

Rancho Hotel y Spa



MANUAL DE GESTIÓN

**Revisión 05
10/07/20XX**

SISTEMA DE GESTIÓN

Este manual describe el sistema de gestión del Rancho Hotel y Spa GLOBAL y forma parte de la planificación estratégica de la empresa. El Sistema de Gestión está integrado para cubrir la Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Salud y Seguridad, Responsabilidad Social y Gestión de la Seguridad de la Información, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA 8000 e ISO 27001. El alcance del Sistema de Gestión de Calidad para la ISO 9001 es "**SERVICIO DE Rancho Hotel y Spa**".

Para el Restaurante, con sus instalaciones específicas y de apoyo, incluida la cocina, se implementa el Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con ISO 14001 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo con ISO 45001. El documento "Gestión del Restaurante" describe los detalles de esa parte de la Gestión. El sistema de gestión del restaurantes para ISO 14001 e ISO 45001 tiene el alcance "**SERVICIOS DE RESTAURANT DEL RANCHO HOTEL Y SPA**".

La seguridad de la información se aborda en cada etapa de la gestión y cubre todo el ciclo de vida de la información, como se detalla en la Política de Gestión, incluidas las actividades de la cadena de suministro y la gestión de la privacidad. Los objetivos de seguridad de la información, los controles aplicables y las pautas de implementación se detallan en el documento "Gestión de la Seguridad de la Información", que sigue los requisitos de la norma ISO 27001. El alcance del sistema de gestión de seguridad de la información es amplio y cubre "**INFORMACIÓN UTILIZADA EN TODAS LAS ACTIVIDADES DEL RANCHO HOTEL Y SPA, INCLUIDOS TODOS LAS ETAPAS DEL CICLO DE VIDA DE LA INFORMACIÓN**".

POLÍTICA DE GESTIÓN

La Dirección del Rancho Hotel y Spa GLOBAL se compromete a:

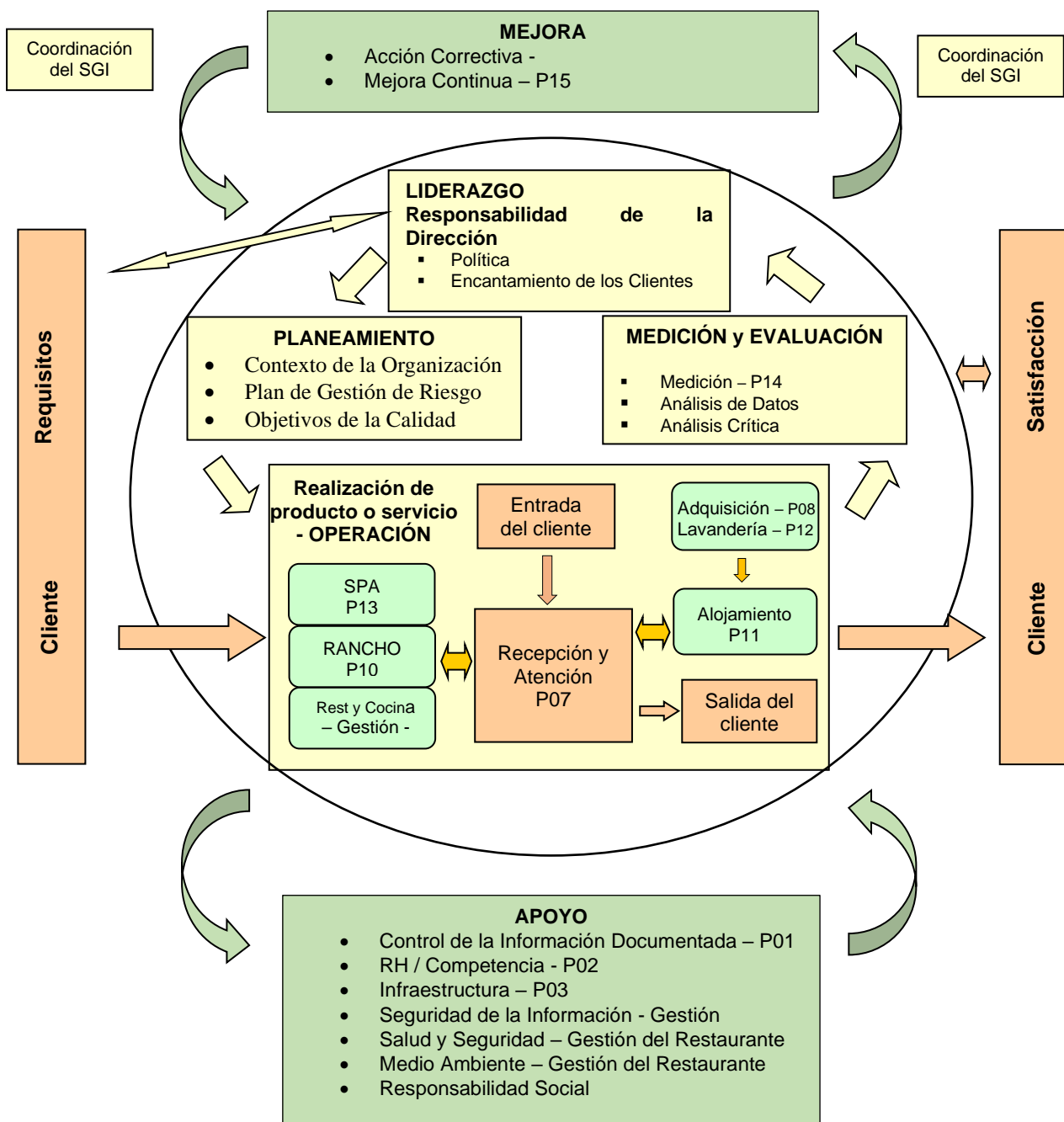
Conocer, recibir, alojar y entretener los clientes en un ambiente seguro y confortable, asegurando la calidad de los servicios, la prevención de la contaminación, la salud y la seguridad de todos, cumpliendo los requisitos de los clientes y promoviendo la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión.

Se presta especial atención a la seguridad de la información, promoviendo la gestión continua y efectiva de todo el ciclo de vida de la información, en las etapas de creación y origen, almacenamiento, procesamiento, uso, transmisión y destrucción, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.

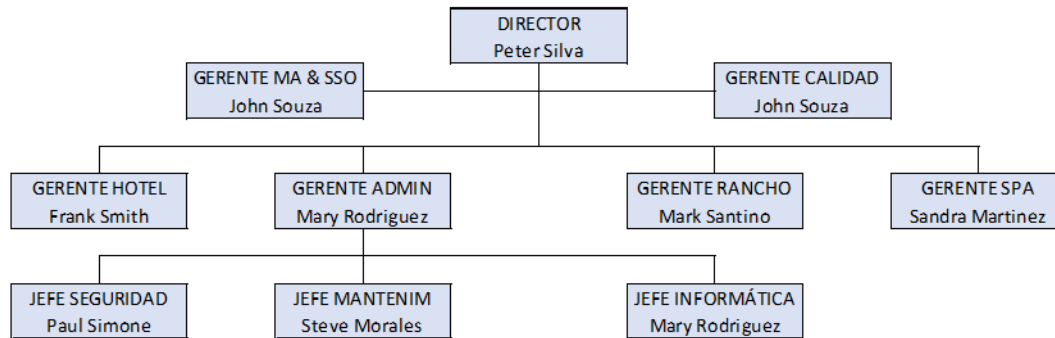
Promover la gestión de la privacidad, considerada como relevante y tomada como parte de la gestión de la seguridad de la información.

El siguiente diagrama muestra los principales procesos y su interacción directa con los clientes. Estos procesos han sido identificados como prioritarios para el sistema de gestión y se indican sus interdependencias.

También se identifican en el diagrama algunos procesos de apoyo para el mantenimiento, información documentada, recursos humanos y gestión del medio ambiente, de la salud y seguridad ocupacional, de la seguridad de la información y de la responsabilidad social corporativa.



El organigrama del HOTEL es el siguiente:



Las funciones y sus respectivas responsabilidades en las actividades de Gestión del Rancho Hotel y Spa están indicadas a continuación:

Función	Dirección	Administración	Calidad	Comercial	RH, Seguridad y Salud	Adquisición y Almacén	Recepción, Restaurantes y Cocinas	Higienización	Lavandería	SPA	Establos, Agricultura y Medio Ambiente	Mantenimiento	Seguridad	Informática y Seguridad de la Información
Director - Peter	X	O		O									O	
Gerente Administrativo - Mary	O	X		X	X	X								O
Gerente Calidad, MA & SSO - John	O		X											
Gerente del Hotel - Frank	O					O	X	X	X			O		
Gerente del SPA - Sandra	O					O		X		X		O		
Gerente del Rancho - Mark	O					O					X	O	O	
Jefe de Mantenimiento - Steve												X		
Jefe de la Seguridad - Paul													X	
Jefe de Informática - Mary														X

X = Responsabilidad Directa

O = Responsabilidad Indirecta (Liderazgo y Soporte)

El sistema de gestión tiene como objetivo integrar todas las acciones operativas de control que se deben realizar, en el foco de la GESTIÓN DE LA RUTINA y las acciones encaminadas a mejorar continuamente el desempeño del Rancho Hotel y Spa, siguiendo el enfoque de la GESTIÓN DE LA MEJORA.

Las acciones de control y de mejora tienen enfoque en la gestión de la calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad alimentaria, gestión de seguridad y salud ocupacional, gestión de seguridad de la información, incluyendo la gestión de la privacidad, y de la continuidad del negocio, asegurando que los servicios prestados cumplan con todos los requisitos.

El Sistema de Gestión Integrado está orientado hacia el cliente, estableciendo:

- Sistemas y procesos que puedan ser claramente entendidos, gestionados y mejorados;
- Operación y control adecuados de los procesos.

LIDERAZGO

La Dirección lidera y está comprometida con el desarrollo y con el mantenimiento del Sistema de Gestión. Para alcanzar sus beneficios, fueron establecidas directrices considerando las siguientes acciones:

- Desarrollo de la Política de Gestión y la implementación de esta Política con la definición de los Objetivos de Gestión, incluyendo los Objetivos de Mejora, coherentes con el propósito de la organización;
- Mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión, buscando el deleite del cliente mediante el control y mejora de las diversas interfaces con las partes interesadas;
- Personal competente y consciente de sus responsabilidades y roles.
- Infraestructura adecuada y compatible con un alto nivel de rendimiento.

Para entender y satisfacer las necesidades de los clientes, la Dirección establece en su Sistema de Gestión métodos para:

- Evaluar la satisfacción de los clientes;
- Traducir en requisitos las necesidades y expectativas identificadas;
- Comunicar los requisitos a toda la organización y hacer seguimiento al cumplimiento mediante la divulgación de indicadores de desempeño.

El planeamiento de los sistemas es una tarea de todos, pues quien ejecuta las actividades es quien sabe lo que debe ser hecho para deleitar al cliente.

La planificación se desarrolló teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la organización y las partes interesadas, como resultado del Planeamiento Estratégico. Los riesgos y las oportunidades son identificados y son considerados en los Objetivos, los cuales se revisan en el Plan de Gestión de Riesgos. Los procedimientos e instrucciones de trabajo son desarrollados por las áreas respectivas y son controlados por el área de Calidad. La planificación de la gestión se verifica sistemáticamente, así como su continua capacidad de deleitar al cliente y se actualiza cada vez que se producen cambios significativos, con el fin de mantener la garantía de cumplimiento de los objetivos durante todas las actividades de cambio.

La estructura de la organización está establecida y comunicada a todos los niveles de la empresa. Cada gerente controla su sector como un centro de costos independiente y tiene el poder y la libertad para hacer la gestión. Es responsabilidad de todos contribuir para que se cumplan los objetivos y metas.

El Sistema de Gestión es ampliamente comunicado a todos los empleados, sin limitarse a informar solo la Política de Gestión, sino además los desempeños y mejoras que se buscan. Los objetivos y metas son comunicados a las áreas de trabajo en reuniones, tableros de anuncios, etc. El Sistema de Gestión se analiza a través de reuniones mensuales y reuniones anuales de Revisión por la Dirección. El análisis crítico conducido por la Dirección se inicia a partir del análisis de datos realizado por el Gerente de Calidad, donde se consideran todos los datos de entrada conforme lo indicado adelante. La revisión busca identificar los puntos de mejora de la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas, lo que resulta en las salidas que se indican a continuación.

Entradas del Análisis Crítico:

- Cumplimiento de la Política e Objetivos de Gestión
- Resultados de las auditorías internas
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión
- Recomendaciones para la mejora

Salidas del Análisis Crítico:

- Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y de sus procesos
- Mejora de los servicios en relación a los requisitos de los clientes y demás partes interesadas
- Provisión de recursos
- Evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión

Los recursos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión están asegurados por la Dirección con el fin de atender no sólo los Objetivos de la Gestión, sino también la Planificación Estratégica para el desarrollo del Rancho Hotel y Spa, dirigido al deleite de los clientes y otras partes interesadas. Se incluyen recursos para el funcionamiento y la mejora del Sistema de Gestión, así como la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

RECURSOS HUMANOS

La Dirección del GRUPO GLOBAL, a la cual pertenece el Rancho Hotel y Spa GLOBAL, entiende que los recursos humanos son la base para la eficiencia de la organización, teniendo como referencia el papel de los colaboradores en el deleite del cliente y demás partes interesadas. El Sistema de Gestión es el medio utilizado por la Dirección para planear, controlar y diagnosticar los pasos de la mejora continua de los recursos humanos por la:

- Indicación de la importancia del buen desempeño para el desarrollo profesional
- Concientización sobre la importancia de la calidad de los servicios, incluso sobre la seguridad de los huéspedes, y demás partes interesadas
- Integración de los equipos y delegación de autoridad y responsabilidad.

La Gestión de las Competencias es un proceso central para el logro de las metas relacionadas al Capital Humano del Rancho Hotel y Spa, conforme se detalla en el procedimiento P02.

Existe un seguimiento sistemático para garantizar que las personas que ejecutan tareas específicas sean calificadas con base en la educación adecuada, entrenamiento y/o experiencia, siguiendo lo prescrito en la norma ISO 10015.

La concientización es parte de la Gestión de la Competencia, con la finalidad de garantizar que todos saben lo que deben hacer y las consecuencias de no hacerlo por los desviaciones que pueden resultar.

La Gestión del Conocimiento Organizacional involucra la gestión de las personas y tiene como objetivo garantizar que las innovaciones sean introducidas de forma permanente y que el conocimiento fundamental para el buen desempeño organizacional sea controlado de forma sistemática, evitando su pérdida.

INFRAESTRUCTURA

La Gestión de la Infraestructura es una actividad central para la buena prestación del servicio, para la protección del medio ambiente y para la salud y seguridad de los clientes, colaboradores y demás partes interesadas. El Rancho Hotel y Spa GLOBAL tiene enfoque especial en la atención y en la seguridad de las familias que frecuentan las instalaciones. Los niños y los ancianos son atendidos con énfasis especial, siendo ese un público para el cual el Hotel direcciona buena parte del Marketing.

Las áreas de medio ambiente, de salud y de la seguridad son centrales en las actividades del Rancho Hotel y Spa. El Spa se concentra en promover la salud en un ambiente agradable y seguro, como base para el placer de las familias.

El adecuado mantenimiento de la infraestructura es garantizado por el procedimiento P03.

El Rancho Hotel y Spa GLOBAL tiene la norma ISO 45001 como referencia para las acciones de control y mejora en la salud y en la seguridad laboral, siendo aplicable el procedimiento P06. Para el medio ambiente son seguidos los requisitos de la ISO 14001. Para los controles de acceso y seguridad de las informaciones, el Rancho Hotel y Spa GLOBAL toma como referencia las normas ISO 27001 y ISO 22301.

El ambiente de trabajo de los colaboradores es también, muchas veces, el ambiente donde están los clientes, habiendo en este caso una superposición entre los objetivos de deleitar a los clientes y de proveer un ambiente seguro, agradable y adecuado para las actividades de los colaboradores. En los casos de áreas con riesgos, como en la lavandería, cocina y áreas agrícolas, el cuidado de los colaboradores y del ambiente garantizan la adecuación del ambiente de trabajo.

SERVICIOS AL CLIENTE

Los servicios realizados para el cliente son controlados a través un correcto planeamiento, que busca la eficacia y la eficiencia de los procesos, buscando deleitar al cliente, tales como:

- Programa 5S;
- Gestión adecuada de los ambientes internos y externos
- Seguridad de las instalaciones y actividades
- Reducción de desperdicios;
- Acompañamiento constante de las actividades con “walk-through” e inspecciones programadas y aleatorias;

- Búsqueda de comunicación constante con los clientes y colaboradores;
- Evaluación permanente de la cadena de proveedores involucrando especialmente los prestadores de servicio;
- Mantenimiento de la infraestructura;
- Seguridad de la Información.

El Rancho Hotel y Spa mantiene comunicación permanente con sus clientes a fines de garantizar el entendimiento de sus necesidades y expectativas. Las características de los servicios, instalaciones y precios están divulgadas en la internet y son posteados en los diversos ambientes del Rancho Hotel y Spa, que tienen interface con los clientes (Recepción, Spa, Rancho, Restaurantes, Habitaciones). En esos ambientes están también divulgadas las informaciones necesarias para el uso adecuado y seguro de las instalaciones.

Cuando las reservaciones son solicitadas, sea por internet o por teléfono, estas son registradas y confirmadas con el solicitante. Las llamadas son grabadas, de ello se informa previamente al cliente, indicándosele que es una forma de proteger la información y de garantizar el acceso futuro a lo acordado, con la finalidad de dirimir cualquier duda futura, siempre con el propósito de mejorar la atención y deleitar el cliente.

La comunicación directa con los clientes es fundamental para la buena prestación de servicio del Rancho Hotel y Spa GLOBAL. Se mantienen canales abiertos de comunicación, donde el cliente puede solicitar informaciones, clarificaciones, sugerencias, registrar reclamos y felicitaciones. Esos canales incluyen formularios electrónicos vía home-page, e-mail, formularios en papel, disponibles en los diversos ambientes de acceso permanente de los clientes.

Cuando se realiza un reclamo al Rancho Hotel y Spa o para una entidad externa, la Dirección realiza un seguimiento directo del mismo, y las acciones tomadas por las diversas áreas (incluyendo la comunicación y respuesta al cliente y entidades externas involucradas) son analizadas en las reuniones mensuales de Gestión.

La adquisición de materiales y de servicios es controlada, siendo consideradas las siguientes actividades:

- Selección apropiada de proveedores; manteniendo un control de calidad del suministro para fortalecer la relación comercial y para promover la mejora continua de la cadena de proveedores.

- Identificación de las condiciones y especificaciones de los productos y servicios adquiridos, garantizando que los documentos de adquisición están completos e informan adecuadamente al proveedor;
- Recepción controlada del producto adquirido y seguimiento de los servicios contratados, de forma a promover una adecuada inspección de recepción de los productos y de ejecución de los servicios.

La propiedad del cliente es importante para los servicios prestados por el Rancho Hotel y Spa GLOBAL. La propiedad del cliente es parte del proceso de prestación de servicio de hotelería, del spa y del rancho, siendo la protección adecuada de la propiedad del cliente uno de los puntos fundamentales de la satisfacción de los clientes. El Rancho Hotel y Spa GLOBAL tiene un sistema de control de todos los productos pertenecientes a los clientes, que involucran muchos ítems, como por ejemplo, sus pertenencias en las habitaciones, los vehículos utilizados en el transporte y los animales que utilizan lugares en los establos del rancho.

Los accesos a los locales, materiales, servicios e informaciones involucran, no solo la seguridad de la información, sino también, la seguridad de los clientes y de la propiedad de esos clientes. La base de control para la propiedad de los clientes está en las normas, ISO 27001 sobre Seguridad de la Información, ISO 22301 sobre la Continuidad de los Negocios, ISO 14001 sobre el medio ambiente y ISO 45001 sobre la salud y seguridad ocupacional. Cualquier amenaza, desviación, daño o servicio inadecuado relativo a la propiedad o seguridad de los clientes es registrada y tratada con alta prioridad por el Gerente de Calidad, haciendo seguimiento en las reuniones mensuales de Gestión, e informando al cliente y partes interesadas involucradas.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y MEJORA

La Dirección toma decisiones basadas en hechos y datos, recopilados y analizados en el ámbito del Sistema de Gestión, siendo esos datos presentados por el Gerente de Calidad en las reuniones mensuales de Gestión y para el análisis crítico del Sistema de Gestión.

Las evaluaciones de desempeño de los procesos incluyen:

- Medición de los procesos y evaluación de los servicios;
- Seguimiento de los objetivos y cumplimiento de la Política a fines de garantizar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión;
- Mejora continua y satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

El Sistema de Gestión monitorea y analiza continuamente las acciones de mejora a través del seguimiento de los indicadores de desempeño y de los datos resultantes que proporcionen informaciones para mejorar el desempeño organizacional.

Las evaluaciones son hechas mensualmente en las reuniones de Gestión y anualmente en el análisis crítico del Sistema de Gestión, siendo la recopilación y análisis de datos responsabilidad del Gerente de Calidad.

Son aplicables los siguientes métodos para identificar la mejora del desempeño del Sistema de Gestión:

- Evaluación de la satisfacción de los clientes;
- Evaluación de la percepción de las partes interesadas
- Auditorías internas aplicables al Sistema de Gestión;
- Mediciones y monitoreo de los procesos.
- Mediciones de los servicios.
- Evaluación de los proveedores

La medición y el monitoreo de la satisfacción de los clientes se basa en las investigaciones y los contactos hechos durante las fases de prestación del servicio y término del servicio. La Evaluación de la satisfacción de los clientes se efectúa durante la realización de las actividades en el hotel, spa y rancho. Es registrada mediante formularios específicos y se incentiva la emisión de las opiniones por parte de los clientes.

Son también utilizados como fuentes de información las devoluciones de los clientes, sus movimientos y uso de los servicios y las felicitaciones y reclamos.

La evaluación de la percepción de las partes interesadas es hecha mediante una investigación de su opinión, con la identificación de las partes interesadas relevantes, considerando las que fueron incluidas en la identificación del contexto de la organización.

La programación de las auditorías internas es realizada anualmente, siguiendo la norma ISO 19011. Los resultados de las auditorías son analizados por la Dirección en las reuniones mensuales de Gestión y en el análisis crítico del Sistema de Gestión, con la finalidad de asegurar las acciones de mejora necesarias para la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión.

Se realiza el tratamiento sistemático de las desviaciones y servicios no-conformes detectados, así como las correcciones necesarias. El procedimiento de servicios no conformes controla la identificación, documentación, evaluación, segregación, disposición y notificación a las funciones involucradas para que se implementen las acciones correctivas cuando sea aplicable.

La preparación de datos para las reuniones mensuales de Gestión y para el análisis crítico del Sistema de Gestión, es realizado por el Gerente de Calidad, buscando garantizar la eficacia y la eficiencia del Sistema de Gestión.

Las mejoras son promovidas considerando las desviaciones detectados, las decisiones de las reuniones mensuales de Gestión y la salida del análisis crítico por la Dirección, la evaluación de los indicadores de desempeño y la gestión de las mejoras, incluso cuando estas mejoras resultan en cambios en los procesos y servicios.

La mejora continua del Sistema de Gestión es obtenida por medio del uso de la Política de Gestión, Objetivos de Gestión, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y análisis crítico.