

PLANTEAMIENTO DE UN MODELO DE GESTION DE CALIDAD, BASADO EN
LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 6001, EN LA CORPORACIÓN DESTINO
PARAÍSO, UBICADA EN EL CERRITO VALLE.

JONNY EDISON LOPEZ TIMANA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA 2012

PLANTEAMIENTO DE UN MODELO DE GESTION DE CALIDAD, BASADO EN
LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 6001, EN LA CORPORACIÓN DESTINO
PARAÍSO, UBICADA EN EL CERRITO VALLE.

JONNY EDISON LOPEZ TIMANA

Trabajo de grado presentado como requisito
para obtener el título de
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

DIRECTOR
John Hardy García Ortiz
Ingeniero Mecánico

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA 2012

NOTA DE ACEPTACIÓN

Trabajo de grado aprobado por el Comité del Plan de de la Universidad del Valle sede Palmira, valido como requisito parcial para optar al Título de Administrador de Empresas

Presidente

Asesor

Jurado

DEDICATORIA

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi humilde obra de Trabajo de Grado plasmada en el presente Informe, en primera instancia a mis progenitores, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como estudiante universitario.

Dedico este trabajo de igual manera a mi tutor quien me ha orientado en todo momento en la realización de este proyecto, que enmarca el último escalón, hacia un futuro en donde sea partícipe en el mejoramiento de la sociedad.

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud, principalmente está dirigida al Dios Todopoderoso por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de nuestra carrera.

Igualmente el autor del presente estudio agradece muy profundamente a mis Padres, familiares, al Director de mi Trabajo de Grado John Hardy García y a la Corporación Destino Paraíso por haberme colaborado en el desarrollo de este Trabajo.

A nuestra casa de estudios Universidad del Valle por haberme dado la oportunidad de ingresar al sistema de Educación Superior y cumplir este gran sueño.

A todas y todos quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

"El agradecimiento es la memoria del corazón." – Lao-tse

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	3
1. TITULO	4
2. ANTECEDENTES	5
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	9
4. OBJETIVOS	10
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	10
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
5. JUSTIFICACION	11
6. MARCO REFERENCIAL	13
6.1 MARCO CONTEXTUAL	13
6.1.1 Historia de la Corporación Destino Paraíso.....	13
6.1.2 Planeación Estratégica de la Corporación Destino Paraíso.....	14
6.1.3 Organigrama de la Corporación Destino Paraíso.....	15
Estructura Organizacional de la Corporación Destino Paraíso.....	16
6.2 MARCO TEÓRICO.....	17
6.2.1 Norma Técnica Colombiana 6001.....	17
6.2.2 Gestión Por Procesos.....	18
6.3.3 Ciclo PHVA.....	23
6.3 MARCO CONCEPTUAL.....	26
6.4 MARCO LEGAL	30
7. METODOLOGÍA.....	32
7.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	32
7.2 TIPO DE ESTUDIO	32
7.2.1 Exploratorio.....	32
7.2.2 Descriptivo	32
7.3 TECNICAS Y FUENTES DE RECOLECCION DE INFORMACION.....	33
7.3.1 Técnicas de recolección de información.....	33
7.3.2 Fuentes de Información.....	34
7.4 POBLACION Y MUESTRA.....	34

8. DIAGNOSTICO O LINEA DE BASE.....	35
9. PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO.....	38
9.1 PROCESO DE GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	40
9.2 PROCESO DE GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO E INFORMACIÓN.....	41
10. PROCESOS MISIONALES.....	43
10.1 PROCESO DE GESTIÓN DEL FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL.....	43
10.2 PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL.	45
11. PROCESOS DE APOYO.....	47
11.1 PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	47
11.2 PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.	48
11.3 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	49
12. CONCLUSIONES.....	51
13. RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFIA	55
FUENTES ELECTRONICAS	57
ANEXOS.....	58

LISTA DE ANEXOS.

	Pag.
Anexo 1. Formato de Diagnostico Norma Técnica NTC 6001 Corporación Destino Paraíso.....	59
Anexo 2. Requisitos Legales de la Corporación Destino Paraíso.....	60
Anexo 3. Ficha Técnica del Proceso de Gestión de la Planeación.....	61
Anexo 4. Procedimientos del Proceso de Gestión de la Planeación.....	62
Anexo 5. Formatos del Proceso de Gestión de la Planeación.....	63
Anexo 6. Ficha Técnica del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.....	64
Anexo 7. Procedimientos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.....	65
Anexo 8. Instructivos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.....	66
Anexo 9. Formatos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.....	67

Anexo 10. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.....	68
Anexo 11. Ficha Técnica del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.....	69
Anexo 12. Procedimientos del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.....	70
Anexo 13. Formatos del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.....	71
Anexo 14. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.....	72
Anexo 15. Ficha Técnica proceso de Gestión Comercial.....	73
Anexo 16. Procedimientos del Proceso de Gestión Comercial.....	74
Anexo 17. Formatos del Proceso de Gestión Comercial.....	75
Anexo 18. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de Gestión Comercial....	76
Anexo 19. Ficha Técnica proceso de Gestión del Talento Humano.....	77
Anexo 20. Procedimientos del Proceso de Gestión del Talento Humano.....	78

Anexo 21. Formatos del Proceso de Gestión del Talento Humano.....	79
Anexo 22. Ficha Técnica proceso de Gestión de la Comunicación.....	80
Anexo 23. Procedimientos del proceso de Gestión de la Comunicación.....	81
Anexo 24. Formatos del proceso de Gestión de la Comunicación.....	82
Anexo 25. Ficha Técnica proceso de Gestión Administrativa y Financiera.....	83
Anexo 26. Procedimientos del proceso de Gestión Administrativa y Financiera.....	84
Anexo 27. Instructivos del proceso de Gestión Administrativa y Financiera.....	85
Anexo 28. Formatos del proceso de Gestión Administrativa y Financiera.....	86

INTRODUCCIÓN

La Gestión de la Calidad es una necesidad obligatoria que deben poseer las empresas para competir en el mercado contemporáneo y generar posicionamiento y confianza hacia sus clientes, al adquirir los bienes y servicios.

La necesidad de calidad, no solo las grandes empresas la poseen, sino también las pequeñas empresas y organizaciones con características particulares, en este caso Corporaciones, Entidades Sin Ánimo de Lucro y Asociaciones etc., con el fin de desarrollar una mejor dinámica en su gestión y por consiguiente satisfacer al cliente.

En relación con lo anterior, el trabajo mostrará la propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma Técnica Colombiana 6001, norma para las micro y pequeñas empresas, que se aplica en la Corporación Destino Paraíso, una organización que fomenta el desarrollo Turístico Rural, socio- económico y cultural de los municipios de Ginebra, Guacari, Cerrito, Palmira y Buga, la cual establece una serie de estrategias y alianzas público-privadas para lograr dichos propósitos.

Se mostrará el Mapa de procesos de la Organización, que refleja la estructura por procesos que tiene la entidad, clasificada en procesos de dirección, misionales y de apoyo, realizándose caracterizaciones de estos, para especificar las actividades que se deben desarrollar y que conllevan al cumplimiento de la satisfacción del cliente y logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, los procedimientos y instructivos que soportan la dinámica de los procesos y establecen de forma más detallada las actividades que se efectúan en la organización, y por último los formatos que proporcionan información específica y que hacen parte de un medio de registro.

Y finalmente recomendaciones del Modelo de Gestión de Calidad a la Corporación para que cada vez mejore su gestión organizacional, satisfagan las necesidades del mercado y obtenga posicionamiento y competitividad.

1. TITULO

PLANTEAMIENTO DE UN MODELO DE GESTION DE CALIDAD, BASADO EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 6001, EN LA CORPORACIÓN DESTINO PARAÍSO, UBICADA EN EL CERRITO VALLE.

2. ANTECEDENTES

Desde el comienzo el hombre se ha inquietado por la calidad. Al principio, la búsqueda de la calidad consistía en escoger los alimentos y vestidos que le beneficiaran. El surgimiento de las comunidades humanas trajo como consecuencia la creación del mercado, con la consiguiente separación entre el hacedor y el “usuario”, allí nace la manufactura, donde el usuario y el productor se conocían perfectamente y negociaban cara a cara, no había especificaciones y garantías sino que el usuario, se protegía a través del estrecho contacto con el productor.¹

Al empezar las nuevas ciudades se creó, un mercado relativamente estable para bienes y servicios lo que permitió el desarrollo inicial de las especificaciones para los productos y procesos. Con la revolución industrial se hizo posible una enorme expansión de los procesos de manufactura y bienes de consumo, para satisfacer las nuevas necesidades se empezaron a construir compañías lo que resolvió algunos problemas de calidad.²

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de la **inspección**(siglo XIX) que se caracterizó por la detección y solución de los problemas, provocados por la falta de igualdad del producto; la era del **control estadístico del proceso** (década de los treinta) enfocada en el control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para reducir los niveles de inspección; la del **aseguramiento de la calidad** (década de los cincuenta), donde surge la necesidad de involucrar todos los departamentos de la organización, en el diseño , planeación ejecución de las políticas de la calidad; y por último la era de la **planeación estratégica por la calidad total**(década de los noventa) donde se hace hincapié en el mercado y en la necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad en el proceso de la competitividad.³

¹CANTU Delgado, Humberto; Desarrollo de una Cultura de la Calidad: Segunda Edición. México: McGRAW-HILL, 2001. p.5.

²Ibíd. p.5.

³Ibíd. p.6.

A medida que fue pasando el tiempo, en calidad, se hace necesario, normalizar los procesos y procedimientos, que una vez establecidos se verifica su efectividad. Es entonces hasta 1987 año en que la norma ISO 9000 fue introducida, su más temprano antecesor fue la norma de defensa industrial en uso durante la segunda Guerra Mundial, conocida como la serie AQAP (Allied Quality Assurance Publications). La norma fue implantada para resolver un problema de ese momento, asegurando que la normas documentadas e independientemente controladas fueran de total aceptación.⁴

En Colombia el control de la calidad empezó a incursionar y establecerse en la década de los años 80, sin embargo en el Valle del Cauca el control de la Calidad Total comienza en los años de 1988, con la asesoría de la JUSE (japanese unión of scientist and enginners) entidad del sector privado que investiga y fomenta la asesoría del Control Total de la Calidad.

En nuestro país las normas (ISO) han tenido gran acogida en las empresas tanto de bienes como de servicios, hasta el año 2006 se han certificado alrededor de 4700 empresas con las normas ISO9000.⁵

Aunque Colombia ocupa el tercer lugar en certificación de Calidad y a pesar de que un gran número de empresas colombianas han logrado certificarse con las normas ISO, estas normas representaban una barrera u obstáculo para las pequeñas y microempresas que deseaban acceder a un sistema de gestión de calidad que les permitiera mejorar la competitividad y la calidad de sus productos y servicios; debido a esto, el 26 de marzo del 2008 el programa Norexport perteneciente al Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) presentó la norma técnica colombiana NTC 6001 modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas (mypes), que tiene como finalidad darle a este tipo de empresas una herramienta que les permita implementar una

⁴ JIMÉNEZ ARANDA, HUMBERTO. Proyecto: "Implementación de un Sistema de Calidad en la pequeña y mediana Empresa". [Artículo de Internet].<http://www.ilustrados.com/tema/4362/Implementacion-Sistema-Calidad-Pymes-Tesis.html>. [Consulta: 24 de Septiembre 2011].

⁵ PALACIOS Rengifo, Kelly Zulima. Propuesta de Implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC-6001 para la Agencia de Publicidad Creativas-SC. Trabajo de grado Administración de Empresas. Palmira, Valle: Universidad del Valle. Facultad Ciencias de la Administración, 2010.8p.

estructura interna sólida que optimice los procesos, mejore la calidad de los productos y servicios y por ende una mayor competitividad en el mercado.

Es así como en el Valle del Cauca con el liderazgo del ICONTEC, se inició la difusión de la norma y su beneficio para las microempresas, por tal razón gremios como ACOPI, ANDI, y Cámaras de comercio apoyaron esta iniciativa en la norma NTC 6001 la cual inicia su proceso de posicionamiento.⁶

⁶Ibid. , p.9.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Corporación Destino Paraíso, es una entidad que actualmente está adquiriendo reconocimiento como una organización promotora del desarrollo- socioeconómico, cultural y turístico de la Región del Valle del Cauca, está realizando variedad de programas y proyectos que van dirigidos al fomento turístico de la región, esto ha implicado que la corporación maneje más actividades para el cumplimiento de su objeto social, las cuales no se desarrollan de forma estructurada y estandarizada, reflejándose problemas en su gestión, reprocesos en sus actividades, quejas de los asociados y clientes, pérdida de asociados y desorganización administrativa.

Las circunstancias anteriores pueden llevar a la Corporación Destino Paraíso, perder competitividad y reconocimiento como entidad promotora del desarrollo socioeconómico cultural, y turístico de la región, perder el apoyo de entidades publico-privadas que ayudan o soportan en recursos y programas de Capacitación de fomento Turístico, reducir drásticamente el número de asociados que pagan unas cuotas de sostenimiento de la Corporación y por ende, no poder responder al cumplimiento de la Misión y la Visión, para la cual la Corporación fue creada.

Para esta situación se hace necesario implementar un modelo de gestión a su medida que le permita responder efectivamente a su razón de ser y que le admita mejorar continuamente. El modelo apropiado para la Corporación es la implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 que se ha estructurado para que las empresas pequeñas en Colombia implementen su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la mejora continua. Este modelo le permitirá a la Corporación tener una estructuración por procesos que facilitará la estandarización y documentación de sus actividades, así como el contar con un modelo de mejora continua.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma Técnica Colombiana 6001, que aplica para la Corporación Destino Paraíso ubicada en el Cerrito Valle?

3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de la Corporación Destino Paraíso?

¿Cuáles son los Procesos de la Corporación Destino Paraíso?

¿Cómo estandarizar y documentar los procesos que maneja la Corporación Destino Paraíso?

¿Cuál es el modelo de mejoramiento continuo que facilitará el sostenimiento y mejora del modelo basado en la NTC 6001?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un modelo de Gestión de Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana 6001 en la Corporación Destino Paraíso.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la Corporación Destino Paraíso.
- Caracterizar los procesos de la Corporación.
- Documentar y estandarizar los procesos de la Corporación Destino Paraíso.
- Plantear el modelo de mejoramiento continuo para la Corporación.

5. JUSTIFICACION

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y conceptos básicos de Calidad, gestión por procesos y ciclo PHVA, establecer un Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma Técnica Colombiana 6001 en la Corporación Destino Paraíso, para que se desarrolle, en la Organización, una gestión por procesos, que le permita satisfacer las necesidades de sus clientes, mejorar el desempeño de la Entidad y por último cumplir con los objetivos organizacionales.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

De acuerdo con los objetivos de la investigación su resultado permite a la organización desarrollar su dinámica organizacional enfocada en la Gestión por Procesos, conllevándose a realizar actividades de forma coherente y estandarizada, ejecutar un control en cada una de las etapas, en las que se desarrollan los procesos, utilizar indicadores para medir el desempeño, cumplir con la Misión y la Visión y por último brindar servicios y productos que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

De la misma forma, poseer un Modelo de Mejoramiento Continuo, que ayuda a evaluar la capacidad y desempeño de cada uno de los procesos de la organización, e implementar acciones correctivas y preventivas para resolver los problemas y no conformidades que se presenten.

Asimismo la Organización obtendrá confianza por parte de sus clientes y posicionamiento en el mercado, donde podrá competir tanto nacional como internacionalmente al aplicar un Modelo de Gestión de Calidad.

JUSTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.

La aplicación de un Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, le permite a la Corporación Destino Paraíso, demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos fundamentales aplicables, fortalecer su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los

clientes y de la mejora continua, además que facilita la implementación de los modelos internacionales de los sistemas de gestión tales como: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 entre otros.⁷

Por último el resultado de este trabajo, aportará conocimiento académico a los estudiantes universitarios acerca de un Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma Técnica Colombiana 6001, aplicado en una entidad sin ánimo de lucro como la Corporación Destino Paraíso. Este servirá como base y guía para los estudiantes que realicen trabajos de este tipo.

⁷EL INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC 6001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2008. 1 p.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO CONTEXTUAL

6.1.1 Historia de la Corporación Destino Paraíso. Destino Paraíso surge como proyecto en el año 2006, cuando con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo BID, y desde una alianza público privada de la que hicieron parte la Gobernación del Valle, las alcaldías de los Municipios de Palmira, El Cerrito, Ginebra, Guacarí y Buga, las Cámaras de Comercio de Palmira, Cali y Buga, COMFANDI, Ingenio Providencia, la Fundación Carvajal, se inició el proceso de construcción de un modelo de desarrollo turístico rural sostenible.

Este proyecto se ejecutó durante 3 años y a finales del 2008 los integrantes de la alianza toman la decisión de conformar una entidad público-privada que garantice la sostenibilidad y gobernabilidad del Destino turístico, desde esta iniciativa el 1 de octubre del mismo año, se suscribió en el Museo de la Caña de Azúcar el Acta de Constitución de la Corporación Destino Paraíso, en la que además participan alrededor de 70 empresarios prestadores de servicios turísticos en la zona rural de los municipios que lo integran. En el año 2009 se vincula la caja de compensación COMFENALCO, contribuyendo al fortalecimiento de la Corporación.

La Corporación Destino Paraíso actualmente es una organización multisectorial que promueve el desarrollo turístico, socio económico y cultural de la región del Valle del Cauca, especialmente en los municipios de Ginebra, Guacari, Palmira, Cerrito y Buga, la cual establece una serie de estrategias y alianzas público-privadas con diferentes entidades del Estado y Empresas, para el desarrollo y promoción turística de los empresarios que brindan servicios turísticos en la zona rural, en la que además se realizan eventos propios de la Corporación, como el Festival de los Sabores de María y los Citytours, desarrollados en todos los establecimientos de los empresarios asociados, con el fin de atraer turistas que conozcan los atractivos rurales del Valle del Cauca, actividades que se concluyen en los 3 servicios ofrecidos por la Corporación de Vocería

y Representación Legal; Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial y Promoción y Comercialización. *

6.1.2 Planeación Estratégica de la Corporación Destino Paraíso.

MISIÓN

Somos una organización multisectorial del sector turismo que promueve el desarrollo socio-económico y cultural de la región, mejorando la competitividad y sostenibilidad de los diferentes actores del Destino Paraíso-Valle del Cauca.

VISIÓN

La Corporación Destino Paraíso al 2015 es una organización posicionada en el sector turístico local, regional y nacional, entiende y satisface las necesidades de los diferentes actores de Destino Paraíso y ha contribuido con el incremento de la demanda turística en el Valle del Cauca.

VALORES

- ✓ **Responsabilidad:** Velamos por el cuidado del medio ambiente dentro del proceso de desarrollo turístico. Cumplimos con todas las obligaciones de ley.
- ✓ **Igualdad:** Reconocemos y respetamos en cada uno de los integrantes del grupo sus valores humanos y profesionales. No excluiríamos a nadie por razones de credo, ni de raza, ni de filiación política, ni de sexo.
- ✓ **Equidad:** Propiciamos las oportunidades para el desarrollo de los diferentes actores.

*ENTREVISTA con Italia Caicedo, Directora Ejecutiva, Corporación Destino Paraíso. Cerrito Valle, 5 de Diciembre de 2011.

- ✓ **Solidaridad:** Actuamos por el bien común, aportando ideas, conocimientos experiencias y recursos
- ✓ **Transparencia:** Administramos los recursos conforme a los planes y presupuestos de la organización, orientados a la satisfacción de sus grupos de interés.

POLITICAS

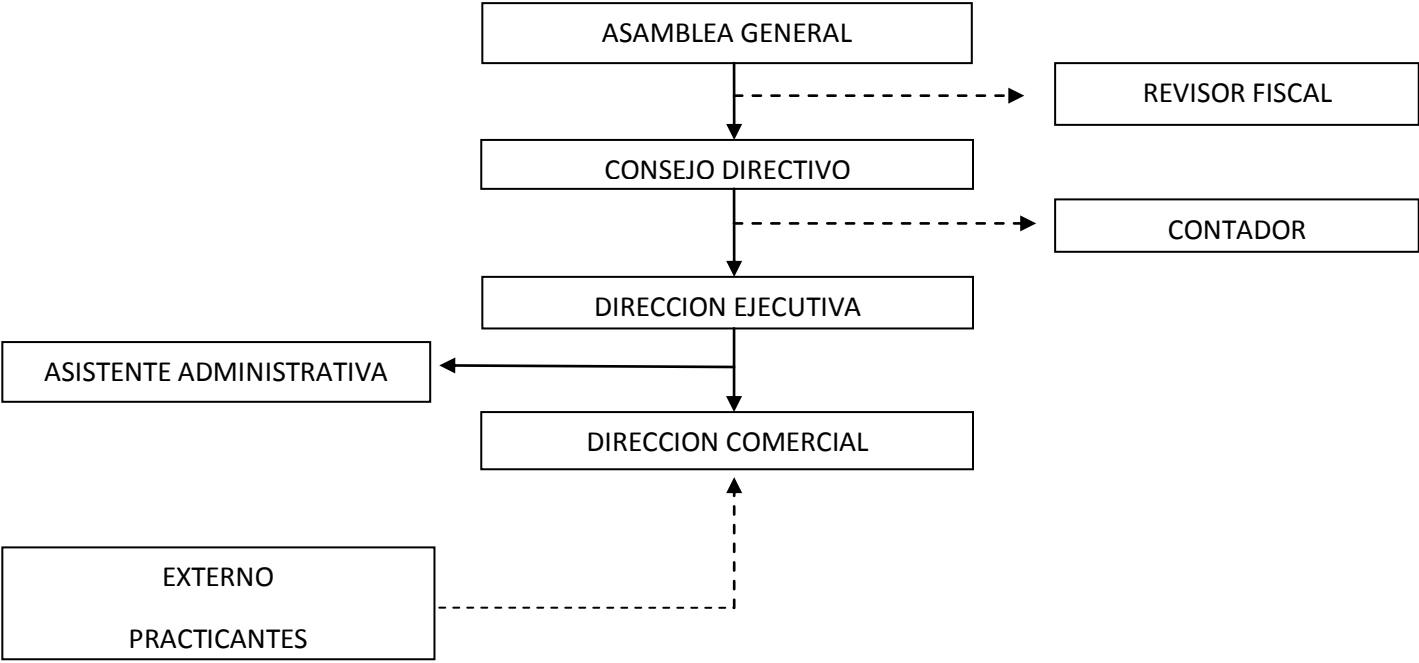
- ✓ **Competitividad:** Los ejes de nuestro trabajo en la Corporación son la asociatividad, las buenas prácticas empresariales, la calidad de los servicios, el cuidado del ambiente y la generación de nuevas actividades y servicios innovadores y atractivos para nuestros clientes.
- ✓ **Innovación:** La Corporación Destino Paraíso genera la capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes, de acuerdo a los cambios que se presenten en el mercado.
- ✓ **Calidad:** La Corporación Destino Paraíso contribuye con la mejora continua de la calidad de los productos y servicios a través de la capacitación y la asesoría.

6.1.3 Organigrama de la Corporación Destino Paraíso. La Corporación Destino Paraíso en su estructura organizacional está conformada por la Asamblea General, la cual es el órgano Supremo de la Corporación, integrada por los miembros Fundadores, Afiliados y Transitorios especificados en los estatutos de la Corporación.

El Consejo Directivo está conformado por representantes y suplentes asociados a la Corporación de cada una de las líneas de Alojamientos, Restaurantes, Alojamientos y Bebidas, Transporte, Atractivos, líneas de productos y servicios que se brindan en el mercado turístico y los operadores que son los intermediarios para la venta de productos y servicios turísticos al consumidor final.

Y por último, el Director Ejecutivo, administrador de la Corporación, Director Comercial, Asistente Administrativa, Contador y Revisor Fiscal los cuales son proveedores, y el personal externo y practicantes de la entidad.

Estructura Organizacional de la Corporación Destino Paraíso.



Fuente: Elaboración propia por el autor

6.2 MARCO TEÓRICO

6.2.1 Norma Técnica Colombiana 6001. La norma NTC 6001 es una norma que instaure requisitos para un sistema de Gestión para las MYPES (Micro y pequeñas empresas), cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de Instrumentos que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados. Apuntado de esta forma a ser MYPES más Integrales, Competitivas, Productivas, Innovadoras, Sostenibles y Perdurables.

Esta norma establece los requisitos esenciales para implementar un sistema de gestión en este tipo de empresas sin importar su línea de negocios o sector económico, de modo que ayude a:

- Manifestar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables.
- Fortalecer su competencia, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y, la mejora continua.

Este modelo también considera los requerimientos legales asociados a la PYME como un elemento fundamental de su accionar, convirtiendo las PYMES; en organizaciones más formales, aumentando con ello la confianza frente a sus clientes.

La NTC 6001 está basada en la ISO 9000 pero más simple y mayor facilidad de aplicar, debido a que en una pequeña empresa es casi imposible tener acceso a esta clase de certificaciones. Es así como en etapas posteriores ya encontrándose desarrollada la MYPE, la aplicación de esta norma facilita la implementación de los modelos internacionales de los sistemas de gestión, tales como ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 14001 (Sistema de Gestión medioambiental), OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional), entre otros.

La NTC 6001 propone detalles sobre:

- **Los procesos directivos**, para que los empresarios tengan en cuenta los requisitos mínimos con los que debe cumplir una empresa desde su creación y, sin importar su tamaño, la planeación y toma de decisiones, el seguimiento, control y mejoramiento, entre otros.
- **Los procesos operativos**, en donde se plantea cómo el mercadeo le admite a las empresas tener claridad sobre sus productos o servicios, además como la compra de materiales, la fabricación, venta, despacho y distribución y otros aspectos.

En este orden, del exitoso desarrollo de las MYPES dependerá de su capacidad para modernizar sus procesos productivos, desarrollar productos novedosos y atractivos y perfeccionar el acceso a los mercados.⁸

6.2.2 Gestión Por Procesos. La gestión por procesos es una nueva forma de definir una organización y, por lo tanto una nueva forma de gestionarla. Es decir, se observa a la organización como el conjunto de procesos que se realizan simultáneamente y que están interrelacionados, donde la atención se centra en todos y cada uno de estos procesos, con el objetivo de disminuir la variabilidad no deseada de los mismos y mejorar su eficiencia.⁹

Este enfoque considera que los procesos son secuencias de actividades que aportan valor añadido al cliente. El concepto cliente, en la gestión por procesos se amplía, porque no solo se refiere a los clientes externos sino también a los clientes internos. De modo que la empresa puede ser definida como una inmensa red de relaciones cliente-proveedor interno.¹⁰

⁸ CONTRERAS, Elmer. NTC 6001 Mejor Gestión, Calidad, Medio Ambiente para Pymes. [Artículo de Internet]. [Http://emelcontreras.blogspot.com/2011/03/ntc-6001-mejor-gestion-calidad-medio.html](http://emelcontreras.blogspot.com/2011/03/ntc-6001-mejor-gestion-calidad-medio.html). [Consulta: 26 de Septiembre 2011]

⁹ CAMISON, Cesar; CRUZ, Sonia., y GONZALEZ Tomas. Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid: PEARSON Prentice Hall, 2007. p. 843.

¹⁰ *Ibid.*, p.843.

En la gestión por procesos cada tarea o actividad forma parte de un proceso y las personas que las ejecutan son conscientes de que trabajan dentro de una cadena de valor añadido a un cliente, cuya salida será la entrada de otro proceso. Cada persona de la organización comprende que bajo este enfoque, pasa a ser cliente y proveedor al mismo tiempo.¹¹

Por lo tanto es una nueva forma de dirigir las organizaciones, donde se pasa de una visión vertical a una visión horizontal, en la cual la organización no se gestiona como un grupo de funciones heterogéneas (departamentos), sino como un sistema formado por procesos que tiene como objetivo final satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.¹²

De esta manera este concepto de sistema, centra a la organización desde una perspectiva diferente que incorpora, el elemento cliente, como actor principal y fundamental en la calidad; el flujo de producto o servicio que la organización realiza para llegar al consumidor final; y la visualización de la manera en que las diferentes funciones, contribuyen al desarrollo del producto y el servicio por medio de una secuencia organizada de los procesos, que traspasan las fronteras funcionales.¹³

Además la orientación hacia los procesos es importante, porque parte del principio de que la forma más efectiva de obtener buenos productos y servicios es a través de la aplicación de procesos en la Organizaciones que posibilitan su obtención.¹⁴

Por ende visualizar los procesos en la organización, ayuda a entender la complicada cadena de relaciones en las cuales interviene cada actividad y que apunta hacia el logro de los objetivos organizacionales.¹⁵

¹¹ *Ibíd.* , p.843

¹² SANGÜESA, Marta; MATEO, Ricardo., e ILZARBE, Laura. Teoría y Práctica de la Calidad. Madrid: THOMSON, 2006. p.46.

¹³ *Ibíd.*, p. 47.

¹⁴ MORENO, Marta; Peris, Fernando., y GONZALEZ Tomas. Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones: Conceptos, Teorías y Casos. Madrid: PEARSON Prentice Hall, 2001. p.44.

¹⁵ MARTINEZ Avella, Mario Ernesto; Ideas para el Cambio y el Aprendizaje en la Organización: Perspectiva Sistémica. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2005. p.153.

También algunas razones que ratifican la importancia del enfoque por procesos son:

- Facilita la predicción y control del cambio.
- Mejora la habilidad en el uso de los recursos.
- Ayuda a la organización a administrar de manera efectiva sus interrelaciones.
- Disminuye las redundancias y errores en la operación.
- Permite entender la conversión de entradas en salidas o productos finales.
- Facilita la detección y corrección de errores.
- Facilita la implementación de sistemas de medición en grandes áreas.
- Habilita la flexibilidad de la Organización.
- Aumenta el nivel de Competitividad.¹⁶

De igual forma la gestión por procesos, exige introducir mejoras incrementales en los procesos y someterlos a cambios drásticos, para lograr la satisfacción de los clientes, lográndose por medio de la valoración que la dirección debe realizar a los mismos para alcanzar los objetivos y metas establecidas.¹⁷

De este modo, lo anteriormente descrito, nos relaciona con el concepto de mejoramiento continuo que deben aplicar las organizaciones, para optimizar su desempeño y en consecuencia mantener su competitividad y posicionamiento en el mercado. Este concepto básicamente consiste en la evaluación de la gestión, que debe realizar la dirección, para encontrar oportunidades de mejora y así establecer acciones preventivas y correctivas que logren resolver los problemas e inconvenientes presentados.

En efecto, la aplicación de este concepto estará estrechamente relacionado con la formación y el aprendizaje que las organizaciones deben ofrecer a sus colaboradores, así como con el compromiso de los empleados y directivos, ya que, de hecho, constituye una manifestación de la implicación, la participación y compromiso de todo el personal, el

¹⁶ *Ibíd.*, p.154.

¹⁷ MORENO. *Op.cit.*, p. 45.

resultado de las políticas de asignación de recursos y formación, y por último del aprendizaje real de la organización.¹⁸

Y finalmente otro aspecto importante que se deben tomar en la gestión por procesos, es la fijación del nivel de formalización de los mismos, que consiste en especificaciones generalmente documentadas, de cómo se ejecutan las actividades o procesos para tener un mecanismo de coordinación del trabajo, en la que la organización podrá tener estandarizadas las diferentes actividades que permiten desempeñar una buena gestión organizacional.¹⁹

Por consiguiente, este nivel de formalización se verá reflejado en la documentación que se establece al implementarse un modelo de gestión de calidad los cuales son:

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

Caracterización de proceso (Ficha Técnica): Documento que permite planear el proceso (proveedores, insumos, actividades, productos y/o servicios, clientes), interrelacionarlo con los demás procesos de la compañía y definir los indicadores que permiten medir la gestión y el desempeño de dicho proceso.

Procedimiento: Documento que describe las actividades secuenciales al menor nivel del mapa de procesos y sus directrices. Pueden ser generales, se aplica a toda la organización - Específicos o instrucciones de trabajo se aplican a un sector específico. (Ejemplo: Instrucciones para la operación de una máquina)

Formatos: Definen la forma en la que se registra una actividad.²⁰

¹⁸ Ibid. , p. 46

¹⁹ Ibid. , p. 45

²⁰ GERENCIA DE PROCESOS. Palmira: John Hardy García, 2011.58 diapositivas: col

Concepto de proceso:

“Se puede definir el proceso como el conjunto de actividades realizadas por un individuo cuyo objetivo es transformar entradas en salidas que serán útiles para el cliente.”²¹

Otras definiciones son las expuestas por el profesor John Hardy García:

*Proceso es una serie de actividades, acciones o toma de decisiones interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades componentes; o se puede también definir como el conjunto de subprocesos que tienen un punto de inicio y un punto final, generalmente la provisión de un servicio a un cliente interno o externo; o un conjunto de actividades que toman un insumo, usan los recursos disponibles, le agregan valor y generan como resultado un producto o servicio que entregan al cliente.*²²

Características de un proceso:

Todo proceso para considerarlo como tal, debe cumplir una serie de características tales como:

- Posibilidad de ser definido. Debe tener una misión, es decir una razón de ser.
- Presentación de unos límites, es decir, claramente especificados su comienzo y su terminación.
- Posibilidad de ser representado gráficamente.
- Posibilidad de ser medido y controlado, a través de indicadores que permitan hacer un seguimiento de su desarrollo y resultados e incluso de mejorar.
- Existencia de un responsable, encargado de la eficiencia y eficacia del mismo entre otras muchas tareas.²³

²¹ CAMISON. Op.cit., p. 843.

²² GERENCIA DE PROCESOS. Palmira: John Hardy García, 2011.58 diapositivas: col

²³ CAMISON. Op.cit., p. 845

Tipos de procesos:

En la organización se pueden ver los siguientes tipos de procesos:

Procesos operativos: transforman los recursos para obtener un producto y/o servicio conforme a los requisitos de los clientes, aportando un alto valor añadido para estos. Estos procesos conforman lo que se denomina “Proceso de Negocio”, que sería el que comienza y termina con el cliente y necesitan recursos para su ejecución e información para su gestión y control.

Procesos de apoyo: suministran los recursos físicos y humanos necesarios para el resto de los procesos conforme a los requisitos de los clientes internos. Son procesos transversales que proporcionan recursos en diferentes fases del “Proceso de Negocio”.

Procesos de gestión: aseguran el funcionamiento controlado del resto de los procesos, brindan información para la toma de decisiones y elaborar planes de mejora, mediante actividades de evaluación control seguimiento y medición.

Procesos de dirección: influyen en todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa y tienen carácter transversal, serían los procesos de formulación, comunicación y revisión de las estrategias, determinación, seguimiento y evaluación de objetivos, comunicación interna y revisión de resultados por la dirección.²⁴

6.3.3 Ciclo PHVA. Es un proceso que permite la consecución de la mejora de la calidad en cualquier proceso de la organización. Supone un método para mejorar continuamente y su aplicación resulta muy útil en la gestión por procesos.

Está basado en la subdivisión del trabajo entre la dirección, inspectores y operarios y consta de cuatro fases o etapas. La dirección empieza a estudiar y analizar la situación actual para formular un plan de mejora, después los operarios se encarga de ejecutar el plan. Posteriormente los inspectores revisan la ejecución para ver si se ha alcanzado los objetivos planificados y, por último la dirección analiza los resultados y estandariza el

²⁴Ibíd. , p.847.

método para asegurar que la mejora es permanente, en el caso que los resultados no hayan sido satisfactorios, desarrollar acciones correctivas.²⁵

Las etapas y los pasos del ciclo son:

Etapas De Planificar: que comprende:

- ❖ **Definir los objetivos:** el primer paso es determinar objetivos y metas a conseguir. Estos deben ser claros y concisos.
- ❖ **Decidir métodos a utilizar para alcanzar objetivos:** con la definición de metas y objetivos no es suficiente; se deben establecer los medios a través de los cuales se van a alcanzar. Los medios son normas técnicas y operativas de funcionamiento que deben referirse a las principales causas y factores que afectan a los procesos. Estas deben ser coherentes entre si y permiten la delegación de autoridad y responsabilidad.

Etapas Del Hacer: comprende:

- ❖ **Llevar a cabo la educación y formación:** para poner en ejecución el plan diseñado en la fase anterior, donde las normas establecidas sean comprendidas y se sepan aplicar. Por lo tanto se proporciona la educación y formación necesarias a todas las personas implicadas.
- ❖ **Hacer el trabajo:** consiste en poner en marcha las normas establecidas en la etapa de la planificación.

Etapas Del Verificar:

Comprobar los resultados: es el paso que comprueba si el trabajo se está llevando a cabo conforme a lo planificado en la primera etapa. Es decir se trata de comprobar los resultados y ver si las cosas han ido bien.

²⁵ Ibíd. , p.876.

La comprobación de los trabajos y de los procesos se debe hacer de dos formas:

- ✓ Observar en el lugar de trabajo que efectivamente todo funciona conforme a las instrucciones y normas, y los procesos funcionan con factores de control.
- ✓ Verificar a través de resultados, en otras palabras examinar los resultados del trabajo.²⁶

Etapa Del Actuar:

Se pueden dar dos situaciones distintas:

- ❖ **Se ha alcanzado el objetivo:** se confirma lo establecido en el plan. En este caso las actuaciones irán en línea de normalizar los procedimientos y establecer las condiciones que permitan mantenerlo.
- ❖ **No se ha alcanzado el objetivo:** una vez detectadas las posibles anomalías de los procesos y las causas que las producen, se debe proceder a su eliminación. Hay que comenzar de nuevo el ciclo PHVA, empezando por la etapa del plan.²⁷

²⁶Ibíd. , p.878

²⁷Ibíd. , p 879.

6.3 MARCO CONCEPTUAL

Corporación: Una asociación de personas autorizadas para actuar como una única sociedad según la ley, y que tenga derechos y obligaciones distintos de los individuos que están formando el organismo. Una Corporación, también denominada Sociedad Corporativa, es una persona jurídica, constituida por personas físicas para cumplir un objetivo determinado. Una corporación posee derechos y obligaciones recogidas en la ley, muy parecidas a una persona natural.²⁸

De la Norma Técnica Colombiana 6001 se toman los siguientes términos:²⁹

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, puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

Características: Rango diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada; puede ser cualitativa o cuantitativa.

Existen varias clases de características tales como:

- Físicas (características mecánicas, eléctricas, químicas, biológicas.)
- Sensoriales (relacionadas con el olfato, el tacto, la vista, el gusto y el oído).
- De comportamiento (cortesía, honestidad, veracidad).
- De tiempo (puntualidad, confiabilidad, disponibilidad).
- Ergonómicas (características fisiológicas o relacionadas con la seguridad de las personas)
- Funcionales (velocidad máxima de un avión).

²⁸E-conomic, Definición de Corporación. [Artículo de Internet].<http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-corporacion>. [Consulta: 28 de Septiembre 2011].

²⁹EL INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC 6001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2008. 1-5 p.

Competitividad: capacidad para suministrar bienes o servicios de manera igualo más eficientemente que sus competidores.

Desempeño: Capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.

Documentos: información y medios de soporte.

Eficacia: extensión en las que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Estrategia organizacional: dirección global de la organización, que estipula las directrices por seguir para alcanzar los objetivos determinados. Se hace operativa a través de planes de acción.

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Innovación: es la introducción de un nuevo producto, o una mejora significativa a un producto ya existente (bien o servicio), un proceso, un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en la practicas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o de las relaciones externas.

Mecanismos de control: acciones que permiten prevenir o corregir, o ambos, errores que afectan el logro de un objetivo.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Microempresa: planta del personal no superior a los diez (10) trabajadores, o, activos totales excluida la vivienda, por un valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales vigentes.

Pequeña Empresa: Planta de personal entre once (11) o cincuenta (50) trabajadores, o, activos totales por un valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5000) salarios mínimos legales vigentes.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos en entradas en resultados.

Producto: resultado de un proceso

Servicio: es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

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

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o que proporciona evidencias de actividades realizadas.

Requisitos legales: Condiciones necesarias ordenadas por la autoridad competente para regular aspectos de carácter normativo y obligatorio cumplimiento.

Requisitos reglamentarios: Condiciones o preceptos ordenados por la autoridad competente; para la ejecución de una ley o el cumplimiento de los requisitos de un mercado específico o sector determinado.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos (necesidades y expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias).

Inspección: Examen del diseño de un producto, proceso o instalación, y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

Ensayo: determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

Instructivo: Documento que describe una actividad detalladamente.

Ficha Técnica: Documento que caracteriza un proceso.

Formato: Documento que se utiliza para obtener información específica.

Calidad: *“Conjunto de técnicas y procedimientos para la planeación, el control y el mejoramiento de todas las actividades organizacionales, con el objeto de entregar al cliente un producto o servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas.”*³⁰

Indicador: *“Variable o Atributo de Medición”*³¹

Índice: *“Es la expresión matemática y cuantitativa del indicador.”*³²

³⁰ LOS CAMBIOS DEL PARADIGMA Y LA CALIDAD TOTAL. Palmira: John Hardy García, 2011.17diapositivas:col.

³¹ RIOS Giraldo, Ricardo Mauricio; Seguimiento, Medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión Edición. COLOMBIA: INCONTEC, 2009.p.78.

³² *Ibíd.* , p.78

6.4 MARCO LEGAL

La Corporación Destino Paraíso, como Entidad Sin Ánimo de Lucro, está regida por diferentes normas que regulan la constitución y el funcionamiento de las Corporaciones en Colombia.

Entre esas normas se encuentran los artículos 86 (que define el Domicilio de la Corporación), 633 (la personería jurídica) y 637 (el patrimonio de la Corporación.), estos artículos están contemplados en el Código Civil.³³

El Decreto 2150 de 1995 con sus artículos 40, 41, 42,43, reconoce a las Corporaciones su personería jurídica; licencia y permiso de Funcionamiento; inscripción de Estatutos, reformas, nombramientos de administradores, libros, Disolución y Liquidación en la Cámara de Comercio y por último la prueba de Existencia y Representación Legal.³⁴

En el Código de Comercio las Corporaciones están regidas por los artículos 155, 181, 185,189 y 431 los cuales mencionan la dinámica de Sociedad de una Corporación, donde las decisiones, que guían el camino de la misma, se toman por medio de una Asamblea o Junta de Socios y se hacen constar por medio de un libro de Actas.³⁵

El manejo de la Contabilidad esta regularizado por los artículos 364 y 774 del Estatuto Tributario, que obliga a las Corporaciones llevar libros de Contabilidad de las diferentes operaciones económicas realizadas, además el artículo 19 del mismo Estatuto somete a las Corporaciones al impuesto sobre la renta y complementarios, conforme al régimen tributario especial de las Corporaciones.³⁶ Por último la dinámica laboral está regida por

³³Código Civil Colombiano. [Artículo de Internet]. <http://www.colombiaya.com/Documentos-legislatura/Codigo-Civil.pdf>. [Consulta: 15 de Noviembre 2011] p.91, 177,178.

³⁴COLOMBIA.MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto 2150. (5, Diciembre, 1995).Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1995.no.42.137.p.14-16.

³⁵Código Comercio Colombiano. [Artículo de Internet] <http://www.ccmneria.org/admin/documentos/Codigos/CODIGO%20DE%20COMERCIO.pdf> [Consulta: 17 de Noviembre 2011].p.42, 49, 50, 52,109.

³⁶Estatuto Tributario Colombiano. [Artículo de Internet]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6533>. [Consulta: 16 de Noviembre 2011].

el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 50 de 1990, ley 100 y la reforma laboral, de la ley 789 el 2002 que modifica las relaciones laborales.

Además como la Corporación Destino Paraíso es una entidad que fomenta el Desarrollo Turístico Rural de Valle del Cauca está regida también por la Ley 300 de 1996, Ley General del Turismo, la cual básicamente regula la actividad turística de las organizaciones dedicadas a este sector y los requisitos legales que se debe cumplir con el Estado para el desarrollo de este objeto social tanto regional como internacionalmente, encaminadas a los planes turísticos del gobierno.³⁷

³⁷COLOMBIA CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 300. (26, julio, 1996). Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1996.no.42.845.p.1-41.

7. METODOLOGÍA

7.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizará en el Planteamiento de un Modelo de Gestión de Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana 6001 en la Corporación Destino Paraíso, será Cualitativo, puesto que permite conocer, analizar, describir la estructura, los procesos, las personas y las situaciones que se presenten en la misma.

7.2 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio es exploratorio descriptivo.

7.2.1 Exploratorio. No hay antecedentes previos de prácticas de calidad y por primera vez se realiza una aplicación de un modelo de Gestión de Calidad en la Corporación Destino Paraíso.

7.2.2 Descriptivo. Detalla los procesos, los procedimientos, instructivos y formatos que se deben aplicar en la Corporación Destino Paraíso en relación a la Norma Técnica Colombiana 6001.

7.3 TECNICAS Y FUENTES DE RECOLECCION DE INFORMACION

7.3.1 Técnicas de recolección de información. Las Técnicas que se utilizarán son las siguientes:

Consultas: Donde se realiza una serie de inquietudes y preguntas a las personas encargadas de la Corporación Destino Paraíso, las cuales son el Director Ejecutivo, el Director Comercial y la Asistente Administrativa, permitiendo recoger información acerca de su funcionamiento, dinámica y por consiguiente de los procesos y procedimientos determinados o que se deben determinar de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana 6001.

La Etnografía: es una rama de la antropología que se dedica a la observación y descripción de los aspectos de una cultura o pueblo determinado, como el idioma, la población las costumbres y los medios de vida.³⁸

Sin embargo, la etnografía se aplica como una técnica que se realiza sobre la investigación Cualitativa o el Estudio de casos donde la observación se considera como instrumento funcional del trabajo en el terreno para la recolección.³⁹

De acuerdo a lo anterior permite tener un registro de la actividad de la Corporación, sus procesos, procedimientos tal como se visualizan, ayudando a obtener información para el análisis y posterior aplicación de la Norma Técnica Colombiana 6001.

Análisis Documental: Se utilizara información de fuentes secundarias, pues permite tener una referencia de cómo se han aplicado otros modelos de Gestión de Calidad basados en la Norma Técnica Colombiana 6001 y como medio de complemento para caracterizar los procesos y procedimientos que exige la norma.

³⁸ Etnografía. En Microsoft Encarta 2007. Microsoft corporation. Disco compacto 2007.

³⁹ DE TEZANOS, Araceli. UNA ETNOGRAFIA DE LA ETNOGRAFIA. Bogotá. Antropos, 2006.

7.3.2 Fuentes de Información. Las fuentes de información son las siguientes:

Fuentes Primarias

- Personal de la Corporación Destino Paraíso.
- Documentos de la Corporación Destino Paraíso.

Fuentes Secundarias

- Artículos sobre el tema disponibles en internet.
- Bibliografía relacionada con el tema de investigación.

7.4 POBLACION Y MUESTRA

Debido a la naturaleza del Estudio y de la Corporación Destino Paraíso como microempresa la población y la muestra son iguales, en este caso las 3 personas encargadas, el Director Ejecutivo, el Director Comercial y la Asistente Administrativa.

8. DIAGNOSTICO O LINEA DE BASE

Con el propósito de identificar el Estado Actual de la Corporación Destino Paraíso, se realiza un diagnostico que permite establecer el nivel de Cumplimiento que tiene la organización frente a los requisitos exigidos por la Norma Técnica Colombiana 6001.

Para obtener información sobre el Diagnóstico se realizaron consultas a los Colaboradores de la Organización, los cuales son el Director Ejecutivo, Director Comercial y Asistente Administrativa, además que se obtiene información por la observación que se realizó a la Corporación durante su dinámica organizacional.

Este Diagnostico describe los diferentes requisitos que exigen la Norma NTC 6001, y se marca si cumple o no los requisitos la Organización y se hacen observaciones al respecto acerca de la situación real de la empresa con relación al cumplimiento de los requisitos.

En el Diagnostico desarrollado a la Corporación Destino Paraíso con relación a la Norma Técnica Colombiana 6001 se encontró lo siguiente:

La Organización posee una Planeación Estratégica con una Misión, Visión objetivos y valores organizacionales determinados actualizados y comunicados a los colaboradores.

No tiene identificados, implementados y mantenidos uno o varios procedimientos para evaluar la Capacidad de cumplir con los requisitos legales de la Corporación.

No tiene establecido un Mapa procesos en los que se consideren procesos de Dirección, de Valor y de Apoyo y por ende, caracterizaciones de los procesos, y procedimientos, Instructivos y Formatos que los soporten.

No tiene planificado, desarrollado con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias para el cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores, satisfacción del cliente, desempeño de los procesos y la implementación de mecanismos de control y evaluación, necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes y servicios o ambos.

No implementa planes de mejora continua, que incluyan proyectos para mejorar el desempeño, acciones correctivas para eliminar las causas y problemas detectados y acciones preventivas que eviten la ocurrencia de los problemas

No posee planificación, documentación, implementación y actualización del proceso de gestión comercial que incluya actividades como identificar el mercado objetivo, investigar las necesidades expectativas de los clientes, analizar la competencia y determinar ventajas competitivas, entre otros descritos por la norma.

No tiene planificado y documentado las especificaciones de sus productos teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos, las necesidades del cliente y aspectos legales y reglamentarios.

No tiene planificado y documentado el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación desde la recepción hasta la entrega o destino final, identificando las etapas, actividades críticas, puntos de control responsables y recursos.

No tiene definido y documentado un proceso de compras, donde se tenga determinado las especificaciones del producto a comprar; las necesidades y requerimientos de compra; selección de proveedores y registro de cumplimiento; y verificación del producto si cumple o no con los requisitos de compra especificados.

No tiene estructurado un procedimiento de Gestión de los recursos humanos, en el cual se establezcan actividades como convocatorias, selección, evaluación, contratación e inducción de los empleados; programas y procedimientos previamente estructurados de capacitación de los empleados; documentación que muestren el perfil de los empleados en cuanto funciones, habilidades, aptitudes actitudes y formación y por último la evaluación del desempeño de personal que debe realizar una organización para mejorar su ejecución.

No tiene establecido y aplicado un procedimiento de manejo de la información que permita, acceso a información confiable y oportuna, análisis e interpretación adecuada de la misma, y protección de información relevante de la organización.

No cuenta con un procedimiento para el control de documentos, en el cual se especifica la codificación de cada documento, la autoridad para elaborar, modificar y/o anular los documentos y el procedimiento para salvaguardar la información.

Tiene registros que se almacenan en los archivos físicos de la organización, pero no se tiene un control de los registros, codificación, responsable y fechas.

Posee informes periódicos de la situación financiera oportunos y confiables, Presupuestos y flujo de caja.

Dispone de infraestructura, maquinaria y equipos y condiciones necesarias para el funcionamiento de la Corporación, sin embargo no tiene determinado y planificado el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado.

(Ver Anexo 1. Formato de Diagnostico Norma Técnica NTC 6001 Corporación Destino Paraíso).

9. PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO

En la Planeación y Direccionamiento la NTC 6001 manifiesta que la Dirección, debe definir , comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional guiada siempre a la satisfacción del cliente y a la mejora continua; identificar, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales de la organización; definir y planificar procesos los cuales son de Dirección, Misionales y de Apoyo y que cada proceso debe tener unos objetivos, interacciones, requisitos y responsabilidades, definidos y documentados.

Con relación a lo anterior la Corporación Destino Paraíso tiene un direccionamiento estratégico una Misión, una Visión, unos objetivos y políticas detallados en el Marco Conceptual, los cuales están actualizados y comunicados a todos los colaboradores de la Organización.

Con respecto a los requisitos legales la Corporación, no tiene determinados y documentados uno o varios procedimientos, por esta razón se realizó un cuadro que contiene los requisitos legales que debe cumplir la Corporación. (Ver Anexo 2. Requisitos Legales de la Corporación Destino Paraíso).

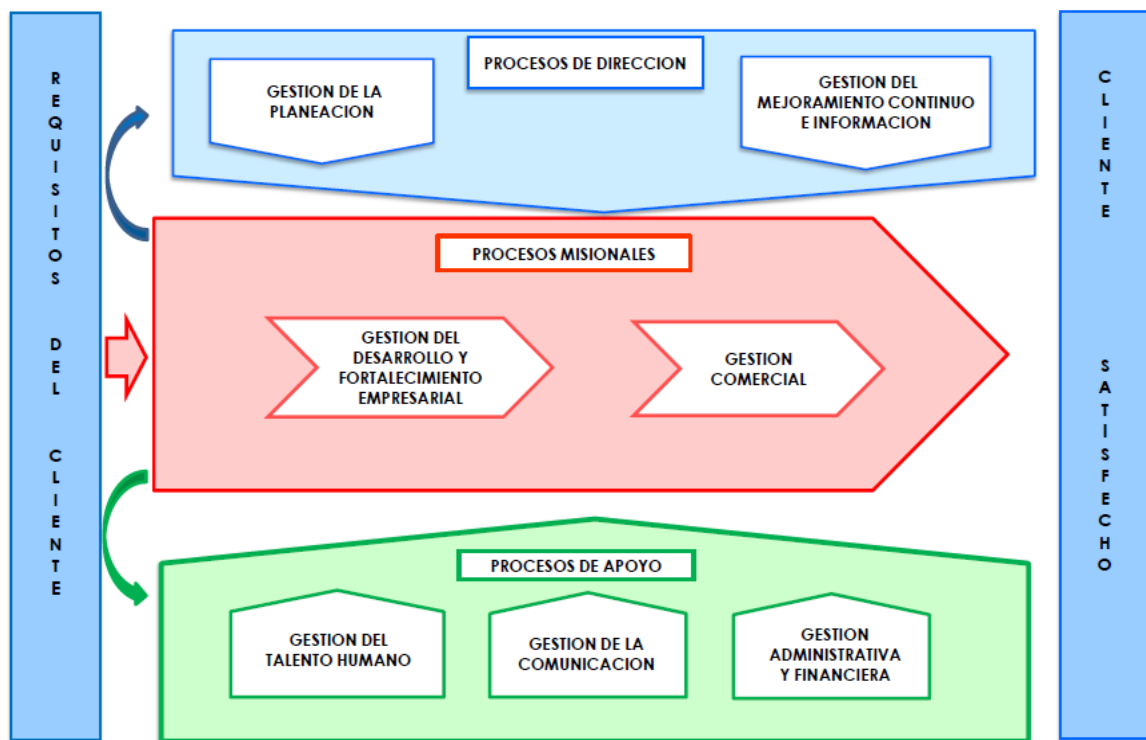
Se encontró que la Corporación no tiene definido y documentado los procesos de dirección, misionales y de apoyo, por esta razón se realizo un Mapa de Procesos

En donde los procesos de Dirección incluye los procesos relacionados con la determinación de Estrategias, Objetivos Organizaciones, planes de trabajo, mejoramiento continuo de la organización y con la elaboración y actualización de documentos que permite tener registrados los procesos procedimientos, instructivos y formatos que reflejan y orientan la dinámica de la entidad.

Los procesos Misionales incluyen todos los procesos que están estrechamente relacionados con la prestación de los servicios de la Corporación y la promoción y comercialización de estos hacia clientes y que están orientados a cumplir con la razón y objeto social de la Organización.

Y los procesos de Apoyo que son los procesos que suministran actividades como la selección, contratación, Formación, evaluación del desempeño del personal, comunicación interna, plan de medios, manejo contable, selección y evaluación de proveedores, compra de bienes y servicios y mantenimiento correctivo y preventivo de los Equipos e infraestructura que soportan los procesos de dirección, y misionales.

MAPA DE PROCESOS DE LA CORPORACION DESTINO PARAISO



Fuente: Elaboración propia por el autor.

Dentro de los procesos de Dirección de la Corporación Destino Paraíso se estableció el Proceso de Gestión de la Planeación y el Proceso de Mejoramiento Continuo e información.

9.1 PROCESO DE GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN

Este proceso define como se desarrolla la planificación de la Corporación Destino Paraíso en donde se analiza la situación actual (Matriz D.O.F.A), se formulan objetivos estratégicos, se realizan planes de trabajo, se evalúa el cumplimiento de la estrategias organizacionales, se hacen seguimiento a los programas y planes de trabajo, se toman decisiones con base en el cumplimiento de lo planeado, se actualiza el Direccionamiento Estratégico y se realiza reuniones con el Consejo Directivo y Asamblea General.

Este proceso se caracterizó mediante la ficha técnica.(D-FT-01), la cual permite observar de una manera global los proveedores, las entradas, las salidas, las actividades los propietarios del proceso, los documentos soportes, los Indicadores para la medición, las salidas los clientes, los requisitos y por último el objetivo del proceso. (Ver Anexo 3. Ficha Técnica del Proceso de Gestión de la Planeación).

El proceso de Gestión de la Planeación es Soportado por un Procedimiento de realización de Asambleas y Consejo Directivo (D₁-P -1) cuyo objetivo es facilitar los pasos que debe desarrollar la organización para la realización de estas reuniones con los miembros que conforman la Corporación. (Ver Anexo 4. Procedimientos del Proceso de Gestión de la Planeación).

El Formato utilizado para soportar este se proceso es la Matriz de Estrategias Organizacionales (D₁-F -1).el cual ayuda a la planificación, ejecución y seguimiento y cumplimiento de las estrategias para así tomar medidas que conlleven a su logro (Ver Anexo 5. Formatos del Proceso de Gestión de la Planeación).

9.2 PROCESO DE GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO E INFORMACIÓN.

Este proceso determina la evaluación de la Gestión para el mejoramiento continuo y la actualización y modificación de documentos realizándose actividades como estructurar las etapas del Mejoramiento continuo de la Organización, evaluar el desempeño de los procesos, evaluar la satisfacción del cliente, determinar y establecer acciones preventivas y correctivas, elaborar proyectos de mejora, hacer seguimiento a los proyectos de mejora y las acciones preventivas y correctivas, ajustar planes de mejora y las acciones correctivas y preventivas, identificar los cambios y modificaciones a los documentos, actualizar documentos, aprobar actualizaciones de los documentos y por ultimo comunicar errores o desactualizarlos.

Este proceso se caracterizó por medio de la ficha técnica (D-FT-02), el cual refleja el objetivo del proceso, las actividades, los indicadores, la entradas los proveedores y los clientes. (Ver Anexo 6. Ficha Técnica del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información).

Los documentos que soportan el proceso de gestión de Mejoramiento Continuo e Información son el procedimiento de Control de Documentos (D₂-P -1) para el control de los documentos internos y externos de la Corporación, el procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas, el cual orienta el establecimiento de Acciones Preventivas y Correctivas para el Mejoramiento continuo de la Organización. (Ver Anexo 7. Procedimientos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información).

El Instructivo de Elaboración de Documentos (D₂-I-1) el cual guía la elaboración de documentos del sistema de gestión de calidad de la Corporación Destino Paraíso.(Ver Anexo 8. Instructivos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información).

Formatos de Solicitud y Elaboración y Cambios de Documentos (D₂-F-1), Acciones Correctivas y Preventivas (D₂-F-2), Plan de Acciones Preventivas (D₂-F-3), Plan de Acciones Correctivas (D₂-F-4), Listado Maestro de Documentos Internos (D₂-F-5), Listado Maestro de Documentos Externos (D₂-F-6), Listado Maestro de Registros de Calidad (D₂-F-7), Listado Maestro de Formatos (D₂-F-8). (Ver Anexo 9. Formatos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información).

Y el Plan de Seguimiento y Medición del Proceso Gestión del Mejoramiento Continuo e Información. (D₂-PS-1), el cual indica las variables dentro del proceso sujetas a ser controladas. (Ver Anexo 10. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información).

10. PROCESOS MISIONALES

La Norma Técnica Colombiana NTC 6001 establece que los procesos Misionales son los procesos de valor, que están íntimamente relacionados con la producción de un bien o la prestación de un servicio por parte de la empresa. Según la norma en estos procesos se desarrolla actividades relacionadas con la gestión comercial, como identificar el mercado objetivo, investigar las necesidades y expectativas del cliente, definir políticas y estrategias de ventas, Formalizar acuerdos entre otros.

También determina que la empresa debe planificar, implementar y documentar procesos y procedimientos, los cuales especifican las etapas o actividades de la producción de bienes o la prestación de servicios.

Entre los Procesos Misionales de la Corporación Destino Paraíso están, el Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial y el Proceso de Gestión Comercial.

10.1 PROCESO DE GESTIÓN DEL FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL.

Este proceso define la cualificación que desarrolla la Corporación Destino Paraíso de las ofertas turísticas que brindan los Asociados del Destino, empresarios rurales, para satisfacer las necesidades y expectativas del mercado.

En este proceso se desarrollan actividades de capacitación en materia de Turismo a los Asociados y no Asociados a la Corporación y se cualifica en Estándares de calidad los establecimientos turísticos de los empresarios rurales, donde cumplen una serie de requisitos de calidad establecidos por la Corporación y se certifican en normas técnicas según el objeto social del establecimiento en este caso para Alojamientos, Restaurantes, recreación Atractivos esto, le permiten a los empresarios brindar un producto turístico que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y por ende una mayor competitividad y posicionamiento tanto de los establecimientos turísticos como del Destino Paraíso.

Y por último se determinan y se ejecutan alianzas con entidades público – privadas para que sean un medio de soporte en el desarrollo de la Cualificación de los establecimientos turísticos de los Asociados y no Asociados de la Corporación con programas de capacitación y recursos económicos para el desarrollo de estos.

El proceso se caracterizó por medio de la Ficha Técnica (M-FT-01), el cual refleja los proveedores, las entradas, las actividades, las salidas, los clientes, el objetivo del proceso, los indicadores, el responsable, los documentos, soportes y registros que se utilizan en funcionamiento de este proceso. (Ver Anexo 11. Ficha Técnica del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial).

Los procedimientos que soportan este proceso son el Procedimiento de Capacitación de los Empresarios (M₁-P-1), el cual especifica cómo se maneja la capacitación de los empresarios por parte de la Corporación, el procedimiento de Cualificación de Estándares de Calidad de los Establecimientos (M₁-P-2), el cual guía la metodología de cualificación de los estándares de calidad de las empresas turísticas y el procedimiento de Nuevos Afiliados (M₁-P-3), donde se especifican los pasos para la solicitud y aprobación por parte de un empresario para ser asociado de la Corporación. (Ver anexo 12. Procedimientos del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial).

Entre los Formatos se encuentran el Formato de Solicitud de Afiliación (M₁-F-1), Formato Plan de Capacitación de los Empresarios (M₁-F-2), Formato Plan de Cualificación de los Estándares de Calidad (M₁-F-3), Formato Diagnostico de Calidad (M₁-F-4), Formato Plan de Mejora (M₁-F-5), Formato Hoja de Ruta de Afiliación (M₁-F-6) y Formato de Evaluación de la Capacitación (M₁-F-7). (Ver Anexo 13. Formatos del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.)

Y por último un Plan de Seguimiento y Medición del Proceso (M₁-PS-1) donde se controlan las variables importantes de este proceso para su efectivo funcionamiento. (Ver Anexo 14. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial).

10.2 PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL.

En este proceso se establece la estructuración del Portafolio de los Productos Turísticos que ofrece la Corporación Destino Paraíso junto con sus asociados, dueños de los establecimientos rurales, donde se determinan los servicios o productos físicos que se ofrecerán al mercado en sus diferentes líneas Alojamientos, restaurantes, atractivos y recreación, apoyándose en eventos y festividades de las regiones.

Asimismo se determinan, se ejecutan y se hace seguimiento a estrategias de promoción y merchandising, cuyo objetivo es promover los productos turísticos del Destino Paraíso, donde se realizan eventos propios y se participan en eventos importantes que propicien la difusión de los Productos turísticos del Destino.

De igual forma, se establecen alianzas con los touroperadores para la venta y también promoción de los productos turísticos de la Corporación, cumpliendo estos la función de un canal de distribución para llegar al consumidor final, por lo tanto se establecen acuerdos de beneficio mutuo para las dos partes.

Y por último se maneja la información del Portal Web de la Corporación, donde se estructuran los cambios en el contenido, se seleccionan los contenidos, se verifican los contenidos si cumplen con los criterios y se hacen ajustes o se cambian los contenidos, Este portal es herramienta de promoción de los productos turísticos que componen el Destino Paraíso, además como medio de información de la actividades que realiza la corporación, para el desarrollo del sector turístico de la región del Valle.

Este proceso se caracterizó por medio de la Ficha Técnica (M-FT-02), donde describe las actividades. Los proveedores y las entradas del proceso, los indicadores, las salidas, los clientes, el objetivo y los documentos soporte y registros. (Ver Anexo 15. Ficha Técnica proceso de Gestión Comercial).

Los procedimientos que se encuentran en este proceso son: El Procedimiento de Determinación de las ofertas del Destino, (M₂-P-1), que permite describir como se realiza la determinación de la Ofertas de productos turísticos de la Corporación, Procedimiento de Aprobación y Desarrollo de Estrategias de Promoción y Merchandising (M₂-P-2), el cual orienta, la planificación, desarrollo y la evaluación del impacto de las estrategias de

promoción y merchandising, Procedimiento de Participación de Eventos (M₂-P-3), que orienta las actividades que realiza la Corporación, para la Participación en los diferentes Eventos que conlleve a la promoción de los productos turísticos, Procedimiento de Aprobación y Elaboración de Material Publicitario (M₂-P-4), que define las actividades que se desarrollan para aprobación y elaboración de material publicitario que proporcione una eficaz promoción de los productos del Destino, Procedimiento de Actualización de Contenidos del Portal Web (M₂-P-5), que guía las actividades que se deben realizar para actualizar o modificar contenidos del Portal Web de la Corporación y el Procedimiento de Manejo de Quejas y/o Reclamos (M₂-P-6), que orienta los pasos a seguir para recepcionar , tramitar y dar respuesta oportuna a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios que brinda la Corporación. (Ver Anexo 16. Procedimientos del Proceso de Gestión Comercial).

Entre los Formatos están , el Formato de Tarifas o Precios del Destino (M₂-F-1), Formato de Matriz de Estrategias de Promoción y Merchandising (M₂-F-2), Formato de Cronograma de Participación de Eventos (M₂-F-3), Formato de Lista de Chequeo de Participación de Eventos (M₂-F-4), Formato de Solicitud de Actualización del Portal Web (M₂-F-5), Formato de Presentación de Quejas y/o Reclamos (M₂-F-6), Formato de Respuesta de Quejas y/o Reclamos (M₂-F-7) y Formato de Seguimiento de Quejas y/o Reclamos (M₂-F-8).(Ver Anexo 17. Formatos del Proceso de Gestión Comercial).

Y por ultimo un Plan de Seguimiento y Medición del Proceso (M₂-PS-1) donde se controlan las variables importantes de este proceso para su efectivo funcionamiento. (Ver Anexo 18. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de Gestión Comercial).

11. PROCESOS DE APOYO

En los procesos de apoyo la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 manifiesta que estos no están relacionados directamente con la producción y prestación del servicio, pero que soportan en el desarrollo de las actividades de los demás procesos.

En estos procesos se determinan actividades como definir funciones y responsabilidades del personal; identificar las necesidades de formación del personal; seleccionar, contratar el personal, mantener las competencias del personal y evaluar el desempeño del personal, actividades relacionadas con la Gestión del Talento Humano.

También actividades relacionadas con el manejo financiero de la empresa, donde se realiza la elaboración, ejecución y verificación del presupuesto, se realiza el procedimiento operativo contable, y se elaboran los estados financieros de la empresa.

Igualmente actividades relacionadas con la Gestión de Compras, en donde la empresa debe tener, definido y documentado un proceso de compras, unos criterios de selección de proveedores, las necesidades o requerimientos de compra y por ultimo verificar si el producto cumple o no con los requerimientos establecidos.

Y finalmente actividades relacionadas con la planificación y ejecución del mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que permitan un funcionamiento adecuado.

Entre los Procesos Apoyo de la Corporación Destino Paraíso se encuentra el Proceso de Gestión del Talento Humano, el Proceso de Gestión de la Comunicación y el Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.

11.1 PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Este proceso define la Selección, contratación, Formación y Evaluación del desempeño del Personal de la Corporación Destino Paraíso, se detallan actividades como identificar las necesidades de vinculación, llevar a cabo la selección y contratación de personal, evaluar el desempeño del personal seleccionado, elaborar el plan de formación,

desarrollar el plan, evaluar el nivel de conocimiento, reprogramar capacitaciones de evaluación y plantear acciones de mejora para el desempeño.

Este proceso se caracterizó por medio de la Ficha Técnica (A-FT-01), donde describe las actividades, los proveedores y las entradas del proceso, los indicadores, las salidas, los clientes, el objetivo y los documentos soporte y registros. (Ver Anexo 19. Ficha Técnica proceso de Gestión del Talento Humano).

Los procedimientos que soportan este proceso son: El Procedimiento de Selección y Contratación del Personal (A₁-P-1), que permite facilitar la selección del personal de la Corporación con base al perfil del cargo requerido y la contratación de este, Procedimiento de Formación del Personal (A₁-P-2), el cual orienta los pasos que se deben realizar en la formación del personal de la Corporación que conlleve a obtener un personal competente para el desarrollo de las actividades y el Procedimiento de Evaluación del Desempeño (A₁-P-3), que establece los pasos que se deben aplicar para la Evaluación del Personal de la Corporación. (Ver Anexo 20. Procedimientos del Proceso de Gestión del Talento Humano).

Entre los Formatos están , el Formato de Solicitud de Selección del Personal (A₁-F-1), Formato de Solicitud de Formación (A₁-F-2), Formato de Plan de Formación (A₁-F-3), Formato de Seguimiento de la Formación (A₁-F-4), Formato de Evaluación del Desempeño (A₁-F-5), Formato de Modelo del Perfil del Cargo Director Ejecutivo (A₁-F-6), Formato de Modelo del Perfil del Cargo Director Comercial (A₁-F-7), Formato de Modelo del Perfil del Cargo Asistente Administrativa (A₁-F-8), (Ver Anexo 21. Formatos del Proceso de Gestión del Talento Humano).

11.2 PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

Este proceso determina el manejo de la Comunicación Interna y Externa de la Corporación Destino Paraíso, donde se desarrollan actividades como planificación de la comunicación interna, identificación de información, elaboración boletines, verificación de los contenidos de los boletines, determinación de acciones correctivas, planificación del Plan de Medios, definición de la información a exteriorizar, desarrollo del Plan de Medios e implementación de acciones correctivas del Plan de Medios.

Este proceso se caracterizó por medio de la Ficha Técnica (A-FT-02), donde describe las actividades, los proveedores y las entradas del proceso, los indicadores, las salidas, los clientes, el objetivo y los documentos soporte y registros. (Ver Anexo 22. Ficha Técnica proceso de Gestión de la Comunicación).

Los Procedimientos que soportan este proceso son: El Procedimiento de Comunicación Interna (A₂-P-1), que facilita la comunicación interna que garantice que los colaboradores estén informados sobre aspectos relevantes de la dinámica de la Corporación y el Procedimiento de Realización del Plan de Medios (A₂-P-2), que facilita la planificación y desarrollo del Plan de Medios para ofrecer una comunicación externa efectiva. (Ver Anexo 23. Procedimientos del proceso de Gestión de la Comunicación).

Los Formatos que se encuentran son: El Formato de Briefing (A₂-F-1) y el Formato de Cronograma del Plan de Medios (A₂-F-2). (Ver Anexo 24. Formatos del proceso de Gestión de la Comunicación).

11.3 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

Este proceso determina el manejo Administrativo y Financiero de la Corporación, donde se desarrollan actividades como la elaboración, ejecución y verificación del cumplimiento del presupuesto, determinación, realización y revisión de las operaciones contables, elaboración y verificación de los Estados Financieros, e implementación de acciones correctivas y preventivas del Presupuesto y Estados Financieros.

Planificación de las Compras de Bienes y Servicios, Selección y Evaluación y Contratación de Proveedores, verificación de los bienes comprados, evaluación de la prestación del servicio, evaluación del desempeño del proveedor, devolución de bienes, gestionar reclamos y preseleccionar proveedores.

Y por ultimo elaboración, realización y verificación del Plan de Mantenimiento Anual de los Equipos e Infraestructura de la Corporación.

Este proceso se caracterizó por medio de la Ficha Técnica (A-FT-03), donde describe las actividades, los proveedores y las entradas del proceso, los indicadores, las salidas, los clientes, el objetivo y los documentos soporte y registros. (Ver Anexo 25. Ficha Técnica proceso de Gestión Administrativa y Financiera).

Entre los Procedimientos encontramos: el Procedimiento Contable (A₃-P-1), el cual orienta el manejo contable que realiza la Corporación, Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores (A₃-P-2), que permite una buena evaluación y selección de los proveedores que satisfagan las necesidades y requerimientos de la Organización, Procedimiento de Compra de Bienes y Servicios (A₃-P-3), el cual orienta la dinámica de la compra de bienes y servicios y Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo (A₃-P-4), que guía las actividades de mantenimiento de los Equipos e Infraestructura de la entidad. (Ver Anexo 26. Procedimientos del proceso de Gestión Administrativa y Financiera).

Se encuentra Instructivos como: El Instructivo de Facturación Programa Datax, (A₃-I-1), Instructivo de Registro de Caja Programa Datax (A₃-I-2), Instructivo de Consignación Programa Datax (A₃-I-3), estos instructivos describen los pasos que se realizan para estas operaciones contables en el Programa Datax, un software que utiliza la Corporación en la parte contable. (Ver Anexo 27. Instructivos del proceso de Gestión Administrativa y Financiera).

Entre los Formatos se están el Formato de Selección y Evaluación de Proveedores (A₃-F-1), Formato de Solicitud de Compra (A₃-F-2), Formato de Orden de Compra (A₃-F-3), Formato Orden de Servicio (A₃-F-4), Formato de Hoja de Vida del Equipo o Infraestructura (A₃-F-5) y Formato de Plan de Mantenimiento Preventivo (A₃-F-6), (Ver Anexo 28. Formatos del proceso de Gestión Administrativa y Financiera).

12. CONCLUSIONES

- ✓ Se realizó un Diagnostico a la Corporación Destino Paraíso en relación a los requisitos exigidos por la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, permitiendo tener una línea de base para obtener información sobre la situación actual de la organización y así poder establecer los procesos, procedimientos, instructivos y formatos que se aplicarían para el efectivo desarrollo de su dinámica organizacional.
- ✓ Se determinó un Mapa de Procesos de la Corporación Destino Paraíso, el cual refleja la estructura por procesos que aplica para la Organización, donde se muestran los procesos de Dirección de Gestión de la Planeación y Gestión del Mejoramiento Continuo e Información; los procesos Misionales de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial y Gestión Comercial y por último los procesos de Apoyo de Gestión del Talento Humano, Gestión de la Comunicación y Gestión Administrativa y Financiera.
- ✓ Se desarrolló caracterizaciones de cada uno de los procesos de la Corporación para tener especificado y documentado el objetivo del proceso; el líder del proceso; los participantes del proceso; los proveedores; las entradas; las actividades con su ciclo P.H.V.A; las salidas; los clientes; los indicadores; los mecanismos de seguimiento y control; los requisitos legales, de los clientes y de la Organización; los recursos soporte físicos y humanos; los documentos soporte y los registros del proceso.
- ✓ Se elaboró los Procedimientos, Instructivos y Formatos de cada uno de los procesos de la organización, como documentos soporte que conllevan a un efectivo control y desarrollo de la actividades de la Corporación.

- ✓ Se planteó un Modelo de Mejoramiento Continuo de la Corporación, caracterizado y documentado en el proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información, en el cual se evalúa el desempeño de los procesos, la satisfacción del cliente, se determinan acciones preventivas y correctivas, se efectúan planes de acciones preventivas y correctivas, se establecen planes de mejora, se hace seguimiento a los proyectos de mejora y acciones preventivas y correctivas, se ajustan y se replantean los proyectos de mejora y las acciones preventivas y correctivas, para que así la Corporación mejore cada vez su desempeño organizacional.

13. RECOMENDACIONES

La Dirección de la Corporación Destino Paraíso debe:

- ✓ Aplicar este Modelo de Gestión de Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, pues le permite tener un mayor control y organización de sus actividades, desarrollar la mejora continua para aumentar la capacidad de sus procesos y por ende ofrecer una efectiva gestión organizacional, la cual satisface la necesidades y expectativas de los clientes y da cumplimiento a la Misión y Visión de la organización.
- ✓ Hacer seguimiento a las Estrategias Organizacionales, determinado el tiempo de planificación y desarrollo, registrándolas en una matriz de objetivos organizacionales, pues esto, le permite tener una verificación del cumplimiento de cada estrategia y tomar acciones pertinentes que conlleven a su logro.
- ✓ Tener un Tablero Mando de Indicadores donde se recopilen todos indicadores de los procesos con su rango, meta y frecuencia de medición para verificar el cumplimiento de estos y tomar acciones pertinentes para el cumplimiento de la meta.
- ✓ Determinar periódicamente reuniones de Mejoramiento Continuo, para evaluar la capacidad de los procesos, evaluar los indicadores y la satisfacción del cliente, para así determinar acciones preventivas y correctivas que le den soluciones a los problemas o no conformidades que se presenten en la organización.
- ✓ Realizar siempre Auditorías externas calidad, para obtener opiniones y sugerencias por parte de terceros especializados, acerca del desempeño y la gestión de la organización y qué medidas tomar en caso de que se encuentren oportunidades de mejora.

- ✓ Evaluar siempre en las reuniones con los empresarios asociados a la Corporación, la satisfacción que estos manifiestan, acerca de los servicios ofrecidos y del desempeño organizacional brindado.
- ✓ Aplicar siempre el procedimiento de quejas y/o reclamos, pues ayuda a obtener información de las necesidades, expectativas y sugerencias de los clientes acerca de los servicios brindados por la Corporación y establecer medidas preventivas y correctivas que implique el mejoramiento de los mismos y la satisfacción del cliente.
- ✓ Capacitar y formar al personal de la Corporación, tanto en temas de calidad como propios de la organización que permita obtener un personal competente para el adecuado desarrollo de las actividades.
- ✓ Evaluar el desempeño del personal en relación a los modelos del perfil del cargo, para así, establecer las capacitaciones y formaciones que se requieren para el mejoramiento de su ejercicio.
- ✓ Aplicar siempre el procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores para obtener excelentes suministradores de los bienes y servicios, puesto que la Corporación maneja mucho outsourcing en el desarrollo de algunas actividades.
- ✓ Mantener siempre comunicado al personal y asociados de la Corporación de las actividades, propósitos y gestiones que realiza la Organización para que den sus opiniones al respecto y pueda ofrecer un desempeño organizacional que satisfaga sus necesidades.
- ✓ Cumplir siempre con lo especificado en el Modelo de Gestión de Calidad y no perder la aplicación de este en el desarrollo de sus actividades.

BIBLIOGRAFIA

CAMISON, Cesar; CRUZ, Sonia., y GONZALEZ Tomas. Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid: PEARSON Prentice Hall, 2007. p. 843.

CANTU Delgado, Humberto; Desarrollo de una Cultura de la Calidad: Segunda Edición. México: McGRAW-HILL, 2001. p. 5.

COLOMBIA CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 300. (26, julio, 1996).Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1996.no.42.845.p.1-41

COLOMBIA.MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto 2150. (5, Diciembre, 1995).Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o tramites innecesarios existentes en la Administración Pública. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1995.no.42.137.p.14-16

DE TEZANOS, Araceli. UNA ETNOGRAFIA DE LA ETNOGRAFIA. Bogotá. Antropos, 2006.

ENTREVISTA con Italia Caicedo, Directora Ejecutiva, Corporación Destino Paraíso. Cerrito Valle, 5 de Diciembre de 2011.

GERENCIA DE PROCESOS. Palmira: John Hardy García, 2011.58 diapositivas: col

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC 6001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2008.

LOS CAMBIOS DEL PARADIGMA Y LA CALIDAD TOTAL. Palmira: John Hardy García, 2011.17diapositivas: col

MARTINEZ Avella, Mario Ernesto; Ideas para el Cambio y el Aprendizaje en la Organización: Perspectiva Sistémica. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2005. p.153.

MORENO, Marta; Peris, Fernando., y GONZALEZ Tomas. Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones: Conceptos, Teorías y Casos. Madrid: PEARSON Prentice Hall, 2001. p.44.

PALACIOS Rengifo, Kelly Zulima. Propuesta de Implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC-6001 para la Agencia de Publicidad Creativas-SC. Trabajo de grado Administración de Empresas. Palmira, Valle: Universidad del Valle. Facultad Ciencias de la Administración, 2010.8p.

RIOS Giraldo, Ricardo Mauricio; Seguimiento, Medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión Edición. COLOMBIA: INCONTEC, 2009.p.78.

SANGÜESA, Marta; MATEO, Ricardo., e ILZARBE, Laura. Teoría y Práctica de la Calidad. Madrid: THOMSON, 2006. p.46.

FUENTES ELECTRONICAS

Código Civil Colombiano. [Artículo de Internet]. <http://www.colombiaya.com/Documentos-legislatura/Codigo-Civil.pdf>. [Consulta: 15 de Noviembre 2011] p.91, 177,178.

Código Comercio Colombiano. [Artículo de Internet] <http://www.ccmneria.org/admin/documentos/Codigos/CODIGO%20DE%20COMERCIO.pdf> [Consulta: 17 de Noviembre 2011].p.42, 49, 50, 52,109.

CONTRERAS, Elmer.NTC 6001 Mejor Gestión, Calidad, Medio Ambiente para Pymes. [Artículo de Internet].<Http://emelcontreras.blogspot.com/2011/03/ntc-6001-mejor-gestion-calidad-medio.html>. [Consulta: 26 de Septiembre 2011].

E-conomic, Definición de Corporación. [Artículo de Internet].<http://www.economic.es/programa/glosario/definicion-corporacion>. [Consulta: 28 de Septiembre 2011].

Etnografía. En Microsoft Encarta 2007.Microsoft corporation. Disco compacto 2007.

Estatuto Tributario Colombiano. [Artículo de Internet]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6533>. [Consulta: 16 de Noviembre 2011].

JIMÉNEZ ARANDA, HUMBERTO. Proyecto: “Implementación de un Sistema de Calidad en la pequeña y mediana Empresa”. [Artículo de Internet].<http://www.ilustrados.com/tema/4362/Implementacion-Sistema-Calidad-Pymes-Tesis.html>. [Consulta: 24 de Septiembre 2011].

ANEXOS

**Anexo 1. Formato de Diagnostico Norma Técnica NTC 6001
Corporación Destino Paraíso.**

**DIAGNOSTICO DE LA CORPORACION
DESTINO PARAISO**



3.1 PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO			
3.1.1 Planificaci3n y Direcci3namiento			
REQUISITO NTC 6001	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
3.1.1.1 La direcci3n debe definir, comunicar, y mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacci3n del cliente y a la mejora continua (fortalecimiento interno, innovaci3n, crecimiento, entre otros).	X		La Corporaci3n Destino Paraiso tiene definido Mis3n, Visi3n, Objetivos, orientada a la Satisfacci3n del Cliente.
		X	La Corporaci3n Destino Paraiso no tiene comunicada la Mis3n, Visi3n y Objetivos.
		X	La Corporaci3n Destino Paraiso no tiene actualizada su Estrategia Organizacional.
3.1.1.2 La direcci3n debe identificar implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y otros requisitos, dependiendo del sector en el cual realiza sus actividades o el mercado al cual se dirige sus bienes o servicios o ambos. NOTA: Dentro de los requisitos legales se deben considerar por ejemplo, legislativos, ambientales, productos, laborales, tributarios, financieros, entre otros.		X	La Corporaci3n Destino Paraiso no tiene identificados, implementados y mantenidos uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos.
3.1.1.3 La direcci3n debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de direcci3n, operacionales y de apoyo.		X	La Corporaci3n no tiene establecido un mapa de procesos, donde se consideren os procesos de direcci3n, operacionales y de apoyo.
3.1.1.4 Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso debe estar definidos y documentados.		X	La Corporaci3n no presenta caracterizaci3n y mapa de procesos , donde estos deber3n contener toda la informaci3n correspondiente, definici3n de indicadores para su seguimiento, recursos, entradas y salidas y actividades como m3nimo.
3.1.1.5 Los procesos de la organizaci3n, deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine.		X	Faltan procesos en la Corporaci3n que sean suficientes y coherentes con la estrategia organizacional.

**DIAGNOSTICO DE LA CORPORACION
DESTINO PARAISO**



3.1.2 Evaluación de la Gestión			
REQUISITO NTC 6001	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<p>3.1.2.1 La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias relativas a:</p> <p>El cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores.</p> <p>La satisfacción del cliente.</p> <p>El desempeño de los procesos para la organización.</p> <p>La implementación de mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos.</p>		<p>X</p>	<p>La Corporación Destino Paraíso no realiza actividades y análisis de evaluación referente a el cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores, satisfacción del cliente, desempeño de procesos de la organización e implementación de mecanismos. de control y evaluación necesarios para la mejora continua de procesos bienes o servicios.</p>
<p>3.1.2.2 Con base a las anteriores actividades, la dirección debe implementar, planes de mejora continua, que incluyan:</p> <p>Proyectos para mejorar el desempeño.</p> <p>Acciones correctivas para eliminar las causas de problemas detectados.</p> <p>Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales.</p> <p>Estos planes deben incluir análisis de causas, acciones para eliminar la causas detectadas, responsables, tiempos de ejecución, recursos requeridos y resultados esperados.</p> <p>Los resultados de la evaluación de la gestión deben ser comunicados dentro de la organización, se deben generar registros de estas actividades, incluyendo la determinación de la eficacia ,para los proyectos de mejora se deben determinar la relación costo</p>		<p>X</p>	<p>La Dirección de la Corporación Destino Paraíso no implementa planes de mejora continua, que incluyan proyectos para mejorar el desempeño, acciones correctivas para eliminar causas de problemas detectados, acciones preventivas para evitar ocurrencia de problemas,</p>

**DIAGNOSTICO DE LA CORPORACION
DESTINO PARAISO**



3.2 PROCESOS OPERATIVOS			
3.2.1 Gestión Comercial			
REQUISITO NTC 6001	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<p>La empresa debe planificar, documentar, implementar, y mantener actualizado su proceso de gestión comercial que incluyan las siguientes actividades como mínimo:</p> <p>Identificar el mercado objetivo</p> <p>Investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo.</p> <p>Analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas.</p> <p>Definir las políticas y estrategias de ventas.</p> <p>Establecer el sistema de comercialización de producto.</p> <p>Formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales.</p> <p>Realizar las actividades de ventas y distribución del producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente.</p> <p>Realizar seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos.</p> <p>Evaluar las satisfacción de las necesidades del cliente.</p> <p>NOTA: Los acuerdos y compromisos pueden estar formalizados a través de contratos, órdenes de compra, actas, solicitudes del servicio, convenios, entre otros.</p>		<p>X</p>	<p>La Corporación Destino Paraíso no tiene Planificado, documentado, implementado y actualizado el proceso de Gestión Comercial que incluya las actividades correspondientes del proceso de Gestión Comercial descrito por la Norma.</p>

**DIAGNOSTICO DE LA CORPORACION DESTINO
PARAISO**



3.2.2 Planificación del producto y de sus procesos de realización			
REQUISITO NTC 6001	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<p>3.2.2.1 Planificación de productos.</p> <p>La empresa debe definir y documentar las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos a suministrar. NOTA: Para bienes la especificación puede contener características como por ejemplo: condiciones de empaque, embalaje y recomendaciones de uso, incluyendo los criterios de aceptación para cada una de estas.</p>		X	La Corporación Destino Paraíso no tiene planificado y documentado las especificaciones de sus productos teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos, las necesidades del cliente y aspectos legales y reglamentarios.
<p>3.2.2.2 Planificación y desarrollo de procesos.</p> <p>Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde la recepción de la información sobre las características del producto o servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.</p>		X	La Corporación Destino Paraíso no tiene planificado y documentado el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación desde la recepción hasta la entrega al destino final identificando las etapas, actividades críticas, puntos de control responsables y recursos.
3.2.3 Diseño y desarrollo de productos.			
<p>Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, deben establecer, documentar y ejecutar con un plan de diseño, que incluya: objetivo del diseño, etapas de cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados en cada etapa. Durante la ejecución del plan de diseño, se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.</p>		X	La empresa a no tiene planificado y documentado las especificaciones de sus productos tampoco tiene aplicado el diseño y desarrollo del producto.

**DIAGNOSTICO DE LA CORPORACION DESTINO
PARAISO**



3.2.4 Gestión de compras			
REQUISITO NTC 6001	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<p>La empresa debe:</p> <p>Definir y documentar el proceso de compra del producto (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio.</p> <p>Definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en las normas nacionales o internacionales.</p> <p>Definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas. insumos, productos terminados de bienes y servicios.</p> <p>Definir y documentar los criterios de selección de proveedores y registro de su cumplimiento.</p> <p>Verificar que el producto cumple con los requisitos de compra especificados.</p> <p>Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.</p>		<p>X</p>	<p>La Corporación Destino Paraiso no tiene definido y documentado un proceso de compras, donde se tenga definido documentado las especificaciones del producto a comprar, las necesidades y requerimientos de compra, selección de proveedores y Registro de cumplimiento, y verificar si el producto cumple con los Requisitos de compra especificados.</p>
3.2.5 Producción de bienes o prestación de servicios			
<p>La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación de servicios, documentado que incluya:</p> <p>Tipos de Producto por generar:</p> <p>Definición y asignación de capacidad requerida.</p> <p>Asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos e información, entre otros).</p> <p>Dependiendo del tipo de producto la empresa debe:</p> <p>Definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio. Fabricar el bien o prestar el servicio bajo las condiciones especificadas.</p> <p>Identificar el producto, si es aplicable, en cada una de las etapas de producción o prestación del servicio.</p> <p>Establecer y aplicar métodos de control de proceso.</p> <p>Realizar la validación del proceso productivo, del producto prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.</p> <p>Establecer y aplicar métodos de verificación tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto con los requisitos especificados, generando registros que evidencien la conformidad del mismo.</p> <p>Definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme.</p> <p>Presentar y entregar el producto según los requisitos especificados.</p> <p>Definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.</p> <p>Definir y mantener condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos.</p>		<p>X</p>	<p>La Corporación Destino Paraiso no tiene documentado y establecido un programa de prestación de servicios.</p>

**DIAGNOSTICO DE LA CORPORACION
DESTINO PARAISO**



3.3 PROCESOS DE APOYO			
3.3.1 Recursos humanos			
REQUISITO NTC 6001	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<p>La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto la organización debe:</p> <p>Definir las funciones y responsabilidades del personal. Establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento) habilidades y experiencia apropiadas. Identificar las necesidades de formación(capacitación y/o entrenamiento) propias del cargo. Establecer, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas. Mantener competencias del personal según las necesidades detectadas. Evaluar periódicamente el desempeño del personal y mantener registros, de los resultados. Realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado por la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa.</p>		<p>X</p>	<p>La Corporación Destino Paraiso , no tiene estructurado un procedimiento de Gestión en el cual se establezcan actividades como convocatorias, selección evaluación e inducción de los empleados.la corporación no cuenta con programas y procedimientos previamente estructurados de capacitación de los empleados. La corporación no cuenta con documentos que muestren el perfil de los empleados en cuanto funciones, habilidades , aptitudes actitudes y formación. No se presenta evaluación del desempeño de personal.</p>

**DIAGNOSTICO DE LA CORPORACION DESTINO
PARAISO**



REQUISITO NTC 6001	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<p>3.3.2 Gestión de la información</p> <p>La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que permita :</p> <p>Tener acceso a la información confiable y oportuna. Analizar e interpretar adecuadamente la información. Proteger la información relevante para las actividades de la empresa. Esta información debe servir de base para la evaluación de la gestión según su relevancia.</p> <p>NOTA: Esta información puede ser empleada para la formulación de <u>indicadores de gestión</u>.</p>		<p>X</p>	<p>La corporación no tiene establecido y aplicado un procedimiento de manejo de la información que permita , acceso a información confiable y oportuna. análisis e interpretación adecuada de la información, y protección de información relevante.</p>
<p>3.3.2.1 Control de documentos</p> <p>Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine o la ley se lo exija como necesarios, deben estar formalmente aprobados por la autoridad que se defina para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran; también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.</p> <p>NOTA: Algunos de los documentos pueden ser externos como información legal, reglamentaria, información de clientes y proveedores; normas nacionales e internacionales e internos como procedimientos, instructivos, manuales, balance , estado de resultados, entre otros.</p>		<p>X</p>	<p>La corporación no cuenta con un procedimiento para el control de documentos, en el cual se especifica la codificación de cada documento, la autoridad para elaborar, modificar y/o anular los documentos y el procedimiento para salvaguardar la información .</p>
<p>3.3.2.2 Control de registros</p> <p>Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben se legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados de forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que defina la empresa o defina la ley.</p>		<p>X</p>	<p>La Corporación tiene registros que se almacenan en los archivos pero no se tiene un control de los registros, codificación, responsable y fechas.</p>

**DIAGNOSTICO DE LA CORPORACION
DESTINO PARAISO**



3.3.3 Gestión financiera			
REQUISITO NTC 6001	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
La empresa debe mantener actualizada la información relacionada con: La identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar los activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos. Los costos de sus bienes y servicios y mantener registros de cálculos de estos. El nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas. Los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables.		X	La Corporación Destino Paraíso no mantiene actualizada información relacionada con la identificación de riesgos potenciales que puedan afectar los activo y no tiene establecido acciones preventivas para salvaguardarlos, costos de bienes y servicios, nivel mínimo de operación(punto de equilibrio).
	X		La Corporación Destino Paraíso tiene informes periódicos de la situación financiera oportunos y confiables, Presupuestos y flujo de caja.
3.3.4 Gestión de los Recursos Físicos (maquinarias, instalaciones y equipos)			
La empresa debe : Disponer de la infraestructura, maquinaria , equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos. Determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado. Cuando sea aplicable, debe tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros.	X		La Corporación Destino Paraíso dispone de infraestructura, maquinaria y equipos y condiciones necesarias para el funcionamiento de la Corporación.
		X	La Corporación Destino Paraíso no tiene determinado y planificado el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado.
			NO APLICA EQUIPOS DE MEDICION

Anexo 2. Requisitos Legales de la Corporación Destino Paraíso.

REQUISITOS LEGALES DE LA CORPORACION DESTINO PARAISO



1.CONSTITUCION	
CODIGO CIVIL	
NORMA	DESCRIPCION
Articulo 86	Domicilio de establecimientos, corporaciones y asociaciones. El domicilio de los establecimientos, corporaciones y asociaciones reconocidas por la ley, es el lugar donde está situada su administración o dirección, salvo lo que dispusieren sus estatutos o leyes especiales.
Articulo 633	Definición de persona jurídica. Se llama persona jurídica, una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente. Las personas jurídicas son de dos especies: corporaciones y fundaciones de beneficencia pública. Hay personas jurídicas que participan de uno y otro carácter
Articulo 637	Patrimonio de la corporación. Lo que pertenece a una corporación, no pertenece ni en todo ni en parte a ninguno de los individuos que la componen; y recíprocamente, las deudas de una corporación no dan a nadie derecho para demandarlas en todo o parte, a ninguno de los individuos que componen la corporación, ni dan acción sobre los bienes propios de ellos, sino sobre los bienes de la corporación. Sin embargo, los miembros pueden, expresándolo, obligarse en particular, al mismo tiempo que la corporación se obliga colectivamente; y la responsabilidad de los miembros será entonces solidaria si se estipula expresamente la solidaridad. Pero la responsabilidad no se extiende a los herederos, sino cuando los miembros de la corporación los hayan obligado expresamente.
DECRETO 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
ARTÍCULO 40.	SUPRESION DEL RECONOCIMIENTO DE PERSONERÍAS JURÍDICAS. Suprimase el acto de reconocimiento de personaría jurídica de las organizaciones civiles, las corporaciones, las fundaciones, las juntas de acción comunal y de las demás entidades privadas sin ánimo de lucro. Para la obtención de su personalidad, dichas entidades se constituirán por escritura pública o documento privado
ARTÍCULO 41.	LICENCIA O PERMISO DE FUNCIONAMIENTO. Cuando para el ejercicio o finalidad de su objeto la ley exija obtener licencia de funcionamiento, o reconocimiento de carácter oficial, autorización o permiso de iniciación de labores, las personas jurídicas que surjan conforme a lo previsto en el artículo anterior, deberán cumplir con los requisitos previstos en la ley para ejercer los actos propios de su actividad principal.
ARTÍCULO 42.	INSCRIPCIÓN DE ESTATUTOS, REFORMAS, NOMBRAMIENTOS DE ADMINISTRADORES, LIBROS, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN. Los estatutos y sus reformas, los nombramientos de administradores, los libros, la disolución y la liquidación de las personas jurídicas formadas según lo previsto en este capítulo, se inscribirán en la Cámara de Comercio con jurisdicción en el domicilio principal de la persona jurídica en los mismos términos, tarifas y condiciones previstos para el registro de actos de las sociedades comerciales. Para la inscripción de nombramientos de administradores y revisores fiscales se requerirá la aceptación previa de las personas designadas.
ARTÍCULO 43,	PRUEBA DE LA EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL. La existencia y la representación legal de las personas jurídicas de derecho privado a que se refiere este capítulo, se probará con certificación expedida por la Cámara de Comercio competente, la cual llevará el registro de las mismas, con sujeción al régimen previsto para las sociedades comerciales y en los mismos términos, tarifas y condiciones que regulan sus servicios.
DECRETO 1529 DE 1990	Por el cual se reglamenta el reconocimiento y cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común, en los Departamentos.
DECRETO 427 DE MARZO 5 DE 1996	Por el cual se reglamenta el Capítulo II del Título I y el Capítulo XV del Título II del decreto 2150 de
MINIMOS SOCIETARIOS	
(ML)Articulo 181 Código de Comercio	Los socios de toda compañía se reunirán en junta de socios o asamblea general ordinaria una vez al año, por lo menos, en la época fijada en los estatutos. Se reunirán también en forma extraordinaria cuando sean convocados por los administradores, por el revisor fiscal o por la entidad oficial que ejerza control permanente sobre la sociedad, en su caso
(ML)Articulo 185 Código de Comercio	Salvo los casos de representación legal, los administradores y empleados de la sociedad no podrán representar en las reuniones de la asamblea o junta de socios acciones distintas de las propias, mientras estén en ejercicio de sus cargos, ni sustituir los poderes que se les Confieran. Tampoco podrán votar los balances y cuentas de fin de ejercicio ni las de la Liquidación.

(ML)Artículo 155 Código de Comercio	Artículo subrogado por el artículo 240 de la Ley 222 de 1995. El nuevo texto establecido por el artículo 240 mencionado es el siguiente:» Salvo que en los estatutos se fijare una mayoría decisoria superior, la distribución de utilidades la aprobará la asamblea o junta de socios con el voto favorable de un número plural de socios que representen, cuando menos, el 78% de las acciones, cuotas o partes de interés representadas en la reunión.
(ML)Artículo 189 y 431 Código de Comercio	Las decisiones de la junta de socios o de la asamblea se harán constar en actas aprobadas por la misma, o por las personas que se designen en la reunión para tal efecto, y firmadas por el presidente y el secretario de la misma, en las cuales deberá indicarse, además, la forma en que hayan sido convocados los socios, los asistentes y los votos emitidos en cada caso. La copia de estas actas, autorizada por el secretario o por algún representante de la sociedad, será prueba suficiente de los hechos que consten en ellas, mientras no se demuestre la falsedad de la copia o de las actas. A su vez, a los administradores no les será admisible prueba de ninguna clase para establecer hechos que no consten en las actas.
Artículo 23 ,núm. 7 ley 222 de 1995	Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.
(ML) 196 Código de Comercio y Artículo 23, núm. 7 ley 222 de 1995	La representación de la sociedad y la administración de sus bienes y negocios se ajustarán a las estipulaciones del contrato social, conforme al régimen de cada tipo de sociedad. A falta de estipulaciones, se entenderá que las personas que representan a la sociedad podrán celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos dentro del objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad.
numeral 4, artículo 187 el C. Cio	Hacer las elecciones que corresponda, según los estatutos o las leyes, fijar las asignaciones de las personas así elegidas y removerlas libremente”
Artículo 46 ,ley 222 de 1995	Terminado cada ejercicio contable, en la oportunidad prevista en la ley o en los estatutos, los administradores deberán presentar a la asamblea o junta de socios para su aprobación o aprobación, los siguientes documentos: Un informe de gestión, Los estados financieros de propósito general, junto con sus notas, cortados a fin del respectivo ejercicio, Un proyecto de distribución de las utilidades repartibles. y presentarán los dictámenes sobre los estados financieros y los demás informes emitidos por el revisor fiscal o por contador público independiente.
núm. 2, artículo 23 ley 222 de 1995	Se efectúan reuniones ordinarias de la junta directiva previstas en los estatutos.
MINIMOS CONTABLES	
Artículo 364 del Estatuto Tributario	Las entidades sin ánimo de lucro, deberán llevar libros de contabilidad, en la forma que indique el Gobierno Nacional.
Artículo 774 del Estatuto Tributario	Tanto para los obligados legalmente a llevar libros de contabilidad, como para quienes no estando legalmente obligados lleven libros de contabilidad, éstos serán prueba suficiente, siempre que reúnan los siguientes requisitos: Estar registrados en la Cámara de Comercio o en la Administración de Impuestos Nacionales, según el caso; Estar respaldados por comprobantes internos y externos; Reflejar completamente la situación de la entidad o persona natural; No haber sido desvirtuados por medios probatorios directos o indirectos que no estén prohibidos por la ley;
Artículo 15; decreto 4400; 2004	Libros de Contabilidad
El art.2 del dec.2500 de 1986	Las entidades sin ánimo de lucro, con excepción de las entidades de Derecho Público, juntas de acción comunal, juntas de defensa civil, y las entidades previstas en el art. 5 del presente decreto, deberán llevar libros de contabilidad y registrarlos en las oficinas de la Administración de impuestos Nacionales que corresponda a su domicilio.
Título IV del Código de Comercio y el Capítulo V del decreto 2821 de 1974.	La contabilidad se sujeta a esta norma, tendrán carácter obligatorio los libros, mayor y balances y diarios, o, en efecto de estos dos, el libro de cuenta y razón.
Los art.2 del decreto 427 de marzo de 1996	Se registrarán en cámaras de comercio; corporaciones asociaciones y fundaciones.
Artículo 56 del Decreto 2649 de 1993	Con fundamento en comprobantes debidamente soportados, los hechos económicos se deben registrar en libros en idioma castellano, por el sistema de partida doble.
Artículo 62 del Decreto 2649 de 1993	Cuentas y documentos por cobrar. Las cuentas y documentos por cobrar representan derechos a reclamar efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de préstamos y otras operaciones a crédito. Las cuentas y documentos por cobrar a clientes, empleados vinculados económicos, propietarios, directores, las relativas a impuestos, las originadas en transacciones efectuadas fuera del curso ordinario del negocio y otros conceptos importantes, se deben registrar por separado.

Artículo 64 del Decreto 2649 de 1993.	Propiedades, planta y equipo. Las propiedades, planta y equipo, representan los activos tangibles adquiridos, construidos, o en proceso de construcción, con la intención de emplearlos en forma permanente, para la producción o suministro de otros bienes y servicios, para arrendarlos, o para usarlos en la administración del ente económico, que no están destinados para la venta en el curso normal de los negocios y cuya vida útil excede de un año.
Artículo 203 del Código de Comercio.	Las sociedades están obligadas a tener un Revisor Fiscal.
MINIMOS LABORALES	
Código Sustantivo de Trabajo	La finalidad primordial de este Código 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 50 de 1990	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones
TRIBUTARIOS	
Artículo 19; del Estatuto Tributario y Artículo 9 del decreto 4583 de 2006	Contribuyentes, del régimen tributario especial, se someten al impuesto sobre la renta y complementarios, conforme al régimen tributario especial, las Corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, con excepción de las contempladas en el artículo 23 del este estatuto. En una periodicidad de un año, la cual se puede presentar en forma virtual o presencial si se encuentra obligada a presentar sus declaraciones tributarias a través de los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN. sino la presentación es litográfica. este deberá presentarse el formulario 110 prescrito por la DIAN.
MINIMOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	
Registradas ante las SIC de productos y servicios	

Anexo 3. Ficha Técnica del Proceso de Gestión de la Planeación.

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



PROCESO: GESTION DE LA PLANEACION

Código : D-FT-01

OBJETIVO: Establecer la ruta de navegacion o el direccionamiento de la Corporacion Destino Paraiso para un periodo determinado, los objetivos estrategicos y las acciones que se establecerán para lograrla.

Fecha de Emisión : 06-02-12

Versión : 01

PROCESO DE DIRECCION

Fecha de Modificación :

LIDER DEL PROCESO: DIRECTOR EJECUTIVO

PARTICIPANTES EN EL PROCESO:
ASAMBLEA GENERAL
CONSEJO DIRECTIVO
DIRECTOR COMERCIAL

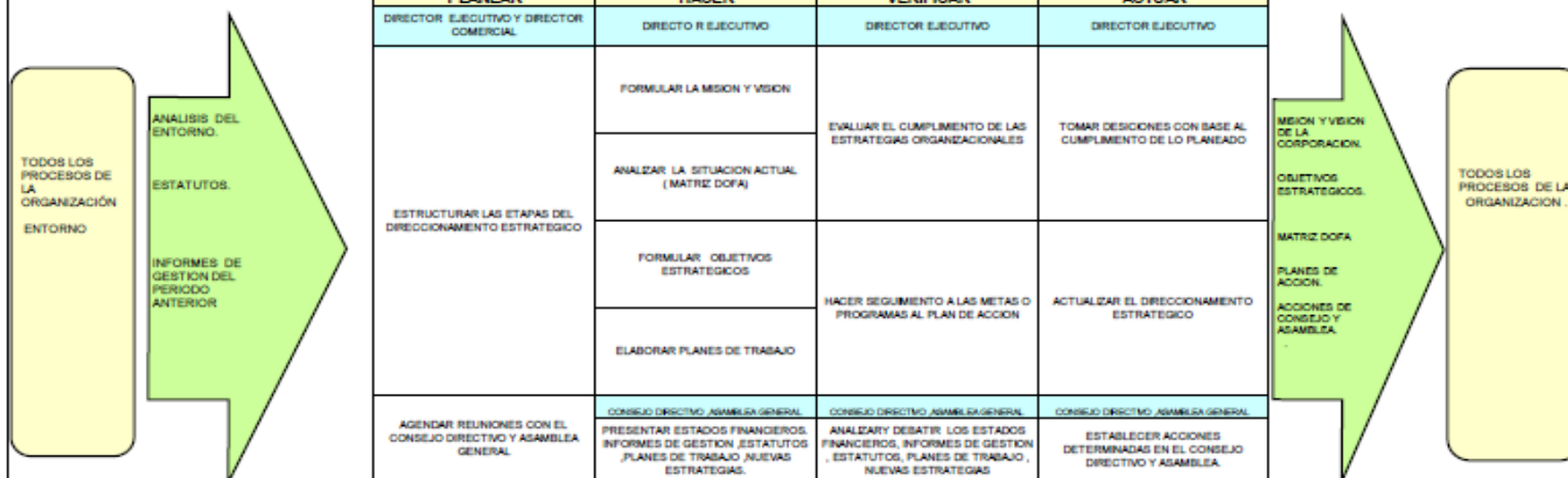
PROVEEDORES

ENTRADAS

ACTIVIDADES

SALIDAS

CLIENTES



MEDIDAS DE RENDIMIENTO

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES: No de Objetivos Organizacionales Cumplidos/ Total de Objetivos Organizacionales x100
 EFICACIA DE LOS PLANES DE ACCION: Numero Planes de Accion cumplidos/ Total de planes y programas x 100

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Reuniones de mejoramiento del proceso.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Procedimientos: Realización de Asambleas y Consejo Directivo, Estatutos.

REGISTROS

Formato Matriz de Cumplimiento de Objetivos Organizacionales; Actas de Reunion;


REQUISITOS

CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente Interno: Direccionamiento y Planes de Accion estructurados acorde a las necesidades de los procesos.	Ley 300, Ley General del Turismo.(ML)Articulo 181 Codigo de Comercio.(ML)Articulo 189 y 431 Codigo de Comercio.	Desarrollo y Cumplimiento de los Planes de Accion acorde a la Mision y la Mision y Direccionamiento estrategico acorde a las necesidades y cambios constantes del entorno.

RECURSOS DE SOPORTE

FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones locativas, equipos de computo, papeleria, servicios de energia, telefono e internet, Muebles y enseres oficina. Papeleria.	Asistente Administrativo.

Anexo 4. Procedimientos del Proceso de Gestión de la Planeación.

	REALIZACIÓN DE ASAMBLEA GENERAL Y CONSEJO DIRECTIVO	D₁-P -1
Fecha de Emisión: 19-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Facilitar los pasos para la Organización y Realización de la Asamblea General y el Consejo Directivo de la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Organización.

3. DEFINICIONES

Asamblea General: La Asamblea general es el Órgano Supremo de la Corporación y se integra de la siguiente forma

Miembros Fundadores:

Miembros Afiliados

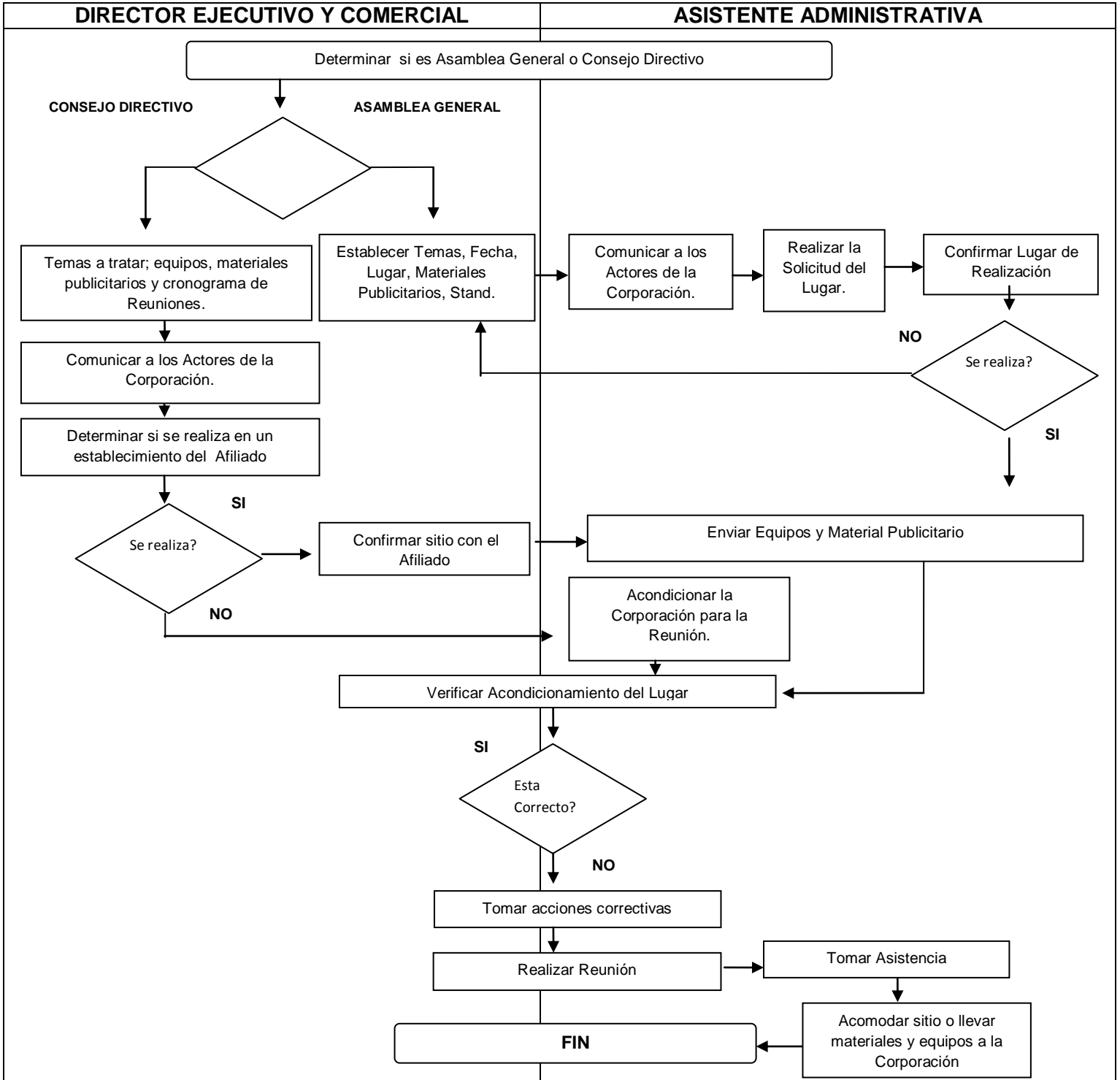
Miembros Transitorios.


Consejo Directivo:

El Consejo Directivo de la Corporación está integrado por un total de quince (15) miembros principales y quince (15) suplentes personales denominados Directivos, los cuales son elegidos para periodos de un año calendario. De los cuales catorce (14) serán designados por la ASAMBLEA GENERAL. Los quince (15) miembros deberán ser: Seis (6) en representación de las entidades públicas que integran la corporación; dos (2) en representación de las Cajas de Compensación y Cámaras de Comercio; seis (6) en representación de los empresarios afiliados. El restante miembro del Consejo Directivo será un (1) representante de la comunidad.

4. DESARROLLO

Ver la página siguiente.



	REALIZACIÓN DE ASAMBLEA GENERAL Y CONSEJO DIRECTIVO	D₁-P -1
Fecha de Emisión: 19-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 3

5. ASAMBLEA GENERAL Y CONSEJO DIRECTIVO:

ASAMBLEA GENERAL se reunirá ordinariamente, por lo menos una vez al año, dentro de los tres (3) primeros meses del año, previa convocatoria efectuada por el Presidente del Consejo Directivo o por el Director Ejecutivo. Si durante este lapso no fuere convocada, se reunirá por derecho propio el primer día hábil del mes de abril a las ocho (8.00 pm) de la noche, en las oficinas del Director Ejecutivo.

La **ASAMBLEA GENERAL** se reunirá en forma extraordinaria cada vez que así lo considere:

- a) el treinta y cinco por ciento (35%) de los Miembros que conforman la Asamblea General.
- b) la mayoría del Consejo Directivo,
- c) el Director Ejecutivo
- d) el Revisor Fiscal.

Cuando se trate de estas reuniones se insertará en la convocatoria el orden del día a desarrollar. (**Artículo 20 de los Estatutos**).

CONSEJO DIRECTIVO:

El Consejo Directivo deberá reunirse, por lo menos, una (1) vez al mes en la sede de la Corporación o en el lugar que ella misma designe y podrá ser convocada por su Presidente, por la mayoría de sus integrantes, por el Director Ejecutivo o por el Revisor Fiscal. En estas reuniones sólo los DIRECTIVOS tendrán derecho a voz y voto. Los demás Miembros de la Corporación que asistan previa invitación a la reunión, solo tendrán derecho a voz, previa autorización de quien presida la reunión. (**Artículo 28 de los Estatutos**).

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Estatutos de la Corporación Destino Paraíso.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

Anexo 5. Formatos del Proceso de Gestión de la Planeación.



MATRIZ DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

D₁-F-1
VERSION: 01

ESTRATEGIA	AÑO												RESULTADO/ SEGUIMIENTO	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		

SEGUIMIENTO

Planificado

Se participo / se cumplio

No se participo /no se cumplio

En proceso



Anexo 6. Ficha Técnica del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



PROCESO: GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO E INFORMACION

Código : Dz-FT-01

OBJETIVO: Garantizar el sostenimiento y mejora de la gestión enmarcado en un manejo apropiado de la información.

Fecha de Emisión : 16-02-12

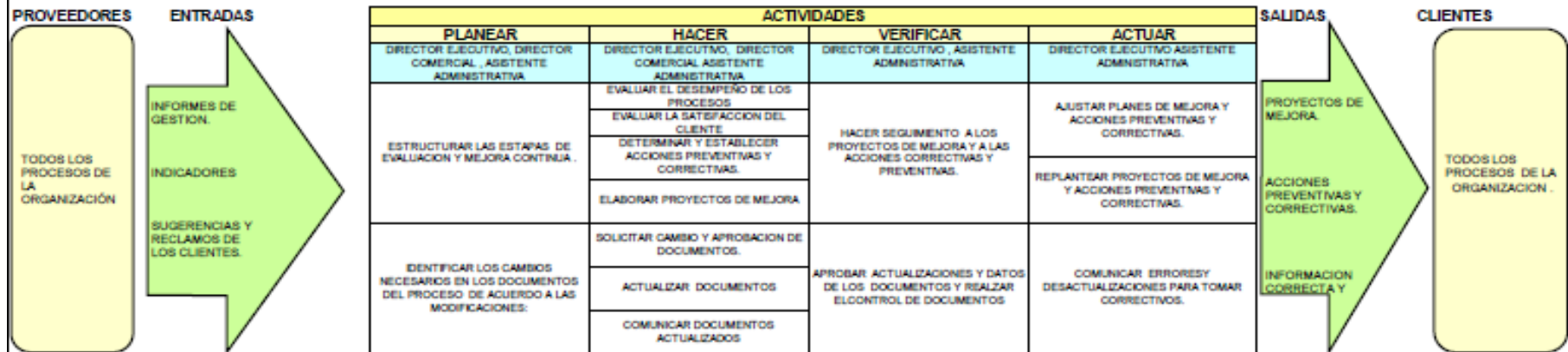
Versión : 01

Fecha de Modificación :

PROCESO DE DIRECCION

LIDER DEL PROCESO: DIRECTOR EJECUTIVO

PARTICIPANTES EN EL PROCESO:
DIRECTOR COMERCIAL.



MEDIDAS DE RENDIMIENTO
NIVEL DE MEJORAMIENTO POR ACCIONES CORRECTIVAS: No de problemas solucionados en el periodo / Total de problemas identificados en el periodo x 100.
NIVEL DE MEJORAMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS: No de Problemas potenciales resueltos en el periodo / total de problemas identificados en el periodo x 100
NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE: No de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados x 100.


MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
Plan de Seguimiento y Control

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente Interno / Proyectos de mejora y acciones preventivas y correctivas que satisfagan las necesidades de mejoramiento de los procesos e información clara, confiable y oportuna.	NTC 6001.	Proyectos de Mejora y acciones Preventivas y correctivas que permitan el mejoramiento continuo e información que cumpla los requisitos internos y externos y que sirva como base segura para tomar decisiones.

DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS
Procedimientos: Control de Documentos; Acciones Preventivas y Correctivas. Instructivo de Elaboración de Documentos;	Formato: Solicitud de Elaboración y Cambios en los Documentos; Acciones Preventivas y Correctivas; Plan de Acciones Correctivas; Plan de Acciones Preventivas; Listado Maestro de Documentos Internos; Listado Maestro de Documentos Externos; Listado Maestro de Registros de Calidad; Listado Maestro de Formatos.

RECURSOS DE SOPORTE	
FISICOS	HUMANOS
Instalaciones locativas, equipos de computo, papeleria, servicios de energia, telefono e internet, Muebles y enseres oficina. Papeleria.	Asistente Administrativo.

Anexo 7. Procedimientos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	D₂-P-1
Fecha de Emisión: 08-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer los pasos que permitan llevar a cabo el Control de Documentos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los Documentos de Gestión de Calidad y demás Documentos internos y externos que maneje la Corporación.

3. DESARROLLO

Ver Flujograma

4. DEFINICIONES

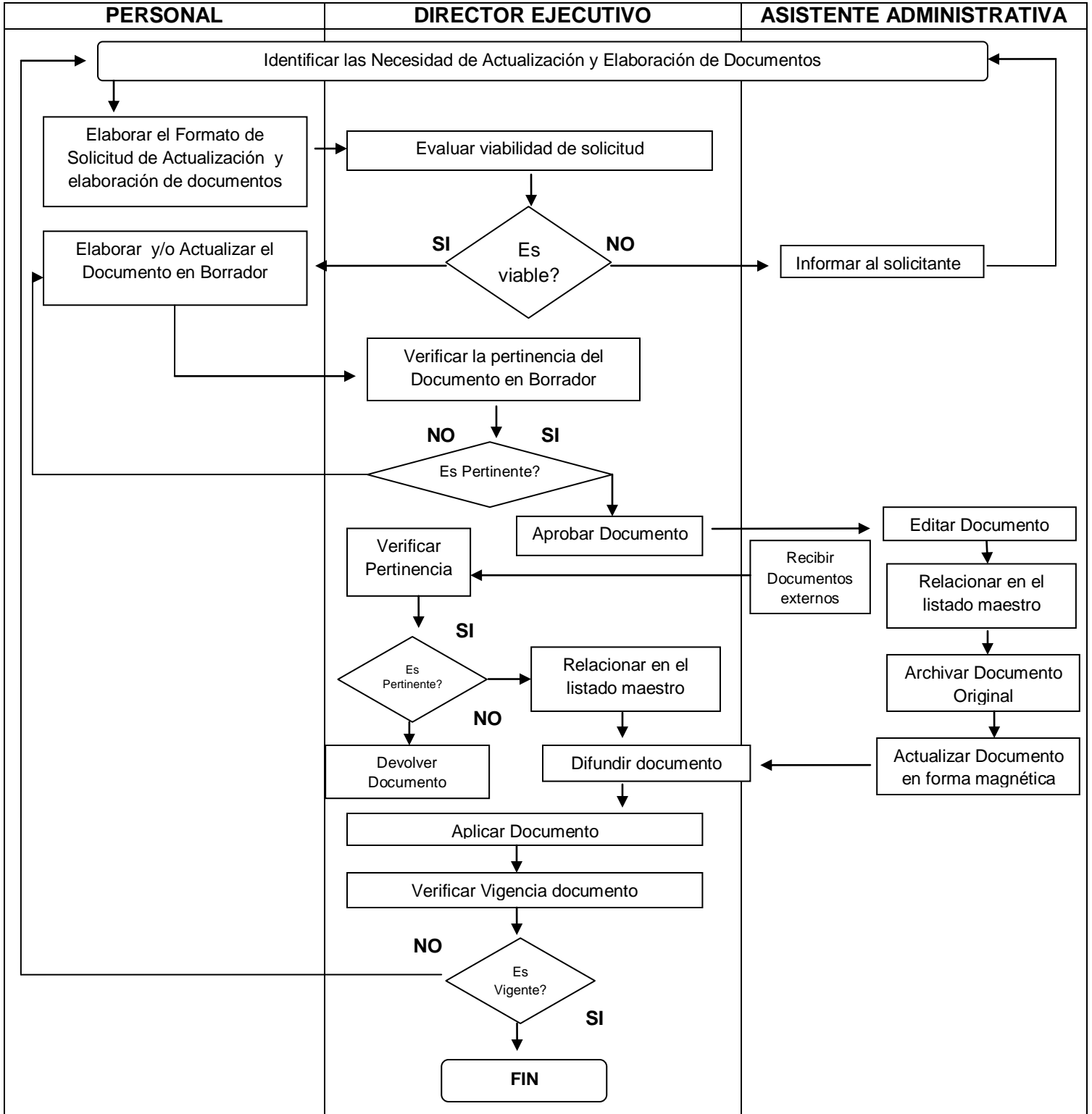
4.1 Documento Externo: Todo documento que no ha sido generado internamente pero que son necesarios para el buen funcionamiento de los procesos: Leyes; Decretos; Resoluciones y Circulares.


4.2 Documento Controlado: Copias de un documento interno o externo que se distribuye al personal de la Corporación Destino Paraíso que lo requiera y del cual se hace control de la actualización. Las copias controladas se identifica con el sello que se enuncia con las palabras “COPIA CONTROLADA”

4.3 Documento no controlado: Documentos que se refieren a copias impresas del Sistema de Gestión de Calidad que requiere el personal de la organización, el cual tiene la responsabilidad de garantizar el uso de la versión actualizada del documento verificando siempre con la versión disponible en la red. También es un documento interno que se distribuye al personal externo de la Corporación, sobre el cual se pierde el control de la actualización que se identifica con el sello que se enuncia en palabras como “COPIA NO CONTRALADA”.

4.4 Documento Obsoleto: Es un documento controlado que ha perdido vigencia o esta desactualizado.

4.5 Listado Maestro de Documentos: Es un formato que contiene datos de todos los documentos como Código, Nombre del Documento, Versión, Fecha de emisión y revisión.



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	D₂-P-1
Fecha de Emisión: 08-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 5 de 5

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- Formato de Listado Maestro de Documentos Internos.
- Formato de Listado Maestro de Documentos Externos.
- Formato de Solicitud de Elaboración y Cambios en los Documentos.

6. OBSERVACIONES.

Se tendrán en cuenta lo siguiente:

Documentos Externos: Los Documentos externos son recibidos por la Asistente Administrativa, y los remitirá a la Dirección Ejecutiva, que en ocasiones también los recibirá, para que verifique su pertinencia y lo relacione con el Listado Maestro de Documentos Externos.

Revisión y Aprobación de Documentos:

El Director Ejecutivo será el encargado de revisar la pertinencia de los documentos, es decir que cumpla con los requisitos legales, estructuración y el contenido sea correcto. Si el documento es pertinente la Asistente Administrativa lo relacionara con el Listado Maestro de Documentos aplicable, de lo contrario lo devolverá para la corrección o ajuste.

Elaboración, distribución y difusión de Documentos:


El Director Ejecutivo deberá aprobar la solicitud de Elaboración o actualización del documento para esto se basara en el Instructivo de elaboración de Documentos.

El Documento Interno será elaborado mediante el programa Abode Acrobat. La Asistente Administrativa lo archivará Física y magnéticamente.

Todo Documento Magnético impreso se califica como copia no controlada y es responsabilidad del personal de la Corporación siempre verificar la versión actualizada.

Todo documento que se considera obsoleto será archivado en la carpeta OBSOLETO del equipo de la Asistente Administrativa y guardado físicamente en el archivo Obsoletos.

El Director Ejecutivo, la Asistente Administrativa son los únicos que mantendrán documentos impresos sellados con copia contralada.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	D₂-P-1
Fecha de Emisión: 08-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 5 de 5

Cuando se trate de documentos externos, la Dirección Ejecutiva en donde se aplique este, es quien se encargará de la distribución del documento eliminar la copia obsoleta y actualizar el listado maestro de documentos externos.

Igualmente la Dirección Ejecutiva es quien se encarga de la difusión del documento (interno y /o externo) reuniendo al personal en el caso que se requiera, para desarrollar el proceso de formación.

Almacenamiento de Documentos:

Para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se conserva original en papel y en forma magnética en el disco duro del Equipo de la Asistente Administrativa. La cual tendrá acceso a los Documentos en la carpeta **“Documentos de Gestión de Calidad”** el personal que requiera un documento del sistema de Gestión de Calidad, los solicitara a la Asistente Administrativa.

Actualización de Documentos:

El Personal que requiera elaborar o realizar un cambio a un documento debe solicitar a la Asistente Administrativa el formato de solicitud de elaboración y cambios de documentos (**D₂-F-1**) y diligenciar este, el cual será remitido a la Dirección Ejecutiva para su aprobación, una vez aprobado, la Asistente Administrativa se reúne con la(s) personas(s) que solicitan el cambio y verifica su cumplimiento mediante la firma en la solicitud y la entrega diligenciada, donde este adjuntando el documento elaborado actualizado, para así realizar el cambio de la versión del documento, modificar la fecha de revisión del mismo y proceder a actualizar en la red.

Si no es necesario modificar el documento debe quedar registrado en el formato de Solicitud de Elaboración y Cambios en los Documentos anotando la razón en la casilla de observaciones.

Los cambios en los documentos deben ser revisados y aprobados por la Dirección Ejecutiva.



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS


D₂-P-1

Fecha de Emisión: 08-03-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 5 de 5

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	D₂-P-2
Fecha de Emisión: 12-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Orientar la metodología del establecimiento de acciones preventivas y correctivas para el Mejoramiento Continuo de la Corporación.

2. ALCANCE

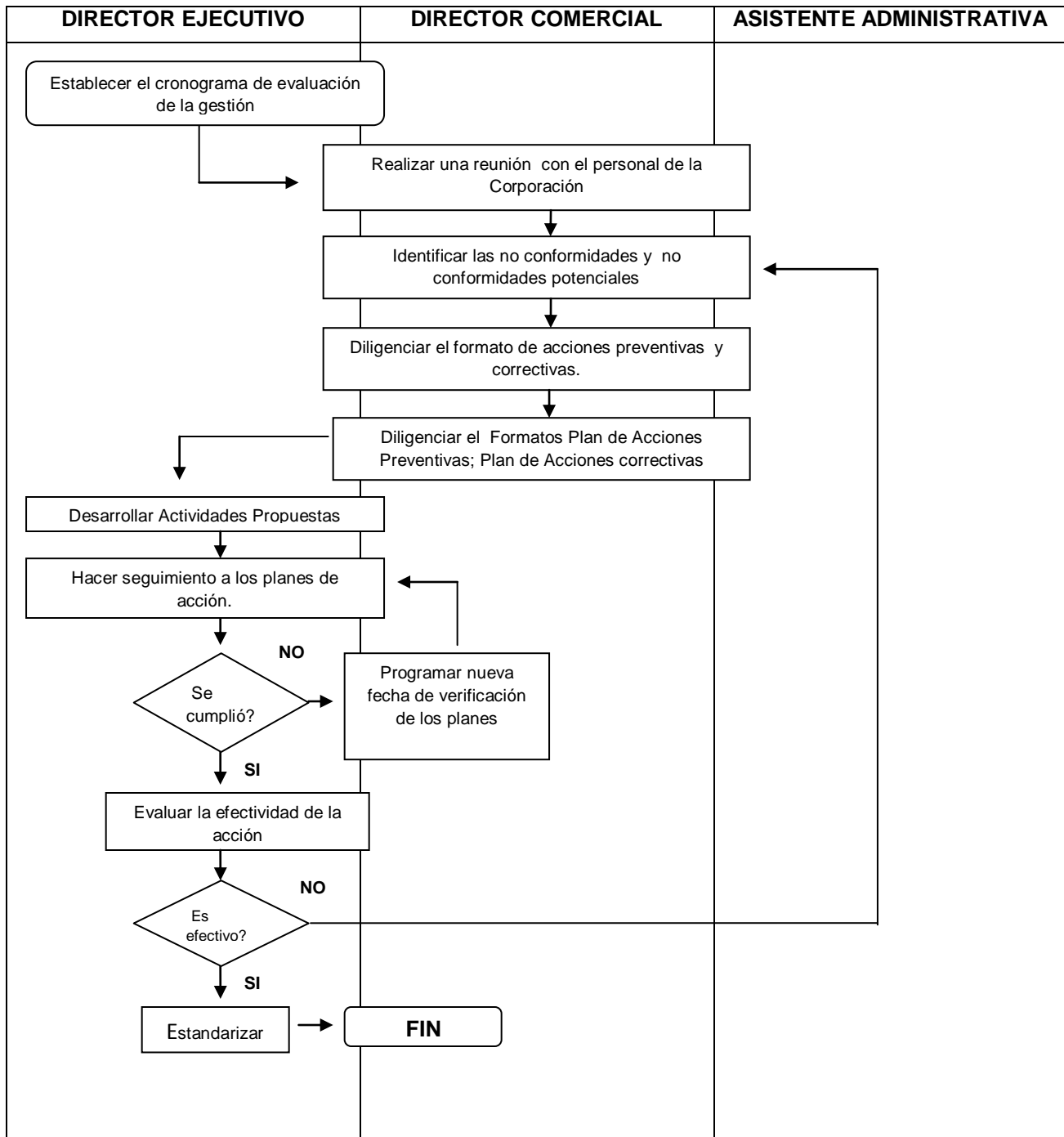
Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Destino Paraíso.


3. DEFINICIONES

- a. **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- b. **Acción Correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- c. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Son fuentes para identificar posibles problemas y tomar acciones correctivas.
- d. **Problema:** Cualquier situación indeseable en un proceso o en un resultado. También podría ser una situación indeseable, si un proceso o resultado actual no cumple con los requisitos futuros del cliente.
- e. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4. DESARROLLO:

Ver página siguiente



	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	D₂-P-2
Fecha de Emisión: 12-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 6

5. FUENTES

Las fuentes utilizadas para la formulación y aplicación de las acciones preventivas y correctivas son:

- Revisión de necesidades y expectativas de los clientes.
- Resultados de la revisión por la Gerencia.
- Resultados de Mediciones de satisfacción del cliente
- Mediciones de los procesos
- Experiencias pasadas.
- Quejas y reclamos de los clientes.
- Informes de no conformidades.

6. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS:


Todo el personal de la Corporación se reunirá para debatir y encontrar no conformidades o no conformidades potenciales de acuerdo a las fuentes de información mencionadas anteriormente.

El Director Ejecutivo será el encargado de llenar el formato de Acciones Preventivas y Correctivas (**D₂-F-2**) para encontrar las causas; que permitan establecer las Acciones Preventivas o Correctivas a ejecutar.

Después el Director Ejecutivo llenara el Formato de Plan de Implementación de Acciones Preventivas (**D₂-F-3**) y Plan de Acciones Correctivas (**D₂-F-4**) realizará el seguimiento y evaluará la efectividad de las acciones.

7. INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMATO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS:


- ✓ **Responsable:** Persona encargada de diligenciar el formato.
- ✓ **Código:** Carácter alfanumérico que identifica al formato.
- ✓ **Fecha:** Escribir la fecha en la que se aplico la metodología de identificación de causas.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	D₂-P-2
Fecha de Emisión: 12-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 4 de 6

- ✓ **Hallazgo:** se escribe el Problema, Problema potencial, no conformidad o no conformidad potencial que se presente.
- ✓ **Herramienta del Control de Calidad:** Se aplica la herramienta de control de calidad a utilizar que puede ser Histograma, Diagrama de Pareto, Diagrama de causa y efecto y Lluvia de Ideas.
- ✓ Se escoge acción preventiva o correctiva según sea el caso.
- ✓ **Causas:** en este espacio se escriben las diferentes causas que puede resultar del problema al implementar la herramienta de control de calidad.
- ✓ **Solución:** Se escribe las soluciones que se deben implementar para eliminar o mitigar las causas.
- ✓ **Observaciones:** Sugerencias que se deben tener en cuenta a la hora de realizar las acciones preventivas o correctivas.
- ✓ **Firma:** Firma del responsable.

8. INSTRUCCIONES PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DE PLAN DE IMPLEMENTACION DE ACCIONES PREVENTIVAS.

- ✓ **Fecha de Elaboración:** Es el día, mes y año en que se realiza el plan de Acción Preventiva.
- ✓ **Proceso:** Debe escribirse el nombre y el código del Proceso.
- ✓ **Meta de Disminución:** Hace referencia a cuanto se proyecta disminuir el riesgo potencial.
- ✓ **Acciones Recomendadas (¿Que vamos a hacer?):** En esta columna se listas acciones que sean necesarias para que las causas del posible problema no se presenten, teniendo en cuenta que este se puede evitar si intervienen las posibles causas que fueron identificadas.
- ✓ **Responsable:** Corresponde a registrar la persona responsable de la Ejecución de la Acción Recomendada.
- ✓ **Fecha:** Es la Fecha de Iniciación de la Acción Preventiva.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	D₂-P-2
Fecha de Emisión: 12-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 5 de 6

- ✓ **Presupuesto:** Se registra el valor de las inversiones necesarias, para la implementación de las acciones cuando se requiera.
- ✓ **Resultado de las Acciones Tomadas:** En esta columna se debe registrar cuanto a avanzado con respecto a la acción.


Cuando se hagan seguimiento a los avances de las acciones preventivas, se debe señalar con una X si el Problema Potencial se encuentra cerrado o abierto.

NOTA: El Problema Potencias se encuentra cerrado cuando se han terminado de implementar todas las acciones.

El propietario del proceso es responsable de asegurar que todas las acciones recomendadas sean implementadas y monitoreadas adecuadamente.

9. INSTRUCCIONES PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DE PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

- ✓ **Fecha de Elaboración:** Es el día, mes y año en que se realiza el plan de Acción Correctiva.
- ✓ **Descripción del Problema:** Escribir el problema que origina la acción correctiva.
- ✓ **Meta de disminución del problema:** Se debe establecer de manera cuantitativa cuanto se espera disminuir el problema, teniendo en cuenta las tendencias e impacto para el buen desempeño del proceso.
- ✓ **Fuente de Identificación del problema:** Se describe el aspecto que origina la toma o implementación de las acciones correctivas. Ej.: Auditorias, no conformes, queja de cliente, Revisión por gerencia, etc.
- ✓ **Proceso:** Escribir nombre y el código del proceso o procesos donde se aplicará la acción correctiva.
- ✓ **Causas:** Se deben escribir las causas vitales a tratar con base en la metodología aplicada.
- ✓ **Actividades:** Se deben escribir las acciones que se llevarán a cabo para contrarrestar el problema.
- ✓ **Fecha:** Se debe digitar la fecha prevista para la realización de la actividad como también la fecha en que realmente se ejecutó.
- ✓ **Presupuesto:** Se registra el valor de las inversiones necesarias para la implementación de las acciones, cuando se requiera.

 <p>Destino Paraiso Valle del Cauca - Colombia <i>¡Vivelo, es real!</i></p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	D₂-P-2
Fecha de Emisión: 12-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 5 de 6


- ✓ **Responsable:** Establecer el cargo de la persona directamente encargada de ejecutar la actividad.
- ✓ **Resultados de las acciones:** En esta casilla se debe colocar el estado de avance de la acción/actividad.
- ✓ **Resultados con respecto a la meta:** En esta casilla se debe registrar a cuanto se logró llegar con respecto a la meta de disminución del problema. Este dato es la fuente de información para saber si el problema está o no cerrado.
- ✓ **Identificación de cambios a estandarizar:** Una vez se ha identificado que se logró cumplir con respecto a la meta de disminución del problema se deben registrar los cambios que se formalizaran sobre el proceso (para estandarizar) y registrar fecha en que la documentación del proceso debe estar lista con las actualizaciones
- ✓ **Problema Cerrado / Abierto:** Se debe marcar con una “X” cuando el problema se encuentra solucionado de raíz, es decir que se cumplió con la meta de mejoramiento o se deja abierto cuando el resultado es todo lo contrario.
- ✓ **Nota:** Esta casilla debe diligenciarse teniendo en cuenta datos estadísticos para que justifiquen de manera objetiva el cierre o continuidad de la misma.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Formato de Acciones Preventivas y Correctivas.
Formato Plan de Acciones Preventivas.
Formato Plan de Acciones Correctivas.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

Anexo 8. Instructivos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS	D₂-I-1
Fecha de Emisión: 06-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Guiar la elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

Este Instructivo aplica para la elaboración de fichas técnicas de los procesos, procedimientos, instructivos, formatos y planes de seguimiento y control.

3. DEFINICIONES

3.1 Ficha Técnica: Documento que caracteriza un proceso.

3.2 Procedimiento: Documento que describe con un flujograma la forma general y más especificada las actividades de un proceso.

3.3 Instructivo: Documento que describe una actividad detalladamente.

3.4 Formato: Documento que se utiliza para obtener información específica.

3.5 Planes de Seguimiento y Control: Documento que indica la variables dentro del proceso sujetas a ser controladas y el cómo, cuándo y quien hace el control de las mismas.


4. DESARROLLO:

4.1 ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS:

4.1.1 Encabezado:

Los documentos descritos en el alcance deberán tener la siguiente presentación.

1. LOGO	2. TITULO	3. Código
4. Fecha de Emisión:---- Fecha de Revisión:-----	5. VERSION: 01	6. Página-----

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS	D₂-I-1
Fecha de Emisión: 06-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 2 de 4

1. **Logo:** Logotipo de la Corporación Destino Paraíso.
2. **Titulo:** Nombre que relaciona el contenido del documento.
3. **Código para los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad:** La asignación del Código es acorde al tipo de documentos y de procesos y el consecutivo del documento como se muestra en el siguiente ejemplo:

D₂	I	1
Tipo de proceso	Tipo de Documento	# de documento

Cada carácter es separado con un guión.


Los tipos de documentos se muestran en la siguiente tabla:

TIPO DE DOCUMENTO	SIGLA
Manual de calidad establecimientos	MCE
Manual de Realización de Eventos los sabores de María.	MES
Ficha Técnica	FT
Procedimiento	P
Instructivo	I
Plan de Seguimiento y Medición	PS
Formato	F

Los tipos de Proceso se relacionan en la siguiente tabla:

TIPO DE PROCESO	SIGLA
Proceso de Dirección.	D
Proceso Misional.	M
Proceso de Apoyo	A

Hay que tener en cuenta que el subíndice que va acompañado con la sigla del proceso se refiere al consecutivo del número de procesos que participan en las categorías de Dirección, Misionales y de Apoyo ejemplo si en el proceso de dirección participan dos procesos como planeación y mejoramiento continuo e información se codificarán así D₁,D₂.

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS	D₂-I-1
Fecha de Emisión: 06-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 4

Nota: Esto aplica al realizar los procedimientos, instructivos, formatos y los planes de seguimiento y control.

4.1.2 Fecha de Emisión: es la fecha en que por primera vez se elaboro el documento y debe quedar siempre registrada cuando se realice la revisión del Documentos.

4.1.3 Fecha de Revisión: Cuando se realiza el documento por primera vez se deja el espacio llenado con **HH-HH-HH**

A partir de que se hace la primera revisión se escribe la fecha y se cambia el código de versión.

4.1.4 Versión: Indica el número de veces que el documento ha sido modificado.

4.1.5 Página: Se escribe el número de páginas que lleva el documento y el total de páginas del mismo.

4.2 PIE DE PÁGINA:

Se coloca al final del documento. En aquellos documentos donde no haya espacio para colocar el pie de página podrá ir al reverso de la última hoja del mismo.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1.ELABORO			
2.APROBO			

1. **ELABORO:** Presenta el nombre, el cargo y la firma de la persona quien realiza el documento o lo actualiza.
2. **APROBO:** Presenta el nombre, el cargo y la firma de quién aprueba el documento.



INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS

D₂-I-1

Fecha de Emisión: 06-03-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 4 de 4

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

Anexo 9. Formatos del Proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.



**FORMATO DE SOLICITUD DE
ELABORACION Y CAMBIOS DE
DOCUMENTOS**

**D2-F-1
VERSION: 01**

FECHA DE SOLICITUD	NOMBRE DEL SOLICITANTE	CARGO
<p>TITULO DEL DOCUMENTO _____ _____ _____</p> <p>VERSION ACTUAL _____ CODIGO _____</p> <p>PROCESO AL QUE PERTENECE _____</p> <p>TIPO DE SOLICITUD : ELABORACIÓN: <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN <input type="checkbox"/> ELIMINACIÓN <input type="checkbox"/></p>		
<p>MOTIVO DE SOLICITUD (Redacte la razón respectiva): _____ _____ _____ _____</p> <p>SUGERENCIA: Redacte que debe contener el nuevo documento ó como debe quedar cuando sea modificado (Adjunte anexo si es necesario). _____ _____ _____ _____</p> <p>PROCESO(S) AFECTADO(S) POR LA ELABORACION O ACTUALIZACION DEL DOCUMENTO: (Ver estructura de procesos): _____ _____ _____</p>		
<p>OBSERVACIONES: _____ _____ _____</p>		
FIRMA DEL SOLICITANTE	DIRECTOR EJECUTIVO	



**FORMATO DE ACCIONES
PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

**D2-F-2
VERSION: 01**

	Cod: #
Responsable:	Fecha:

Hallazgo:

HERRAMIENTA DE CONTROL DE CALIDAD:

ACCION PREVENTIVA _____ ACCION CORRECTIVA _____

CAUSAS	SOLUCION
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10

OBSERVACIONES:

FIRMA:



PLAN DE IMPLEMENTACION DE ACCIONES PREVENTIVAS

**D2-F-3
VERSION: 01**

PROBLEMA POTENCIAL				FECHA DE ELABORACION	META DE DISMINUCIÓN
				PROCESO	
ACCIONES RECOMENDADAS ¿Qué vamos a realizar?	RESPONSABLE	FECHA (Año, Mes, Día)	PRESUPUESTO	RESULTADO DE LAS ACCIONES	

Señale con una X

PROBLEMA POTENCIA CERRADO _____

PROBLEMA POTENCIAL ABIERTO _____

FECHA DE CIERRE _____



PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

D2-F-4
VERSION: 01

FECHA DE ELABORACION _____

PROCESOS _____

DESCRIPCION DEL PROBLEMA _____

CAUSAS _____

META DE DISMINUCION DEL PROBLEMA _____

FUENTE DE IDENTIFICACION DEL PROBLEMA _____

ACTIVIDADES	FECHA		PRESUPUESTO	RESPONSABLE	RESULTADOS DE LAS ACCIONES
	PREVISTA	EJECUTADO			

RESULTADO RESPECTO A LA FECHA META	IDENTIFICACION DE CAMBIOS A ESTANDARIZAR EN EL PROCESO	
	CAMBIO	FECHA

PROBLEMA: CERRADO ABIERTO

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

D2-F-5
VERSION: 01

CODIGO	TITULO	VERSION	FECHA DE EMISION/ REVISION
PROCESOS DE DIRECCION			
Proceso de la Gestión de la Planeación			
Ficha Técnica			
D-FT-01	Gestión de la Planeación	1	
Procedimientos			
D1-P-1	Realización de Asambleas y Consejo Directivo	1	
Formatos			
D1-F-1	Matriz de Objetivos Organizacionales	1	
Proceso de Gestion del Mejoramiento Continuo e Informacion			
Ficha Técnica			
D-FT-02	Gestión del Mejoramiento Continuo e Informacion	1	
Procedimientos			
D2-P-1	Control de Documentos	1	
D2-P-2	Acciones Preventivas y Correctivas	1	
Instructivos			
D2-I-1	Elaboracion de Documentos	1	
Formatos			
D2-F-1	Solicitud de Elaboracion y Cambios de Documentos	1	
D2-F-2	Acciones Preventivas y Correctivas	1	
D2-F-3	Plan de Acciones Preventivas	1	
D2-F-4	Plan de Acciones Correctivas	1	
D2-F-5	Listado Maestro de Documentos Internos	1	
D2-F-6	Listado Maestro de Documentos Externos	1	
D2-F-7	Listado Maestro de Registros de Calidad	1	
D2-F-8	Listado Maestro de Formatos	1	
D2-PS-1	Plan de Seguimiento y Control	1	

PROCESOS OPERATIVOS			
Proceso de la Gestión de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial			
Ficha Técnica			
M-FT-01	Gestion de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial	1	
Procedimientos			
M1-P-1	Capacitacion de los Empresarios	1	
M1-P-2	Cualificación de Estándares de Calidad en los Establecimientos	1	
M1-P-3	Nuevos Afiliados	1	
Formatos			
M1-F-1	Solicitud de Afiliación	1	
M1-F-2	Plan de Capacitación de los Empresarios	1	
M1-F-3	Plan de Cualificación en Estándares de Calidad.	1	
M1-F-4	Diagnostico de Calidad	1	
M1-F-5	Plan de Mejora	1	
M1-F-6	Hoja de Ruta de Afiliacion	1	
M1-F-7	Evaluacion de Capacitación	1	
Documento Soporte			
M1-PS-1	Plan de Seguimiento y Control.	1	
M1-MCA-1	Manual de Calidad de Establecimientos	1	
Proceso de la Gestión Comercial			
M-FT-02	Gestion Comercial	1	
Procedimientos			
M2-P-1	Determinación de la Oferta de Productos del Destino	1	
M2-P-2	Aprobación y Desarrollo Estrategias de Promoción y Merchadising	1	
M2-P-3	Participación de Eventos.	1	
M2-P-4	Aprobación y Elaboración de Material Publicitario	1	
M2-P-5	Actualización de Contenidos del Portal Web	1	
M2-P-6	Manejo de Quejas y/o Reclamos	1	
Formatos			
M2-F-1	Tarifas o Precios del Destino	1	
M2-F-2	Matriz de Estatregias de Promoción y Merchandising	1	
M2-F-3	Cronograma de Participación de Eventos	1	
M2-F-4	Lista de Chequeo de Participación de Eventos	1	
M2-F-5	Solicitud de Actualización del Portal Web	1	

M2-F-6	Presentación de Queja y/o Reclamos	1	
M2-F-7	Respuesta de Quejas y/o Reclamos	1	
M2-F-8	Seguimiento de Quejas y/o Reclamos	1	
Documento Soporte			
M2-PS-1	Plan de Seguimiento y Control.	1	
PROCESOS APOYO			
Proceso de la Gestión del Talento Humano			
Ficha Técnica			
A-FT-01	Gestion del Talento Humano	1	
Procedimientos			
A1-P-1	Selección y Contratación de Personal	1	
A1-P-2	Formacion del Personal	1	
A1-P-3	Evaluacion del Desempeño	1	
Formatos			
A1-F-1	Solicitud de Selección de Personal	1	
A1-F-2	Solicitud de la Formación	1	
A1-F-3	Plan de Formación	1	
A1-F-4	Seguimiento de Formación	1	
A1-F-5	Evaluación del Desempeño	1	
A1-F-6	Modelo del Perfil del Cargo Director Ejecutivo	1	
A1-F-7	Modelo del Perfil del Cargo Director Comercial	1	
A1-F-8	Modelo del Perfil del Cargo Asistente Administrativa	1	
Proceso Gestion de la Comunicación			
A-FT-02	Gestion de la Comunicación	1	
Procedimientos			
A2-P-1	Comunicación Interna	1	
A2-P-2	Realizacion del Plan de Medios	1	
Formatos			
A2-F-1	Briefing	1	
A2-F-2	Cronograma del Plan de Medios	1	
Proceso Gestion Administrativa y Financiera			
Ficha Técnica			
A-FT-03	Gestion Administrativa y Financiera	1	
Procedimientos			

A3-P-1	Contable	1	
A3-P-2	Selección y Evaluación de Proveedores	1	
A3-P-3	Compra de Bienes y Servicios	1	
A3-P-4	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	1	
Instructivos			
A3-I-1	Facturación Programa Datax	1	
A3-I-2	Registro de Caja Programa Datax	1	
A3-I-3	Consignación Programa Datax.	1	
Formatos			
A3-F-1	Selección y Evaluación de Proveedores	1	
A3-F-2	Solicitud de Compra	1	
A3-F-3	Orden de Compra	1	
A3-F-4	Orden de Servicio	1	
A3-F-5	Hoja de Vida del Equipo e Infraestructura	1	
A3-F-6	Plan de Mantenimiento Preventivo	1	

**Anexo 10. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de
Gestión del Mejoramiento Continuo e Información.**



PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO E
INFORMACIÓN

D2-PS-1

FECHA DE EMISIÓN 26/03/2012
 FECHA DE REVISIÓN HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 1 de 1

VARIABLE O CARACTERISTICA A CONTROLAR	RESPONSABLE DEL CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL	METODO O FORMA DE CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACION O RECHAZO	REGISTRO DE RESULTADO DE CONTROL
Cumplimiento de las reuniones del mejoramiento del proceso.	Director Ejecutivo	De acuerdo a los cronogramas establecidos	Comprobando que la reuniones programadas se realicen en las fechas previstas	100%	Cronograma con Ejecución
Ejecución de los planes de acciones preventivas y correctivas.	Director Ejecutivo y Propietarios del Proceso.	De acuerdo a cronogramas planteados	Comparando el total de acciones realizadas sobres las pendientes	100%	Formato de plan de acciones preventivas y correctivas
Cumplimiento del Cronograma de Auditorias	Director Ejecutivo	Cada vez que se programe una auditoria	Comparando el Cronograma con las auditorías realizadas	Cumplimiento del 100% de las auditorias programadas.	Cronograma de Auditoria
Efectividad de los Planes Preventivos y Correctivos.	Director Ejecutivo	Mensual	Consignar los resultados de seguimiento en el formato resumen de acciones preventivas y correctivas.	100% del cumplimiento de las Actividades aprobadas	Formato Resumen de Acciones Preventivas y Correctivas.
Versión en Red e Impresión de los Documentos actualizados en el sistema de Gestión de Calidad.	Director Ejecutivo	Cada vez que se solicite la actualización de un documento.	Comparando que la nueva versión coincida con la red y con la que se archiva en la Carpeta de la Oficina de la Asistente Administrativa.	Todo cambio de Documento debe estar completamente actualizado en todos los medios de conservación.	Sello de Procesado en el Formato de solicitud de elaboración indicando su actualización en la red y en las Carpetas

Anexo 11. Ficha Técnica del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



PROCESO: GESTION DEL FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Código : M-FT-01

OBJETIVO: Cualificar las ofertas turísticas que brinda los empresarios del Destino para que satisfaga las necesidades y expectativas del mercado.

Fecha de Emisión : 07-02-12

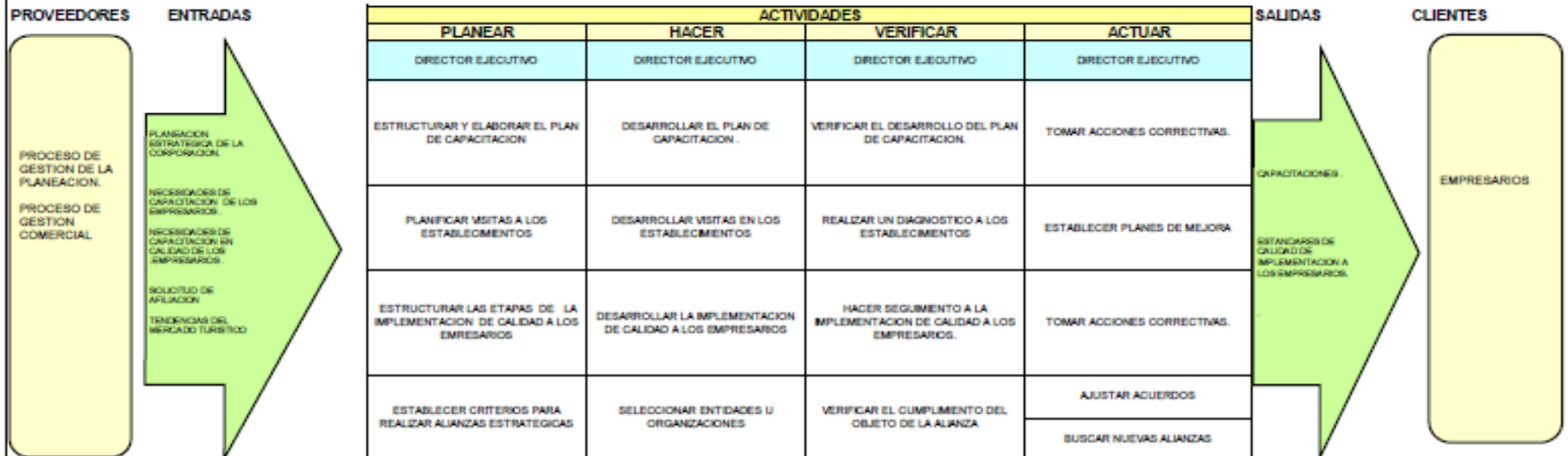
Versión : 01

PROCESO OPERATIVO

Fecha de Modificación :

LIDER DEL PROCESO: DIRECTOR EJECUTIVO

PARTICIPANTES EN EL PROCESO:
DIRECTOR EJECUTIVO,
ASISTENTE ADMINISTRATIVA.



MEDIDAS DE RENDIMIENTO

NIVEL DE SATISFACCION DE LA FORMACION: Asistentes Satisfechos/Total de Asistentes x 100
 NIVEL DE SATISFACCION EN LA ASESORIA: Empresarios Satisfechos/Total de Empresarios x100

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Plan de Seguimiento y Control

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Procedimientos: Capacitacion de Empresarios, Cualificacion de Estandares de Calidad de los establecimientos .Nuevos Afiliados.. Manual de calidad de los establecimientos

REGISTROS

Formatos: Solicitud de Afiliación, Plan de Capacitación de los Empresarios, Plan de Cualificación en Estándares de Calidad, Diagnóstico de Calidad, Plan de Mejora, Hoja de Ruta de Afiliación y Evaluación de la Capacitación Seguimiento y Control.


REQUISITOS

CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Adquirir nuevos conocimientos; Actualizaciones; Desarrollar habilidades para sostener y mejorar la oferta de servicios.	Ley 80 Contratación; Ley 300 General de Turismo; Ley 905 del 2004.	Programas de Capacitación de índole turística, calidad y empresarial que estén acorde a la planeación estratégica y que satisfagan los requerimientos del mercado.

RECURSOS DE SOPORTE

FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones locativas, equipos de cómputo, papelería, servicios de energía, teléfono e internet, Muebles y enseres oficina.	Asistente Administrativa, Pasantes, Personal del Sena.

Anexo 12. Procedimientos del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION DE LOS EMPRESARIOS	M₁-P-1
Fecha de Emisión: 20-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Guiar los pasos que deben aplicarse en la capacitación de los Empresarios de la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

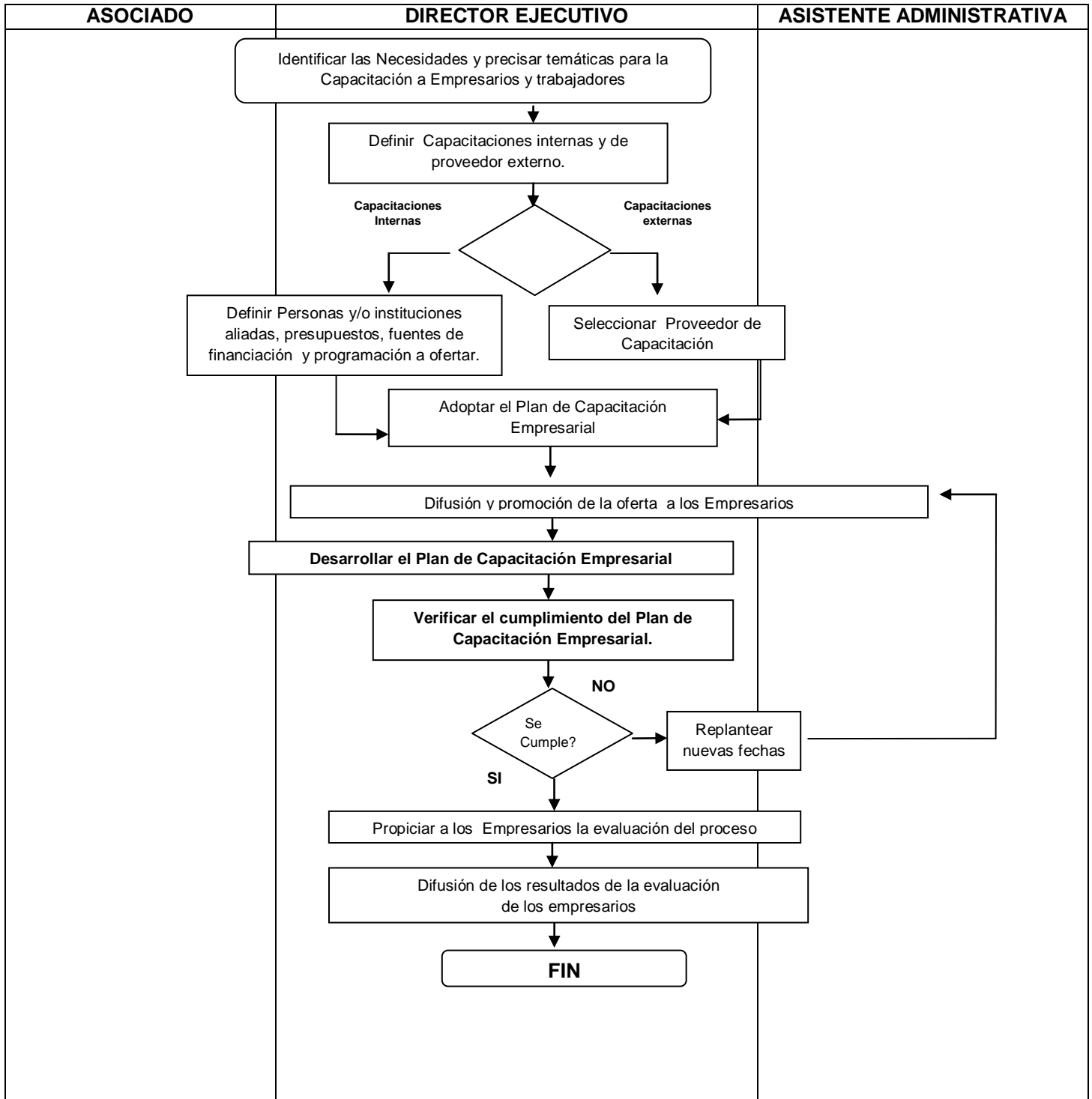
Este procedimiento aplica a los Empresas (empresarios y trabajadores) prestadoras de servicios turísticos Afiliados y no afiliados a la Corporación Destino Paraíso.

3. DEFINICIONES

Capacitación Empresarial: Actividad realizada para fomentar y fortalecer el sector empresarial en productividad, competitividad y gestión de acuerdo a las necesidades del empresario y a las demandas del mercado.

4. DESARROLLO:

Ver página siguiente



	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION DE LOS EMPRESARIOS	M₁-P-1
Fecha de Emisión: 20-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 4

5. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION DE LOS EMPRESARIOS:

La Identificación de las necesidades de Capacitación de los Empresarios se da desde dos cuestiones:

- Sugerencias o peticiones por parte de los Empresarios de la Corporación realizadas en las Reuniones establecidas por el Director Ejecutivo.
- De las Tendencias que exige constantemente el Mercado Turístico

6. DEFINIR CAPACITACIONES INTERNAS Y PROVEEDOR EXTERNO: La Corporación puede definir si la Capacitación Empresarial es interna o externa.

Cuando la Capacitación Empresarial es Interna la Corporación debe determinar el personal y/o entidades responsables de su desarrollo, la intensidad, fechas, lugar y horario para la Capacitación de los Empresarios.

Cuando la Capacitación es Externa la Corporación deberá seleccionar la entidad que le brindara el servicio de Capacitación, para esta actividad se aplicará el procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores (**A₃-P-2**).

7. PLAN DE CAPACITACION EMPRESARIAL:

La dirección Ejecutiva diligenciará el Formato de Plan de Capacitación de los empresarios. (**M₁-F-2**).

8. INFORMAR A LOS EMPRESARIOS: Tanto el Dirección Ejecutiva como la Asistente Administrativa informará el Plan de Capacitaciones con los temas, cronograma y lugar.

9. EVALUACION DE LA CAPACITACIÓN:

Si la Capacitación es Interna el Encargado deberá pedir al Empresario diligenciar la encuesta Formato de Evaluación de Capacitación (**M₁-F-7**).



PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION DE LOS EMPRESARIOS

M₁-P-1

Fecha de Emisión: 20-03-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 4 de 4

Si es Capacitación externa, la Corporación deberá acordar previamente quien será el empresario líder encargado de aplicar las encuestas para la evaluación. La Asistente Administrativa deberá entregar las encuestas al Empresario líder para que sean diligenciadas al Final de la Capacitación. El Empresario encargado deberá entregar las encuestas a la Asistente Administrativa y será el encargado de socializar los resultados de la evaluación.


10. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Plan de Capacitaciones.

Formato de Evaluación de la Capacitación.

Procedimiento de Selección y Evaluación de los Proveedores.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	CUALIFICACION DE ESTANDARES DE CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS	M₁-P-2
Fecha de Emisión: 29-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Guiar la metodología de Cualificación de los estándares de Calidad, en los establecimientos de los Empresarios Afiliados de la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

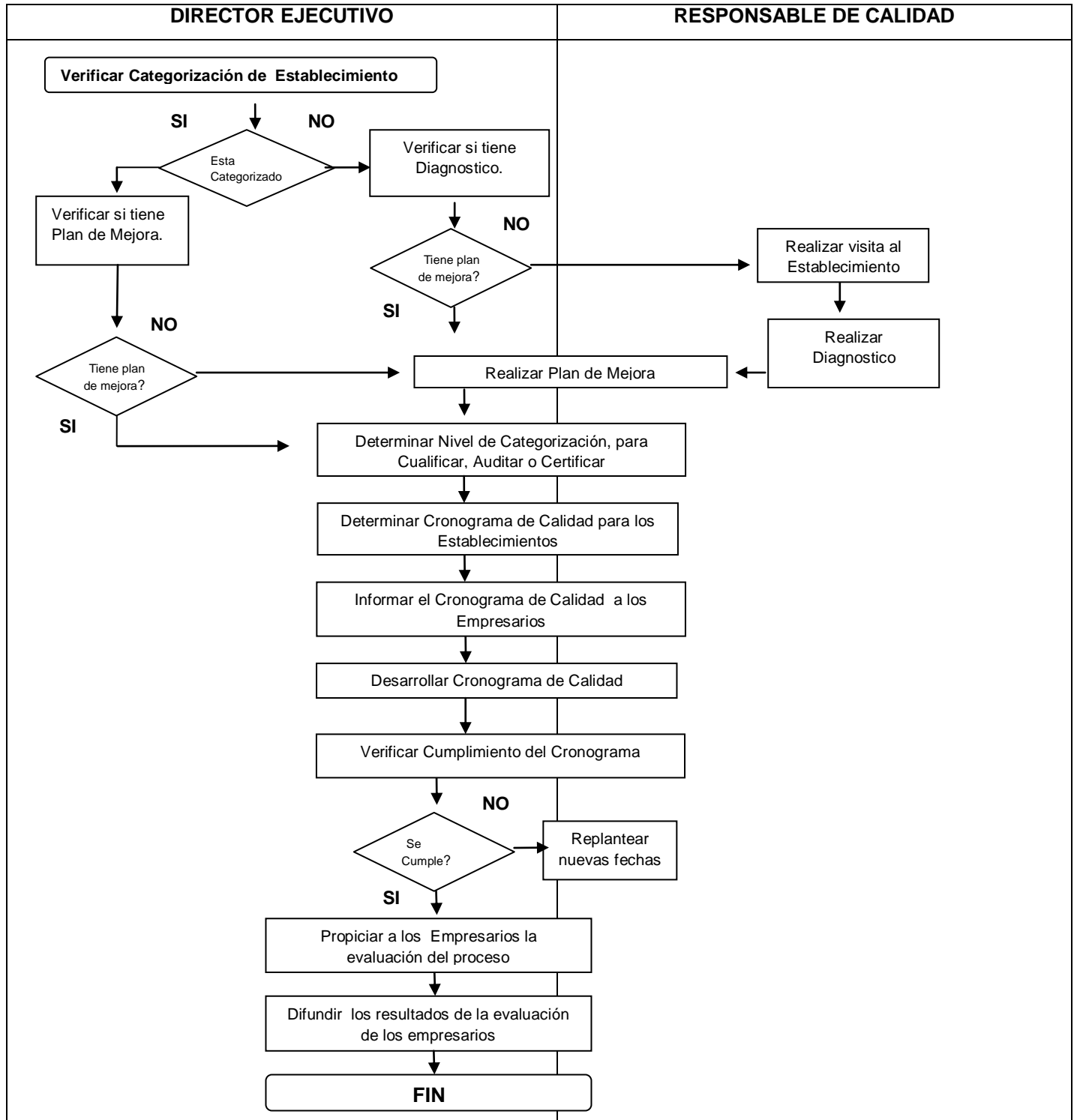
Este procedimiento aplica a los establecimientos de los Empresarios Afiliados a la Corporación y el Director Ejecutivo.


3. DEFINICIONES

Manual de Calidad para Establecimientos: Es un documento en cual están establecidos los criterios y requisitos que deben tener los establecimientos para ofrecer un excelente servicio y/o producto.

4. DESARROLLO:

Ver página siguiente



	CUALIFICACION DE ESTANDARES DE CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS	M₁-P-2
Fecha de Emisión: 29-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 4

5. REQUISITOS PARA LOS EMPRESARIOS:

Los Empresarios interesados en la Cualificación de los Estándares de Calidad de los Establecimientos, deberá cumplir con los requisitos tales como el Registro Nacional de Turismo, Procedimiento de Actualización, Instalaciones, Política de Calidad, Seguridad y compromiso con el Medio Ambiente y Recursos Humanos descritos detalladamente en los Manuales de Calidad que tiene la Corporación para la Cualificación de Estándares de Calidad de los Establecimientos rurales.

6. VERIFICAR CATEGORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

A la hora de desarrollar la Cualificación de Estándares de Calidad de los Establecimientos es necesario revisar.

Que el establecimiento tenga Diagnostico y Plan de Mejora para poder desarrollar la implementación de Calidad, si no se tiene entonces diligenciará los formatos de Diagnostico de Calidad (*M,-F-4*) y después el Formato del Plan de Mejora (*M,-F-5*).

7. DETERMINAR EL NIVEL DE CATEGORIZACIÓN


En esta parte la Dirección Ejecutiva junto con el Responsable de Calidad, analizando el Diagnostico y el Plan de Mejora realizado establecerá el Nivel de Cualificación de Calidad que se le debe aplicar al establecimiento, esto es medido por los Criterios de Calidad de Mariposas del Manual de Calidad de los Establecimientos.

Si el Establecimiento presenta un Nivel de Calidad de 1 a 2 Mariposas se le realizarán, Capacitaciones, Asesorías y por ultimo una Auditoria con el propósito de cualificar el Servicio o Producto del establecimiento.

Si el Establecimiento presenta un Nivel de Calidad de 3 a 4 Mariposas se enmarcará en la Certificación de la Normas Técnicas Colombianas aplicables a la actividad económica que desarrolla el Establecimiento.

8. CRONOGRAMA DE CALIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS.

La Dirección Ejecutiva junto con el responsable de Calidad establecerá un Cronograma Global, donde especifique los Establecimientos, el tiempo que se

	CUALIFICACION DE ESTANDARES DE CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS	M₁-P-2
Fecha de Emisión: 29-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 4 de 4

demora la Actividad de Mejora para realizar un seguimiento a este procedimiento (*M₁-F-5*).

9. INFORMACIÓN DEL CRONOGRAMA DE CALIDAD

La Dirección Ejecutiva informará el Cronograma de Calidad a los empresarios que le compete este proceso.


10. EVALUACIÓN.

El Responsable de Calidad estará encargado de hacer diligenciar el Formato de Evaluación de Capacitación (*M₁-F-7*) al empresario al finalizar su función y socializará los resultados de Evaluación.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- Manuales de Estándares de Calidad de los Establecimientos.
- Formato de Diagnostico de Calidad.
- Formato de Plan de Mejora.
- Formato de Cronograma de Cualificación de los Estándares de Calidad de los Establecimientos.
- Formato de Evaluación de la Capacitación.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	PROCEDIMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS	M₁-P-3
Fecha de Emisión: 13-03-12 Fecha de Revisión:HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

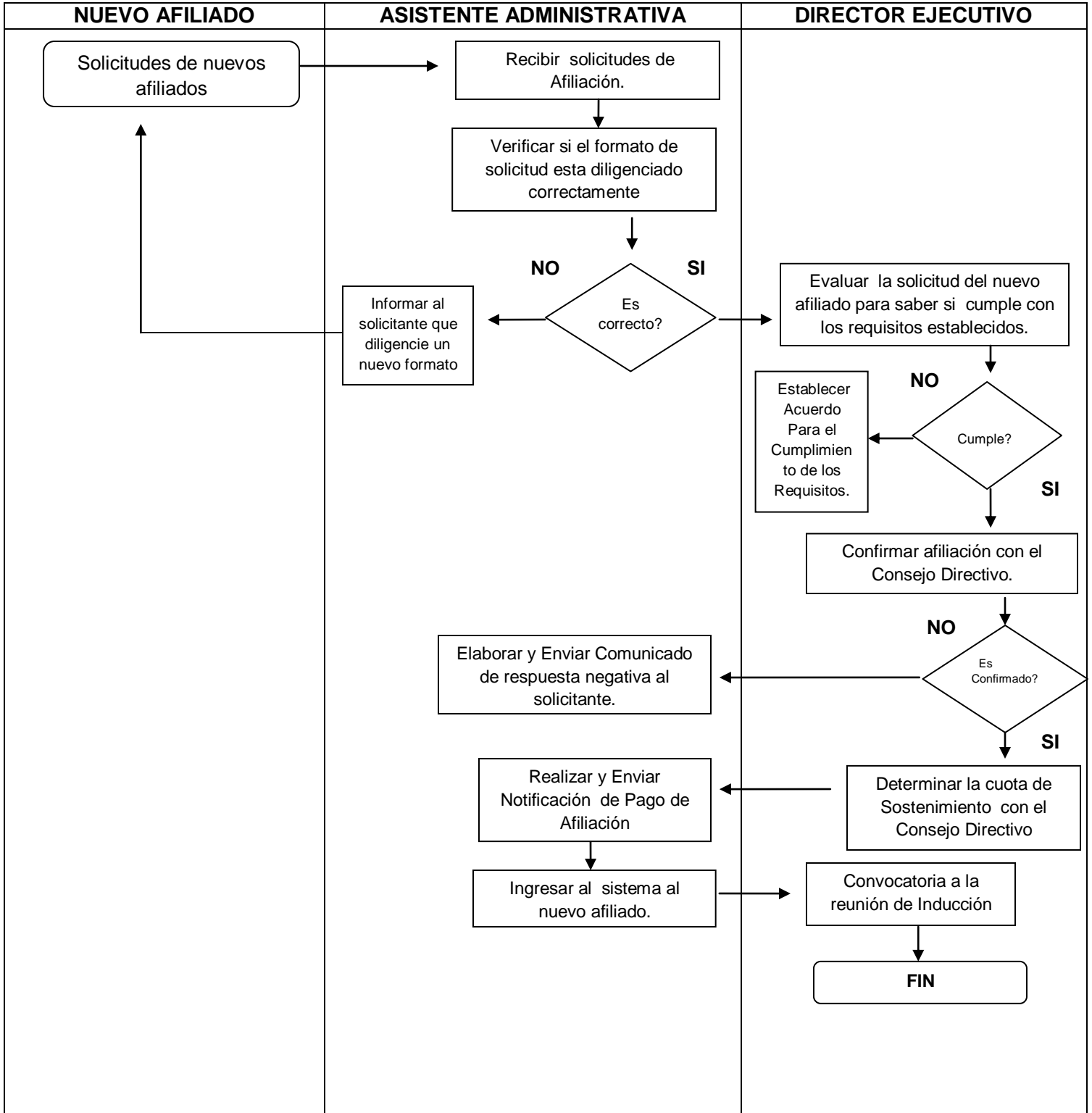
Establecer los pasos para la Afiliación de nuevos Empresarios a la Corporación Destino Paraíso.


2. ALCANCE

Este Procedimiento aplica para los nuevos afiliados de la Corporación Destino Paraíso y al Director Ejecutivo y la Asistente Administrativa.

3. DESARROLLO

Ver Flujo grama



	PROCEDIMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS	M₁-P-3
Fecha de Emisión: 13-03-12 Fecha de Revisión:HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 5

4. OBSERVACIONES

Formato de Solicitud: El empresario interesado como nuevo afiliado de la Corporación Destino Paraíso, Diligenciará el formato de Solicitud de Afiliación (**M₁-F-1**) para su evaluación.

Recepción de la solicitud de Afiliación: Una vez recibido el Formato de Solicitud de Afiliación la Asistente Administrativa verificará que este diligenciado correctamente, para remitirlo a la Dirección Ejecutiva.

Evaluación de la solicitud y cumplimiento de los Requisitos del Nuevo Afiliado:

En esta actividad se pueden generar dos cuestiones.

La primera consiste en analizar la información suministrada por el interesado, si cumple o no con los requisitos estipulados por la Corporación. Si no Cumple se establecerá un acuerdo.


La segunda consiste en realizar una visita en el establecimiento del interesado para corroborar la información suministrada en el Formato de Solicitud de Afiliaciones. Esto es opcional.

Establecer Acuerdo para el Cumplimiento de los Requisitos: Si el Solicitante no posee todos los requisitos estipulados en el Artículo 7 de los Estatutos de la Corporación se otorgará un plazo de tres (3) meses, para que la Dirección Ejecutiva le dé el visto bueno y sea evaluado por el Consejo Directivo para su aprobación.

Confirmación de Afiliación ante el Consejo Directivo. La Dirección Ejecutiva se reunirá con el Consejo Directivo para evaluar la Solicitud de Afiliación y determinar su Aprobación.

Determinar Cuota de Sostenimiento: La Dirección Ejecutiva establecerá junto con el Consejo Directivo la cuota de sostenimiento del nuevo afiliado analizando la información suministrada en el formato de Solicitud de Afiliación.

Comunicación de la respuesta: En caso de ser positiva la Asistente Administrativa realizará una notificación de Bienvenida y pago de Cuota de Afiliación al nuevo usuario, se le concede un plazo de 15 para que el solicitante

	PROCEDIMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS	M₁-P-3
Fecha de Emisión: 13-03-12 Fecha de Revisión:HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 4 de 5

realice el pago de la cuota de Afiliación. En caso de ser negativa se elabora la comunicación y se remite al solicitante.

Convocatoria de Reunión de Inducción: Los nuevos afiliados deben participar de una reunión en la que se les presente la Corporación y se les oriente sobre sus compromisos, deberes y derechos que tienen al ser miembros afiliados a la Corporación.


5. HOJA DE RUTA:

La Hoja de Ruta es un formato diseñado para efectuar el seguimiento evaluación y control de las diferentes operaciones o procedimientos, realizadas en una o varias dependencias, relacionando las áreas y los funcionarios participantes, el tiempo del trámite respectivo y las recomendaciones y observaciones realizadas al mismo.

La Asistente Administrativa y el Director ejecutivo diligenciarán el Formato de Hoja de Ruta (**M₁-F-6**) para realizar seguimiento y verificación del cumplimiento del procedimiento de Nuevos Afiliados. Este se diligenciará a cada solicitante de afiliación.

6. REQUISITOS PARA LA AFILIACIÓN A LA CORPORACIÓN DESTINO PARAISO (ART. 7 DE LOS ESTATUTOS).

1. Certificado de existencia y representación legal o matrícula como comerciante expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a 30 días, o documento que haga sus veces.
2. Fotocopia del RUT
3. En caso de ser prestador de servicios turísticos copia del Registro Nacional de Turismo actualizado y constancia de pago de la contribución parafiscal con destino al Fondo de Promoción Turística del periodo anterior al de la solicitud de ingreso.
4. En el caso de asociaciones, gremios de prestadores de servicios turísticos o de comerciantes (que representan a las personas naturales), se deberá remitir copia de los estatutos y autorización por escrito para ingresar en LA CORPORACION DESTINO PARAISO y cumplir sus estatutos; la exigencia a los afiliados de la asociación de encontrarse legalmente constituidos y contar con el Registro Nacional de Turismo si fuere procedente; la obligación de los afiliados de respetar el manual para el uso de las marcas registradas por LA CORPORACION DESTINO PARAISO, y la

	PROCEDIMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS	M₁-P-3
Fecha de Emisión: 13-03-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 5 de 5

5. decisión de los afiliados de acogerse y aceptar el Régimen Disciplinario o Código de Ética adoptado por la CORPORACION DESTINO PARAISO.

PARAGRAFO 1: En el caso de los restaurantes, se entenderán como turísticos aquellos que cumplan las condiciones para ser considerados como tales, de conformidad con las normas legales vigentes al momento de solicitar su ingreso a LA CORPORACIÓN.

7. PERFIL DEL AFILIADO DE LA CORPORACIÓN DESTINO PARAISO.

El Afiliado de la Corporación Destino Paraíso está legalmente Formalizado y Constituido legalmente.

Poseerá un Nivel de Calidad de una Mariposa.

Referenciado por lo menos por 2 Afiliados de la Corporación Destino Paraíso.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Solicitud de Afiliación.

Formato Hoja de Ruta de Afiliación

Estatutos de la Corporación Destino Paraíso.

Notificación.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

**Anexo 13. Formatos del Proceso de Gestión del Fortalecimiento y
Desarrollo Empresarial.**



FORMATO DE SOLICITUD DE AFILIACION

M1-F-1
VERSION: 01

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO		NIT		UBICACIÓN	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL			DOCUMENTO DE IDENTIDAD		
¿Posee Registro Nacional de Turismo?					
SI				NO	
No					
FECHA DE INSCRIPCIÓN					
¿Tipo de Sociedad?					
Empresa Unipersonal		Sociedad Anonima		Sociedad Colectiva	
Sociedad Limitada		Asociacion		Otra ¿Cual ?	
ACTIVIDAD ECONOMICA					
Alojamiento		Transporte		Atractivo	
Alojamientos y bebidas		Gulanza		Recreación	
¿Cual fue el promedio de ventas del ultimo año ?					
Cantidad				Valor \$	
Fecha de Inicio de Actividades					
CAPACIDAD INSTALADA					
Número de Camas		Número de Sillas		Número de Habitaciones	
Número de Mesas		Numero de Empleados			
		Permanentes		Temporales	
REFERENCIAS AFILIADOS A LA CORPORACIÓN					
1. NOMBRE		CARGO		TELEFONO	
2. NOMBRE		CARGO		TELEFONO	
Firma del Solicitante		Fecha de solicitud		Fecha de Aprobacion Consejo Directivo	
Acta de Decisión					

DATOS ENCUESTA

Fecha:
 Hora:
 Municipio:
 Cod. Encuesta:
 Nombre del Encuestador:

Nombre del Establecimiento:
 Nombre del Propietario:
 Línea de servicios:

No.	CRITERIO	C	CP	NC	OBSERVACIONES
4	REQUISITOS LEGALES				
4.1	Requisitos				
a	Tener la decoración de interiores armónica en cuanto a mobiliario, colores y ambientes de acuerdo con el entorno urbano y paisajístico.				
b	Tener un adecuado sistema de eliminación de aguas residuales (red de alcantarillado), en el caso de alojamientos refinados deben tener pozos.				
c	Tener agua corriente potable de la red pública, en el caso de alojamientos que dependan de pozos, embalses, aljibes u otros.				
d	Tener política de calidad con sus respectivos objetivos.				
e	Tener los procedimientos requeridos que le permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.				
f	Tener los instructivos requeridos de acuerdo con las tareas a realizar.				
g	Tener el personal capacitado y entrenado para la eficiente prestación de los servicios.				
h	Tener el personal uniformado de acuerdo con los estándares definidos por el establecimiento.				
i	Informar a los clientes o huéspedes las áreas de fumadores y no fumadores.				
j	Disponer de página web con información completa y fotografías integradas al entorno de ubicación del establecimiento.				
k	Tener un directorio de servicios del establecimiento indicando sus usos.				
l	Informar a los clientes o huéspedes respecto a la tenencia de mascotas.				
5	REQUISITOS DE PLANTA E INFRAESTRUCTURA				
5.1	Edificación e instalaciones				
a	La entrada principal libre de obstáculos que dificulten el acceso a los clientes o huéspedes.				
b	La entrada principal accesible para personas discapacitadas.				
c	Zona de parqueo propio suficiente para el número de habitaciones o cabenitas (15% Cap. Total).				
d	Señalización arquitectónica y de seguridad interna - externa relativa a los servicios y espacios de uso común.				
e	Señalizadas la ubicación de habitaciones o cabenitas.				
f	Iluminación interna y externa en horas limitadas.				
g	Planta eléctrica de emergencia.				
h	Detectores de humo en áreas cerradas.				
i	Extintores con carga vigente y/o mecanismos de extinción o mecánicos o de uso manual.				
j	Toma corriente disponible para uso de los clientes o huéspedes.				
k	Baños separados por género en áreas públicas.				
l	Baños finca.				
m	Agua caliente y fría en baños de habitaciones.				
n	Áreas destinadas para el servicio de alojamiento en camping. Nota: El establecimiento debe informar a los clientes o huéspedes si este servicio es prestado con los requerimientos necesarios o solamente la zona.				
5.2	Recepción				
a	Un área destinada para la recepción de los clientes o huéspedes.				
b	La decoración adecuada al servicio y al estilo del establecimiento.				
c	Un área de recibo de huéspedes con la cantidad de muebles necesarios para prestar el servicio.				
d	Cerca a la recepción un área destinada para la custodia de equipaje.				
e	Cajilla de seguridad.				

5.3	Habitaciones dimensiones incluyendo baño y closet			
a	Habitaciones estandar mínimo 12.65 m ²			
b	Habitaciones estandar de dos camas o una cama doble mínimo de 18.25 m ²			
5.4	Ropa de Cama			
a	La lencería 50% poliester 50 % algodón de un solo color			
b	Los tendidos, sábanas, sobrasábanas, fundas sin manchas, descosidos, huecos o perforaciones o decoración de los tendidos.			
c	Mínimo 2.5 juegos por cama			
d	Protector dee colchón, protector de almohadas, 1.5			
5.5	Mobiliario y dotación en habitaciones			
a	Habitaciones mínimo con camas sencillas, dobles, camarotes			
b	Habitaciones mínimo con camas sencillas, dobles, queen o king			
c	En caso de tener las camas según sus tipos estas deben tener las siguientes dimensiones:			
d	Sencilla: 1.00 x 1.90 y Doble: 1.40 x 1.90			
e	Queen: 1.60 x 2.00			
f	King: 2.00 x 2.00			
d	Un camarote por habitación			
e	Un mesa de noche por Habitación			
f	Una silla o sillones dispuestos para uso de los huéspedes de acuerdo con la capacidad de alojamiento según el tipo de habitación			
g	superficie para escribir			
h	Un maletero			
i	Lámparas que permitan disminuir la intensidad de la iluminación general			
j	Lámpara			
k	Los colchones resortados o de espuma de alta densidad			
l	Una almohada por persona			
m	Una almohada por persona con relleno suave			
n	En las ventanas cortinas mosquiteras o similares que garanticen la privacidad de las mismas			
o	cajilla de seguridad asegurada en las habitaciones			
p	Papelera			
5.6	Dotacion baños de habitaciones			
a	Toallas de cuerpo mínimo de 60 cm x 1.20 m			
b	Toallas de manos mínimo de 40 cm x 65 cm			
c	Toallas facial mínimo de 30 cm x 30 cm			
d	Un roda ple por baño mínimo de 50 cm x 75 cm			
e	Los siguientes elementos: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con tapa, lavamanos, espejo, ducha con pasamanos de seguridad y piso antideslizante			
f	Toma corriente para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje			
g	Iluminación sobre el espejo del lavamanos			
h	Ventilación directa al exterior o ventilación forzada con el extractor eléctrico			
5.7	Seguridad de habitaciones y / o cabañas			
a	Sistema de cierre o cerradura en la puerta de entrada y en las ventanas			
b	Cadena o pasador en la puerta de entrada			
c	Cadena y pasador en la puerta de entrada			
5.8	Baños areas publicas			
a	Los baños separados por genero e identificados			
b	Baños areas publicas			
c	El piso sin alfombra			
d	Ventilación directa al exterior o ventilación forzada con el extractor eléctrico			
e	Los siguientes elementos: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con tapa, lavamanos, espejo			
f	En la parte interior de las puertas de los baños ganchos para colgar vestuario, bolsos, entre otros			

5.9	Areas de entrenamiento			
a	Servicio de piscina propio o contratado			
b	Servicios de entrenamiento mínimo tres actividades recreativas o deportivas			
c	Kioscos, asaderos u otros tipos de servicio para el consumo de alimentos y bebidas			
d	En caso de tener los kioscos, asaderos u otros el mobiliario se debe encontrar en perfecto estado para su servicio con todas las condiciones necesarias para prestar estos servicios es decir: fuente de agua, superficies de trabajo, dotación requerida entre otros			
e	Un área de bar con el mobiliario requerido			
5.10	Areas verdes			
a	Un programa de mantenimiento correctivo y preventivo que permita asegurar en buen estado todas las dependencias del establecimiento			
b	Un programa y registro del control de plagas			
c	Un programa y registro de mantenimiento de las áreas verdes y/o jardines			
d	Un programa y registros de mantenimiento y limpieza para los tanques de reserva			
5.12	Reserva de agua			
a	Tanque de reserva para un día de consumo con una ocupación del 100%			
5.13	Servicios generales			
a	Una área de almacenamiento activo de operación			
b	Un cuarto de máquinas y herramientas			
c	Cuarto para manejo y tratamiento de basuras - retiro de alojamiento			
5.14	Salón para eventos			
Los requisitos establecidos a continuación son de cumplimiento siempre y cuando el establecimiento de alojamiento ofrezca este servicio:				
a	Un salón para usos múltiples (reuniones, conferencias eventos, banquetes, etc)			
b	El mobiliario como mesas sillas necesarios para prestar este servicio			
c	Iluminación natural en el salón			
d	Iluminación artificial en el salón			
e	En el salón ventilación directa al exterior o en su defecto dispositivos para la renovación de aire			
5.15	Zonas de personal			
a	Baños para el personal de servicio			
b	Vestieres separados por género con sus respectivos lockers			
5.16	Alimentos y bebidas			
Los requisitos establecidos a continuación son de cumplimiento siempre y cuando el establecimiento de alojamiento ofrezca este servicio:				
a	Cocina o área de producción con ventilación directa o forzada y extracción de olores			
b	Frigorífico con congelador			
c	Espacio apropiado para equipamiento de cubertería, vajilla, cristalería, baterías de ollas, menaje entre otros			
d	Amarrios, depensas o anaqueles para almacenamiento de materia prima			
e	Equipos y utensilios en perfecto estado de acuerdo con la oferta gastronómica (Batería de cocina y sus accesorios)			
f	Un espacio destinado para el suministro de alimentos y bebidas			
g	En el área de comedor mesa y sillas estables para la prestación del servicio			
h	Lavaplatos			
i	Una estufa o fogón con tres boquillas a gas o de energía eléctrica			
j	Un horno eléctrico o de gas			
k	Licuada			
6	REQUISITOS DE SERVICIO			
6.1	Edificación			
a	Servicio de televisión en un lugar de uso común			
b	Servicio de conexión a Internet en algún área de uso común			
c	Servicio de lavandería propio o contratado			
d	Acceso a servicios médicos			

8.2	Recepcion				
a	Prestar el servicio de recepción en horas establecidas según la política del establecimiento				
b	Facilitar el servicio				
c	Facilitar el servicio telefónico interno, nacional e internacional y directorio (s) telefónico (s)				
d	Tener mapas donde se ubique el establecimiento y su entorno				
e	Tener en forma visible las tarifas y modalidades de pago				
f	Recibe una o mas tarjetas de credito nacionales internacionales				
8.3	Habitaciones: Dotacion				
a	En las habitaciones un televisor de 14 pulgadas o superior con control remoto a solicitud del cliente				
b	En las habitaciones un televisor de 14 pulgadas o superior con control remoto				
c	Servicio de televisión por cable				
8.4	Lencería y dotación baños de habitaciones				
a	Una toalla de cuerpo por cada huésped y una de mano por cada dos personas en la misma habitación				
b	Una toalla facial por persona cuando la requiera el huésped				
c	Un rota pie por baño				
d	Una barra de jabón por huésped				
e	Papel higiénico				
f	Champú para el cabello				
g	Registros de limpieza diaria				
8.5	Alimentos y Bebidas				
a	Manteles, cubremanteles y servilletas en buen estado, sin roturas, descosidos, manchas y decoloración				
b	Vajilla de cerámica de acuerdo con la oferta gastronómica en perfecto estado, sin roturas, ralladuras ni roturas				
c	Cristalería en vidrio en perfecto estado sin ralladuras ni roturas				
d	Cubiertos de acero en perfecto estado sin torceduras ni manchas				
e	Una carta de alimentos y bebidas que incluya los precios de acuerdo con lo que ofrece el establecimiento				
8.6	Baños comunes				
a	Jabón líquido y toallas de papel				
b	Registros de limpieza diaria				
8.7	Servicios Complementarios				
a	Servicio de reservación de tours				
b	Botiquín de primeros auxilios con lo requerido por la autoridad competente				
c	Servicio de fax				
8.8	Seguridad				
a	Controlar los accesos al establecimiento				
b	Controlar los accesos a las habitaciones e cabañas				
c	Controlar los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo				
d	Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados				
8.9	Transporte				
a	Ofrecer el servicio de transporte propio o contratado ligado al sistema de reservas				
b	Garantizar que el personal del servicio esta presentado de acuerdo con los estándares definidos				
7	REQUISITOS DEL PERSONAL DE SERVICIO				
7.1	Requisitos del personal				
a	Documentados y establecidos los perfiles de cargos requeridos				
b	Programas de entrenamiento y capacitación				
c	La certificación de las capacitaciones que recibe el personal				
7.2	Aspecto / Apariencia				
a	El personal de servicio con los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios				
7.3	Portería				
a	Estar atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les debe saludar o despedir de ellos cortésmente				
b	Atender al cliente y facilitar la entrada y su equipaje al establecimiento				
c	Mantener su área de trabajo libre de obstáculos y aseada				



DIAGNOSTICO DE CALIDAD
VERSION: 01

M.F-3
Pag: 5 de 5

7.4 Reservas				
a	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud y eficacia			
b	Estar capacitado para este servicio			
c	Una vez reciba la reserva registrarla y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento			
d	Recoger todas las especificaciones de la reserva realizadas por el cliente y atenderlas			
e	Documentar y registrar cualquier cambio realizado en la reserva			
f	Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio			
g	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente según las condiciones pactadas			
7.5 Recepcion (check in check out)				
a	Tener un listado de llegadas de huéspedes			
b	Realizar el registro de acuerdo con lo establecido por el alojamiento			
c	Tener elaborado el preregistro si existe una reserva			
d	Tener elaborado el preregistro y registros de llegada de grupos			
e	Disponer de todos los medios y recursos para el recibo de grupos			
f	Disponer de los medios que le permitan comprobar la reserva así como la habitación o cabaña asignada			
g	Dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad			
h	Acompañar al cliente a su habitación o cabaña cuando check in			
i	Tener conocimiento del establecimiento, y localización de todas las áreas			
j	Garantizar la entrega del alojamiento a los clientes según las condiciones pactadas			
k	Informar a los clientes respecto de los horarios			
l	Ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata			
m	Tener en archivo los datos mínimos del cliente			
n	Tener información sobre el procedimiento de quejas y reclamos			
o	Tener las áreas de servicio al cliente y al público limpias y ventiladas			
p	Preparar la cuenta del cliente detallada y clara con antelación a su salida			
q	Informar a los clientes las facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago			
r	Estar atento a la salida del cliente y emplear normas de cortesía para su despedida			
7.6 Equipaje y Botones				
a	Estar atento al requerimiento de sus servicios			
b	Disponer de los implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes			
c	En caso de grupos, establecer algún mecanismo para diferenciar el equipaje de los clientes con los de los otros grupos			
7.7 Prevención, anticipación y tratamiento de quejas				
a	Tener un sistema de atención de quejas y reclamos			
b	Tener los medios para el registro de quejas			
c	Recibir y atender las quejas durante la estadía del cliente			
d	Dar al cliente una respuesta sobre su queja y ofrecerle una solución			
e	Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras			
7.8 Evaluación del servicio por parte del cliente				
a	Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido			
Observaciones				
Asesor		Empresario		



PLAN DE MEJORA

M1-F-5
VERSION: 01

PLAN DE MEJORA N° _____
 ESTABLECIMIENTO _____
 MUNICIPIO _____
 EMPRESARIO _____
 ASESOR _____
 ACTIVIDAD DE MEJORA _____

DIRECCION _____
 TEL/CEL _____
 FECHA DE VISITA : _____

ACCION	COMO	POR QUÉ	QUIEN	CUANDO	PRESUPUESTO
Implementar	Indicar Pasos	Para mantener el nivel optimo de:	Responsable	Fecha de inicio y final	Valor
				INICIO: _____	
				FINAL : _____	
				INICIO: _____	
				FINAL : _____	
				INICIO: _____	
				FINAL : _____	
				INICIO: _____	
				FINAL : _____	

FIRMA DEL EMPRESARIO _____
 ESTE PLAN DE MEJORA FUE EFICAZ SI _____ NO _____

FIRMA ASESOR _____
 POR QUÉ _____



HOJA DE RUTA DE AFILIACION

M1-F-6
VERSION: 01

FECHA _____ NOMBRE DEL SOLICITANTE _____
 NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO _____
 ACTIVIDAD _____
 DIRECCION _____ TELEFONO _____

No ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLES		FECHA
		NOMBRE	FIRMA	
1	Recepción de la Solicitud.			
2	Verificación de la Solicitud Cumplimiento de los Requisitos			
3	Confirmación de Afiliación con el Consejo Directivo			FECHA: No ACTA:
4	Comunicación de la Respuesta.			
5	Notificación de Pago de Afiliación			
6	Ingreso al Sistema del Nuevo Afiliado			
7	Convocatoria Reunión de Inducción y Asistencia de la misma.			



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

M-F-7
VERSION: 01

FECHA: DIA MES AÑO

EXPOSITOR A: _____

EXPOSITOR B: _____

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN _____

LUGAR DONDE SE REALIZA _____

1. Logro de los Objetivos de Capacitación

1.1 ¿Cumplió con sus expectativas? SI NO

1.2 ¿La Capacitación permitió que usted aprendiera o se actualizará? SI NO

2. Contenido de la Conferencia

Califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente.

2.1 El Contenido de la Conferencia (A) 1 2 3 4 5

2.2 El Contenido de la Conferencia (B) 1 2 3 4 5

3. Evaluación Expositor (s):

Califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente.

El Expositor en cuanto a:

Dominio del Tema

Manejo del Público

Solución de Preguntas

EXPOSITOR A					EXPOSITOR B				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

4. Logística de Capacitación

		1	2	3	4	5
1	Recibo oportuno y claro de Invitación.					
2	Llamada de confirmacion clara y cortés.					
3	Agilidad y atención en el registro.					
4	Ayudas audiovisuales					
5	Disposicion de la Sala es acorde					
6	Atencion del Personal de Apoyo					
7	Manejo del Tiempo					
8	Calidad del Material Entregado.					
9	Cumplimiento del Horario y Programa.					

5. Temas que le gustaria que se den en la proxima capacitación

**Anexo 14. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de
Gestión del Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.**



**PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL FORTALECIMIENTO Y
DESARROLLO EMPRESARIAL**

M1-PS-1

FECHA DE EMISIÓN 26/03/2012
FECHA DE REVISIÓN HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 1 de 1

VARIBLE O CARACTERISTICA A CONTROLAR	RESPONSABLE DEL CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL	METODO O FORMA DE CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACION O RECHAZO	REGISTRO DE RESULTADO DE CONTROL
Cumplimiento de las Reuniones con los Empresarios.	Director Ejecutivo	De acuerdo a los Cronogramas Planteados	Comprobando que la reuniones programadas se realicen en las Fechas establecidas	100%	Cronograma con Ejecución
Ejecución de los Planes de Capacitación de los Empresarios y de los Planes de Cualificación de los Estandares de Calidad.	Director Ejecutivo	Al Intermedio y al Final del Plazo Previsto.	Comparando los Planes con lo Ejecutado.	100% de cumplimiento	Formatos de Plan de Capacitación de Empresarios y Plan Cualificación de Estandares de Calidad.
Aplicación de la Encuesta de Evaluación de Capacitación e Implementación de Calidad a los Empresarios.	Director Ejecutivo, Asistente Administrativa	Cada vez que se ejecute un Capacitación y/o Implementación de Calidad.	Encuestas realizadas sobre el Total de encuestas.	100%	Encuestas de Evaluación de Capacitación e Implementación de la Calidad a los Empresarios.

Anexo 15. Ficha Técnica proceso de Gestión Comercial.

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



PROCESO: GESTION COMERCIAL

Codigo : **M-FT-02**

OBJETIVO: Contribuir al incremento de la demanda turistica del Destino Paraiso.

Fecha de Emisión : **13-02-12**

Versión : **01**

PROCESO OPERATIVO

Fecha de Modificación :

LIDER DEL PROCESO: DIRECTOR COMERCIAL

PARTICIPANTES EN EL PROCESO:
DIRECTOR EJECUTIVO
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

PROVEEDORES

ENTRADAS

ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
DIRECTOR EJECUTIVO, DIRECTOR COMERCIAL	DIRECTOR COMERCIAL	DIRECTOR COMERCIAL	DIRECTOR COMERCIAL Y DIRECTOR EJECUTIVO.
ESTRUCTURAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL DESTINO	SELECCIONAR PRODUCTOS	REVISAR LOS CAMBIOS QUE SE PRESENTEN EN LOS PRODUCTOS	REESTRUCTURAR PRODUCTOS
	DETERMINAR TARIFFAS O PRECIOS		
FORMULAR ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DEL DESTINO	DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DEL DESTINO	EVALUAR EL IMPACTO DE LA ESTRATEGIA	TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS
ESTABLECER LOS CRITERIOS PARA LA ALIANZA CON LOS TOUROPERADORES	SELECCIONAR TOUROPERADORES	VERIFICAR LA CAPACIDAD DE LOS TOUROPERADORES PARA CUMPLIR CON LOS CRITERIOS	AJUSTAR ACUERDOS
			PRESELECCIONAR NUEVO TOUROPERADOR.
ESTRUCTURAR LOS CAMBIOS EN LOS CONTENIDOS DEL PORTAL WEB.	SELECCIONAR LOS CONTENIDOS DEL PORTAL WEB.	VERIFICAR QUE EL CONTENIDO CUMPLAN CON LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL PORTAL WEB PARA SU MODIFICACION.	AJUSTAR CONTENIDOS
			CAMBIAR CONTENIDOS

SALIDAS

CLIENTES

PROCESO DE GESTION DE LA PLANEACION.

PROCESO DE GESTION DE PORTALECOMENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL.

PLANEACION ESTRATEGICA
PRODUCTOS DE LOS EMPRESARIOS.
NECESIDADES DEL MERCADO TURISTICO
NECESIDADES DE CONTENIDOS DEL PORTAL WEB.

OFERTA DE PRODUCTOS DEL DESTINO.
ACTIVIDADES DE PROMOCION Y MERCHANTISING DE LOS PRODUCTOS.
ALIANZAS CON LOS TOUROPERADORES
CONTENIDOS EN EL PORTAL WEB.

EMPRESARIOS
TURISTAS

MEDIDAS DE RENDIMIENTO

NIVEL DE TURISTAS AL DESTINO: No de turistas que ingresaron al Destino/ Meta de Turistas que ingresan al Destino x 100.
NIVEL DE VENTAS: No de Ventas que realiza el Destino / Meta de Ventas del Destino x 100.
NIVEL DE OCUPACION: No de Ocupacion que se registro/ Meta de Ocupacion del Destino x 100.
NIVEL DE VISITANTES AL DESTINO: No de visitantes que se registraron/ Meta en el numero de Visitantes x 100.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Plan de Seguimiento y Control.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Procedimientos: Determinación de la Oferta de Productos del Destino, Participación de Eventos, Aprobación y Desarrollo de Estrategias de Promoción y Merchandising, Aprobación y Elaboración de Material Publicitario, Actualización de Contenidos del Portal Web, Manejo de Quejas y Reclamos.

REGISTROS

Formatos: Tarifas o precios del Destino, Cronograma de Participación de Eventos, Lista de Chequeo de Participación de Eventos, Matriz de Estrategias de Promoción y Merchandising, Solicitud de Actualización del Portal, Web, Presentación de quejas y reclamos, Respuesta de Quejas y/o reclamos. Seguimiento de quejas y/o reclamos.


REQUISITOS

CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Empresarios: Aumento de sus niveles de venta y por ende su nivel de ocupacion, que se promocione su servicio o productos turistico oportunamente. Turista: Tener informacion del Producto Turistico oportuno y actualizado.	Ley 300, General del Turismo. DECRETO 633 DE Diciembre 28 de 2007, prevencion de riesgos en aglomeraciones; codigo de autoregulacion publicitaria. Ley 80 contratacion.	Tener actualizada la informacion de los empresarios, formular las estrategias de posicionamientos del Destino oportunamente.

RECURSOS DE SOPORTE

FISICOS	HUMANOS
Instalaciones locativas, equipos de computo, papeleria, servicios de energia, telefono e internet, Muebles y enseres oficina. Papeleria.	Asistente Administrativa. Personal Externo: Personal del seno; Personal de recreacion. Pasantes.

Anexo 16. Procedimientos del Proceso de Gestión Comercial.

	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS DEL DESTINO.	M₂-P-1
Fecha de Emisión: 10-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO.

Facilitar las etapas de determinación de la oferta de Productos del Destino Paraíso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica la Dirección Comercial, Dirección Ejecutiva y Afiliados de la Corporación.

3. DEFINICIONES:

Producto: Un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad.

4. DESARROLLO:

Ver página siguiente



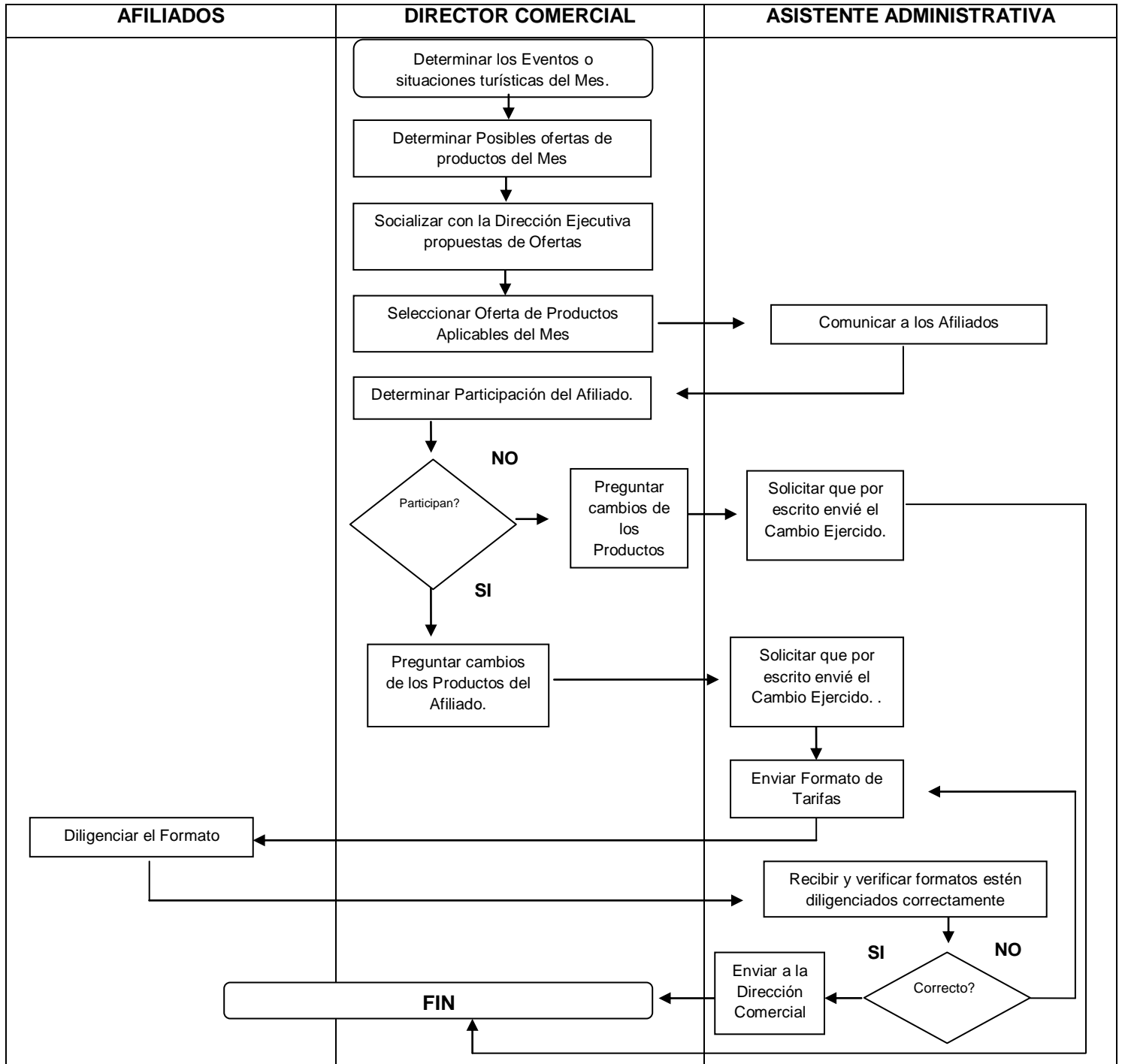
PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS DEL DESTINO.


M₂-P-1

Fecha de Emisión: 10-04-12
 Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 2 de 4



	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS DEL DESTINO.	M₂-P-1
Fecha de Emisión: 10-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 4

5. DETERMINAR LOS EVENTOS Y SITUACIONES TURÍSTICAS DEL MES:

La Dirección Comercial analizará y establecerá las situaciones o eventos que ayuden a la creación de ofertas de productos del Destino. Estos se puede determinar por situaciones tales como:

- Fechas Especiales del Mes (Día del Amor y la Amistad, Día de la Madre, Semana Santa entre otros).
- En la Participación de Eventos que son medios para Promocionar los productos del Destino, con las tarifas y descuentos que realiza cada establecimiento.
- En la Promoción del Destino ante Entidades Gubernamentales y Privadas para obtener cooperación y recursos.

6. SOCIALIZACIÓN CON LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

La Dirección Comercial Socializará con la Dirección Ejecutiva las Posibles ofertas de Productos del Destino y Seleccionarán las más convenientes para los Eventos y Situaciones Especiales para el Turismo.

7. COMUNICACIÓN A LOS AFILIADOS DEL DESTINO

La Dirección Comercial le pedirá a la Asistente Administrativa comunicar a los Afiliados que sean partícipes de la Ofertas de los Productos del Destino. La Dirección Comercial establecerá la Participación de los Afiliados y les solicitará un escrito de los cambios de los productos físicos y servicios que se han realizado en sus establecimientos tanto para los que participan como los que no participan en este proceso.

La Asistente Administrativa enviará el Formato de Tarifas o Precios Productos del Destino (**M₂-F-1**) a los Afiliados que participan de la Oferta de Productos del Destino, lo verificará y lo remitirá a la Dirección Comercial para Promoción.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Tarifas o Precios Productos del Destino.



PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS DEL DESTINO.


M₂-P-1

Fecha de Emisión: 10-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 4 de 4

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	APROBACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE PROMOCION Y MERCHADISING.	M₂-P-2
Fecha de Emisión: 11-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Orientar la planificación, desarrollo y evaluación del impacto de las estrategias de promoción y merchandising.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica la Dirección Comercial, Afiliados de la Corporación Destino Paraíso.

3. DEFINICIONES:

Estrategia:

Una estrategia es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Promoción:

La promoción es el conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos, como informar, persuadir o recordar al público objetivo, acerca de los productos y/o servicios que se comercializan.

Merchandising:

Es la parte del marketing que tiene por objeto aumentar la rentabilidad en el punto de venta. Es el conjunto de estudios y técnicas comerciales que permiten presentar el producto o servicio en las mejores condiciones al Consumidor final. Se realiza una presentación activa del producto o servicio utilizando una amplia variedad de mecanismos que lo hacen más atractivo: colocación, presentación, etc.

4. DESARROLLO:

Ver página siguiente



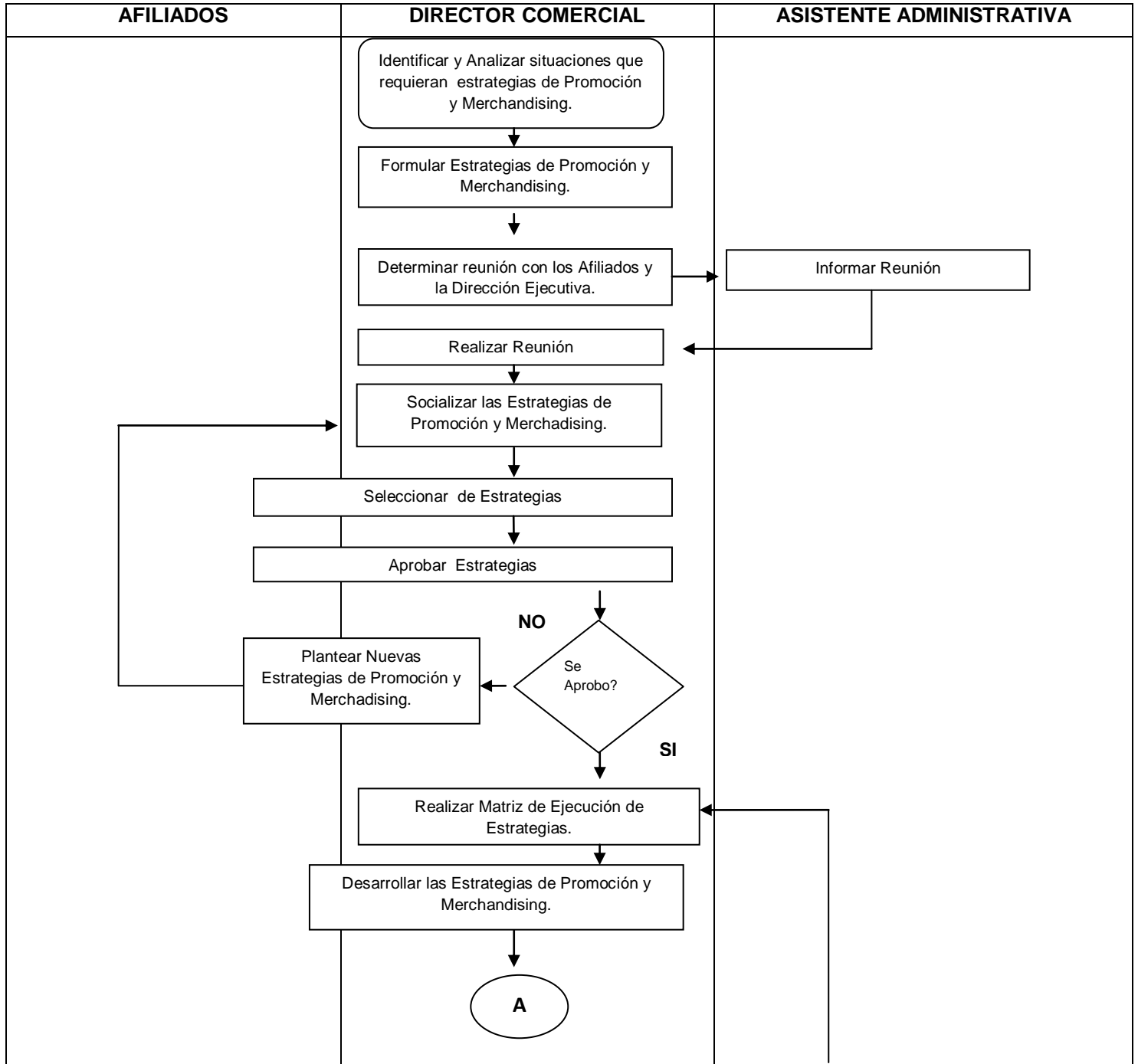
APROBACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE PROMOCION Y MERCHADISING.

M₂-P-2

Fecha de Emisión: 11-04-12
 Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 2 de 4





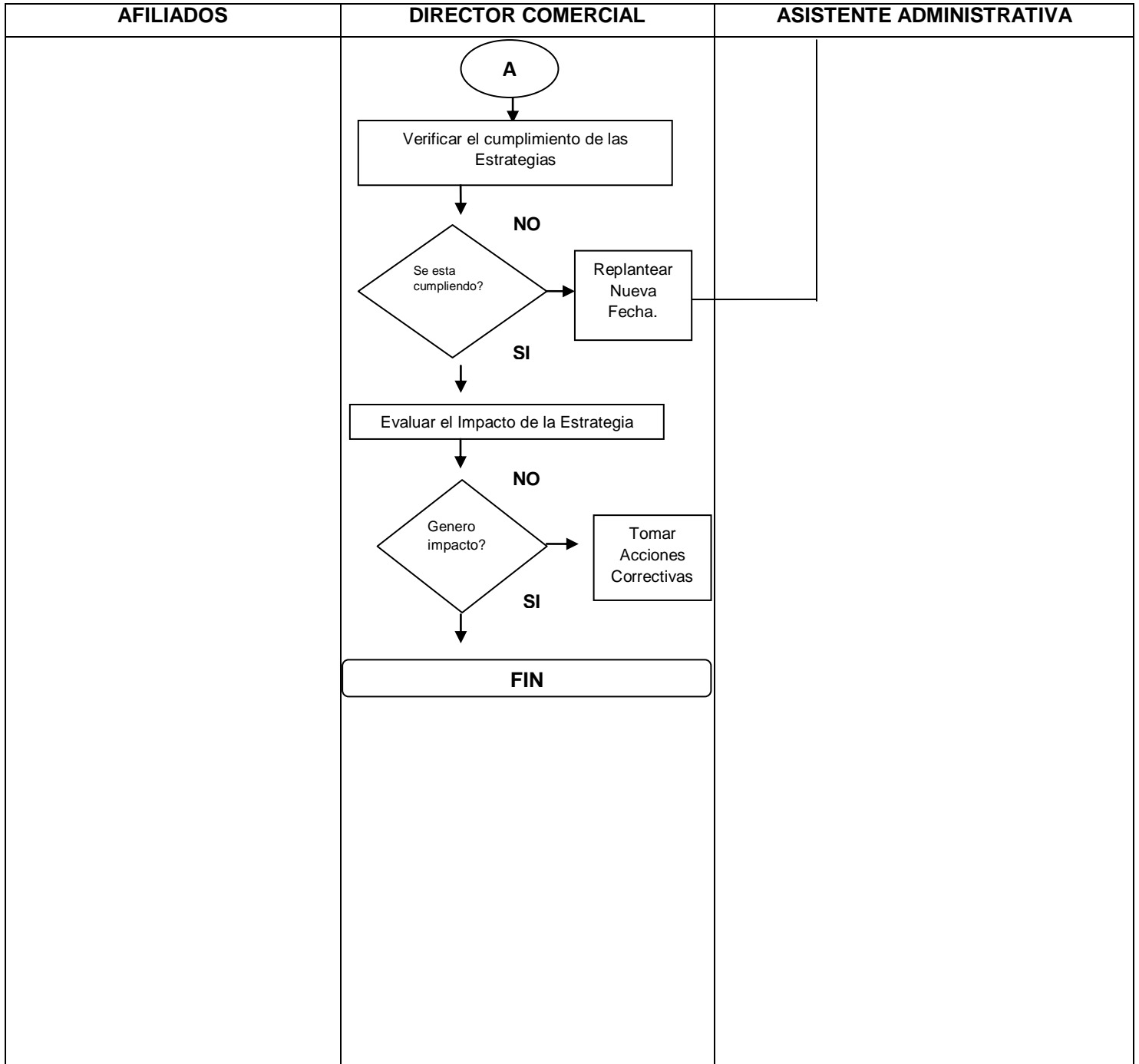
APROBACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE PROMOCION Y MERCHADISING.


M₂-P-2

Fecha de Emisión: 11-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 3 de 4



	APROBACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE PROMOCION Y MERCHADISING.	M₂-P-2
Fecha de Emisión: 11-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 4 de 4

1. ANALIZAR SITUACIONES QUE REQUIERAN DE ESTRATEGIAS DE PROMOCION Y MERCHANDISING:

La Dirección Comercial de acuerdo al plan de trabajo y objetivos establecidos por la Corporación deberá analizar las posibles estrategias de promoción y merchandising que se deben aplicar para la promoción, posicionamiento del Destino Paraíso.

2. FORMULAR LAS ESTRATEGIAS: La Dirección Comercial en la Formulación de las estrategias de Promoción y Merchandising deberá especificar el objetivo de la estrategia, porque es importante aplicarla, para luego socializar en la Reunión con los Afiliados de la Corporación y la Dirección de Ejecutiva si esta ultima si puede asistir.


3. REUNION: La Dirección Comercial socializara las Estrategias de Promoción y Merchandising para la selección y aprobación por parte de los afiliados y la Dirección Ejecutiva y luego diligenciara el Formato de Matriz de Estrategias de Promoción y Merchandising (**M₂-F-2**) para su seguimiento y control,

4. EVALUAR EL IMPACTO DE LA ESTRATEGIA: La Dirección Comercial deberá evaluar el impacto de las Estrategias de Promoción y Merchandising y tomar acciones de mejora si es el caso.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Matriz de Estrategias de Promoción y Merchandising.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN EVENTOS	M₂-P-3
Fecha de Emisión: 09-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

El procedimiento tiene por objeto orientar las actividades que permitan a la Corporación Destino Paraíso, la Participación en los diferentes Eventos que conlleven a la Promoción de bienes y servicios del Destino.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los afiliados, al Director Comercial y demás personal de la Corporación.

3. DEFINICIONES:

Evento: Es una reunión de personas que con lleva un motivo en particular, los eventos son una herramienta de comunicación debido a que permiten transmitir información, conceptos, sentimientos, modelos de trabajo, establecer contacto directo con los clientes potenciales, introducir nuevos productos o servicios y crear nuevos sistemas de promoción y comercialización.

Stand: Lugar donde se colocan los productos en una feria o exposición; puede ser una caseta, un mostrador o algo parecido

4. DESARROLLO:

Ver página siguiente



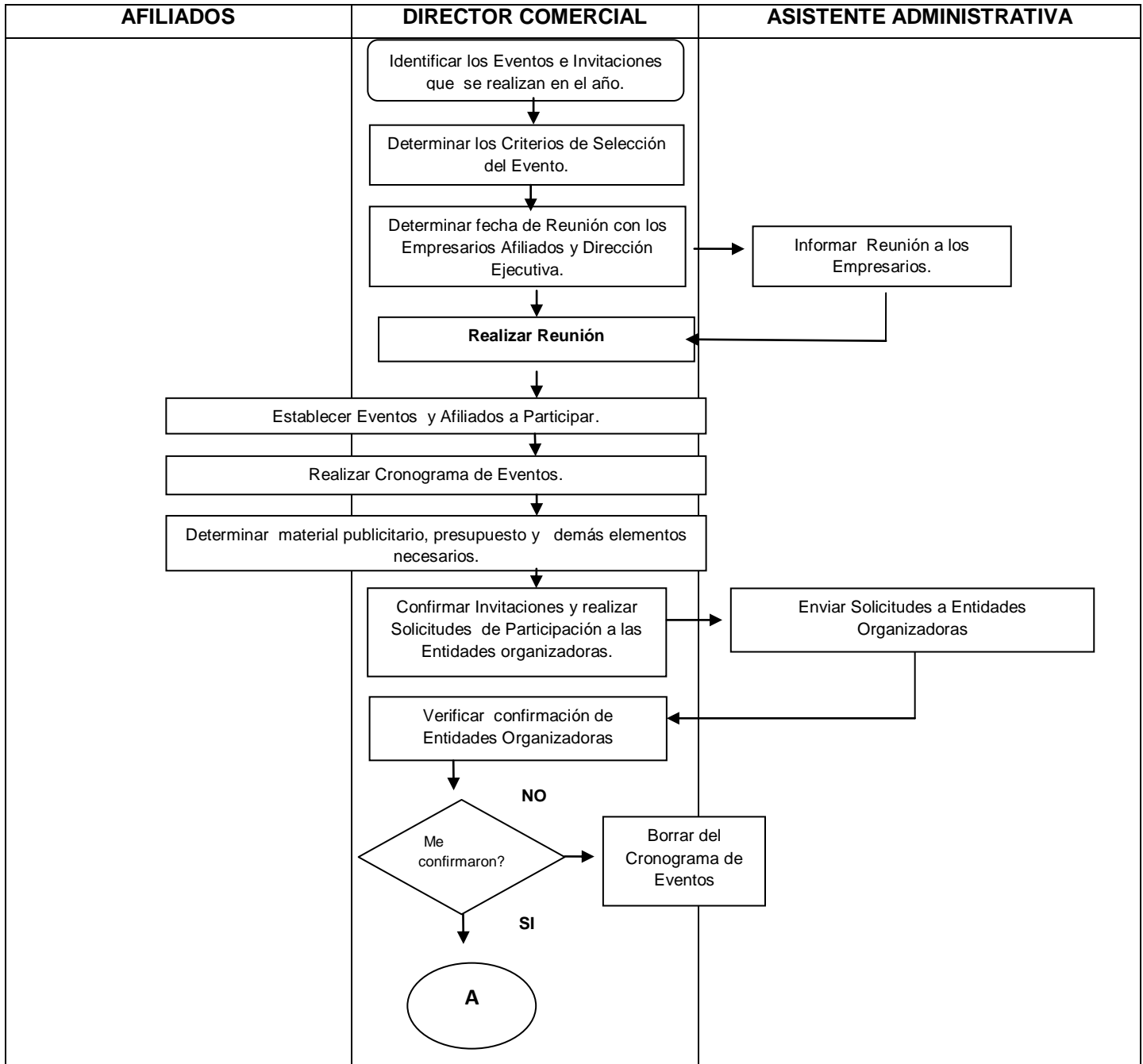
PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

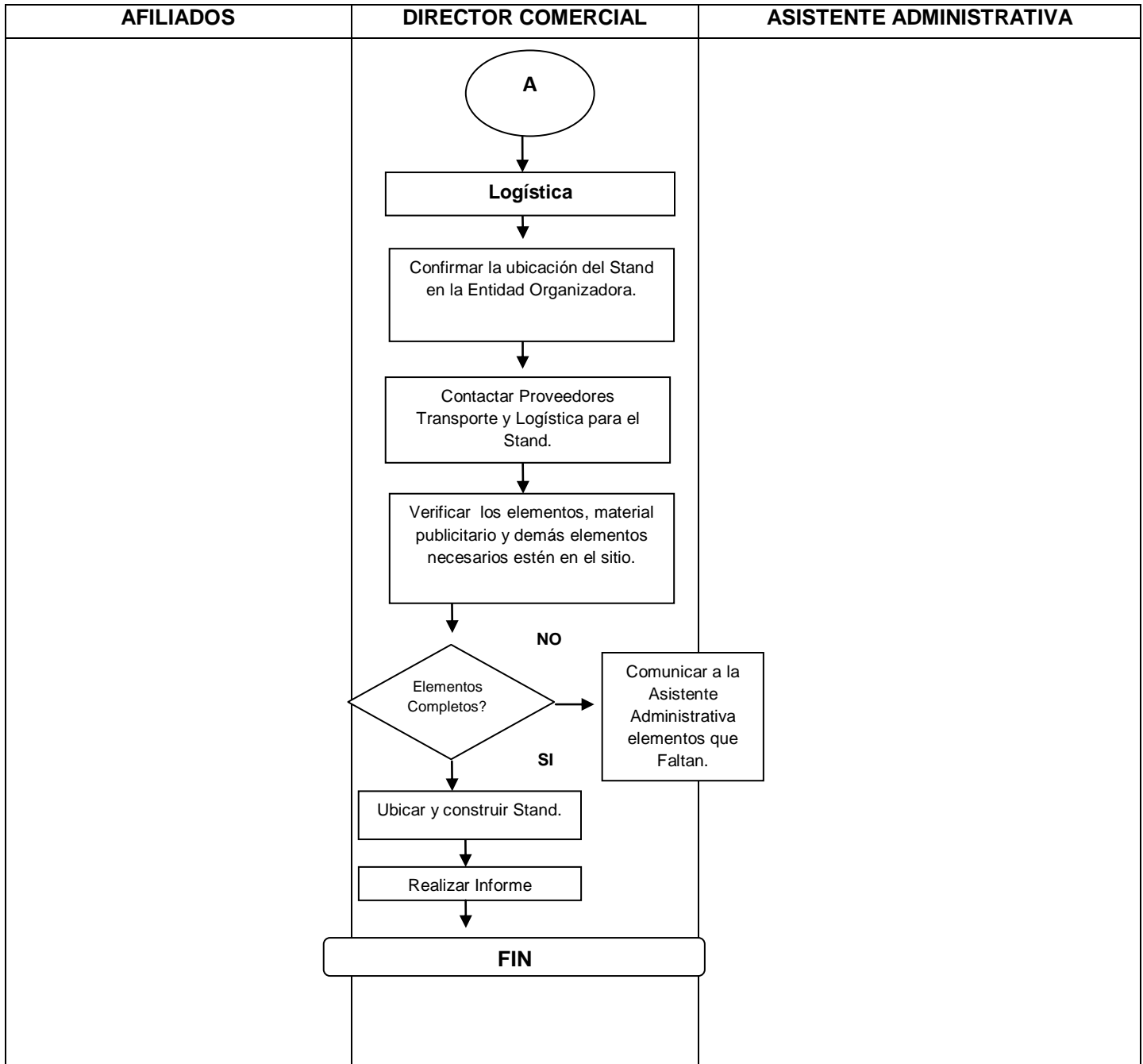
M₂-P-3


Fecha de Emisión: 09-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 2 de 5





	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN EVENTOS	M₂-P-3
Fecha de Emisión: 09-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 4 de 5

5. IDENTIFICACION Y SELECCIÓN DE EVENTOS

La Dirección Comercial identificará y establecerá los Criterios de Selección de los Eventos, donde determinará el objetivo del Evento, porque es importante y el beneficio que se obtendrá al participar en él.

La Dirección Comercial establecerá una fecha de reunión con la Dirección Ejecutiva y los Afiliados de la Corporación, para debatir, analizar y evaluar que eventos y que Afiliados participarán, así mismo determinar Material Publicitario, presupuesto y demás elementos necesarios y por ultimo realizar un Cronograma de Eventos llenado el Formato de Cronograma de Participación de Eventos (**M₂-F-3**).

La Dirección Comercial confirmará y realizará las solicitudes de participación de Eventos de las Entidades Organizadoras y verificará su confirmación.

La Dirección Comercial realizará una lista de chequeo de todos los elementos que se requerirán en la Participación de los Eventos diligenciando el Formato de Lista de Chequeo de Participación de Eventos. (**M₂-F-4**).

6. LOGISTICA:

La Dirección Comercial estará encargada del transporte y construcción del Stand de la Corporación Destino Paraíso, de lo contrario deberá seleccionar a una persona para la construcción del Stand y elegir un transportador aplicando el procedimiento de Selección de Proveedores (**A₃-P-2**).

La Dirección Comercial o el Encargado Asignado verificarán los componentes del Stand y demás elementos que se establecieron en la reunión con la Dirección Ejecutiva y Afiliados de la Corporación revisando la lista de Chequeo de Participación de Eventos.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Participación de Eventos.
Formato de Lista de Chequeo de Participación de Eventos.
Procedimiento de Selección de Proveedores.



**PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN
EVENTOS**


M₂-P-3

Fecha de Emisión: 09-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 5 de 5

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	APROBACIÓN Y ELABORACIÓN DE MATERIAL PUBLICITARIO.	M₂-P-4
Fecha de Emisión: 12-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Orientar las actividades que se deben realizar para la aprobación y elaboración del material publicitario de la Corporación y afiliados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica la Dirección Comercial, Afiliados y responsables de la elaboración e impresión del material publicitario.

3. DEFINICIONES:

Material Publicitario:

Son las obras audiovisuales y gráficas, así como todas las partes componentes de las mismas que constituyen los mensajes publicitarios de las campañas difundidas a través de cualquier medio y soporte considerados convencionales.

Manual de uso de Marca Destino Paraíso:

Documento que define la regulación del uso de la marca “Destino Paraíso” que servirá para distinguir aquellos establecimientos que reúnan las condiciones determinadas por la Alianza así como las normas que se emitan con posteridad a su publicación.

4. DESARROLLO:

Ver página siguiente



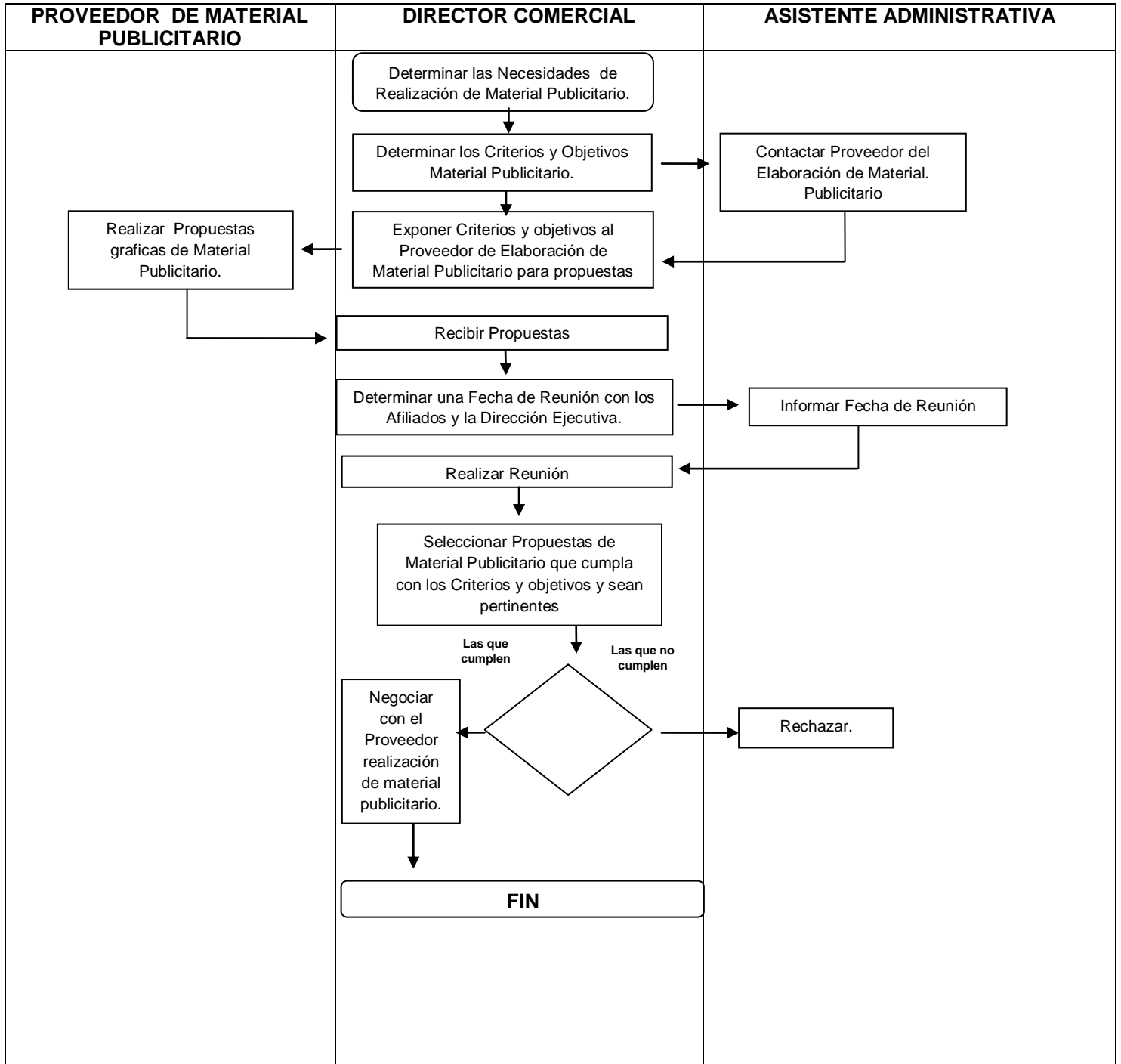
APROBACIÓN Y ELABORACIÓN DE MATERIAL PUBLICITARIO.


M₂-P-4

Fecha de Emisión: 12-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 2 de 4



	APROBACIÓN Y ELABORACIÓN DE MATERIAL PUBLICITARIO.	M₂-P-4
Fecha de Emisión: 12-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 4

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE MATERIAL PUBLICITARIO:

Las necesidades de material publicitario surgen de lo siguiente:

De la Promoción de los Productos del Destino Paraíso.

De la Promoción del Destino y los Establecimientos de los Afiliados en la Participación de Eventos, Ferias, etc. del Sector Turismo.

De la Promoción del Festival de los Sabores de María, evento Propio de la Corporación Destino Paraíso.

En los City Tours que realizará la Corporación Destino Paraíso a los Turistas de la Región del Valle del Cauca y demás situaciones que se requieran.

De lo que se haya Determinado en el Proceso de Planeación.

De las estrategias de Promoción y Merchadising establecidas.

2. DETERMINAR LOS CRITERIOS, LOS OBJETIVOS PARA SELECCIONAR EL MATERIAL PUBLICITARIO:

La Dirección Comercial establecerá los objetivos, porque es necesario la realización de ese material publicitario y propondrá una idea grafica del diseño del Material Publicitario, Después socializará con el proveedor del Diseño y elaboración del Material Publicitario para obtener propuestas.

Si no se tiene Proveedor del Diseño y Elaboración de Material Publicitario, aplicará el Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores (**A₃-P-2**).

3. REUNIÓN CON LA DIRECCIÓN EJECUTIVA Y AFILIADOS DE LA CORPORACIÓN:

La Dirección Comercial socializará las propuestas de Material Publicitario para su selección y aprobación.



APROBACIÓN Y ELABORACIÓN DE MATERIAL PUBLICITARIO.

M₂-P-4

Fecha de Emisión: 12-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 4 de 4

4. NEGOCIACION CON EL PROVEEDOR DEL DISEÑO Y ELABORACION DEL MATERIAL PUBLICITARIO:

La Dirección Comercial aplicará el procedimiento de compras de Bienes y Servicios de la Corporación (**A₃-P-3**) para la adquisición del material publicitario.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores.
Procedimiento de Compra de Bienes y Servicios.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL WEB	M₂-P-5
Fecha de Emisión: 13-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Guiar las etapas de Actualización de Contenidos del Portal Web de la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Administrador de Contenidos, Afiliados, Asistente Administrativa

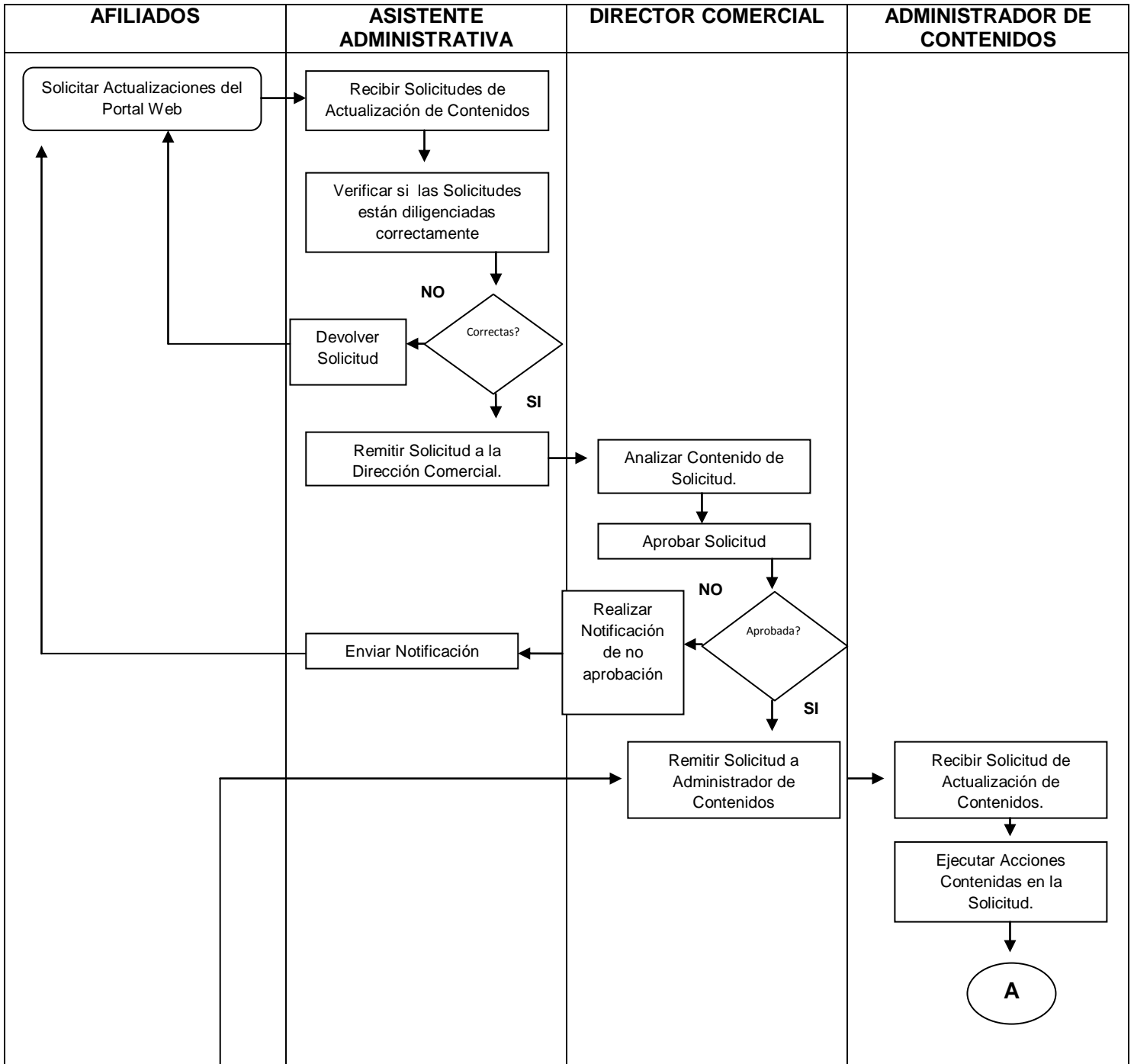
3. DEFINICIONES:

Contenidos Web: Todo documento, imagen, animación, sonido, video, etc. que pueden ser transmitidos y ejecutados, a través de un navegador, en la web.

Portal Web: es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc. Principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.

4. DESARROLLO

Ver página siguiente.





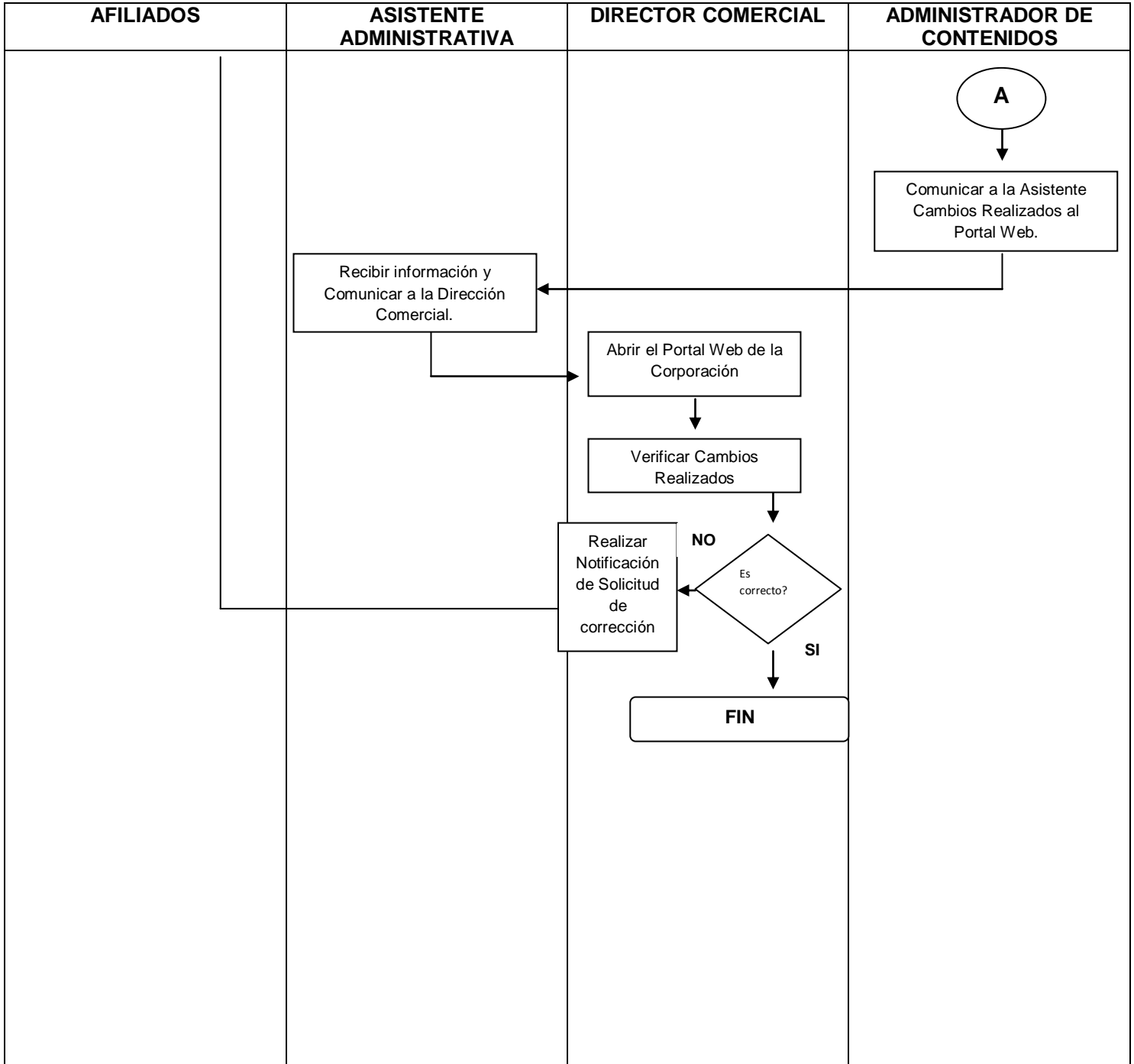
ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL WEB

M₂-P-5

Fecha de Emisión: 13-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 3 de 5



	ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL WEB	M₂-P-5
Fecha de Emisión: 13-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 4 de 5

5. SOLICITUDES DE MODIFICACION DE CONTENIDOS DEL PORTAL WEB:

Los empresarios y el Personal de la Corporación Destino Paraíso deberán diligenciar el Formato Solicitud de Actualización de Contenidos (**M₂-F-5**) y remitirlo a la Asistente Administrativa con el material que vaya a modificar es decir fotos, información descripción del Establecimiento, Ofertas etc.

Envío del Formato en Forma Electrónica:

Si se envía de forma electrónica, el empresario deberá diligenciar el formato manualmente, firmarlo y posteriormente enviarlo escaneado al correo reservas@destinoparaiso.com junto con el Material a Modificar, si se puede enviar de forma electrónica, de lo contrario lo enviará en forma Física a la Asistente Administrativa.

La Asistente Administrativa verificará el diligenciamiento de correcto del formato y que el material este en buen estado.

6. APROBACION DE ACTUALIZACION DE CONTENIDOS POR PARTE DE LA DIRECCION COMERCIAL:

La Dirección Comercial analizara la información de la Solicitud de Actualización de Contenidos y revisará si el material cumple con las especificaciones establecidas en el Manual del Portal Web como:

- Los contenidos deben estar dirigido al cumplimiento del objetivo de la página web.
- No se harán publicaciones que atenten con la integridad, psicológica, física, moral de las personas.

La Dirección Comercial tendrá un Plazo de 3 días para la Aprobación de la Solicitud de Actualización del Contenido Web.

7. REALIZAR NOTIFICACIÓN DE NO APROBACIÓN:

Si no se aprueba la Dirección Comercial diligenciará en la parte de formato en caso de devolución, y si es necesario enviar un escrito explicándole el motivo de la no aprobación.

	ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL WEB	M₂-P-5
Fecha de Emisión: 13-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 5 de 5

8. ADMINISTRADOR DE CONTENIDOS

Dado el caso en que el Administrador de Contenidos considere conveniente recomendar cambios lo remitirá a consideración de Destino Paraíso. No actuara de forma autónoma.

Si el material se encuentra defectuoso el Administrador de Contenidos comunicará y lo devolverá al personal de Destino Paraíso.

El Administrador de Contenidos no podrá superar el plazo de 2 días en la publicación de contenidos aprobados. El Administrador de Contenidos atenderá máximo dos solicitudes al día.


Se agendará para cada día 2 solicitudes las cuales se les asignara cupo de acuerdo a la hora de llegada.

La Dirección Comercial verificará cambios realizados por el Administrador de Contenidos en el Portal Web si no se cumple con lo establecido deberá enviar una notificación solicitando su corrección. El Administrador de Contenidos tendrá un Plazo máximo de dos días para realizar correcciones.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Solicitud de Actualización de Contenidos del Portal Web.
Manual de Portal Web.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	MANEJO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	M₂-P-6
Fecha de Emisión: 16-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH.	VERSION: 01	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

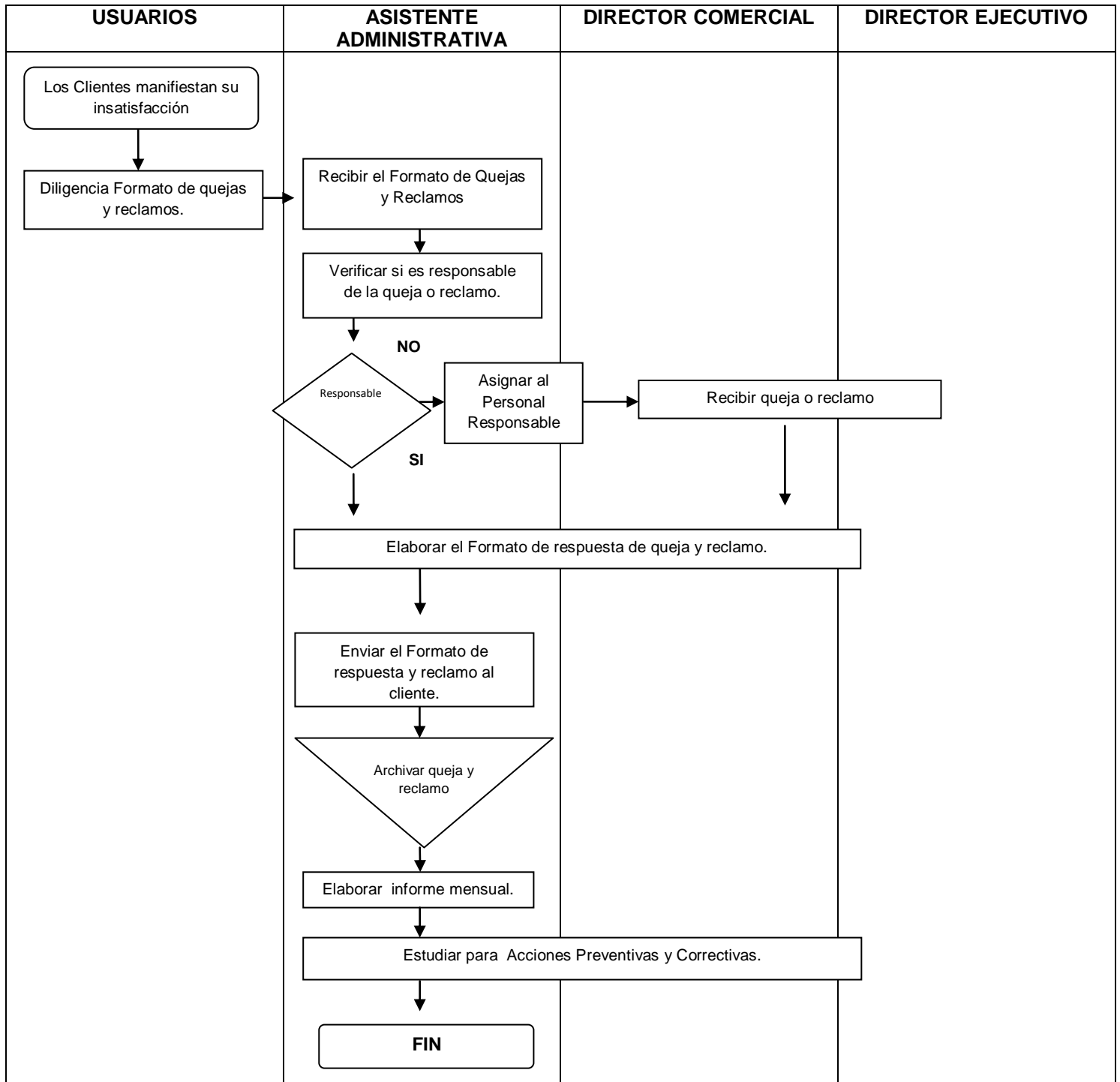
Determinar los pasos a seguir para recepcionar, tramitar y dar respuesta oportuna a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios que brinda la Corporación Destino Paraíso.


2. ALCANCE

Este procedimiento aplica procedimiento aplica a todos los procesos de la Corporación Destino Paraíso.

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.



	MANEJO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	M₂-P-6
Fecha de Emisión: 16-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH.	VERSION: 01	Página 3 de 3

4. OBSERVACIONES:

El usuario o cliente de la Corporación Destino Paraíso que quiera realizar una queja o reclamo deberá diligenciar el Formato de Quejas y reclamos (**M₂-F-6**) y entregarlo a la Asistente Administrativa, si se va enviar de forma electrónica deberá enviarlo al correo reservas@destinoparaiso.com.

Dentro de los 3 hábiles siguientes el personal responsable de la queja y reclamo, responderá al cliente, diligenciando el formato de respuesta de quejas y reclamos (**M₂-F-7**).

Seguimiento de quejas: Se le hará un seguimiento a las quejas y reclamos diligenciado el Formato de Seguimiento de quejas y reclamos (**M₂-F-8**) para verificar que acciones se han tomado para solucionar la no conformidad, y si se ha cerrado la queja o todavía está vigente sin tomar acciones para la solución del problema.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Quejas y Reclamos.

Formato de Respuesta de Quejas y Reclamos.

Formato de Seguimiento de Quejas y Reclamos.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

Anexo 17. Formatos del Proceso de Gestión Comercial.



MATRIZ DE ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y MERCHANDISING

M₂-F-2
VERSION: 01

ESTRATEGIA	AÑO												RESULTADO/ SEGUIMIENTO
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	

- SEGUIMIENTO
- Planificado
 - Se participo / se cumplio
 - No se participo /no se cumplio
 - En proceso





**LISTA DE CHEQUEO DE PARTICIPACIÓN DE
EVENTOS**

**M2-F-4
VERSION: 01**

NOMBRE DEL EVENTO A PARTICIPAR _____

FECHA DEL EVENTO _____

No	INDICADOR	LISTO	FALTA	NO REQUIERE	OBSERVACIONES

REVISO _____ FECHA DE REVISIÓN _____

Vo.Bo del Responsable de la Participacion de Eventos _____

FECHA

CONSECUTIVO DP

SOLICITANTE

ESTABLECIMIENTO

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD

PUBLICAR

ACTUALIZAR

ELIMINAR

TIPO DE PUBLICACION

NOTICIA

FOTOS

CONTENDIO
PROPIO

VIDEOS

DOCUMENTOS

FORMA DE ENTREGA DEL MATERIAL

ELECTRONICA

CDS

CORREO

FISICO

DOCUMENTO
IMPRESO O ESCRITO

FIRMA EMPRESARIO :

DILIGENCIAR EN CASO DE DEVOLUCION

FECHA DE DEVOLUCION:

MOTIVO DE LA DEVOLUCION

RECOMENDACIONES:

ESTADO FINAL:

APROBADO

NO APROBADO

ESPACIO EXCLUSIVO PARA DESTINO PARAISO :

RECIBIDO POR:

ASISTENTE ADMINISTRATIVA	
FECHA	
HORA	

REVISADO POR:

FECHA	
HORA	

APROBADO POR :

DIRECTOR COMERCIAL	
FECHA	
HORA	

REMITIDO A

ADMON/ CONTENIDOS	
FECHA	
HORA	

FECHA DE ENTREGA DEL ADMINISTRADOR DE CONTENIDOS



PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

M2-F-6
VERSION: 01

No. Radicación

1. DATOS GENERALES

Ciudad y Fecha: _____

Nombre: _____ Documento de Identidad _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico _____

2. ASUNTO

3. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO:

Redacte de manera sencilla y resumida el objeto de la queja o reclamo:

4. SUGERENCIAS

Si lo considera conveniente, escriba sus sugerencias al respecto

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, la Corporación Destino Paraíso dará respuesta a su queja y/o reclamo registrada en este formato.

Agradecemos su colaboración en el mejoramiento de nuestro servicio

FIRMA

C.C

PARTE DILIGENCIADA POR LA CORPORACIÓN

Medio por el cual se recibió la queja

TELEFONO

CORREO ELECTRONICO

INTERNET

EN PERSONA

OTRO



RESPUESTA DE QUEJA Y/O RECLAMO

M2-F-7
VERSION: 01

Fecha de Remisión:

Fecha de Entrega al área responsable:

Nombre del Empleado:

Área:

1. MOTIVO O CAUSA QUE ORIGINARON LA QUEJA

2. EXPLICACION QUE CONSIDERA QUE SE DEBE DAR AL CLIENTE

FIRMA DEL PERSONAL RESPONSABLE

RECUERDE

Es la obligación del empleado contestar y/o resolver en forma prioritaria la queja o reclamo que le sea remitida dentro del siguiente día hábil a la fecha de recibo de comunicación.

El responsable deberá dar respuesta de manera completa y clara

1. DATOS DEL RECEPTOR DE LA QUEJA

FECHA _____ QUEJA NUMERO _____

EMPLEADO QUE RECIBIO LA QUEJA _____

MEDIO DE LA QUEJA: TELEFÓNO CORREO ELECTRÓNICO INTERNET

EN PERSONA OTRO _____

2. PROBLEMA ENCONTRADO

PROBLEMA RECURRENTE: SI NO

TIPO DE QUEJA

3. IMPACTO DE QUEJA ALTO MEDIO BAJO

4. ACCIÓN TOMADA

5. LA ACCIÓN FUE EFECTIVA SI NO

6. SE ESTANDARIZO Y/O DOCUMENTO EN EL PROCESO SI NO

7. QUEJA CERRADA SI NO

8. OBSERVACIONES

REVISÓ _____

**Anexo 18. Plan de Seguimiento y Medición del Proceso de
Gestión Comercial.**



**PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL**

M2-PS-1

FECHA DE EMISIÓN 26/03/2012
FECHA DE REVISIÓN HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 1 de 1

VARIABLE O CARACTERISTICA A CONTROLAR	RESPONSABLE DEL CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL	METODO O FORMA DE CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACION O RECHAZO	REGISTRO DE RESULTADO DE CONTROL
Portafolio de Productos y Servicios del Destino.	Director Comercial.	Mensual	Comprobando la Participacion de los Asociados.	50%	Formato de Tarifas y Precios
Determinación y Ejecución de Estrategias de Promoción y Merchandising.	Director Comercial.	De acuerdo al Cronograma establecido.	Comprobando el total de estrategias cumplidas sobre las pendientes.	100%	Formato Matriz de Estrategias de Promoción y Merchandising.
Participacion de Eventos.	Director Comercial.	De acuerdo al Cronograma establecido.	Comprobando el total de eventos participados cumplidas sobre las pendientes.	100%	Cronograma de Participación de Eventos.
Acuerdos con los Touroperadores	Director Comercial.	Mensual	Estar pendiente de Contactar a los Touroperadores	Acuedos que Cumplan con la Necesidades de la Corporación	Contratos con los Touroperadores.
Información del Portal Web	Director Comercial.	Mensual	Numero de Actualizaciones del Portal Web	Actualizaciones requeridas para la promocion del Destino	Solicitudes de Actualización del Portal Web.
Cumplimiento de la reuniones con los Asociados.	Director Comercial	De acuerdo al Cronograma establecido.	Comprobando que las Reuniones programadas se realicen en la Fechas Previstas	100%	Cronograma con Ejecución
Respuestas de Quejas y/o Reclamos	Director Comercial, Director Ejecutivo,Asistente Administrativa	Mensual	Numero de Quejas y/o reclamos respondidas	100%	Formato de Respuestas de Quejas y Reclamos.

Anexo 19. Ficha Técnica proceso de Gestión del Talento Humano.

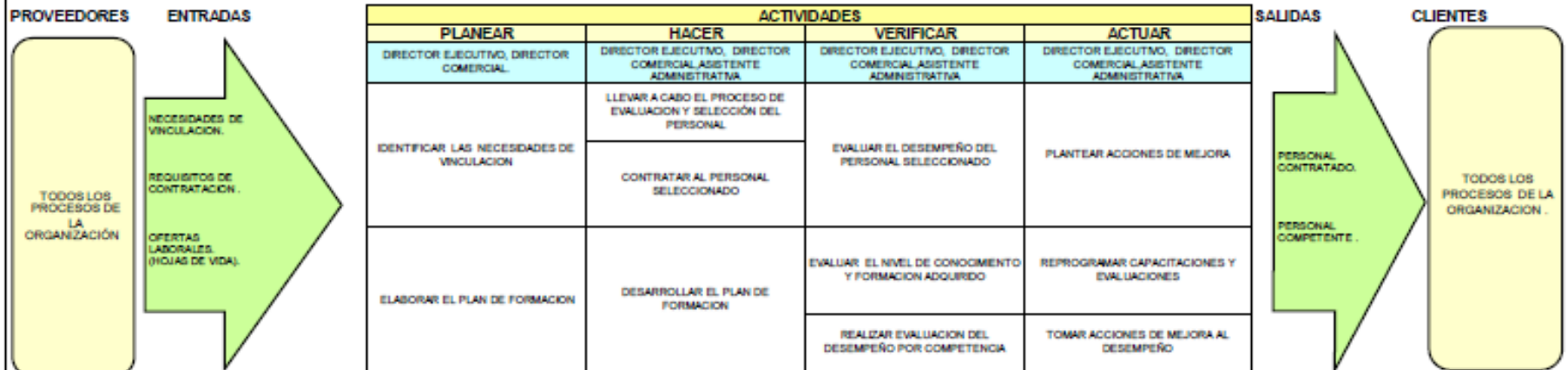
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO	Codigo : A-FT-01
OBJETIVO: Garantizar la disponibilidad de personal competente para el correcto desarrollo de las actividades de la Corporación.	Fecha de Emisión : 24-01-12
	Version : 01
PROCESO DE APOYO	Fecha de Modificación :

LIDER DEL PROCESO: ASISTENTE ADMINISTRATIVA

PARTICIPANTES EN EL PROCESO:
DIRECTOR EJECUTIVO.
DIRECTOR COMERCIAL.



MEDIDAS DE RENDIMIENTO
NIVEL DE COMPETENCIAS LABORALES: Empleados que cumplen la competencia / Total de Empleados x 100.
NIVEL DE EJECUCION DE FORMACION: Programas Ejecutados / Total de programas de formacion x 100.
CLIMA ORGANIZACIONAL: No de Empleados que perciben buen CO / Total Encuestas del CO x 100.


MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
Reuniones de mejoramiento del proceso.

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente Interno: Personal con habilidades y competencias adecuadas.	Codigo Sustantivo del Trabajo Ley 50 1990. Por la cual se introducen modificaciones al C-ST. Ley 100 Seguridad Industrial.	Personal idoneo que satisfaga las necesidades laborales de la Corporacion.

DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS
Procedimientos: Selección y Contratación de Personal, formación del Personal, Evaluación del Desempeño.	Formatos: Solicitud de Selección de Personal, Solicitud de la Formación, Plan de Formación, Seguimiento de la Formación; Evaluación del Desempeño, Modelos del Perfil del Cargo, Director Ejecutivo, Director Comercial, Asistente Administrativa.

RECURSOS DE SOPORTE	
FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones locativas, equipos de computo, papeleria, servicios de enegia, telefono e internet, Muebles y enseres oficina.	Personal Proveedor de Capacitaciones.

Anexo 20. Procedimientos del Proceso de Gestión del Talento Humano.

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL	A₁-P-1
Fecha de Emisión: 15-12-11 Fecha de Revisión: HH-HH-HH.	VERSION: 01	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Facilitar el proceso de selección del personal de la Corporación con base al perfil del Cargo Requerido y la contratación de este, cumpliendo las normas y requisitos estipulados por la ley.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las personas que quieran ingresar a la Corporación Destino Paraíso, también aplica para el Director Ejecutivo. Director Comercial y Asistente Administrativa.

3. DEFINICIONES

Selección del Personal: Conjunto de Actividades que buscan elegir el personal adecuado, que satisfaga unas características definidas, las cuales corresponden a las necesidades de la organización.

Experiencia: Se entiende por experiencia, los conocimientos habilidades y destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, ocupación, arte u oficio.

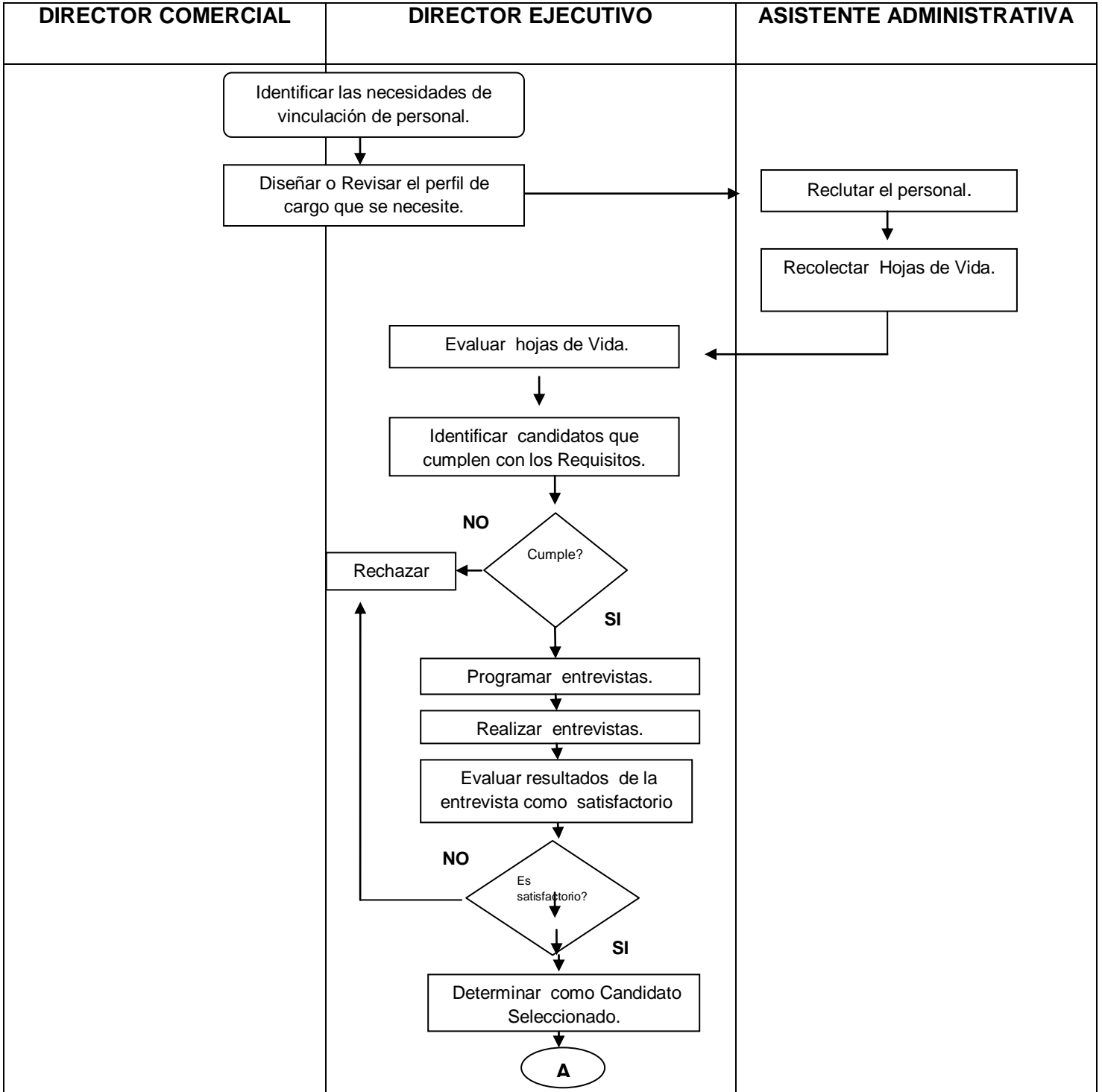
Entrevista: Es un acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas con el fin de obtener información que permita comprobar las competencias que conforman el perfil requerido para el puesto ofertado.

Reclutamiento de Personal: Búsqueda y atracción de Candidatos que cumplen con los requisitos mínimos establecidos para los cargos y vacantes.

Perfil del Cargo: Es el conjunto de características generales y específicas que debe tener alguien para desempeñar de buena forma el cargo.

4. DESARROLLO:

Ver Página siguiente.





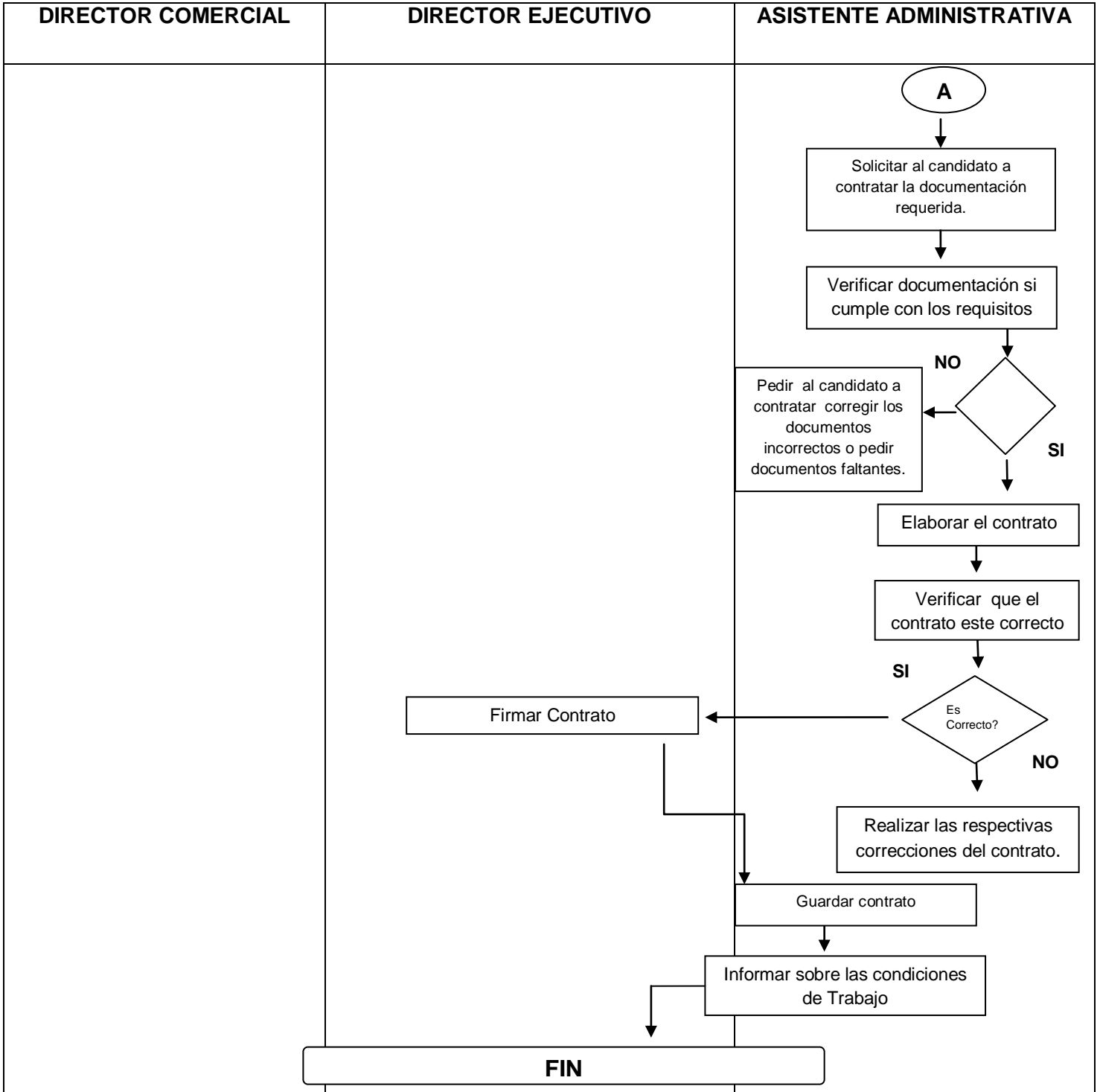
**PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y
CONTRATACION DE PERSONAL**


A₁-P-1

Fecha de Emisión: 15-12-11
Fecha de Revisión: HH-HH-HH.

VERSION: 01

Página 3 de 5



	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL	A₁-P-1
Fecha de Emisión: 15-12-11 Fecha de Revisión: HH-HH-HH.	VERSION: 01	Página 4 de 5

5. GENERALIDADES:

- La Selección del Personal inicia con el requerimiento de una área para cubrir una vacante o creación de un cargo, ya sea por motivo de renuncia o despido y termina con la vinculación del nuevo colaborador, es cual es escogido a través de la aplicación de instrumentos de evaluación de competencias que permita escoger los mejores candidatos de acuerdo a las necesidades de la organización.
- En caso de que se requiera, la entidad podrá contratar una empresa o persona experta en el tema para realizar el proceso de selección.
- Todas las personas que aspiren a ingresar a la entidad se les evaluará, las competencias laborales.
- Ninguna persona será contratada sin el visto bueno de la Dirección Ejecutiva, igualmente ninguna persona puede trabajar sin haber sido contratada.
- Toda persona que ingrese al servicio de la Entidad estará sometida a periodo de prueba máximo de dos meses contados a partir de la fecha en la que se inicia la prestación de su servicio, con el objeto de que se pueda apreciar sus conocimientos, habilidades y actitudes para el trabajo para el cual ha sido contratado.

6. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE VINCULACION: La Dirección Ejecutiva y Comercial identificarán las Necesidades de vinculación si es necesario. Si La Dirección Comercial y la Asistente Administrativa necesitan vincular personal diligenciarán el Formato de Solicitud de Personal (**A₁-F-1**).

7. RECLUTAMIENTO: La Asistente Administrativa promocionará o dará a conocer la oferta de Empleo o podrá utilizar fuentes como Agencias de Empleo, Centro de información para el empleo, publicación de avisos en prensa, agremiaciones profesionales, agencias especializadas, recomendados y oficina de egresados de las universidades etc.

8. SELECCIÓN DE PERSONAL: La Dirección Ejecutiva analizará los perfiles de de los candidatos comparándolos con el Perfil del Cargo requerido, seleccionando las hojas vida que más se ajustan al Perfil requerido.



**PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y
CONTRATACION DE PERSONAL**

A₁-P-1

Fecha de Emisión: 15-12-11

VERSION: 01

Página 5 de 5

Fecha de Revisión: HH-HH-HH.

La Dirección Ejecutiva estipulará fechas para la entrevista y la Asistente Administrativa citará a los precandidatos seleccionados, informando también que tengan una entrevista con el sicólogo, la entrega de los resultados, en el día de la entrevista con la Dirección Ejecutiva.

Con el Resultados analizados se procede a la aprobación del candidato y por ende a su contratación.

9. CONTRATACION DEL PERSONAL: La Asistente Administrativa informará al Candidato seleccionado la entrega de los documentos los cuales, los Verificara y después realizará el contrato, lo revisará y lo enviará a la Dirección Ejecutiva para su respectiva firma.

10. DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACION:

Para realizar la contratación del personal se necesitan los siguientes documentos:


- Hoja de Vida.
- Fotocopia de la Cedula.
- Diplomas de los estudios universitarios y profesionales.
- Certificado de Examen con la Psicóloga.
-

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Solicitud del Personal.

Formato de Modelos del Perfil del Cargo.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	A₁-P-2
Fecha de Emisión: 16-01-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH.	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Guiar los pasos que se deben realizar en la formación del personal de la Corporación que permita obtener un personal competente para el adecuado desarrollo de las actividades.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la que requiera formación en la Corporación Destino Paraíso, también participarán en este la Asistente Administrativa, la Directora Ejecutiva y la Directora Comercial encargados del manejo del procedimiento.

3. DEFINICIONES

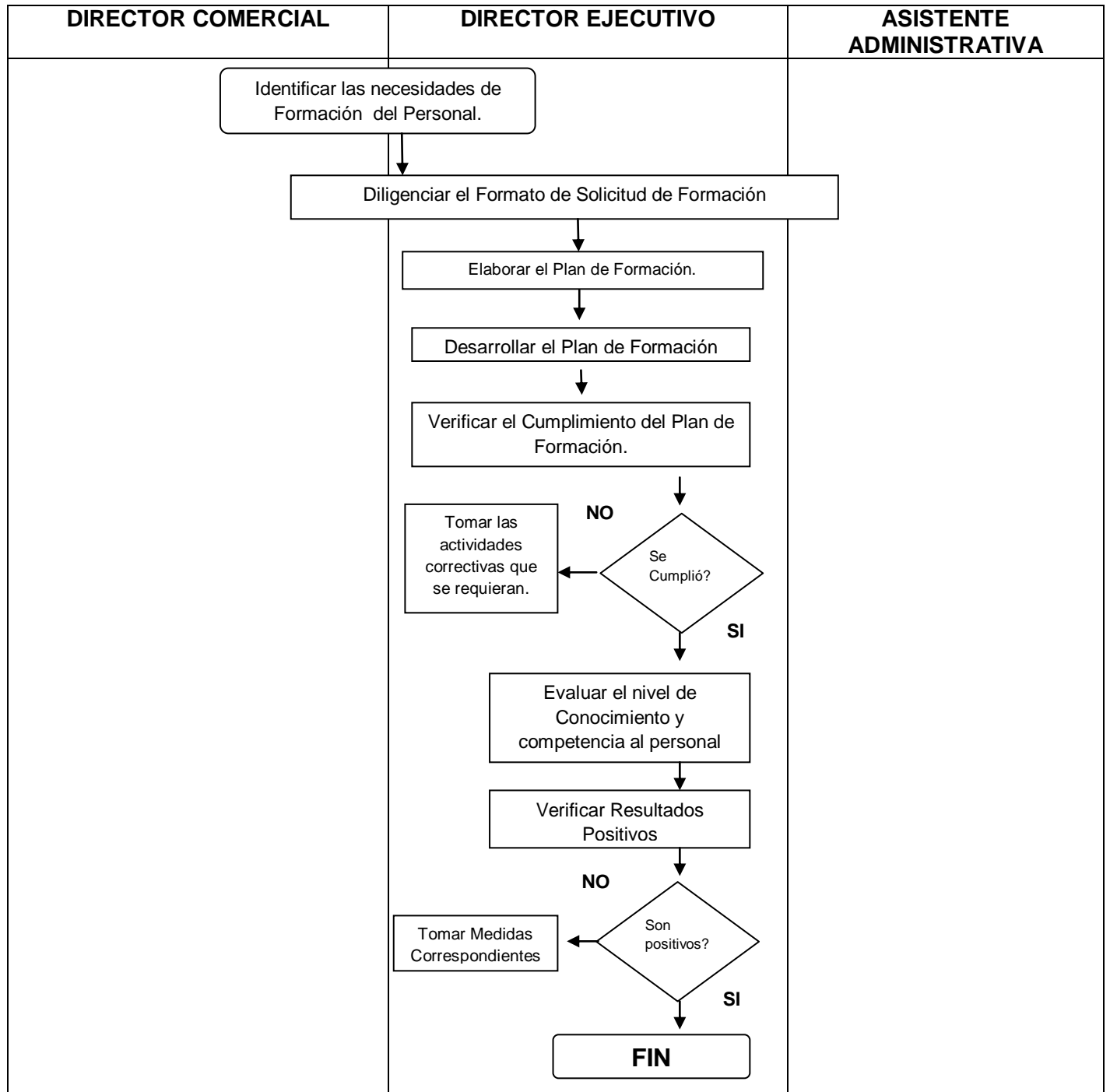
Formación Inicial: Formación que se le da al personal cuando ingresa por primera vez a la entidad.


Formación para el desarrollo del Personal: Formación que se le da al personal para mejorar su desempeño.

Habilidades: Acción que demuestra, capacidad decisión destreza o inteligencia.

4. DESARROLLO

Ver página siguiente.



	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	A₁-P-2
Fecha de Emisión: 16-01-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH.	VERSION: 01	Página 3 de 4

5. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION.

La identificación de las necesidades de Formación de personal de la Corporación Destino Paraíso se obtendrá a partir de lo siguiente:

- De un integrante nuevo que ingrese a la Corporación Destino Paraíso y necesite Formación para asumir su cargo.
- De la evaluación de Desempeño que la Corporación Destino Paraíso realiza al personal a través del Formato de Evaluación del Desempeño.
- De los avances de manejo de Software o equipos nuevos que entren o deba aplicar la Corporación.

6. SOLICITUD DE FORMACIÓN:

La Dirección Comercial, la Asistente Administrativa e incluso la Dirección Ejecutiva deberán diligenciar el Formato de Solicitud de Formación (**A₁-F-2**).


7. FORMACION DEL PERSONAL.

La Asistente Administrativa deberá diligenciar el Formato de Plan de Formación (**A₁-F-3**).

Para el desarrollo del Plan de Formación la Dirección Ejecutiva deberá evaluar y seleccionar al Proveedor idóneo o la persona externa para la el desarrollo de la Formación en base al contenido temático, tiempos y costo si es necesario.

Una vez terminada la Formación el Asistente deberá diligenciar el Formato de Seguimiento de Formación (**A₁-F-4**) parte A y lo entrega al Líder del proceso de Gestión del Talento humano.

Pasado un mes de recibir la Capacitación el Asistente diligenciará la parte B de dicho formato en la cual se relacionará las mejoras implementadas en el proceso o de sus actividades e inmediatamente deberá entregárselo al líder del proceso o jefe inmediato, quien hará el respectivo seguimiento.

	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	A₁-P-2
Fecha de Emisión: 16-01-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH.	VERSION: 01	Página 4 de 4

El líder del Proceso o jefe inmediato, realizará el seguimiento respectivo diligenciado la parte C de Seguimiento de Formación. Este realizará sus observaciones respecto a las mejoras implementadas por el colaborador y asignara la calificación pertinente si fue eficaz o no.

Si la Formación no fue eficaz el líder del proceso o jefe inmediato diligenciará la parte D del Formato, indicando las medidas o acciones que tomarán con el colaborador; una vez diligenciada esta parte se debe devolver este registro al lider del proceso de Gestión del Talento Humano. Se hará seguimiento a estas medidas en las reuniones de mejoramiento.


8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Solicitud de Formación.

Formato de Plan de Formación.

Formato de Seguimiento de la Formación.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	A₁-P -3
Fecha de Emisión: 25-01-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH.	VERSION: 01	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Determinar los pasos que permitan el desarrollo de evaluación del desempeño del personal en la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

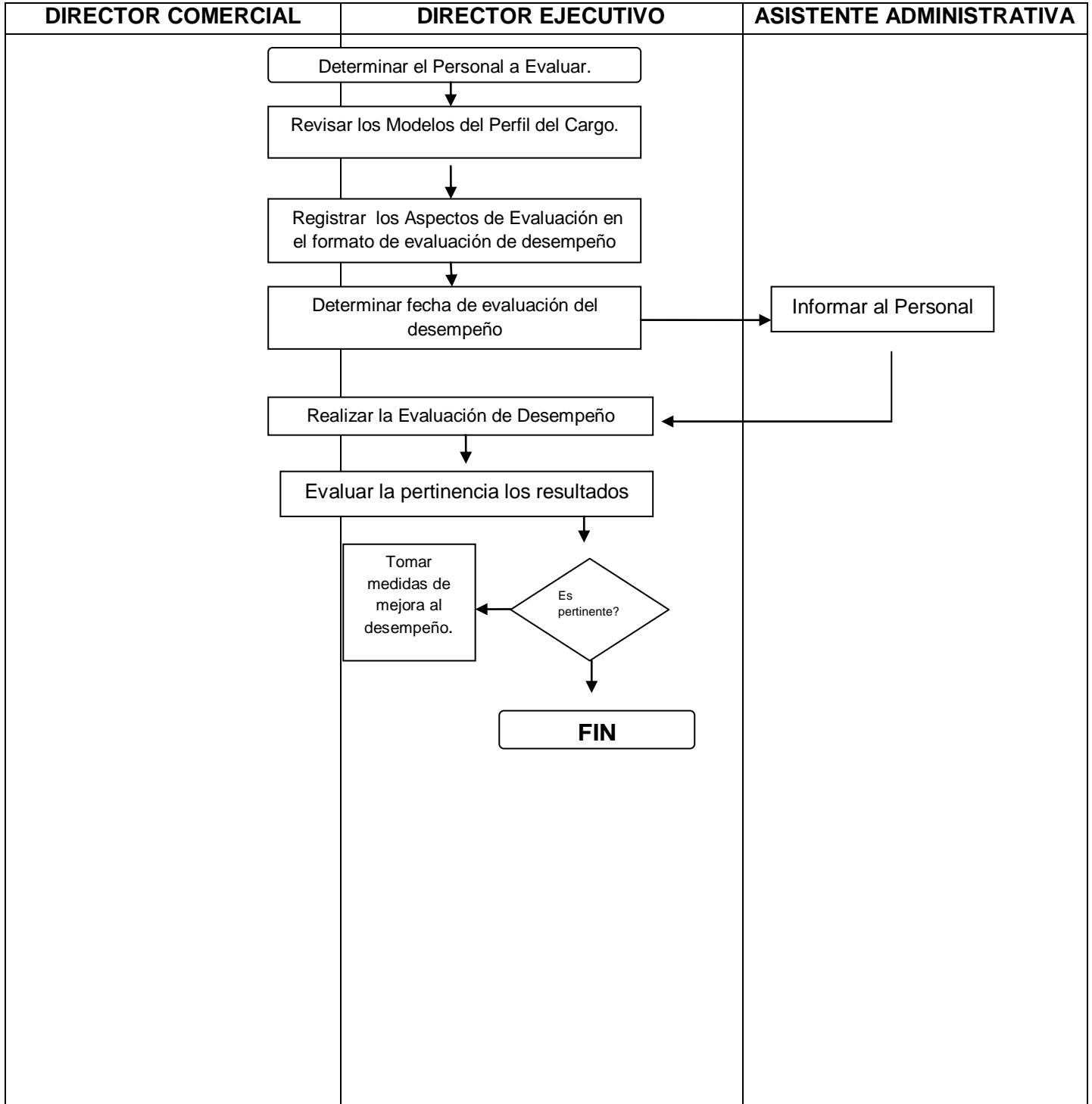
Este procedimiento aplica al personal nuevo o antiguo que participa en el desarrollo de las actividades de la Corporación.

3. DEFINICIONES

Evaluación de Desempeño: Es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar.

4. DESARROLLO

Ver página siguiente





**PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

A₁-P -3

Fecha de Emisión: 25-01-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH.

VERSION: 01

Página 3 de 3

1. Revisar el Modelo del Perfil del cargo:

El líder del proceso o el jefe inmediato especificará los aspectos de Evaluación del Desempeño llenando la parte de *Aspecto* del Formato de Evaluación de Desempeño (**A₁-F-5**), una vez revisado el perfil del cargo correspondiente.

2. Evaluación del Desempeño:

El Líder del Proceso o Jefe inmediato especificará la fecha de Evaluación del desempeño, y la Asistente Administrativa comunicará al personal respectivo en la fecha hará su respectiva calificación y le solicitará al Colaborador que diligencie el formato de Evaluación de Desempeño en los ítems correspondientes.

3. Análisis de la Evaluación de Desempeño:

El Líder del Proceso o Jefe Inmediato analizará los datos contenidos en el Formato de Evaluación de Desempeño, si los resultados de la Evaluación de Desempeño no satisfacen entonces se deberá diligenciar el Cuadro de Medidas a Tomar para mejorar el desempeño del Colaborador. Se hará seguimiento a estas medidas, en las reuniones de mejoramiento.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

Anexo 21. Formatos del Proceso de Gestión del Talento Humano.

FECHA DE LA SOLICITUD _____

1. NOMBRE DEL SOLICITANTE _____

2. ÁREA DEL SOLICITANTE _____

3. NOMBRE DEL CARGO A CONTRATAR: _____

4. MOTIVO DE CONTRATACION

INCAPACIDAD VACACIONES RETIRO OTROS CUAL? _____

5. NUMERO DE PERSONAS A CONTRATAR _____ SEXO M F I

6. PERFIL DEL CARGO

a) Para Cargos ya Existente remitirse a los Perfiles de Cargo proceso(s): _____

FECHA DE INGRESO _____ TIEMPO DE VINCULACION _____

b) Para Cargos Temporales que no existen en la estructura organizacional especificar:

EDUCACION REQUERIDA PROFESIONAL TECNICA SECUNDARIA

CONOCIMIENTOS BASICOS REQUERIDOS _____

HABILIDADES REQUERIDAS _____

DESCRIPCION BREVE DE FUNCIONES A REALIZAR _____

EXPERIENCIA REQUERIDA _____ FECHA DE INGRESO _____

TIEMPO DE VINCULACION _____

7. ¿QUE PERSONAS RECOMENDARIA PARA ESTE CARGO?

NOMBRE _____

PROFESIÓN _____

¿POR QUÉ? _____

FIRMA DEL SOLICITANTE _____

8. ESPACIO DIRECTOR EJECUTIVO

APROBADO NO APROBADO ¿POR QUÉ? _____

Firma Director Ejecutivo

FECHA DE LA SOLICITUD _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE _____

PROCESOS QUE AFECTA _____

FECHA PROBABLE DE CAPACITACION: _____ HORAS POSIBLES DE CAPACTACIÓN _____

MARQUE CON (X) LA FUENTE DE RECOLECCION

ACCIONES PREVENTIVAS AUDITORIAS SOLICITUD DE JEFE INMEDIATO

OTRO ¿CUAL? _____

COMPETENCIAS A DESARROLLAR Y FORTALECER

ORGANIZACIONALES GESTIÓN TÉCNICAS

NOMBRE DE LA FORMACION _____

NOMBRE DE LA ENTIDAD O DEL CONFERENCISTA QUE PUEDA DICTAR LA FORMACION _____

OBJETIVO DE LA FORMACION _____

NOMBRE DE LA ENTIDAD O DEL CONFERENCISTA QUE PUEDE DICTAR LA FORMACIÓN _____

PARTICIPANTES _____

OBSERVACIONES _____

FIRMA DIRECTOR EJECUTIVO

A.

NOMBRE _____ FECHA D _____ M _____ A _____

NOMBRE DE LA FORMACION _____

FECHA EN QUE RECIBIO LA FORMACION D _____ M _____ A _____

INTESIDAD HORARIA _____

OBJETIVO DE FORMACION _____

1. ¿ A QUE PROCESOS O CARGOS LE APORTA LA FORMACION REALIZADA ? _____

2. EXPLIQUE AMPLIAMENTE CON SUS PALABRAS DE QUE SE TRATO LA FORMACION RECIBIDA

3. DE LO APRENDIDO EN LA FORMACION RECIBIDA ¿ QUE MEJORAS VA A REALIZAR EN SUS ACTIVIDADES DIARIA DENTRO DE LOS PROCESOS QUE PARTICIPA?

4. ¿CREE USTED QUE EL ONJETIVO DE LA FORMACION SE LOGRO ? EXPLIQUE PORQUE

5. ¿ TIENE ALGUNA OBSERVACION?

B. ESTE ESPACIO DEBE SER DILIGENCIADO POR EL COLABORADOR UN MES DESPUES DE HABER RECIBIDO LA FORMACION

6. MENCIONE LAS MEJORAS QUE HA REALIZADO A SUS ACTIVIDADES DIARIAS

C. ESTE ESPACIO DEBE SER DILIGENCIADO POR EL PROPIETARIO DEL PROCESO O JEFE INMEDIATO

OBSERVACIONES Y CALIFICACION A LA FORMACION RECIBIDA POR EL COLABORADOR

CALIFICACIÓN

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

CRITERIOS

- 1-2: No se ha evidenciado que exista un tipo de mejoras en las actividades del colaborado que tengan relacion con la Formación
- 3-4: Se ha observado el incremento de las competencias del colaborador en las cuales estaba orientada la Formación
- 5: Se ha visto un excelente desempeño por parte del colaborador en las actividades relacionadas con su Formación

B. EL PROPIETARIO DEL PROCESO Y EL COLABORADOR DEBERAN DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO EN CASO QUE NO ESTEN CONFORMES CON LOS RESULTADOS DE LA FORMACION RECIBIDA.

MEDIDAS A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA

Firma del Propietario del proceso o
Jefe Inmediato



FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

A1-F-5
VERSION: 01

NOMBRE:

CARGO:

FECHA

ASPECTO	CALIFICACION					SUBTOTAL
	1	2	3	4	5	

PUNTAJE TOTAL

OBSEVACIONES DEL EMPLEADO

OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EVALUADOR)

AUTOEVALUACION DEL EMPLEADO

EL PROPIETARIO DEL PROCESO Y EL COLABORADOR DEBERAN DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO EN CASO QUE NO ESTEN CONFORMES CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO REALIZADA.

MEDIDAS A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO(EVALUADOR)

FIRMA DEL EMPLEADO



MODELO DEL PERFIL DEL CARGO DIRECTOR EJECUTIVO.

A₁-F-6

Fecha de Emisión: 23-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 1 de 3

1. IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:

Director Ejecutivo.

CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO:

Asamblea General, Consejo Directivo.

2. MISIÓN DEL CARGO

Establecer, desarrollar y verificar planes de trabajo, alianzas proyectos que permitan el cumplimiento de la Misión, Visión y desarrollo efectivo del Destino Paraíso.

3. EDUCACIÓN

Título Universitario en Administración de Empresas con Énfasis en Turismo.

Estudios Complementarios:

Especialización en Mercadeo y Cooperación Internacional.

Especialización en Gestión de Proyectos.

Especialización en manejo Gerencial y Planeación.

4. EXPERIENCIA

- Experiencia de un (1) año en el Cargo de Administración de Empresas.
- Experiencia en Mercadeo superior a cinco (5) años preferiblemente en el sector turismo.
- En procesos de capacitación y acompañamiento a microempresarios rurales de un (1) año.
- Generación y ejecución de proyectos de un (1) año.
- En desarrollo de programas de fidelización de clientes dirigidos a mi pymes turísticas.



MODELO DEL PERFIL DEL CARGO DIRECTOR EJECUTIVO.

A₁-F-6

Fecha de Emisión: 23-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 2 de 3

5. FORMACIÓN

- Inducción sobre la presentación de la Corporación, Mision, Visión y dinámica Organizacional.
- Inducción de los que se ha hecho y se hará en la Corporación.
- Inducción sobre los programas de turismo que se están manejando en el sector.

6. HABILIDADES

<p>FUNCIONALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar Actas. • Realizar informes de Gestión. • Realizar Cronogramas • Determinar Estrategias. • Manejar Office. • Establecer la Agenda. • Realizar planes de trabajo. • Hacer reuniones con los Afiliados, Consejo Directivo y Asamblea General. • Dirigir los Empresarios y el Personal de la Corporación. • Exponer los proyectos de la Corporación. • Analizar los Estados Financieros de la Corporación. • Concretar Acuerdos con las entidades publico-privadas. • Determinar soluciones a los inconvenientes presentados en la Corporación.
<p>CONDUCTUALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizativo. • Proactivo. • Carismático. • Amable. • Analizador. • Persuasivo. • Motivador. • Innovador. • Visionario. • Comunicador. • Comprometido. • Colaborador.
<p>HOLÍSTICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Negociación. • Liderazgo. • Trabajo en Equipo.



MODELO DEL PERFIL DEL CARGO DIRECTOR EJECUTIVO.

A₁-F-6

Fecha de Emisión: 23-04- 12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01


Página 3 de 3

7. RESPONSABILIDADES

- Manejar de Forma Correcta la Parte Financiera de la Corporación.
- Cumplir y hacer cumplir los Estatutos, decisiones de la Asamblea General y Consejo Directivo.
- Presentar proyectos de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.
- Seleccionar el Personal adecuado para la Corporación.
- Velar por el sostenimiento Administrativo de la Corporación.
- Convocar a Asamblea General y Consejo Directivo cuando se conveniente.
- Representar a la Corporación Judicial y Extrajudicialmente.
- Cumplir los requisitos legales de la Corporación aplicables.

8. FUNCIONES

- Elaborar y desarrollar planes de trabajo y estrategias que permitan el cumplimiento de la Misión y Visión de la Corporación Destino Paraíso.
- Establecer alianzas con Entidades Publico- Privadas para la obtención de recursos y desarrollo de la Corporación.
- Manejar la parte Financiera de la Corporación en la determinación del presupuesto, ejecución y verificación del mismo.
- Presentar proyectos a las Entidades Publico – Privadas que beneficien la dinámica del Destino.
- Realizar reuniones con los asociados para comunicar los proyectos y planes de la Corporación.
- Realizar Asamblea y Consejo Directivo cuando sea necesario.


	MODELO DEL PERFIL DEL CARGO DIRECTOR COMERCIAL.	A₁-F-7
Fecha de Emisión: 15-12 11 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 3

1. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO:	Director Comercial.
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO:	Director Ejecutivo.

2. MISIÓN DEL CARGO
<p>Establecer, implementar y verificar estrategias de promoción y merchandising y realizar un eficiente manejo de la dinámica comercial que conlleven al posicionamiento del Destino Paraíso.</p>


3. EDUCACIÓN
<p>Título Universitario en Administración de Empresas en Énfasis en Mercadeo.</p> <p>Estudios Complementarios: Gestión en la Organización de Eventos. Gerencia en financiera, publicidad y medios de comunicación. Marketing Virtual. Estudios en Turismo Rural.</p>

4. EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia Mínima de seis (6) meses en venta de productos y servicios. ✓ Experiencia Práctica en la implementación de programas de marketing de fidelización de clientes, dirigiéndose a mypes turísticas de un (1) año. ✓ En marketing del Sector Turístico, Programas de servicio al cliente, orientado al manejo de quejas y reclamos de un (1) año. ✓ Experiencia en relación de eventos mínimo seis (6) meses.

	MODELO DEL PERFIL DEL CARGO DIRECTOR COMERCIAL.	A₁-F-7
Fecha de Emisión: 15-12 11 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 2 de 3

5. FORMACIÓN
Inducción sobre la presentación de la Corporación, Mision, Visión y dinámica Organizacional. Inducción sobre la Gestión Comercial en la Corporación.

6. HABILIDADES	
FUNCIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de Cronogramas en Excel. • Redactar informes. • Organizar la logística del evento. • Establecer acuerdos con los touroperadores. • Determinar estrategias. • Analizar información para la publicidad en el Portal Web. • Organizar la logística de los City Tours. • Establecer Encuestas • Tabular y presentar un informe de resultados.
CONDUCTUALES	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol. • Organizado. • Analizador. • Persuasivo • Carismático. • Amable. • Comprometido. • Responsable. • Comunicativo • Proactivo.
HOLÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Negociación. • Liderazgo. • Trabajo en Equipo.

	MODELO DEL PERFIL DEL CARGO DIRECTOR COMERCIAL.	A₁-F-7
Fecha de Emisión: 15-12 11 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 3

7. RESPONSABILIDADES

- Comunicar a la Dirección Ejecutiva y a los asociados a la Corporación sobre las actividades que se están realizando en la Gestión Comercial.
- Realizar Acuerdos de Beneficio Mutuo con los Touroperadores.
- Representar al Director en reuniones con la Entidades Publico-Privadas.
- Manejar de forma eficiente la logística de la Realización del Festival de los Sabores de María.
- Mantener buenas relaciones con los clientes y demás actores que conforman la Corporación Destino Paraíso.

8. FUNCIONES

- Planificar y desarrollar Estrategias de Promoción y Merchandising.
- Determinar el Portafolio de Productos del Destino Paraíso.
- Establecer Alianzas con los Touroperadores.
- Manejar la Información del Portal Web.
- Realizar el Festival de los Sabores de María.
- Realizar los City Tours del Destino Paraíso que se establezcan.
- Promocionar el Destino Paraíso.



MODELO DEL PERFIL DEL CARGO ASISTENTE ADMINISTRATIVA

A₁-F-8

Fecha de Emisión: 15-12 11
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 1 de 3

1. IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:

Asistente Administrativa

CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO:

Director Ejecutivo, Director Comercial

2. MISIÓN DEL CARGO

Garantizar el manejo Contable, Administrativo de la Corporación que permita su sostenimiento y dinámica Organizacional.

3. EDUCACIÓN

Técnico Contable.

Estudios Complementarios:

Técnico Secretariado.

Estudios Básicos de OFFICE.

Estudios en Sistemas.

4. EXPERIENCIA

Mínimo (2) años como secretaria de una Empresa.

Un (1) año como auxiliar contable en una Empresa.

5. FORMACIÓN

Inducción sobre la presentación de la Corporación, Mision, Visión y dinámica Organizacional.

Inducción del Manejo del Programa Datax versión 7.0.

6. HABILIDADES

<p>FUNCIONALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar el Computador. • Redactar Cartas. • Digital. • Realizar Cheques. • Facturar. • Conciliar banco. • Pagar impuestos. • Realizar compras. • Imprimir Informes. • Manejar el Banco por Internet. • Instalar Programas. • Manejar el Video Beams. • Manejar el Programa Datax. • Organizar Sitio de Reunión. • Realizar Cotizaciones.
<p>CONDUCTUALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado. • Carismático. • Respetuoso. • Paciente. • Concentrado. • Responsable • Comprometido • Atento. • Proactivo. • Colaborador.
<p>HOLÍSTICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación. • Comunicación Asertiva. • Trabajo en Equipo.

7. RESPONSABILIDADES

- Manejar de forma legal y exacta las operaciones contables de la Corporación.
- Mantener las Instalaciones y equipos de cómputo en buen estado.
- Pagar oportunamente los impuestos y servicios públicos de la Corporación
- Mantener una buena comunicación y relación con el cliente.
- Mantener Comunicado al Director Ejecutivo y Comercial de los acontecimientos de la Corporación.



**MODELO DEL PERFIL DEL CARGO ASISTENTE
ADMINISTRATIVA**

A₁-F-8

Fecha de Emisión: 15-12 11
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 3 de 3

8. FUNCIONES

- Desarrollar el proceso contable de la Corporación.
- Realizar compras de la Corporación Destino Paraíso.
- Manejar los Documentos Legales.
- Realizar el Mantenimiento Correctivo y Preventivo de las Instalaciones y Equipos de la Corporación.
- Comunicar al Director Ejecutivo y Director Comercial cuestiones importantes de su interés.

Anexo 22. Ficha Técnica proceso de Gestión de la Comunicación.

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



PROCESO: GESTION DE LA COMUNICACIÓN

Código : A-FT-02

OBJETIVO: Facilitar la difusión interna y externa de la información de la Corporación Destino Paraiso.

Fecha de Emisión : 27-02-12

Versión : 01

Fecha de Modificación :

PROCESO DE APOYO

PROPIETARIO DEL PROCESO: DIRECTOR COMERCIAL

PARTICIPANTES EN EL PROCESO:
DIRECTOR DIRECTOR EJECUTIVO

PROVEEDORES

ENTRADAS

PROCESOS DE DIRECCION.

PROCESOS OPERATIVOS.

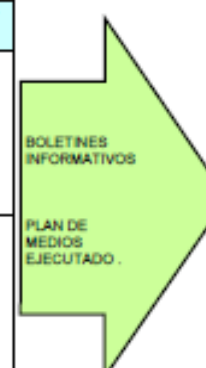
PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
DIRECTOR EJECUTIVO, DIRECTOR COMERCIAL, ASISTENTE ADMINISTRATIVA	DIRECTOR COMERCIAL ASISTENTE ADMINISTRATIVA	DIRECTOR COMERCIAL ASISTENTE ADMINISTRATIVA	DIRECTOR COMERCIAL ASISTENTE ADMINISTRATIVA
PLANIFICAR COMUNICACIÓN INTERNA	IDENTIFICAR CONTENIDOS DE INFORMACION ELABORAR BOLETINES	VERIFICAR CONTENIDOS DE LOS BOLETINES .	TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS.
PLANIFICAR EL PLAN DE MEDIOS	DEFINIR INFORMACION A EXTERIORIZAR DESARROLLAR EL PLAN DE MEDIOS	VERIFICAR EL DESARROLLO DEL PLAN DE MEDIOS	IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS

SALIDAS

CLIENTES



BOLETINES INFORMATIVOS

PLAN DE MEDIOS EJECUTADO .

TODO LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION.

GRUPOS DE INTERES

MEDIDAS DE RENDIMIENTO

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEDIOS: No de actividades realizadas/ Total de actividades establecidas x 100.
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE BOLETINES INTERNOS: No de boletines comunicados/Total de boletines establecidos x 100.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Reuniones de mejoramiento del proceso.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Procedimientos: Comunicación Interna; Realización de Plan de Medios.

REGISTROS

Formato: Briefing; Cronograma del Plan de Medios; Boletín interno.


REQUISITOS

CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Conocer oportunamente las propuestas e información de la Corporación.	Código de Autorregulación Publicitaria Ley 140 de 1994; por el cual reglamenta la publicidad exterior.	Difusión de la información interna a todos los procesos y empresarios oportunamente. Difusión de la información externa cumpliendo con los lineamientos corporativos y legales.

RECURSOS DE SOPORTE

FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones Locativas; Equipo de Computo; Papelería; Servicios de Energía; Telefono e Internet; Muebles y enseres.	Asistente Administrativa.

**Anexo 23. Procedimientos del proceso de Gestión de la
Comunicación.**

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	A₂-P-1
Fecha de Emisión: 17-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Facilitar una Comunicación Interna adecuada y efectiva que garantice que los colaboradores estén informados sobre aspectos relevantes de la dinámica de la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Dirección Comercial, Dirección Ejecutiva, y la Asistente Administrativa.

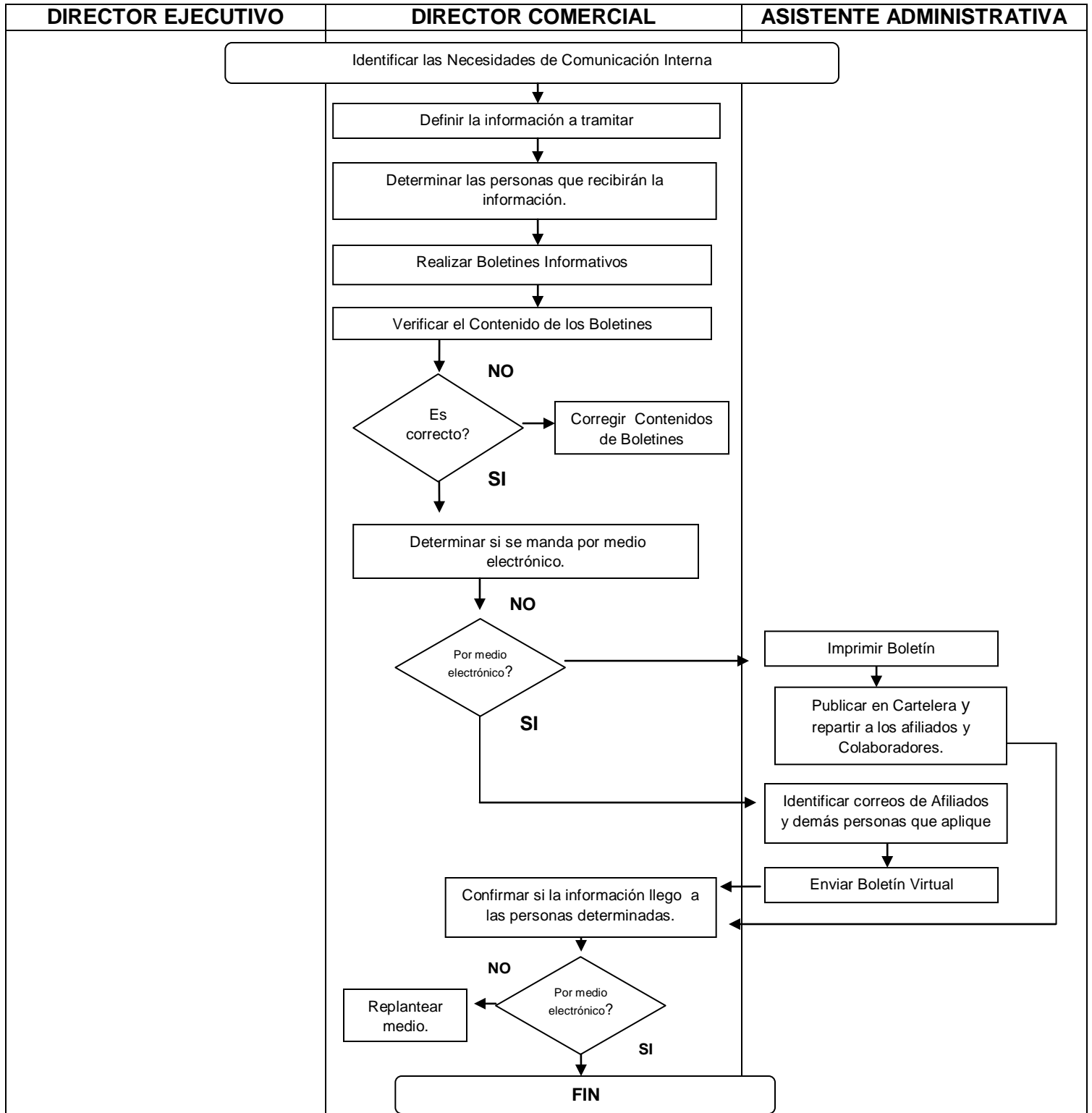
3. DEFINICIONES


Comunicación Interna:

Es la comunicación que se realiza con el cliente interno, es decir con su colaboradores y personas que participan en la dinámica de la Organización. Esta comunicación solo fluye dentro de la Organización o Empresa.

4. DESARROLLO

Ver Flujo grama



	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	A₂-P-1
Fecha de Emisión: 16-01-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 4

5. IDENTIFICACIÓN Y DESARROLLO DE COMUNICACIÓN INTERNA;

La Comunicación Interna en la Corporación puede surgir de los siguientes aspectos.

- De las Noticias actualizadas del Sector Turismos que puede afectar a los Afiliados de la Corporación o la dinámica de la misma.
- Información de los resultados que se obtuvieron en la Participación de Eventos por parte de la Corporación y Afiliados.
- De las diferentes Alianzas que está realizando la Corporación con las Entidades Publico Privadas.
- De los Procesos de Formación que se han estado realizando.
- Y todo lo concerniente a la dinámica y desarrollo organizacional de la Corporación.

La Dirección Comercial definirá la información que se va a tramitar, las personas que la recibirán, realizará el respectivo boletín y luego determinará por que medio comunicará la información, físico o de forma electrónica.

Si es por medio electrónico la Asistente Administrativa enviará el Boletín en Pdf a los correos de las personas o entidades que se establecieron.

Si es por medio físico la Asistente Administrativa imprimirá el boletín, lo publicara en Cartelera y lo repartirá a los Afiliados y Colabores de la Corporación.

6. VERIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA:

La Dirección Comercial verificará si la información lleo a las personas establecidas, si no lleo utilizara otros medios para enviar la comunicación.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Boletín Informativo.



**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN
INTERNA**


A₂-P-1

Fecha de Emisión: 16-01-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 4 de 4

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	PROCEDIMIENTO DE PLAN DE MEDIOS	A₂-P-2
Fecha de Emisión: 18-04-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Facilitar las etapas de planificación y desarrollo del Plan de Medios para ofrecer una Comunicación Externa efectiva en la dinámica de Campañas Publicitarias de la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Dirección Comercial y Dirección Ejecutiva y la Asistente Administrativa.

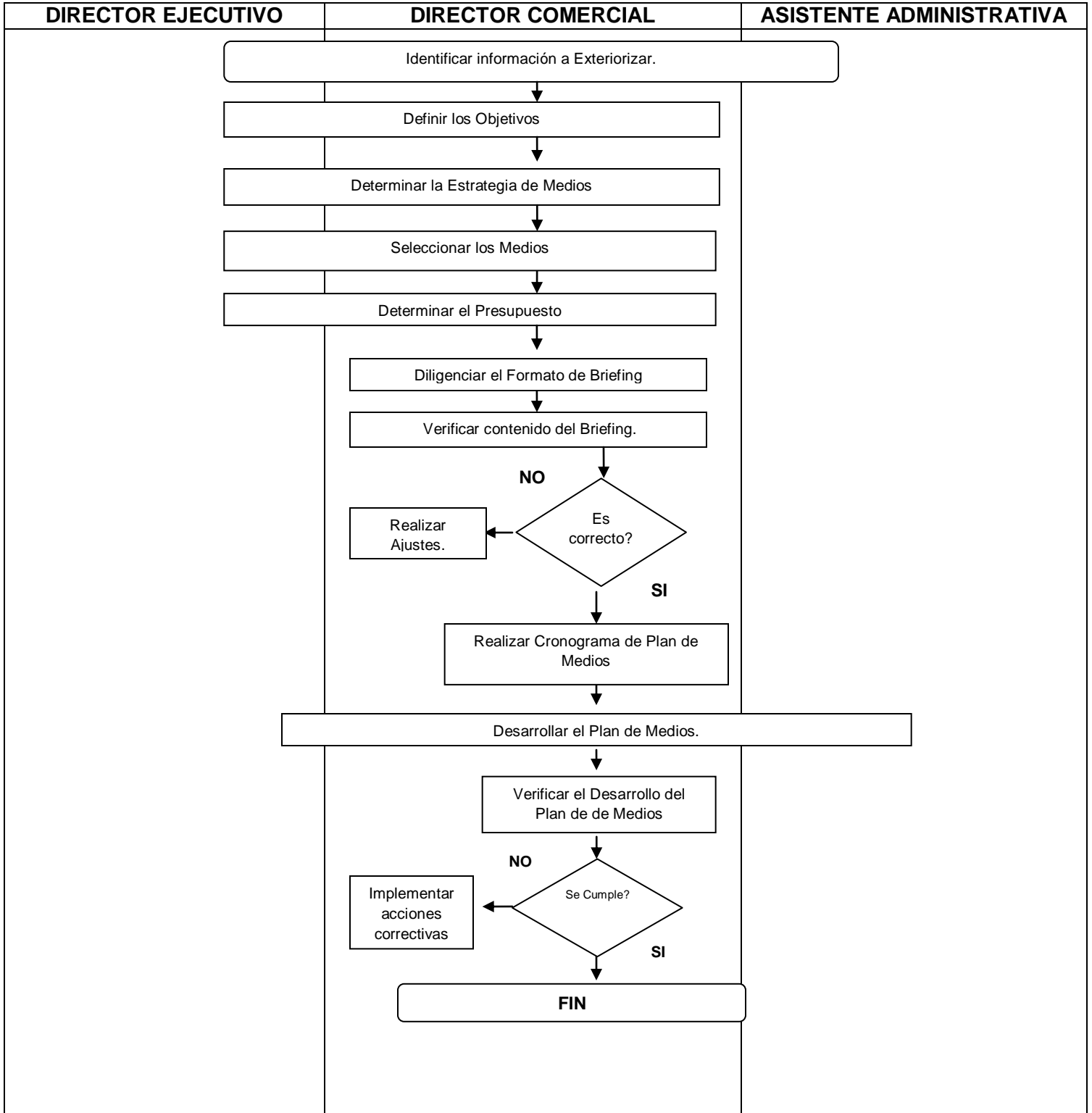
3. DEFINICIONES

Plan de Medios: Es la Planificación de la Selección Optima de los medios y soportes para que un mensaje o campaña publicitaria llegue al publico o mercado objetivo de forma efectiva.

Briefing: Es un conjunto de instrucciones, y por extensión el documento que las contiene, en la que el anunciante define brevemente su producto y su mercado e indica los objetivos que espera alcanzar, mediante la campaña, objetivos que se refieren al producto, al mercado, publicidad y medios.

4. DESARROLLO

Ver Flujo grama





PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE MEDIOS

A₂-P-2

Fecha de Emisión: 18-04-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 3 de 3

5. ESTABLECIMIENTO DEL PLAN DE MEDIOS:

La Dirección Comercial y la Dirección Ejecutiva, definirán la información a Exteriorizar, los Objetivos, la estrategia del Plan de Medios, los medios y los presupuestos, quedando la información registrada en el Formato de Briefing (**A₂-F-1**) que será diligenciado por la Dirección Comercial.

Luego se diligenciará el Formato de Cronograma de Plan de Medios (**A₂-F-2**) donde se estipulará que medios se utilizarán y en días se difundirá la información o Campaña Publicitaria.

6. DESARROLLO DEL PLAN DE MEDIOS:

La Dirección Comercial aplicará todo lo constatado en el Briefing y en cronograma del Plan de Medios con la ayuda de la Asistente Administrativa, para realizar las respectivas alianzas y contrataciones con las diferentes entidades que manejan los medios.

7. VERIFICACIÓN DEL PLAN DE MEDIOS: La Dirección Comercial verificará el Cumplimiento del Cronograma del Plan de Medios y implementará las acciones correctivas pertinentes en caso que no se esté cumpliendo con lo constatado.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Briefing.
Formato de Plan de Medios.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

Anexo 24. Formatos del proceso de Gestión de la Comunicación.



FORMATO DEL BRIEFING

A2-F-1
VERSION: 01

FECHA				CAMPAÑA
MES	DIA	AÑO	HORA	

PUBLICO OBJETIVO

SEXO _____ EDAD _____ CLASE SOCIAL _____ HABITAT _____ OTROS _____	OTROS DATOS: _____ _____ ESTILOS DE VIDA _____ _____
---	---

OBJETIVOS DE LA ACCIÓN

LANZAMIENTO <input type="checkbox"/> MANTENIMIENTO <input type="checkbox"/> REPOSICIONAMIENTO <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> CUAL _____	COBERTURA _____ FRECUENCIA _____
---	---

INDICACIONES SOBRE PERIODOS DE CAMPAÑA

FECHAS DE CAMPAÑA DE: _____ HASTA _____ PRESENCIA CONTINUA O POR OLEADAS _____ OTROS _____
--

INDICACIONES SOBRE LA COBERTURA GEOGRAFICA:

CAMPAÑA NACIONAL <input type="checkbox"/>	CAMPAÑA REGIONAL <input type="checkbox"/> INDICAR REGIONES _____ _____
--	--

FECHA DE ENTREGA O PRESENTACIÓN

FECHA _____ FORMATOS _____ _____
--

INFORMACION RELATIVA A REQUERIMIENTOS CREATIVOS

REQUERIMIENTO	FORMATO					
	TELEVISION	PRENSA	REVISTAS	RADIO	WEB	EXTERIOR

PRESUPUESTO PARA MEDIOS (NO INCLUIR PRODUCCIÓN)

--

CONDICIONANTES ECONOMICOS

COMISION AGENCIA: DECUENTO AL CLIENTE : OTROS:	FORMA DE PAGO: OTROS:
--	--------------------------

RESTRICCIONES OBSERVACIONES DEL CLIENTE AL USO DE MEDIOS

--

INFORMACIÓN UTIL COMPLEMENTARIA (ADJUNTAR):

--

ELABORO

APROBO

**Anexo 25. Ficha Técnica proceso de Gestión Administrativa y
Financiera.**



FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Código : A-FT-03

OBJETIVO: Garantizar el manejo Administrativo y Financiero que permita el sostenimiento y mejora de la Corporación.

Fecha de Emisión : 25-02-12

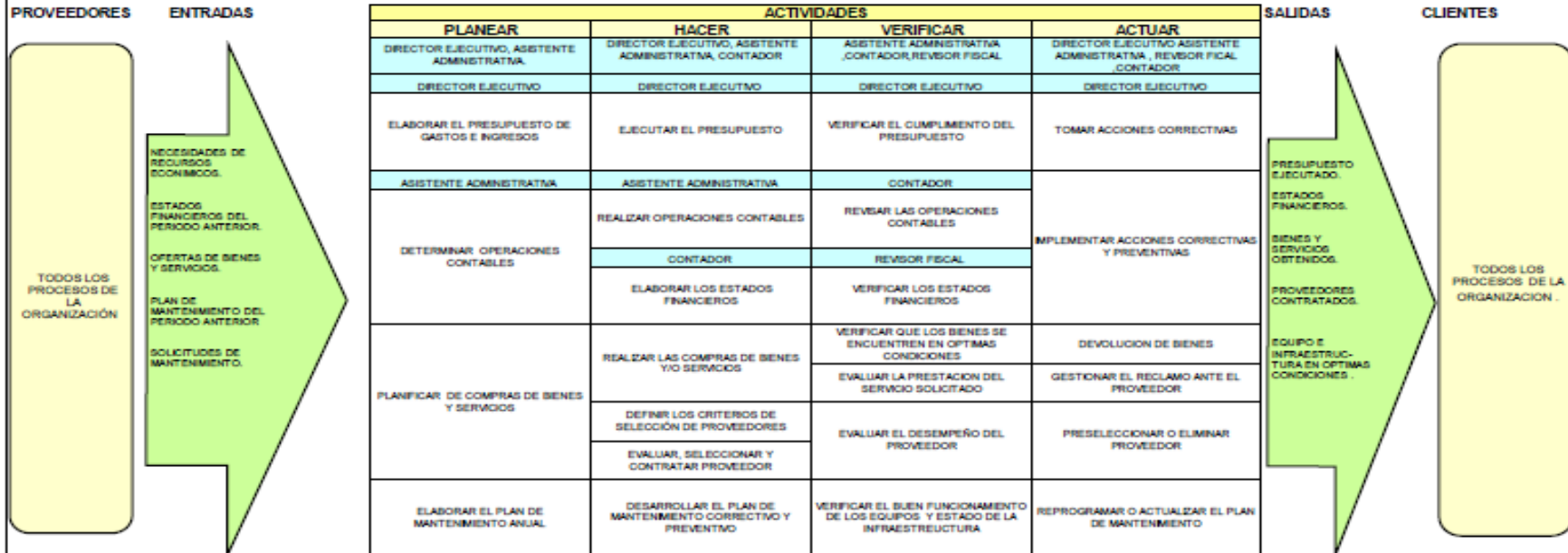
Versión : 01

PROCESO DE APOYO

Fecha de Modificación :

LIDER DEL PROCESO: ASISTENTE ADMINISTRATIVA

PARTICIPANTES EN EL PROCESO:
DIRECTOR EJECUTIVO



MEDIDAS DE RENDIMIENTO
EFICACIA DEL PRESUPUESTO: Presupuesto Ejecutado / Total de presupuesto x 100.
OPORTUNIDAD: Compras cumplidas oportunamente / Total de compras generadas x 100.
EFICACIA DE LOS PROVEEDORES: Proveedores evaluados como eficaces / Total de proveedores x 100
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO: No de actividades del plan de mantenimiento preventivo cumplidas / Total de actividades del plan de mantenimiento x 100


MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
Reuniones de mejoramiento del proceso.

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Bienes en óptimas condiciones, servicios que satisfagan todos los requerimientos. Equipos e infraestructura en óptimas condiciones. Recursos económicos que satisfagan todos los requerimientos.	Ley 80 contratación; Decreto 3512-reporte contratación y compras; Estatuto Tributario; Decreto 2649 de 1993, Principios y Normas de la Contabilidad General; Seguridad Industrial.	Manejo eficaz del Presupuesto. Cumplimiento de las normas y trámites contables y tributarios. Estados Financieros correctos

DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS
Procedimientos: Contable; Selección y Evaluación de Proveedores; Compra de Bienes y Servicios; Mantenimiento Correctivo y Preventivo. Instructivos: Facturación Programa Datax; Registro Caja Programa Datax; Consignación Programa Datax.	Formatos: Selección y Evaluación de Proveedores; Solicitud de Compra; Orden de Compra; Orden de Servicio; Hoja de Vida del Equipo/Plan de Mantenimiento Preventivo.

RECURSOS DE SOPORTE	
FISICOS	HUMANOS
Instalaciones locativas, equipos de computo, papelería, servicios de energía, teléfono e internet, Muebles y enseres oficina. Papelería.	Director Comercial.

**Anexo 26. Procedimientos del proceso de Gestión Administrativa
y Financiera.**

	PROCEDIMIENTO CONTABLE	A₃-P-1
Fecha de Emisión: 15-12 -11 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Dirigir el manejo contable de la Corporación Destino Paraíso, que facilite el cumplimiento de los requerimientos contables aplicables.

2. ALCANCE

Este documento es de aplicabilidad a las personas que se relacionen en materia contable, en este caso la Asistente Administrativa, las Contadoras, Revisor Fiscal y el Director Ejecutivo.

3. DESARROLLO:

Ver página siguiente.



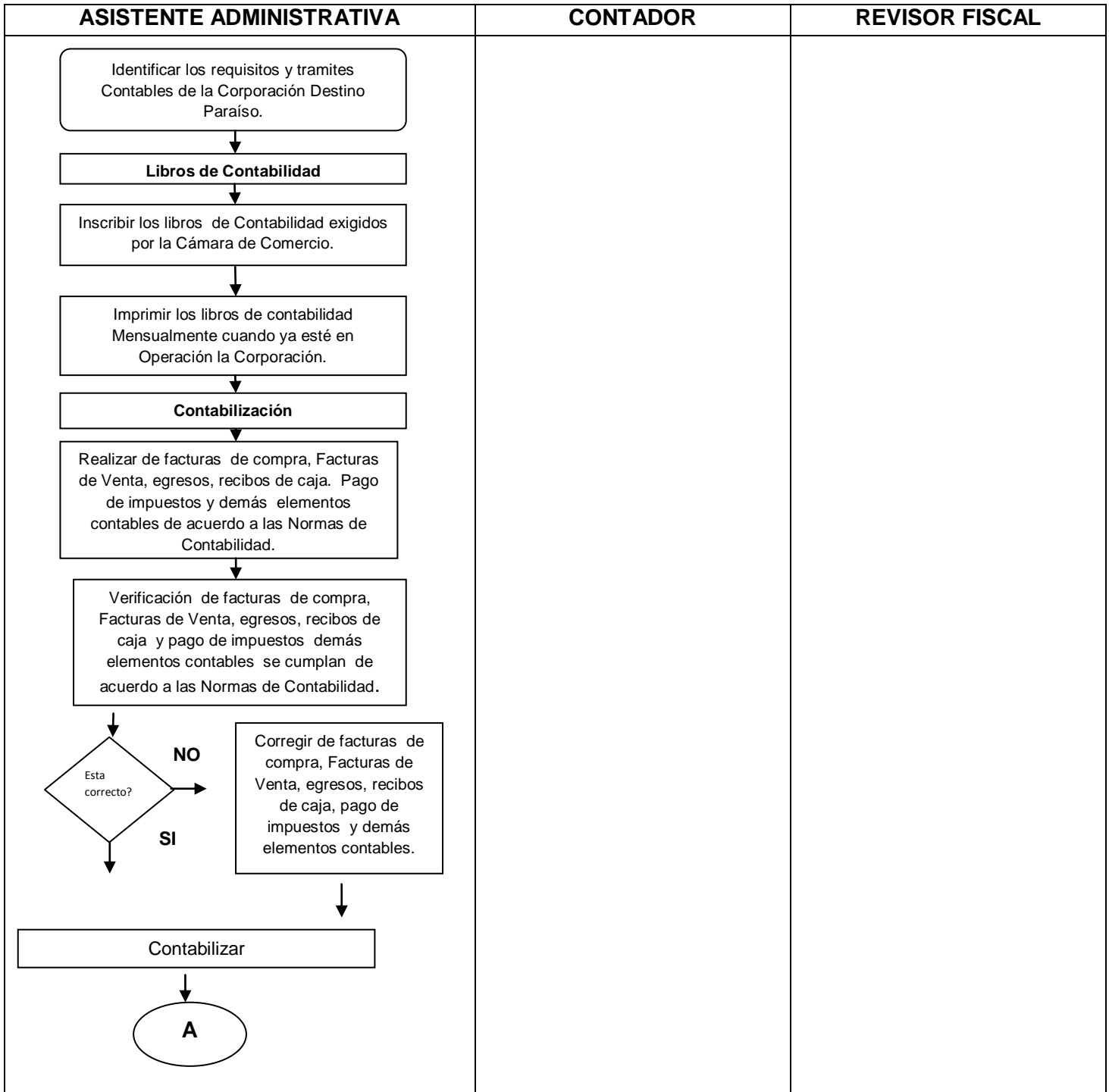
PROCEDIMIENTO CONTABLE

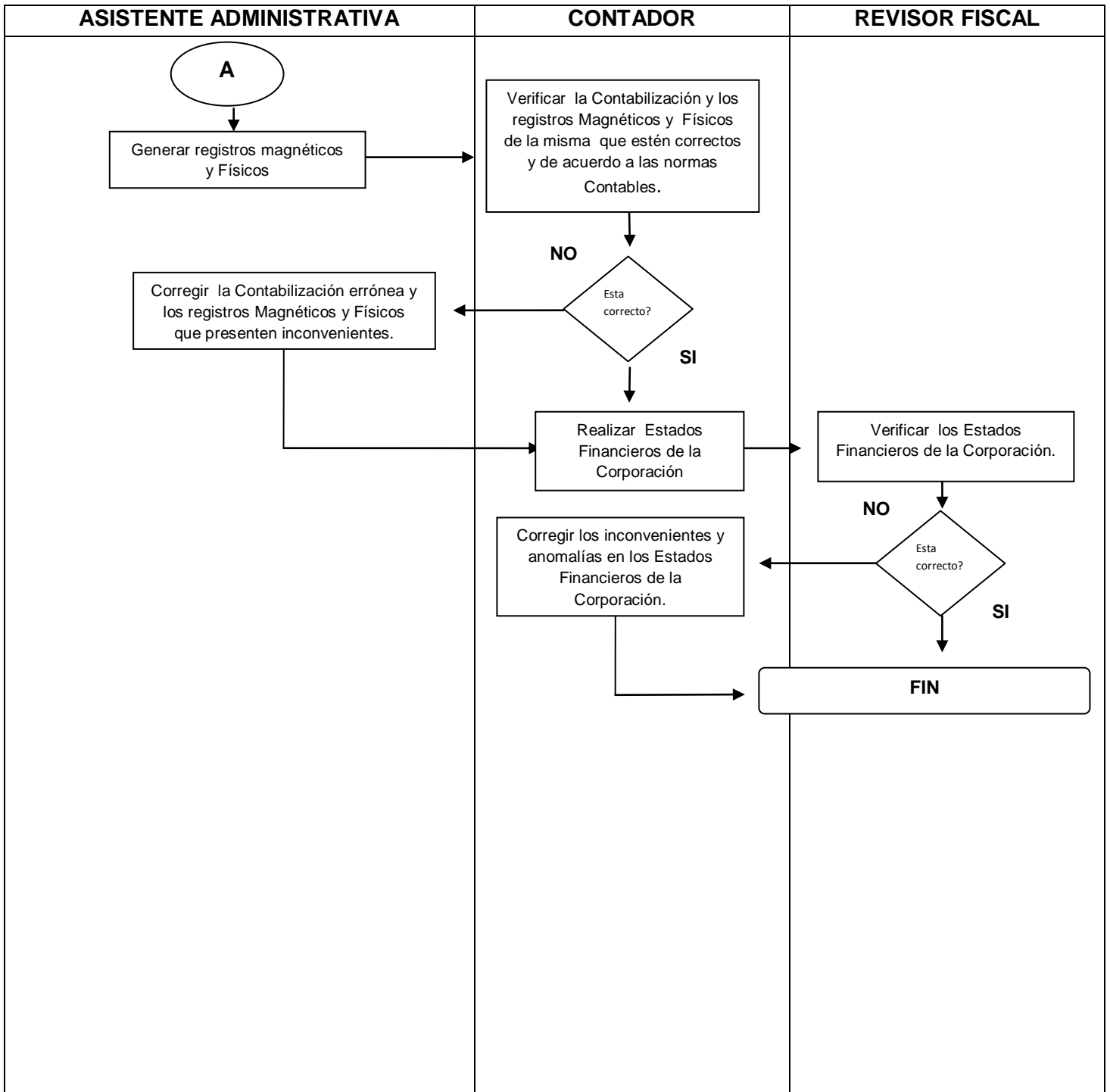
A₃-P-1


Fecha de Emisión: 15-12 -11
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 2 de 4





	PROCEDIMIENTO CONTABLE	A₃-P-1
Fecha de Emisión: 15-12 -11 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 4 de 4

4. REALIZACION DE FACTURAS Y DEMAS ELEMENTOS DE CONTABILIDAD

La Asistente Administrativa, para la realización de Facturas aplicará todo lo que describe el Artículo 774 del Código de Comercio y 617 del Estatuto Tributario (Factura de Venta).

Y demás elementos contables se debe aplicar y cumplir todo lo que se describe el decreto 2649 del 29 de diciembre de 1993.

Y para el pago de impuestos, debe seguir el Calendario Tributario establecido por la DIAN y llenar los formatos estipulados para el pago de impuestos que aplican a la Corporación, como son la retención de la fuente, impuesto sobre la renta, impuesto de industria y comercio y facturar el IVA, presentar el Rut y realizar el pago en el banco asignado o alcandía según el tipo de impuesto que se pague.

Si no se paga los impuestos en la fecha establecidas se someterá a sanciones según el estipulado por el Estatuto Tributario.

El contador Contratado por la Corporación Destino Paraíso se encargará mensualmente de revisar la contabilidad realizada por la Asistente Administrativa, informar los respectivos correctivos y sugerencias para que la Asistente Administrativa los desarrolle.

5. ESTADOS FINANCIERO

Se debe aplicar y cumplir todo lo que se describe el decreto 2649 del 29 de diciembre de 1993 en relación a los Estados Financieros y su realización estará a cargo del Contador contratado de la Corporación.

6. REVISOR FISCAL

El Revisor Fiscal verificará mensualmente los Estados Financieros que se cumplan dentro de los parámetros y normas contables y dará sus respectivas sugerencias en caso de que estos presenten inconvenientes.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			



PROCEDIMIENTO DE EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

A₃-P-2

Fecha de Emisión: 02-02-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Permitir una buena evaluación y selección proveedores que satisfagan las necesidades o requerimientos de la Corporación.

2. ALCANCE

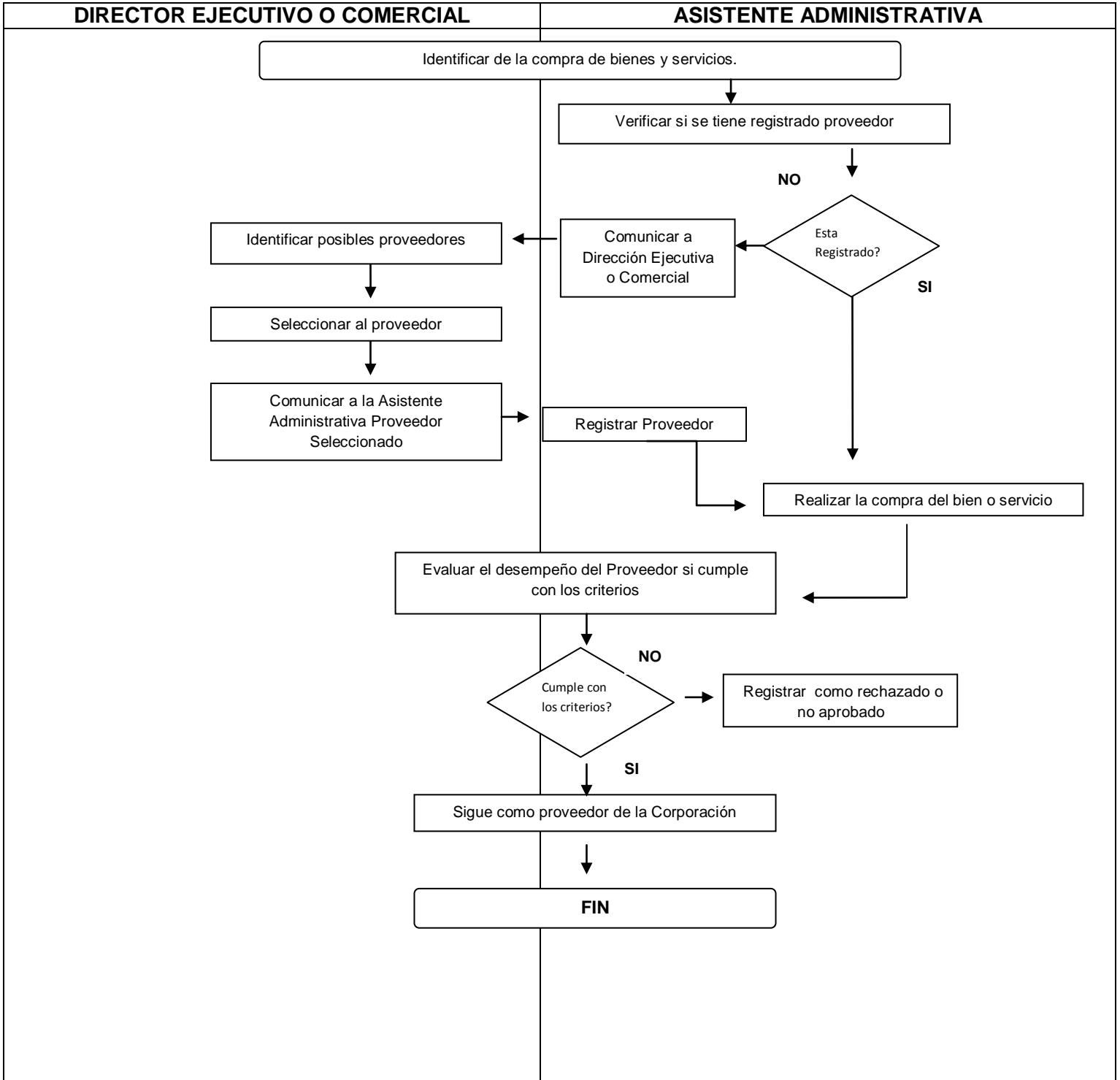
Este procedimiento aplica a las personas que realicen compra de bienes y servicios.

3. DEFINICIONES

Proveedor: es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad.

4. DESARROLLO

Ver la página siguiente.





PROCEDIMIENTO DE EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

A₃-P-2

Fecha de Emisión: 02-02-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 3 de 3

1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES:

La Selección de Proveedores de la Corporación Destino Paraíso la realizará la Dirección Ejecutiva o Comercial según corresponda el caso, diligenciando el formato de Evaluación y selección de Proveedores (**A₃-F-1**) esta actividad se desarrollará cuando no se tiene registrado un proveedor para la compra de ese bien o servicio.

La Asistente será la encargada de Contactar al Proveedor y aplicar el Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios (**A₃-P-3**).

2. Evaluación del Desempeño del Proveedor: La Dirección Ejecutiva, la Dirección Comercial y la Asistente Administrativa evaluarán el desempeño del proveedor de la siguiente manera:


Si se Selecciono el Proveedor Aplicando el Formato de Selección y Evaluación de Proveedores se verificará si cumplió con los Criterios de Evaluación registrado en el formato.

Si el Proveedor esta registrado se lo evaluará diligenciando el Formato de Selección de Proveedores para determinar si sigue cumpliendo o no con el desempeño que ha estado Ejerciendo.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Formato de Selección y Evaluación de Proveedores.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	A₃-P-3
Fecha de Emisión: 01-02-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Garantizar que la compra de bienes y servicios que realiza la Corporación satisfaga los requerimientos y especificaciones establecidas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las personas que realizan compras de bienes y servicios para la Corporación Destino Paraíso.

3. DEFINICIONES:

Compra: Se denomina compra a toda adquisición de algún bien o servicio a cambio de una remuneración económica que se necesitan para el funcionamiento y dinámica de la organización.

Cotización: Es el **documento** que informa y establece el **valor de productos o servicios que expone el proveedor. También se refiere a la Actividad de Cotizar.**

4. DESARROLLO

Ver página siguiente.



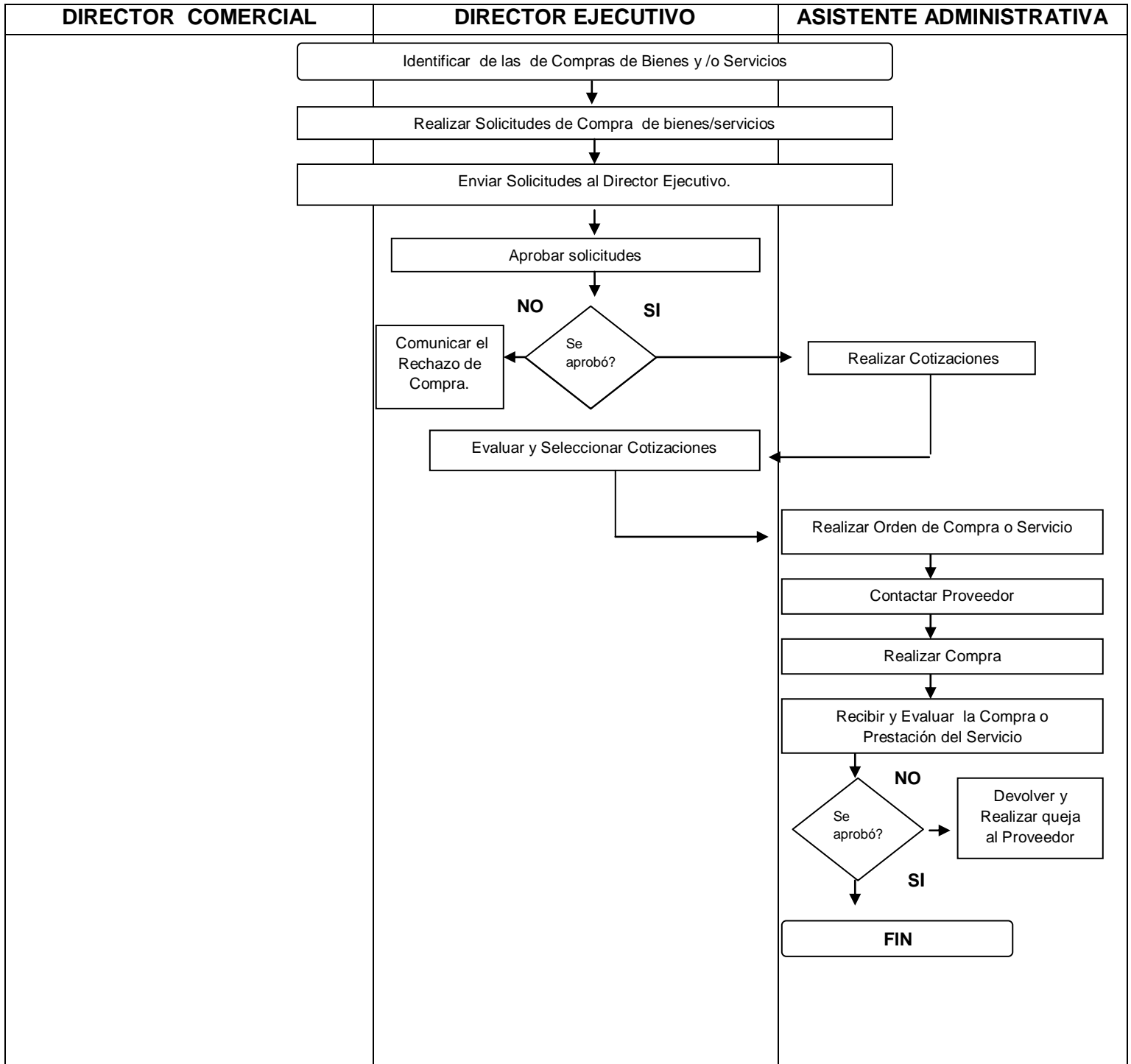
PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS


A₃-P-3

Fecha de Emisión: 01-02-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 2 de 3



	PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	A₃-P-3
Fecha de Emisión: 01-02-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 3 de 3

5. COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS:

Una vez identificada la compra del bien o Servicio, el personal de la Corporación como la Dirección Comercial y la Asistente Administrativa diligenciarán el Formato de Solicitud de Compra (**A₃-F-2**) para la respectiva aprobación por parte del Director Ejecutivo, y luego realizar cotizaciones. La Dirección Ejecutiva si requiere una compra podrá inmediatamente pedir cotizaciones.

Las cotizaciones las realizará la Asistente Administrativa y luego las remitirá a la Dirección Ejecutiva para su selección y aprobación.

Una vez Aprobada la cotización la Asistente Administrativa diligenciará el Formato de Orden de Compra (**A₃-F-3**) o Orden de Servicio (**A₃-F-4**) según lo amerite la situación, desarrollara la compra y verificara el estado de los elementos de Compra o como fue la prestación del Servicio sino cumple con lo especificado devolverá los elementos comprados y hará una queja o sugerencia al proveedor de bienes o servicios.


6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Formato de Solicitud de Compra.

Formato Orden de Compra.

Formato Orden de Servicio.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	A₃-P-4
Fecha de Emisión: 25-01-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Orientar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipos de la Corporación Destino Paraíso.

2. ALCANCE

Comprende todos los Equipos de Cómputo y la Infraestructura de la Organización y aplica para la Dirección Ejecutiva y Asistente Administrativa.

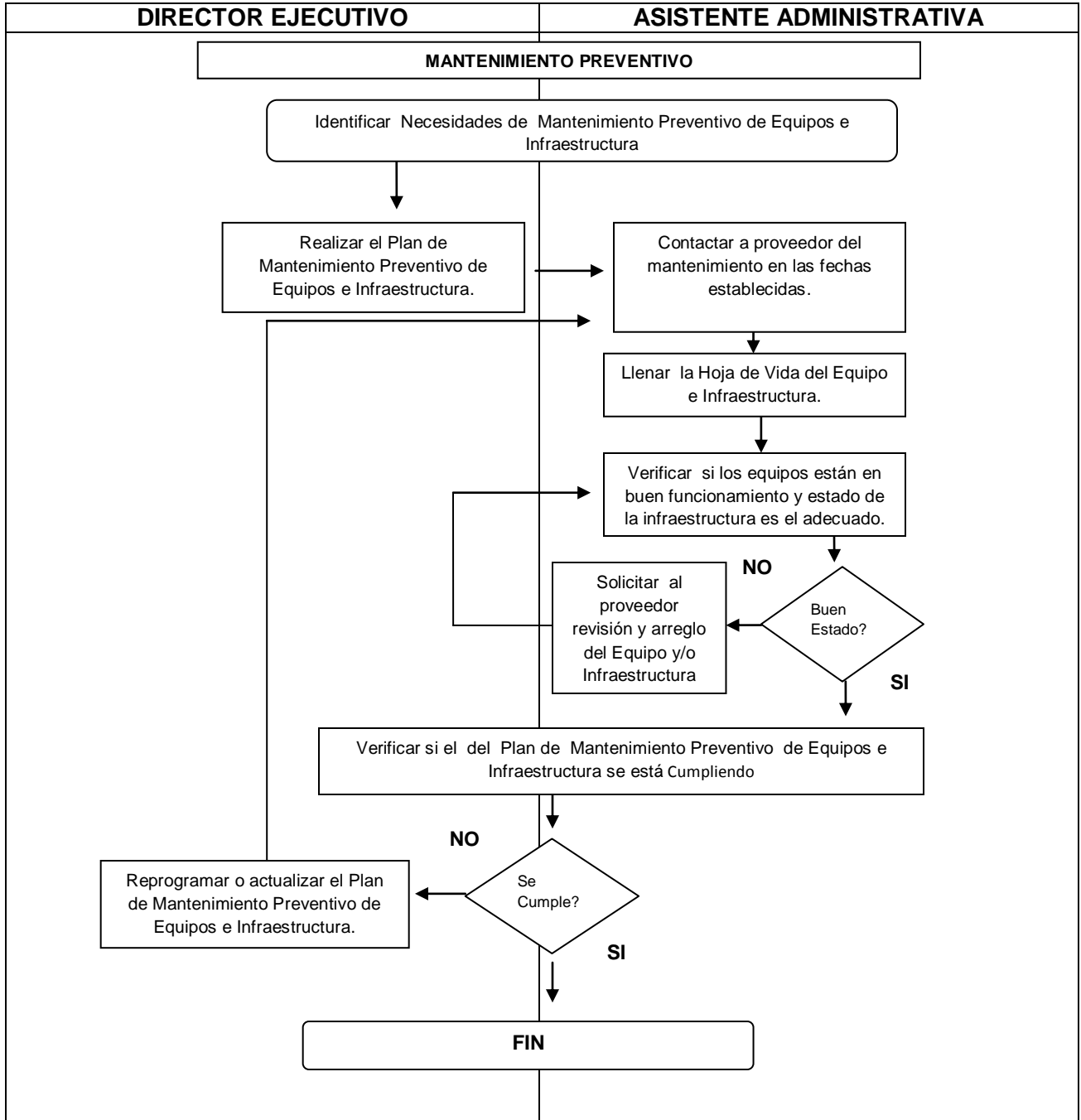
3. DEFINICIONES

Mantenimiento Preventivo: El mantenimiento preventivo puede ser definido como un conjunto de actividades, todas ellas realizadas por; usuarios, operadores, y mantenimiento. Para asegurar el correcto funcionamiento de la planta, edificios. Máquinas, equipos, vehículos, etc. La finalidad del mantenimiento preventivo es: Encontrar y corregir los problemas menores antes de que estos provoquen fallas.

Mantenimiento Correctivo: es una forma de mantenimiento del sistema que se realiza después de un fallo o problema surge en un sistema, con el objetivo de restablecer la operatividad del sistema.

4. DESARROLLO

Ver página siguiente.





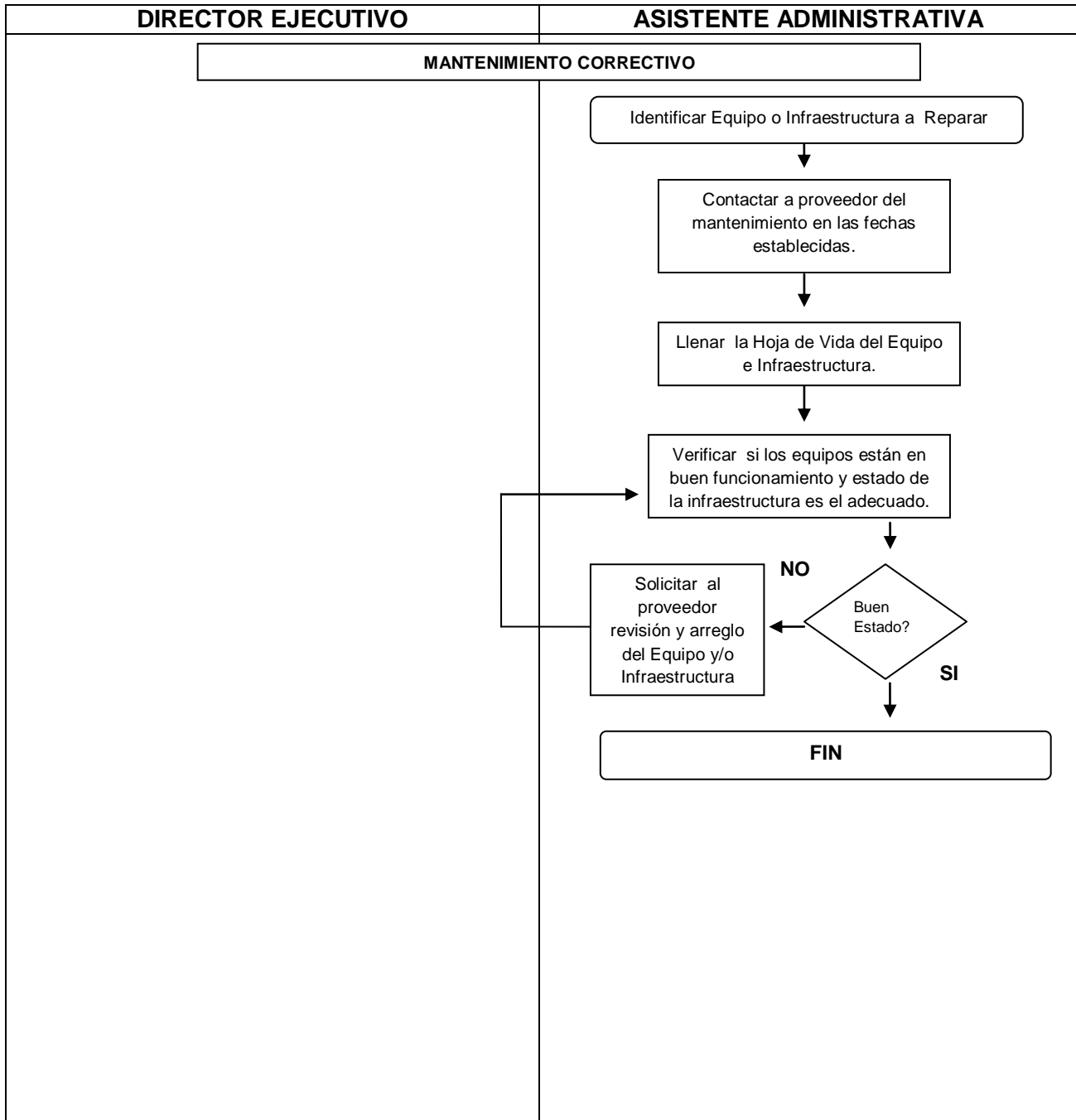
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO


A₃-P-4

Fecha de Emisión: 25-01-12
Fecha de Revisión: HH-HH-HH

VERSION: 01

Página 3 de 4



	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	A₃-P-4
Fecha de Emisión: 25-01-12 Fecha de Revisión: HH-HH-HH	VERSION: 01	Página 4 de 4

5. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

La Dirección Ejecutiva y el personal que conforman la Corporación se reunirán para identificar necesidades o encontrar y corregir problemas menores que puedan provocar fallas.

6. Plan de Mantenimiento Preventivo:

La Asistente Administrativa diligenciará el Formato de Plan de Mantenimiento Preventivo (**A₃-F-6**) para constatar las actividades que se van a realizar en mantenimiento y poder realizar un seguimiento.

7. Desarrollo del Mantenimiento:

La Asistente Administrativa contactará al proveedor de Mantenimiento, si no se tiene se aplicará el Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores (**A₃-P-2**). Una vez que llega el Proveedor de Mantenimiento a la Planta y haga su respectiva función, la Asistente Administrativa diligenciará el Formato Hoja de Vida del Equipo e Infraestructura (**A₃-F-5**) y luego revisará que los equipos funcionen bien y la Infraestructura se encuentre en óptimas condiciones.

Tanto el Mantenimiento Preventivo como el Mantenimiento correctivo comparten en esta etapa las mismas actividades.

8. Verificación del Plan de Mantenimiento:

La Dirección Ejecutiva revisará el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo, si no se está cumpliendo se reprogramará nuevas fechas.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de Plan de Mantenimiento Preventivo.

Formato de Hoja de Vida del Equipo e Infraestructura.

Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO			
APROBO			