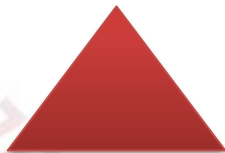
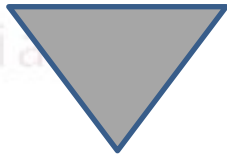

#### a. Estructura de los Procesos y Procedimientos.

- ❖ **Proceso:** Es un conjunto de actividades o procedimientos, que nos indica que se hace en la institución y atraviesa la institución de manera horizontal.
- ❖ **Procedimiento:** Es un conjunto de actividades o tareas elementales, repetitivas, secuenciales, que nos indica el cómo se hace, es decir que las actividades son realizadas por un área determinada.
- ❖ **Actividad o tarea:** Es la más pequeña acción ejecutada o realizada por una persona o grupo. Es todo aquello que las personas realizan todos los días, a cada hora o momento en la empresa. Las actividades se expresan en verbos terminados en infinitivo ar, er, ir.
- ❖ **Producto:** Es el resultado de una actividad específica o de un proceso; pueden ser bienes (cuando son tangibles) o servicios (cuando son intangibles).
- ❖ **Entradas:** son los insumos que se requieren para realizar la transformación.
- ❖ **Control:** Es toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.
- ❖ **Diagrama de flujo:** Representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

- ❖ **Eficacia:** Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un periodo de tiempo determinando.
- ❖ **Eficiencia:** Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.
- ❖ **Efectividad:** Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos.
- ❖ **Etapas o fases del proceso:** Son las diferentes acciones que se deben realizar en forma secuencial, utilizando determinados insumos, para contribuir con el resultado final, servicio o producto objeto del proceso.
- ❖ **Gestión:** Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.
- ❖ **Gestión por Procesos:** Gerenciar una organización bajo la perspectiva de que toda empresa es un conjunto de procesos que de manera concatenada comienzan y terminan en el cliente; teniendo en cuenta, que la gestión está relacionada con los objetivos y resultados o logros, y no con el trabajo o las actividades desarrolladas.
- ❖ **Manual:** Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo.

- ❖ **Mejora continua:** Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una institución, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos.
- ❖ **Método:** Significa el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano aptas para alcanzar el resultado propuesto.
- ❖ **Punto de control:** Es el desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.
- ❖ **Realimentación (feedback):** sistema de comunicación de retorno proporcionado por la salida (producto) que prevé información a su entrada (insumo), para alterarla de alguna manera. La retroalimentación sirve para comparar la manera como un sistema funciona en relación con el estándar que se le ha establecido.
- ❖ **Valor agregado:** aquellas acciones que son estrictamente necesarias para generar el producto o servicio, que le interesan y representan valor tanto para el usuario como para la entidad, orientadas a satisfacer una necesidad.

❖ **Simbología del Diagrama de Flujo**

Nombre	Descripción	Forma
<b>Óvalo o Elipse</b>	Inicio y término (Abre y cierra el diagrama).	
<b>Rectángulo</b>	Actividad (Representa la ejecución de una o más actividades o procedimientos).	
<b>Rombo</b>	Decisión (Formula una pregunta o cuestión).	
<b>Círculo</b>	Conector (Representa el enlace de actividades con otra dentro de un procedimiento).	
<b>Triángulo boca abajo</b>	Archivo definitivo (Guarda un documento en forma permanente).	
<b>Triángulo boca arriba</b>	Archivo temporal (Proporciona un tiempo para el almacenamiento del documento).	
<b>Documento</b>	Indica los documentos, formatos que se generan o se necesitan en la actividad o tarea.	



### **BIBLIOGRAFÍA**

- Departamento Nacional de Planeación. (2007). *Lineamientos para la Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad*. Departamento Nacional de Planeación, Bogotá. Recuperado el 13 de 08 de 2014
- Normalización, O. I. (s.f.). Recuperado el 13 de 08 de 2014, de <http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras>

