

# **Experiencias en la Implementación de Sistemas de Gestión, de la Calidad, en la Sucursal Extrahotelera Palmares Cienfuegos.**

## **Abreviaturas Utilizadas:**

Sistema de Gestión de la Calidad: SGC.





Manual de la Calidad: MC

## **Resumen:**

El presente trabajo es una síntesis de las experiencias obtenidas en el proceso de Implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad y de la Sucursal Extrahotelera Palmares Cienfuegos, perteneciente al Ministerio de Turismo Cubano. En este artículo se tratará primeramente lo referido al SGC, implementado en la Sucursal Palmares Cienfuegos, y las experiencias obtenidas, se hace referencia a el manual de calidad de la sucursal, la documentación del SGC y los cronogramas de implementación y auditorías del sistema respectivamente. Así mismo se hace referencias a las ventajas y desventajas detectadas en la Implementación.

## **SGC Palmares Cienfuegos**

El Sistema de gestión de la Calidad de la sucursal Palmares Cienfuegos está basado en la NC-ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos”. El mismo comprende:

-  Manual de calidad.
-  Documentación del Sistema.
-  Cronogramas de implementación.
-  Cronogramas de Auditorias del SGC.

## **Manual de Calidad**

El Manual de la Calidad constituye un requerimiento del sistema de gestión de la calidad de la Sucursal, descrito por capítulos. En cada capítulo se describen las responsabilidades y se hace referencia a procedimientos e instrucciones de los puestos de trabajo, que permiten el éxito de la actividad en cuestión. Comprende todas las actividades que intervienen en la calidad de los servicios que brindan las instalaciones

de la Sucursal y tiene como alcance la expresión formal de las directrices y objetivos fijados por la Dirección general de la organización.





En el MC se encuentra identificada la Política de calidad, y a partir de la misma se trazan los objetivos de calidad para dar cumplimiento a la misma. Dichos objetivos garantizarán que se encuentre involucrado todo el personal de la sucursal, lo que hace participativo al SGC.

El manual identificará los Procesos que influyen en la satisfacción de todas las partes interesadas y determinará la secuencia e interacción entre ellos. Identifica las responsabilidades y funciones de todos los miembros de la organización a través de los Procedimientos Generales y Específicos e instrucciones de trabajo. Cada uno de estos identifica el **¿Qué, Quién, Cómo, Cuándo y Donde?**

Esta documentación debe responder a un mismo formato.


#### Documentación del Sistema

Constituyen documentación del SGC:

-  El Manual de calidad.
-  Los procedimientos e instrucciones.
-  Los registros
-  Todo aquella información que tribute a mejorar la calidad de la Sucursal.

El representante de la calidad será la persona encargada de la circulación y resguardo de la documentación, identificando cada uno de los documentos

Toda la documentación debe mantener un mismo formato, para lograr homogeneidad de la misma. Como muestra la figura # 1.

	<b>Sucursal Extrahotelera PALMARES Cienfuegos</b>	<b>PN9011-D 0-001</b>
		<b>Edición: 02</b>
		<b>Revisión: 03</b>
		<b>Fecha : 05/01/10</b>
		<b>Página : 1 de 2</b>

- 1. OBJETIVO Y ALCANCE**
- 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- 5. REGISTROS E INFORMACIONES**
- 6. REFERENCIAS**
- 7. ANEXOS**

Figura # 1. Formato de la documentación.

Se identificará la documentación a través de la matriz de documentos, donde se hace referencia al requisito de la norma, y en cuales procedimiento o instrucción se ve reflejada. Resulta factible para la entidad no general grandes cantidades de documentación, lo cual facilitará la operacionalidad del sistema.

#### Cronogramas de implementación

El cronograma de implementación es el documento a través del cual se ejecuta la implantación de la documentación y control del SGC, en una sucursal. El mismo contendrá fechas de ejecución de cada una de las actividades programadas y servirá como documento para la evaluación.

De igual manera define los responsables para cada una de estas tareas. Lograr el cumplimiento del cronograma garantizará el éxito de la implementación del SGC.

#### Cronogramas de Auditorias del SGC

Las auditorias al SGC se realizan con el objetivo de determina la adecuación del SGC con los requisitos de la NC-ISO 9001:2000. A través de las mismas se buscan evidencias, y se emiten los criterios de conformidad o no con lo establecido.

Existen auditorias internas y externas, las primeras son realizadas por el equipo de auditores de la calidad de la entidad. Las externas son realizadas por equipos auditores externos certificados para ello, y pueden ser solicitados por interés de la entidad o de los clientes o organismos certificadores para evaluar el SGC.

A través de las auditorias al SGC se logrará la certificación o el aval del SGC Implantado en la organización, es necesario para ello realizar un cronograma para la ejecución de las mismas. Comenzando por la conformación del equipo auditor, y posterior realización del programa de auditorias, como se muestra en la tabla # 1.

<b>ETAPA</b>	<b>INSTALACIÓN</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONZABLE</b>
<b>Nombrar el Auditor líder y el equipo auditor</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Este equipo será el encargado de realizar las auditorias internas en toda la sucursal</b>	<b>30/04/07</b>	<b>Director General y Representante de la Calidad</b>
<b>1ra Auditoria</b>	<b>Sucursal, Club Cfgos, Delfinario, Rachón La Aguada</b>	<b>El alcance de esta auditoria comprende hasta la documentación del SGC en las instalaciones antes mencionadas</b>	<b>30/05/07</b>	<b>Director General y Representante de la Calidad</b>
<b>2ra Auditoria</b>	<b>Sucursal, Club Cfgos, Delfinario, Rachón La Aguada</b>	<b>Comprende la totalidad del SGC</b>	<b>30/07/07</b>	<b>Auditor Líder, Representante de la calidad</b>
<b>3ra Auditoria</b> <b>Equipo auditor xterno</b>	<b>Sucursal, Club Cfgos, Delfinario, Rachón La Aguada</b>	<b>Comprende la totalidad del SGC</b>	<b>30/09/07</b>	<b>Director General y Representante de la calidad</b>
<b>Solicitud del Aval de SGC</b>	<b>Sucursal, Club Cfgos, Delfinario, Rachón La Aguada</b>	<b>Comprende la totalidad del SGC</b>	<b>30/10/07</b>	<b>Director General y Representante de la calidad</b>

Tabla # 1. Cronogramas de Auditorias del SGC 2007 Palmares Cienfuegos.

### Ventajas y desventajas del la implementación del SGC Palmares Cienfuegos.

La implementación del SGC en la sucursal Palmares Cienfuegos ha traído una serie de ventajas y desventajas, las cuales se enuncian a continuación.

#### Ventajas:

1. Eleva la calidad del servicio. Al encontrarse documentado todos los procesos de la empresa.
2. El manual de Procedimientos del SGC brinda homogeneidad en el servicio. Al estar documentados todos los procesos.
3. Establece el ¿Qué, Quién, Cómo, Cuando y Donde?, para cada actividad. Mediante la documentación.
4. Facilita el control de las actividades.
5. Brinda reconocimiento a la instalación, co los clientes externos e internos.

#### Desventajas:

1. Genera extensa documentación.
2. Conlleva un amplio programa de capacitación, formación y conciencia de los trabajadores.
3. Necesidad de recursos.

#### **Referencias.**

NC-ISO 9000:2001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios fundamentales y vocabulario.

NC-ISO 9001:2001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

NC-ISO 9004:2001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Lineamientos para el mejoramiento del desempeño.

NC-ISO 19011:2004 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

**Autor: MSc Gestión Turística, Rhoder González Rodríguez.**

**Fecha de nacimiento:** 14 junio 1977.

**Lugar:** Ciudad de Cienfuegos, Cuba.

**Formación Académica:** Ingeniero Agrónomo, Universidad de Ciego de Ávila, Cuba, Año 2001.

Master en Ciencias, Gestión Turística, Mención Gestión Hotelera. Universidad de Matanzas Cuba, Junio 2006.

**Trayectoria laboral:** Profesor Grupo de Técnicas de Dirección Universidad de Ciego de Ávila Septiembre 2001/ Julio 2006.

Especialista Gestión de la Calidad: Grupo Empresarial Extrahotelero Plamares, Sucursal Cienfuegos, Cuba

**Temas de investigación principales:** Sistemas de Gestión Medioambiental y Sistemas de Gestión de la Calidad.

**Correo electrónico:** [rhoder\\_gr@yahoo.es](mailto:rhoder_gr@yahoo.es) o [Informatico@cienf.palmares.cu](mailto:Informatico@cienf.palmares.cu)