

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**P.E.T.A.E.N.G.**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LA NORMA NB/ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA  
NOA TRAVEL**

**Memoria Laboral presentada para la obtención del Grado de Licenciatura en  
Ingeniería Industrial**

**POR: ARMELLE ESTRADA VILLARREAL**

**TUTOR: Ing. M.Sc. GABRIELA TORRICO DE NEGRON**

**La Paz – Bolivia  
Abril, 2024**



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE INGENIERÍA**



**LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
AUTORIZA EL USO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SI  
LOS PROPÓSITOS SON ESTRICTAMENTE ACADÉMICOS.**

**LICENCIA DE USO**

El usuario está autorizado a:

- a) Visualizar el documento mediante el uso de un ordenador o dispositivo móvil.
- b) Copiar, almacenar o imprimir si ha de ser de uso exclusivamente personal y privado.
- c) Copiar textualmente parte(s) de su contenido mencionando la fuente y/o haciendo la cita o referencia correspondiente en apego a las normas de redacción e investigación.

El usuario no puede publicar, distribuir o realizar emisión o exhibición alguna de este material, sin la autorización correspondiente.

**TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. EL USO NO AUTORIZADO DE LOS  
CONTENIDOS PUBLICADOS EN ESTE SITIO DERIVARA EN EL INICIO DE ACCIONES  
LEGALES CONTEMPLADOS EN LA LEY DE DERECHOS DE AUTOR.**

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Memoria Laboral:

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA  
NB/ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA NOA TRAVEL**

Presentado por: Univ. Armelle Estrada Villarreal

Para optar el grado académico de Licenciatura en Ingeniería Industrial

Nota Numeral: .....

Nota Literal: .....

Ha sido: .....

Director de la carrera de Ingeniería Industrial:

Ing. M.Sc. Franz Zenteno Benítez .....

Tutor: Ing. M.Sc. Gabriela Torrico de Negrón .....

Tribunal: Ing. M.Sc. Mónica Lino Humerez .....

Tribunal: Ing. Dennis Bustillos Tarqui .....

Coordinador PET IND:

Ing. PhD. Mario Zenteno Benítez .....

## **DEDICATORIA**

*A mi papá, por su gran apoyo y por enseñarme a ser perseverante y a hacerlo todo de manera correcta.*

*A mi mamá, también por su gran apoyo y por enseñarme a dar siempre lo mejor de mí sin esperar nada a cambio.*

*A mis hermanos(as) y a mis amigos(as) por creer en mí, por enseñarme a seguir adelante y a luchar por mis sueños.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, porque siempre cuida de mí y de  
mi familia.*

*A mi Familia y Amigos por el apoyo  
incondicional y emocional.*

*Agradecer a la Universidad Mayor de San  
Andrés, a la Carrera de Ingeniería  
Industrial de la Facultad de Ingeniería y a  
todos los docentes por proporcionarme  
todos los conocimientos en los años de  
estudio, en especial al Ing. Mario Zenteno,  
Ing. Boris Párraga, al Ing. Miguel Yucra, y  
a mi tutora Ing. Gabriela Torrico por el  
apoyo, predisposición, tiempo brindado y  
por ser guía en el desarrollo de este  
proyecto.*

*Agradecer a la Empresa Noa Travel por la  
posibilidad de realizar el presente trabajo,  
a la Lic. Génesis por la paciencia y  
conocimientos brindados, a los  
trabajadores en general de la empresa  
Marisol, Verónica, Erika, Marcel y en  
especial a Patricia por su amabilidad y  
calidad de tiempo brindados.*

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xv
<b>AREA I. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL</b> .....	1
1. Descripción de las empresas e instituciones donde se llevó a cabo la actividad laboral.....	1
2. Enunciado de los cargos desempeñados.....	2
3. Características de las relaciones de dependencia y dirección .....	4
4. Aspectos centrales caracterizadores de la actividad desarrollada.....	5
5. Productos más significativos de la actividad.....	6
<b>AREA II. DESCRIPCIÓN DE UN CASO DE ESTUDIO REAL</b> .....	7
<b>CAPITULO 1. ANTECEDENTES</b> .....	7
<b>1.1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA</b> .....	7
RESEÑA HISTÓRICA .....	7
MISIÓN.....	7
VISIÓN .....	7
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	7
PORTAFOLIO DE SERVICIOS .....	8
<b>1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	11
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	13
1.3.1. JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA.....	13
1.3.2. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA .....	13
1.3.3. JUSTIFICACIÓN SOCIAL .....	13
1.3.4. JUSTIFICACIÓN LEGAL.....	13
<b>1.4. OBJETIVOS</b> .....	14
1.4.1. OBJETIVO GENERAL .....	14
1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	14
<b>1.5. METODOLOGÍA</b> .....	14
<b>CAPITULO 2. MARCO REFERENCIAL</b> .....	16
<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b> .....	16
2.1.1. Definición de Sistema de Gestión de la Calidad .....	16
2.1.2. Importancia de un sistema de gestión de la calidad .....	16
2.1.3. Normas ISO.....	17

2.1.4. Norma NB/ISO 9001:2015.....	17
2.1.6. Principios de la gestión de la calidad .....	18
2.1.7. Estructura de Alto Nivel.....	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.3. MARCO PRÁCTICO .....	22
2.4. MARCO LEGAL .....	22
CAPITULO 3. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO SEGÚN LA NORMA NB/ISO 9001:2015.....	23
3.1. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	23
3.1.1. Diseño y metodología de la herramienta.....	23
3.1.2. Resultados del diagnóstico .....	25
3.1.3. Análisis de los resultados por capítulo .....	26
CAPITULO 4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NB/9001:2015 .....	31
4.1 ASPECTOS GENERALES DEL DISEÑO.....	31
4.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	31
4.2.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	31
4.2.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	32
4.2.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC .....	33
4.2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS .....	34
4.3. LIDERAZGO.....	38
4.3.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	38
4.3.2. POLÍTICA.....	39
4.3.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN ....	40
4.4. PLANIFICACIÓN .....	41
4.4.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	41
4.4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y SU PLANIFICACIÓN.....	42
4.4.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	43
4.5. APOYO .....	44
4.5.1. RECURSOS .....	44
4.5.2. COMPETENCIA .....	47
4.5.3. TOMA DE CONCIENCIA.....	47
4.5.4. COMUNICACIÓN .....	47

4.5.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	48
4.6. OPERACIÓN.....	51
4.6.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	51
4.6.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS.....	51
4.6.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS.....	53
4.6.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	56
4.6.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	57
4.6.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	59
4.6.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	60
4.7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	60
4.7.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	60
4.7.2 AUDITORIA INTERNA.....	61
4.7.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	62
4.8 MEJORA.....	63
4.8.1 GENERALIDADES.....	63
4.8.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	63
4.8.3 MEJORA CONTINUA.....	64
4.9 ASPECTOS FINALES DEL DISEÑO.....	64
CAPITULO 5. EVALUACIÓN FINANCIERA.....	68
5.1 METODOLOGÍA ADOPTADA.....	68
5.2. ANÁLISIS DE COSTOS DE DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	68
5.2.1. COSTOS DEL DIAGNÓSTICO.....	68
5.2.1. COSTOS DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	70
5.3. EVALUACIÓN DE COSTOS.....	74
5.3.1. RELACIÓN BENEFICIO COSTO SIN PROYECTO.....	74
5.3.2. RELACIÓN BENEFICIO COSTO CON PROYECTO.....	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
<b>AREA III. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD LABORAL.....</b>	<b>80</b>
1. Exigencias y requerimientos a partir de la propia actividad laboral.....	80
2. Análisis de la actividad en relación a la formación recibida en la UMSA.....	81
3. Propuesta de conceptos y elementos, acciones y contenidos, etc. que deberían ser considerados o introducidos en el plan de estudios de la carrera.....	83



4. Desempeño profesional en el nuevo siglo .....	83
Bibliografía .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: RELACIONES DE DEPENDENCIA Y DIRECCIÓN DE LOS CARGOS DESEMPEÑADOS .....	4
Tabla 2: DETALLE DE SERVICIOS DE NOA TRAVEL .....	9
Tabla 3: PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	18
Tabla 4: ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL Y RESUMEN DE REQUISITOS DE LA NORMA NB/ISO 9001:2015.....	19
Tabla 5: FORMATO DE LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST).....	24
Tabla 6: CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	25
Tabla 7: MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	40
Tabla 8: MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.....	43
Tabla 9: MATRIZ DE COMUNICACIONES.....	48
Tabla 10: FORMATO DE ENCABEZADO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE NOA TRAVEL .....	49
Tabla 11: MATRIZ DE APROBACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.....	50
Tabla 12: CONTROL DE CAMBIOS.....	50
Tabla 13: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015 DESPUÉS DEL DISEÑO DEL SGC DE NOA TRAVEL.....	65
Tabla 14: COSTO REAL DEL DIAGNÓSTICO.....	69
Tabla 15: COSTO OCULTO DEL DIAGNÓSTICO .....	69
Tabla 16: COSTO REAL DEL DISEÑO DEL SGC (COSTOS DE ELABORACIÓN DEL DISEÑO).....	70
Tabla 17: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTOS DE REVISIONES) .....	70
Tabla 18: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTO POR CAPACITACIÓN) .....	71
Tabla 19: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTOS DE LAS CAPACITACIONES).....	72
Tabla 20: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTO UNITARIO DE DOCUMENTOS) .....	72
Tabla 21: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTOS EN DOCUMENTACIÓN Y MATERIAL DE DIFUSIÓN) .....	73
Tabla 22: COSTOS OCULTOS TOTALES DEL DISEÑO DEL SGC .....	73
Tabla 23: RESUMEN DE COSTOS DEL DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SGC .....	73

Tabla 24: FLUJO DE FONDOS SIN PROYECTO (EXPRESADO EN BS.).....	74
Tabla 25: VALOR PRESENTE (VAN) DE LOS FLUJOS DE INGRESOS Y COSTOS PROYECTADOS .....	75
Tabla 26: COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC (EXPRESADO EN BS.).....	
Tabla 27: FLUJO DE FONDOS CON PROYECTO (EXPRESADO EN BS.).....	
Tabla 28: VALOR PRESENTE (VAN) DE LOS FLUJOS DE INGRESOS Y COSTOS PROYECTADOS .....	77
Tabla 29: COMPARACIÓN DEL INDICADOR B/C EN SITUACIÓN SIN Y CON PROYECTO	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ORGANIGRAMA, NOA TRAVEL.....	8
Gráfico 2: ARBOL DE PROBLEMAS .....	11
Gráfico 3: GRÁFICO DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015.....	25
Gráfico 4: Resultados de cumplimiento DE LA NB/ISO 9001:2015 - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	26
Gráfico 5: Resultados de cumplimiento DE LA NB/ISO 9001:2015 - LIDERAZGO .....	27
Gráfico 6: Resultados de cumplimiento DE LA NB/ISO 9001:2015 - PLANIFICACIÓN.....	27
Gráfico 7: Resultados de cumplimiento DE LA NB/ISO 9001:2015 - APOYO.....	28
Gráfico 8: Resultados de cumplimiento DE LA NB/ISO 9001:2015 - OPERACIÓN .....	29
Gráfico 9: Resultados de cumplimiento DE LA NB/ISO 9001:2015 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	29
Gráfico 10: Resultados de cumplimiento DE LA NB/ISO 9001:2015 - MEJORA .....	30
Gráfico 11: MAPA DE PROCESOS, NOA TRAVEL.....	35

## ANEXOS

### ANEXOS A

- Diagnóstico Empresarial

### ANEXOS B

- Manual de Calidad
- Anexos del Manual

### ANEXOS C

- Procedimientos y Registros del SGC

### ANEXOS D

- Manual de Procesos
- Manual de Funciones

## RESUMEN

En la actualidad son empresas medianas y grandes que han dado mayor importancia a los Sistemas de Gestión de Calidad; sin embargo, las empresas pequeñas también están tomando interés para ser más competitivas en el mercado y abrirse a nuevos mercados. Certificarse con la ISO 9001 que es una norma voluntaria, trae como consecuencia tanto mejoras operacionales, como económicas a futuro, porque la implementación de un SGC asegura el crecimiento y prestigio de una empresa, atrayendo a nuevos clientes.

En los últimos años las empresas turísticas han tenido mayor crecimiento debido a la globalización, una certificación hace que los clientes al momento de adquirir un producto y/o servicio les genere mayor confianza y sello de solidez, por esto, es importante el poder estar al tanto de las empresas que tienen y cumplen este tipo de certificaciones porque es una garantía para el cliente.

Esta memoria laboral presenta principalmente el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NB/ISO 9001:2015 en la Empresa Noa Travel operadora y agencia de viajes, cuyo alcance aplica al servicio de viajes terrestres internacionales, para asegurar la satisfacción del cliente, la competitividad de la empresa, y la mejora continua del desempeño organizacional.

El contenido general del presente trabajo consta de 3 partes, en la primera y tercera parte hace énfasis a la Descripción de la actividad laboral y el Análisis de la actividad respectivamente. En la segunda parte se hace la descripción del caso de estudio, en el cual además de los antecedentes (donde se hace la descripción de la empresa y del planteamiento del problema), y el marco referencial (donde se explica en qué consiste la norma NB/ISO 9001:2015 para su correcto entendimiento y su aplicación de la misma); se muestra también los resultados del diagnóstico que se realizó para determinar el nivel cumplimiento de cada requisito de la norma, el cual fue del 19% en un inicio.

En base al diagnóstico se pudo realizar el diseño del SGC, para lo cual se ha elaborado trece documentos entre manuales, procedimientos, programas, registros, etc.; de los cuales la empresa carecía ante el cumplimiento de los requisitos de la norma, siendo el documento

principal el Manual de Calidad porque sirve de guía para garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad se desenvuelva de manera eficaz y eficiente en la empresa.

Para la evaluación económica, se calcularon los costos que se incurrieron para realizar el Diagnóstico y Diseño del SGC; además, con el flujo de fondos a 5 años se calcularon los indicadores como el Valor Actual Neto (VAN) y la relación Beneficio-Costo (B/C) del proyecto, donde se pudo evidenciar que el valor del escenario “Con Proyecto” (que es de 1.18) es mayor que el escenario “Sin Proyecto” (que es de 1.03) denotando que el proyecto es factible. Por último, se concluye que después del diseño, el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma es de 83%. De acuerdo a estos resultados se podría implementar en la empresa el Sistema de Gestión de Calidad desarrollado y proceder a la certificación.

*Palabras Claves:* NB/ISO 9001:2015, Calidad, Sistema de Gestión de la Calidad, Servicios, Satisfacción del cliente, Mejora continua, Manual, Procedimiento.

## SUMMARY

Currently, there are medium and large companies that have given greater importance to Quality Management Systems; however, small companies are also taking interest in being more competitive in the market and opening up to new markets. Certifying with ISO 9001, which is a voluntary standard, brings both operational and economic improvements in the future, because the implementation of a QMS ensures the growth and prestige of a company, attracting new clients.

In recent years, tourism companies have had greater growth due to globalization, a certification makes clients generate greater confidence and a seal of solidity when purchasing a product and/or service, therefore, it's important to be aware of the companies that have and comply with this type of certification because it's a guarantee for the client.

This working memory mainly presents the Design of a Quality Management System based on the NB/ISO 9001:2015 standard in the Noa Travel Company, operator and travel agency, which scope applies to the international land travel service, to ensure customer satisfaction, the competitiveness of the company, and the continuous improvement of organizational performance.

The general content of this work consists of 3 parts, the first and third parts contain the Description of the work activity and the Analysis of the activity respectively. In the second part, the description of the case study is made, in which, in addition to the background (where the description of the company and the problem statement is made), and the referential framework (where the NB standard is explained, /ISO 9001:2015 for its correct understanding and its application), the results of the diagnosis that was made to know the level of compliance for each point of the standard are detailed, which at a general level was 19% at the beginning.

The general content of this work consists of 3 parts, the first and third parts emphasize the Description of the work activity and the Analysis of the activity respectively. The second part describes the case study, in which, in addition to the background (which contains the description of the company and the problem statement), and the reference framework (which explains what the NB/ISO 9001:2015 standard consists of, for its correct understanding and

its application); the results of the diagnosis that was carried out to determine the level of compliance with each requirement of the standard are also shown, which was 19% initially.

Based on the diagnosis, the design of the QMS could be carried out, for which thirteen documents have been developed, including manuals, procedures, programs, records, etc.; of which the company lacked in compliance with the requirements of the standard, the main document being the Quality Manual because it serves as a guide to guarantee that the Quality Management System is developed effectively and efficiently in the company.

For the economic evaluation, the costs incurred to carry out the Diagnosis and Design of the QMS were calculated; In addition, with the 5-year flow of funds, indicators such as the Net Present Value (NPV) and the Benefit-Cost (B/C) relationship of the project were calculated, where it was evident that the value of the “With Project” scenario ( which is 1.18) is greater than the “No Project” scenario (which is 1.03) denoting that the project is feasible. Finally, it is concluded that after the design, the degree of compliance with the requirements of the standard is 83%. According to these results, the developed Quality Management System could be implemented in the company and proceed to certification.

*Keywords:* NB/ISO 9001:2015, Quality, Quality Management System, Services, Customer satisfaction, Continuous improvement, Manual, Procedure.

## INTRODUCCIÓN

En la sociedad existen algunas preocupaciones sociales como ser: bienestar económico, comercio justo, salud, seguridad, medio ambiente, protección al consumidor, leyes y regulaciones ambientales; y existen también a nivel empresarial las preocupaciones de negocio como ser: operación, fabricación, distribución, comercio, rentabilidad, compra, uso, especificaciones, contratos y calidad. Para ayudar a contrarrestar estas preocupaciones de ambas partes debe haber una normalización.

“La normalización se la entiende como la actividad de establecer, con respecto a problemas reales o potencial, disposiciones para uso común y repetido con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado”.<sup>1</sup> En síntesis, la normalización consiste en actividades de procesos de formulación, emisión e implementación de normas.

Los beneficios de la aplicación de una norma para diferentes sectores pueden variar: Para el Sector privado, los beneficios son la Reducción de los costos de producción y transacción, Incremento de las oportunidades de mercado, Posicionamiento competitivo, Mejora en la gestión del riesgo.

Para el Sector Público, brinda Bases para la regulación, favorece a la Regulación eficiente a través de procesos participativos, Contribuye al desarrollo socio económico.

Para el Consumidor, se establece la Posibilidad de participación de los consumidores en la normalización, Seguridad para los consumidores, y Sostenibilidad debido a que la normalización apoya el desarrollo sostenible.

Por lo tanto de acuerdo a estos beneficios mencionados, se busca que la empresa Noa Travel operadora y agencia de turismo, cumpla con ciertos estándares de calidad de los servicios que ofrece y pueda garantizar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, por esto es importante desarrollar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) aplicando la norma NB/ISO 9001:2015, que ayudará a mejorar su desempeño global y también a incrementar ventajas competitivas a través de la mejora continua.

---

<sup>1</sup> (IBNORCA, 2022, págs. 8,21,22)- Infraestructura de la Calidad en Bolivia y Fundamentos de Normalización

De manera específica los beneficios potenciales para una organización de implementar un SGC basado en la norma (Organización Internacional de Estandarización ISO, 2015) son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del SGC especificados.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> (Organización Internacional de Estandarización ISO, 2015)



# **MEMORIA LABORAL: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA NB/ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA NOA TRAVEL**

## **AREA I. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL**

### **1. Descripción de las empresas e instituciones donde se llevó a cabo la actividad laboral**

Viceministerio de Producción Industrial a Mediana y Gran Escala (VPIMGE): Unidad de Gestión Integrada (UGI) - Unidad de Control Industrial (UCI)

El VPIMGE formaba parte del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural (en el 2015, ahora es conocido como Viceministerio de Políticas de Industrialización), es una institución pública que promueve el desarrollo productivo manufacturero, mediante la generación de políticas, estrategias planes y programas que fortalezcan a los actores de la economía plural, incrementando la articulación de la producción nacional, con valor agregado, en los mercados, en armonía con la Madre Tierra.

Artes Gráficas Sagitario S.R.L.: Departamento de Seguridad Industrial

Empresa industrial gráfica que se caracteriza por imprimir productos de alta calidad y aplicaciones del alto valor agregado, ofrece servicios de impresión de etiquetas, stickers, afiches, libros, manuales, revistas, brochures, bípticos, trípticos, afiches, volantes, cajas y envases para industria farmacéutica, cosmética, alimenticia, discográfica, etc. En la línea de acabados cuenta con texturizados, mates y brillantes, así como barniz U.V., sectorizados, con alto relieve.

Monopol Ltda.: Servicio al Cliente

Empresa líder en la industria de las pinturas, con determinación, innovación y compromiso inquebrantable con la calidad. tiene presencia a nivel nacional en los 9 departamentos, con 18 sucursales distribuidas estratégicamente para poder ofrecer artículos de alta calidad a todos los bolivianos. Cuenta con más de 5.000 productos puestos a disposición de la población, trabajando con líneas industriales, automotrices, arquitectónicas y posee la representación de marcas internacionales reconocidas como 3M, Wanda, Sikkens, Norton y Draco.

Noa Travel: Marketing y Ventas

Operadora y agencia de turismo, ofrece paquetes de viaje terrestres todo incluido nacionales e internacionales, paquetes aéreos, boletos aéreos nacionales e internacionales, seguro de viajes, asesoramiento en visas, su oficina central se encuentra en Santa Cruz y cuenta con sucursales en La Paz, Tarija, Foz de Iguazú, Rio de Janeiro, Camboriu, Maceió Noreste - Brasil y en Buenos Aires – Argentina.

## 2. Enunciado de los cargos desempeñados

- Pasante Auxiliar en Calidad y Medio Ambiente – Unidad de Gestión Integrada (UGI) - Unidad de Control Industrial (UCI) [Mayo 2015 - Diciembre 2015]

Viceministerio de Producción Industrial a Mediana y Gran Escala (VPIMGE) - Unidad de Gestión Integrada (UGI) - Unidad de Control Industrial (UCI)

Funciones: En la Unidad de Control Industrial, entre una de las funciones principales estaba la de generar información de apoyo, mediante la transcripción de Reportes de Calidad remitidos por las industrias soyeras en el marco del Reglamento Técnico de Harinas de Soya Solvente para Consumo Animal, además de dar apoyo en la generación de Normas, reglamentos técnicos y otros documentos, llevar el registro de la documentación en general y otras actividades relacionadas con el objetivo.

En la Unidad de Gestión Integrada, de igual manera para centralizar la información entre una de las funciones principales era la de realizar la transcripción de los Registros Ambientales Industriales (RAI) en el marco del Reglamento Ambiental para el Sector Industrial Manufacturero (RASIM), participar en mesas de trabajo de debate, construcción y desarrollo de la normativa ambiental industrial, proponer herramientas de gestión ambiental industrial y otras actividades relacionadas con el objetivo.

- Encargada de Seguridad y Salud Ocupacional – Dpto. Seguridad Industrial [(Julio 2016) Abril 2017 - Agosto 2019]

Artes Gráficas Sagitario S.R.L.

Funciones: Cumplimiento de la Ley 16998 “Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar”, Elaboración de procedimientos y planes, análisis de medidas

preventivas y correctivas de aspectos en Seguridad Industrial y Medio Ambiente (SyMA), Gestión de aprovisionamiento de materiales e implementos necesarios para SyMA, planificación de presupuestos y coordinación de pagos, capacitaciones, controles, organización de actividades de SyMA, coordinación de comités mixtos y otros equipos de trabajo con diferentes áreas de la empresa. Cumplimiento del RASIM, implementación de proyectos de producción más limpia como: eficiencia energética, soluciones innovadoras en químicos, estudio y gestión de residuos líquidos, sólidos y electrónicos. Participación del premio empresarial La Paz Líder 2018 (Ganadores en RSE) y del Premio KODAK SONORA Plate Green Leaf 2018 (a nivel Latinoamérica).

- Gestión para la cobertura de seguros bajo la Póliza “todo riesgo”: Ejecutar los procesos correspondientes de todos los siniestros de maquinaria y equipo del Grupo Empresarial Sagitario conforme a las condiciones de la póliza de la Compañía Aseguradora, para esto también se tuvo que efectuar supervisión y control del mantenimiento de maquinaria y equipo y elaborar un plan de mantenimiento preventivo conjuntamente con el Jefe de Mantenimiento.

➤ Consultoría: Servicio de encuestas de comunicación y satisfacción de los clientes con respecto al servicio que ofrece Monopol – Servicio al Cliente [Agosto 2021 - Agosto 2021] [Julio 2022 – Agosto 2022]

Monopol Ltda.

Funciones: Obtener datos para determinar: la percepción de la calidad y los atributos de los productos certificados de la empresa, y la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de llamadas a los diferentes clientes de la empresa.

➤ Ejecutivo de Ventas Externo (Freelancer) – Dpto. de Ventas [Junio 2023 – Actualidad]

Noa Travel

Funciones: Ventas de paquetes de viajes nacionales e internacionales a empresas públicas y privadas, ONG's, colegios, universidades, hospitales y comercios. Elaboración y ejecución de planes de ventas. Prospección de nuevos clientes. Visita a clientes de acuerdo a rutas comerciales. Atención y asesoramiento a clientes presencial y online. Negociación y cobranzas. Coordinación de logística de viajes. Manejo de redes sociales.

### 3. Características de las relaciones de dependencia y dirección

**TABLA 1: RELACIONES DE DEPENDENCIA Y DIRECCIÓN DE LOS CARGOS DESEMPEÑADOS**

<b>EMPRESA:</b>	Viceministerio de Producción Industrial a Mediana y Gran Escala (VPIMGE)
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Pasante Auxiliar en Calidad y Medio Ambiente
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Unidad de Gestión Integrada (UGI) - Unidad de Control Industrial (UCI)
<b>DEPENDENCIA:</b>	<b>Lineal:</b> Profesionales y Técnicos en Calidad y Medio Ambiente <b>Funcional:</b> Jefe de Unidad
<b>AUTORIDAD:</b>	-
<b>COORDINACIÓN:</b>	Con otros técnicos
<b>Nº DE PERSONAS A CARGO:</b>	-
<b>EMPRESA:</b>	Artes Gráficas Sagitario S.R.L.
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Encargada de Seguridad y Salud Ocupacional
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Dpto. Seguridad Industrial
<b>DEPENDENCIA:</b>	<b>Lineal:</b> Jefe de Recursos Humanos <b>Funcional:</b> Gerente General
<b>AUTORIDAD:</b>	<b>Lineal:</b> Supervisores de Producción (Pre-Prensa, Prensa, Acabados y Despachos) y Supervisores de Almacenes (Materiales e Insumos) <b>Funcional:</b> Todo el personal de planta
<b>COORDINACIÓN:</b>	Con Gerencia General y Jefes de área (Administración Financiera, Dpto. Legal, Mantenimiento, Producción y Almacenes)
<b>Nº DE PERSONAS A CARGO:</b>	82 personas (personal fijo y eventual)

<b>EMPRESA:</b>	Monopol Ltda.
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Consultoría: Servicio de encuestas de comunicación y satisfacción de los clientes con respecto al servicio que ofrece Monopol
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Servicio al Cliente
<b>DEPENDENCIA:</b>	<b>Lineal:</b> Analista de Servicio al Cliente <b>Funcional:</b> Jefe de Servicio al Cliente
<b>AUTORIDAD:</b>	-
<b>COORDINACIÓN:</b>	Con personal de Atención al cliente y Clientes
<b>Nº DE PERSONAS A CARGO:</b>	-
<b>EMPRESA:</b>	Noa Travel
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Ejecutivos de Ventas externo
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Depto. de Marketing y Ventas
<b>DEPENDENCIA:</b>	<b>Lineal:</b> Ejecutivos de Ventas interno <b>Funcional:</b> Jefe de Marketing y Ventas
<b>AUTORIDAD:</b>	-
<b>COORDINACIÓN:</b>	Con Coordinadores de terrestres y de aéreos, Contabilidad y Clientes
<b>Nº DE PERSONAS A CARGO:</b>	-

**Fuente:** Elaboración propia.

#### 4. Aspectos centrales caracterizadores de la actividad desarrollada

Se ha realizado el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NB/ISO 9001:2015 y la evaluación económica para la empresa Noa Travel que ofrece servicios principalmente de paquetes turísticos internacionales todo incluido, durante el proceso todos han podido conocer la norma y la importancia de su aplicación para alcanzar y mejorar las expectativas de satisfacción de los clientes que es muy relevante para el rubro.

Durante la caracterización de procesos se ha podido analizar las operaciones de la empresa a detalle, esto les servirá para mejorar constantemente porque ya lo tienen disponible como información documentada; por otro lado se pudo analizar cuán importante es cada puesto de trabajo en la empresa para llevar a cabo las actividades con eficacia y lo que implica la

competencia con la que cuentan o deben contar, para esto la identificación de necesidades de capacitaciones y la ejecución de estas también ha sido un punto muy importante para garantizar el crecimiento de la empresa: El hecho de analizar continuamente los factores internos y externos de la empresa, y los requisitos de las partes interesadas, en conjunto con los imprevistos que puedan suceder y cómo actuar ante ello también ha sido de gran importancia para conocer a fondo el funcionamiento de la empresa.

Una vez concluido el diseño se elaboró una re-evaluación para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos en el cual se obtuvo un 83% de cumplimiento.

#### 5. Productos más significativos de la actividad

El diagnóstico del cumplimiento de requisitos de la NB/ISO 9001:2015 del antes, en el cual se dio un resultado muy bajo y una vez diseñado el Sistema de Gestión de la Calidad, se ha podido evidenciar la diferencia en cuanto al cumplimiento de la norma y la importancia de contar con una mejor estructura y organización de la empresa que trae beneficios en diferentes aspectos.

En la empresa no se encontraba establecidos los procesos para la operación comercial y no tenían mucho conocimiento al respecto, por lo que se ha identificado y definido los procesos principales, estratégicos y de apoyo con su caracterización de cada uno en las fichas de procesos, esto ha sido de gran relevancia para que todo el personal conozca cómo funciona realmente la empresa y la importancia de tener disponible los diferentes recursos y cómo hacer un seguimiento y medición.

El desarrollo de la información documentada con base a los requisitos de la norma de manuales, procedimientos, registros, etc. con el significado de la importancia de plasmar los conocimientos de la empresa y tenerlo disponible, les servirá para mejorar constantemente. Se ha elaborado en totalidad trece documentos de los cuales la empresa carecía ante el cumplimiento de los requisitos de la norma, dentro de esos documentos se elaboró el Manual de Calidad para la empresa como forma de guía de manera de garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad se desenvuelva de manera eficaz y eficiente.

## AREA II. DESCRIPCIÓN DE UN CASO DE ESTUDIO REAL

### CAPITULO 1. ANTECEDENTES

#### 1.1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

##### RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa Noa Travel operadora y agencia de turismo, inició sus operaciones un 19 de septiembre de 2016 en Santa Cruz de la Sierra, gracias a que un amigo del gerente obtuvo una beca en el Brasil y le invitó a él y su esposa a hacer turismo por varios lugares de Brasil, quedando fascinados con sus paisajes de los lugares visitados, es así que deciden poco a poco llevar a amigos y familiares, para posteriormente llevar a sus primeros clientes, consiguiendo mayores contactos en el lado brasilero, fueron una de las primeras empresas en ofrecer paquetes terrestres a precios accesibles, y teniendo muy buena aceptación por parte de sus clientes. A medida que llevaban más personas fueron recomendados y empezaron a ofrecer otros destinos, Hoy en día también tienen sucursales en Brasil y Argentina y a nivel Nacional tienen sucursales en La Paz y Cochabamba, siendo su oficina central en Santa Cruz.

##### MISIÓN

Nuestra prioridad es brindarle un servicio de calidad en la oferta de paquetes turísticos, contamos con profesionales calificados que esperan darle un servicio personalizado, con precios competitivos y una grata experiencia que nunca olvidaran.

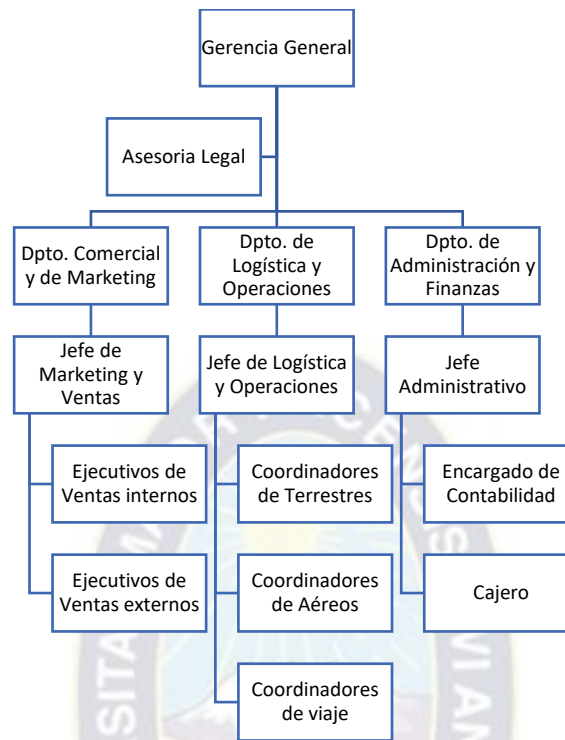
##### VISIÓN

Ser la empresa líder en la oferta de servicios de viajes del sector, teniendo mayor presencia en el mercado nacional e internacional basados en la calidez, eficacia, profesionalismo, logrando que nuestros clientes cumplan todas sus expectativas y vivan y sientan experiencias maravillosas.

##### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura de cargos de la empresa se puede apreciar en el organigrama, tal como se muestra a continuación:

## GRÁFICO 1: ORGANIGRAMA, NOA TRAVEL



**Fuente:** Elaboración con base en datos proporcionados en la empresa.

### PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Noa Travel ofrece en general Tours terrestres todo incluido nacionales e internacionales, paquetes aéreos, boletos aéreos nacionales e internacionales, seguro de viajes, asesoramiento en visas, su oficina central se encuentra en Santa Cruz y cuenta con sucursales en La Paz, Tarija, Foz de Iguazú, Rio de Janeiro, Camboriu, Maceió Noreste -Brasil y en Buenos Aires – Argentina.<sup>3</sup> Para más detalle se muestra a continuación los servicios que ofrece la empresa:

<sup>3</sup> (Noa Travel, 2023)



**TABLA 2: DETALLE DE SERVICIOS DE NOA TRAVEL**

<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Descripción</b>
<b>TODO INCLUIDO:</b>	<p>Este tipo de formato generalmente incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hotel (3 estrellas)</li> <li>✓ Alimentación (desayuno, almuerzo, cena)</li> <li>✓ Transporte Bus Leito</li> <li>✓ Entradas a paseos y lugares turísticos</li> <li>✓ Traslado a lugares turísticos y a las playas</li> <li>✓ Guías</li> <li>✓ Coordinadores</li> </ul>
<p><b>PAQUETES TERRESTRES INTERNACIONALES</b></p>	<p>Los destinos terrestres que Noa Travel principalmente ofrece son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonito</li> <li>- Foz de Iguazú</li> <li>- Rio de Janeiro</li> <li>- Camboriu</li> <li>- San Pablo</li> <li>- Salvador de bahía</li> <li>- Maceio</li> <li>- Recife</li> <li>- Buenos Aires</li> <li>- Salta</li> </ul>
<b>AÉREO</b>	<p>Noa Travel también cuenta con paquetes aéreos Internacionales, que se cotiza de acuerdo a las fechas de la preferencia del cliente, y se ofrece también paquetes en salidas fijas (éstas se las pueden pagar a Cuotas).</p>

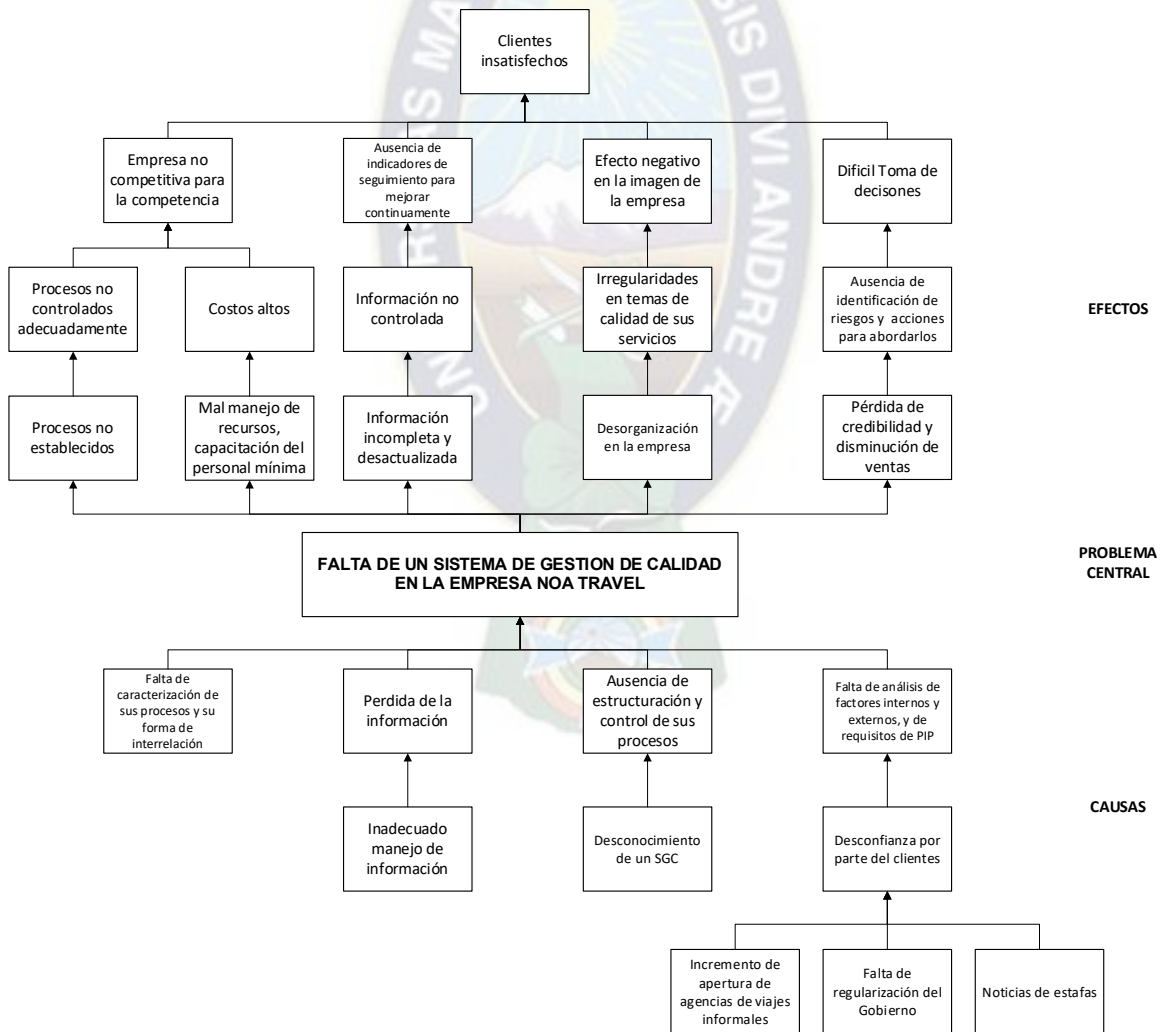
	<p>Para aéreos Noa Travel cuenta con diferentes servicios de acuerdo a la necesidad y preferencia de cada cliente, como ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Paquetes Aéreos Internacionales “Todo Incluido”:</b> Como Cancún - Riviera Maya - Punta Cana - Cartagena</li> <li>- <b>Paquetes personalizados:</b> Bodas, Congresos y cualquier evento que requieran los clientes.</li> <li>- <b>Venta de boletos:</b> Aéreos nacionales e internacionales.</li> <li>- <b>Asesoramiento:</b> Visas (EEUU, EUROPA, ASIA)</li> <li>- <b>Venta de:</b> Circuitos de Hoteles, Excursiones.</li> <li>- <b>Venta de seguros:</b> por viajes internacionales</li> </ul> <p><b>Los Paquetes aéreos generalmente incluyen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Boleto aéreo ida y vuelta con equipaje de mano y una maleta de 23 kilos por persona</li> <li>✓ Traslado aeropuerto – Hotel – aeropuerto</li> <li>✓ Hospedaje con sistema todo incluido</li> <li>✓ ALL INCLUSIVE (desayunos, almuerzos, cenas, snack entre comidas y bebidas)</li> <li>✓ Shows Diurnos y nocturnos dentro del hotel de su elección.</li> </ul> <p><b>Modalidad de pago:</b></p> <p>Se asegura el espacio con un monto de reserva inicial por persona (sólo para salidas fijas) y el resto se puede pagar en cuotas hasta 45 días antes de la fecha de viaje.</p>
<p><b>PAQUETES NACIONALES</b></p>	<p>También cuenta con tours internos nacionales como:</p> <p>Paquete Interno terrestre <b>todo incluido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SAN JOSE + ROBORE</li> <li>- TARIJA</li> </ul>

	<b>Paquete Nacional aéreo + terrestre <b>todo incluido:</b></b> - SUCRE + POTOSI + SALAR DE UYUNI
<b>ARMA TU PAQUETE</b>	Noa Travel es especialista en armar paquetes de acuerdo al/los destino(s) que gusten los clientes, las fechas que quieran, visitando los lugares de su preferencia.

**Fuente:** Elaboración con base en datos proporcionados en la empresa.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

**GRÁFICO 2: ARBOL DE PROBLEMAS**



**Fuente:** Elaboración propia.

En la actualidad son empresas medianas y grandes que han dado mayor importancia a las certificaciones de los Sistemas de Gestión de Calidad, sin embargo, las empresas pequeñas también tienen interés de ser más competitivos en el mercado y abrirse a nuevos mercados. Certificarse con la NB/ISO 9001:2015 trae como consecuencia tanto mejoras operacionales, como económicas a futuro, porque de alguna manera asegura el crecimiento y prestigio de una empresa. En los últimos años las empresas turísticas han tenido mayor crecimiento debido a la globalización, una certificación hace que los clientes al momento de adquirir un producto y/o servicio les genere mayor confianza y sello de solidez, por esto, estar al tanto de las empresas que cumplen con todas las certificaciones necesarias es una garantía para el cliente.

Debido al incremento de apertura de agencias de viajes informales, la falta de la regularización y control por parte del gobierno, noticias de estafas, quejas de personas que viajaron y no cumplieron sus expectativas; hoy en día hay mayor desconfianza por parte de los clientes al momento de adquirir algún servicio turístico. las empresas legalmente establecidas también pierden credibilidad, y por lo tanto sus ventas también disminuyen generando pérdidas económicas.

Según la Ley Departamental de Turismo de Santa Cruz, en FUNDEMPRESA al 2017, se encuentran registradas 570 empresas de viajes y turismo, de las cuales solo 182 cuentan con Licencia de Funcionamiento Turístico. el porcentaje de empresas de viajes y turismo con licencia de Funcionamiento Turístico llega a un 26% que claramente se puede denotar un alto índice de prestadores de servicios turísticos informales en el Departamento de Santa Cruz.<sup>4</sup>

Noa Travel operadora y agencia de turismo, si bien está legalmente establecida y cuenta con personal capacitado en el área administrativa y operativa, no cuenta con la caracterización de sus procesos y desconoce las metodologías de la implementación y la importancia de un Sistema de Gestión de Calidad que le permita estar mejor organizada y estructurada, para controlar y dar un correcto manejo de sus procesos.

---

<sup>4</sup> (Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, 2017)

Por todo lo anterior, se ve necesario que Noa Travel desarrolle un Sistema de Gestión de la Calidad para facilitar los controles adecuados en sus procesos, mejorar sus actividades continuamente y ser más competitivos en el mercado.

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

#### 1.3.1. JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

La necesidad de realizar este proyecto hace referencia principalmente a la aplicación de conocimientos de las materias de Gestión de la Calidad, Administración industrial, Procesos ya que para su desarrollo es imprescindible analizar las entradas y salidas en un proceso y su relación con el entorno y con todas las áreas de la empresa; a nivel general se toma en cuenta todas las asignaturas comprendidas en la malla curricular de la Carrera de Ingeniería Industrial – 2008; en las diferentes áreas a cubrir por el proyecto.

#### 1.3.2. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

La justificación del presente trabajo es de carácter económico, debido a que la empresa debe incurrir en algunos costos para la adecuación y acciones correctivas por la falta de cumplimiento con ciertos requisitos de la norma, pero también el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa a largo plazo conduce a lograr significativos ahorros en la empresa, los beneficios económicos se explican por la mayor eficiencia en el uso de recursos y control en general de sus procesos, lo que genera una optimización en sus costos operacionales.

#### 1.3.3. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Se justifica debido a que un SGC, trae un reconocimiento de prestigio a la empresa, garantía a los clientes, incremento de las oportunidades en el mercado, a su vez brinda bases para una buena regulación, y permite mejorar las relaciones de la empresa con la sociedad generando empleos indirectos e incentivando al turismo de lugares con atractivos naturales y facilitando a las personas a que conozcan otras culturas diferentes con un buen servicio y además garantizado.

#### 1.3.4. JUSTIFICACIÓN LEGAL

La aplicación de la NB/ISO 9001:2015 es voluntaria, es decir que por iniciativa propia la empresa puede cumplir con los requisitos de esta norma y certificarse, con la finalidad de

alcanzar la satisfacción del cliente, a través de altos estándares de calidad de sus servicios y que la empresa sea altamente competitiva en el mercado.

## 1.4. OBJETIVOS

### 1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NB/ISO 9001:2015 en la Empresa Noa Travel para asegurar la satisfacción de los clientes, la competitividad de la empresa, y la mejora continua del desempeño organizacional.

### 1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Revisar las teorías pertinentes al sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015.
- Realizar el diagnóstico y evaluación de la situación actual en la Empresa Noa Travel para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NB/ISO 9001:2015.
- Proponer componentes de mejora en base a la norma NB/ISO 9001:2015, desarrollando la estructura documental según los requisitos de la norma.
- Determinar la evaluación económica del presente proyecto.

## 1.5. METODOLOGÍA

La metodología que se empleará para la realización del proyecto con el objetivo de recabar la información requerida en forma ágil y ordenada, será una combinación entre investigación exploratoria e investigación descriptiva, tanto para el análisis como para el procesamiento de datos.

La recopilación de la información en el diagnóstico permitirá la comprensión de la situación actual de la empresa Noa Travel, e identificará los elementos favorables y desfavorables para la realización del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NB/ISO 9001:2015.

### 1.5.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Se harán estudios exploratorios para prever un mejor entendimiento del problema de investigación, se tomará algunos aspectos relevantes de la empresa (misión, procesos

operativos, tipos de productos o servicios, estructura organizacional, terminología, etc.) y los que tiene que ver con la norma NB/ISO 9001:2015 (Conceptos, técnicas, requisitos, metodologías, etc.).

Las técnicas de la investigación exploratoria incluyen revisiones de fuentes primarias de información, como la observación y la entrevista para el diagnóstico de la situación actual de la empresa; y fuentes secundarias, en el cual se realizará consulta de tesis relacionadas al tema, análisis de la información documentada que disponga la organización con respecto al rubro, esto servirá para poder diseñar un sistema de gestión de la calidad acorde a los requisitos aplicables de la norma.

### 1.5.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La investigación descriptiva tiene como objetivo especificar propiedades, características y rasgos importantes del objeto de estudio<sup>5</sup>, esto servirá para explicar las características más importantes del planteamiento del problema en los ámbitos concernientes a la gestión de la calidad, satisfacción del cliente y el cumplimiento de requisitos de la norma. Los métodos descriptivos pueden ser cualitativos o cuantitativos.

---

<sup>5</sup> (Hernández Sampieri, 2010)

## CAPITULO 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1. Definición de Sistema de Gestión de la Calidad

“Un sistema de gestión de la calidad, es un conjunto de normas, procesos y procedimientos requeridos para la planificación y ejecución de la actividad principal (ya sea de producción o de provisión de servicios) de una organización, directamente relacionados con aquellos procesos que pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente.”<sup>6</sup>

“Los sistemas de gestión de la calidad son utilizados por las organizaciones para asegurar su capacidad de proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y lograr la satisfacción del cliente mejorando continuamente la eficacia.”<sup>7</sup>

De acuerdo a la norma NB/ISO 9000:2015<sup>8</sup>: “Un sistema de gestión de la calidad (SGC) es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos y determinar los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados de estos objetivos”.

De acuerdo con estas definiciones se puede afirmar que un Sistema de Gestión de la Calidad son actividades coordinadas para dirigir y controlar un conjunto de elementos interrelacionados y ordenados para cumplir con los requisitos del cliente y lograr la satisfacción del cliente.

#### 2.1.2. Importancia de un sistema de gestión de la calidad

La adopción de un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> (Maya, 2023) (Escuela de Postgrado - Universidad Católica San Pablo, 2023)

<sup>7</sup> (Asociación Española para la Calidad AEC, 2019)

<sup>8</sup> (IBNORCA, 2015) - Fundamentos y Vocabulario

<sup>9</sup> (IBNORCA, 2015) - Requisitos



Una organización orientada a la calidad promueva una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.<sup>10</sup>

Es decir que cuando la organización se centra en un sistema de gestión de la calidad, en primera instancia desea conocer las necesidades del cliente y alcanzar su satisfacción, a través de la definición y control de sus procesos y obtener productos de calidad que sean aceptados por los clientes, la sociedad y el gobierno.

### 2.1.3. Normas ISO

Las normas ISO (Organización Internacional de Normalización) son documentos, establecidos por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para uso común y repetido, reglas, pautas o características para actividades o sus resultados, con el objetivo de lograr el grado óptimo de orden en un contexto dado.

El organismo reconocido en Bolivia es IBNORCA ya que es miembro pleno de ISO como Organismo Nacional de Normalización.

### 2.1.4. Norma NB/ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 es el sistema de gestión de calidad más reconocido e implementado en el mundo. La NB/ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un SGC que las organizaciones pueden utilizar para desarrollar sus propios programas y es Certificable.

El Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NB/ISO 9001:2015 “emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

---

<sup>10</sup> (IBNORCA, 2015) - Fundamentos y Vocabulario

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su SGC se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.”<sup>11</sup>

El resto de la familia de normas ISO 9000 son otros estándares relacionados a los sistemas de gestión de calidad incluyen el resto de series ISO 9000 (ISO 9000 e ISO 9004)<sup>12</sup>:

- NB/ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- NB/ISO 19011:2018 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión
- NB/ISO/TS 9002:2017 Sistema de gestión de la calidad — Directrices para la aplicación de la norma
- NB/ISO 9004:2018 Gestión de calidad - Calidad en la organización - Guía para lograr el éxito sostenido

#### 2.1.6. Principios de la gestión de la calidad

Los principios de la gestión de la calidad son 7 y se describen cada uno a continuación:

**TABLA 3: PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>1. Enfoque al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.</li> </ul>
<b>2. Liderazgo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. Permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.</li> </ul>
<b>3. Compromiso de las personas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor, de manera eficaz y eficiente.</li> </ul>
<b>4. Enfoque a procesos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.</li> </ul>
<b>5. Mejora:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para tener éxito se debe tener un enfoque continuo hacia la mejora para mantener y mejorar los niveles actuales de desempeño.</li> </ul>
<b>6. Toma de decisiones basada en la evidencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.</li> </ul>
<b>7. Gestión de las relaciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores y socios porque influyen en el desempeño de una organización.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración con base en la NB/9000:2015.

<sup>11</sup> (Organización Internacional de Estandarización ISO, 2015) - Requisitos

<sup>12</sup> (IBNORCA, 2022, pág. 9) - Infraestructura de la Calidad en Bolivia y Fundamentos de Normalización

### 2.1.7. Estructura de Alto Nivel

La estructura de alto nivel es el nombre con el que se conoce al resultado del trabajo en grupo de Coordinación Técnica en Norma de Sistema de Gestión de la Organización Internacional de Estándares (ISO), lo cual pretende, llevar a cabo cierta coherencia o sincronización de todas las normas ISO con independencia del ámbito de cada norma. Genera un conjunto de términos y definiciones comunes como ser el riesgo, la gestión documental, partes interesadas, contexto, etc. La uniformidad de todas las normas ISO no sólo es útil para las organizaciones que quieren implementar un sistema de calidad, sino también lo es para otros agentes que participan en el proceso.

**TABLA 4: ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL Y RESUMEN DE REQUISITOS DE LA NORMA NB/ISO 9001:2015**

<b>Estructura de Alto Nivel</b>		
<b>Capítulos Introdutorios</b>		
1. ALCANCE		
2. REFERENCIAS NORMATIVAS		
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES		
<b>Capítulos de requisitos</b>		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	PLANIFICAR
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso	
	5.2 Política	
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
6. PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
	6.3 Planificación de los cambios	

7. APOYO	7.1 Recursos	HACER
	7.2 Competencia	
	7.3 Toma de conciencia	
	7.4 Comunicación	
	7.5 Información documentada	
8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional	HACER
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
	8.5 Producción y provisión del servicio	
	8.6 Liberación de los productos y servicios	
	8.7 Control de las salidas no conformes	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	VERIFICAR
	9.2 Auditoría interna	
	9.3 Revisión por la dirección	
10. MEJORA	10.1 Generalidades	ACTUAR
	10.2 No conformidad y acción correctiva	
	10.3 Mejora continua	

**Fuente:** Elaboración con base en la Norma NB/ISO 9001:2015<sup>13</sup>

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presenta las definiciones y conceptos más importantes relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad:<sup>14</sup>

- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

<sup>13</sup> (IBNORCA, 2022, págs. 40,41) - Introducción al Sistema de Gestión de la Calidad

<sup>14</sup> (IBNORCA, 2015) - Fundamentos y Vocabulario (IBNORCA, 2022, págs. 4,7,9,11,12) - Introducción General a los Sistemas de Gestión (basados en normas ISO)

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Objetivo:** Resultado a alcanzar
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
- **Medición:** Proceso para determinar un valor.
- **Indicador:** Representación medible de la condición o el estado de las operaciones, la gestión, o las condiciones.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Contratar externamente:** Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

### 2.3. MARCO PRÁCTICO

Los pasos a seguir para llevar a cabo el relevamiento de la información, para la ejecución del presente proyecto se compone de: Decisión, Diagnostico, Planificación, Identificación de procesos, Estructurar documentación, Operación, Evaluación.

De acuerdo con la norma en este punto empezáramos con la planificación del ciclo de Deming o ciclo PHVA que fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados.
- Hacer: implementar lo planificado (es decir los procesos).
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

### 2.4. MARCO LEGAL

En el presente proyecto se tomará en cuenta las siguientes normas y otros reglamentos relacionados con el rubro de la empresa:

- NB-ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos
- NB-ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario
- Normas Técnicas, reglamentos y guías de implementación de Normas del Sector

Se dará énfasis en la Norma ISO 9001:2015 y las demás normas serán utilizadas como marco de referencia normativa para un mejor desarrollo del proyecto.

## CAPITULO 3. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO SEGÚN LA NORMA NB/ISO 9001:2015

### 3.1. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad es una herramienta que nos permitirá conocer la situación actual de la empresa Noa Travel con respecto al nivel de cumplimiento que se tiene frente a los requisitos de la norma NB ISO 9001:2015, y de esa manera se va a recabar las bases para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad.

En primera instancia se determinará el grado de cumplimiento según la norma NB ISO 9001:2015 a través de una observación directa, entrevistas con el personal de la empresa y el llenado del checklist.

#### 3.1.1. Diseño y metodología de la herramienta

##### 3.1.1.1. Diseño

Para el diagnóstico se elaboró una lista de verificación (check list) el cual consta de:

- **Título del Capítulo:** Donde se identifican los capítulos correspondientes a la norma.
- **Subtítulo:** Se identifican los subtítulos de cada capítulo.
- **Requisitos de la norma:** En esta columna se describen y detalla los requisitos de la norma correspondientes a cada punto y capítulo.
- **Cumplimiento:** En esta columna se describen el cumplimiento actual que se observa de la empresa de cada requisito de la norma.
- **Evaluación:** En esta columna se evalúa el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a cada observación y se pondera en porcentaje un puntaje de cumplimiento:

A continuación, se muestra el diseño de acuerdo al siguiente formato (ver tabla):

**TABLA 5: FORMATO DE LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST)**

TÍTULO DEL CAPITULO	SUBTÍTULO	REQUISITOS DE LA NORMA	CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN		
				PUNTAJE DE EVALUACIÓN POR CADA PUNTO (%)	N/A	PUNTAJE TOTAL EN % DE CUMPLIMIENTO POR CAPÍTULO
CAPITULO 4.	Apartado 4.1	Descripción del requisito 1				
		Descripción del requisito 2				
	Apartado 4.2	Descripción del requisito 3				
		...				
	...	...				
...	...	...				
...	Apartado 10.3	...				
...		Descripción del requisito n				

**Fuente:** Elaboración según la NB/ISO 9001:2015.

La lista de verificación completa y llenada se encuentra en Anexos (ver Anexo A).

### 3.1.1.2. Metodología

El llenado del Check List se realizó bajo el cargo de mi persona, se hizo este llenado a través de una observación directa de las actividades que se realizan en la empresa, también se pudo recabar información haciendo entrevistas al personal administrativo y operativo. Una vez llenado el Check List es revisado y evaluado para realizar una comparación de los resultados con la norma y así determinar de manera precisa el cumplimiento o la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos mediante el porcentaje de cumplimiento de cada capítulo de la NB/ISO 9001:2015.

Para poner el puntaje de cumplimiento de cada requisito de la norma se tomó en cuenta los Criterios de Evaluación de acuerdo a la siguiente tabla, en la cual se puede apreciar dicha ponderación para la calificación:



**TABLA 6: CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

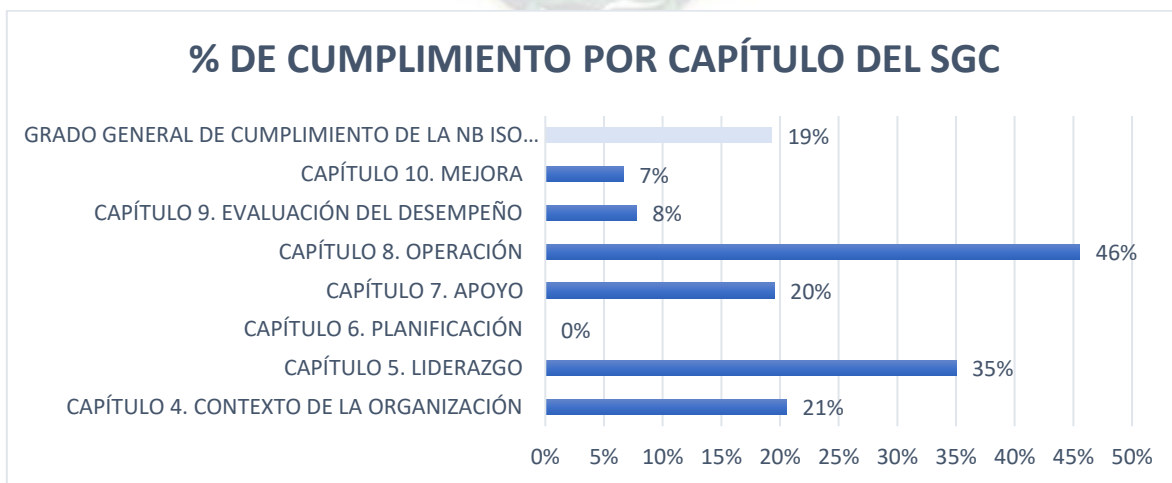
Puntaje	Descripción
0	No se aprecia evidencia de que exista un método o practica relacionada (incumplimiento del requisito)
1 - 50 %	Se aprecian métodos y prácticas que pueden ser utilizados en cierta medida (incumplimiento del requisito)
51 - 80 %	La práctica actual se acerca al cumplimiento del requisito de la norma de referencia, pero debe ser mejorada (la evidencia se acerca al cumplimiento del requisito, pero con cambios mayores)
81 - 90 %	La práctica es parcialmente conforme con el requisito evaluado (la evidencia se acerca al cumplimiento del requisito con solo realizar pequeños cambios)
91 - 100 %	La práctica es conforme con el requisito evaluado (cumplimiento total del requisito)
N/A	No aplica

**Fuente:** Elaboración de acuerdo a criterios preestablecidos.

### 3.1.2. Resultados del diagnóstico

Una vez llenada la lista de verificación, a continuación, se detallan los resultados del diagnóstico sobre el cumplimiento de la norma NB/ISO 9001:2015, de cada uno de los requisitos como de sus acápites de los mismos. Los resultados del Check List se puede observar en el siguiente gráfico donde se muestra el resumen de cada capítulo según la norma.

**GRÁFICO 3: GRÁFICO DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015**



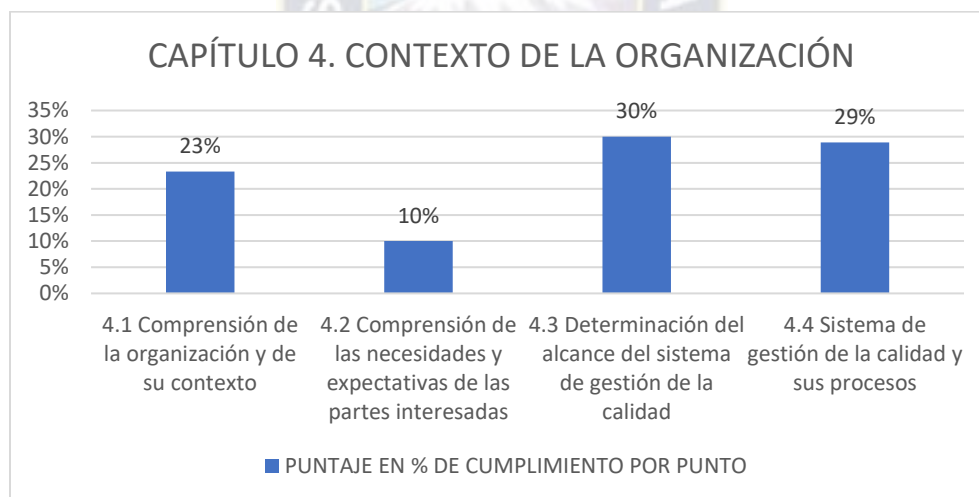
**Fuente:** Elaboración con base en los resultados del Check List llenado (Anexo A).

En términos generales el grado de Cumplimientos de la empresa según la norma NB/ISO 9001:2015 es de 19% y de No Cumplimiento es de 81%, como se muestra en el gráfico anterior.

### 3.1.3. Análisis de los resultados por capítulo

Los resultados obtenidos en el punto 4 del Contexto de la Organización fue del 21%, indicando un puntaje bajo al cumplimiento de la normativa, lo que evidencia que la empresa no tiene definido el contexto interno ni externo, ni toma los factores positivos o negativos con respecto a los requisitos de las partes interesadas, sino que sólo se centra en sus clientes. Tampoco tienen la caracterización de los procesos que conformarían el mapa de procesos, la interrelación de los mismos, los recursos necesarios establecidos, definición de responsabilidades, riesgos y oportunidades.

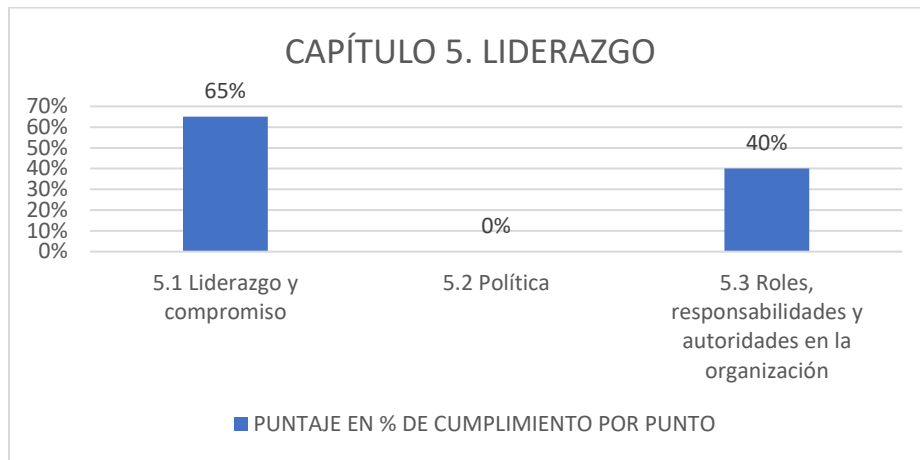
**GRÁFICO 4: RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015 - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**



**Fuente:** Elaborado con base en los resultados del Check List (Anexo A).

Con el 35% de cumplimiento en el capítulo de Liderazgo, mejor que el anterior capítulo, se evidencia que, si bien buscan ofrecer calidad a sus clientes con un alto grado de liderazgo por parte de gerencia, la empresa no cuenta con una política de calidad, así como roles, responsabilidades y personal encargado del sistema de gestión de la calidad.

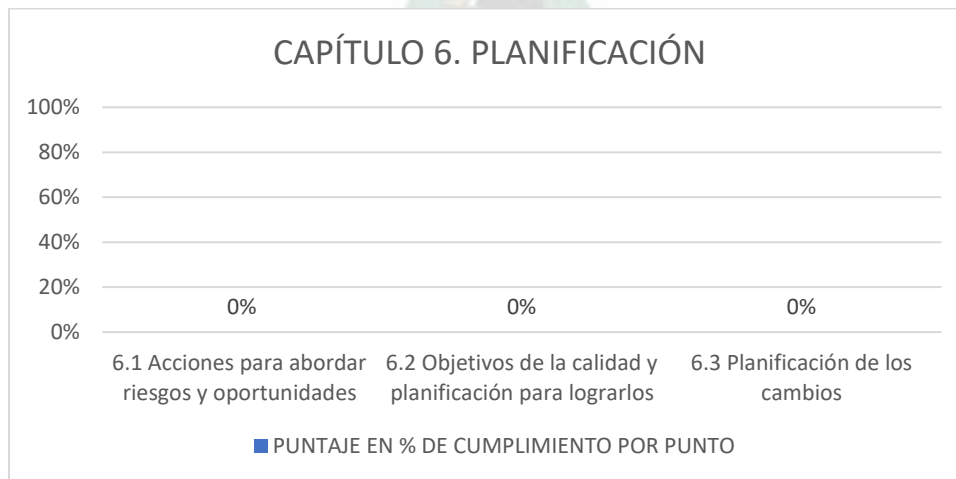
**GRÁFICO 5: RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015 -  
LIDERAZGO**



**Fuente:** Elaborado con base en los resultados del Check List (Anexo A).

Con un porcentaje de 0% por incumplimiento total en el capítulo de Planificación, demuestra que la empresa no tiene un sistema de gestión de la calidad, y por lo tanto no se abordan los riesgos y oportunidades de la empresa en la cual se pueda hacer una planificación, ni el contexto de la organización y las partes interesadas pertinentes, tampoco tienen establecido objetivos de calidad que tengan coherencia con la política de calidad.

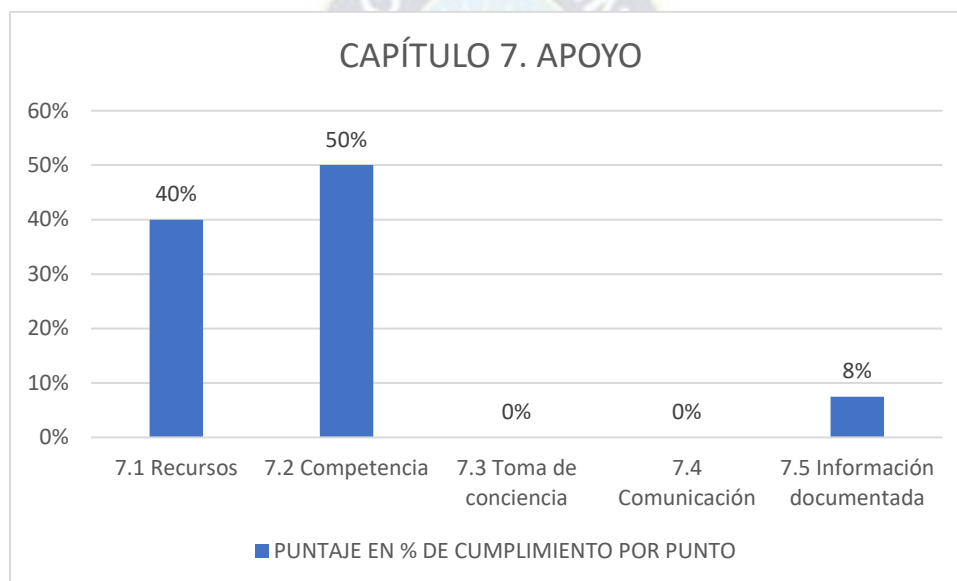
**GRÁFICO 6: RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015 -  
PLANIFICACIÓN**



**Fuente:** Elaboración con base en los resultados del Check List (Anexo A).

El porcentaje de cumplimiento del capítulo de Apoyo es de 20%, si bien la alta dirección de la empresa tiene interés en una implementación del sistema de gestión de la calidad, cuenta con la infraestructura, cuenta con personal capacitado, cuenta con algunos recursos, sin embargo al no tener definido el mapa de procesos ni toda la información documentada, y tampoco tienen asignado personal específico para cada operación, hace que el control pueda ser deficiente y no pueda haber una buena gestión. Para este capítulo se determina la no aplicabilidad del requisito 7.1.5 Dispositivos de seguimiento y medición.

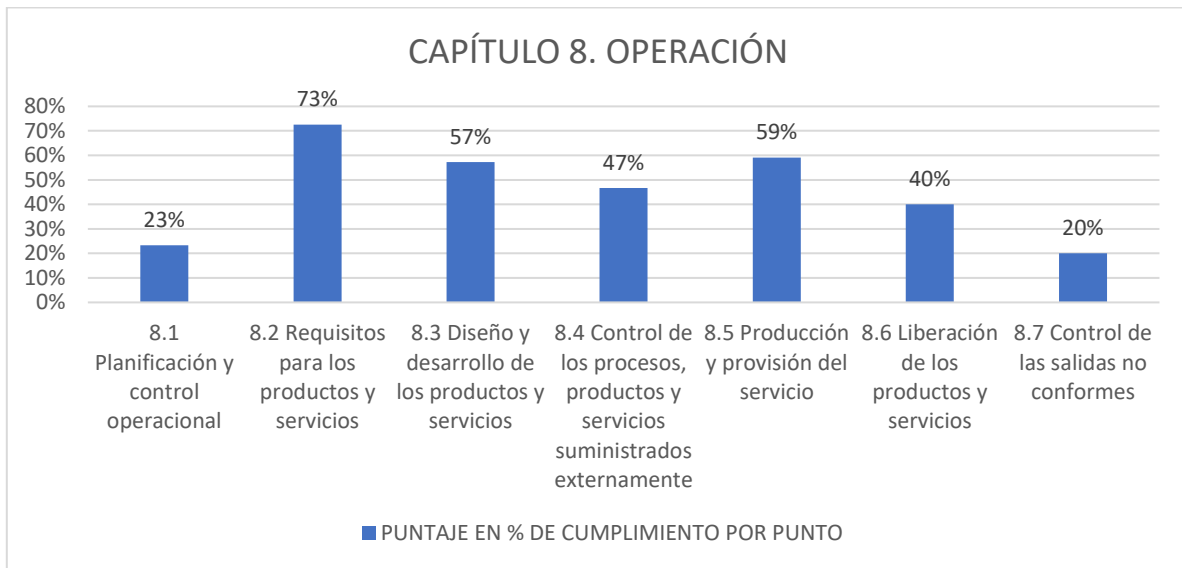
**GRÁFICO 7: RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015 - APOYO**



**Fuente:** Elaboración con base en los resultados del Check List (Anexo A).

El porcentaje de cumplimiento general del capítulo 8 Operación es del 46%, es decir que la organización determina los requisitos para la prestación de servicios revisando sus requisitos y asigna los recursos necesarios para el cumplimiento de servicios. Sin embargo, no se aplica criterios de evaluación para los proveedores, así como también no cuenta con un procedimiento para realizar la trazabilidad en caso de reclamos por parte del cliente, no se realizan controles del diseño y desarrollo de servicios. Para este capítulo se determina la no aplicabilidad del requisito 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

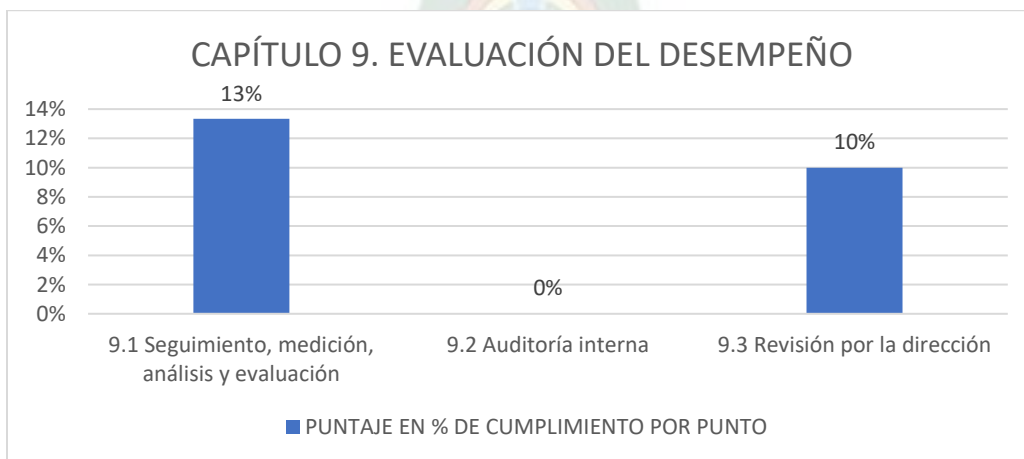
**GRÁFICO 8: RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015 - OPERACIÓN**



**Fuente:** Elaboración con base en los resultados del Check List (Anexo A).

En el capítulo 9 “Evaluación del desempeño” se tiene un cumplimiento del 8%, esto debido a que no se han determinado las actividades que necesitan seguimiento y medición, los métodos específicos de análisis y medición de la satisfacción del cliente, las auditorías internas y la revisión por la dirección.

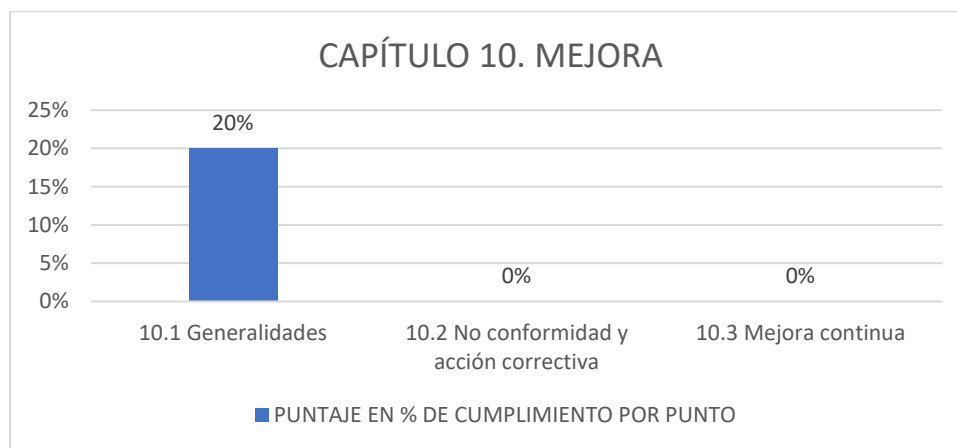
**GRÁFICO 9: RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**



**Fuente:** Elaboración con base en los resultados del Check List (Anexo A).

Por último, el capítulo 10 “Mejora” tiene un cumplimiento del 7%, ya que la organización tiene el interés de mejorar sus procesos de operaciones de la prestación de servicios para superar las expectativas de los clientes, hay reuniones de la dirección donde se determinan algunas acciones a llevar a cabo para mejorar, pero no se documenta ni se hace seguimiento.

### GRÁFICO 10: RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015 - MEJORA



**Fuente:** Elaboración con base en los resultados del Check List (Anexo A).

A nivel general, el porcentaje de cumplimiento de la empresa según los requisitos de la norma es muy bajo (de 19%), este diagnóstico ha ayudado a examinar a la empresa para poder analizar qué es lo que hace falta en cada área para poner mayor énfasis en los puntos más débiles presentados, para así aplicar de mejor manera cada requisito para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, y su posterior implementación.

## CAPITULO 4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NB/9001:2015

### 4.1 ASPECTOS GENERALES DEL DISEÑO

El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, se lo elabora según los requisitos establecidos en la norma NB/ISO 9001:2015 y el análisis de la situación actual de la empresa de acuerdo al diagnóstico realizado en el Capítulo anterior.

En el diseño se establecerán las técnicas y/o metodologías aplicadas para cumplir con los requisitos de la norma, de acuerdo a las necesidades de la empresa.

### 4.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Este punto está orientado a evaluar el desempeño de la empresa de manera interna y externa en un momento determinado el cual debe ser revisado y actualizado según la dinámica de cambio; para garantizar el éxito en el sistema de gestión de calidad, es importante en primer lugar analizar la Comprensión de la organización y de su contexto (punto 4.1 de la norma), Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (punto 4.2), la determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) (punto 4.3), y los procesos del SGC (punto 4.4).

#### 4.2.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Para poder establecer estrategias y/o la toma de decisiones de la empresa es importante conocer su contexto tanto de manera interna como externa.

- **Cuestiones internas:** Son componentes de la organización y sobre los cuales se puede actuar y modificar al ser de la responsabilidad de la empresa. Los factores internos pueden ser positivos o negativos y pueden estar relacionados al desempeño económico, al desempeño en el mercado, componentes de la organización como procesos, procedimientos, personal, infraestructura, ambiente de trabajo y otros; temas relacionados con la planificación como la planificación operativa, planificación estratégica, etc.
- **Cuestiones externas:** Son variables externas que afectan el desempeño de la organización, a los cuales la organización debe responder, adecuarse o cumplir. Los

factores externos pueden ser positivos o negativos y pueden estar relacionados con el mercado, los temas políticos, sociales, culturales, tecnológicos, económicos.

## ANÁLISIS FODA

Para este punto la herramienta más utilizada es el análisis FODA (cuyas siglas significan Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), el mismo que se complementa con lo definido en la norma y es la técnica más recomendable para analizar estos factores, es decir los aspectos internos y externos de la empresa permitiendo conocer su entorno a la vez, el análisis FODA de la empresa Noa Travel se encuentra en el documento “Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)” (ver Anexo B-1 del Manual de Calidad).

### 4.2.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Este requisito está orientado a identificar las partes interesadas de la organización y sus requisitos con la finalidad de cumplirlos y evitar impacto negativo sobre el desempeño de la organización. De igual forma permite revisar y actualizar la información generada en esta evaluación.

Las partes interesadas de una organización son aquellas con las cuales la organización puede presentar algún tipo de relación comercial, de dependencia, de pertenencia, de fiscalización (personas u organización que pueden verse afectadas o sentirse afectadas por una actividad, proyecto, sistema, etc.). Pueden ser internas o externas.

Cada organización tiene diferentes partes interesadas pertinentes (actores), motivo por el cual se debe realizar un análisis de los diferentes grupos mencionados. Para este fin nos centraremos en analizar los siguientes puntos:

- **Clientes:** Tipo y cartera de clientes que maneja la empresa.
- **Proveedores:** Tipo y cartera de proveedores que maneja la organización. Como ser: Proveedores nacionales, internacionales. De servicios, de procesos, de bienes. De materias primas, envases, materiales. Transporte terrestre, aéreo, marítimo, etc.
- **Accionistas:** Según constitución de la organización. Pueden ser: Propietarios, Socios.



- **Trabajadores:** Según la estructura de la organización, se puede considerar los tipos de contrato y el cumplimiento de requisitos legales.
- **Sociedad/Comunidad:** Grupos a los que pertenece la organización, Grupos de representación, Organizaciones y/o grupos de personas que los rodean o donde pertenecen.
- **Gobierno:** Fiscalizadores relacionados con el rubro o que tengan injerencia sobre los temas relacionados con la conformidad de los productos o servicios y la satisfacción del cliente.

Para cada una de las partes interesadas pertinentes de la empresa se identificará cuáles son los requisitos que tienen estas partes interesadas para que sean cumplidas. Los requisitos que se consideran pertinentes son aquellos que estén relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

La herramienta más utilizada es la matriz de identificación de requisitos que considera los puntos anteriores, esta identificación de la empresa se encuentra en el documento “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)” (ver Anexo B-2 del Manual de Calidad).

#### 4.2.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC

Una vez definido el contexto de la organización (punto 4.1 de la norma) y las partes interesadas y sus requisitos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad (punto 4.2), se puede definir el alcance del sistema, como se muestra a continuación:

*El alcance del sistema de gestión de la calidad de la empresa Noa Travel operadora y agencia de viajes, aplica al servicio de viajes terrestres a nivel internacional, en la oficina de operación ubicada en Santa Cruz.*

*Todos los requisitos de la norma NB/ISO 9001:2015 son aplicables con excepción de los siguientes puntos:*

*7.1.5. Recursos de seguimiento y medición, porque el servicio de la empresa no involucra en ninguna circunstancia el uso de un equipo de seguimiento y medición.*

*8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, no aplica ya que dentro la configuración de la empresa no se maneja y/o aborda la propiedad del cliente ni de los proveedores.*

*8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, la empresa no ofrece al cliente ninguna actividad posterior una vez ejecutado el servicio.*

Este alcance se encuentra descrito en el Manual de Calidad de la empresa (MNC-NT-SGC-001), así como en el documento “Alcance del SGC (D-NT-SGC-A)” (ver Anexo B-4).

#### 4.2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

La norma pone en importancia adoptar un enfoque a procesos para el desarrollo del SGC, para su implementación y mejorar su eficacia. El cuarto principio de la gestión de la calidad es el enfoque a procesos, que implica la definición y gestión sistemática, entendiendo un sistema de gestión como un conjunto de procesos relacionados entre sí ordenadamente, que contribuyen a un determinado objetivo, el objetivo del SGC es aumentar la satisfacción del cliente.

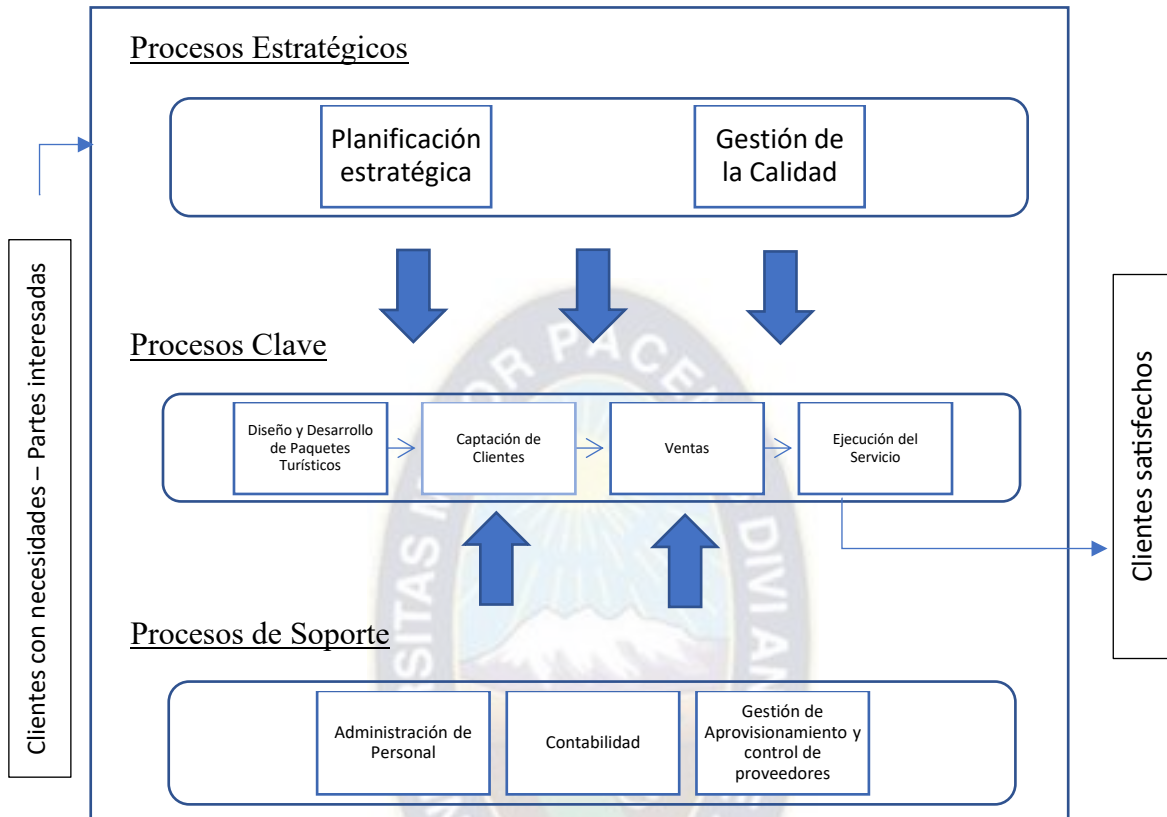
Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. Para esto en la empresa se ha definido un mapa de procesos del SGC con la caracterización de cada uno de los procesos.

#### **MAPA DE PROCESOS**

En la empresa no tenían establecido un mapa de procesos, por lo que, para el cumplimiento de este requisito se hizo la elaboración del mismo en base al Organigrama de la empresa, tal como se muestra a continuación:

## GRÁFICO 11: MAPA DE PROCESOS, NOA TRAVEL

Mapa de procesos principal de la empresa Noa Travel:



**Fuente:** Elaboración propia con base en datos de la empresa.

### Descripción del mapa de Procesos desarrollado

Para la elaboración del mapa de procesos se estableció los procesos claves, auxiliares o de apoyo y procesos estratégicos, los cuales son descritos a continuación:

#### 1. Procesos claves de la empresa “Noa Travel”

La empresa “Noa Travel” operadora y agencia de turismo, ofrece y vende servicios de viajes turísticos a nivel nacional e internacional, como actividades principales se tiene: Diseño y Desarrollo de Paquetes Turísticos, Captación de Clientes; Ventas (de paquetes turísticos terrestres internacionales) y la Ejecución del servicio.

El proceso de Diseño y desarrollo es muy importante debido a que es donde se arman los paquetes de viajes, analizando cada detalle para que el cliente solo disfrute del viaje, dando como resultado el itinerario y además se establece el costo y precio de venta. El

Departamento de Logística y Operaciones es responsable de llevar a cabo este proceso al igual que el proceso de Ejecución del Servicio.

La empresa capta y vende a través de redes sociales, visita a empresas y comercios, participación en ferias, campañas en puntos estratégicos y realiza la atención al cliente en sus oficinas y a distancia. El Departamento Comercial y de Marketing es responsable de llevar a cabo este proceso.

## **2. Procesos de auxiliares o de apoyo de la empresa “Noa Travel”**

Para el caso de la empresa “Noa Travel”, los procesos de apoyo primordiales son los siguientes: Administración de personal, y Gestión de aprovisionamiento y control de proveedores.

El Departamento de Logística y Operaciones es el responsable de la selección y control de proveedores para la terciarización de servicios de los paquetes turísticos ofrecidos al cliente y que se cumplan en la ejecución del servicio.

El Departamento de Administración y Finanzas es el responsable de la gestión del talento humano, para contar con un personal competitivo para la ejecución de las actividades de la Operación Comercial de la empresa. Contabilidad es parte de este departamento que en general está presente en cada proceso en la que se necesite realizar transacciones de dinero.

## **3. Procesos estratégicos de la empresa “Noa Travel”**

La empresa “Noa Travel” considera como procesos estratégicos a los siguientes: Planificación estratégica y Gestión de la calidad.

Planificación estratégica: este proceso implica la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos de las diferentes áreas de la empresa, con la intención de alcanzar los objetivos y metas planificados. Como el plan de marketing, que involucra las estrategias de ventas y la publicidad o promoción, el plan financiero, que en la empresa puede ser clave para la consecución de sus objetivos, la planificación del servicio, que consiste en establecer un plan de trabajo dependiendo de la cantidad de clientes, canales de venta, análisis de la competencia, así como de la proyección de la demanda según temporadas. Por otro lado, la planificación se hace teniendo en cuenta: primero, la capacidad disponible para la provisión del servicio; segundo, el número de colaboradores para la coordinación en la

ejecución del servicio considerando también los recursos económicos; tercero, requisitos, plazos y términos de contratos.

La Alta Dirección: Los Jefes de Área, son los responsables de dirigir a su equipo y hacer el control y seguimiento para cumplir lo planificado. El Gerente General, en base a lo planificado aprueba o no la ejecución de los diferentes planes estratégicos, así como la asignación de recursos necesarios para la consecución de objetivos, siendo el principal responsable del desempeño general de la empresa.

Gestión de la Calidad. Este corresponde al nivel estratégico porque implica un conjunto de acciones para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y tienen como objetivo evitar “desviaciones” en los procesos operativos de la empresa y en la provisión de la ejecución del servicio ofrecido para asegurar la percepción de satisfacción del cliente.

## **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Para el cumplimiento del requisito del punto 4.4.1 de la norma y para una mejor comprensión de los procesos, se realizó la caracterización de los procesos establecidos en el mapa de procesos en Fichas de Procesos, para esto se ha tomado en cuenta los siguientes aspectos de acuerdo a la norma:

- **Nombre del proceso**, que corresponde al nombre del proceso estratégico, operativo o de apoyo que se identificó en el mapa de procesos.
- **Objetivo del proceso**, se describe de manera detallada el propósito del proceso de manera que se puedan alcanzar los resultados que cumplan con los requisitos previamente definidos por la organización.
- **Encargado o Dueño del proceso**, se identifica el cargo de la persona responsable del proceso quien se asegura que las actividades se lleven de acuerdo a lo establecido.
- **Proveedores - Entrada**, pueden ser proveedores internos o externos que entreguen insumos, materias primas y/o información que sirven para ejecutar el proceso.
- **Actividades del proceso**, se refiere al conjunto de actividades o tareas que debe realizar el proceso para cumplir con el objetivo establecido.
- **Salida - Cliente**, los resultados que se obtienen una vez que fueron ejecutadas las actividades del proceso, que pueden ser entregados a clientes internos o externos.

- **Recursos**, listado de todos los recursos implicados en el proceso como ser los recursos humanos, tecnológicos o técnicos, infraestructura y materiales, y los financieros.
- **Seguimiento y medición del proceso**; nombre del indicador, unidad de medida, fórmula de cálculo, en este apartado se deben identificar los indicadores a través de los cuales se realizará el seguimiento y medición del proceso.
- **Riesgos y oportunidades**, se deben enunciar los posibles riesgos y oportunidades que estén asociados al proceso.
- **Documentos aplicables**, se refiere a los documentos que se requieren para llevar a cabo el proceso.
- **Registros**, se refiere a los registros que se requieren como evidencia de la ejecución del proceso.

Esta caracterización de los procesos, se pueden apreciar en las Fichas de Procesos del “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002) (ver Anexos D).

### 4.3. LIDERAZGO

En base al punto 5 de la norma se identificó los puntos a tratar para el Liderazgo, que son liderazgo y compromiso (punto 5.1 de la norma), política (punto 5.2), roles, responsabilidades y autoridades en la organización (punto 5.3).

#### 4.3.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

##### 4.3.1.1. GENERALIDADES

Tomando en cuenta la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad dentro una organización, la alta dirección de Noa Travel debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, asumiendo la responsabilidad y obligación de mantener la eficacia del sistema, así como los otros aspectos que indican en la norma como ser:

- Establecer la política de la Calidad y los objetivos del mismo.
- Integración de requisitos del SGC.
- Promover el uso de enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en el riesgo.
- Recursos necesarios y disponibles para el SGC.

- Comunicación de la importancia del SGC.
- Promover la mejora continua, dirigir y apoyar a los trabajadores.

#### 4.3.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Con respecto al enfoque al cliente, la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso asegurándose de que:

- Se determina, comprende y cumplen los requisitos del cliente, los requerimientos legales y los reglamentos aplicables, que se encuentran descritos en los documentos de “Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)” (ver Anexo B-1) e “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)” (ver Anexo B-2).
- Se determina y considera los riesgos y oportunidades que pudieran afectar la conformidad de los servicios y la capacidad de la empresa de aumentar la satisfacción del cliente, para esto se tiene el documento de “Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (D-NT-SGC-03)” (ver Anexo B-3).
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, esto se realiza mediante la aplicación del “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)” (ver Anexos C), en el cual se ven los aspectos relevantes para el enfoque al cliente y se definen las actividades para la medición de la satisfacción del cliente mediante el uso de la Encuesta de satisfacción del cliente y para el tratamiento de quejas y/o sugerencias, se realizará mediante el uso del Registro de sugerencias y/o reclamos y el Formulario de reclamos que servirá como retroalimentación para identificar la causa raíz de los riesgos y oportunidades.

#### 4.3.2. POLÍTICA

##### 4.3.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La empresa no cuenta con una política de calidad establecida, es por esto que se formuló la declaración de esta en el documento de “Política del SGC (D-NT-SGC-P)” con base en primer lugar a la misión, visión, principios y los objetivos estratégicos que actualmente la empresa considera, y también considerando los criterios de la norma para lograr la satisfacción de los clientes y poner a la empresa como un referente de calidad, la Política de

Calidad de la Empresa se puede apreciar en los anexos del “Manual de Calidad (MNC-NT-SGC-001)” (Ver Anexo B-5).

#### 4.3.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

Una vez establecida la política, esta debe ser comunicada, entendida y aplicada por su importancia tanto dentro por todo el personal de la empresa como fuera hacia las partes interesadas pertinentes porque demuestra el compromiso. Para ello como se muestra a continuación, se utiliza la matriz de comunicación según el “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)” (ver Anexos C):

**TABLA 7: MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

QUE COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO COMUNICAR	CUANDO	REGISTRO ASOCIADO
Política de Calidad	Gerente General, Encargado del SGC, Jefes de área	Personal de Noa Travel Clientes Contratistas	Redes sociales, correo electrónico, afiches en las oficinas, por escrito y verbalmente	Durante capacitaciones, inducciones. Ante cualquier modificación de la política	Cualquier tipo de documentación relacionada a la comunicación D-NT-SGC-P

**Fuente:** Elaboración con base en el numeral 5.2 de la NB/ISO 9001:2015.

#### 4.3.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La empresa si bien tiene disponible un organigrama en el cual se aprecian los puestos y la jerarquía de autoridad, no contaba con un documento en los que se especifique las funciones y responsabilidades de cada puesto, es por esto que se elaboró un “Manual de funciones (MNF-NT-SGC-003)” (ver Anexos D) en el cual se definen el perfil con el que deben de contar para el puesto de trabajo, el grado de responsabilidad de cada puesto, la dependencia jerárquica, el personal que se tiene bajo su cargo según el puesto y las funciones principales que debe cumplir; este manual debe ser comunicado, entendido y aplicado en toda la organización.

Por otro lado para los procesos del SGC, los roles y responsabilidades fueron designados en las Fichas de Procesos del “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)” (ver Anexos D), denominados Dueños de Procesos, que aseguran que los procesos del sistema de gestión de



la calidad se realicen según lo planificado y con las salidas previstas conforme con los requisitos de la Norma NB/ISO 9001:2015, así como también asegurar que se informe sobre el desempeño del sistema y las oportunidades de mejora en todo momento a la alta dirección.

#### 4.4. PLANIFICACIÓN

En este punto se verá todo lo concerniente a la planificación de la empresa para garantizar el éxito del SGC. Se determinarán las acciones para determinar riesgos y oportunidades (punto 6.1), el planteamiento de los objetivos de la calidad y la planeación para lograrlos (punto 6.2), planificación de los cambios (punto 6.3) estos en base de la normativa NB/ISO 9001:2015.

##### 4.4.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Este requisito está orientado a asegurar que cuando se planifican los procesos del sistema de gestión de la calidad se determinen los riesgos y oportunidades y las acciones para tratarlos, con la finalidad de prevenir las no conformidades y/o los resultados no conformes.

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. Combinación de la probabilidad de que algo suceda y las consecuencias que puedan tener.
- **Oportunidad:** Acción para minimizar un efecto negativo, que no sólo minimiza el efecto, sino que ayuda a que se logre de forma más eficaz algún resultado previsto.

Para determinar los riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la calidad, deberán tenerse en cuenta la información recabada en el análisis del contexto (cuestiones internas y externas) y los requisitos de las partes interesadas pertinentes. En el documento de “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)” se determinan también los riesgos y oportunidades.

La organización en su conjunto planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades en el documento de “Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (D-NT-SGC-03)” (Ver Anexo B-3), en la cual se evalúan en nivel del riesgo y se planifican las acciones para abordar los riesgos y oportunidades pertinentes a la organización, esta evaluación es analizada en la revisión por la dirección y debe ser revisada en periodos planificados y actualizada cuando existan cambios en el contexto, en los requisitos de las partes interesadas o en los procesos.

En las Fichas de Procesos del “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)” se puede apreciar los riesgos identificados para cada proceso del sistema.

#### 4.4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y SU PLANIFICACIÓN

Los objetivos para una organización son de gran vitalidad, ya que mediante estos se pueden evidenciar claramente el cumplimiento de las metas trazadas. Los objetivos de la calidad dentro de una empresa representan la eficacia del SGC, deben estar ligados a la Política de Calidad, ser medible, comunicarse, documentarse y actualizarse según los cambios que surja dentro la empresa.

Los Objetivos de Calidad de Noa Travel que se encuentran en el documento “Objetivos del SGC (D-NT-SGC-O)” (ver Anexo B-6), fueron establecido en coherencia con la declaración de la Política de la Calidad para que estén conformes al servicio que ofrece la empresa y a la satisfacción del cliente; estos objetivos se establecieron según la metodología SMART en el que se deben tomar en cuenta características como ser: específico, medible, alcanzable, realista, y determinado en el tiempo; y deben ser cumplidos. Los Objetivos de la Calidad de la empresa se encuentra disponible en los anexos del “Manual de Calidad (MNC-NT-SGC-001)” (Ver Anexo B).

#### **PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS**

Para la planificación de los Objetivos de la Calidad, y poder evidenciar el logro de los mismos, se establece indicadores de medición de dichos objetivos, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Objetivo de la Calidad.
- Nombre del indicador
- Unidad de medida
- Fórmula de cálculo
- Meta
- Responsable (quién lo hace)
- Frecuencia de Análisis (cuando)
- Recursos (cómo)
- Estado de Seguimiento (ejecutado, en proceso, por ejecutar)

La “Planificación para lograr los objetivos”, también se encuentran en el en el documento “Objetivos del SGC (D-NT-SGC-O)”, este debe ser comunicado mediante la metodología establecida en el “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)” (ver Anexos C) para lo cual se toma en cuenta la siguiente tabla de comunicación establecido para los objetivos de calidad:

**TABLA 8: MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**

QUE COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO COMUNICAR	CUANDO	REGISTRO ASOCIADO
Objetivos de la Calidad	Gerente General, Encargado del SGC, Jefes de área	Personal nuevo Todo el personal de Noa Travel Clientes Contratistas	En las inducciones. Capacitaciones Correo electrónico, Folletos	Durante capacitaciones, inducciones. Re inducciones. Ante cualquier modificación de la política	Cualquier tipo de documentación relacionada a la comunicación D-NT-SGC-O

**Fuente:** Elaboración con base en el numeral 6.2 de la NB/ISO 9001:2015.

#### 4.4.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La planificación en cualquier sistema minimiza o reduce el riesgo, la planificación de los cambios dentro una organización es primordial al momento de establecer mejoras en beneficio y bienestar de la organización.

Los cambios se definen en la revisión por la dirección de acuerdo al “Procedimiento de Revisión por la dirección (P-NT-SGC-003)” (ver Anexos C), las Fichas de Procesos que se encuentran en el “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)” (ver Anexos D) deben modificarse y actualizarse al igual que los documentos relacionados a estos.

Para establecer un control de los cambios, se elaboró un formato de “Identificación de cambios del SGC (MNC-NT-SGC-001; F-1)”, ubicado en anexos del “Manual de Calidad (MNC-NT-SGC-001)” (ver Anexo B), dentro se establece la identificación de la necesidad del cambio, evaluación del cambio, aprobación o rechazo del cambio y el control del cambio en su etapa final, estableciendo a los responsables como: solicitante, evaluador y el visto bueno de la aprobación del cambio.

## 4.5. APOYO

En Apoyo perteneciente al punto 7 de la norma se verán los requisitos establecidos para los recursos (punto 7.1), competencia (punto 7.2), toma de conciencia (punto 7.3), comunicación (punto 7.4) e información documentada (punto 7.5), con las que debe contar la empresa.

### 4.5.1. RECURSOS

#### 4.5.1.1. GENERALIDADES

La empresa con la comprensión de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y adoptar la cultura de mantener y mejorar continuamente el sistema incluidos sus procesos, así como lograr la satisfacción del cliente, determina y proporciona todos los recursos necesarios para cumplir los requisitos del SGC como: los económicos, los recursos humanos, tecnológicos y cualquier otro necesario, considerando:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Capacidades y limitaciones de la obtención de proveedores externos.

La rentabilidad de una organización depende de una correcta gestión de todos sus recursos, en la planificación estratégica que se realiza periódicamente y con los lineamientos del “Procedimiento de Revisión por la dirección (P-NT-SGC-003)” (ver Anexos C), se determinan y aprueban los recursos del SGC.

#### 4.5.1.2. PERSONAS

La empresa está consciente de la gran importancia que implica el recurso humano, porque para asegurar el buen desempeño del sistema de gestión de la calidad es necesario contar con un personal comprometido y que tenga la competencia adecuada para el puesto de trabajo que ocupa o que ocupará, para ello se ha elaborado un “Manual de funciones (MNF-NT-SGC-003)” (ver Anexos D), en el que se establecen las dependencias de los cargos, los requisitos de educación y formación, experiencia, habilidades; y las funciones del cargo.

Para que se lleven a cabo con eficacia los procesos y las operaciones, y cumplir con los objetivos del SGC se ha determinado al personal responsable en las Fichas de Procesos del “Manual de procesos (MNP-NT-SGC-002)” (ver Anexos D), denominados Dueños de Procesos.

#### 4.5.1.3. INFRAESTRUCTURA

La empresa para poder ofrecer los servicios de manera adecuada, con conformidad y brindar una buena atención a los clientes, la infraestructura toma gran importancia para la operación comercial, en este punto se toma en cuenta la instalación física de la empresa (oficinas), equipos (computadoras, celulares), tecnologías de información y comunicación (sistema de centralización de la información, correos institucionales, redes sociales) y otros recursos relacionados.

La infraestructura con la que cuenta la empresa se debe mantener en su integridad para lo cual se ha elaborado el formato de “Control de mantenimiento de la infraestructura (MNC-NT-SGC-001;F-2)” que se encuentra en anexos del “Manual de Calidad (MNC-NT-SGC-001)” (ver Anexo B).

#### 4.5.1.4. AMBIENTES PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La empresa debe determinar, proporcionar y mantener un ambiente en los que se considera factores humanos (social y psicológico) y físicos para la operación comercial y lograr la conformidad de sus servicios. Los cuales contribuyen de gran manera a la satisfacción de los trabajadores, asegurando el buen rendimiento y compromiso del personal.

En la empresa existe una buena comunicación directa, donde se toma en cuenta cualquier aporte de mejora del personal, y al realizar las actividades los trabajadores se ayudan mutuamente, porque además de la convivencia, todos conocen la importancia de cumplir y aumentar la satisfacción del cliente. Trabajar con respeto y sin discriminación es pilar fundamental considerado en la empresa para mantener un ambiente tranquilo y libre de conflictos. Las actividades de la empresa se las realiza en un ambiente en la que cuentan con espacios suficientes y adecuados para llevar a cabo las tareas correspondientes, donde existe una buena comunicación directa y los trabajadores se ayudan mutuamente, porque además de la convivencia, todos conocen todas las actividades y su importancia para cumplir con los requisitos del cliente, y de las partes interesadas pertinentes.

Para medir el grado de satisfacción de los trabajadores de la empresa denominados clientes internos, se elaboró el “Procedimiento de Evaluación de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007)” (ver Anexos C), en el que se toman en cuenta aspectos de trato y

comunicación entre compañeros de trabajo, con los jefes, y/o el personal bajo su cargo, horarios de trabajo, capacitaciones, salario, seguridad, y actividades de recreación; de esta manera se pretende medir el nivel de satisfacción mediante encuestas y analizar los aspectos a mejorar para incrementar la satisfacción de los trabajadores.

#### 4.5.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este requisito del punto 7.1.5 de la norma de acuerdo al alcance No Aplica para la empresa.

#### 4.5.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA NORMA

Los conocimientos de la organización fueron adquiridos en un comienzo mediante la experiencia del dueño de la empresa (Gerente General), y a través de los años de fuentes internas y externas, estos se analizaron con mayor énfasis en el “Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)”, también en la “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)” (ver Anexos B-1 y B-2), al tener disponible este tipo de información permite a la empresa tomar estrategias para seguir operando.

La necesidad de nuevos conocimientos requeridos para abordar y adaptarse a los cambios y tendencias del entorno, se las realiza a través de capacitaciones tanto dentro como fuera de la empresa, el respaldo de que estas han sido llevadas a cabo deben ser conservadas de acuerdo al “Procedimiento de Evaluación de la competencia de los trabajadores y de desarrollo humano (P-NT-SGC-008)” (ver Anexos C), también en el “Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003)” (ver Anexos D) se describen los conocimientos necesarios de las funciones que cada puesto de trabajo debe realizar.

Los conocimientos respecto a la metodología de la provisión y ejecución de servicios se muestran en el “Procedimiento de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” (ver Anexos C), para su elaboración de este y la operación en general de la empresa, se ha tomado en cuenta la experiencia, lecciones aprendidas de fracasos y proyectos de éxito, conocimientos transferidos, recursos de uso de documentación externa de apoyo al conocimiento para establecer mejoras.

Todo conocimiento de la organización de acuerdo a la necesidad, ha sido plasmado en los diferentes documentos con los que actualmente cuenta la empresa (como manuales,

procedimientos, registros, instructivos, guías, etc.), la documentación necesaria para el SGC se genera, actualiza y controla mediante el “Procedimiento de Generación, actualización y control de la información documentada (P-NT-SGC-001)” (ver Anexos C), el personal va adecuando y modificando para mejorar constantemente.

#### 4.5.2. COMPETENCIA

Para analizar el nivel de competencia requerida de cada puesto de trabajo para cada área, se toma en cuenta el nivel de educación, formación y actualización de conocimientos, experiencia y habilidades, la descripción de estos puntos se encuentra establecido dentro del “Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003)” (ver Anexos D). Es importante para la eficacia del SGC que el personal contratado sea competente según el puesto que ocupa y se capacite con cierta frecuencia, es por ello que se debe llevar a cabo una evaluación del desempeño y en función a esto se debe tomar acciones necesarias como el de analizar las nuevas necesidades de contratación o reasignación de personal, y para que el personal se mantenga actualizado, proponer capacitaciones, las metodologías de estas acciones se encuentran en el “Procedimiento de Evaluación de la competencia de los trabajadores y de desarrollo humano (P-NT-SGC-008)” (ver Anexos C) donde se conservan los registros como respaldo.

#### 4.5.3. TOMA DE CONCIENCIA

Es importante que todo el personal de la empresa tenga el conocimiento del SGC, de los requisitos y de su importancia, y que estén comprometidos teniendo siempre presente la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

Esta toma de conciencia se debe realizar a través de capacitaciones, comunicados, recomendaciones, participación y trabajo en equipo; la forma de difusión se da de acuerdo al “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)” (ver Anexos C).

#### 4.5.4. COMUNICACIÓN

La comunicación interna en la empresa de manera formal se realiza durante reuniones de acuerdo al uso de la matriz de comunicación en el cual se define: qué se va a comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, el medio y quién comunica, como se detalla a continuación:

**TABLA 9: MATRIZ DE COMUNICACIONES**

QUE COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO COMUNICAR	CUANDO	REGISTRO ASOCIADO
Mensaje que se desea difundir	Encargado de la emisión del mensaje	Persona quien recibe el mensaje	Medio escrito, verbal, digital, y otros medios establecidos para comunicar mensajes de manera interna o externa	Fijar fecha y momentos precisos según necesidad para difundir el mensaje.	Cualquier tipo de documentación relacionada con el mensaje que se quiere comunicar

**Fuente:** Elaboración en base al numeral 7.4 de la Norma NB/ISO 9001:2015.

Otra forma de comunicación interna, se da a través de la recepción de quejas y/o sugerencias del cliente interno, estos deben ser registrados y presentados en un informe para la revisión por la dirección, las quejas y/o sugerencias se pueden realizar de manera directa o mediante el buzón de quejas y sugerencias según el “Procedimiento de Evaluación de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007)” (ver Anexos C).

De igual manera como comunicación externa, se ha elaborado el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)” (ver Anexos C), donde los clientes comunican sus quejas y/o sugerencias y así la empresa con la retroalimentación puede tomar acciones de mejora.

Todo tipo de comunicado debe seguir la metodología descrita en el “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)” (ver Anexos C).

#### 4.5.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

##### 4.5.5.1. GENERALIDADES

La información documentada de la empresa es de gran importancia debido a que todo el personal puede hacer uso de esta según corresponda porque sirve de guía y ayuda a ser más eficientes al disminuir tiempos en búsquedas repetitivas cuando únicamente se debe mejorar la información ya disponible. Como información documentada en la empresa se cuenta con manuales, procedimientos, planes, programas, registros y otros, que son necesarios para plasmar los conocimientos de la organización para la operación en general de la empresa y para el buen desempeño del SGC.



#### 4.5.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Para la elaboración, modificación o actualización de todo documento según necesidad, se debe tratar durante la planificación estratégica en la revisión por la dirección o cuando se identifique la necesidad según la retroalimentación, para que todas las áreas de la empresa hagan la aplicación con eficacia de estos documentos y así asegurar el buen funcionamiento del SGC.

La identificación de los documentos generados en el Sistema de Gestión de la Calidad, se cumplirá con un formato y estructura uniforme, según lo descrito en el “Procedimiento de Generación, actualización y control de la información documentada (P-NT-SGC-001)” (ver Anexos C), a manera de ejemplo, el formato del encabezado de cada documento se puede ver a continuación:

**TABLA 10: FORMATO DE ENCABEZADO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE NOA TRAVEL**

Logotipo de la empresa	<b>REGISTRO</b>	<b>Código:</b>
	<b>TÍTULO DEL REGISTRO</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> n de total

**Fuente:** Elaboración en base al numeral 7.5 de la NB/ISO 9001:2015.

Para el llenado del encabezado según la tabla anterior se toma en cuenta:

1. El tipo del documento (si es: manual, procedimiento, registro, etc.).
2. El título del documento (nombre del documento).
3. La codificación respectiva (es propia de la empresa y correlativa).
4. La versión de realización (cambia según cada actualización o modificación).
5. Fecha de emisión o vigencia (fecha en la que se aprueba para su respectiva aplicación y control).
6. El número de página. (numeración normal de páginas del documento tomando en cuenta también la totalidad).
7. Logotipo de la empresa Noa Travel (identificación importante para constatar que pertenece a la empresa)

En toda información documentada necesaria para el sistema de gestión de la calidad, se debe denotar la aprobación del documento antes de su implementación y puesta en vigencia en la carátula del documento, para esto se debe realizar el llenado de la matriz de aprobación, en el cual se nombrará los responsables de la elaboración, de la revisión y de la aprobación del documento, tal como se muestra a continuación:

**TABLA 11: MATRIZ DE APROBACIÓN DE DOCUMENTACIÓN**

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

**Fuente:** Elaboración en base al numeral 7.5 de la NB/ISO 9001:2015.

#### 4.5.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Cuando un documento es modificado o actualizado de la empresa, los cambios se deben identificar en primer lugar en cada documento, en el punto de Control de Cambios del contenido, de acuerdo al ejemplo siguiente:

**TABLA 12: CONTROL DE CAMBIOS**

Página de ref.	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica
	Nueva redacción de la política		0
	Se incluyó un nuevo objetivo		1
	Se elimina el procedimiento con código...		2

**Fuente:** Elaboración en base al numeral 7.5 de la NB/ISO 9001:2015.

En segundo lugar, se debe llevar a cabo un control de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para que sea resguardada y protegida, esto se hace mediante el registro de “Lista Maestra de Control de Documentos P-NT-SGC-001;R-01”, y para el control de la difusión de los documentos aprobados tanto en formato digital como impreso, se lo hace mediante el registro de “Lista de distribución de documentos internos P-NT-SGC-001;R-02”, de esta manera la empresa va controlando los documentos actualizados o modificados, los obsoletos y copias no autorizadas. Estos registros y la metodología en general se encuentran

en el “Procedimiento de Generación, actualización y control de la información documentada (P-NT-SGC-001)” (ver Anexos C).

#### 4.6. OPERACIÓN

En este punto se verán los requisitos del punto 8 de la norma establecidos para la Operación de la empresa, dentro de este se encuentran la planificación y control, requisitos, diseño y desarrollo, control de los procesos, productos y servicios suministrados, provisión del servicio, liberación de los servicios, control de las salidas no conformes.

##### 4.6.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La empresa planifica, implementa y controla los procesos necesarios para brindar el servicio de ejecución de paquetes turísticos.

La manera de proceder para la planificación del servicio en la empresa se encuentra descrita en el “Procedimiento de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” (ver Anexos C). En el cual se determinan los requisitos para la provisión del servicio, los procesos a llevar a cabo, los criterios de aceptación para la ejecución de los servicios, los recursos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio, el control de los procesos y el mantenimiento y conservación de la información documentada necesaria; para generar la confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y se demuestre la conformidad de los servicios con sus requisitos.

Durante la planificación se implementan las acciones que se determinan en la evaluación de riesgos y oportunidades. Para cualquier cambio no previsto se toman acciones de acuerdo al “Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006)” (ver Anexos C), mientras que para cualquier cambio de mejora sugeridos y considerados necesarios se deben plantear en la revisión por la dirección para ser tomados en cuenta.

##### 4.6.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

La empresa, debe asegurarse que se comprendan todos los requisitos establecidos por el cliente.

#### 4.6.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La empresa establece la comunicación con el cliente, en primer lugar, mediante los ejecutivos de ventas para: Proporcionar información relativa a los servicios, tratar las consultas, los pedidos y contratos, incluyendo los cambios, esto está descrito en el “Procedimiento de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”.

La retroalimentación de los clientes incluyendo las sugerencias y/o quejas también se puede ver en el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)”.

En el “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)” se describe la forma en la se proporciona información necesaria externamente por parte de la empresa y el establecimiento de requisitos para acciones de contingencia según sea pertinente.

#### 4.6.2.2. DETERMINACIÓN DE REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

La forma en la que la empresa Noa Travel determina los requisitos de los servicios que ofrece a los clientes, es de acuerdo a las expectativas que se quiere cumplir de ellos (clientes), tomando en cuenta la capacidad de la empresa para llevarlo a cabo, revisión de normas y requisitos nacionales e internacionales y que todo el personal involucrado sea competente a la hora de la operación comercial en general y en la ejecución de los servicios.

Todos los aspectos mencionados se pueden percibir en el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”, también en el Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003) y de Procesos (MNP-NT-SGC-002).

#### 4.6.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

La empresa debe asegurarse que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para la prestación del servicio, mediante los diferentes documentos de la empresa se puede evidenciar esto con: Guías, Reglamentos, Procedimientos y Manuales de los cuales cuenta la empresa, y de manera puntual se puede evidenciar en el documento de “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)”, el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”, también en el Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003) y de Procesos (MNP-NT-SGC-002).

Para la revisión de los requisitos relacionados con los servicios, la empresa cuenta con Registros de diferentes tipos para la Operación Comercial, estos registros son llenados las veces según corresponda en cada ejecución del servicio, para así dar una referencia sobre los requisitos de los servicios prestados y de manera de conservar información documentada; los formatos de estos registros se muestran en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”.

La Gerencia General, el Jefe de Marketing y Ventas, y el Jefe de Logística y Operaciones son responsables de la identificación, aplicación, actualización y comunicación de los requisitos relacionados al servicio.

#### 4.6.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

Dentro los cambios en los requisitos para los servicios brindados, la empresa cuenta con Protocolos específicos de accionar ante cualquier contingencia, informando de manera oportuna al cliente sobre la misma.

En el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” se especifica la manera como se presenta un cambio y/o modificación por requerimiento del cliente una vez adquirido el paquete turístico y la manera de proceder ante esto. Todo cambio es registrado y debe ser comunicado a los involucrados, tal como se puede evidenciar en el formato de logística de ventas (P-NT-SGC-010;F-09).

#### 4.6.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

##### 4.6.3.1. GENERALIDADES

La empresa Noa Travel se encarga de diseñar y desarrollar paquetes turísticos a diferentes destinos, de acuerdo al alcance se tomarán en cuenta los paquetes terrestres internacionales todo incluido, la metodología del diseño y desarrollo están descritos en el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”.

##### 4.6.3.2. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

De acuerdo a la planificación estratégica (en donde se definen los resultados a lograr) de los departamentos de Marketing y Ventas (según análisis de mercado y de la competencia), Logística y Operaciones (según experiencia y análisis de capacidad) y el Gerente General

(quien toma decisiones para la rentabilidad de la empresa), se elige el destino y posibles fechas, y es el Coordinador de Terrestres del Departamento de Logística y Operaciones, quien se encarga del diseño y desarrollo del paquete.

#### 4.6.3.3. ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

El Coordinador de Terrestres en el diseño de un paquete turístico debe considerar los siguientes puntos:

- Definir la duración e itinerarios del programa (según experiencia previa; esto se hace según el “Diseño de itinerario (P-NT-SGC-010;F-02)”).
- Definir el nombre, precio y duración del paquete turístico.
- Definir los beneficios adicionales que están incluidos, según corresponda (como transporte, alimentación completa, estadía, entradas y pases de ciertos paseos y actividades turísticas; esto se hace según los registros de “Opciones de servicio de estadía (P-NT-SGC-010;F-03)”, “Opciones de servicio de alimentación (P-NT-SGC-010;F-04)”, “Opciones de servicio de transporte (P-NT-SGC-010;F-05)” ).
- Identificar los servicios opcionales y sus respectivas tarifas, (el ejecutivo de ventas debe tener conocimiento para proporcionar dicha información al cliente, para esto se elabora un “Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01)”).
- Definir las responsabilidades propias y de los proveedores (esto se realiza en los términos de contrato).
- Identificar los requisitos legales, medio ambientales, de seguridad, salud y otros, que pueden ser aplicables al paquete turístico y a los usuarios finales, en cada uno de los destinos que incluye (se toman en cuenta todos estos aspectos para el desarrollo del paquete turístico, para los paseos turísticos se contrata los servicios de guías locales acreditados; estos aspectos son descritos también en el “Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01)”).
- Definir los seguros en el paquete turístico (el cliente debe adquirir un seguro de viaje de manera personal si desea, con el asesoramiento de su ejecutivo de ventas, este seguro se lo adquiere de otras empresas).

#### 4.6.3.4. CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La empresa establece los controles de verificación de las adquisiciones de los servicios turísticos que forman parte del paquete turístico según planificación estratégica, de forma tal de asegurar el cumplimiento y la calidad de este, esto está descrito en el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”. En este procedimiento se incluye:

- La verificación de los proveedores.
- Las cotizaciones de los servicios las que deben incluir todas las especificaciones y características de estos.
- Los requisitos legales vigentes en los destinos incluidos en el paquete turístico directamente relacionados con la actividad.

#### 4.6.3.5. SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Al concluir el proceso de diseño del paquete turístico se genera un registro de la revisión final y validación de este, se lo puede encontrar como “Presentación de propuesta del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-06)”, el que incluye:

- Aprobación de toda la documentación que respalda la calidad y condiciones de cada uno de los servicios turísticos incluidos en el paquete turístico, verificando que se cumplan cada uno de los requisitos definidos.
- Identificación de los participantes y representantes de cada una de las áreas de la organización.
- Identificación de los riesgos y las acciones preventivas propuestas para asegurar que estos no ocurran y afecten la calidad del paquete turístico.
- Identificar tiempos en los que se presenta, y se solicita modificaciones, para finalmente hacer las validaciones, de forma tal de asegurar que el paquete turístico oficial se emita conforme a los requisitos iniciales, la disposición de este registro permitirá identificar potenciales mejoras para futuras emisiones de paquetes.

#### 4.6.3.6. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Cualquier cambio presentado después de haber emitido el paquete turístico oficial y antes de la ejecución del viaje, debe ser informado en la empresa a las jefaturas correspondientes y personal directamente involucrado, y modificado para que los ejecutivos de venta

comuniquen a sus clientes inmediatamente con la justificación correspondiente, estos cambios deben ser registrados en el formato de “Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)” por el Coordinador de Terrestres y aprobado por el Gerente General.

Este registro considera la identificación y justificación de las modificaciones, para ser sometidas a análisis y se rediseñe la parte del paquete turístico afectado.

#### 4.6.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La empresa realiza la contratación de servicios suministrados externamente para la provisión de transporte, de estadía, de alimentación, de guías locales, todo esto para la ejecución del paquete turístico, por esto la empresa ha determinado un especial control en este punto, al igual que para las compras para la operación en general de la empresa como ser la adquisición de camisas o poleras, servicios de impresión y adquisición de material publicitario, material de escritorio, entre otros.

##### 4.6.4.1. GENERALIDADES

La organización se asegura de que los servicios y productos suministrados externamente son conformes a los requisitos exigidos, para la selección y evaluación de sus proveedores se ha elaborado el “Procedimiento de Compras y evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009)”, donde se encuentran establecidos los criterios de evaluación para el seguimiento del desempeño de los proveedores y garantizar la conformidad del servicio.

##### 4.6.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

La empresa pone gran importancia en llevar a cabo un buen control de sus proveedores para asegurar que los servicios y productos suministrados externamente no afecten en la capacidad de la provisión de los servicios ofrecidos a los clientes.

La determinación de los controles y evaluación para los servicios suministrados externamente se lo puede ver en el “Procedimiento de Compras y evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009)” mediante el registro de “Evaluación de Proveedores (P-NT-SGC-009;R-01)” y en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” en este se puede ver la forma de control a los proveedores antes de la ejecución del servicio de acuerdo al formato de “Control de Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-



10)” y durante la ejecución del servicio según el registro “Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)”.

#### 4.6.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Al momento de requerir algún servicio o producto suministrado externamente, la empresa pone en conocimiento las especificaciones de lo que requiere, si el proveedor cuenta con la capacidad para cumplirlo se firma un contrato en el cual se especifican los términos además de comunicar los criterios de evaluación para el seguimiento de su desempeño, para esto se utiliza también los siguientes formularios: “Requerimiento de Bienes y Servicios (P-NT-SGC-009;F-01)” y “Requerimiento de Materiales e Insumos (P-NT-SGC-009;F-02)”, en los cuales se denotan las especificaciones de adquisición ya sea de servicios o de productos.

En cuanto a la relación con sus proveedores, la empresa pone gran importancia en que haya una buena comunicación para que se cumpla las especificaciones de lo que realmente se quiere de sus proveedores, y ante cualquier dificultad se trata de buscar siempre soluciones en conjunto.

En la búsqueda de mejorar constantemente, la empresa debe realizar la evaluación del desempeño de los proveedores de manera periódica de acuerdo al “Procedimiento de Compras y evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009)”.

#### 4.6.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

##### 4.6.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Para la ejecución del servicio comienza desde la planificación para que todo esté en condiciones controladas, con la coordinación de todas las áreas y personal involucrados tomando en cuenta los recursos necesarios y se realice la provisión del servicio a los clientes de acuerdo a lo ofrecido por la empresa; para esto la empresa cuenta con el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” (ver Anexos C) en el cual se hace referencia a las actividades a realizar para la provisión de servicios de acuerdo a los registros de “Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07)”, “Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05)”, “Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04)”, “Logística de Ventas (P-NT-SGC-010;F-09)”, y en las Fichas de Proceso del “Manual de

procesos (MNP-NT-SGC-002)” (ver Anexos D) se hace también referencia a los recursos necesarios para realizar el servicio.

#### 4.6.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La empresa realiza la identificación y trazabilidad durante la ejecución de los servicios que se presta de manera diaria, esto se hace a través del uso de los registros de “Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07)”, “Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04)”, “Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06)” y “Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)”, mediante estos se puede realizar la trazabilidad del servicio por cada paquete turístico ejecutado y analizar aspectos de mejora.

#### 4.6.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Este punto 8.5.3. de la norma no aplica debido a que la empresa no maneja ningún tipo de propiedad perteneciente a los clientes.

#### 4.6.5.4. PRESERVACIÓN

La manera de mantener la preservación de los servicios, se da a través de tener disponible información acerca de los paquetes turísticos ejecutados, para ello la empresa cuenta con los Registros Operativos que proporcionan la información necesaria acerca de estos como:

- Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07)
- Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04)
- Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05)
- Logística de Ventas (P-NT-SGC-010;F-09)
- Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06)
- Logística de Ventas - Formulario de cambios (P-NT-SGC-010;F-09)
- Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)
- Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)
- Encuesta de satisfacción del cliente (P-NT-SGC-004;F-02)

#### 4.6.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

De acuerdo al alcance del SGC este punto 8.5.5 de la norma no aplica debido a que una vez ejecutado el servicio no se hace otra actividad posterior; sin embargo, para tener

conocimiento de la retroalimentación por parte de los clientes acerca del servicio prestado de la empresa, se tiene el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)”.

#### 4.6.5.6. CONTROL DE CAMBIOS

La empresa revisa y controla los cambios de la provisión de servicios de acuerdo a los registros de “Logística de Ventas - Formulario de cambios (P-NT-SGC-010;F-09)” cuando el cliente solicita cambios, también están los registros de “Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)” y “Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)” cuando se dan cambios por parte de los proveedores u otros, en estos registros se describen los cambios y sus resultados, las personas que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria para la revisión. Estos cambios están descritos en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” para de esta manera poder evidenciar el cumplimiento de requisitos de este punto.

#### 4.6.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

La liberación de los servicios se da una vez cumplido y llevado a cabo todo lo planificado para la provisión del servicio a los clientes, para esto la empresa cuenta con instructivos, protocolos, procedimiento y registros para el control del cumplimiento de la provisión del servicio.

Durante la ejecución del servicio a medida que se desarrolla las actividades del itinerario del paquete turístico y se retorna al punto acordado se hace la liberación de los servicios, los controles y respaldos se encuentran descritos en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” como ser la “Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06)”, y el “Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)”; también se tiene el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)” en el cual se hace uso de la “Encuesta de satisfacción del cliente (P-NT-SGC-004;F-02)”.

#### 4.6.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En la empresa la Salida No Conforme se da cuando se presenta cualquier evento o contingencia durante la prestación de servicios, lo cual hace que los servicios brindados no cumplan con las expectativas del cliente.

La empresa debe identificar y controlar los servicios que no cumplen con los requisitos especificados y realizar las acciones correctivas necesarias, para esto se elaboró el “Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006)” en el cual se establecen la forma de proceder, con los responsables y respaldos correspondientes, esto también permitirá el análisis para mejorar.

#### 4.7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Dentro este punto de la norma ISO 9001:2015 se verá el Seguimiento, medición, análisis y evaluación (punto 9.1), Auditorías Internas (punto 9.2), Revisión por la Dirección (punto 9.3), por medio de estos puntos se podrá evidenciar y obtener resultados del Sistema de Gestión de la Calidad y realizar una evaluación en general del desempeño de la empresa.

##### 4.7.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

###### 4.7.1.1. GENERALIDADES

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, la empresa debe asegurar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para obtener los resultados planificados, para esto la empresa ha determinado los controles e indicadores en las Fichas de Procesos (FP-1, FP- 2, FP-3, FP-4, FP-5, FP-6, FP-7, FP-8) del “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)” (ver Anexos D), donde se especifica los aspectos relevantes para llevar a cabo el seguimiento, medición y evaluación de los procesos, para que de esta manera se pueda demostrar la conformidad del requisito de este punto.

A través de los indicadores de medición establecidos, de acuerdo a la periodicidad se tendrá la medición de los resultados alcanzados en cuanto al desempeño de cada proceso establecido en la empresa.

#### 4.7.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes se ha establecido el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)” donde se hace la utilización de encuestas para medir el grado de satisfacción del cliente, esto servirá para analizar el nivel de cumplimiento de sus necesidades y expectativas de la provisión del servicio ofrecido, también permite la retroalimentación para tomar acciones de mejora y denota el desempeño general del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4.7.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Uno de los principios de la gestión de la calidad es “Toma de decisiones basado en la evidencia”<sup>15</sup>, esto indica que se debe tener disponible información y de acuerdo a esta tomar cualquier decisión para alcanzar los resultados deseados tomando el camino más óptimo.

En cada seguimiento y medición de los procesos, se debe recabar una información apropiada con el análisis y evaluación de los datos correspondiente y plasmarlos en informes.

Para el sistema de gestión de la calidad principalmente se desea conocer:

- El grado de satisfacción de los clientes y conformidad de los servicios.
- El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Eficacia de la implementación de todo lo planificado.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- La necesidad de mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad.

En los procedimientos relacionados con cada uno de estos puntos se toma en cuenta los informes y reportes que se deben presentar al Gerente General y a las áreas correspondientes para tomar acciones de mejora.

#### 4.7.2 AUDITORIA INTERNA

Las auditorías internas sirven para verificar la conformidad de los procesos y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad NB ISO 9001:2015, es una herramienta que sirve para la

---

<sup>15</sup> (IBNORCA, 2015) - Fundamentos y Vocabulario

evaluación del desempeño, porque mediante esta se puede obtener evidencias objetivas, hacer una evaluación y tomar acciones correctivas. Por esto, la empresa Noa Travel ha establecido un “Procedimiento de Auditoría Interna (P-NT-SGC-005)” (ver Anexos C) en el cual se realiza la planificación de la auditoría según el “Programa Anual de Auditoría Interna (P-NT-SGC-005;PRG-01)” y se describe la metodología para llevar a cabo la auditoría interna de la empresa.

#### 4.7.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

##### 4.7.3.1. GENERALIDADES

“La revisión por la dirección tiene como objetivo revisar el sistema de gestión de la calidad para asegurarse del logro de los objetivos de la calidad, el cumplimiento de los requisitos, necesidad de nuevos recursos y la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo”.

##### 4.7.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se ha elaborado el “Procedimiento de Revisión por la Dirección (P-NT-SGC-003)” (ver Anexos C) para la empresa, en la que indica que a través de reuniones periódicas la dirección debe evaluar toda la información generada del sistema de gestión de la calidad en un cierto periodo.

Las entradas para la revisión por la dirección son:

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al SGC.
- Información sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

##### 4.7.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las decisiones tomadas en base a esa información ya sean acciones correctivas o preventivas son los resultados o salidas de la revisión, que deben ser registrados en el “Acta de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-01)” en el que se establece también como salidas en las revisiones por la dirección lo siguiente:

- Las oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad de cambio del SGC.
- Las necesidades de recursos.

#### 4.8 MEJORA

En este capítulo de la norma NB/ISO 9001:2015, se ven las Generalidades (punto 10.1), No conformidad y Acción Correctiva (punto 10.2), Mejora continua (punto 10.3), en el cual se establece la metodología de buscar mejorar constantemente dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

##### 4.8.1 GENERALIDADES

La empresa en todas las etapas para llegar a cabo sus operaciones debe buscar mejorar continuamente para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente y por consecuencia el crecimiento y posicionamiento propio de la empresa.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente en el “Procedimiento de Revisión por la Dirección (P-NT-SGC-003)” (ver Anexos C), las salidas o resultados deben incluir las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad que deben ser propuestos por los dueños de los procesos, y de acuerdo a la prioridad de importancia se deben seleccionar y validar para su implementación y asignar los recursos necesarios.

Para implementar las oportunidades de mejora la empresa debe dar prioridad en:

- Mejorar los servicios para cumplir con los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras de los clientes.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, para lo cual se debe tener presente la evaluación de riesgos y oportunidades.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

##### 4.8.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVA

En la empresa las No Conformidades se dan a causa del incumplimiento de algún requisito del cliente o de cualquiera de las partes interesadas pertinentes del SGC.

La empresa estableció el procedimiento en donde se denota la metodología de preceder las No Conformidades y tomar las acciones para controlarla y corregirla, esto se encuentra en el “Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006)” (ver Anexos C).

#### 4.8.3 MEJORA CONTINUA

Para cumplir con este requisito de la NB ISO 9001:2015, el cual menciona que la empresa debe mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad y debe revisar anualmente la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo, esto se da mediante la evaluación de satisfacción del cliente, las auditorías internas y en las revisiones por parte de la Dirección.

La búsqueda de mejorar continuamente de la empresa se puede evidenciar en el “Informe de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-03)” en el cual se denota el desempeño y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4.9 ASPECTOS FINALES DEL DISEÑO

Una vez elaborado el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, se realizó un Plan de Implementación del SGC basados en la estructura del ciclo Deming (PHVA), para que la empresa tenga una referencia de cómo implementar el SGC según la Norma NB/ISO 9001:2015, los tiempos establecidos está sujeta a cambios de acuerdo a la disponibilidad de los miembros de la organización, y de la Alta Gerencia.

Después de realizado el proyecto de diseño y de acuerdo a las evidencias generadas en este, se realizó una nueva autoevaluación del cumplimiento de requisitos de acuerdo a la Norma NB/ISO 9001:2015, los resultados se presentan en la siguiente Tabla, en la que se detallan el grado de cumplimiento que presentaba la empresa antes de la elaboración del diseño versus el cumplimiento una vez finalizado el diseño.



**TABLA 13: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NB/ISO 9001:2015  
DESPUÉS DEL DISEÑO DEL SGC DE NOA TRAVEL**

Requisitos	% de Cumplimiento Inicial		Evidencia Creada	% de Cumplimiento Final	
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	23%	21%	Análisis FODA (Ver Anexo 1 del Manual de Calidad)	95%	98%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	10%		1. Requisitos de las partes interesadas pertinentes de la empresa Noa Travel. 2. Identificación y evaluación de riesgos pertinentes a las partes interesadas. (Ver Anexo 2 del Manual de Calidad)	100%	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	30%		Determinación del Alcance del SGC (Ver Anexo 4 del Manual de Calidad)	100%	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	29%		1. Mapa de Procesos 2. Ficha de Procesos (Ver Manual de Procesos MNP-NT-SGC-002)	98%	
5.1 Liderazgo y compromiso	65%	35%	1. Demuestra importancia en la redacción de la Política del SGC). 2. Procedimiento con enfoque al cliente (ver P-NT-SGC-004).	90%	97%
5.2 Política	0%		Declaración de la Política de Calidad para la empresa (Ver Anexo 5 del Manual de Calidad)	100%	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	40%		1. Dueños de Procesos en las Fichas de Procesos (ver MNP-NT-SGC-002). 2. Manual de Funciones (ver MNF-NT-SGC-003).	100%	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0%	0%	1. Identificación de riesgos pertinentes a las partes interesadas en Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (Ver Anexo 2 del Manual de Calidad). 2. Identificación de riesgos en cada proceso del sistema en las Fichas de Procesos del Manual de Procesos (ver MNP-NT-SGC-002). 3. Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (ver D-NT-SGC-03 Anexo 3 del Manual de Calidad). 4. Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (ver P-NT-SGC-006).	98%	96%
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0%		1. Declaración de Objetivos de Calidad. 2. Plan de cumplimiento de los objetivos de Calidad (Ver Anexo 6 del Manual de Calidad)	100%	
6.3 Planificación de los cambios	0%		Identificación de cambios del SGC (Ver Anexo I del Manual de Calidad)	90%	
7.1 Recursos	40%	20%	1. Manual de Funciones (ver MNF-NT-SGC-003) 2. Manual de Procesos (ver MNP-NT-SGC-002) 3. Control de mantenimiento de la infraestructura (ver Anexo II del Manual de Calidad) 4. Procedimiento de Evaluación de satisfacción del cliente interno (ver P-NT-SGC-007)	80%	20%

7.2 Competencia	50%		1. Procedimiento de Evaluación de la competencia de los trabajadores y de desarrollo humano (ver P-NT-SGC-008) 2. Manual de Funciones (ver MNF-NT-SGC-003).	90%	
7.3 Toma de conciencia	0%		1. Plan de implementación del SGC (ver Anexo III del Manual de Calidad) 2. Manual de Calidad (ver MNC-NT-SGC-001).	90%	
7.4 Comunicación	0%		Procedimiento de Comunicación interna y externa (ver P-NT-SGC-002)	100%	
7.5 Información documentada	8%		1. Procedimiento de Generación, actualización y control de la información documentada (ver P-NT-SGC-001) 2. Manual de Calidad (ver MNC-NT-SGC-001).	98%	
8.1 Planificación y control operacional	23%		1. Procedimiento de la provisión general del servicio (ver P-NT-SGC-010) 2. Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (ver P-NT-SGC-006)	90%	
8.2 Requisitos para los productos y servicios	73%		1. Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (ver P-NT-SGC-004) 2. Manual de Procesos (ver MNP-NT-SGC-002). 2. Registros operativos Formato de logística de ventas (ver P-NT-SGC-010;F-09)	90%	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	57%		Registros operativos del Provisión general del servicio (ver P-NT-SGC-010) como: - Diseño de itinerario (P-NT-SGC-010;F-02) - Opciones de servicio de estadía, de alimentación, de transporte (P-NT-SGC-010;F-03-04-05) - Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01) - Presentación de propuesta del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-06) - Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)	90%	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	47%	46%	1. Procedimiento de Compras y evaluación de proveedores (ver P-NT-SGC-009) - Requerimiento de Bienes y Servicios (P-NT-SGC-009;F-01) - Requerimiento de Materiales e Insumos (P-NT-SGC-009;F-02) 2, Registros Operativos - Evaluación de Proveedores (P-NT-SGC-009;R-01) - Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)	100%	91%
8.5 Producción y provisión del servicio	59%		1. Provisión general del servicio (ver P-NT-SGC-010) 2. Manual de procesos (ver MNP-NT-SGC-002) 3. Registros Operativos. - Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07) - Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01) - Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04) - Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05) - Logística de Ventas (P-NT-SGC-010;F-09) - Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06) - Logística de Ventas - Formulario de cambios (P-NT-SGC-010;F-09) - Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10) - Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)	85%	

8.6 Liberación de los productos y servicios	40%		1. Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (ver P-NT-SGC-004) - Encuesta de satisfacción del cliente (P-NT-SGC-004;F-02) 2. Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010) - Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06) - Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)	90%	
8.7 Control de las salidas no conformes	20%		Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (ver P-NT-SGC-006).	95%	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0%	8%	1. Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (ver P-NT-SGC-004) 2. Fichas de procesos en el Manual de procesos (ver MNP-NT-SGC-002). 3. Procedimiento de Compras y evaluación de proveedores (ver P-NT-SGC-009) 4. Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (ver D-NT-SGC-03 Anexo 3 del Manual de Calidad).	90%	90%
9.2 Auditoría interna	10%		Procedimiento de Auditoría Interna (ver P-NT-SGC-005)	90%	
9.3 Revisión por la dirección	8%		1. Procedimiento de Revisión por la Dirección (ver P-NT-SGC-003) 2. Procedimiento de Auditoría Interna (ver P-NT-SGC-005)	90%	
10.1 Generalidades	20%		Procedimiento de Revisión por la Dirección (P-NT-SGC-003)	90%	
10.2 No conformidad y acción correctiva	0%		Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (ver P-NT-SGC-006).	90%	
10.3 Mejora continua	0%	7%	1. Procedimiento de Auditoría Interna (ver P-NT-SGC-005) 2. Procedimiento de Revisión por la Dirección (ver P-NT-SGC-003) - Informe de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-03) 3. Manual de Calidad (MNC-NT-SGC-001)	80%	87%

### Cumplimiento de los requisitos de la Norma NB/ISO 9001:2015

Inicial	Porcentaje	Vs	Final	Porcentaje
Sin Proyecto	19%		Con Proyecto	83%

## CAPITULO 5. EVALUACIÓN FINANCIERA

### 5.1 METODOLOGÍA ADOPTADA

Para administrar el costo de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad según la NB/ISO 9001:2015 en la empresa, se debe realizar la evaluación financiera del proyecto, para esto se calcularon los distintos gastos y beneficios que ha permitido construir el flujo de fondos de la empresa en escenarios “Con y Sin Proyecto” en relación a la inversión que se debe realizar para la implementación del SGC. Se ha tomado en cuenta dicho valor para la evaluación financiera privada; para calcular los indicadores como el Valor Actual Neto (VAN) y la relación Beneficio/Costo (B/C) del proyecto en ambos escenarios, y poder comparar los beneficios proyectados que tendrá la organización con los costos más la inversión que debe realizar para el SGC, esto servirá para la posterior toma de decisiones. Por otro lado, se realizará un análisis de los costos incurridos del proceso de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

### 5.2. ANÁLISIS DE COSTOS DE DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los costos de diagnóstico y diseño del SGC se dividen en:

- **Costo real o visible:** que está determinado por el conjunto de gastos incurridos ya sea en material de apoyo, material de escritorio, refrigerios, etc., en un determinado periodo de tiempo.
- **Costo oculto:** que está determinado por costos que la empresa no ve de manera directa, como por ejemplo las horas de trabajo que el personal ha dedicado durante la etapa de diseño en reuniones, capacitaciones o en la presentación de documentos.

#### 5.2.1. COSTOS DEL DIAGNÓSTICO

El costo real, es en total de Bs. 188,5.- como se puede apreciar en la Tabla 14, mientras que el costo oculto es de Bs. 281,0.- como se muestra en la Tabla 15, sumando un total de Bs. 469,5.-

**TABLA 14: COSTO REAL DEL DIAGNÓSTICO**

Ítem	Cantidad (unidades)	Costo (Bs/u)	Costo Parcial (Bs)
Impresiones	30	0,5	15
Anillados	1	3,5	3,5
Internet			55
Refrigerio	5	10	50
Pasajes	5	8	40
Material de escritorio			25
COSTO TOTAL VISIBLE DEL DIAGNÓSTICO (Bs)			188,5

**Fuente:** Elaboración propia.

Para los costos ocultos del diagnóstico se tomaron en cuenta los costos de análisis de diagnóstico, reuniones previas a la realización del diseño del SGC y/o revisiones, esto incurre en costos del tiempo brindado por el personal administrativo y operativo de la empresa, tal como se muestra en la siguiente tabla.

**TABLA 15: COSTO OCULTO DEL DIAGNÓSTICO**

Reuniones y/o Revisiones	Temas Tratados	Duración (Hrs)	Costo (Bs/Hr)	Costo Parcial (Bs)
Reunión con un jefe de área (1)	Reunión acerca de los requerimientos y necesidades que tiene la empresa	1	16	16
Reunión con Gerente General y jefes de área (4)	Reunión demostrativa, propuesta y aceptación en la elaboración del diseño del SGC	1	68	68
Reunión con personal operativo (2)	Forma de Operación de la empresa y revisión de documentación	3	27	81
Reunión con jefes de área (3)	Requisitos de la norma NB/ISO 9001:2015	2	48	96
Revisión con Gerente General (1)	Análisis de la empresa en base a la norma	1	20	20
COSTO TOTAL OCULTO DEL DIAGNÓSTICO (Bs)				281

**Fuente:** Elaboración propia.

### 5.2.1. COSTOS DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

En la Tabla 16 se pueden los costos reales de la etapa de diseño del SGC el cual es Bs. 402.- y en la Tabla 22 se ven los costos ocultos totales que suman un total de Bs. 7174,1.-

**TABLA 16: COSTO REAL DEL DISEÑO DEL SGC (COSTOS DE ELABORACIÓN DEL DISEÑO)**

Ítem	Cantidad (unidades)	Costo (Bs/u)	Costo Parcial (Bs)
Impresiones	70	0,3	21
Anillados	2	3,5	7
Material de escritorio			30
Transporte	20	8	160
Refrigerio	20	10	200
Fotocopias	120	0,1	12
COSTO TOTAL ELABORACIÓN DEL DISEÑO (Bs)			402

**Fuente:** Elaboración propia.

Para los costos ocultos del diseño se tomaron en cuenta aquellos costos incurridos durante la elaboración tales como: Costos incurridos en revisiones, Costos en capacitaciones, Costos en documentación; que son detallados en las siguientes Tablas 17, 18, 19, 20 y 21 que se muestran a continuación:

**TABLA 17: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTOS DE REVISIONES)**

Reuniones y/o Revisiones	Temas Tratados	Duración (Hrs)	Costo (Bs/Hr)	Costo Parcial (Bs)
Primera Revisión del Profesional en Sistemas de Gestión de la Calidad y Jefes de área	Aspectos Generales del Proyecto	2	48	96
	Diagnóstico de la empresa en base a la Norma NB/ISO 9001:2015			
	Diseño del SGC: Contexto de la Organización			
	Diseño del SGC: Liderazgo (Primera Parte)			

Segunda Revisión del Profesional en Sistemas de Gestión de la Calidad y Jefes de área	Diseño del SGC: Liderazgo (Segunda Parte)	2	48	96
	Diseño del SGC: Planificación			
	Diseño del SGC: Apoyo (Primera Parte)			
Tercera Revisión del Profesional en Sistemas de Gestión de la Calidad y Jefes de área	Diseño del SGC: Apoyo (Segunda Parte)	2	48	96
	Diseño del SGC: Operación (Primera Parte)			
Cuarta Revisión del Profesional en Sistemas de Gestión de la Calidad y Jefes de área	Diseño del SGC: Operación (Segunda Parte)	1	32	32
Revisión Final del Profesional en Sistemas de Gestión de la Calidad y Jefes de área	Diseño del SGC: Evaluación del Desempeño	1	52	52
	Diseño del SGC: Mejora			
	Evaluación Económica			
COSTO TOTAL INCURRIDO EN REVISIONES (Bs)				372

**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA 18: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTO POR CAPACITACIÓN)**

Nº	Temas de la Capacitación	Cantidad	Duración (Hrs)	Costo (Bs/Hr)	Costo Parcial (Bs)
1	Capacitaciones y concientización de la Calidad	1	2	40	80
2	Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad	1	1,5	40	60
3	Requisitos de la norma NB/ISO 9001:2015	1	2	40	80
4	Capacitaciones sobre Manual de Calidad y los Documentos del SGC por área	4	2	50	400
COSTO TOTAL POR CAPACITACIÓN (Bs)					620

**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA 19: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTOS DE LAS CAPACITACIONES)**

Puesto	Cantidad	Capacitación 1		Capacitación 2		Capacitación 3		Capacitación 4		Costo Parcial (Bs)
		Hrs	Bs/Hr	Hrs	Bs/Hr	Hrs	Bs/Hr	Hrs	Bs/Hr	
Gerencia General	-	2	20	1,5	20	2	20	2	20	150
Jefe de Marketing y Ventas	-	2	16	1,5	16	2	16	2	16	120
Ejecutivos de Ventas internos	-	2	12	1,5	12	2	12	2	12	270
Jefe de Logística y Operaciones	-	2	16	1,5	16	2	16	2	16	120
Coordinadores de Terrestres	-	2	15	1,5	15	2	15	2	15	337,5
Coordinadores de Aéreos	-	2	14	1,5	15	2	15	2	15	221
Coordinadores de viaje	-	2	12	1,5	12	2	12	2	12	180
Jefe Administrativo	-	2	16	1,5	16	2	16	2	16	120
Encargado de Contabilidad	-	2	14	1,5	14	2	14	2	14	105
Cajero	-	2	12	1,5	12	2	12	2	12	90
COSTO TOTAL DE LAS CAPACITACIONES (Bs)										1713,5

**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA 20: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTO UNITARIO DE DOCUMENTOS)**

Detalle	Cantidad de hojas (u)	Costo Unitario de hojas (Bs/u)	Cantidad de anillados (u)	Costo Unitario de anillado (Bs)	Costo unitario total (Bs)
Diagnóstico Empresarial	30	0,5	1	3,5	18,5
Manual de Calidad	24	0,5	1	3,5	15,5
Anexos del manual de calidad	22	0,5	0	3,5	11
Procedimientos y Registros del SGC (10)	120	0,5	10	3,5	95
Manual de Procesos	22	0,5	1	3,5	14,5
Manual de Funciones	24	0,5	1	3,5	15,5
COSTO TOTAL DE DOCUMENTOS (Bs)					170

**Fuente:** Elaboración propia.



**TABLA 21: COSTO OCULTO DEL DISEÑO DEL SGC (COSTOS EN DOCUMENTACIÓN Y MATERIAL DE DIFUSIÓN)**

Detalle	Cantidad de hojas (u)	Costo Unitario de hojas (Bs/u)	Cantidad de anillados (u)	Costo Unitario de anillado (Bs)	Costo unitario total (Bs)
Diagnóstico Empresarial	1	18,5	1	3,5	22
Manual de Calidad	4	15,5	1	3,5	65,5
Anexos del manual de calidad	4	11	0	3,5	44
Procedimientos y Registros del SGC (10)	3	95	10	3,5	320
Manual de Procesos	4	14,5	1	3,5	61,5
Manual de Funciones	4	15,5	1	3,5	65,5
COSTO TOTAL DE DOCUMENTACIÓN Y MATERIAL DE DIFUSIÓN (Bs)					578,5

**Fuente:** Elaboración propia.

**TABLA 22: COSTOS OCULTOS TOTALES DEL DISEÑO DEL SGC**

Detalle	Inversión (Bs)
Costos en Revisiones	372
Costo por Capacitaciones	620
Costos de las Capacitaciones	1713,5
Costo total de documentos	170
Costos en documentación y material de difusión	4293,1
COSTO TOTAL DISEÑO DEL SGC (Bs)	7168,6

**Fuente:** Elaboración en base a las Tablas 17, 18, 19, 20 y 21.

Con todos los datos anteriores se elaboró la Tabla 23, donde puede ver el resumen de los costos del diagnóstico y diseño del SGC.

**TABLA 23: RESUMEN DE COSTOS DEL DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SGC**

Etapa	Costo Real (Bs.)	Costo Oculto (Bs.)	Costo Total (Bs.)
Diagnóstico	188,5	281	469,5
Diseño del SGC	402	7168,6	7570,6
COSTO TOTAL DEL DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SGC (Bs)			8040,1

**Fuente:** Elaboración en base a las Tablas 14, 15, 16 y 22.

En las tablas anteriores se pueden evidenciar el cálculo del costo total en las etapas de Diagnóstico y Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa, este monto es de Bs. 8040,1.

### 5.3. EVALUACIÓN DE COSTOS

#### 5.3.1. RELACIÓN BENEFICIO COSTO SIN PROYECTO

Primeramente, se realiza una proyección SIN PROYECTO a 5 años con una tasa de crecimiento de 5%, tal como se muestra en la siguiente Tabla 24.

**TABLA 24: FLUJO DE FONDOS SIN PROYECTO (EXPRESADO EN BS.)**

<b>Año</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ingresos</b>	<b>620608,8</b>	<b>651639,2</b>	<b>684221,2</b>	<b>718432,3</b>	<b>754353,9</b>
Costos operación	385200,0	404460,0	424683,0	445917,2	468213,0
Gastos	215040,0	225792,0	237081,6	248935,7	261382,5
Depreciación	1200,0	1200,0	1200,0	1200,0	1200,0
Amortización	1900,0	1900,0	1900,0	1900,0	1900,0
<b>Total Costos</b>	<b>603340,0</b>	<b>633352,0</b>	<b>664864,6</b>	<b>697952,8</b>	<b>732695,5</b>
Utilidad Bruta	17268,8	18287,2	19356,6	20479,4	21658,4
- IVA (13%)	2244,9	2377,3	2516,4	2662,3	2815,6
- IT (3%)	518,1	548,6	580,7	614,4	649,8
Utilidad Neta	14505,8	15361,3	16259,5	17202,7	18193,1
Depreciación	1200,0	1200,0	1200,0	1200,0	1200,0
Amortización	1900,0	1900,0	1900,0	1900,0	1900,0
<b>FLUJO NETO</b>	<b>18063,0</b>	<b>17137,6</b>	<b>18064,9</b>	<b>19038,4</b>	<b>20060,8</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos aproximados de la empresa.

Se determina luego el valor actual neto (VAN) de cada flujo con una tasa de descuento del 10%. Tal como se muestra en la siguiente Tabla 25.

**TABLA 25: VALOR PRESENTE (VAN) DE LOS FLUJOS DE INGRESOS Y COSTOS PROYECTADOS**

<b>Año</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Valor Presente</b>
Ingresos	620.608,8	651.639,2	684.221,2	718.432,3	754.353,9	Bs. 2.575.893,5
Costos	603.340,0	633.352,0	664.864,6	697.952,8	732.695,5	Bs. 2.503.102,3
Relación Beneficio / costo						<b>1,03</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la Tabla 24.

La relación Beneficio/Costo es un indicador financiero el cual permite valorar la factibilidad de un proyecto, para esto se toma en cuenta el valor presente neto de los beneficios dividido por el valor presente de los costos.

En base a la Tabla 25, se determina el valor del indicador financiero “Beneficio/Costo”:

$$B/C = \frac{2.575.893,5}{2.503.102,3}$$

$$B/C = 1,03$$

Se puede apreciar que el resultado del indicador es mayor a 1, por lo tanto, se asume que la tasa de crecimiento es de 5%. para los 5 años proyectados.

### 5.3.2. RELACIÓN BENEFICIO COSTO CON PROYECTO

Para el cálculo CON PROYECTO del indicador Beneficio/Costo, primeramente, se realiza el cálculo del costo de la INVERSIÓN del proyecto de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad NB/ISO 9001:2015. Los costos de implementación del sistema se pueden ver en la Tabla 26 que muestra a continuación:

**TABLA 26: COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC (EXPRESADO EN BS.)**

<b>ÍTEM/MESES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>TOTAL</b>
Consultor externo	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	48.000
Mejoras de infraestructura			7.000										7.000
Capacitación auditores internos							1.720						1.720

Auditoría Interna								3.000					3.000
Auditoría externa y certificación											25.000		25.000
Equipo de computación	7.700												7.700
Carpetas, folders	100												100
Impresiones	150	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	700
<b>TOTAL COSTO DE IMPLEMENTACIÓN (Bs)</b>	<b>11.950</b>	<b>4.050</b>	<b>11.050</b>	<b>4.050</b>	<b>4.050</b>	<b>4.050</b>	<b>5.770</b>	<b>7.050</b>	<b>4.050</b>	<b>4.050</b>	<b>29.050</b>	<b>4.050</b>	<b>93.220</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Posterior a esto. se realizó una proyección CON PROYECTO a 5 años con una tasa de crecimiento de 10%. Esto se puede evidenciar en la Tabla 27.

**TABLA 27: FLUJO DE FONDOS CON PROYECTO (EXPRESADO EN BS.)**

<b>Años</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ingresos</b>		<b>620608,8</b>	<b>713700,1</b>	<b>820755,1</b>	<b>943868,4</b>	<b>1085448,7</b>
Costos operación		377159,9	377159,9	377159,9	377159,9	377159,9
Gastos		215040,0	247296,0	284390,4	327049,0	376106,3
Depreciación		1800,0	1800,0	1800,0	1800,0	1800,0
Amortización		2520,0	2520,0	2520,0	2520,0	2520,0
<b>Total Costos</b>		<b>596519,9</b>	<b>628775,9</b>	<b>665870,3</b>	<b>708528,9</b>	<b>757586,2</b>
Utilidad Bruta		24088,9	84924,2	154884,8	235339,5	327862,5
IVA -13%		3131,6	11040,1	20135,0	30594,1	42622,1
IT -3%		722,7	2547,7	4646,5	7060,2	9835,9
Utilidad Neta		20234,7	71336,3	130103,3	197685,2	275404,5
Depreciación		1800,0	1800,0	1800,0	1800,0	1800,0
Amortización		2520,0	2520,0	2520,0	2520,0	2520,0
Inversión	-93.220					
<b>FLUJO NETO</b>	<b>-93.220</b>	<b>24554,7</b>	<b>75656,3</b>	<b>134423,3</b>	<b>202005,2</b>	<b>279724,5</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos aproximados de la empresa.

Se determina luego, el valor actual neto (VAN) de cada flujo con una tasa de descuento del 10%. Tal como se puede apreciar en la Tabla 28.

**TABLA 28: VALOR PRESENTE (VAN) DE LOS FLUJOS DE INGRESOS Y COSTOS PROYECTADOS**

Año	0	1	2	3	4	5	Valor Presente
Ingresos		620.608,8	713.700,1	820.755,1	943.868,4	1.085.448,7	Bs. 3.089.323,2
Costos	93.220,0	596.519,9	628.775,9	665.870,3	708.528,9	757.586,2	Bs. 2.609.774,7
<b>Relación Beneficio / Costo</b>							1,18

**Fuente:** Elaboración propia en base a la Tabla 27.

Se determina el valor del indicador financiero en base a la Tabla 28:

$$B/C = \frac{3.089.323,2}{2.609.774,7}$$

$$\frac{B}{C} = 1,18$$

Como se puede ver el valor del indicador es mayor que 1, esto demuestra la factibilidad del presente proyecto. Por lo tanto, se hace a continuación una comparación de estos indicadores en situación SIN y CON PROYECTO.

**TABLA 29: COMPARACIÓN DEL INDICADOR B/C EN SITUACIÓN SIN Y CON PROYECTO**

<b>RELACIÓN BENEFICIO/COSTO</b>	
<b>SIN PROYECTO</b>	1,03
<b>CON PROYECTO</b>	1,18

**Fuente:** Elaboración propia en base a las Tablas 25 y 27.

En la Tabla 29 se puede apreciar de manera clara que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Noa Travel es factible, dado que el indicador financiero B/C Con Proyecto es mayor respecto al indicador de la evaluación Sin Proyecto. Por cada boliviano incurrido en la inversión se obtendría un beneficio de 1,18 bolivianos en los próximos 5 años.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Se ha realizado un diagnóstico inicial en la empresa, respecto a la norma ISO 9001:2015, en donde se ha podido evidenciar que la empresa cumple a niveles muy bajos con los requisitos de la norma, mediante un análisis cuantitativo se evidencia que la empresa cumple un 19% a nivel global, teniendo un 21% en el requisito 4. Contexto de la Organización, un 35% en el requisito 5. Liderazgo, un 0% en el requisito 6. Planificación, un 20% en el requisito 7. Apoyo, un 46% en el requisito 8. Operación, un 8% en el requisito 9. Evaluación del desempeño y un 7% en el requisito 10. Mejora.
- Los requisitos del “Contexto de la Organización” de la norma han sido fundamentales para conocer la empresa a profundidad, desde realizar un análisis interno y externo de la organización, identificar los requisitos de todas las partes interesadas pertinentes con los riesgos y oportunidades, y para la operación comercial de la empresa, se ha identificado y definido los procesos con la caracterización de cada uno en las fichas de procesos, los cuales la empresa no contaba y no tenía conocimiento al respecto y por su importancia este paso ha sido muy importante para que todos conozcan cómo funciona realmente la empresa y lo que implica la satisfacción de las expectativas del cliente. Tampoco contaban con un manual de funciones y se ha elaborado uno que es muy preciso para cada cargo, esto también permitió hacer un análisis de la estructura de la empresa para una mejor organización.
- El conocimiento del funcionamiento de la empresa que ya lo tenían como las actividades a realizar para ofrecer paquetes turísticos y ejecutarlos con conformidad, tomando en cuenta toda la logística, y los nuevos conocimientos adquiridos para el Sistema de Gestión de la Calidad que son el cumplimiento de los requisitos de cada punto de la norma NB/ISO 9001:2008, han podido ser plasmados en el desarrollo de la información documentada; la eficacia de la elaboración ha sido con ayuda del buen aporte del personal de la empresa.
- El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NB/ISO 9001:2015, beneficiará de gran manera a la empresa ya que proporciona una base sólida para su desempeño y su posterior implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Se ha realizado la evaluación económica financiera, se calcularon los costos (como los costos de revisiones y reuniones con el personal de la empresa, costos de capacitaciones, costos de documentos y material de difusión, entre otros) que se incurrieron para realizar el Diagnóstico y Diseño del SGC. También se realizó el cálculo del indicador financiero “relación beneficio/costo”, con el análisis en escenarios Sin y Con proyecto (la inversión de implementar el SGC está presente en el escenario Con proyecto) donde se pudo evidenciar que el valor de la situación Con proyecto es mayor al otro escenario, demostrando así la factibilidad del presente proyecto en la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Hacer seguimiento continuo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta la estructura establecida en el Manual de la Calidad y asignar los recursos necesarios, analizando los beneficios en cada etapa.
- La Alta Dirección debe mantener siempre actualizada la información ante todo cambio del contexto de la organización y requisitos de las partes interesadas que pudieran afectar al SGC, tomando también en cuenta los riesgos y oportunidades.
- Se debe mantener constante retroalimentación de todos los miembros de la organización con el SGC, tanto al personal antiguo como el nuevo, y las partes interesadas.
- Se recomienda, que se mantenga una documentación permanente y actualizada de todos los procesos, procedimiento, instructivos y registros ya sea físico o digital; para que así la empresa pueda evaluar cualquier aspecto basada en evidencias.
- Se recomienda proseguir con la mejora continua, mediante las auditorías internas que son muy importantes para una organización, y tomar acciones correctivas y preventivas de manera oportuna, para ello constantemente hay que enfocarse en establecer un adecuado Plan de Auditorías en base al procedimiento desarrollado.
- Las líneas de investigación que se sugieren para el apoyo de un Sistema de Gestión de la Calidad en toda empresa, es la “gestión de datos” de manera que se pueda recopilar los datos más adecuados de todas las áreas y sean centralizados y controlados para la toma de decisiones. Los actores involucrados para esta línea de investigación sería la Universidad, la empresa Certificadora y las Embajadas de los países en los que se hace turismo.

## AREA III. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

### 1. Exigencias y requerimientos a partir de la propia actividad laboral.

#### **¿Cómo el trabajo desempeñado le ayudo a desarrollar su capacidad de resolver y anticiparse a problemas?**

Para realizar las diferentes funciones de los cargos que desempeñé, en las que en algunas tuve que enfrentar situaciones de gran responsabilidad una forma de anticiparse y estar preparada ante cualquier problema que siempre apliqué, es la de conocer a profundidad el funcionamiento del área y de la empresa en general, empaparse de todo conocimiento posible aplicando también los conocimientos adquiridos para desarrollar y alcanzar los resultados exigidos, y si algo no se tenía claro o se desconoce, investigar por cuenta propia y/o buscar diferentes capacitaciones que me ayuden a subsanar esa falencia ha sido crucial para así dominar cualquier proceso que se estaba llevando a cabo en un momento dado.

#### **¿Qué conocimiento y destrezas le fueron exigidos?**

Los conocimientos de la carrera han sido muy importantes para alcanzar los resultados esperados así como los conocimientos complementarios, y los adquiridos en la experiencia, porque por ejemplo, aunque el área ambiental no era mi área pero requerían un punto de vista de un ingeniero industrial; comenzar con la revisión de normas y la importancia del cumplimiento de estas fue de gran ayuda, gracias a esto pude ejercer el siguiente trabajo con mayor seguridad, sin embargo ya no estaba en una institución que exigía el cumplimiento de normas sino en una que tenía que cumplir con estas normas; además por la responsabilidad del cargo el reto era otro, en el cual tenía personal bajo mi cargo, tenía que tratar con jefes de otras áreas de la empresa, con todo el personal en general, con proveedores, y otras entidades externas, para lo cual tuve que adquirir habilidades de análisis y de síntesis, de liderazgo, comunicación efectiva, criterio propio, mejor organización para gestionar, además de planteamientos de objetivos del área a corto y largo plazo para llevarlos a cabo, mediante planes y programas, en el que también se veía el tema de costos, de aprovisionamiento, de calidad, de tiempos; de hacer control y seguimiento a otras áreas, de tomar acciones correctivas y preventivas, de realizar nuevos proyectos y ejecutarlos, de adquirir conocimientos técnicos, y de organizar y dar capacitaciones prácticas.



Para la mejora de diferentes aspectos aplicar el conocimiento teórico adquirido en la universidad y en la experiencia ha sido de gran ventaja, al igual que la versatilidad de la carrera porque nos podemos adaptar fácilmente a los cambios y a tener la capacidad de asumir retos, también tener iniciativa propia en la búsqueda de soluciones ayuda mucho.

### **¿Qué desafíos éticos enfrentó?**

En el ejercicio de las diferentes funciones que desempeñé siempre han estado presentes los valores inculcados de respeto, responsabilidad, integridad, compromiso, lealtad, honestidad, proactividad. Para cada trabajo desempeñado siempre he puesto gran interés en contribuir al desarrollo industrial del país, minimizando también el impacto al medio ambiente.

### **¿Qué problemas le supuso el manejo de recurso humanos, materiales y técnicos en el trabajo desarrollado y cómo los resolvió?**

El hecho de no tener conocimientos técnicos, o el de no conocer a profundidad un tema en específico ha sido una debilidad presente en el ejercicio de algunas de las funciones que desempeñé, sin embargo, con la experiencia adquirida y el hecho de tener claro que en toda empresa hay diferentes expertos técnicos en las diferentes áreas, hacer un trabajo en conjunto, ha sido de gran importancia para resolver esa falencia.

## **2. Análisis de la actividad en relación a la formación recibida en la UMSA.**

### **¿Qué exigencias a nivel conocimientos, destrezas y actitudes éticas le planteó el desempeño profesional y que le fueron previstas en su plan de estudios?**

El plan de estudios cursado permitió un conocimiento a detalle del funcionamiento de una industria y de todas las áreas que compone de diferentes rubros, por lo que ha servido para el buen desempeño en cada cargo. Con respecto a conocimientos y destrezas además de los afines a las áreas y procesos, los cargos generalmente han requerido análisis de información y de base de datos. manejo y organización de documentación y archivo, manejo de ofimática avanzada, presentación y exposición de diferentes proyectos y actividades; para esto y para los objetivos de cada área han sido útiles las materias desde las básicas hasta las de último semestre como: Administración, Costos, Procesos, Operaciones unitarias, Seguridad industrial, Sistemas de Gestión de la Calidad, Investigación de operaciones, Estadística, Laboratorios, Informática, Planeamiento y Control de la Producción, Investigación de

Mercados, Ingeniería de métodos, Preparación y evaluación de proyectos, etc. cada una de las materias ha facilitado en la ejecución de funciones para las distintas áreas y en la toma de decisiones.

**¿Qué elementos de la formación recibida en la UMSA han sido más útiles y cuáles menos?**

Todos los conocimientos recibidos en la UMSA, fueron importantes y de gran utilidad, desde tener que realizar trámites de manera personal, la metodología de los laboratorios, la forma de evaluación en cursos básicos y la diferencia con las materias propias de la carrera, las prácticas empresariales y la ejecución de proyectos desde tercer semestre han ayudado primeramente a perder el miedo, y a conocer el funcionamiento de una empresa de manera práctica como tal de acuerdo al avance de cada materia, las actividades académicas y sociales, las visitas empresariales, los congresos, poder dar auxiliatura; todo esto ha contribuido a adquirir mayor grado de madurez, tener una mente abierta, realizar planteamiento de soluciones a la hora de trabajar y dependiendo la teoría de una materia, ha sido de gran utilidad para tomar decisiones con mayor asertividad.

**¿Cómo considera el perfil profesional desarrollado en su carrera respecto a los requerimientos del medio?**

Los ingenieros industriales de la UMSA demuestran ser muy competentes en el trabajo, debido a demuestran las habilidades a tener facilidad de entendimiento de un proceso operativo, también de interpretación de datos numéricos, de gráficos y diagramas, capacidad de análisis de información y de síntesis.

Los conocimientos adquiridos de la carrera, permite que el ingeniero industrial esté capacitado para desarrollar funciones en todas las áreas de trabajo de una empresa ya sea manufacturera o de servicios, para de manera planificada gestionar y administrar los recursos, buscando aumentar la productividad, aplicando conceptos de eficacia y eficiencia, en la búsqueda de soluciones para mejorar continuamente diferentes aspectos.

### 3. Propuesta de conceptos y elementos, acciones y contenidos, etc. que deberían ser considerados o introducidos en el plan de estudios de la carrera.

Considero que se debería enfatizar en cómo responder ante inspecciones o auditorias, porque además del área financiera donde la carrera de Auditoria o Contaduría Pública está preparada, en diferentes rubros se hacen diferentes inspecciones por parte de entidades públicas como privadas (estas llegarían a ser como clientes o compañías aseguradoras), por ejemplo una industria manufacturera es inspeccionada por la gobernación, la alcaldía, el ministerio de trabajo, Epsas, Senasag, Impuestos y muchos otros; donde se hacen inspecciones constantes a diferentes áreas de las empresas, el cual un ingeniero industrial siempre estará presente por la versatilidad.

La cobertura de seguros es muy importante para toda empresa, porque siempre está expuesta a diferentes riesgos, y ante un siniestro en condiciones fortuitas puede implicar un alto valor económico, es muy importante que en la malla curricular se añada un contenido de seguros y gestión de riesgos, cabe mencionar que el tema de Seguros de una empresa está muy ligado con los diferentes tipos de mantenimiento de una empresa.

### 4. Desempeño profesional en el nuevo siglo

Con la pandemia, que nos obligó a trabajar de manera virtual de alguna manera beneficioso, pero uno al no estar actualizado con las tecnologías de información actuales nos deja en gran desventaja, y recientemente con el desarrollo y la utilización de la inteligencia artificial que está siendo más globalizado, pero en nuestro país aún no todos le están dando la debida importancia. Para que un profesional no sea remplazado por la inteligencia artificial se deben tomar estrategias inmediatas para anticiparnos y estar a la vanguardia.

## Bibliografía

- Asociación Española para la Calidad AEC. (2019). *AEC*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/sistemas-de-gestion-de-la-calidad>
- Escuela de Postgrado - Universidad Católica San Pablo. (2023). *Postgrado - UCSP*. Obtenido de <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-gestion-calidad/>
- Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz. (6 de Septiembre de 2017). *Ley Departamental de Turismo de Santa Cruz*. Obtenido de <http://201.222.81.2/AnalisisNormativo/normasPDF/14948.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- IBNORCA. (2015). *NB/ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Bolivia.
- IBNORCA. (09 de Octubre de 2015). *NB/ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Bolivia.
- IBNORCA. (2022). *Infraestructura de la Calidad en Bolivia y Fundamentos de Normalización. Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) NB/ISO 9001:2015 Nivel Básico* (págs. 8,9,21,22). La Paz: IBNORCA Versión 0/2020-01.
- IBNORCA. (Febrero de 2022). *Introducción al Sistema de Gestión de la Calidad NB/ISO 9001:2015. Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) NB/ISO 9001:2015 Nivel Básico* (págs. 40,41). La Paz: IBNORCA Versión 0/2020-01.
- IBNORCA. (Febrero de 2022). *Introducción General a los Sistemas de Gestión (basados en normas ISO). Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) NB/ISO 9001:2015 Nivel Básico* (págs. 4,7,9,11,12). La Paz: IBNORCA Versión 0/2020-01.
- Maya, D. R. (2023). *Pensemos S.A.* Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/sistema-de-gestion-de-calidad-definicion-implementacion-e-iso-90012015>
- Noa Travel. (2023). *Grupo Noa Travel*. Obtenido de <https://gruponoaatravel.net/>
- Organización Internacional de Estandarización ISO. (2015). *Norma NB/ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos*. Grupo ISO/TC 176.

# **ANEXOS A**

## Diagnóstico Empresarial

**ANEXO A: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NB ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA NOA TRAVEL**

TÍTULO DEL CAPÍTULO	SUB-TÍTULO	REQUISITOS DE LA NORMA	CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN		
				PUNTAJE DE EVALUACIÓN (%)	N/A	PUNTAJE TOTAL EN % DE CUMPLIMIENTO POR CAPÍTULO
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas	La empresa no cuenta con un documento de FODA que permita analizar el contexto, pero si se centran en estudiar la geografía de los destinos que ofrecen como Brrasil.	20		
		que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica,	No tienen definido los valores pero si la misión y visión.	50		
		y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	No se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	0		
	<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 4.1</b>					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:  a) las partes interesadas que son pertinentes al SGC; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC.		No se tiene identificadas las partes interesadas ni los requisitos pertinentes de las mismas relacionados al SGC. Únicamente se centran en los clientes y la empresa.	20		
		La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	No existe una planificación para el seguimiento y medición.	0		
	<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 4.2</b>					
4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión de la calidad.	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance. Cuando se determine este alcance, la organización debe considerar: a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1; b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2; c) los productos y servicios de la organización.		Se debe plantear el alcance del SGC (donde se tome en cuenta a los paquetes terrestres pricipaleme), no se tienen determinados los requisitos de las partes interesadas, y se tiene que tener centralizado la actualización de las características de los servicios turísticos (paquetes). Este es uno de los requisitos que solicitan MANTENER Y ESTAR DISPONIBLE como información documentada.	20		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 4.3</b>						<b>20</b>

4.4 Sistema de gestión de la calidad.4.4.1 Generalidades	4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta NI (norma internacional.La organización debe determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, y debe:a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;	No existe la caracterización de procesos ni están identificados los puntos de control.	0	
	b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;	Se sobreentiende la forma de proceder pero no están definidos.	50	
	c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;	Se deben implementar los métodos, una vez definido el SGC.	0	
	d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;	Se conoce los recursos necesarios pero no están definidos.	20	
	e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;	Hay personal asignado para cada área.	60	
	f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;	No se cuenta con un análisis de riesgos. Por lo tanto se lo debe elaborar.	0	
	g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;	Hay información que permita una evaluación de resultados.	50	
	h) mejorar los procesos y el SGC.	No se tienen las metodologías del SGC para la mejora, pero se realizan reuniones para mejorar diferentes aspectos.	50	
	4.4.2 Enfoque de Proceso	4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:  a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	No hay una clasificación de la información documentada. Este es uno de los requisitos que solicitan MANTENER Y CONSERVAR como información documentada	30
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 4.4</b>			<b>29</b>	
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			<b>21</b>	
<b>5. LIDERAZGO</b>				

<p><b>5. LIDERAZGO</b></p>	<p>5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades</p>	<p>5.1.1 Generalidades La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC; b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; c) asegurándose de la integración de los requisitos del SGC dentro de los procesos de negocio de la organización; d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; e) asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles; f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGC; g) asegurándose que el SGC logre los resultados previstos; h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC; i) promoviendo la mejora; j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.</p>	<p>No se tiene un documento que demuestre el compromiso como un acta de compromiso por ejemplo pero se tiene buena predisposición por parte de la alta gerencia para realizar un buen trabajo con respecto al SGC.</p>	<p>80</p>		
	<p>5.1.2 Enfoque al cliente</p>	<p>5.1.2 Enfoque al cliente La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <p>a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) se determinan y se consideran los riesgos y las oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</p>	<p>La empresa considera la satisfacción del cliente, pero no los riesgos.</p>	<p>50</p>		
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 5.1</b></p>						
						<p>65</p>



5.2 Política de la calidad 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	5.2 Política 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; d) Incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	No se tiene establecido la política del SGC de la empresa. Este es uno de los requisitos que solicitan MANTENER Y ESTAR DISPONIBLE como información documentada.	0		
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	5.2.2 Comunicación de la política de la calidad  La política de la calidad debe:  a) estar disponible y mantenerse como información documentada;	No se tiene mecanismos de comunicación de la política.	0		
	b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;	Se deben realizar reuniones y/o capacitaciones para que el personal cofirme que entiende la política de calidad.	0		
	c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	Una vez planteada y aprobada la política, se debe publicar afiches en las oficinas de la empresa para su visibilidad.	0		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 5.2</b>					<b>0</b>

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	<p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización  La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta NI;  b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;  c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);  d) Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización;  e) Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.</p>	Hay personal asignado por área, pero se debe revisar los manuales de funciones para implementar perfiles de competencia y asignaciones de responsabilidades para el cumplimiento por área del SGC.	40		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 5.3</b>					40
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO CAPÍTULO 5. LIDERAZGO</b>					35
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					

<p><b>6. PLANIFICACIÓN</b></p>	<p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p>	<p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades  6.1.1 Al planificar el SGC, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora.  6.1.2 La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4.4); 2) evaluar la eficacia de estas acciones. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.</p>	<p>No se tiene acciones para abordar riesgos. Se debe realizar un análisis de riesgos con un análisis FODA con una ponderación correspondiente.</p>	<p>0</p>		
<p>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 6,1</p>						<p>0</p>

<p>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo.6.2.1 Establecer objetivos de calidad pertinentes al SGC6.2.2 Planificación para lograr los Objetivos de Calidad</p>	<p>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.Los objetivos de la calidad deben:a) ser coherentes con la política de la calidad;b) ser medibles;c) tomar en cuenta los requisitos aplicables;d) ser pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;e) ser objeto de seguimiento;f) comunicarse;g) actualizarse según corresponda.La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:a) qué se va a hacer;b) qué recursos se requerirán;c) quién será responsable;d) cuándo se finalizará;e) cómo se evaluarán los resultados.</p>	<p>No se plantearon los objetivos de calidad, ni la planificación estratégica para lograrlos. Este es uno de los requisitos que solicitan MANTENER como información documentada.</p>	<p>0</p>		
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 6.3</b></p>					<p>0</p>
<p>6.3 Planificación de los cambios</p>	<p>6.3 Planificación de los cambios</p> <p>Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).</p> <p>La organización debe considerar:</p> <p>a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;  b) la integridad del SGC;  c) la disponibilidad de recursos;  d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p>	<p>No se desarrolló un procedimiento de planificación de los cambios.</p>	<p>0</p>		
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 6.3</b></p>					<p>0</p>
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN</b></p>					<p>0</p>
<p><b>7. APOYO</b></p>					

7. APOYO	7.1 Recursos. 7.1.1 Generalidades	7.1.1 Generalidades  La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.  La organización debe considerar:  a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.	No se cuenta a detalle con un enfoque de gestión de los recursos conforme a los requisitos de la norma	0	
	7.1.2 Personas	7.1.2 Personas  La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.	Aun no se identificaron, ni asignaron las personas necesarias para la implementación del SGC, pero mas o menos se sabe que los encargados de área serán parte fundamental..	40	
	7.1.3 Infraestructura	7.1.3 Infraestructura  La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Se tiene la infraestructura suficiente.	80	
	7.1.4 Procesos de medio ambiente	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos  La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Nota. Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como: a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos); b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones); c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido). Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.	Se tiene un buen ambiente laboral en la empresa y se muestra un personal comprometido.	80	

<p>7.1.5 Dispositivos de seguimiento y medición</p>	<p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición  7.1.5.1 Generalidades  La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas; b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.</p>	<p>No se asignaron equipos de seguimiento y medición, para luego proceder con las acciones correspondientes que contribuyan con el SGC. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada</p>	<p>0</p>	<p>x</p>
---	---	--	----------	----------

	<p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación; b) identificarse para determinar su estado; c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de la calibración y los posteriores resultados de la medición. La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.</p>	<p>No están definidos los métodos de seguimiento para cumplir con los requisitos, se halla que no se tienen registros.</p>	0	x	
7.1.6 Conocimiento	<p>7.1.6 Conocimientos de la organización</p> <p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Estos conocimientos deben mantenerse, y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.</p> <p>Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.</p>	<p>Para la oferta de destinos turísticos se prioriza en el conocimiento general. Sin embargo no está documentado sólo el personal directamente relacionado tiene información al respecto.</p>	80		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 7.1</b>					<b>40</b>
7.2 Competencia.	<p>7.2 Competencia</p> <p>La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC;</p>	<p>La empresa cuenta con personal capacitado, pero no cuenta con un manual de funciones. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.</p>	50		

	b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	Cuanta con personal altamente capacitado, pero no se les evalua. Las hojas de vida se tomaría como información documentada. Se debe cumplir con los requisitos exigidos.	50		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 7.2</b>					<b>50</b>
7.3 Toma de conciencia	<p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <p>a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.</p>	No se tiene definido la política para la toma de conciencia, por lo tanto tampoco los objetivos ni resultados	0		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 7.3</b>					<b>0</b>
7.4 Comunicación	<p>7.4 Comunicación</p> <p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:</p> <p>a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.</p>	No se tiene un documento con todas estas especificaciones, se debe elaborar.	0		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 7.4</b>					<b>0</b>
7.5 Información documentada. 7.5.1 Generalidades	<p>7.5.1 Generalidades</p> <p>El SGC de la organización debe incluir:</p> <p>a) la información documentada requerida por esta NI; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.</p>	No cuenta con todos los docuemntos requeridos en esta norma. Se debe incluir los documentos faltantes de acuerdo a las necesidades de cada área.	20		



7.5.2 Creación y actualización	<p>7.5.2 Creación y actualización Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) su identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor, o número de referencia); b) el formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p>	No existe una codificación y estructura de documentos y el método de cambios.	10		
7.5.3 Control de la información documentada	<p>7.5.3 Control de información documentada</p> <p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta NI se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).</p>	No se cuenta con un método para controlar la documentación y tener registrado cualquier documento.	0		
	<p>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p> <p>a) distribución, acceso, recuperación y uso;</p> <p>b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</p> <p>c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);</p> <p>d) conservación y disposición.</p> <p>La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se debe identificar, según sea apropiado y controlar.</p> <p>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.</p>	No se tienen especificados el control de cambios ni la versión del mismo. El control se realizará mediante un registro.	0		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 7.5</b>					<b>8</b>
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO CAPÍTULO 7. APOYO</b>					<b>20</b>

8. OPERACIÓN						
8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional				
		La organización debe planificar, implantar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:	Se determinan los requisitos de la provisión de servicios.	80		
		a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;				
		b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;	No hay caracterización de procesos o en todo caso estarían incompletos.	20		
		c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de productos y servicios;	Faltaría definir los recursos necesarios para cada proceso.	40		
		d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	No hay control de procesos	0		
		e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	No hay caracterización de procesos.	0		
		La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.  La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.  La organización debe asegurarse que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).	No hay un documento que permita la planificación y el control. Se debe desarrollar un procedimiento de planificación.	0		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 8.1</b>					<b>23</b>	
8.2 Requisitos para los productos y servicios. 8.2.1 Comunicación con el usuario.	8.2.1 Comunicación con el cliente					
	La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	Existe una buena comunicación con el cliente.	100			
	b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	Se atiende cualquier consulta o cambio si es que se puede.	100			

	c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;	Se lo realiza a manera de tanteo, una vez realizado el viaje.	50	
	d) manipular o controlar la propiedad del cliente;	No aplica		x
	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	Se tiene un contrato de viaje en la que se especifican las reglas durante el viaje.	80	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	<p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:</p> <p>a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:</p> <p>1) cualquier requisito legal y reglamento aplicable;</p> <p>2) aquellos considerados necesarios por la organización;</p> <p>b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.</p>	Se establecen requisitos y se hace el cumplimiento del servicio.	90	
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.	<p>8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:</p> <p>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;</p> <p>b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;</p> <p>c) los requisitos especificados por la organización;</p> <p>d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;</p> <p>e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p>	Se hace una revisión de los requisitos para el aprovisionamiento del servicio y se confirma para su cumplimiento.	80	

	<p>8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:</p> <p>a) Sobre los resultados de la revisión; b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p>	Existe documentación pero no se conserva información total. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.	50		
	<p>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p> <p>La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.</p>	No se actualizan los cambios oportunamente para futuros viajes.	30		
PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 8.2					73
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	<p>8.3.1 Generalidades</p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.</p>	No existe un proceso de diseño y desarrollo.	20		

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	<p>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:</p> <p>a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;</p> <p>b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;</p> <p>c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;</p> <p>d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;</p> <p>f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;</p> <p>i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;</p> <p>j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.</p>	Existe una planificación para el diseño de paquetes turísticos, pero no hay una metodología de control.	70	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	<p>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y a desarrollar. La organización debe considerar:</p> <p>a) los requisitos funcionales y de desempeño;</p>	La empresa determina los requisitos para la provisión de servicios así como los requisitos legales, sin embargo se debe trabajar para que no haya ningún tipo de ambigüedad. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.	80	
	b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;		80	
	c) los requisitos legales y reglamentarios;		100	
	d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;		100	

	<p>e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios. Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.</p> <p>Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.</p>		50	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	<p>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:</p> <p>a) se definen los resultados a lograr;</p>	No se hacen todos los controles durante el diseño, sólo se basan en sus capacidades para el cumplimiento del servicio, no se toman en cuenta	60	
	<p>b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;</p>		80	
	<p>c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;</p>		100	
	<p>d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que las salidas de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;</p>		0	
	<p>e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;</p>		80	
	<p>f) se conserva la información documentada de estas actividades.</p>	Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.	0	
	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	<p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:</p> <p>a) cumplen los requisitos de las entradas;</p>		100
	<p>b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;</p>		80	

	<p>c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;</p>	<p>No hay una forma de hacer seguimiento, debido a que no hay la caracterización de procesos.</p>	0	
	<p>d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.</p> <p>La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.</p>	<p>No hay una especificación de requisitos esenciales. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.</p>	0	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	<p>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre:</p> <p>a) los cambios del diseño y desarrollo;  b) los resultados de las revisiones;  c) la autorización de los cambios;  d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.</p>	<p>Cuando se hacen cambios se informa oportunamente pero no se conserva esta información. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.</p>	30	
PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 8.3				57

<p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p> <p>8.4.1 Generalidades</p>	<p>8.4.1 Generalidades</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <p>a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;</p> <p>b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes, por proveedores externos en nombre de la organización;</p> <p>c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.</p> <p>La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la re-evaluación de los proveedores externos basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>	<p>Para la selección de proveedores, son verificados personalmente por gerencia y personal encargado, sin embargo no se tiene establecido un proceso de selección y evaluación de proveedores para la terciarización de servicios.</p>	<p>40</p>		
--	---	--	-----------	--	--



<p>8.4.2 Tipo y alcance del control de los suministros externos</p>	<p>8.4.2 Tipo y alcance del control</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.</p> <p>La organización debe:</p> <p>a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC;</p> <p>b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;</p> <p>c) tener en consideración:</p> <p>1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;</p> <p>2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;</p> <p>d) determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.</p>	<p>Si bien se hace un estudio en el lugar para elegir a los proveedores y que se cumpla el suministro de servicios no se hace controles exhaustivos.</p>	<p>30</p>	
---	--	--	-----------	--

8.4.3 Información documentada de los proveedores externos	<p>8.4.3 Información para los proveedores externos</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.</p> <p>La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <p>a) los procesos, productos y servicios a proporcionar  b) la aprobación de:  1) productos y servicios;  2) métodos, procesos y equipos;  3) la liberación de productos y servicios;  c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;  d) las interacciones del proveedor externo con la organización;  e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;  f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>	Antes de concretar el aprovisionamiento de un servicio se comunica los requisitos para el cumplimiento.	70		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 8.4</b>					
8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción de bienes y prestación del servicio	<p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p> <p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>a) la disponibilidad de información documentada que defina:  1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;  2) los resultados a alcanzar;</p> <p>b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</p> <p>c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;</p> <p>d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;</p> <p>e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;</p>	<p>Existe el detalle de la provisión del servicio, como ser en el itinerario están todas las características del paquete. No se definen los resultados a alcanzar.</p> <p>Existe recursos suficientes para llevar a cabo la provisión del servicio.</p> <p>Hay actividades de seguimiento pero no estan establecidas.</p> <p>La infraestructura es suficiente para para llevar a cabo la provisión de servicios.</p> <p>Estan asignadas las personas competentes.</p>	90	90	47
			90		
			50		
			80		
			100		

	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;	No hay modalidades de revalidación.	20	
	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;	No hay una implementación que prevenga errores humanos.	20	
	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	No hay actividades de liberación de entrega de la provisión de servicios.	20	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	<p>8.5.2 Identificación y trazabilidad</p> <p>La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.</p> <p>La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.</p>	Se determina ciertas características de salida para el aprovisionamiento del servicio pero no hay un control adecuado para la trazabilidad.,	50	

<p>8.5.3 Propiedad del usuario o de proveedores externos</p>	<p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p> <p>La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por la misma.</p> <p>La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.</p> <p>Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.</p> <p>Nota La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.</p>	<p>No aplica</p>		<p>x</p>
<p>8.5.4 Preservación de bienes y servicios</p>	<p>8.5.4 Preservación</p> <p>La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.</p>	<p>La transmisión de la información o el transporte y la protección están preservadas.</p>	<p>80</p>	

<p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</p>	<p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</p> <p>La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.</p> <p>Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos legales y reglamentarios;</li> <li>b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;</li> <li>c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;</li> <li>d) los requisitos del cliente;</li> <li>e) la retroalimentación del cliente.</li> </ul>	<p>No hay una comunicación como tal después de haber brindado el servicio para una retroalimentación, sólo durante de obligaciones contractuales y para ofrecer otros destinos.</p>	<p>50</p>		
<p>8.5.6 Control de los cambios</p>	<p>8.5.6 Control de los cambios</p> <p>La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.</p>	<p>No se tiene un documento de control de los cambios. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.</p>			
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 8.5</b></p>					<p>59</p>

<p>8.6 Liberación de los bienes y servicios.</p>	<p>8.6 Liberación de los productos y servicios La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.</p> <p>La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:</p> <p>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</p>	<p>Hay ciertas disposiciones para verificación del cumplimiento de los servicios, una vez cumplido con lo planificado, y la evidencia de aceptación de la conformidad del servicio y documentos contables. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.</p>	<p>40</p>		
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 8.6</b></p>					<p>40</p>

<p>8.7 Control de las salidas no conformes</p>	<p>8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.</p> <p>La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:</p> <p>a) corrección;  b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;  c) información al cliente;  d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</p> <p>Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p> <p>8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:</p> <p>a) describa la no conformidad;  b) describa las acciones tomadas;  c) describa todas las concesiones obtenidas;  d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p>	<p>En caso de no conformidad no se tiene idea de cómo proceder de acuerdo a los requisitos de la norma.</p>	<p>20</p>		
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 8.7</b></p>					<p>20</p>
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO CAPÍTULO 8. OPERACIÓN</b></p>					<p>46</p>
<p><b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b></p>					

<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades	<p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.1 Generalidades La organización debe determinar:</p> <p>a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</p> <p>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.</p>	No se tiene un enfoque para el seguimiento y medición.	0	
	9.1.2 Satisfacción del usuario	<p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p>	Los clientes recomiendan a otras personas a la empresa, a través de las redes sociales se podría verificar, pero no se hace un seguimiento como tal.	80	
	9.1.3 Análisis y evaluación de datos	<p>9.1.3 Análisis y evaluación La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p>	No se plica una metodología.	20	
		a) la conformidad de los productos y servicios;		0	
		b) el grado de satisfacción del cliente;		0	
		c) el desempeño y la eficacia del SGC;		0	
		d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		0	
		e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		0	
	f) el desempeño de los proveedores externos;	De alguna manera se hace una evaluación a los proveedores despues de cada viaje.	20		
	g) la necesidad de mejoras en el SGC.		0		



PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 9.1					13
9.2. Auditoría Interna	<p>9.2 Auditoría interna</p> <p>9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC:</p> <p>a) es conforme con:</p> <p>1) los requisitos propios de la organización para su SGC;</p> <p>2) los requisitos de esta NI;</p> <p>b) se implementa y mantiene eficazmente.</p> <p>9.2.2 La organización debe:</p> <p>a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;</p> <p>b) definir los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría;</p> <p>c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</p> <p>d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;</p> <p>e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;</p> <p>f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.</p>	<p>No se lleva a cabo auditorías, pero se puede hacer auditorías internas con el personal capacitado que tiene la empresa. El 9.2.2 es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.</p>	0		
PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 9.2					0

<p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p>9.3.1 Generalidades</p> <p>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</p> <p>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</p>	<p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p>9.3.1 Generalidades</p> <p>La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.</p> <p>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</p> <p>La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo, incluyendo consideraciones sobre:</p> <p>a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;</p> <p>b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;</p> <p>c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;</li> <li>2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;</li> <li>3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;</li> <li>4) las no conformidades y acciones correctivas</li> <li>5) los resultados de seguimiento y medición;</li> <li>6) los resultados de las auditorías;</li> <li>7) el desempeño de los proveedores externos;</li> </ol> <p>d) la adecuación de los recursos;</p> <p>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase 6.1);</p> <p>f) las oportunidades de mejora.</p> <p>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</p> <p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a) las oportunidades de mejora;</p> <p>b) cualquier necesidad de cambio en el SGC;</p> <p>c) las necesidades de recursos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p>	<p>No se lleva a cabo revisiones por la dirección del SGC pero existe predisposición para hacerlo. El 9.3.3 es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.</p>	<p>10</p>		
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 9.3</b></p>					<p>10</p>
<p><b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b></p>					<p>8</p>
<p><b>10. MEJORA</b></p>					

10. MEJORA	10.1 Generalidades	<p>10.1 Generalidades La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Éstas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	No se cuenta con una metodología para asegurar la mejora pero si se hacen reuniones periódicas.	20		
PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 10.1						20
	10.2 No conformidades (NC) y acción correctiva.	<p>10.2 No conformidad y acción correctiva 10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias; b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y f) si fuera necesario, hacer cambios al SGC.</p> <p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva.</p>	No se tiene un procedimiento para asegurar el tratamiento de las no conformidades, ni la gestión de las acciones correctivas.	0		

<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 10.2</b>					<b>0</b>
10.3 Mejora Continua	<p>10.3 Mejora continua</p> <p>La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.</p> <p>La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.</p>	Cumplir con los requisitos exigidos de la norma. Este es uno de los requisitos que solicitan CONSERVAR como información documentada.	0		
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO REQUISITO 10.3</b>					<b>0</b>
<b>PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO CAPÍTULO 10. MEJORA</b>					<b>7</b>
<b>GRADO GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LA NB ISO 9001:2015</b>					<b>19%</b>

# **ANEXOS B**

## **Manual de Calidad**

- Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)
- Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)
- Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (D-NT-SGC-03)
- Declaración del Alcance (CÓDIGO: D-NT-SGC-A)
- Declaración de la Política de la calidad (CÓDIGO: D-NT-SGC-P)
- Objetivos de la calidad (CÓDIGO: D-NT-SGC-O)




EMPRESA NOA TRAVEL

---

MANUAL DE CALIDAD

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 1 de 26

## 1. OBJETIVO

Este manual describe en forma resumida el Sistema de Gestión de la Calidad según la NB-ISO 9001:2015 de la empresa Noa Travel, con el fin de servir de guía, facilitar la comprensión de los elementos del sistema, sus interacciones y la localización de la documentación asociada, de manera de garantizar que el sistema de gestión de la calidad se desenvuelva de manera eficaz y eficiente.

## 2. ALCANCE

El alcance de este Manual es para conocimiento de la alta dirección y los departamentos que comprende la empresa.

### 2.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Noa Travel operadora y agencia de viajes, aplica al servicio de viajes terrestres a nivel internacional, en la oficina de operación ubicada en Santa Cruz.

Todos los requisitos de la norma NB/ISO 9001:2015 son aplicables con excepción de los siguientes puntos:

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición, debido a que el servicio de la empresa no involucra en ninguna circunstancia el uso de un equipo de seguimiento y medición.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, no aplica ya que dentro la configuración de la empresa no se maneja y/o aborda la propiedad del cliente ni de los proveedores.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, la empresa no ofrece al cliente ninguna actividad posterior una vez ejecutado el servicio.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA


Los términos y definiciones del sistema de gestión de la calidad son acordes a los de la norma NB-ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

## 4. REFERENCIAS

El presente manual contiene conceptos y directrices del sistema de gestión de la calidad de Noa Travel de acuerdo a las normas:

- NB-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- NB-ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 2 de 26

## 5. LA EMPRESA

### 5.1. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

#### MISIÓN

Nuestra prioridad es brindarle un servicio de calidad en la oferta de paquetes turísticos, contamos con profesionales calificados que esperan darle un servicio personalizado, con precios competitivos y una grata experiencia que nunca olvidaran.

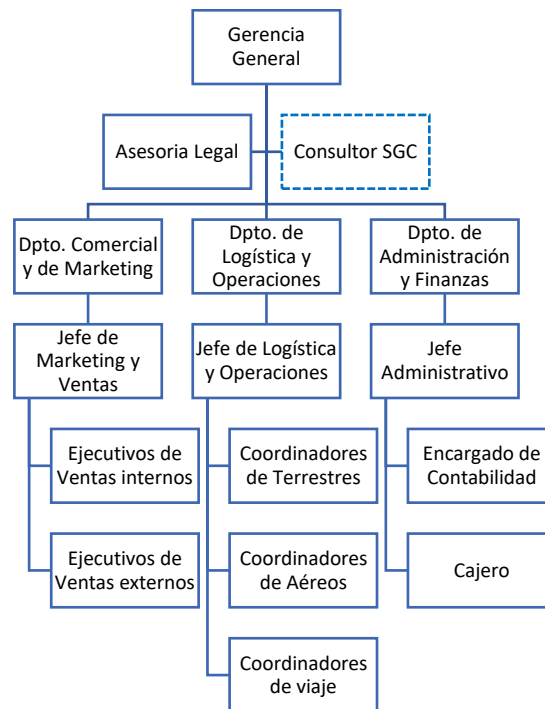
#### VISIÓN

Ser la empresa líder en la oferta de servicios de viajes del sector, teniendo mayor presencia en el mercado nacional e internacional basados en la calidez, eficacia, profesionalismo, logrando que nuestros clientes cumplan todas sus expectativas y vivan y sientan experiencias maravillosas.


#### VALORES Y PRINCIPIOS

- Ética
- Compromiso
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Respeto
- Transparencia
- Proactividad
- Innovación

### 5.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 3 de 26

## **6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **4) CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO**

La empresa Noa Travel determina las cuestiones internas y externas, mediante el análisis FODA en la que toma en cuenta sus fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas en el documento “Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)” (ver Anexo 1 de este manual), este análisis es fundamental para la dirección estratégica porque está relacionado con el conocimiento de la capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

La alta dirección (que comprende al Gerente General y Jefes de área) y la organización en su conjunto, deben realizar el seguimiento y la actualización de este documento de manera periódica en la revisión por la dirección de la información sobre las cuestiones externas e internas.

#### **4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**


La empresa Noa Travel identifica a las partes interesadas y sus requisitos pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad en el documento “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)” (ver Anexo 2 de este manual), asimismo se identifica los riesgos y oportunidades asociados a estas partes interesadas tomando en cuenta los requisitos del numeral 6.1 de la norma. De la misma manera que el anterior punto se debe realizar el seguimiento y revisión de los mismos.

#### **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La empresa Noa Travel establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el documento “Alcance del SGC (D-NT-SGC-A)” (ver Anexo 4 de este manual) en el que se incluye que todos los requisitos de la norma NB/ISO 9001:2015 son aplicables con las excepciones de algunos puntos como:

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición, debido a que el servicio de la empresa no involucra en ninguna circunstancia el uso de un equipo de seguimiento y medición.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, no aplica ya que dentro la configuración de la empresa no se maneja y/o aborda la propiedad del cliente ni de los proveedores.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 4 de 26

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, la empresa no ofrece al cliente ninguna actividad posterior una vez ejecutado el servicio.

#### **4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

La empresa Noa Travel establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la Norma NB/ISO 9001:2015.

En el documento “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)” se ha elaborado un mapa de procesos de la empresa así como también se ha realizado la caracterización de cada proceso mediante Fichas de Procesos, en estas la organización:

- Determina las entradas requeridas y salidas esperadas de cada uno de los procesos, así como los proveedores y clientes correspondientes.
- Determina la secuencia e interacción de sus procesos, mediante un mapa de procesos, identificados, en procesos estratégicos, operativos y de apoyo.
- Determina los indicadores de desempeño necesarios para asegurar la operación eficaz y el control y seguimiento de estos procesos.
- Determina los recursos necesarios para la operación de los procesos, que son de gran importancia y se toman con mayor énfasis en el numeral 7.1 de la norma.
- Asigna las responsabilidades y autoridades para cada uno de los procesos, denominados dueños de proceso.
- Aborda los riesgos y oportunidades tomando en cuenta el contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas pertinentes.
- Evalúa cada uno de los procesos de manera de implementar cualquier cambio necesario y asegurarse de lograr los resultados previstos.
- Mejora los procesos y el sistema de Gestión de la Calidad.


### **5) LIDERAZGO**

#### **5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO**

##### **5.1.1 Generalidades**

Tomando en cuenta la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad dentro una organización, la alta dirección de Noa Travel debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, asumiendo la responsabilidad y obligación de mantener la eficacia del sistema, así como los otros aspectos que indican en la norma como ser:

- Establecer la política de la Calidad y los objetivos del mismo.
- Integración de requisitos del SGC.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 5 de 26

- Promover el uso de enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en el riesgo.
- Recursos necesarios y disponibles para el SGC.
- Comunicación de la importancia del SGC.
- Promover la mejora continua, dirigir y apoyar a los trabajadores.

### **5.1.2. Enfoque al cliente**

Con respecto al enfoque al cliente, la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso asegurándose de que:

- Se determina, comprende y cumplen los requisitos del cliente, los requerimientos legales y los reglamentos aplicables, que se encuentran descritos en los documentos de “Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)” e “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)”.
- Se determina y considera los riesgos y oportunidades que pudieran afectar la conformidad de los servicios y la capacidad de la empresa de aumentar la satisfacción del cliente, para esto se tiene el documento de “Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (D-NT-SGC-03)”.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, esto se realiza mediante la aplicación del “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)”.

## **5.2 POLITICA**

### **5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad**


La alta dirección de la empresa Noa Travel, ha establecido una política de calidad que es apropiada al propósito y contexto de la organización, apoya su dirección estratégica y sirve como marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, la declaración de la política de la calidad de empresa se encuentra disponible en este manual en el documento de “Política del SGC (D-NT-SGC-P)” (ver Anexo 5 de este manual).

### **5.2.2. Comunicación de la política de la calidad**

La política establecida, debe ser comunicada, entendida y aplicada por su importancia tanto dentro por todo el personal de la empresa como fuera hacia las partes interesadas pertinentes porque demuestra el compromiso.

La política de la calidad:

- Se encuentra disponible y mantiene como información documentada en el Anexo 5 del presente manual de la calidad.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 6 de 26

- Se comunica entiendo y aplica dentro de toda la organización. La comunicación de la realiza mediante los lineamientos del “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)”.
- Se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes.

### 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La empresa determina los roles, responsabilidades y autoridades de la organización, esto mediante el “Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003)”, en el que se describe los perfiles de puestos y funciones, y en el organigrama se aprecia el nivel jerárquico de autoridad.

La asignación de los dueños de procesos se encuentra en las Fichas de Procesos del “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)”, de manera de asegurar que los procesos proporcionen las salidas previstas para el buen desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

## 6) PLANIFICACIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. Combinación de la probabilidad de que algo suceda y las consecuencias que puedan tener.


**Oportunidad:** Acción para minimizar un efecto negativo, que no sólo minimiza el efecto, sino que ayuda a que se logre de forma más eficaz algún resultado previsto.

Al momento de planificar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, se debe considerar el contexto interno y externo de la organización que se encuentra en el documento de “Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)”, y al identificar las necesidades y requisitos de las partes interesadas que se encuentra en el documento “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)” se determinan también los riesgos y oportunidades, cuya finalidad es:

- Asegurar que el SGC, pueda lograr los resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir y/o reducir los efectos no deseables.
- Lograr la constante mejora dentro de la organización.

Los riesgos identificados para cada proceso del sistema se encuentran descritos en las Fichas de Procesos del “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)”.

La organización en su conjunto planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades en el documento de “Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (D-NT-SGC-03)” (ver Anexo 3 de este manual), en la cual se evalúan en nivel del riesgo y se planifican las acciones para abordar los riesgos y oportunidades pertinentes a la

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 7 de 26

organización, esta evaluación es analizada en la revisión por la dirección y debe ser revisada en periodos planificados y actualizada cuando existan cambios en el contexto, los requisitos de las partes interesadas o en los procesos.

## **6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

La empresa establece los objetivos de la calidad necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, estos objetivos son coherentes con la Política de Calidad y tanto los objetivos como la planificación para lograrlos se mantienen documentado en este manual como “Objetivos del SGC (D-NT-SGC-O)” (ver Anexo 6 de este manual).

## **6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Al momento de que la empresa, determina o identifica la necesidad de establecer algún cambio dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, estos se deberán realizar de manera planificada, tomando en cuenta los requisitos del apartado 4.4.

Al momento de realizar un cambio la organización debe considerar:

- La integridad del sistema de gestión de la calidad
- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades
- La disponibilidad de recursos

Los cambios se definen en la revisión por la dirección de acuerdo al “Procedimiento de Revisión por la dirección (P-NT-SGC-003)”, las Fichas de Procesos que se encuentran en el “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)” deben modificarse y actualizarse al igual que los documentos relacionados a estos.


Para establecer un control de los cambios, se elaboró un formato de “Identificación de cambios del SGC (MNC-NT-SGC-001; F-1)”, ubicado en anexos de este “Manual de Calidad (MNC-NT-SGC-001)” (Ver Anexo I), dentro se establece la identificación de la necesidad del cambio, evaluación del cambio, aprobación o rechazo del cambio y el control del cambio en su etapa final, estableciendo a los responsables como: solicitante, evaluador y el visto bueno de la aprobación del cambio.

## **7) APOYO**

### **7.1 RECURSOS**

#### **7.1.1 Generalidades**

La empresa con la comprensión de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y adoptar la cultura de mantener y mejorar continuamente el sistema incluidos sus procesos, así como lograr la satisfacción del cliente, determina y proporciona todos los recursos

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 8 de 26

necesarios para cumplir los requisitos del SGC como: los económicos, los recursos humanos, tecnológicos y cualquier otro necesario, considerando:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Capacidades y limitaciones de la obtención de proveedores externos.

La rentabilidad de una organización depende de una correcta gestión de todos sus recursos, en la planificación estratégica que se realiza periódicamente y con los lineamientos del “Procedimiento de Revisión por la dirección (P-NT-SGC-003)”, se determinan y aprueban los recursos del SGC.

### **7.1.2 Personas**

La empresa está consciente de la gran importancia que implica el recurso humano, porque para asegurar el buen desempeño del sistema de gestión de la calidad es necesario contar con un personal comprometido y que tenga la competencia adecuada para el puesto de trabajo que ocupa o que ocupará, para ello se ha elaborado un “Manual de funciones (MNF-NT-SGC-003)”, en el que se establecen las dependencias de los cargos, los requisitos de educación y formación, experiencia, habilidades; y las funciones del cargo.

Para que se lleven a cabo con eficacia los procesos y las operaciones, y cumplir con los objetivos del SGC se ha determinado al personal responsable en las Fichas de Procesos del “Manual de procesos (MNP-NT-SGC-002)”, denominados Dueños de Procesos.


### **7.1.3 Infraestructura**

La empresa para poder ofrecer los servicios de manera adecuada, con conformidad y brindar una buena atención a los clientes, la infraestructura toma gran importancia para la operación comercial, en este punto se toma en cuenta la instalación física de la empresa (oficinas), equipos (computadoras, celulares), tecnologías de información y comunicación (sistema de centralización de la información, correos institucionales, redes sociales) y otros recursos relacionados.

La infraestructura con la que cuenta la empresa se debe mantener en su integridad para lo cual se ha elaborado el formato de “Control de mantenimiento de la infraestructura (MNC-NT-SGC-001;F-2)” que se encuentra en el Anexo II de este manual.

### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

La empresa debe determinar, proporcionar y mantener un ambiente en los que se considera factores humanos (social y psicológico) y físicos para la operación comercial y lograr la conformidad de sus servicios. Los cuales contribuyen de gran manera a la satisfacción de los trabajadores, asegurando el buen rendimiento y compromiso del personal.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 9 de 26

Para medir el grado de satisfacción de los trabajadores de la empresa denominados clientes internos, se elaboró el “Procedimiento de Evaluación de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007)”, en el que se toman en cuenta aspectos de trato y comunicación entre compañeros de trabajo, con los jefes, y/o el personal bajo su cargo, horarios de trabajo, capacitaciones, salario, seguridad, y actividades de recreación; de esta manera se pretende medir el nivel de satisfacción mediante encuestas y analizar los aspectos a mejorar para incrementar la satisfacción de los trabajadores.

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

Este punto de la norma, de acuerdo al alcance del SGC no aplica.


### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

La empresa determina y mantiene el conocimiento de la organización en el “Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)”, también en la “Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)”, al tener disponible este tipo de información permite a la empresa tomar estrategias para seguir operando.

La necesidad de nuevos conocimientos requeridos para abordar y adaptarse a los cambios y tendencias del entorno, se las realiza a través de capacitaciones tanto dentro como fuera de la empresa, el respaldo de que estas han sido llevadas a cabo deben ser conservadas de acuerdo al “Procedimiento de Evaluación de la competencia de los trabajadores y de desarrollo humano (P-NT-SGC-008)”, también en el “Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003” se describen los conocimientos necesarios de las funciones que cada puesto de trabajo debe realizar.

Los conocimientos respecto a la metodología de la provisión y ejecución de servicios se muestran en el “Procedimiento de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”, para su elaboración de este y la operación en general de la empresa, se ha tomado en cuenta la experiencia, lecciones aprendidas de fracasos y proyectos de éxito, conocimientos transferidos, recursos de uso de documentación externa de apoyo al conocimiento para establecer mejoras.

Todo conocimiento de la organización de acuerdo a la necesidad, ha sido plasmado en los diferentes documentos con los que actualmente cuenta la empresa (como manuales, procedimientos, registros, instructivos, guías, etc.), la documentación necesaria para el SGC se genera, actualiza y controla mediante el “Procedimiento de Generación, actualización y control de la información documentada (P-NT-SGC-001)”, el personal va adecuando y modificando estos para mejorar constantemente.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 10 de 26

## 7.2 COMPETENCIA

La empresa determina el nivel de competencia requerida del recurso humano para cada puesto de trabajo por área de la organización, donde se toma en cuenta el nivel de educación, formación y actualización de conocimientos, experiencia y habilidades, la descripción de estos puntos se encuentra establecido dentro del “Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003)”. Es importante para la eficacia del SGC que el personal contratado sea competente según el puesto que ocupa y se capacite con cierta frecuencia, es por ello que se debe llevar a cabo una evaluación del desempeño y en función a esto se debe tomar acciones necesarias como el de analizar las nuevas necesidades de contratación o reasignación de personal, y para que el personal se mantenga actualizado, proponer capacitaciones, las metodologías de estas acciones se encuentran en el “Procedimiento de Evaluación de la competencia de los trabajadores y de desarrollo humano (P-NT-SGC-008)” donde se conservan los registros como respaldo.

## 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La empresa Noa Travel, asegura que todos los trabajadores tomen conciencia de:

- La Política de la Calidad.
- Los objetivos de la calidad.
- La contribución a la eficacia del SGC y los beneficios de la mejora del desempeño.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos dentro del SGC.

Esta toma de conciencia se debe realizar a través de capacitaciones, comunicados, recomendaciones, participación y trabajo en equipo; la forma de difusión se da de acuerdo al “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)” en la cual se establecen la forma de proceder para el conocimiento pleno del personal de los puntos anteriores.


## 7.4 COMUNICACIÓN

La empresa determina la metodología de proceder para las comunicaciones externas e internas, en el “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)”.

Una de las formas de comunicación interna, se da a través de la recepción de quejas y/o sugerencias del cliente interno, estos deben ser registrados y presentados en un informe para la revisión por la dirección, las quejas y/o sugerencias se pueden realizar de manera directa o mediante el buzón de quejas y sugerencias según el “Procedimiento de Evaluación de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007)”.

De igual manera como comunicación externa, se ha elaborado el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)”, donde los



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 11 de 26

clientes comunican sus quejas y/o sugerencias y así la empresa con la retroalimentación puede tomar acciones de mejora.

## **7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

### **7.5.1 Generalidades**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Noa Travel incluye:

- La información documentada requerida por la Norma.
- La información documentada determinada por la empresa como necesaria para la eficacia del SGC.

### **7.5.2 Creación y actualización**

Toda documentación de la empresa ya sea para su elaboración, actualización, modificación y control; debe seguir la metodología descrita en el “Procedimiento de Generación, actualización y control de la información documentada (P-NT-SGC-001)”, donde se asegura:

- La identificación y descripción.
- El formato y los medios de soporte.
- La revisión y aprobación.

### **7.5.3 Control de la información documentada**


La empresa para el control de la información documentada lo hace mediante los registros de: “Lista Maestra de Control de Documentos P-NT-SGC-001;R-01” y “Lista de distribución de documentos internos P-NT-SGC-001;R-02”, la metodología de control esta descrito en el “Procedimiento de Generación, actualización y control de la información documentada (P-NT-SGC-001)”.

## **8) OPERACIÓN**

### **8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

La empresa planifica, implementa y controla los procesos necesarios para brindar el servicio de ejecución de paquetes turísticos.

La manera de proceder para la planificación del servicio en la empresa se encuentra descrita en el “Procedimiento de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”. En el cual se determinan los requisitos para la provisión del servicio, los procesos a llevar a cabo, los criterios de aceptación para la ejecución de los servicios, los recursos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio, el control de los procesos y el mantenimiento y conservación de la información documentada necesaria; para generar la confianza de que los procesos se

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 12 de 26

han llevado a cabo según lo planificado y se demuestre la conformidad de los servicios con sus requisitos.

Durante la planificación se implementan las acciones que se determinan en la evaluación de riesgos y oportunidades. Para cualquier cambio no previsto se toman acciones de acuerdo al “Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006)”, mientras que para cualquier cambio de mejora sugeridos y considerados necesarios se deben plantear en la revisión por la dirección para ser tomados en cuenta.

## **8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

La empresa establece la comunicación con el cliente, en primer lugar, mediante los ejecutivos de ventas para: Proporcionar información relativa a los servicios, tratar las consultas, los pedidos y contratos, incluyendo los cambios, esto está descrito en el “Procedimiento de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”.

La retroalimentación de los clientes incluyendo las sugerencias y/o quejas también se puede ver en el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)”.

En el “Procedimiento de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)” se describe la forma en la se proporciona información necesaria externamente por parte de la empresa y el establecimiento de requisitos para acciones de contingencia según sea pertinente.


### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

La empresa Noa Travel determina los requisitos de los servicios que ofrece a los clientes, de acuerdo a las expectativas que se quiere cumplir de ellos (clientes), tomando en cuenta la capacidad de la empresa para llevarlo a cabo, revisión de normas y requisitos nacionales e internacionales y que todo el personal involucrado sea competente a la hora de la operación comercial en general y en la ejecución de los servicios.

Todos los aspectos mencionados se pueden percibir en el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”, también en el Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003) y de Procesos (MNP-NT-SGC-002).

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

La empresa asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para la prestación del servicio, mediante los diferentes documentos de la empresa se puede evidenciar esto con: Guías, Reglamentos, Procedimientos y Manuales de los cuales cuenta la empresa, y de manera puntual se puede evidenciar en el documento de “Identificación de partes interesadas

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 13 de 26

pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)”, el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”, también en el Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003) y de Procesos (MNP-NT-SGC-002).

Para la revisión de los requisitos relacionados con los servicios, la empresa cuenta con Registros de diferentes tipos para la Operación Comercial, estos registros son llenados las veces según corresponda en cada ejecución del servicio, para así dar una referencia sobre los requisitos de los servicios prestados y de manera de conservar información documentada; los formatos de estos registros se muestran en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”.

La Gerencia General, el Jefe de Marketing y Ventas, y el Jefe de Logística y Operaciones son responsables de la identificación, aplicación, actualización y comunicación de los requisitos relacionados al servicio.

#### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

Dentro los cambios en los requisitos para los servicios brindados, la empresa cuenta con Protocolos específicos de accionar ante cualquier contingencia, informando de manera oportuna al cliente sobre la misma.

En el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” se especifica la manera como se presenta un cambio y/o modificación por requerimiento del cliente una vez adquirido el paquete turístico y la manera de proceder ante esto. Todo cambio es registrado y debe ser comunicado a los involucrados, tal como se puede evidenciar en el formato de logística de ventas (P-NT-SGC-010;F-09).


### **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### **8.3.1 Generalidades**

La empresa Noa Travel se encarga de diseñar y desarrollar paquetes turísticos a diferentes destinos, de acuerdo al alcance se tomarán en cuenta los paquetes terrestres internacionales todo incluido, la metodología del diseño y desarrollo están descritos en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”.

#### **8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo**

De acuerdo a la planificación estratégica (en donde se definen los resultados a lograr) de los departamentos de Marketing y Ventas (según análisis de mercado y de la competencia), Logística y Operaciones (según experiencia y análisis de capacidad) y el Gerente General (quien toma decisiones para la rentabilidad de la empresa), se elige el destino y posibles fechas, y es el Coordinador de Terrestres del Departamento de Logística y Operaciones, quien se encarga del diseño y desarrollo del paquete.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 14 de 26

### 8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

El Coordinador de Terrestres en el diseño de un paquete turístico debe considerar los siguientes puntos:

- Definir la duración e itinerarios del programa (según experiencia previa).
- Definir el nombre, precio y duración del paquete turístico.
- Definir los beneficios adicionales que están incluidos, según corresponda (como transporte, alimentación completa, estadía, entradas y pases de ciertos paseos y actividades turísticas).
- Identificar los servicios opcionales y sus respectivas tarifas, (el ejecutivo de ventas debe tener conocimiento para proporcionar dicha información al cliente, para esto se elabora catálogos de lugares turísticos y actividades).
- Definir las responsabilidades propias y de los proveedores (en los términos de contrato).
- Identificar los requisitos legales, medio ambientales, de seguridad, salud y otros, que pueden ser aplicables al paquete turístico y a los usuarios finales, en cada uno de los destinos que incluye (se toman en cuenta todos estos aspectos para el desarrollo del paquete turístico, para los paseos turísticos se contrata los servicios de guías locales acreditados).
- Definir los seguros en el paquete turístico (el cliente debe adquirir un seguro de viaje de manera personal si desea, con el asesoramiento de su ejecutivo de ventas, este seguro se lo adquiere de otras empresas).


### 8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

La empresa establece los controles de verificación de las adquisiciones de los servicios turísticos que forman parte del paquete turístico según planificación estratégica, de forma tal de asegurar el cumplimiento y la calidad de este, esto está descrito en el procedimiento de “Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”. En este procedimiento se incluye:

- La verificación de los proveedores.
- Las cotizaciones de los servicios las que deben incluir todas las especificaciones y características de estos.
- Los requisitos legales vigentes en los destinos incluidos en el paquete turístico directamente relacionados con la actividad.

### 8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

Al concluir el proceso de diseño del paquete turístico se genera un registro de la revisión final y validación de este, se lo puede encontrar como “Presentación de propuesta del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-06)”, el que incluye:

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 15 de 26

- Aprobación de toda la documentación que respalda la calidad y condiciones de cada uno de los servicios turísticos incluidos en el paquete turístico, verificando que se cumplan cada uno de los requisitos definidos.
- Identificación de los participantes y representantes de cada una de las áreas de la organización.
- Identificación de los riesgos y las acciones preventivas propuestas para asegurar que estos no ocurran y afecten la calidad del paquete turístico.
- Identificar tiempos en los que se presenta, y se solicita modificaciones, para finalmente hacer las validaciones, de forma tal de asegurar que el paquete turístico oficial se emita conforme a los requisitos iniciales, la disposición de este registro permitirá identificar potenciales mejoras para futuras emisiones de paquetes.

### **8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo**

Cualquier cambio presentado después de haber emitido el paquete turístico oficial y antes de la ejecución del viaje, debe ser informado en la empresa a las jefaturas correspondientes y personal directamente involucrado, y modificado para que los ejecutivos de venta comuniquen a sus clientes inmediatamente con la justificación correspondiente, estos cambios deben ser registrados en el formato de “Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)” por el Coordinador de Terrestres y aprobado por el Gerente General.


Este registro considera la identificación y justificación de las modificaciones, para ser sometidas a análisis y se rediseña la parte del paquete turístico afectado.

## **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

### **8.4.1 Generalidades**

La empresa realiza la contratación de servicios suministrados externamente para la provisión de transporte, de estadía, de alimentación, de guías locales, todo esto para la ejecución del paquete turístico, por esto la empresa ha determinado un especial control en este punto, al igual que para las compras para la operación en general de la empresa como ser la adquisición de camisas o poleras, servicios de impresión y adquisición de material publicitario, material de escritorio, entre otros.

La organización se asegura de que los servicios y productos suministrados externamente son conformes a los requisitos exigidos, para la selección y evaluación de sus proveedores se ha elaborado el “Procedimiento de Compras y evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009)”, donde se encuentran establecidos los criterios de evaluación para el seguimiento del desempeño de los proveedores y garantizar la conformidad del servicio.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 16 de 26

#### **8.4.2. Tipo y alcance del control**

La empresa pone gran importancia en llevar a cabo un buen control de sus proveedores para asegurar que los servicios y productos suministrados externamente no afecten en la capacidad de la provisión de los servicios ofrecidos a los clientes.

La determinación de los controles y evaluación para los servicios suministrados externamente se lo puede ver en el “Procedimiento de Compras y evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009)” y en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”.

#### **8.4.3. Información para los proveedores externos**

Al momento de requerir algún servicio o producto suministrado externamente, la empresa pone en conocimiento las especificaciones de lo que requiere, si el proveedor cuenta con la capacidad para cumplirlo se firma un contrato en el cual se especifican los términos además de comunicar los criterios de evaluación para el seguimiento de su desempeño.

En cuanto a la relación con sus proveedores, la empresa pone gran importancia en que haya una buena comunicación para que se cumpla las especificaciones de lo que realmente se quiere de sus proveedores, y ante cualquier dificultad se trata de buscar siempre soluciones en conjunto.

En la búsqueda de mejorar constantemente, la empresa debe realizar la evaluación del desempeño de los proveedores de manera periódica de acuerdo al “Procedimiento de Compras y evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009)”.


### **8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

#### **8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio**

Para la ejecución del servicio comienza desde la planificación para que todo esté en condiciones controladas, con la coordinación de todas las áreas y personal involucrados tomando en cuenta los recursos necesarios y se realice la provisión del servicio a los clientes de acuerdo a lo ofrecido por la empresa; para esto la empresa cuenta con el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” en el cual se hace referencia a las actividades a realizar para la provisión de servicios, y en las Fichas de Proceso del “Manual de procesos (MNP-NT-SGC-002)” se hace también referencia a los recursos necesarios para realizar el servicio.

#### **8.5.2. Identificación y trazabilidad**

La empresa realiza la identificación y trazabilidad durante la ejecución de los servicios que se presta de manera diaria, esto se hace a través del uso del registro de “Control de

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 17 de 26

seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)”, mediante estos se puede realizar la trazabilidad del servicio por cada paquete turístico ejecutado y analizar aspectos de mejora.

### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Este punto no aplica debido a que la empresa no maneja ningún tipo de propiedad perteneciente a los clientes.

### **8.5.4. Preservación**

La manera de mantener la preservación de los servicios, se da a través de tener disponible información acerca de los paquetes turísticos ejecutados, para ello la empresa cuenta con los Registros Operativos que proporcionan la información necesaria acerca de estos.

### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega**

De acuerdo al alcance del SGC este punto no aplica debido a que una vez ejecutado el servicio no se hace otra actividad posterior; sin embargo, para tener conocimiento de la retroalimentación por parte de los clientes acerca del servicio prestado de la empresa, se tiene el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)”.


### **8.5.6. Control de cambios**

La empresa revisa y controla los cambios de la provisión de servicios de acuerdo a los registros de “Logística de Ventas - Formulario de cambios (P-NT-SGC-010;F-09)” cuando el cliente solicita cambios, también están los registros de “Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)” y “Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)” cuando se dan cambios por parte de los proveedores u otros, en estos registros se describen los cambios y sus resultados, las personas que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria para la revisión. Estos cambios están descritos en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)” para de esta manera poder evidenciar el cumplimiento de requisitos de este punto.

## **8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS**

La liberación de los servicios se da una vez cumplido y llevado a cabo todo lo planificado para la provisión del servicio a los clientes, para esto la empresa cuenta con instructivos, protocolos, procedimiento y registros para el control del cumplimiento de la provisión del servicio.

Durante la ejecución del servicio a medida que se desarrolla las actividades del itinerario del paquete turístico y se retorna al punto acordado se hace la liberación de los servicios,

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 18 de 26

los controles y respaldos se encuentran descritos en el “Procedimiento de Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)”.

## **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

En la empresa la Salida No Conforme se da cuando se presenta cualquier evento o contingencia durante la prestación de servicios, lo cual hace que los servicios brindados no cumplan con las expectativas del cliente.

La empresa debe identificar y controlar los servicios que no cumplen con los requisitos especificados y realizar las acciones correctivas necesarias, para esto se elaboró el “Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006)” en el cual se establecen la forma de proceder, con los responsables y respaldos correspondientes, esto también permitirá el análisis para mejorar.

## **9) EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1 Generalidades**


Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, la empresa debe asegurar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para obtener los resultados planificados, para esto la empresa ha determinado los controles e indicadores en las Fichas de Procesos (FP-1, FP- 2, FP-3, FP-4, FP-5, FP-6, FP-7, FP-8) del “Manual de Procesos (MNP-NT-SGC-002)”, donde se especifica los aspectos relevantes para llevar a cabo el seguimiento, medición y evaluación de los procesos, para que de esta manera se pueda demostrar la conformidad del requisito de este punto.

A través de los indicadores de medición establecidos, de acuerdo a la periodicidad se tendrá la medición de los resultados alcanzados en cuanto al desempeño de cada proceso establecido en la empresa.

#### **9.1.2. Satisfacción del cliente**

Para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes se ha establecido el “Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)” donde se hace la utilización de encuestas para medir el grado de satisfacción del cliente, esto servirá para analizar el nivel de cumplimiento de sus necesidades y expectativas de la provisión del servicio ofrecido, también permite la retroalimentación para tomar acciones de mejora y denota el desempeño general del Sistema de Gestión de la Calidad.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 19 de 26

### 9.1.3. Análisis y evaluación

Uno de los principios de la gestión de la calidad es “Toma de decisiones basado en la evidencia” , esto indica que, se debe tener disponible información y de acuerdo a esta tomar cualquier decisión para alcanzar los resultados deseados tomando el camino más óptimo.

En cada seguimiento y medición de los procesos, se debe recabar una información apropiada con el análisis y evaluación de los datos correspondiente.

Para el sistema de gestión de la calidad principalmente se desea conocer:

- El grado de satisfacción de los clientes y conformidad de los servicios.
- El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Eficacia de la implementación de todo lo planificado.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- La necesidad de mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad.

En los procedimientos relacionados con cada uno de estos puntos se toma en cuenta los informes y reportes que se deben presentar al Gerente General y a las áreas correspondientes para tomar acciones de mejora.


## 9.2 AUDITORIA INTERNA

Las auditorías internas sirven para verificar la conformidad de los procesos y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad NB ISO 9001:2015, es una herramienta que sirve para la evaluación del desempeño, porque mediante esta se puede obtener evidencias objetivas, hacer una evaluación y tomar acciones correctivas. Por esto, la empresa Noa Travel ha establecido un procedimiento de “Auditoría Interna (P-NT-SGC-005)” en el cual se realiza la planificación de la auditoría según el “Programa Anual de Auditoría Interna (P-NT-SGC-005;PRG-01)” y se describe la metodología para llevar a cabo la auditoría interna de la empresa.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 9.3.1 Generalidades

“La revisión por la dirección tiene como objetivo revisar el sistema de gestión de la calidad para asegurarse del logro de los objetivos de la calidad, el cumplimiento de los requisitos, necesidad de nuevos recursos y la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo”.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 20 de 26

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La empresa ha elaborado el procedimiento de “Revisión por la Dirección (P-NT-SGC-003)”, en la que indica que a través de reuniones periódicas la dirección debe evaluar toda la información generada del sistema de gestión de la calidad en un cierto periodo.

Las entradas para la revisión por la dirección son:

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al SGC.
- Información sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las decisiones tomadas en base a esa información ya sean acciones correctivas o preventivas son los resultados o salidas de la revisión, que deben ser registrados en el “Acta de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-01)” en el que se establece también como salidas en las revisiones por la dirección lo siguiente:

- Las oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad de cambio del SGC.
- Las necesidades de recursos.

## 10) MEJORA


### 10.1 GENERALIDADES

La empresa en todas las etapas para llegar a cabo sus operaciones debe buscar mejorar continuamente para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente y por consecuencia el crecimiento y posicionamiento propio de la empresa.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente en el procedimiento de “Revisión por la Dirección (P-NT-SGC-003)”, las salidas o resultados deben incluir las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad que deben ser propuestos por los dueños de los procesos, y de acuerdo a la prioridad de importancia se deben seleccionar y validar para su implementación y asignar los recursos necesarios.

Para implementar las oportunidades de mejora la empresa debe dar prioridad en:

- Mejorar los servicios para cumplir con los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras de los clientes.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 21 de 26

- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, para lo cual se debe tener presente la evaluación de riesgos y oportunidades.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

## 10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVA

En la empresa las No Conformidades se dan a causa del incumplimiento de algún requisito del cliente o de cualquiera de las partes interesadas pertinentes del SGC.

La empresa estableció el procedimiento en donde se denota la metodología de preceder las No Conformidades y tomar las acciones para controlarla y corregirla, esto se encuentra en el “Procedimiento de Acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006)”.

## 10.3 MEJORA CONTINUA

Para cumplir con este requisito de la NB ISO 9001:2015, el cual menciona que la empresa debe mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad y debe revisar anualmente la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo, esto se da mediante la evaluación de satisfacción del cliente, las auditorías internas y en las revisiones por parte de la Dirección.


La búsqueda de mejorar continuamente de la empresa se puede evidenciar en el “Informe de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-03)” en el cual se denota el desempeño y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS


<b>Página</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Nro. de Versión que se modifica</b>

## 8. ANEXOS

- I. Identificación de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad (CÓDIGO: MNC-NT-SGC-001; F-1)
- II. Control de mantenimiento de la infraestructura (CÓDIGO: MNC-NT-SGC-001;F-2)
- III. Plan de implementación del SGC (CÓDIGO: MNC-NT-SGC-001;PL-1)
  1. Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)
  2. Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 22 de 26

3. Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (D-NT-SGC-03)
4. Declaración del Alcance (CÓDIGO: D-NT-SGC-A)
5. Declaración de la Política de la calidad (CÓDIGO: D-NT-SGC-P)
6. Objetivos de la calidad (CÓDIGO: D-NT-SGC-O)

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 23 de 26

### Anexo I

#### IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SGC (CÓDIGO: MNC-NT-SGC-001; F-1)

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL CAMBIO

Nombre del solicitante:

Cargo del solicitante:

Documentos asociados:

Fecha de la solicitud:

Descripción del cambio:

Costo estimado para el cambio:

Tiempo estimado para el cambio:

#### 2. EVALUACIÓN DEL CAMBIO

Nombre del evaluador:

Cargo del evaluador:

Fecha de la evaluación:

Descripción del impacto del cambio en costos:

Descripción del impacto del cambio en tiempos:

Descripción del impacto del cambio en términos de riesgos y oportunidades:

#### 3. APROBACIÓN O RECHAZO DEL CAMBIO

Nombre del que aprueba el cambio:

Cargo:

Aprobación del cambio

Rechazo del cambio

Fecha de aprobación o rechazo:

#### 4. CONTROL DE CAMBIO (EN CASO DE APROBACIÓN)

Fecha de inicio del cambio:

Fecha de conclusión del cambio:


Responsables y cargo del cambio:

Características del cambio en su etapa final:

SOLICITANTE:

EVALUADOR:

APROBADO POR:

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> MNC-NT-SGC-001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 24 de 26

## Anexo II

### CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA (CÓDIGO: MNC-NT-SGC-001;F-2)

#### 1. DATOS SOBRE EL MANTENIMIENTO

Mantenimiento de: (descripción)

Infraestructura y/o instalaciones     Equipos     Otros  \_\_\_\_\_

Personal encargado:

Nombre del técnico de mantenimiento:

Empresa:

Costo estimado del mantenimiento:

Fecha de realización del mantenimiento:

Documentos de respaldo asociados:

#### 2. CARACTERÍSTICA DEL MANTENIMIENTO

Mantenimiento preventivo     Mantenimiento correctivo

Descripción del mantenimiento:

Medios utilizados para el mantenimiento:

Fecha de finalización del mantenimiento:

Tiempo total de duración del mantenimiento:

Aprobado por:

Firma Encargado:

Firma Técnico:







## ANEXO B-1

### ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN “ANÁLISIS FODA” (CÓDIGO: D-NT-SGC-01)

- **Paso 1:** Se hizo un listado donde se determinó las cuestiones internas y las cuestiones externas para la “Empresa Noa Travel”
- **Paso 2:** Se hizo la priorización para cada una de las cuestiones si pueden generar un impacto positivo (+) o negativo (-)

Nro.	CUESTIONES INTERNAS	IMPACTO +/-
1	La empresa “Noa Travel” cuenta con trabajadores altamente capacitados y comprometidos y cuenta con la infraestructura suficiente para la comercialización de los servicios.	+
2	Ofrece servicios de primera y de calidad para el alcance del bolsillo de cada cliente, con los mejores proveedores del mercado.	+
3	Cuenta con más de 7 años de experiencia satisfaciendo las necesidades de los clientes y hasta la fecha no ha habido ninguna persona que haya viajado con quejas.	+
4	Brinda un servicio vía WhatsApp también para una atención rápida y cómoda con calidad y puntualidad.	+
5	Está legamente establecida.	+
6	La empresa es versátil y se adapta fácilmente en la realización de nuevos paquetes turísticos.	+
7	Cuenta con un contrato de viaje en la que se especifican las reglas durante la realización del viaje.	
8	Falta de un SGC para tener un control adecuado de la empresa y una mejor organización.	-
9	No se tiene establecido las políticas de la empresa.	-
10	En la realización de nuevos destinos hay susceptibilidad por parte de los nuevos proveedores y hace que tome más tiempo para el desarrollo del posicionamiento.	-
11	El cambio de proveedores de servicios en la terciarización podría causar susceptibilidad en los clientes que viajan en más ocasiones y disminución en las ventas.	-
12	Desconocimiento de la capacidad de reacción ante la generación de nuevas leyes que están relacionados con el sector turístico.	-
13	Recursos económicos limitantes para algunos proyectos principalmente de marketing.	-

Nro.	CUESTIONES EXTERNAS	IMPACTO +/-
1	Implementar y certificar con Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015. favorecerá a la empresa en diversos aspectos.	+
2	Posibilidad de expansión del mercado en otros departamentos del país.	+
3	La terciarización de servicios es de calidad y están verificados personalmente por gerencia.	+
4	Demanda del servicio creciente en el país e identificación de temporadas de alta demanda para viajes.	+
5	Fácil accesibilidad de tecnología para acceder a las redes sociales para publicidad y atención mediante WhatsApp para atender cualquier consulta y requerimiento del cliente en el momento.	+
6	Entidades gubernamentales que organizan ferias con temáticas que favorece en la participación.	+
7	Los clientes que ya viajaron con Noa Travel dan buenas referencias según los nuevos clientes.	+
8	Subidas de costos en la terciarización de servicios por temas económicos y sociales a nivel internacional.	-
9	Promulgación de nuevas normas relacionados con el servicio turístico que pueden afectar en la logística.	-
10	Por problemas de las aerolíneas que en ocasiones se presenta en el país puede ocasionar problemas para ofrecer un buen servicio. Al igual que cuando hay bloqueos de carreteras o hay paros de las actividades económicas por temas políticos y sociales, puede afectar en la logística.	-
11	La existencia de competidores en el mercado que se dedican a la misma actividad puede abaratar precios. Y el crecimiento de empresas informales, genera desconfianza en los clientes.	-
12	Cuando se presentan enfermedades contagiosas a nivel país y prohíben el acceso a países o piden requisitos específicos para poder viajar. Por cambios de clima y desastres naturales pueden afectar la planificación de viajes.	-
13	Cuando hay nuevos destinos se desconoce si va a tener buena aceptación por parte del cliente y puede ocasionar cambios y desacuerdos en las necesidades del usuario.	-
14	Cuando hay nuevos destinos se desconoce si va a tener buena aceptación por parte del cliente.	-

- **Paso 3:** De acuerdo al listado anterior se clasificó como fortaleza, debilidad, oportunidad o amenaza.

<b>LISTADO DE CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PARA LA “NOA TRAVEL”</b>			
<b>FACTORES INTERNOS</b>		<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>POSITIVOS FORTALEZAS</b>	<b>NEGATIVOS DEBILIDADES</b>	<b>POSITIVOS OPORTUNIDADES</b>	<b>NEGATIVOS AMENAZAS</b>
La empresa “Noa Travel” cuenta con trabajadores altamente capacitados y comprometidos y cuenta con la infraestructura suficiente para la comercialización de los servicios.	Falta de un SGC para tener un control adecuado de la empresa y una mejor organización.	Implementar y certificar con Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015. favorecerá a la empresa en diversos aspectos.	Subidas de costos en la terciarización de servicios por temas económicos y sociales a nivel internacional.
Ofrece servicios de primera y de calidad para el alcance del bolsillo de cada cliente, con los mejores proveedores del mercado.	No se tiene establecido las políticas de la empresa.	Posibilidad de expansión del mercado en otros departamentos del país.	Promulgación de nuevas normas relacionados con el servicio turístico que pueden afectar en la logística.
Cuenta con más de 7 años de experiencia satisfaciendo las necesidades de los clientes y hasta la fecha no ha habido ninguna persona que haya viajado con quejas.	En la realización de nuevos destinos hay susceptibilidad por parte de los nuevos proveedores y hace que tome más tiempo para el desarrollo del posicionamiento.	La terciarización de servicios es de calidad y están verificados personalmente por gerencia.	Por problemas de las aerolíneas que en ocasiones se presenta en el país puede ocasionar problemas para ofrecer un buen servicio. Al igual que cuando hay bloqueos de carreteras o hay paros de las actividades económicas por temas políticos y sociales, puede afectar en la logística.
Brinda un servicio vía WhatsApp también para una atención rápida y cómoda con calidad y puntualidad.	El cambio de proveedores de servicios en la terciarización podría causar susceptibilidad en los clientes que viajan en más ocasiones y disminución en las ventas.	Demanda del servicio creciente en el país e identificación de temporadas de alta demanda para viajes.	La existencia de competidores en el mercado que se dedican a la misma actividad puede abaratar precios. Y el crecimiento de empresas informales, genera desconfianza en los clientes.

<p>Está legamente establecida.</p>	<p>Desconocimiento de la capacidad de reacción ante la generación de nuevas leyes que están relacionados con el sector turístico.</p>	<p>Fácil accesibilidad de tecnología para acceder a las redes sociales para publicidad y atención mediante WhatsApp para atender cualquier consulta y requerimiento del cliente en el momento.</p>	<p>Cuando se presentan enfermedades contagiosas a nivel país y prohíben el acceso a países o piden requisitos específicos para poder viajar. Por cambios de clima y desastres naturales pueden afectar la planificación de viajes.</p>
<p>La empresa es versátil y se adapta fácilmente en la realización de nuevos paquetes turísticos.</p>	<p>Recursos económicos limitantes para algunos proyectos principalmente de marketing.</p>	<p>Entidades gubernamentales que organizan ferias con temáticas que favorece en la participación.</p>	<p>Que los clientes no tengan sus documentos al día cuando ya están realizando el viaje.</p>
<p>Cuenta con un contrato de viaje en la que se especifican las reglas durante la realización del viaje.</p>		<p>Los clientes que ya viajaron con Noa Travel dan buenas referencias según los nuevos clientes.</p>	<p>Cuando hay nuevos destinos se desconoce si va a tener buena aceptación por parte del cliente y puede ocasionar cambios y desacuerdos en las necesidades del usuario.</p>

## ANÁLISIS FODA

A continuación, se puede apreciar las posibles estrategias, de las combinaciones del análisis interno y externo.

<b>MATRIZ FODA</b>		
	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>FO1: La empresa “Noa Travel” cuenta con trabajadores altamente capacitados y comprometidos y cuenta con la infraestructura suficiente para la comercialización de los servicios.</p> <p>FO2: Ofrece servicios de primera y de calidad para el alcance del bolsillo de cada cliente, con los mejores proveedores del mercado.</p> <p>FO3: Brinda un servicio vía WhatsApp también para una atención rápida y cómoda con calidad y puntualidad.</p> <p>FO4: Está legamente establecida.</p> <p>FO5: Cuenta con un contrato de viaje en la que se especifican las reglas durante la realización del viaje.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>DE1: Falta de un SGC para tener un control adecuado de la empresa y una mejor organización.</p> <p>DE2: No se tiene establecido las políticas de la empresa.</p> <p>DE3: En la realización de nuevos destinos hay susceptibilidad por parte de los nuevos proveedores y hace que tome más tiempo para el desarrollo del posicionamiento.</p> <p>DE4: El cambio de proveedores de servicios en la terciarización podría causar susceptibilidad en los clientes que viajan en más ocasiones y disminución en las ventas.</p> <p>DE5: Desconocimiento de la capacidad de reacción ante la generación de nuevas leyes que están relacionados con el sector turístico.</p> <p>Recursos económicos limitantes para algunos proyectos principalmente de marketing.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>OP1: Implementar y certificar con Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015. favorecerá a la empresa en diversos aspectos.</p> <p>OP2: Posibilidad de expansión del mercado en otros departamentos del país.</p> <p>OP3: La terciarización de servicios es de calidad y están verificados personalmente por gerencia.</p> <p>OP4: Demanda del servicio creciente en el país e identificación de temporadas de alta demanda para viajes.</p> <p>OP5: Fácil accesibilidad de tecnología para acceder a las redes sociales para publicidad y atención mediante WhatsApp para atender cualquier consulta y requerimiento del cliente en el momento.</p> <p>OP6: Entidades gubernamentales que organizan ferias con temáticas que favorecen en la participación.</p> <p>OP7: Los clientes que ya viajaron con Noa Travel dan buenas referencias según los nuevos clientes.</p>	<p><b>MAX- MAX</b></p> <p>E1: Capacitación al personal de la importancia y beneficios del SGC para una mejor planificación operativa y análisis del entorno para nuevos destinos turísticos, ofreciendo calidad total considerando además los riesgos.</p> <p>E2: Abrir oficinas en más departamentos del país para llegar y buscar nuevos segmentos de mercado. Planificación operativa diferenciada orientada al segmento con altos ingresos.</p> <p>E3 Para que la calidad de la terciarización de servicios se mantenga dar mayor seguimiento a los proveedores y generar mayores alianzas para la mejora continua.</p> <p>E4: Fidelizar a los actuales clientes manteniendo comunicación constante y ofrecer beneficios adicionales.</p> <p>E5: Mayor inversión en campañas de marketing a través de internet. Capacitarse en paquetes informáticos para la automatización de respuestas a los clientes. Aprovechar capacitaciones virtuales en calidad dentro de la organización.</p> <p>E6: Participación en ferias con stands llamativos mostrando los destinos con innovación tecnológica para llegar a más</p>	<p><b>MAX – MIN</b></p> <p>E1: Analizar y reorganizar al personal competente para jefaturas de áreas para el buen manejo y control de cada una y se logre una buena implementación del SGC.</p> <p>E2: Con un SGC se podrá dar mayores importancias a la definición de las políticas de calidad de la empresa.</p> <p>E3: Adecuar y mejorar los puntos físicos de comercialización e invertir en sistemas informáticos para automatizar procesos de atención al cliente.</p> <p>E4: Con una planificación de la demanda y conociendo las necesidades del segmento de mercado se podrá generar nuevos destinos turísticos minimizando los riesgos de pérdidas económicas.</p> <p>E5: Teniendo mejores alianzas con los proveedores permitirá que no haya muchos cambios asegurando la mejora continua.</p> <p>E6: Con el análisis de las partes interesadas pertinentes permitirá estar al tanto de las nuevas normas aplicables al sector y poder adecuarse rápidamente a estas.</p>

	<p>clientes de talla internacional.</p> <p>E6: Con el cumplimiento de leyes y normas, hay más posibilidades de hacer alianzas estratégicas con embajada, ministerio de Turismo y Culturas, y con otras empresas de turismo internacionales.</p>	
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>AM1: Subidas de costos en la terciarización de servicios por temas económicos y sociales a nivel internacional.</p> <p>AM2: Promulgación de nuevas normas relacionados con el servicio turístico que pueden afectar en la logística.</p> <p>AM3: Por problemas de las aerolíneas que en ocasiones se presenta en el país puede ocasionar problemas para ofrecer un buen servicio. Al igual que cuando hay bloqueos de carreteras o hay paros de las actividades económicas por temas políticos y sociales, puede afectar en la logística.</p> <p>AM4: La existencia de competidores en el mercado que se dedican a la misma actividad puede abaratar precios. Y el crecimiento de empresas informales, genera desconfianza en los clientes.</p> <p>AM5: Cuando se presentan enfermedades contagiosas a nivel país y prohíben el acceso a países o piden requisitos específicos para poder viajar. Por cambios de clima y desastres naturales pueden afectar la planificación de viajes.</p>	<p>MIN – MAX</p> <p>E1: Planificar paquetes turísticos considerando costos ante posibles riesgos y fijar precios de acuerdo a esto.</p> <p>E2: Estar pendientes de las nuevas normas para tener planes de contingencias y mantener la calidad de los servicios turísticos.</p> <p>E3: Tener en cuenta en el contrato de viajes que este estipulado las situaciones fortuitas para conocimiento del cliente, y disminuir el riesgo de pérdidas económicas. También considerar estos hechos en la planificación de los destinos turísticos.</p> <p>E4: Al contar con una certificación de SGC garantiza al cliente el cumplimiento del servicio con calidad generando confiabilidad.</p> <p>E5: Estar al tanto de noticias internacionales y tener alianzas con empresas internacionales para tener rápida acción con respecto a este tipo de problemas como cambios de clima y desastres naturales, para hacer reprogramación.</p>	<p>MIN – MIN</p> <p>E1: Con la implementación de metodologías del SGC se podrá tener mejora continua para que se posicione la empresa. Fijar precios considerando las posibles subidas de costos por temporadas en la que haya cambios políticos, económicos y sociales.</p> <p>E2: El personal administrativo debe ser correctamente capacitado para ser capaz de elaborar informes y reportes para cualquier toma de decisiones de la empresa.</p> <p>E3: Al posesionar a la empresa en el mercado generar alianzas estratégicas con empresas del rubro para cumplir con los nuevos requisitos de las Leyes que se promulguen. Definir cargos y funciones en el que incluyan también el cumplimiento de leyes.</p> <p>E4: Suscribirse a algún canal de noticias internacionales de manera que pueda ayudar en la planeación estratégica.</p> <p>E5: Implementar características diferenciadoras en los servicios turísticos que permitan aumentar el margen de utilidad lo cual permitirá cubrir los gastos excedentes y ser competitivos con la competencia.</p> <p>E6: Determinar las necesidades de clientes golpeados por la crisis y establecer sistemas de retroalimentación para medir la satisfacción de sus expectativas.</p>

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	
<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	
<b>FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:</b>	

## ANEXO B-2

### IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES (PIP) Y SUS REQUISITOS (CÓDIGO: D-NT-SGC-02)

PARTES INTERESADAS	PARTES INTERESADAS PERTINENTES	REQUISITOS PERTINENTES	RIESGOS	OPORTUNIDADES
CLIENTES	<p><b>Segmento particular</b>  <b>Segmento comercios pequeños</b>  <b>Segmento Instituciones privadas</b>  <b>Segmento Instituciones públicas</b></p>	<p>Asesoramiento, atención cordial y oportuna            Precios acordes al mercado            Cumplimiento del servicio según el itinerario            Seguridad            Solución de conflictos            Completen sus pagos antes de la ejecución del servicio            Facilidad en formas de pago (Pagos en efectivo, QR, depósito o transferencia bancaria)            Respaldos de información            Deberes, derechos y obligaciones de las partes durante la ejecución del servicio            Segmento particular: Familias, parejas, amigos, personas con necesidad de viajar            Ofertas            Segmento comercios pequeños: Gimnasios, Peluquerías, Restaurantes, líneas de transporte, etc.            Descuentos o beneficios grupales            Segmento Instituciones privadas: Empresas privadas            Orden de compra.            Pagos en cheque o transferencia bancaria            Requiere documentación de acuerdo a las partes            Segmento Instituciones públicas: Instituciones públicas.            Contratación por licitación o invitación directa            Pagos diferidos y/o contra entrega, cheque o transferencia bancaria            Visita y reuniones en oficinas            Requiere documentación especial según cada institución como DBC (D.S. N° 0181)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento del servicio por diversos aspectos.</li> <li>- Mala atención al cliente.</li> <li>- Clientes insatisfechos por el servicio brindado.</li> <li>- Quejas de clientes.</li> <li>- Pérdida de confianza del cliente hacia la empresa por incumplimiento.</li> <li>- Mala imagen de la empresa.</li> <li>- Posible demanda a la empresa.</li> <li>- Disminución de ingresos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superación de expectativas del cliente.</li> <li>- Buena recomendación por clientes satisfechos.</li> <li>- Captación de nuevos clientes.</li> <li>- Seguridad y confianza por parte de los clientes al adquirir los servicios de la empresa.</li> <li>- Mayores ingresos, crecimiento y posicionamiento de la empresa.</li> </ul>

PROVEEDORES	<b>Transporte nacional e internacional</b>	Proveedores de transporte nacional e internacional Compra por cantidad Pago por adelantado Documentación de los pasajeros Bajo reglamento legal Choferes competentes Buen estado de los vehículos Comodidad y limpieza Puntualidad Términos y Especificaciones del alcance del servicio solicitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento en los costos por diversos aspectos.</li> <li>- Servicio ofrecido con retrasos o incompleto al cliente.</li> <li>- Incumplimiento de contratos.</li> <li>- Demanda por incumplimiento de contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse en contacto constante con proveedores para una buena planificación.</li> <li>- Cumplimiento de contratos.</li> <li>- Llegar a acuerdos para solucionar conflictos.</li> </ul>
	<b>Estadía</b>	Proveedores de estadía 3 estrellas con desayuno incluido, Wi-fi y servicios básicos, áreas de recreación (piscina, gimnasios) Ambientes atractivos, cómodos y limpios Buena atención y predisposición Compra por cantidad Reservar con anticipación Pago por adelantado 50% y lo restante contra entrega Términos y Especificaciones del alcance del servicio solicitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes insatisfechos por ambientes con falta de mantenimiento.</li> <li>- Alza de costos.</li> <li>- No cubren la capacidad de habitaciones necesarias.</li> <li>- Incumplimiento de contratos.</li> <li>- Demandas.</li> <li>- Estancamiento financiero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse en contacto constante con proveedores para una buena planificación.</li> <li>- Cumplimiento de contratos.</li> <li>- Llegar a acuerdos para solucionar conflictos.</li> </ul>



	<b>Alimentación</b>	<p>Proveedores de alimentación almuerzo y cena</p> <p>Compra por cantidad</p> <p>Reservar con anticipación</p> <p>Pago por adelantado 50% y lo restante contra entrega</p> <p>Ambientes cómodos y limpios</p> <p>Buena atención</p> <p>Con cumplimiento de normativa sanitaria</p> <p>Términos y Especificaciones del alcance del servicio solicitado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes con alergias a ciertos alimentos.</li> <li>- Malas condiciones de higiene.</li> <li>- Clientes insatisfechos.</li> <li>- Incumplimientos de contratos.</li> <li>- Demandas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse en contacto constante con proveedores para una buena planificación.</li> <li>- Cumplimiento de contratos.</li> <li>- Llegar a acuerdos para solucionar conflictos.</li> </ul>
	<b>Guías del lugar</b>	<p>Proveedores de guías especializados de los lugares turísticos a visitar</p> <p>Pago contra entrega del servicio</p> <p>Guías acreditados</p> <p>Seguridad</p> <p>Términos y Especificaciones del alcance del servicio solicitado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guías no certificados.</li> <li>- Incumplimientos de contratos.</li> <li>- Demandas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse en contacto constante con proveedores para una buena planificación.</li> <li>- Cumplimiento de contratos.</li> <li>- Llegar a acuerdos para solucionar conflictos.</li> </ul>
ACCIONISTAS	<b>Propietarios</b>	<p>Conocimiento de Administración de empresas y Contabilidad, Inversión de Capital, Disposición de tiempo</p> <p>Aprobar la dotación de recursos</p> <p>Percibir mayores ingresos</p> <p>Permanencia y crecimiento empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desviación de fondos.</li> <li>- Estancamiento financiero.</li> <li>- Quiebra financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena administración de recursos para el crecimiento de la empresa</li> </ul>

PERSONAL	<b>Gerentes, Jefes y Encargados de Áreas</b>	<p>Manejo de personal, contabilidad y estrategias de mercado.</p> <p>Manejo de herramientas tecnológicas como el paquete Office e Internet.</p> <p>Demostrar liderazgo, ser analítico y abierto a escuchar.</p> <p>Con alto grado de responsabilidad y enfocado a resultados.</p> <p>Saber resolver problemas.</p> <p>Aprobar pago de salarios y beneficios sociales.</p> <p>Implementación de propuestas de cambio y mejoras.</p> <p>Mejorar y medir el desempeño de los trabajadores bajo su cargo.</p> <p>Dar y gestionar capacitaciones.</p> <p>Gestionar los recursos necesarios para su área.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gastos extras por mal manejo de recursos.</li> <li>- Actividades no desarrolladas por falta de control y capacitación.</li> <li>- Deserción de personal por falta de buena comunicación y de liderazgo.</li> <li>- Pérdida de recursos por falta de control y seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen control y seguimiento del sistema de gestión de calidad.</li> <li>- Optimización de recursos y generación de utilidades.</li> <li>- Personal competente y capacitado.</li> <li>- Mejora continua.</li> <li>- Buena imagen de la empresa.</li> </ul>
	<b>Trabajadores</b>	<p>Asignación de su cargo y sus funciones a desarrollar.</p> <p>Control del cumplimiento del desarrollo de las funciones.</p> <p>Dotación de recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Capacitaciones afines a su área.</p> <p>Pago de salarios y beneficios sociales según contrato.</p> <p>Estabilidad laboral y crecimiento profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dualidad de funciones, confusión de responsabilidades.</li> <li>- Pérdida de recursos dotados por falta de control.</li> <li>- Personal desactualizado.</li> <li>- Desmotivación por retraso o falta de pago, bajo rendimiento, demandas laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de funciones.</li> <li>- Registros de control.</li> <li>- Capacitaciones constantes para un buen desempeño y crecimiento de la empresa.</li> <li>- Incentivos según la demostración de un buen desempeño.</li> <li>- Contratos a largo plazo, comprometidos con la empresa.</li> </ul>

SOCIEDAD	<b>Cámara nacional de operadores de turismo CANOTUR</b>	<p>Carta de solicitud dirigida al presidente nacional o presidente regional.</p> <p>Copia simple de la Licencia Turística Nacional o Regional otorgada por el Vice Ministerio de Turismo o la Gobernación de su Departamento.</p> <p>Cumplir con las cuotas de inscripción de acuerdo a las disposiciones de cada cámara departamental o nacional según sea el caso.</p> <p>Registro Provisional</p>	- Mala imagen de la empresa por incumplimiento de pagos.	<p>- Respaldo en sus demandas, reclamos ante autoridades de gobierno, municipal o departamental.</p> <p>- Asesoramiento en el desarrollo de productos.</p> <p>- Capacitación permanente.</p> <p>- Asistencia a ferias, work shops y otros.</p>
	<b>Bancos</b>	<p>Llenar el formulario de solicitud de crédito del Banco.</p> <p>Que la pyme tenga un mínimo de 3 años de funcionamiento.</p> <p>Estados financieros de la empresa.</p> <p>Licencia de funcionamiento.</p> <p>Carnet de Identidad vigente del representante legal y/o NIT (si corresponde).</p> <p>(Requisitos del Banco Fie)</p>	<p>- Cuotas con retrasos.</p> <p>- Bloqueos de cuentas bancarias.</p> <p>- Quiebra financiera.</p>	- Posibilidad de invertir para crecimiento de la empresa.
GOBIERNO	<b>Impuestos</b>	<p>Testimonio de Constitución de Sociedad/Personería Jurídica/Acta de Asamblea debidamente notariada.</p> <p>Poder Notariado, que designe y establezca las facultades del Representante Legal de la entidad.</p> <p>Documento de Identidad vigente del Representante Legal.</p> <p>Factura o aviso de cobranza de consumo de energía eléctrica del Domicilio donde realiza la actividad económica</p> <p>Croquis del Domicilio Fiscal donde realiza la actividad económica y del Domicilio Habitual del Representante Legal.</p>	<p>- Cierre parcial o total de las operaciones por retraso de pago de impuestos.</p> <p>- Estancamiento financiero.</p> <p>- Quiebra de la empresa.</p>	<p>- Contar con los pagos vigentes.</p> <p>- Mantenerse informado.</p>

	<b>Ministerio de trabajo</b>	Formulario Registro Obligatorio de Empleadores (ROE). Llenado y firmado por el representante legal de la institución (un original y dos copias). Depósito de 145 Bs a la cuenta Banco Unión Nº 1-6036425 de Hrs. 8:30 a 15:00 en oficinas del Banco Unión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de preparación ante inspecciones.</li> <li>- Demandas laborales.</li> <li>- Multas, indemnizaciones y cierre de operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse informado de la normativa vigente.</li> <li>- Análisis y cumplimiento de las leyes laborales.</li> </ul>
	<b>Servicio Plurinacional de Registro de Comercio SEPREC</b>	Formulario web de Solicitud de Inscripción con carácter de declaración jurada, debidamente llenado por el representante legal y con aprobación vía ciudadanía digital. Testimonio de escritura pública de constitución social, en original o fotocopia legalizada legible. Debe contener los aspectos previstos en el Art. 127 del Código de Comercio. Testimonio de poder del representante legal original o fotocopia legalizada legible, para el caso en el que la escritura pública de constitución no determine el nombramiento del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de documentación al día.</li> <li>- Tasas y aranceles no puntuales.</li> <li>- Multas y cierre de operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse informado de la normativa vigente y tener todos los papeles al día.</li> <li>- Análisis y cumplimiento de las leyes según corresponda.</li> </ul>
	<b>Autoridad Competente SIRETUR Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural - Viceministerio de Turismo</b>	Formulario de declaración – SIRETUR, debidamente llenado y firmado que tendrá carácter de Declaración Jurada Testimonio de constitución de acuerdo al tipo de empresa y su constancia de inscripción en el Registro de Comercio – SEPREC Testimonio de Poder del representante Legal y su constancia de registro – SEPREC (si corresponde) Certificado de actualización de Matricula de Comercio emitido por el Registro de Comercio – SEPREC Número de Identificación Tributaria (NIT), Licencia de Actividad Económica otorgado por el municipio al que pertenece Balance General de Apertura o de Ultima Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de documentación al día.</li> <li>- Tasas y aranceles no puntuales.</li> <li>- Multas y cierre de operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse informado de la normativa vigente y tener todos los papeles al día.</li> <li>- Análisis y cumplimiento de las leyes según corresponda.</li> </ul>

	<p><b>Gobierno Departamental de Santa Cruz</b></p>	<p>Carta de solicitud firmada por el propietario o RL de exención de pago de Tasas Departamentales dirigida a la Agencia Tributaria Departamental, indicando el tipo de tasa, verificación y categorización por primera vez.  Fotocopia simple del certificado de Matrícula de comercio o certificado de actualización de matrícula de comercio emitido por el Registro de Comercio –SEPREC.  Fotocopia simple de la licencia de funcionamiento de la actividad económica de la alcaldía Municipal.  Fotocopia simple del número de identificación tributaria NIT y certificación electrónica.  Fotocopia simple del Balance de Apertura o de gestión.  Fotocopia simple y firmada de cédula de identidad del propietario o apoderado en empresas unipersonales y en las sociedades comerciales del representante legal.  Fotocopia simple del poder del Representante Legal y fotocopia de su constancia de registro en el Registro de Comercio – SEPREC.  Fotocopia simple de la Escritura de Constitución y sus modificaciones si corresponde y fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro de Comercio - SEPREC.  (Requisito solo para las Sociedades Comerciales)  Detalle del establecimiento:  a) Información de la empresa (croquis de ubicación, teléfonos fijos, teléfono celular, correo electrónico y/o página web).  b) Desarrollar los productos que venderán de acuerdo a su clasificación, para lo cual se deberá presentar contratos y/o convenios suscritos entre parte cuando corresponda.  c) Contenido del organigrama de la empresa, especificando nombres y cargo. Adjuntar el certificado de Registro Obligatorio de Empleadores ROE con la planilla del personal y la declaración jurada.</p>	<p>- Falta de documentación al día.  - Tasas y aranceles no puntuales.  - Multas y cierre de operaciones.</p>	<p>- Mantenerse informado de la normativa vigente y tener todos los papeles al día.  - Análisis y cumplimiento de las leyes según corresponda.</p>
--	--	---	---	--

	<b>Gobierno Municipal de Santa Cruz de La Sierra</b>	Declaración Jurada Formulario N°101 (debidamente llenado y firmado). Documento de Identidad del Interesado (fotocopia). Certificado de Registro al Padrón Nacional de Contribuyentes NIT (fotocopia). Plano de Uso de Suelo o croquis de ubicación del domicilio del propietario y ubicación de la Actividad Económica (fotocopia). Aviso de cobranza de Luz y/o Agua del domicilio de la Actividad Económica (fotocopia). Evaluación del impacto Ambiental fotocopia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de documentación al día.</li> <li>- Tasas y aranceles no puntuales.</li> <li>- Multas y cierre de operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse informado de la normativa vigente y tener todos los papeles al día.</li> <li>- Análisis y cumplimiento de las leyes según corresponda.</li> </ul>
--	--	---	--	---

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	
<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	

## ANEXO B-3

### IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS (CÓDIGO: D-NT-SGC-03)

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

<b>Probabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Bajo:</b> Una vez en 3 años</li> <li>2) <b>Es raro que suceda:</b> Una vez al año</li> <li>3) <b>Es posible:</b> Más de una vez en el semestre</li> <li>4) <b>Medio:</b> Más de una vez cada tres meses</li> <li>5) <b>Alto:</b> Más de una vez al mes</li> </ol>
<b>Impacto/Consecuencia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Insignificante:</b> Demoras en la operación comercial de la empresa</li> <li>2) <b>Pequeño:</b> Información cruzada</li> <li>3) <b>Moderado:</b> Pérdida económica</li> <li>4) <b>Grande:</b> Impacto en la satisfacción del cliente, desabastecimiento, incumplimiento de objetivos, incumplimiento requisitos legales</li> <li>5) <b>Catastrófico:</b> Quiebra de la empresa</li> </ol>
<b>Nivel de riesgo:</b>	<p><b>ACCIONES SEGÚN NIVEL DE RIESGO</b></p> <p><b>A. Bajo:</b> No se toma ninguna acción.</p> <p><b>B. Moderado:</b> Se puede asumir el riesgo o tomar una acción para abordar el riesgo o aprovechar la oportunidad.</p> <p><b>C. Alto:</b> Es obligatorio asumir una acción para abordar el riesgo o aprovechar la oportunidad.</p> <p><b>D. Significativo:</b> Tomar acciones inmediatas para abordar.</p>

		CONSECUENCIA				
		Insignificante	Pequeño	Moderado	Grande	Catastrófico
PROBABILIDAD		1	2	3	4	5
Sería excepcional	1	1	2	3	4	5
Es raro que suceda	2	2	4	6	8	10
Es posible	3	3	6	9	12	15
Muy probable	4	4	8	12	16	20
Ocurre seguro	5	5	10	15	20	25

Nivel de riesgo	Color/Descripción
A	Significativo
B	Alto
C	Moderado
D	Bajo

## IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE NOA TRAVEL

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			EVALUACIÓN DE RIESGOS			ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS			
FUENTE DEL RIESGO	RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBA-BILIDAD	TIPO DE RIESGO	ACCIONES PHAV	PLAZO/ FRECUENCIA	RESPONSABLE	ESTADO
Identificación de procesos no definidos. En Noa Travel no existe ningún tipo de documentación que proporcione la identificación clara de procesos.	Confusión para realizar las actividades correctamente, demoras en el servicio, dependencia total del personal actual, imposibilidad de hacer trazabilidad de procesos.	Reprocesos de ejecución de servicios Pérdida de tiempo Clientes no conformes Gastos extras de recursos	3	3	9	Análisis de la necesidad y definición de nuevos procesos Socialización de la documentación Evaluación de la necesidad	3 meses	Jefes de áreas, Administración, SGC, Gerencia	Por ejecutar
Algunas personas no cuentan con los cargos y funciones definidas.	Confusión de responsabilidades y realización de tareas incompletas o no elaboradas.	Reprocesos No hay personal que se haga cargo de los errores Actividades no desarrolladas Servicio de mala calidad Clientes no conformes	4	4	16	Reestructurar las áreas Elaborar el manual de funciones Difundir las funciones Realizar evaluación del desempeño	1 mes	RRHH, Gerencia	Por ejecutar
Personal insuficiente y no capacitado en SGC, existe sobrecarga de trabajo.	No pueden elaborar informes o reportes de gran importancia para analizar y controlar todos los procesos de la empresa, pérdidas de ingresos por no atender las necesidades del cliente.	Reprocesos Pérdida de tiempo para capacitar al personal Servicios con atención deficiente Gastos extras de recursos Pérdida de clientes Pérdida de ingresos por ventas	3	4	12	Definir necesidades y competencias Ejecución de entrevistas Reclutar personal competente Evaluación de prueba de 3 meses	4 meses	RRHH, Gerencia	Por ejecutar
Trabajadores	Mala administración de personal	Mal ambiente laboral, baja motivación y bajo rendimiento laboral, reclamos laborales por parte de los empleados y posibles multas e indemnizaciones, estancamiento financiero	4	2	8	Cumplimiento de contratos con los empleados, pago de beneficios sociales al día, estabilidad laboral y crecimiento profesional para personal de confianza, buena comunicación efectiva	3 meses	RRHH, Gerencia	Por ejecutar
Falta de comunicación efectiva entre áreas.	Se incurre en reprocesos.	Actividades no desarrolladas Reprocesos Servicio de mala calidad Clientes no conformes	2	4	8	Definición de jerarquías, organigrama Definición de funciones y procedimientos Entrega de procedimientos Evaluación de funcionalidad	3 meses	RRHH, Gerencia, SGC	En proceso de ejecución
Falta de mantenimiento del punto de venta en cuanto a decoración y atención deficiente al posible cliente.	Pérdida de clientes por mala atención.	Insatisfacción de clientes Pérdida de ingresos por ventas	2	2	4	Elaboración de un plan de mantenimiento Adquisición de recursos Realización de mantenimiento Evaluación del buen funcionamiento Capacitación de atención al cliente	3 meses	Jefe de Ventas y Administración	Ejecutado
Accidentes de tránsito, asaltos o clientes con enfermedades letales	Posibles accidentes, y muerte	Demandas civiles y laborales, pago de	5	1	5	La empresa y los clientes deben contratar seguros de vida que cubran estos accidentes, cumplir con los pagos y estar	3 meses	Área Legal, Contabilidad, y Área Administrativa	Por ejecutar



		indemnizaciones, quiebra financiera				vigentes al momento de la ejecución del servicio. La empresa debe realizar capacitaciones constantes a su personal que esté en contacto con el cliente para saber cómo reaccionar ante estas situaciones adversas y tengan concientización de la importancia de la seguridad.			
Crecimiento de agencias de viajes informales, noticias de estafas	Desconfianza de clientes para adquirir servicios turísticos	Empresas legalmente establecidas pierden credibilidad, disminuyendo las ventas lo que genera pérdidas económicas	3	2	6	Centrarse en la certificación de un SGC para garantizar la satisfacción del cliente, y asegurar la confiabilidad de la empresa	6 meses	Área Administrativa	Por ejecutar
Promulgación de leyes y nuevas normas relacionadas al sector turístico	Multas y sanciones por falta de cumplimiento de leyes, personal no competente para poder tomar acciones ante las nuevas medidas del Gobierno.	Cierre parcial o total de operaciones, pagos de montos altos por multas por incumplimiento, quiebra financiera	3	4	12	Verificar el cumplimiento de papeles en regla. Estar al tanto de la normativa y estar al día con el cumplimiento de Permisos de funcionamiento y de operación, pagos de tasas e impuestos al día. Analizar forma de respuesta ante inspecciones Asignar personal competente para cumplimiento de leyes	6 meses	Área Legal y Área Administrativa, otros dptos. Correspondientes	Por ejecutar
Inexistencia de facilidades de pago por parte de proveedores porque en su mayoría se debe pagar contra entrega.	Si Gerencia o el Propietario está de viaje o tienen otros percances, y no se puede aprobar el cheque o la transferencia, no se podrá asegurar la provisión del servicio, y no se podrá cumplir con el cliente.	Actividades no desarrolladas Insatisfacción de clientes Pérdida de ingresos por ventas	5	3	15	Análisis del riesgo, verificar el cumplimiento actual Negociar Buscar otros proveedores más flexibles	3 meses	Jefe de Compras	Ejecutado
Incumplimiento de contrato	Riesgo de demanda nacional o internacional	Mala imagen de la empresa, pérdidas económicas, problemas legales, estancamiento financiero	3	1	3	Cumplir los términos, en caso de fuerza mayor de no poder cumplir, acordar con el cliente o proveedor la manera de llegar a un acuerdo	1 mes	Área Legal, Contabilidad, Ventas, Compras y Área Administrativa	Por ejecutar
Temas económicos y sociales a nivel internacional.	Alza en los costos, pueden afectar en la logística de abastecimiento, subida de costos de mp e insumos para la provisión de servicios.	Pérdidas económicas, aumento de precios de paquetes, o recorte de algunas actividades del itinerario, inconformidad de los clientes, malas referencias	2	3	6	Comunicación constante con los proveedores por diferentes medios en donde se informe la planificación de productos y servicios y sean tomados en cuenta para fijar precios con anticipación	2 meses	Área Legal, Contabilidad y Compras	Por ejecutar
Gestión deficiente por parte de los propietarios o la alta gerencia	Inadecuado manejo de recursos de la empresa	Pérdidas económicas, quiebra financiera	5	1	5	Asignar personal altamente capacitado y con alto grado de control y responsabilidad en el cargo de gerente general	3 meses	Gerencia, Administración	Por ejecutar
Problemas de aerolíneas, paros de las actividades económicas por temas políticos y sociales	Cancelación de vuelos, bloqueos de carreteras y paro de transporte que en ocasiones se presenta en el país	Impedimento para trasladarse a otra ciudad o país y atrasarse o no poder llegar al destino, paros de las actividades económicas,	4	3	12	Buscar soluciones, plantear políticas de cambio de fechas por problemas políticos o devolución parcial, planificar viajes tomando en cuenta temporadas estables	2 meses	Ventas, Área Legal, Logística	Por ejecutar

		problemas de logística para ofrecer un buen servicio							
Aceleración de la digitalización	Riesgo cibernético y también de fraudes	Crisis de reputación inducida por una reclamación real o por un intento de fraude, una mala gestión puede generar daños a la marca durante años	3	3	9	Establecer una estrategia clara de actuación para minimizar los daños a la reputación, comunicación constante con el cliente para mantener el control de la reputación y controlar lo que se dice de la empresa, monitorizar la marca de la empresa en redes de forma constante	3 meses	Ventas, Administración	Por ejecutar
Cambio climático, huracanes o terremotos	Temor de Turistas de viajar a otros lugares por la preocupación de contagiarse y toman la decisión de no viajar	Cierre de negocios, pérdida de empleo y a largo plazo declive del destino turístico	3	1	3	Estrechar cooperación entre los interesados en el turismo, incluidos los proveedores de servicios, las organizaciones de gestión de destinos y las autoridades de salud pública y buscar apoyo de los consumidores de los servicios turísticos. buscar datos correctos sobre la enfermedad y tomar precauciones razonables	2 meses	Ventas, Área Legal, Administración	Por ejecutar
Enfermedades contagiosas masivas por región (endemia, epidemia y pandemia), declaración de cuarentena	Declaración de cierres gubernativos por pandemias, restricción de viajes, todas las actividades de turismo en ciertas regiones se detienen, cancelación de reservas masivas, controles estrictos con medidas de contención para realizar viajes en fronteras y aeropuertos	Afecta a la economía y empleos en las ciudades afectadas, pérdida de beneficios de la empresa, incremento de costos por recursos destinados ante una pandemia	3	2	6	Estrategias de reacción resiliente, y planes de mitigación como: protocolos de seguridad, plan de continuidad de negocio y optar temporalmente por el turismo de naturaleza es decir destinos resilientes. Plantear políticas de cancelación flexibles y transparente. Buscar datos correctos en los medios de comunicación y tomar medidas razonables.	3 meses	Ventas, Área Legal, Administración	Por ejecutar

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	
<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	

## ANEXO B-4

### ALCANCE DEL SGC

<b>DECLARACIÓN DEL ALCANCE (CÓDIGO: D-NT-SGC-A)</b>
<p>El alcance del sistema de gestión de la calidad de la empresa Noa Travel operadora y agencia de viajes, aplica al servicio de viajes terrestres a nivel internacional, en la oficina de operación ubicada en Santa Cruz.</p> <p>Todos los requisitos de la norma NB/ISO 9001:2015 son aplicables con excepción de los siguientes puntos:</p> <p>7.1.5. Recursos de seguimiento y medición, debido a que el servicio de la empresa no involucra en ninguna circunstancia el uso de un equipo de seguimiento y medición.</p> <p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, no aplica ya que dentro la configuración de la empresa no se maneja y/o aborda la propiedad del cliente ni de los proveedores.</p> <p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, la empresa no ofrece al cliente ninguna actividad posterior una vez ejecutado el servicio.</p>

<b>FECHA DE APROBACIÓN DEL ALCANCE</b>
<b>FECHA DE REVISIÓN DEL ALCANCE</b>
<b>FIRMA DE APROBACIÓN</b>

## ANEXO B-5

### POLÍTICA DEL SGC

#### DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD (CÓDIGO: D-NT-SGC-P)

En el compromiso de satisfacer las expectativas de nuestros Clientes, Noa Travel operadora y agencia de turismo que brinda servicios de viajes a nivel nacional e internacional a turistas nacionales y extranjeros, se compromete a través de esta política de la calidad a satisfacer la calidad de servicio a nuestros Clientes, mediante el cumplimiento de objetivos estratégicos y la práctica de los valores y principios de Ética, Compromiso, Liderazgo, Responsabilidad, Respeto, Transparencia, Proactividad e Innovación. Con atención al cliente de manera personalizada y todo el conocimiento y experiencia de nuestro equipo humano que son elementos importantes para la mejora continua de nuestros procesos y servicios y el cumplimiento de los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad.

**FECHA DE DECLARACIÓN:**

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN:**

**FIRMAS DE APROBACIÓN:**

QUE COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO COMUNICAR	CUANDO	REGISTRO ASOCIADO
Política de Calidad	Gerente General, Encargado del SGC, Jefes de área	Personal de Noa Travel Clientes Contratistas	Redes sociales, correo electrónico, afiches en las oficinas, por escrito y verbalmente	Durante capacitaciones, inducciones. Ante cualquier modificación de la política	Cualquier tipo de documentación relacionada a la comunicación

## ANEXO B-6

### OBJETIVOS DEL SGC

OBJETIVOS DE LA CALIDAD (CÓDIGO: D-NT-SGC-O)								
Objetivos (qué se hace)	MEDICIÓN				PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS			
	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula de Cálculo	Meta	Responsable (quién lo hace)	Frecuencia de Análisis (cuando)	Recursos (cómo)	Seguimiento (ejecutado, en proceso, por ejecutar)
Atender al cliente con calidad de servicio.	Porcentaje de clientes con quejas de la atención	%	Reclamos totales / Clientes atendidos	<6%	Jefe de Marketing y Ventas	Mensual	P-NT-SGC-010	-
Controlar los reclamos de los clientes registrados.	Porcentaje de reclamos del cliente procedentes no cerrados	%	Reclamos procedentes no cerrados / Total de Formularios de reclamos presentados procedentes	<9%	Jefe de Marketing y Ventas	Mensual	P-NT-SGC-004 / P-NT-SGC-006	-
Cumplir los compromisos de provisión de servicios.	Porcentaje de paquetes vendidos y ejecutados	%	Cantidad de paquetes vendidos y ejecutados / Cantidad total de paquetes desarrollados	>85%	Jefe de Logística y Operaciones	Trimestral	P-NT-SGC-010	-
Realizar seguimiento a las percepciones de los clientes de la ejecución del servicio.	Porcentaje de clientes insatisfechos de la ejecución del servicio	%	Cantidad de clientes insatisfechos del paquete / Cantidad total de clientes del paquete	<10%	Jefe de Logística y Operaciones	Trimestral	P-NT-SGC-004	-
Asegurar que los proveedores externos sean los adecuados para la empresa.	Porcentaje de cumplimiento de los proveedores seleccionados	%	Cantidad de requisitos cumplidos / Cantidad de requisitos establecidos	>90%	Jefe de Logística y Operaciones	Trimestral	P-NT-SGC-009	-
Asegurar y mejorar la competencia del personal de la empresa.	Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitaciones	%	Cantidad de capacitaciones ejecutadas / Cantidad de capacitaciones programadas	>85%	Jefe de Administración y Finanzas	Anual	P-NT-SGC-008 / P-NT-SGC-007	-

Dar a conocer la Política de Calidad según el plan de comunicación del SGC al personal y a las partes interesadas pertinentes.	Comunicación de la Política de Calidad al personal	%	Personal con conocimiento de la Política / Personal total de la empresa	>98%	Gerente General – Encargado del SGC	Bimestral	P-NT-SGC-003 / P-NT-SGC-002	-
Llevar a cabo las acciones de mejora.	Porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejora planificadas	%	Cantidad de acciones de mejora ejecutadas / Cantidad de acciones de mejora planificadas	>80%	Gerente General – Jefes de Área - Encargado del SGC	Semestral	P-NT-SGC-005 / P-NT-SGC-006	-
Cumplir con los requisitos de la Norma NB/ISO 9001:2015.	Porcentaje de cumplimiento a Requisitos de la Norma	%	Requisitos cumplidos de la Norma / Requisitos totales de la Norma	>85%	Gerente General – Jefes de Área - Encargado del SGC	Anual	P-NT-SGC-003 / P-NT-SGC-001	-

<b>FECHA DE DECLARACIÓN:</b>
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>
<b>FIRMAS DE APROBACIÓN:</b>

QUE COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO COMUNICAR	CUANDO	REGISTRO ASOCIADO
Objetivos de la Calidad	Gerente General, Encargado del SGC, Jefes de área	Personal nuevo Todo el personal de Noa Travel Clientes Contratistas	En las inducciones. Capacitaciones Correo electrónico, Folletos	Durante capacitaciones, inducciones. Re inducciones. Ante cualquier modificación de la política	Cualquier tipo de documentación relacionada a la comunicación

# **ANEXOS C**

## **Procedimientos y Registros del SGC**

- Proc. Generación, actualización y control de la información documentada (P-NT-SGC-001)
- Proc. de Comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)
- Proc. de Revisión por la dirección (P-NT-SGC-003)
- Proc. de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)
- Proc. de Auditoría interna (P-NT-SGC-005)
- Proc. de Acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006)
- Proc. de Evaluación de la satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007)
- Proc. de la Evaluación de la competencia de los trabajadores y de Desarrollo humano (P-NT-SGC-008)
- Proc. de Compras y evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009)
- Proc. de la Provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)



## EMPRESA NOA TRAVEL


---

# PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 1 de 11</b>

## 1. OBJETIVO


Establecer las responsabilidades y la secuencia de las actividades para la generación, actualización y control de información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Noa Travel para garantizar la gestión por procesos.

## 2. ALCANCE


Este procedimiento aplica para todo el personal que intervienen en la generación, actualización, revisión, aprobación y control de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Noa Travel.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Actividad:** Grupo de acciones que persiguen un mismo fin.
- **Actualización (Nueva versión):** Mecanismo a través del cual se realizan cambios necesarios en los documentos, estos pueden ser de forma o de fondo.
- **Anexos:** Referencia adicional que se incorpora al final de un manual, guía, procedimiento o instructivo, con el fin de lograr mayor claridad e ilustrar mejor la actividad o el proceso.
- **Aprobación:** Aceptación del contenido de la información documentada propuesto.
- **Código:** Dato alfanumérico que identifica un documento.
- **Control:** Actividades dirigidas para asegurar que la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad esté disponible, sea idónea para su uso y que esté protegida adecuadamente. También aborda la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición.
- **Diagrama de flujo:** Representación gráfica del proceso en el cual se detallan actividades y responsables.
- **Difusión:** Conjunto de actividades que permiten dar a conocer el contenido de un documento nuevo o divulgar los cambios de uno ya existente, comunicando las mejoras realizadas.
- **Documento:** Fuente de información cuya existencia es necesaria para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la organización, esta información puede contrastarse y registrarse sobre cualquier medio de soporte (digital, físico u otros).
- **Documento de referencia:** Documentos internos y externos. que amplían instrucciones o detalles de la información (Manuales, procedimientos, instructivos, planes, programas u otros).
- **Documento en Revisión:** Documento que es revisado por las partes interesadas internas y se realiza ajustes de mejora por el elaborador.
- **Dueño de proceso:** Es el personal responsable del buen funcionamiento del proceso, siendo el cargo de mayor jerarquía en el área o unidad.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 2 de 11</b>

- **Elaborador:** Es el personal de Noa Travel quien elabora o actualiza la información documentada.
- **Ficha:** Documento que resume las características, el funcionamiento de un proceso, equipo o producto con el suficiente detalle.
- **Formulario:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Generación:** Creación de la versión 1 de la información documentada.
- **Guía:** Documento que establece lineamientos a ser tomados en cuenta para la ejecución eficaz de las actividades de un proceso, respecto a temas específicos, complementarios. No incluye la descripción de procesos o subprocesos ni la asignación de responsabilidades, de ser necesario la descripción de quien lo hace se deberá remitir a la elaboración de un procedimiento.
- **Información documentada:** Documentos que Noa Travel controla y mantiene, así como el medio que la contiene.
- **Instructivo:** Documento orientado a la operación o ejecución detallada de tareas, describe de forma sistemática las tareas y el personal responsable de las mismas.
- **Lista:** Una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica o físico.
- **Manual:** Documento en el que se especifica un sistema, proceso o se describe el paso a paso de la operación y/o manejo de un software, la organización de un sistema sin definir las responsabilidades por su ejecución.
- **Matriz:** Cuadro de Interacción/ relación entre proceso, área, actividades o datos.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Parte interesada interna:** Personal de Noa Travel que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización.
- **Parte interesada interna involucradas:** Personal de Noa Travel que se ven involucrados en las actividades descritas en la Información documentada.
- **Plan:** Documento que describe actividades definidas para alcanzar un propósito u objetivo puede contar con un cronograma.
- **Plano de distribución:** Representación esquemática y a una cierta escala de una construcción, terreno, población o ruta.
- **Programa:** Documento que describe de forma detallada actividades definidas para alcanzar un propósito u objetivo, deberá incluir un cronograma de actividades y establece recursos y responsables.
- **Política:** Es un documento de carácter general que define directrices de primer nivel, declaraciones y regulaciones que son aplicables a Noa Travel, están diseñadas para conseguir los objetivos planteados y facilitar la toma de decisiones.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 3 de 11</b>

- **Procedimiento:** Documento que describe de manera clara y organizada la ejecución de las actividades de un proceso. Contiene la secuencia de las actividades lógicamente relacionadas, los responsables de su ejecución, los recursos, métodos y formularios utilizados.
- **Protocolo:** Documento que da a conocer lineamientos, conductas, medidas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas para situaciones específicas. Está regulado por un marco normativo e incluye la asignación de responsabilidades.
- **Reglamento:** Conjunto de normas, reglas o preceptos formulados para el cumplimiento del régimen interno, que deben ser cumplidos por las instancias definidas en el alcance del mismo.
- **Personal:** Persona individual que independientemente de su jerarquía y fuente de remuneración, presenta servicios a la empresa Noa Travel y se somete al ámbito de la normativa vigente e interna.
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Conjunto de elementos relacionados que interactúan estableciendo políticas y objetivos, dirigen y controlan la organización con el fin de lograr dichas metas.
- **Tarea:** Acción específica.

#### 4. RESPONSABILIDADES

**Elaborador:** Es personal de Noa Travel que identifica la necesidad y elabora o actualiza la información documentada.


Es responsable de la coordinación previa con los procesos involucrados en la propuesta de la información documentada, de la elaboración y seguimiento hasta la aprobación del mismo, quien al firmar en la parte de "Elaborador" en la caratula del documento final asume la responsabilidad del contenido presentado.

Realiza la difusión de su información documentada aprobada o actualizada.

**Sistema de Gestión de la Calidad SGC:** Es responsable de revisar la información documentada y emite informe con observaciones o sugerencias de mejora si corresponde, además verifica que no se encuentre asociado a otra información documentada para evitar contradicciones, y recomienda la aprobación de la misma.

Realiza el control de la información documentada aprobada garantizando el cumplimiento del presente procedimiento en los plazos establecidos, haciendo seguimiento a las actividades del flujo de generación, actualización, revisión y aprobación.

**Dueño de proceso:** Revisa la información documentada generada por el elaborador y realiza observaciones o sugerencias para la aplicación de la información documentada de su proceso. Concluida la revisión y ajustes, firma la carátula como revisor.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 4 de 11</b>

**Partes interesadas internas involucradas:** Revisa la información documentada en la fase de revisión/ emite sus observaciones o sugerencias.

**Gerencia General:** Revisa la información documentada y emite sus observaciones. Concluida la revisión y ajustes, firma la carátula como aprobador.

**Encargado de Área:** Es autoridad competente para revisar y dar su visto bueno a la información documentada generada en Noa Travel.

**Todo el personal** de las áreas involucradas en el SGC son responsables de la aplicación del presente procedimiento.

## **5. PROCEDIMIENTO**

### **5.1 CONSIDERACIONES GENERALES**

#### **GENERACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**

Cuando se identifique la necesidad de realizar modificaciones sobre los documentos se debe realizar un análisis del impacto de estos sobre el Sistema de Gestión de Calidad e identificar los ajustes necesarios que se deben realizar a otros documentos para conservar la integridad de los procesos.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se elaboran, actualizan o eliminan de acuerdo a las necesidades de los procesos, la complejidad de los mismos, la interacción con otros procesos.


#### **Redacción**

Para la elaboración de cualquier tipo de documento, debe tener un enfoque claro y de fácil entendimiento, para ello todo documento debe:

- Emplear un lenguaje claro y sobrio, la redacción debe ser coherente, precisa, y clara para facilitar la comprensión por todos los lectores.
- Garantizar uniformidad en la terminología.
- Considerar todos los aspectos sin dejar cabida a temas que puedan considerarse conocidos u obvios para todos.
- Establecer la elaboración de una forma que permita la aplicación y ejecución de forma directa.

#### **Estructura de la documentación**

La estructura general de cualquier tipo de documento se basa en 3 aspectos: la carátula, el encabezado y el contenido.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 5 de 11</b>

- **Caratula:** La caratula es la presentación del documento, por lo que esta debe contener lo siguiente:

- Logotipo de la empresa.
- Nombre completo de la empresa.
- Título del documento.
- De forma genérica Tabla de elaboración, revisión y aprobación del documento.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

En el ANEXO 1, se puede apreciar un ejemplo de caratula del documento.

- **Encabezado:** El encabezado de cada uno de los documentos, va siempre en cada hoja de los mismos y debe contener.


- El tipo del documento.
- El título del documento.
- La codificación respectiva.
- La versión de realización.
- Fecha de emisión.
- El número de página. (numeración normal contando con la totalidad de páginas del documento).
- Logotipo de la empresa Noa Travel

Logotipo de la empresa	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>Código:</b>
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: n de total</b>

En el ANEXO 2, puede observarse la imagen del encabezado, para contenido literal normal.

- **Contenido general de un procedimiento del SGC:** El contenido de los documentos va depender de las necesidades existentes dentro del mismo, sin embargo, es de gran importancia la estandarización de estos, para una mejor elaboración y uso posterior los documentos tendrán el siguiente contenido.

- OBJETIVOS
- ALCANCE
- DEFINICIONES
- RESPONSABILIDADES

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 6 de 11</b>

- PROCEDIMIENTO
- DOCUMENTOS RELACIONADOS O DE REFERENCIA
- CONTROL DE CAMBIOS
- ANEXOS

## **GENERACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE REGISTROS, FORMULARIOS Y FICHAS**


Los registros de la empresa Noa Travel, brindan evidencia que las actividades descritas en procedimientos e instrucciones se desarrollaron, constituyen la principal fuente de información para demostrar la conformidad de los procesos, servicios y el SGC, para ello se cuenta con las siguientes especificaciones:

- Si se requiere el uso de abreviaturas dentro el registro, estas deben ser adecuadas y referidas al tema y entendidas por los usuarios del registro.
- Para el llenado de registros, en lo posible, no deben tener enmendaduras, en caso de ser necesario realizar una corrección sobre un registro manual, se debe trazar una línea sobre el error, sin borrar ni deteriorar su legibilidad, y colocar al lado el dato correcto, debe tener la firma de quien realiza la corrección y la fecha en que se realiza la corrección.
- Cuando un registro entregado previamente al usuario requiera una corrección posterior (por error de la empresa), debe reportarse al inmediato superior.
- Escribir con letra legible.
- Registros manuales deben ser llenados con tinta indeleble (bolígrafo azul en todos los casos).
- No está autorizado el uso de correctores.

### **Estructura de Registros**

Para la realización de registros, se establece un encabezado y contenido.

- Encabezado: El encabezado de cualquier tipo de registro, debe contener lo siguiente:
  - El tipo de documento, en este caso especificar “REGISTRO”
  - El título del Registro.
  - La codificación respectiva.
  - La versión de realización.
  - Logotipo de la empresa Noa Travel
  - Fecha de emisión o de la versión del registro.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> P-NT-SGC-001
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 7 de 11

Logotipo de la empresa	<b>REGISTRO</b>	<b>Código:</b>
	<b>TÍTULO DEL REGISTRO</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> n de total

- Contenido: El contenido dependerá, de acuerdo a las necesidades de un determinado proceso y del que esté realizando el formato de registro, no se establecen parámetros en este punto.

### **CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

Todo documento elaborado y emitido por la empresa Noa Travel directamente involucrado con el Sistema de Gestión de la Calidad, debe estar identificado con un código alfanumérico, bajo las siguientes características:

X – NT – SGC – iniciales de área o proceso – 001


**X = Tipo de documento:** Es la sigla a asignada, según el tipo de documento.

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>SIGLA ASIGNADA</b>
Manuales	MAN
Procedimientos	P
Documentos	D
Reglamentos	RGL
Protocolos	PTC
Guía	G
Plan	PL
Programa	PRG
Instructivo	I
Registros	R
Fichas	FCH
Formularios o Formato	F

**Numeración Consecutivo:** Es la numeración referida a los tipos de documentos elaborados y ejecutados, consecuentemente, en función a la documentación y tipo de documento de cada proceso incluido dentro la empresa.

Para la codificación de los Registros se usa el código del documento que lo genera y se adiciona la letra R de registro junto con un número separado por un guión.

La numeración es consecutiva dependiendo del número de registros que genere el

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 8 de 11</b>

documento, pero en forma independiente.

## **5.2 PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Para la generación de documentos se establece el siguiente procedimiento:

### **PARTICIPANTES**

- Unidad Solicitante, viene siendo los dueños de procesos de la empresa.
- SGC
- Gerencia General


### **PROCEDIMIENTO A DESARROLLAR**

<b>PASO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Unidad solicitante	Identifica la necesidad de elaboración o modificación de documentos que necesita para establecer actividades recurrentes. Remite los mismos la unidad del SGC.
2.	SGC	Revisa la elaboración o modificación de los documentos, si estos cumplen con los requisitos se procede a la codificación de los mismos, caso contrario se devuelve a Unidad Solicitante para su modificación posterior.
3.	Gerencia General	Aprueba las solicitudes de generación, modificación o baja de documentos P-NT-SGC-001;F-01 (ver anexos), y autoriza la publicación de forma digital como impresa.
4.	SGC	Realiza la difusión de los documentos aprobados tanto de forma digital como impresa utilizando el formato de Lista de distribución de documentos internos P-NT-SGC-001;R-02 (ver anexos), también debe registrar y actualizar la Lista Maestra de Control de Documentos P-NT-SGC-001;R-01 y la Lista Maestra de Control de Registros P-NT-SGC-001;R-03 (ver anexos) del Sistema de Gestión de Calidad controlando los documentos obsoletos y copias no autorizadas.

## **5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA INTERNA**

### **GENERACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 9 de 11</b>

- Para la generación y/o actualización de documentos se establecen parámetros vistos en este documento descritos anteriormente.
- Al momento de la emisión de cualquier documento nuevo y/o actualizado, la unidad del SGC es la encargada de realizar las gestiones de la documentación obsoleta, resguardando esta hasta instrucciones de parte de Gerencia, también se encarga de realizar las actualizaciones de documentos nuevos y/o actualizados en formato digital e impreso.
- Se debe contar con una Lista Maestra de documentos actuales forma ordenada, con fechas de publicación.

### **DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS**

- Los documentos deben estar disponibles y ser idóneos para su uso, donde y cuando se necesite.
- Deben estar protegidos y controlados adecuadamente, tanto de forma digital y física con los sellos correspondientes de la información documentada, en archivadores con su respectiva identificación.
- La distribución de copias de la información documentada será controlada y distribuida de forma física y digital si corresponde asegurándose que las versiones sean las vigentes, a cada uno de los responsables de los procesos involucrados.

### **VIGENCIA DE DOCUMENTOS**


- La documentación es aplicable, desde la fecha en la cual el documento fue distribuido como copia controlada para su aplicación.

### **ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

- Cuando un documento es modificado o actualizado, los cambios se identifican con letra cursiva subrayada, y se describe en el punto de Control de Cambios del contenido, de acuerdo al ejemplo siguiente:

<b>Página de ref.</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Nro. de Versión que se modifica</b>
	Nueva redacción de la política		0
	Se incluyó un nuevo objetivo		1
	Se elimina el procedimiento con código...		2

- El estado de versión queda registrado con un número secuencial en el encabezado del documento.
- La revisión y aprobación del documento se realiza según lo indicado en los anteriores incisos de este procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-001</b>
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 10 de 11</b>

## MANTENIMIENTO




- El acceso de forma digital, recuperación y uso es administrado por la unidad del SGC, así como los Documentos originales de forma física.
- Deben contar con un ambiente adecuado y disponible para el resguardo de estos, debidamente clasificados en documentación vigente, obsoletos y anulados.

## ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN

- El almacenamiento y preservación en cuanto a Registros y Documentación, es responsable cada dueño de procesos que los utilice, reportando informes diarios de lo registrado a superiores.
- El almacenamiento como tal de toda la información documentada, se almacena durante 5 años, pasado este tiempo Gerencia General y dueños de procesos ven la forma adecuada de la eliminación de estos.
- La unidad del SGC es responsable de contar con un BACKUP de documentos actuales y de los obsoletos hasta disposiciones de forma de eliminación de los mismos, por parte de Gerencia General.


## SELLOS DE CONTROL

- Para documentación de forma física, se cuenta con los siguientes sellos de autorización y control.

<b>COPIA CONTROLADA</b>	<b>OBSOLETO</b>	<b>EXTERNO</b>
Para documentación con la respectiva autorización de control.	Para documentación considerado obsoleto.	Documentación de origen externo.
		

### 5.4 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DE ORIGEN EXTERNO

- Se deben tener en cuenta los documentos externos para su control, el Responsable de la Documentación del SGC, identifica la documentación de origen externo para controlar y hacer seguimiento de las últimas modificaciones, de manera que se disponga de las revisiones actualizadas y vigentes.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> P-NT-SGC-001
	<b>GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 11 de 11

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Información documentada (NB-ISO 9001:2015, acápite 7.5)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Pagina</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Nro. de Versión que se modifica</b>

## 8. ANEXOS

1. Carátula
2. Encabezado
3. Lista maestra de control de documentos (P-NT-SGC-001;R-01)
4. Lista de distribución de documentos internos (P-NT-SGC-001;R-02)
5. Solicitud de modificación o baja de documentos (P-NT-SGC-001;F-01)
6. Lista maestra de control de registros (P-NT-SGC-001;R-03)




## EMPRESA NOA TRAVEL

---

# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-002</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 1 de 4</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los procesos de comunicación interna y externa de la empresa con las partes interesadas (trabajadores, clientes, sociedad, gobierno, etc.)

## 2. ALCANCE

Las comunicaciones internas y externas involucran a todo el personal, así como a los clientes, fiscalizadores y otros que correspondan.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Comunicación Interna:** Es la gestión de la comunicación dentro de la empresa y se orienta a generar un mayor espíritu de pertenencia y compromiso de los empleados.
- **Comunicación Externa:** Persigue fortalecer los vínculos de la empresa con los clientes, profesionales, y el público externo. Proyectar una imagen positiva de la empresa a la sociedad.

## 4. RESPONSABILIDADES

- Gerente General
- Encargado del SGC
- Personal en general

## 5. PROCEDIMIENTO


### 5.1 COMUNICACIONES INTERNAS:

La Empresa establece como elementos de comunicación interna los siguientes medios:

- Memorando
- Circulares
- Reuniones presenciales o virtuales con soporte físico y/o digital
- Correo electrónico
- Afiches
- Boletines
- Panel informativo
- Grupos oficiales de WhatsApp de la empresa
- Comunicación directa verbal (charlas formales o informales)

Las comunicaciones mencionadas hacen referencia al menos a:

- Cambios o modificación en el SGC
- Política del SGC
- Objetivos
- Desempeño del SGC

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-002</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 2 de 4</b>

- Aspectos de calidad y la importancia de la satisfacción del cliente
- Programa anual de capacitación y entrenamiento
- Opciones de mejora para el SGC
- Asignación de responsabilidades y nuevas disposiciones
- Identificación de los requisitos de la norma y su importancia
- Requisitos Legales del rubro
- Toma de decisiones en la revisión por la dirección
- Información de quejas y reclamos
- Y otros que correspondan

Por consiguiente, anualmente el Encargado del SGC elaborará o actualizará el Plan de Comunicación Interna de la empresa (P-NT-SGC-002;PL-01) en coordinación con los Jefes de Áreas y el personal en general según corresponda, que deberá ser aprobado por el Gerente General.


## **5.2 COMUNICACIONES EXTERNAS**

La Empresa ha establecido que como elementos de comunicación externa los siguientes procedimientos:

- E-mail.
- Comunicados impresos o digitales
- Reuniones.
- Sitio WEB y redes sociales.
- Flyers publicitarios (volante o folleto digital o impreso)
- Contratos.
- Políticas del viajero

Las comunicaciones descritas hacen referencia al menos a:

- Información sobre los servicios.
- Encuestas de satisfacción del cliente, Resultados de encuestas. Sugerencias o Reclamos de usuarios (ver Procedimiento de Evaluación de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007)).
- Sugerencias.
- Consulta referente a la situación de los pedidos y modificaciones.
- Comunicación con Proveedores.
- Comunicaciones con instituciones que conciernen a la organización.
- Desempeño de la empresa ante instituciones gubernamentales
- Medidas de seguridad a contratistas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-002</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 3 de 4</b>

- Y otros que correspondan como: Ante el Ministerio de Trabajo, Honorable Alcaldía Municipal Unidad Medio Ambiente.

En consecuencia, anualmente el encargado del SGC. elaborará o actualizará el Plan de Comunicaciones Externas para la empresa (P-NT-SGC-002;PL-02) en coordinación con los Jefes de Áreas y el personal en general según corresponda, deberá ser aprobado por el Gerente General.

### 5.3 PROCEDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA


PASO	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
1.	Unidad solicitante Jefes de Áreas, Dueños de Procesos	Identifica la necesidad de la información que se debe difundir al interior y/o exterior de la empresa. Remite los mismos la unidad del SGC.
2.	SGC	Identificadas la información o las actividades a difundir se debe tener siempre en cuenta el contenido de la Matriz de Comunicaciones (P-NT-SGC-002;F-01) para todo tipo de comunicación describiendo cada parámetro.  Revisa la información a difundir, para su validación correspondiente.
3.	Gerencia General	Verifica el tipo de información que se desea comunicar, y aprueba o no la comunicación y se designa además a una persona para que lo comunique. Si no se aprueba se hace los cambios correspondientes.
4.	SGC o persona designada de comunicar	Revisa, publica y difunde en los medios correspondientes la información y/o documento aprobado de forma digital como impresa.

### 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Comunicación de la política de la calidad (NB-ISO 9001:2015, acápite 5.2.2)
- Comunicación (NB-ISO 9001:2015, acápite 7.4)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-002</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 4 de 4</b>

- Comunicación con los Clientes (NB-ISO 9001:2015 acápite 8.2.1)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Pagina</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Nro. de Versión que se modifica</b>

## 8. ANEXOS

1. Matriz de comunicaciones (P-NT-SGC-002;F-01)
2. Plan de comunicaciones internas (P-NT-SGC-002;PL-01)
3. Plan de comunicaciones externas (P-NT-SGC-002;PL-02)






## EMPRESA NOA TRAVEL

---

# PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-003</b>
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 1 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para describir el proceso de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la gerencia general de la empresa Noa Travel, para la asignación de recursos, evaluación de los resultados y aseguramiento de su eficacia y mejora.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Sistema de Gestión de la Calidad. comienza con la recopilación de la información del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y termina con las decisiones de acciones correctivas, acciones preventivas y la asignación de recursos para realizar éstas.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Autoridad para disponer:** Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración.
- **Participación activa:** Tomar parte en una actividad, evento o situación.
- **Compromiso:** Participación Activa en el SGC, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.
- **Comité de calidad:** Grupo de personas conformado por miembros de la organización para asegurar que se desarrolla, implementa y aplica eficazmente el sistema de SGC.
- **Objetivo:** Resultado a alcanzar.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.


## 4. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección o el Gerente General
- Jefes de Área, los dueños de cada proceso
- El encargado de SGC

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 GENERALIDADES

La Gerencia General deberá revisar el SGC al menos una vez al año, esta revisión deberá ser llevada a cabo en el primer o último trimestre del año o cuando la Gerencia lo solicite. Esta

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-003</b>
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

revisión por la dirección se realiza con el fin de proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, el cumplimiento de la Política y objetivos de calidad establecidos en las fichas de procesos del SGC.

La información necesaria para la revisión por la dirección más específicamente debe incluir:

- Revisión de Política de la calidad y alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Revisión de Objetivos.
- Retroalimentación del Cliente y grado de satisfacción.
- Evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.


Estos puntos se deben revisar al menos 1 vez al año.

- Desempeño de los procesos y cumplimiento de objetivos e indicadores. (Este punto se deben revisar trimestral o semestralmente)
- Resultados de auditorías del SGC y no conformidades. (Este punto se deben revisar después de cada auditoría efectuada)
- Estado de quejas y sugerencias de los clientes.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas implantadas.
- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores efectuada por la Gerencia.
- Cambios que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.
- Recursos.
- Asignación de responsables para el cumplimiento de los requisitos del SGC.


Estos últimos puntos se deben revisar mensualmente.

## 5.2 PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

<b>PASO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	SGC	Planificar la revisión por la dirección, se identifica la necesidad de realizar las revisiones de resultados, generalmente la revisión por la dirección se debe planificar para el primer o último trimestre de cada año, después de realizarse las auditorías internas, evaluación del desempeño de los trabajadores, medición de la

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-003</b>
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 3 de 5</b>

		<p>satisfacción del cliente interno y externo y otras evaluaciones.</p> <p>Se realiza un cronograma de reuniones con la metodología de la revisión y se comunica mediante correo electrónico y/o nota interna a las los jefes de área y/o dueños de procesos.</p>
2.	Jefes de área y/o dueños de procesos.	<p>Preparación de la información necesaria, cada dueño de proceso debe elaborar un informe del periodo trimestral y presentarlo a Gerencia, el informe debe incluir los resultados de los indicadores y su análisis correspondiente, las acciones correctivas generadas durante el periodo, el desempeño de proveedores, el uso de recursos y las sugerencias de oportunidades de mejora.</p> <p>También se debe recopilar información como el estado de las acciones tomadas de las revisiones por la dirección pasadas, los cambios en el contexto de la organización, las partes interesadas pertinentes y sus requisitos, el grado de satisfacción del cliente, los logros de los objetivos de la calidad, los resultados de auditorías.</p>
3.	Gerencia General	<p>Revisión de la información, de acuerdo a la Matriz de responsabilidades del SGC P-NT-SGC-003;F-02 (ver anexos) se debe revisar la información de cada uno de los informes de los dueños de proceso y se debe presentar un informe final de toda la información recolectada y la toma de decisiones en base a tal información, para preparar este informe de la revisión por la dirección deben incluir la Política del SGC y los Objetivos de la calidad del SGC de acuerdo al formato Informe de revisión por la dirección P-NT-SGC-003;F-03 (ver anexos).</p>
4.	Gerente General Jefes de área y/o dueños de procesos SGC	<p>Definir los resultados de la revisión por la dirección, uno de los principales temas a tratar en la revisión por la dirección es la <b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>, donde se deben definir las nuevas directrices y proceder</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> P-NT-SGC-003
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 4 de 5


		<p>a redactarla, esto también se debe actualizar en el formato “Política del SGC (D-NT-SGC-P)”.</p> <p>Las decisiones, conclusiones y sugerencias generadas de la revisión por la dirección deben ser registrados, se registra también los responsables y plazos para implementar las propuestas de mejora.</p>
5.	<p>Gerente General</p> <p>Jefes de área y/o dueños de procesos SGC</p>	<p>Se definen las conclusiones y acciones de mejora, en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.</li> <li>- La mejora del servicio en relación a los requisitos del cliente.</li> <li>- La necesidad de recursos para SGC.</li> </ul> <p>La Gerencia General asignará los recursos según su disponibilidad y urgencia.</p> <p>Las revisiones por la dirección son debidamente registradas, quedando como evidencia de su realización el Acta de Revisión por la Dirección (P-NT-SGC-003;F-01).</p> <p>Cada responsable de la acción correctiva o preventiva determinada, se compromete a que se realice la implementación en sus áreas respectivas.</p> <p>El seguimiento de la implementación de las oportunidades de mejora lo realizan los dueños de los procesos conjuntamente con el SGC y el gerente debe verificar el avance de las implementaciones.</p>

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Revisión por la dirección (NB-ISO 9001:2015, acápite 9.3)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-003</b>
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 5 de 5</b>

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Pagina	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica

## 8. ANEXOS

1. Acta de Revisión por la Dirección (P-NT-SGC-003;F-01)
2. Matriz de responsabilidades del SGC (P-NT-SGC-003;F-02)
3. Informe de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-03)

Otros Documentos que deben ser revisados por la Dirección:

- Alcance del SGC (D-NT-SGC-A)
- Política del SGC (D-NT-SGC-P)
- Objetivos del SGC (D-NT-SGC-O)
- Manual de Calidad del SGC. (MNP-NT-SGC-001)
- Manual de Procesos del SGC. (MNP-NT-SGC-002)
- Manual de funciones (MNF-NT-SGC-003)
- Informe de Auditorias (P-NT-SGC-005;F-02)
- Informe de satisfacción del cliente (externo) según Encuesta de satisfacción del cliente (P-NT-SGC-004;F-02)
- Resumen según el registro de Quejas, Sugerencias de clientes (externos) (P-NT-SGC-004;R-01)
- Informe de satisfacción del cliente interno según Encuesta de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007;F-01)
- Resumen según el registro de Quejas, Sugerencias de clientes internos (P-NT-SGC-007;R-01)
- Evaluación de la competencia de los trabajadores (P-NT-SGC-008;F-01)
- Evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009;R-01)
- Control de las acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006;R-01)
- Análisis del contexto de la organización (análisis FODA) (D-NT-SGC-01)
- Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)
- Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (D-NT-SGC-03)




## EMPRESA NOA TRAVEL

---

# PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-004</b>
	<b>SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 1 de 4</b>

## 1. OBJETIVO

Gestionar y evaluar los reclamos, sugerencias y la satisfacción de los clientes respecto a los servicios que ofrece la empresa.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los miembros de la organización de manera de atender todas las quejas o reclamos y sugerencias que puedan existir por parte del cliente.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Cliente:** Persona que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona o requerido por ella.
- **Queja o reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o servicios, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Sugerencia:** Petición, insinuación o proposición de una idea.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes de los servicios de la empresa.
- **Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

## 4. RESPONSABILIDADES

El Jefe Comercial y de Marketing es el encargado principal con respecto a la satisfacción del cliente (externo), en conjunto con el Jefe de Logística y Operaciones y el Gerentes General.

El Personal directamente relacionado con la Atención al Cliente también es fundamental.

- Ejecutivos de Venta
- Coordinadores de viaje
- Personal de Cajas


## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 MANEJO DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

La atención de reclamos y/o sugerencias, se da en forma presencial en oficinas de la empresa y/o a través de llamadas.

Los reclamos deben ser tratados de manera imparcial y la atención o respuesta ante quejas por el cliente deberá ser analizada en un lapso no mayor a 10 días desde el momento que son recibidas por la empresa.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-004</b>
	<b>SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 2 de 4</b>

El registro de Sugerencias y/o Reclamos P-NT-SGC-004;R-01, deberá mantenerse debidamente numerado por fecha de recepción y de forma diaria, así como los Formularios de Reclamos P-NT-SGC-004;F-01 deberán estar ordenados correlativamente y disponibles para su revisión, tratamiento y seguimiento (Ver ANEXO 1 y 2).

Adicionalmente, para las quejas o reclamos se debe detallar las causas y si ésta generó una Solicitud de Acción y solución ante la queja (ambas partes parte y contra parte), antes de recurrir al llenado oficial del formulario de quejas.

## 5.2 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La medición de la satisfacción del cliente se la realiza mediante encuestas programadas, para conocer la percepción que tiene el usuario acerca del servicio que recibió.

El análisis de las encuestas se las realizara al menos una vez al año o semestralmente.


El modelo de encuesta “Encuesta de Satisfacción del Cliente” P-NT-SGC-004;F-02 debe cumplir todos los aspectos a medir (ver ANEXO 3).

Las encuestas serán realizadas mediante llamadas donde el personal encargado de la medición de la satisfacción del cliente llenará la encuesta o se enviará encuestas en línea que tengan su respectivo control por cada cliente al que se está enviando. Por otro lado, una vez implementada el Sistema de Gestión de la Calidad los coordinadores de viajes durante la ejecución del servicio deberán hacer llenar la encuesta de manera manual por los clientes, la última noche antes de culminar la ejecución del servicio del paquete turístico para saber el nivel de satisfacción percibido por el cliente en el momento.


Su recolección y tabulación de los datos, deberán ser trabajados 15 días calendario después de la medición programada, se presenta los resultados de las encuestas a Gerencia General para su revisión, análisis y acciones de mejora.

## 5.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES

<b>PASO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Personal de atención al cliente (ejecutivos de venta y coordinadores de viaje)	El cliente emite una sugerencia y/o reclamo al personal encargado de atención al cliente (ejecutivos de venta y coordinadores de viaje) de manera presencial o a través de llamadas o mensajes directos, estos deben ser registrados en el Registro de Sugerencias y/o Reclamos del Cliente P-NT-SGC-004;R-01 para analizarlos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-004</b>
	<b>SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 3 de 4</b>

		<p>Si se trata de Reclamos, se deben registrar en el formulario de Reclamos P-NT-SGC-004;F-01 y gestionar con Gerencia General y jefatura de área de manera inmediata las soluciones y sus alternativas, cumplidas las acciones de solución se coordina con el jefe de área para el seguimiento y cierre de reclamo y finaliza el procedimiento, caso contrario se procede al paso 3.</p>
2.	Jefes de Área	<p>En caso de sugerencias, se indica sobre los buzones de sugerencias de clientes ubicados en oficinas de la empresa, también se hace recepciones mediante mensajes directos o llamadas y se debe realizar el llenado en el registro de sugerencias y/o reclamos.</p> <p>Se registran también todos los reclamos recibidos por diferentes medios y las sugerencias (de los buzones de sugerencia o a través de mensajes directos a la empresa o ejecutivos de venta), se clasifican según los procesos que existen en la empresa.</p> <p>Se remite las sugerencias y reclamos a dueños de procesos.</p>
3.	Dueños de proceso	<p>Clasifican los reclamos y sugerencias.</p> <p>Se evalúan y analizan los reclamos para verifican si son procedentes o no.</p> <p>Si un reclamo no es precedente, se describen las causas del mismo. Si un reclamo es precedente, se da el tratamiento según corresponda y se encuentran las soluciones adecuadas.</p> <p>Si se tratan de sugerencias, se evalúan para posteriores propuestas de mejora.</p> <p>Se remiten las decisiones tomadas y procedimientos a seguir y se remite al Jefe Comercial y de Marketing para comunicar a los clientes.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> P-NT-SGC-004
	<b>SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 4 de 4

4.	Jefe Comercial y de Marketing y Gerente General	Comunica las instancias finales y acciones tomadas ante los reclamos y/o sugerencias y evalúan el impacto, importancia y toman acciones para evitar futuros inconvenientes.
----	---	---

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Control de la salida no conforme (NB-ISO 9001:2015, acápite 8.7)
- Satisfacción del cliente (NB-ISO 9001:2015, acápite 9.1.2)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Pagina	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica

## 8. ANEXOS

1. Registro de sugerencias y/o reclamos del cliente (P-NT-SGC-004;R-01)
2. Formulario de reclamos (P-NT-SGC-004;F-01)
3. Encuesta de satisfacción del cliente (P-NT-SGC-004;F-02)




## EMPRESA NOA TRAVEL

---

# PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-005</b>
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 1 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la realización de Auditorías Internas con el propósito de verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las auditorías internas realizadas a los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría
- Alcance de la auditoría: Extensión y límites de la auditoría.
- **Equipo auditor:** Conjunto de personas, encargados de preparar y realizar la auditoría interna, cumpliendo con los principios de auditoría.
- **Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de Auditoria:** Es el documento donde se establece los horarios y la coordinación de las actividades de la auditoria a realizar.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Desvío:** No conformidad con respecto a lo estipulado en la norma o procedimiento que regula la actividad.
- **Observación:** Operatoria pese a no constituir un desvío, a juicio del auditor puede afectar la efectividad del sistema a mediano plazo.


## 4. RESPONSABILIDADES

- Gerente General
- Encargado del SGC
- Personal en general
- Jefes de Áreas
- Auditado
- Auditores

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA

- Integridad: Relacionado con la profesionalidad.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-005</b>
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

- Presentación imparcial: Informar con veracidad y exactitud.
- Cuidado profesional: Establecer el debido cuidado y juicio durante la auditoria.
- Confidencialidad: Manejo seguro de la información.
- Independencia: La base de la imparcialidad de la auditoria y la objetividad de las conclusiones de la auditoria
- Enfoque basado en la evidencia: es el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoria fiables, y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.
- Enfoque basado en riesgos: Considera los riesgos y oportunidades

## 5.2 PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS

Al final de cada año el Encargado del Sistema de Gestión de la Calidad, debe elaborar y realizar las gestiones de aprobación un Programa de Auditorías para el siguiente año, en el sentido que se llegue a abarcar todas las actividades alcanzables al Sistema de Gestión de Calidad.

El programa debe incluir:

- Las áreas y fechas a realizar la auditoria.
- El equipo auditor, para cada realización de auditoría.


Todas las áreas de la empresa cubiertas por el sistema de Gestión de Calidad deberán ser auditadas como mínimo de una vez al año.

## 5.3 EQUIPO AUDITOR


El equipo auditor está formado por una o varias personas que forman parte de la empresa, la asignación del equipo depende de las características de la auditoria y de los conocimientos requeridos. Para mantener una independencia y objetividad en el proceso de la auditoria, el personal a cargo de la auditoria no debe tener responsabilidad directa sobre el área a realizar la auditoria.

## 5.4 PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORIA INTERNA

PASO	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
1.	SGC	Elabora el programa anual de Auditoría Interna P-NT-SGC-005;PRG-01de acuerdo al formato establecido (ver anexos), en el cual se identifican las áreas de realización de dicha auditoria.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> P-NT-SGC-005
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 3 de 5

		<p>Las auditorias se programan para evaluar todos los procesos del SGC y todos los puntos de la Norma NB/ISO 9001:2015 que son aplicables a la empresa.</p> <p>Para la aprobación del Programa de Auditoría Interna, se remite a Gerencia General.</p>
2.	Gerente General	Recibe, revisa y aprueba el Programa de auditoría Interna P-NT-SGC-005;PRG-01.
3.	Gerente General SGC	Aprobado el programa de auditoría se debe designar el equipo auditor y al auditor líder, deben ser miembros de la organización que cuenten con la competencia necesaria para llevar a cabo la auditoria. Se debe tener en cuenta que los auditores no deben auditar su propio trabajo.
4.	Jefes de Áreas, Dueños de Procesos	Reciben la información de la conformación del Equipo Auditor.
5.	Equipo auditor	<p>Se debe reunir y revisar la documentación correspondiente al proceso a auditar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información documentada como procedimiento, instructivos, registros, correspondientes al SGC.</li> <li>- Informe de auditorías previas del proceso.</li> <li>- Acciones correctivas y acciones de mejora.</li> </ul> <p>En base a la información documentada revisada se prepara el Plan de Auditoría P-NT-SGC-005;PL-01 (ver anexos), la fecha y hora deben ser previamente acordadas para evitar contratiempos o postergaciones.</p> <p>En el plan de auditoria se debe definir el área a auditar, el proceso, la fecha, al auditor líder y al equipo auditor, los objetivos de la auditoria, la información requerida, actividades a llevar a cabo y finalmente el presupuesto.</p> <p>Se realiza la Auditoría Interna “in situ”, se da inicio con la reunión de apertura donde se presenta al equipo auditor y se confirma el plan de auditoría, de acuerdo a lo establecido, el equipo auditor indaga, procede a buscar</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-005</b>
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 4 de 5</b>

		<p>evidencias objetivas, revisa y verifica la información documentada que constan que las actividades auditadas se realizan de acuerdo a los parámetros y/o requisitos establecidos de acuerdo a la Lista de verificación del SGC P-NT-SGC-005;F-01 (ver anexos).</p> <p>Una vez concluida la Auditoría Interna correspondiente al área, se lleva a cabo la reunión de cierre, donde se debe informar los hallazgos de la auditoria detectados.</p> <p>El equipo auditor debe realizar el informe de auditoría P-NT-SGC-005;F-02 (ver anexos) en el que se debe tomar en cuenta las objeciones que pueda realizar el dueño del proceso auditado y presentar con un plazo máximo de 10 días hábiles.</p> <p>Se remite el informe correspondiente a Gerencia General y al encargado del Sistema de Gestión de Calidad.</p>
6.	Gerente General SGC	<p>Recibe el informe de Auditoría Interna y se realiza el análisis acerca de los resultados, sobre las No conformidades u observaciones, se debe tomar acciones correctivas o de mejora según estos resultados y realizar el debido seguimiento.</p>

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”


ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Auditoría interna (NB-ISO 9001:2015, acápite 9.2)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Pagina</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Nro. de Versión que se modifica</b>



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> P-NT-SGC-005
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 5 de 5

## 8. ANEXOS

1. Programa Anual de Auditoría Interna (P-NT-SGC-005;PRG-01)
2. Plan de Auditoria (P-NT-SGC-005;PL-01)
3. Lista de Verificación (P-NT-SGC-005;F-01)
4. Informe de Auditoría (P-NT-SGC-005;F-02)




## EMPRESA NOA TRAVEL

---

# PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-006</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 1 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que permita identificar las causas de no conformidades de productos/servicios o de procesos, con el objeto de establecer las acciones correctivas y de prevenir que estas no vuelvan a ocurrir.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las no conformidades que se presentan en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **No conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito, no satisfacción de un requisito especificado.
- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
- **SAC:** Solicitud de Acción Correctiva.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

## 4. RESPONSABILIDADES


- La Alta Dirección o el Gerente General
- Dueños de cada proceso
- Encargado del SGC

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 DETECCIÓN DE LA NO CONFORIDAD

La solicitud de una acción correctiva puede darse al menos por alguna de las siguientes razones:

- Por la detección de no conformidades en las auditorías internas o externas.
- Por quejas o reclamos de los clientes.
- Por el incumplimiento puntual de algún requisito legal aplicable.
- Por los resultados de la revisión por la Dirección.
- Durante el seguimiento en la supervisión y control de actividades.
- En la prestación directa de los servicios.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-006</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

- Otras No Conformidades.

Las no conformidades detectadas serán analizadas por el jefe de área del proceso afectado y la persona encargada del Sistema de Gestión de la Calidad, tratando de determinar las causas de la misma.

## **5.2 ACCIÓN CORRECTIVA**

Las acciones correctivas se realizarán en base a las causas que produjeron la no conformidad, decidiendo las acciones a tomar, los responsables de ejecutar y realizar el seguimiento correspondiente, se realizara el llenado de estos datos en el formulario de SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (P-NT-SGC-006;F-01).

## **5.3 ACCIONES PREVENTIVAS**


Cuando el personal de la empresa, identifique acciones preventivas u oportunidades de mejora para los procesos, deben desarrollar, llevar a cabo la implementación y realizar el seguimiento del o los planes de acción que se ejecutaran, para esto se utilizara el formulario de SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA (P-NT-SGC-006;F-02) a fin de reducir la probabilidad de ocurrencia de No Conformidades y aprovechar las oportunidades de mejora.

## **5.4 CONTROL DE LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA**


Para poder controlar las solicitudes de Acciones Correctivas, el encargado del SGC deberá fijar las fechas estipuladas con los responsables de las áreas en un calendario de seguimiento, de manera tal, que se tenga siempre presente las fechas para poder llevar un buen control. Además, se tendrá una hoja de CONTROL DE SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS (P-NT-SGC-006;R-01), donde se verá la información necesaria y resumida de cada SAC. La numeración de las SAC's será correlativa y con la respectiva fecha de creación e identificación de la no conformidad.

## **5.5 PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS**


<b>PASO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Todo personal involucrado con un proceso y dueños de procesos	La detección de No conformidades que afecta la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad se lo realiza por cualquier personal relacionado con las actividades que realiza, se procede a informar al inmediato superior para plantear una solución, evaluar la

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-006</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 3 de 5</b>

		necesidad de toma de acciones y determinar si estas serán inmediatas o a largo plazo.
2.	Jefes de Áreas, Dueños de Procesos, Equipo auditor Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recaba información sobre las causas de las no conformidades.</li> <li>- Se analiza y se informa las acciones que se deben tomar.</li> <li>- Se evalúan dichas acciones y se autoriza la ejecución de acciones.</li> </ul> <p>El jefe de área hace el correspondiente seguimiento de las acciones correctivas de la no conformidad y da su conformidad cuando las acciones han sido concluidas de manera efectiva.</p> <p>Si la causa que provoca la No Conformidad persiste, el encargado del proceso informara a la alta gerencia para dar otras posibles soluciones.</p>
3.	Gerente General SGC Jefes de Áreas	<p>El jefe de área cuando detecta o le informan sobre una no conformidad según su criterio y bajo su aceptación debe informar al Gerente General y al encargado del SGC.</p> <p>En conjunto se debe llenar el formulario de Solicitud de Acción Correctiva SAC (P-NT-SGC-006;F-01). En este se detalla el origen de la No Conformidad, la descripción completa de la No Conformidad, la toma de acción correctiva y la persona que identifico la no conformidad existente.</p> <p>En la Solicitud de Acción Correctiva SAC (P-NT-SGC-006;F-01), el encargado del SGC deberá introducir la fecha de creación de la SAC, número de la SAC, marcar con una “x” la identificación de la no conformidad.</p>
4.	Jefes de Área Personal involucrado con un proceso	<p>Tratamiento de la Acción Correctiva</p> <p>El responsable del área donde se ha detectado la no conformidad deberá reunir al personal involucrado y</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-006</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 4 de 5</b>

	<p>Personal designado responsable</p> <p>SGC</p>	<p>analizar las posibles causas de la no conformidad y determinar las acciones para eliminar la no conformidad.</p> <p>Una vez identificados las causas de la no conformidad el responsable del área deberá llenar en la Solicitud de Acción Correctiva (P-NT-SGC-006;F-01), cuáles son las acciones que se van a poner en práctica para poder eliminar la no conformidad, el plazo en el cual se implementará y el o los responsables de llevar a cabo la acción correctiva.</p> <p>Entre algunas acciones correctivas se puede mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificación del proceso.</li> <li>- Cambio de personal.</li> <li>- Capacitación del personal.</li> <li>- Implementación de algún procedimiento.</li> <li>- Compra de algún equipamiento.</li> </ul> <p>Tanto el responsable del área como el encargado del SGC deberán firmar y llenar la Solicitud de Acción Correctiva (P-NT-SGC-006;F-01).</p> <p>El jefe de área deberá hacer el seguimiento y control correspondiente de la implementación de la acción correctiva.</p>
5.	<p>SGC</p> <p>Gerencia General</p>	<p>Se verifica al día siguiente la implementación una vez que se ha vencido el plazo, el encargado del SGC deberá presentarse en la unidad y verificar que la acción correctiva se ha implementado.</p> <p>Si la acción correctiva no se ha implementado o aún está en proceso, el responsable del área o implementación podrá pedir un nuevo plazo, el mismo que deberá ser cumplido. Esto también debe ser informado a Gerencia General y registrado en la Solicitud de Acción Correctiva (P-NT-SGC-006;F-01).</p>
6.	<p>SGC</p>	<p>Si la acción correctiva ha sido implementada, tanto el responsable de la implementación como el encargado del SGC deberán llenar y firmar la Solicitud de Acción</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> P-NT-SGC-006
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 3 de 5

		Correctiva (P-NT-SGC-006;F-01) confirmando así la implementación de la acción correctiva.
--	--	---

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Control de las salidas no conformes (NB-ISO 9001:2015, acápite 8.7.2.)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Pagina	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica

## 8. ANEXOS

1. Solicitud de Acción Correctiva (P-NT-SGC-006;F-01)
2. Solicitud de Acción Preventiva (P-NT-SGC-006;F-02)
3. Hoja de Control de las SAC's (P-NT-SGC-006;R-01)



## EMPRESA NOA TRAVEL


---

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-007</b>
	<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 1 de 4</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los criterios y métodos para medir la satisfacción del cliente interno, tomando en cuenta los mecanismos de comunicación entre los miembros de la organización, con temas relacionados con las decisiones que se tomen en la revisión por la dirección y con los procesos del sistema de gestión de la calidad.

## 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable a todo el personal de la empresa, de manera de atender todas las quejas y/o sugerencias que pueda tener el cliente interno dentro de la empresa.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Cliente interno:** Miembro de la organización que recibe un producto o un servicio de un proceso de la empresa, además de cliente a su vez es proveedor.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o un servicio.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Comunicación:** Transmitir información por diferentes canales o medios.
- **Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Conflicto:** desacuerdo, que surge de una queja presentada a un proveedor de PRC.
- **Responsable de la resolución de conflictos:** persona individual designada por un proveedor de PRC para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto.
- **Evaluación:** Acción y la consecuencia de evaluar.


## 4. RESPONSABILIDADES

- Jefe Administrativo
- Jefes de Áreas
- Encargado del SGC
- Gerente General

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 GENERALIDADES

**Ambiente Social:** Se considera los siguientes puntos en cuanto al ambiente social de los trabajadores:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-007</b>
	<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 2 de 4</b>

- Buen ambiente de trabajo: ambiente de trabajo tranquilo, adecuado y libre de cualquier alteración para los clientes internos.
- Equidad de género: los trabajadores son tratados de forma igualitaria.
- No discriminación: el trato para cualquier persona que forma parte de la empresa debe ser igualitario, sin hacer diferencias ya sea por edad, color de piel, entre otros.
- Trabajadores libres de conflictos: para mantener un buen ambiente social debe haber buen trabajo en equipo, con comunicación efectiva y sin conflictos internos.

**Ambiente Psicológico:** Dentro de los aspectos del ambiente psicológico, se toman en cuenta los siguientes aspectos:


- Prevención de estrés: el estrés puede darse en cualquier momento sin que el trabajador se percate del mismo, por esto se debe manejar el estrés y controlar sus efectos.
- Agotamiento: dentro de las actividades realizadas, pueden surgir eventos de agotamiento por los cuales el trabajador puede sufrir consecuencias a largo plazo, estos pueden ser por causas internas (exceso de trabajo) y/o externas (actividades ajenas a la empresa).

## 5.2 EVALUACIÓN DEL CLIENTE INTERNO


La medición de satisfacción del cliente interno, debe realizarse mediante encuestas, estas se deben realizar al menos una vez al año, y se debe emitir informes a las unidades interesadas y al área de Gestión de la Calidad, para proceder con la evaluación de los resultados y tomar las acciones debidas.

## 5.3 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

<b>PASO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Jefe Administrativo	Para medir la satisfacción del cliente interno, se elabora y comunica cronograma y la metodología de realización de las encuestas se remite mediante correo electrónico a gerencia, jefes de área y/o dueños de procesos para su conocimiento.
2.	Jefes de área	Recibe la forma de evaluación, y da a conocer al personal bajo su cargo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-007</b>
	<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 3 de 4</b>

3.	Jefe Administrativo	<p>Realiza las evaluaciones, tomando en cuenta el formato Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno (P-NT-SGC-007;F-01), las encuestas deben ser llenadas manualmente por todo el personal de manera presencial de acuerdo a las instrucciones del Jefe Administrativo.</p> <p>Una vez realizada todas las evaluaciones, los datos deberán ser tabulados y analizados; se tiene un tiempo de 5 a 10 días hábiles para la elaboración del informe.</p> <p>El informe se remite a Gerencia General, unidades interesadas y al área de Gestión de calidad.</p>
4.	Gerente General SGC	<p>Recibe los resultados de la encuesta de satisfacción de trabajadores y realiza acciones de mejora de acuerdo a los resultados.</p>
5.	Todo el personal Jefe Administrativo	<p>Para recibir quejas y/o sugerencias del cliente interno se lo hace por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quejas y/o sugerencias directas de manera personal al dueño del proceso o inmediato superior (todo jefe de área debe buscar soluciones para trabajar en equipo con el personal bajo su carga), dependiendo el tipo de queja este debe ser tratado por el Jefe Administrativo también.</li> <li>- “Buzón de quejas y sugerencias de trabajadores”, que estará habilitado al ingreso de la empresa. La apertura del buzón de quejas y sugerencias se debe realizar cada fin de mes por el Jefe Administrativo y deben ser tabuladas y clasificadas.</li> </ul> <p>Las quejas y/o sugerencias deben ser registradas en el Registro de Quejas y/o Sugerencias del Cliente Interno (P-NT-SGC-007;R-01).</p>
6.	Jefe Administrativo SGC	<p>Para toda queja o sugerencia se debe actuar de acuerdo al procedimiento de Acciones correctivas y No conformidades (P-NT-SGC-006).</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-007</b>
	<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 4 de 4</b>

7.	Gerente General	Los registros e informes deben ser presentados en la revisión por la dirección para tomar acciones de mejora.
----	-----------------	---

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Ambiente para la operación de procesos (NB-ISO 9001:2015, acápite 7.1.4)
- Comunicación (NB-ISO 9001:2015, acápite 7.4)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Pagina	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica

## 8. ANEXOS

1. Encuesta de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007;F-01)
2. Registro de quejas o sugerencias del cliente interno (P-NT-SGC-007;R-01)




## EMPRESA NOA TRAVEL

---

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES Y DE DESARROLLO HUMANO

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-008</b>
	<b>EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 1 de 4</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los criterios de evaluación de la competencia de todos los trabajadores de Noa Travel, con el fin de dar crecimiento a la organización y para el desarrollo profesional de sus colaboradores.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todo el personal de la empresa actual y nuevo.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Factor humano:** Característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Adquisición de competencia:** Proceso para alcanzar competencia.

## 4. RESPONSABILIDADES


- Jefe Administrativo
- Encargado del SGC
- Personal en general

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 GENERALIDADES

Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados para desempeñar sus roles y responsabilidades entienden y aplican los siguientes parámetros:

- **Educación:** Este aspecto se evalúa, tomando en cuenta la educación que se establece en el Manual de Funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo, se podrá evidenciar la educación que tiene el trabajador con los documentos presentados por el mismo.
- **Formación:** La evaluación se realiza en base a los cursos o capacitaciones que tenga el trabajador, que pueden ser tanto internas y/o externas.
- **Experiencia:** Se toma en cuenta la experiencia general profesional y la experiencia en cargos específicos o directamente relacionados, el tiempo de experiencia se establecen en el Manual de Funciones, de acuerdo con la experiencia real que tiene el trabajador en base a documentos presentados se dará la puntuación correspondiente.
- **Habilidades:** Se califica según el desempeño que tenga el trabajador en cuanto a las actividades que realiza, y en función a lo establecido en el Manual de Funciones.


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-NT-SGC-008
	<b>EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	Versión: 0
		Fecha:     /     /
		Página: 2 de 4

## 5.2 HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Las evaluaciones de la competencia de los trabajadores actuales se las realizara según el formulario de Evaluación de la competencia de los trabajadores P-NT-SGC-008;F-01, ponderando según los criterios descritos anteriormente, esto también aplica al momento de selección de nuevo personal.


## 5.3 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES

PASO	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
1.	Jefe Administrativo	Para la evaluación de la competencia se elabora el cronograma y la metodología. Se remite mediante correo electrónico y de manera presencial a los jefes de área y/o dueños de procesos para su conocimiento y conformidad.
2.	Jefes de Áreas, Dueños de Procesos	Recibe la forma de evaluación de la competencia y confirma el cronograma o se solicita un cambio del mismo a la unidad administrativa para hacer los cambios de fechas.  Da a conocer al personal bajo su cargo, sobre la metodología de evaluación.
3.	Jefe Administrativo Personal en general	Realiza las evaluaciones, tomando en cuenta el formulario de Evaluación de la competencia de los trabajadores P-NT-SGC-008;F-01, se debe tomar en cuenta los criterios de cada puesto de trabajo según del Manual de Funciones.  Para la Calificación Total de la competencia se hace la sumatoria de los resultados de las evaluaciones.  Una vez realizada todas las evaluaciones se tiene un tiempo de 5 a 10 días hábiles para la elaboración de un informe de resultados los cuales se remiten a Gerencia General y al área de Gestión de calidad.
4.	Gerencia General SGC	Recibe los resultados de las evaluaciones de la competencia de los trabajadores y en conjunto con el jefe administrativo y el encargado del SGC, se realiza acciones ante los resultados, como recomendar

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-008</b>
	<b>EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 3 de 4</b>

	Jefe administrativo	capacitaciones o entrenamientos necesarios para los trabajadores.
5.	Jefe administrativo Jefes de área SGC Gerente General	<p>Para las Capacitaciones del Personal, se hace la elaboración de un plan de Capacitaciones.</p> <p>Los jefes de área, el jefe administrativo y el encargado del SGC, determinan los cursos a dictarse internamente y se selecciona y asigna a la persona encargada para cada tema o se cotiza los cursos de manera externa si se requiere. De acuerdo a un presupuesto asignado, se elabora el Programa anual de Capacitación P-NT-SGC-006;PRG-01 y se lo envía al Gerente General para su análisis y aprobación.</p> <p>Una vez aprobado el Plan Anual de Capacitación, el jefe administrativo comunica al personal, quienes deben programar sus actividades de acuerdo a lo programado.</p>
6.	Jefes de área Dueños de procesos Personal en general Jefe Administrativo SGC	<p>Para la Capacitación Interna, cuando se realice esta se lleva un registro de la asistencia del personal que participa en la capacitación. Se utiliza el formato Registro de Asistencia P-NT-SGC-008;R-01, el cual cada jefe de área debe entregar una copia al jefe administrativo y al encargado del SGC para archivar y mantener como información documentada.</p> <p>Para la Capacitación Externa, una vez que haya recibido dicha capacitación, el empleado debe sacar una copia del material recibido y el “certificado del curso” y entregarlo al jefe administrativo y el encargado del SGC.</p>
7.	Jefe Administrativo	Para la Evaluación de la Capacitación, se lo realiza posterior a la capacitación recibida, el jefe administrativo asigna una calificación sobre la ponderación asignada en el Perfil de Cargo en el formato de Evaluación de la Capacitación P-NT-SGC-008;F-02 que tiene por objeto verificar la efectividad del curso recibido, ya que va incidir en la productividad del área y en el mejoramiento



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-008</b>
	<b>EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 4 de 4</b>

		del desempeño del trabajador. Se realiza al mes de concluida la capacitación.
8.	SGC	<p>Para el Seguimiento al Plan Anual de Capacitación</p> <p>El encargado del SGC realiza un seguimiento al cumplimiento de los planes de capacitación.</p> <p>En el caso de que un evento planificado no se realice, se coordina con el personal involucrado para su ejecución.</p> <p>Semestralmente, el encargado del SGC presenta un reporte relacionado al cumplimiento de los planes y de los cursos recibidos al Gerente General.</p>

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Competencia (NB-ISO 9001:2015, acápite 7.2)
- Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Pagina	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica

## 8. ANEXOS

1. Evaluación de la competencia de los trabajadores P-NT-SGC-008;F-01
2. Programa anual de Capacitación P-NT-SGC-008;PRG-01
3. Registro de Asistencia P-NT-SGC-008;R-01
4. Evaluación de la Capacitación P-NT-SGC-008;F-02




EMPRESA NOA TRAVEL

---

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN  
DE PROVEEDORES

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-009</b>
	<b>COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 1 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología de las actividades para la selección de proveedores de productos y servicios, evaluación de ofertas y evaluación de proveedores en las compras.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todas los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Evaluación:** Acción y la consecuencia de evaluar algo o a alguien en el logro de los objetivos.
- **Producto:** Referente a los productos o bienes tangibles adquiridos por la empresa.
- **Servicio:** Referente a los servicios, actividades o bienes intangibles adquiridos por la empresa.
- **Orden de Compra:** Documento en el que se detallan los productos y servicios que la empresa va a comprar al proveedor escogido a un precio convenido, en el cual también especifica los términos de pago y de entrega.

## 4. RESPONSABILIDADES

- Jefe Administrativo
- Encargado de Contabilidad
- Jefes de Área
- Gerente General

## 5. PROCEDIMIENTO


### 5.1 GESTION DE COMPRAS

**Compras Menores:** Las compras con un valor menor a Bs. 300.00 se realizarán a través de Caja Chica, no requerirán de una evaluación previa para su adquisición, únicamente la compra debe ser necesaria y/o urgente, la cual debe ser autorizado por el Jefe de Área.

#### **Compra de Materiales e Insumos:**

Requerimiento de Materiales o Insumos “orden de compra”

La compra de Materiales e Insumos se los realiza a través del Jefe Administrativo, este deberá elaborar el Requerimiento de Materiales e Insumos (P-NT-SGC-009;F-02) y adjuntar al menos dos cotizaciones correspondientes.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-009</b>
	<b>COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

El Gerente General aprobará la “orden de compra” firmando en el requerimiento para que Contabilidad proceda con los pagos.


**Compra de Bienes o Servicios:** El solicitante cada Jefe de Área debe llenar el formulario de Requerimiento de Bienes y Servicios (P-NT-SGC-009;F-01), en el cual debe describir los bienes o servicios solicitados, debe adjuntar a este requerimiento las cotizaciones y ser presentado al Gerente General quien revisará y determinará la aprobación o rechazo de la “orden de compra”, una vez realizado la compra el solicitante realizará la supervisión y revisión del bien o servicio recibido en el check list del mismo documento y firmará como constancia de recepción y evaluación.

- Compras entre Bs. 301.00 hasta Bs. 3,000.00 requiere 2 cotizaciones.
- Compras de más de Bs. 3,001.00 Bs. requiere 3 cotizaciones.
- Los servicios básicos como Agua, Electricidad, Internet, Teléfonos, no requieren contrato ni requerimiento.
- Compras de servicios por tiempo, o servicios constantes se realizarán un contrato independientemente del monto que representan por separado (el contrato puede ser elaborado por cualquiera de las partes).
- Contratación de servicios de transporte internacional y nacional, (elaboración de contrato cualquiera de las partes).
- La provisión de estadía, alimentación, guías tendrán prioridad las empresas donde se tengan convenios comerciales los cuales deben ser aprobadas por el Gerente General, en la proforma.
- Contratación de servicios de mantenimiento, (elaboración de contrato cualquiera de las partes).
- Compras de servicios o bienes de instituciones determinadas por ley, D.S., Reglamentos u otros emitidos por el Gobierno no requieren cotizaciones, ni contratos.
- Contratación de Asesoría Legal, Auditorías Externas, Especialistas o Consultorías y otros similares serán solicitados, evaluados y contratados por la Gerencia General (elaboración de contrato cualquiera de las partes).

De acuerdo al servicio o bien a comprarse se solicitarán Ofertas, se evaluará el prestigio de la empresa, el valor de la oferta y los valores agregados incluidos dentro de la propuesta.

En caso de ausencia del Gerente General, las compras serán autorizadas por el Jefe Administrativo sin límite en Materiales e Insumos, y con un límite de Bs. 3.000 en bienes y servicios.

**Recepción de la Materiales e Insumos, Bienes o Servicios:** El Jefe administrativo o Jefes de Áreas recepcionarán la mercadería o servicios solicitados y el Encargado de Contabilidad elaborará el Ingreso de acuerdo al Requerimiento de Materiales e Insumos (P-NT-SGC-009;F-02

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-009</b>
	<b>COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

02) o Requerimiento de Bienes y Servicios (P-NT-SGC-009;F-01) aprobado por Gerencia General y la factura recibida del proveedor.

**Verificación:** El Jefe administrativo o Jefes de Áreas al recepcionar verificarán los siguientes parámetros de acuerdo al Check List del Requerimiento de Materiales e Insumos (P-NT-SGC-009;F-02) o Requerimiento de Bienes y Servicios (P-NT-SGC-009;F-01).

- Marca (calidad/prestigio)
- Cantidad/Capacidad
- Tiempo de entrega
- Y registrar cualquier observación referente a la mercadería

## 5.2 EVALUACIÓN DE LA COMPRA

La evaluación de los proveedores se realizará en todas y cada una de las compras:

La compra de MATERIALES E INSUMOS la evaluación se la realiza en el CHECK LIST incluido en el formulario P-NT-SGC-009;F-02, Ingreso de Materiales e Insumos, esta evaluación la realizará el Jefe Administrativo.


La compra de BIENES Y SERVICIOS la evaluación se la realiza en el CHECK LIST del formulario P-NT-SGC-009;F-01 Requerimiento de Bienes y Servicios, esta evaluación la realiza los Jefes de Área solicitantes de estos bienes y servicios.

Cada Jefatura según corresponda o persona designada registrará la evaluación y calificación de sus proveedores en el REGISTRO DE EVALUACION DE PROVEEDORES (P-NT-SGC-009;R-01) y actualizará la LISTA DE PROVEEDORES VIGENTES (P-NT-SGC-009;R-02) con su respectiva clasificación.

**Criterios generales de la evaluación:** Los criterios a tomar para la evaluación de los proveedores son los siguientes:

- Tiempo de entrega: Referente a la celeridad del servicio y el cumplimiento a las fechas estipuladas marcadas en el contrato como tal.
- Cumplimiento de requisitos del producto/servicio: Establecer la evaluación en cuanto a las especificaciones de requisitos del producto/servicio brindado y al servicio post venta que ofrece.
- Precio: Precio del servicio o producto adquirido.
- Prestigio de la empresa: Referente a certificaciones, reconocimiento que tiene la empresa proveedora.

**Metodología de calificación del proveedor:** Las evaluaciones a los proveedores se realizarán una vez al año, la calificación se realizará en función a las entregas conformes y

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-009</b>
	<b>COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 3 de 5</b>

no conformes, el periodo abarcará desde la última calificación realizada hasta el último mes cerrado.


Se aplicará la calificación a los proveedores con un puntaje del 1 al 10, tomando en cuenta los criterios de evaluación vistos en el punto anterior. Donde el resultado final de la calificación de los proveedores será:

<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR</b>
7 – 10	EXCELENTE	A
4 – 7	BUENO	B
1 – 4	REGULAR	C

Cuando en los puntajes exista resultados de compra de bienes o servicios no satisfechos o de clasificación C considerado el más bajo, será tomado como una no conformidad, que se tratara de acuerdo al procedimiento de “Procedimiento de Acciones correctivas y no Conformidades” (P-NT-SGC-006).

### **5.3 PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

<b>PASO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Unidad solicitante Jefes de Áreas	Una vez identificada la necesidad de la compra y realizada la correspondiente gestión de compras con el área contable, se debe realizar el listado de los proveedores de productos y servicios por área.  Al finalizar el periodo de cierre de gestión, se remitirá la información sobre la evaluación a proveedores a Jefatura Administrativa.
2.	Jefe Administrativo	De acuerdo a los requerimientos solicitados, para la realización de evaluación a proveedores:  Realiza una revisión e inspección de calidad de los materiales e insumos adquiridos para la empresa.  Y remite informe con su validación correspondiente a Gerencia General.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> P-NT-SGC-009
	<b>COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> /     /
		<b>Página:</b> 4 de 5

3.	Jefes de Áreas	<p>Realizan las evaluaciones a proveedores de productos y servicios, de acuerdo a la metodología de calificación y tomando en cuenta el formulario de Evaluación de proveedores P-NT-SGC-009;F-03.</p> <p>Al finalizar las evaluaciones se realiza un informe, con datos finales sobre el resultado de las evaluaciones y son remitidas a Jefatura Administrativa y Gerencia General.</p>
4.	Gerencia General	<p>Recibe el informe de la evaluación de Proveedores, con los resultados finales de estos, para tener conocimiento de los mismos y tomar las acciones correspondientes si corresponde.</p>

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”

- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (NB-ISO 9001:2015, acápite 8.4)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Pagina	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica

## 8. ANEXOS

1. Requerimiento de Bienes y Servicios (P-NT-SGC-009;F-01)
2. Requerimiento de Materiales e Insumos (P-NT-SGC-009;F-02)
3. Evaluación de Proveedores (P-NT-SGC-009;R-01)
4. Lista de Proveedores Vigentes (P-NT-SGC-009;R-02)



## EMPRESA NOA TRAVEL


---

# PROCEDIMIENTO DE LA PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO

---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 1 de 11</b>

## 1. OBJETIVO


Establecer los procesos de la provisión general de los servicios que ofrece la empresa, en la que se determina la secuencia e interacción además de definir criterios y métodos necesarios para asegurar que las operaciones y controles de estos procesos sean eficaces.

## 2. ALCANCE

Se aplica a todos los procesos desde la etapa de diseño y desarrollo de los servicios, captación de clientes, proceso de ventas, y ejecución del servicio que ofrece la empresa.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Estrategia:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Innovación:** Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.
- **Capacidad:** Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.
- **Característica de la calidad:** Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **Contratar externamente:** Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
- **Contrato:** Acuerdo vinculante.
- **Proyecto:** Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 2 de 11</b>

#### **4. RESPONSABILIDADES**

- Jefe de Logística y Operaciones
- Jefe Comercial y de Marketing
- Gerente General

Personal de atención al cliente

- Ejecutivo de Ventas
- Coordinadores terrestres y de viajes
- Encargado de Cajas

#### **5. PROCEDIMIENTO**

##### **5.1 DISEÑO Y DESARROLLO**

###### PLANIFICACIÓN

En una reunión con Gerencia General, el Jefe de Marketing y Ventas y el Jefe de Logística y Operaciones, de acuerdo a análisis de mercado, competencia y estrategia se determina el o los destinos turísticos y las posibles fechas para elaborar los paquetes turísticos.

###### DISEÑO Y DESARROLLO


Coordinadores terrestres (Departamento de Logística y Operaciones)

Una vez elegido el destino, el Coordinador de Terrestres asignado investiga todo lo referente al turismo del lugar, atractivos turísticos, actividades, eventos, requisitos y beneficios para turistas, etc. y elabora un Catálogo de paseos del destino de acuerdo a formato P-NT-SGC-010;F-01(ver anexo).

De acuerdo a la experiencia el Coordinador arma un itinerario del paquete en el que se debe de considerar punto y hora de partida, calcular tiempos estimados de viaje, alimentación completa, estadía, traslados e ingresos a lugares turísticos, los días de duración estarán en función a los atractivos más relevantes a visitar P-NT-SGC-010;F-02 (ver anexo) de ser necesario viaja hasta el lugar para conocer a profundidad el movimiento en general para realizar un viaje y tomar en cuenta todas las consideraciones.

Posterior a esto debe recopilar información de proveedores de estadía, alimentación y transporte de acuerdo a los formatos respectivos P-NT-SGC-010;F-03 F-04 F-05 (ver anexos), como mínimo debe presentar 3 opciones de cada uno.

Reunida toda la información necesaria del Destino Turístico, debe presentar una propuesta del paquete turístico en la que debe realizar una elección de proveedores idóneos tomando en cuenta calidad, beneficios, precio; calcular el costo unitario del paquete y presentar el presupuesto aproximado propuesto según formato P-NT-SGC-010;F-06 (ver anexo).

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 3 de 11</b>

Jefe de Logística y Operaciones - Gerente General

Aprueban o solicitan cambios en el formato P-NT-SGC-010;F-06, y una vez realizadas las correcciones correspondientes, fijan el precio final del paquete turístico e informan al departamento Comercial y de Marketing.

Coordinadores terrestres

Emiten la información oficial del paquete según formato P-NT-SGC-010;F-07 (ver anexos).

## CAMBIOS

Existe la posibilidad que antes de la ejecución del viaje haya cambios en el itinerario, por diferentes motivos (como: los proveedores comunican de cambios de capacidad, de menú, imposibilidad de operación que afecta en la provisión de sus servicios; o por mantenimiento se mantenga cerrado durante una temporada un atractivo turístico previsto en el itinerario) notificados tiempo después de ser emitido el paquete oficial y vendido a clientes con la información inicial del itinerario del paquete diseñado, cuando esto suceda se debe modificar resaltando los cambios en el itinerario, y comunicarlos oportunamente al departamento de ventas y por consecuencia a sus clientes, estos cambios deben estar registrados en el formato de Control de Cambios de última hora del paquete turístico P-NT-SGC-010;F-10 (ver anexos).

En los términos de contrato se debe especificar además la forma de comunicación oportuna de cualquier cambio por los proveedores para tomar acciones de contingencia, la comunicación se realizará mediante reuniones presenciales o virtuales entre proveedores y gerencia y estar al tanto de las noticias internacionales.


## 5.2 CAPTACIÓN DE CLIENTES

Jefatura Comercial y de Marketing

Recibe la información oficial del paquete y se encarga del diseño del flyer (afiche) del o los paquetes para promocionar y alcanzar las metas de ventas preestablecidas de acuerdo a planificación estratégica. Los flyers deben tener como mínimo los siguientes datos: destino, precio, fechas, monto de reserva y los beneficios que incluye el paquete; el diseño del flyer debe ser creativo y atrayente. También se encarga de proporcionar al equipo de ventas el asesoramiento correspondiente y todo tipo de material promocional necesario para captar nuevos clientes.

Ejecutivos Comerciales

Deben promocionar por diferentes medios (redes sociales, visitas a comercios, empresas, entidades públicas, etc., participación en ferias, barrido en puntos estratégicos), para ofrecer

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 4 de 11</b>

los diferentes paquetes turísticos y captar clientes. Los contactos adquiridos deben ser llenados en una lista P-NT-SGC-010;R-01 (ver anexo), una copia de esta lista se debe entregar al jefe de área para que tenga conocimiento de la cartera de clientes de cada ejecutivo. De cada visita que se realice a alguna empresa ya sea para promocionar, tener reuniones, concretar ventas, deben llevar consigo el formato de hoja de ruta y hacer sellar o firmar como respaldo según formato P-NT-SGC-010;R-02 (ver anexo) también deben realizar el llenado con los datos requeridos, y se debe entregar al jefe de área el original de la hoja de ruta para que se le pague los beaticos correspondientes.

Cada ejecutivo debe contactarse con cada posible cliente y enviar la información correspondiente de los paquetes turísticos solicitados, responder a dudas y consultas de manera oportuna y dependiendo el interés que demuestren se debe clasificarlos a cada uno para dar mayor seguimiento. Para hacer un buen seguimiento cada ejecutivo debe registrar en una base de datos en Excel todos los datos y observaciones de cada interacción con sus posibles clientes P-NT-SGC-010;R-03 (ver anexo) hasta concretar la posible venta y proporcionar una copia de este cada cierto periodo al jefe de área.

### **5.3 VENTAS**

#### **Jefe Comercial y de Marketing**


Una vez detectado un nuevo cliente, el Ejecutivo de Ventas deberá verificar que éste no se encuentre en la cartera de clientes directos de la empresa o de otro Ejecutivo de Ventas. Para ello, deberá solicitar al Jefe Comercial y de Marketing el Certificado de Cliente P-NT-SGC-010;F-08 (ver anexo).

El jefe de área deberá verificar en la base de datos la existencia del cliente requerido. En caso de no existir el cliente en la base de datos, el Jefe Comercial y de Marketing deberá emitir el Certificado del Cliente P-NT-SGC-010;F-08 aprobando al Ejecutivo de Ventas a trabajar con ese cliente.

#### **Ejecutivos de Ventas**

Cuando el cliente confirma la adquisición de un paquete turístico, se debe solicitar y verificar la disponibilidad de espacios y la distribución de asientos con el departamento de Logística y Operaciones P-NT-SGC-010;R-05 (ver anexos) para evitar vender por demás, una vez se confirme que hay lugares disponibles el cliente podrá reservar sus cupos y elegir los números de asientos que desee según disponibilidad de acuerdo al registro P-NT-SGC-010;R-04 (ver anexos), si hay mucha demanda de un destino en una fecha determinada se podrán aumentar más buses.

Para efectuar la venta, el ejecutivo de ventas deberá solicitar al cliente:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 5 de 11</b>

- Fotocopias de C.I. y
- Datos de contacto de cada pasajero que ha adquirido el paquete turístico,

Por otro lado, deberá proporcionar:

- Los datos de la empresa para la transferencia o depósito bancario (si es en efectivo directamente le atenderán el personal de cajas en oficinas de la empresa),
- El plan de pagos que deberá ser cumplido y completado 20 días antes de realizar el viaje,
- El contrato de viaje donde explica los términos y condiciones de la ejecución del servicio (en donde también explica la forma de proceder en caso de que no se ejecute el servicio por razones fortuitas externas) el cual debe ser firmado por cada uno de los pasajeros, o enviar una Nota de confirmación donde el cliente confirme la compra del paquete turístico.

Cliente

Una vez efectuó el pago de la reserva y los pagos restantes ya sea mediante transferencia o depósito bancario (si es en efectivo no es necesario realizar este paso) deberá pasar al ejecutivo de ventas:

- El comprobante de pago,
- El contrato de viaje debidamente firmado en conjunto con el plan de pagos.

Personal de Cajas

Con los datos proporcionados por el ejecutivo de ventas de su cliente, deberá emitir el recibo y/o factura correspondiente.

Ejecutivos de Ventas


Una vez recibida la confirmación y documentación del cliente, el ejecutivo de ventas deberá llenar el Formato de logística de Ventas P-NT-SGC-010;F-09 (ver anexos) y enviarla al Departamento de Logística y Operaciones y a la Jefatura del Área para su introducción al sistema de centralización de datos en el registro P-NT-SGC-010;R-04.

Departamento de Logística y Operaciones

Posteriormente el personal de Logística y Operaciones, Coordinadores de terrestres deberán actualizar y emitir la disponibilidad de espacios y la distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04 y R-05). El jefe de área o personal designado deberá enviar la información actualizada al departamento de Ventas cada vez que lo requieran.

## **5.4 EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

Departamento de Logística y Operaciones

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 6 de 11</b>

Una vez conformada toda la delegación de un paquete turístico, se debe asignar coordinadores de viaje principal y auxiliares de acuerdo a disponibilidad y desempeño laboral, El coordinador principal (generalmente es uno de los coordinadores de terrestres) y los coordinadores auxiliares deben comunicarse con los proveedores de transporte, alimentación, estadía, etc. con al menos 5 días de anticipación para confirmar el viaje y la provisión de servicios. Los ejecutivos de ventas 72 horas antes de la fecha de partida deberán comunicarse con sus clientes haciendo el recordatorio y recomendaciones correspondientes para evitar imprevistos.

#### Coordinadores de Viaje

Una vez reunidos todos los pasajeros en el punto de concentración, a la hora de partida y en la fecha indicada, los coordinadores de viaje deben pasar lista a los pasajeros con el registro Lista de asistencia de delegación P-NT-SGC-010;R-06 el cual debe ser firmado para que se vayan acomodando en sus asientos respectivos, cuando todos ya se encuentren en el bus se hacen las presentaciones de los coordinadores, se da las recomendaciones correspondientes y se parte rumbo a destino.

A medida que transcurren los días y se desarrolla las actividades previstas en el itinerario, a la par, se hace el seguimiento diario del cumplimiento de itinerario, problemas y/o salidas no conformes y el coordinador principal registra cada aspecto del viaje en el registro de Seguimiento de Itinerario P-NT-SGC-010;R-07, en la última noche se hace la evaluación de servicio al cliente a través de encuestas de satisfacción al cliente (ver Procedimiento de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente P-NT-SGC-004).


Por último, se retorna al punto de partida que sería la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, a manera de mantener y fidelizar a los clientes se promociona nuevos destinos y se agradece su elección por la empresa.

El coordinador principal debe presentar el reporte de Seguimiento de Itinerario con respaldo fotográfico y descripción de cómo se han llevado a cabo las actividades planificadas, también deberá informar del desempeño de los coordinadores auxiliares y debe entregarlo al Jefe de Área para evaluar aspectos a mejorar.

## 5.5 CAMBIOS

### POR EL CLIENTE

Una vez que se ha adquirido el paquete turístico y se ha registrado sus cupos en el sistema, el cliente tiene la opción de desistir o hacer cambios por motivos laborales o de salud con al menos 30 días antes de la fecha de salida, su reprogramación o devolución se dará si y sólo si sus espacios en el bus puedan ocuparse por otras personas. Si es en menos de 30 días que el cliente desea desistir se aplicará una penalidad también sujeto a que sus espacios en el bus

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 7 de 11</b>

puedan ocuparse por otras personas. Los conocimientos de estos términos son adquiridos por el cliente al momento de pedir información sobre el paquete turístico y al firmar el contrato de viaje al momento de adquirir el paquete se tiene el respaldo que está de acuerdo con los términos.

Estos Cambios se detallaran en el Formato de Logística de Ventas (P-NT-SGC-010;F-09) que debe ser llenado por el ejecutivo de ventas y remitido al jefe de área, al jefe de logística y operaciones y al gerente general para analizar la factibilidad del cambio. Si se determina que es posible, se deberá remitir al encargado de contabilidad y cajero para hacer el cambio del monto de devolución y hacer la corrección en su sistema. Una vez que se tome la decisión, el ejecutivo de ventas deberá contactar al Cliente para comunicarle y este de su aprobación.

#### POR LA EMPRESA


Existe la posibilidad de que un paquete turístico no se lleve a cabo llegada la fecha de salida, esto únicamente se da por problemas sociales o políticos a nivel nacional o internacional como: paros de transporte, cierre de fronteras, declaración de pandemia y otros; es decir, por factores externos y fortuitos que no está en manos de la empresa la cancelación del viaje y además se cuida su seguridad de los clientes y de los trabajadores de la empresa. Para reducir la probabilidad de ocurrencia de cancelación las fechas de salida se planifican tomando en cuenta estos aspectos, sin embargo, existe siempre la probabilidad de que estos conflictos se den en el momento menos pensado.

Todo paquete turístico que no será llevado a cabo, es debidamente comunicado oportunamente por el Gerente General y por los ejecutivos de venta a sus clientes a través de mensajes directos y/o llamadas informando los motivos y posibles alternativas de solución, respondiendo a dudas y consultas, también en las oficinas deben estar atentos de brindar dicha información a cualquier cliente que se presente para dar la atención correspondiente.

Para la ejecución de todo paquete turístico se realizan pagos anticipados parciales a los diferentes proveedores por lo que no es posible hacer una devolución inmediata, tal como indica en el contrato de viaje; sin embargo, se busca otras alternativas de solución como la de reprogramación de fechas en primera instancia.


#### 5.6 PROCEDIMIENTO DE LA PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO

<b>PASO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Departamento de Logística y Operaciones	La alta dirección de acuerdo a planificación estratégica propone el destino para ofrecer un paquete turístico y designan un encargado responsable.


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 8 de 11</b>

	(Coordinadores terrestres)	<p>El coordinador terrestre designado se encarga del diseño y desarrollo del paquete turístico, el cual implica el itinerario, paseos y actividades turísticas, transporte, alimentación y estadía, tomando en cuenta los requisitos correspondientes del destino.</p> <p>Debe presentar una propuesta “Presentación de propuesta del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-06)” al jefe de área y a gerencia general.</p>
2.	Jefe de Logística y Operaciones Gerente General	<p>Revisa la propuesta del paquete turístico y aprueba o solicita cambios al coordinador terrestre, y una vez corregidos los cambios dan su validación correspondiente y se remite la información del nuevo paquete turístico oficial al Jefe Comercial y de Marketing “Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07)”.</p>
3.	Departamento Comercial y de Marketing (Ejecutivos de Ventas)	<p>Jefe Comercial y de Marketing verifica la información del paquete turístico a vender y se encarga en conjunto con su equipo del diseño de afiches y material promocional de acuerdo a las metas establecidas según planeación estratégica.</p> <p>Los ejecutivos de ventas deben captar clientes por diferentes medios para concretar ventas teniendo siempre en cuenta brindar un buen asesoramiento, con un buen trato y atender al cliente oportunamente.</p> <p>Una vez concretada la venta, se debe proporcionar los términos de contrato de viaje al cliente, plan de pagos si corresponde y solicitar los documentos necesarios como ser: fotocopias de C.I., datos de contacto, comprobantes de transferencia, y el contrato de viaje debidamente firmado.</p> <p>Confirmada la adquisición del paquete turístico de debe registrar todos los datos de los clientes en el “Formato de Logística de Ventas (P-NT-SGC-010;F-09)” reservando los cupos o plazas y números de asientos según disponibilidad.</p>



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 9 de 11</b>

		Los ejecutivos de ventas deben mantener una comunicación continua para atender consultas, dar notificaciones o recordatorios con sus clientes hasta que llegue la fecha del viaje del paquete turístico.
4.	Departamento de Logística y Operaciones (Coordinadores terrestres)	<p>Los coordinadores terrestres deben ir registrando las plazas ocupadas y números de asientos elegidos de los clientes de los diferentes ejecutivos de venta y actualizarlos continuamente en los registros de “Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04)” y de “Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05)”, para proporcionar al departamento Comercial y de Marketing la disponibilidad de plazas de cada paquete cada vez que lo requieran.</p> <p>Completada la delegación con la cantidad suficiente y a fechas próximas del viaje, el jefe de área designa a los Coordinadores de Viaje (principal y coordinadores auxiliares) según desempeño y disponibilidad de tiempo para que asistan a los clientes durante la ejecución del paquete turístico.</p>
5.	Departamento de Logística y Operaciones (Coordinadores de viaje)	<p>Llegada la fecha y hora de partida, y concentrados todos los clientes en el punto acordado, los coordinadores de viaje pasan lista según el registro “Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06)” para que se acomoden los clientes en sus asientos y hacen su presentación formal dando las recomendaciones necesarias.</p> <p>A medida que se desarrolla el itinerario se hace el seguimiento y controles correspondientes del cumplimiento de cada servicio terciarizado (transporte, estadía, alimentación, paseos y actividades turísticas) según el registro “Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)”.</p> <p>Se hace la evaluación de servicio al cliente a través de encuestas de satisfacción al cliente en la última noche antes de culminar el viaje de acuerdo al “Procedimiento</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 10 de 11</b>

		<p>de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)”.</p> <p>Al retorno el coordinador principal debe realizar un reporte en el registro de “Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)” con los debidos respaldos del viaje, y debe entregar al jefe de área.</p>
6.	Jefes de Área y Gerencia General	Revisan el reporte del viaje para evaluar y tomar acciones de mejora.

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario”

ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos”


- Diseño y desarrollo de los productos y servicios (NB-ISO 9001:2015, acápite 8.3)
- Producción y provisión del servicio (NB-ISO 9001:2015, acápite 8.5)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Pagina	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica

## 8. ANEXOS

1. Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01)
2. Diseño de itinerario (P-NT-SGC-010;F-02)
3. Opciones de servicio de estadía (P-NT-SGC-010;F-03)
4. Opciones de servicio de alimentación (P-NT-SGC-010;F-04)
5. Opciones de servicio de transporte (P-NT-SGC-010;F-05)
6. Presentación de propuesta del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-06)
7. Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07)
8. Reporte de captación de contactos (P-NT-SGC-010;R-01)
9. Reporte de visitas a instituciones (P-NT-SGC-010;R-02)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-NT-SGC-010</b>
	<b>PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 11 de 11</b>

10. Reporte de seguimiento de contactos (P-NT-SGC-010;R-03)
11. Certificado del cliente (P-NT-SGC-010;F-08)
12. Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04)
13. Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05)
14. Logística de ventas – Formulario de cambios por el cliente (P-NT-SGC-010;F-09)
15. Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06)
16. Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07)
17. Control de Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)

# **ANEXOS C**

Registros del SGC


	<b>REGISTRO</b>					P-NT-SGC-001;R-01		
	<b>LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>					<b>Versión: 0</b>		
						Fecha:    /    /		
						Página: 1 de 1		

### LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

N°	ESTADO	CODIGO	Nombre del Documento	N° Rev.	DPTO	Elaborado	Fecha Emisión.	Fecha de Revalidación
<b>PROCEDIMIENTOS</b>								
1	VIGENTE	P-NT-SGC-001	PROC. GENERACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	V0	SGC	Enc. SGC	-	-
2	VIGENTE	P-NT-SGC-002	PROC. DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	V0	Administración y Comercialización	Enc. SGC	-	-
3	VIGENTE	P-NT-SGC-003	PROC. DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	V0	Dirección	Enc. SGC	-	-
4	VIGENTE	P-NT-SGC-004	PROC. DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE	V0	Comercialización	Enc. SGC	-	-
5	VIGENTE	P-NT-SGC-005	PROC. DE AUDITORIA INTERNA	V0	SGC	Enc. SGC	-	-
6	VIGENTE	P-NT-SGC-006	PROC. DE ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES	V0	Dirección	Enc. SGC	-	-
7	VIGENTE	P-NT-SGC-007	PROC. DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	V0	Administración y Finanzas	Enc. SGC	-	-
8	VIGENTE	P-NT-SGC-008	PROC. DE EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES Y DE DESARROLLO HUMANO	V0	Administración y Finanzas	Enc. SGC	-	-
9	VIGENTE	P-NT-SGC-009	PROC. DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	V0	Administración y Finanzas	Enc. SGC	-	-
10	VIGENTE	P-NT-SGC-010	PROC. DE LA PROVISIÓN GENERAL DEL SERVICIO	V0	Comercialización y Logística	Enc. SGC	-	-
<b>DOCUMENTOS DEL SGC</b>								
1	VIGENTE	D-NT-SGC-A	Alcance del SGC	V0	Dirección - SGC	G. Gral. - Dirección	-	-
2	VIGENTE	D-NT-SGC-P)	Política del SGC	V0	Dirección - SGC	G. Gral. - Dirección	-	-
3	VIGENTE	D-NT-SGC-O)	Objetivos del SGC	V0	Dirección - SGC	G. Gral. - Dirección	-	-
<b>MANUALES</b>								
1	VIGENTE	MNC-NT-SGC-001	Manual de Calidad	V0	SGC	Enc. SGC	-	-
2	VIGENTE	MNP-NT-SGC-002	Manual de Procesos	V0	SGC	Enc. SGC	-	-
3	VIGENTE	MNF-NT-SGC-003	Manual de Funciones	V0	Administración	Enc. Adm	-	-
<b>OTROS DOCUMENTOS</b>								
1	VIGENTE	D-NT-SGC-01	ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (ANÁLISIS FODA)	V0	Dirección - SGC	G. Gral. - Dirección	-	-
2	VIGENTE	D-NT-SGC-02	IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES (PIP) Y SUS REQUISITOS	V0	Dirección - SGC	G. Gral. - Dirección	-	-
3	VIGENTE	D-NT-SGC-03	IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS	V0	Dirección - SGC	G. Gral. - Dirección	-	-
<b>DOCUMENTOS ELIMINADOS</b>								

Nombre Controlador de Documentos:

Fecha última actualización:

	<b>REGISTRO</b>						P-NT-SGC-002;R-02					
	<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>											
	Versión: 0											
	Fecha: / /											
Página: 1 de 1												

### LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO				DISTRIBUCIÓN A DUEÑOS DE PROCESOS									
Nº	CODIGO	Nº Rev.	Fecha de distribución	Grt	J. MkyV	Ej. Vts	J. LyOp	Cd. Terr	Cd. Vje	J. Adm	Enc. Ctb	Cjr	Enc. SGC
<b>PROCEDIMIENTOS</b>													
1	P-NT-SGC-001	V0	-										1
2	P-NT-SGC-002	V0	-	1	1					1			
3	P-NT-SGC-003	V0	-	1									
4	P-NT-SGC-004	V0	-		1		1						
5	P-NT-SGC-005	V0	-										1
6	P-NT-SGC-006	V0	-	1	1		1			1			1
7	P-NT-SGC-007	V0	-							1			
8	P-NT-SGC-008	V0	-							1			
9	P-NT-SGC-009	V0	-				1			1			
10	P-NT-SGC-010	V0	-		1		1						
<b>DOCUMENTOS DEL SGC</b>													
1	D-NT-SGC-A	V0	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	D-NT-SGC-P)	V0	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	D-NT-SGC-O)	V0	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>MANUALES</b>													
1	MNC-NT-SGC-001	V0	-	1	1		1			1			1
2	MNP-NT-SGC-002	V0	-	1	1		1			1			1
3	MNF-NT-SGC-003	V0	-							1			
<b>OTROS DOCUMENTOS</b>													
1	D-NT-SGC-01	V0	-	1	1		1			1			1
2	D-NT-SGC-02	V0	-	1	1		1			1			1
3	D-NT-SGC-03	V0	-	1	1		1			1			1
<b>DOCUMENTOS ELIMINADOS</b>													

Nombre Controlador de Documentos:

Fecha última actualización:



**REGISTRO**

P-NT-SGC-001;R-03

**LISTA MAESTRA DE CONTROL DE REGISTROS**

**Versión: 0**

**Fecha: / /**


**Página: 1 de 1**

**LISTA MAESTRA DE CONTROL DE REGISTROS**

IDENTIFICACION								TIEMPO DE RETENCION		CONTROL			
Nº	ESTADO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO ACTUAL	RESPONSABLE	PROCESO	REVISION	CÓD. DEL PROC. O INSTRUCTIVO DONDE SE USA	TIEMPO ACTIVO EN OFICINA	TIEMPO INACTIVO	MEDIO	INDEXACIÓN	ACCESO	DISP. FINAL
1	-	LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS	P-NT-SGC-001;R-01	Dueño Proc.	SGC	0	P-NT-SGC-001	-	-	Digital y físico	Cronológica	Enc. SGC	Archivo
2	-	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	P-NT-SGC-001;R-02	Dueño Proc.	SGC	0	P-NT-SGC-001	-	-	Digital y físico	Cronológica	Enc. SGC	Archivo
3	-	SOLICITUD DE GENERACIÓN, MODIFICACIÓN O BAJA DE DOCUMENTOS	P-NT-SGC-001;F-01	Dueño Proc.	SGC	0	P-NT-SGC-001	-	-	Digital y físico	Cronológica	Enc. SGC	Archivo
4	-	LISTA MAESTRA DE CONTROL DE REGISTROS	P-NT-SGC-001;R-03	Dueño Proc.	SGC	0	P-NT-SGC-001	-	-	Digital y físico	Cronológica	Enc. SGC	Archivo
5	-	PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS	P-NT-SGC-002;PL-01	Dueño Proc.	Administración y Comercialización	0	P-NT-SGC-002	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm - J. MkyV - Grt	Archivo
6	-	PLAN DE COMUNICACIONES EXTERNAS	P-NT-SGC-002;PL-02	Dueño Proc.	Administración y Comercialización	0	P-NT-SGC-002	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm - J. MkyV - Grt	Archivo
7	-	MATRIZ DE COMUNICACIONES	P-NT-SGC-002;F-01	Dueño Proc.	Administración y Comercialización	0	P-NT-SGC-002	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm - J. MkyV - Grt	Archivo
8	-	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	P-NT-SGC-003;F-01	Dueño Proc.	Dirección	0	P-NT-SGC-003	-	-	Digital y físico	Cronológica	Grt	Archivo
9	-	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGC	P-NT-SGC-003;F-02	Dueño Proc.	Dirección	0	P-NT-SGC-003	-	-	Digital y físico	Cronológica	Grt - Enc. SGC	Archivo
10	-	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	P-NT-SGC-003;F-03	Dueño Proc.	Dirección	0	P-NT-SGC-003	-	-	Digital y físico	Cronológica	Grt - Enc. SGC	Archivo
11	-	REGISTRO DE SUGERENCIAS Y/O RECLAMOS DEL CLIENTE	P-NT-SGC-004;R-01	Dueño Proc.	Comercialización	0	P-NT-SGC-004	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. MkyV - J. LyOp	Archivo
12	-	FORMULARIO DE RECLAMOS	P-NT-SGC-004;F-01	Dueño Proc.	Comercialización	0	P-NT-SGC-004	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. MkyV - J. LyOp	Archivo
13	-	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	P-NT-SGC-004;F-02	Dueño Proc.	Comercialización	0	P-NT-SGC-004	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. MkyV - J. LyOp	Archivo
14	-	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	P-NT-SGC-005;PRG-01	Dueño Proc.	SGC	0	P-NT-SGC-005	-	-	Digital y físico	Cronológica	Enc. SGC	Archivo
15	-	PLAN DE AUDITORIA	P-NT-SGC-005;PL-01	Dueño Proc.	SGC	0	P-NT-SGC-005	-	-	Digital y físico	Cronológica	Enc. SGC	Archivo
16	-	LISTA DE VERIFICACIÓN	P-NT-SGC-005;F-01	Dueño Proc.	SGC	0	P-NT-SGC-005	-	-	Digital y físico	Cronológica	Enc. SGC	Archivo
17	-	INFORME DE AUDITORÍA	P-NT-SGC-005;F-02	Dueño Proc.	SGC	0	P-NT-SGC-005	-	-	Digital y físico	Cronológica	Enc. SGC	Archivo
18	-	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	P-NT-SGC-006;F-01	Dueño Proc.	Dirección	0	P-NT-SGC-006	-	-	Digital y físico	Cronológica	Dirección	Archivo
19	-	SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA	P-NT-SGC-006;F-02	Dueño Proc.	Dirección	0	P-NT-SGC-006	-	-	Digital y físico	Cronológica	Dirección	Archivo

20	-	HOJA DE CONTROL DE LAS SAC'S	P-NT-SGC-006;R-01	Dueño Proc.	Dirección	0	P-NT-SGC-006	-	-	Digital y físico	Cronológica	Dirección	Archivo
21	-	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	P-NT-SGC-007;F-01	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-007	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm	Archivo
22	-	REGISTRO DE QUEJAS O SUGERENCIAS DEL CLIENTE INTERNO	P-NT-SGC-007;R-01	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-007	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm	Archivo
23	-	EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES	P-NT-SGC-008;F-01	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-008	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm	Archivo
24	-	PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN	P-NT-SGC-008;PRG-01	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-008	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm	Archivo
25	-	REGISTRO DE ASISTENCIA	P-NT-SGC-008;R-01	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-008	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm	Archivo
26	-	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	P-NT-SGC-008;F-02	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-008	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm	Archivo
27	-	REQUERIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	P-NT-SGC-009;F-01	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-009	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm - J. LyOp	Archivo
28	-	REQUERIMIENTO DE MATERIALES E INSUMOS	P-NT-SGC-009;F-02	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-009	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm - J. LyOp	Archivo
29	-	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	P-NT-SGC-009;R-01	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-009	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm - J. LyOp	Archivo
30	-	LISTA DE PROVEEDORES VIGENTES	P-NT-SGC-009;R-02	Dueño Proc.	Administración y Finanzas	0	P-NT-SGC-009	-	-	Digital y físico	Cronológica	J. Adm - J. LyOp	Archivo
31	-	CATÁLOGO DE PASEOS	P-NT-SGC-010;F-01	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr	Archivo
32	-	DISEÑO DE ITINERARIO	P-NT-SGC-010;F-02	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr	Archivo
33	-	OPCIONES DE SERVICIO DE ESTADÍA	P-NT-SGC-010;F-03	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr	Archivo
34	-	OPCIONES DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	P-NT-SGC-010;F-04	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr	Archivo
35	-	OPCIONES DE SERVICIO DE TRANSPORTE	P-NT-SGC-010;F-05	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr	Archivo
36	-	PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DEL PAQUETE TURÍSTICO	P-NT-SGC-010;F-06	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr - J. LyOp	Archivo
37	-	PRESENTACIÓN DEL PAQUETE TURÍSTICO OFICIAL	P-NT-SGC-010;F-07	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr	Archivo
38	-	REPORTE DE CAPTACIÓN DE CONTACTOS	P-NT-SGC-010;R-01	Dueño Proc.	Comercialización	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Ej. Vts	Archivo
39	-	REPORTE DE VISITAS A INSTITUCIONES	P-NT-SGC-010;R-02	Dueño Proc.	Comercialización	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Ej. Vts	Archivo
40	-	REPORTE DE SEGUIMIENTO DE CONTACTOS	P-NT-SGC-010;R-03	Dueño Proc.	Comercialización	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Ej. Vts	Archivo
41	-	CERTIFICADO DEL CLIENTE	P-NT-SGC-010;F-08	Dueño Proc.	Comercialización	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Ej. Vts - J. MkyV	Archivo
42	-	DISTRIBUCIÓN DE ASIENTOS	P-NT-SGC-010;R-04	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr - J. LyOp	Archivo
43	-	DISPONIBILIDAD SALIDAS	P-NT-SGC-010;R-05	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr - J. LyOp	Archivo
44	-	LOGÍSTICA DE VENTAS	P-NT-SGC-010;F-09	Dueño Proc.	Comercialización	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Ej. Vts	Archivo
45	-	LISTA DE ASISTENCIA DE DELEGACIÓN	P-NT-SGC-010;R-06	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Vje - J. LyOp	Archivo
46	-	CONTROL DE SEGUIMIENTO DE ITINERARIO	P-NT-SGC-010;R-07	Dueño Proc.	Logística	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Vje - J. LyOp	Archivo
47	-	CONTROL DE CAMBIOS DE ULTIMA HORA DEL PAQUETE TURÍSTICO	P-NT-SGC-010;F-10	Dueño Proc.	Logística - Dirección	0	P-NT-SGC-010	-	-	Digital y físico	Cronológica	Cd. Terr - J. LyOp - Grt	Archivo



	<b>FORMATO</b>	P-NT-SGC-002;F-01
	<b>SOLICITUD DE GENERACIÓN, MODIFICACIÓN O BAJA DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:    /    /</b>
		<b>Página: 1 de 1</b>

**SOLICITUD DE GENERACIÓN, MODIFICACIÓN O BAJA DE DOCUMENTOS**

Fecha:

Nombre del Solicitante: .....

Código del Documento: .....

Nombre del Documento: .....

Generación

Modificación

Baja

**Motivo:**

**Respuesta Representante de la Dirección:**

Aprobado

Rechazado

**Firma Solicitante:**


**Firma Representante de la Dirección:**

**Fecha:**

	<b>FORMATO</b>	P-NT-SGC-002;F-01
	<b>MATRIZ DE COMUNICACIONES</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página: 1 de 1</b>

### MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR

	<b>FORMATO</b>	P-NT-SGC-003;F-01
	<b>ACTA DE REVISIÓN POR LA ACTA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión: 0</b>
		Fecha:    /    /
		<b>Página: 1 de 1</b>

## ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

### PARTICIPANTES:

Nombre	Asistencia	Nombre	Asistencia

### 1. ENTRADAS DE LA REVISIÓN

1.
2.
3.

### 2. RESULTADOS ESPERADOS

1.
2.
3.

### 3. SALIDAS DE LA REVISIÓN


1.
2.
3.

### 4.. ACCIONES DE MEJORAS CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

Nº	Tareas asignadas	Responsable	Fecha revisión	Observaciones
1.				
2.				
3.				






	<b>PROGRAMA</b>	P-NT-SGC-005;PRG-01
	<b>PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 1 de 1</b>

**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA**

Nro.	Tipo	Norma de Referencia	Proceso	Entidad	Objetivo	Alcance	Responsable	Riesgo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				

Vo. Bo. Representante de la Dirección

<b>ELABORADO POR</b>		<b>APROBADO POR</b>	
----------------------	--	---------------------	--

	<b>PLAN</b>	P-NT-SGC-005;PL-01
	<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página: 1 de 1</b>

## PLAN DE AUDITORIA

**AUDITORIA N°:**

**FECHA:**

**PROCESO:**

**AUDITOR RESPONSABLE:**

**AUDITOR ACOMPAÑANTES:**

<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PERSONAL</b>
DIA 1	8:30 – 9:00	REUNION DE APERTURA	
	9:00 – 10:30	REUNION DE AUDITORRES	
DIA 2	8:30 – 9:00	RETROALIMENTACION DE HALLAZGOS	
	17:00 – 118:30	REUNION DE CIERRE	

	<b>FORMATO</b>	P-NT-SGC-005;F-01
	<b>LISTA DE VERIFICACION DEL SGC</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 1 de 1</b>

### LISTA DE VERIFICACION DEL SGC

AUDITORIA N° :

FECHA:

PROCESO :

AUDITOR RESPONSABLE:


AUDITOR ACOMPAÑANTE:

ENTREVISTADO:

<b>NOTAS DEL AUDITOR</b>

N°	PREGUNTAS	C	NC	HALLAZGOS

Firma Auditor Responsable

	<b>FORMATO</b>	P-NT-SGC-005;F-02
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 1 de 1

**INFORME DE AUDITORIA N° xxxxx**

**PROCESO:**

**AUDITOR RESPONSABLE:**

**AUDITORES ACOMPAÑANTES:**

**PERSONAL CONTACTADO:**

**FECHA:**

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

**DESVÍOS O No CONFORMIDAD**


**OBSERVACIONES**

**RECOMENDACIONES**

.....  
**Firma**  
**Auditor Responsable**

.....  
**Firma**  
**Auditado**



	<b>FORMULARIO</b>	P-NT-SGC-006;F-01
	<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:</b> /    /
		<b>Página:</b> 1 de 2

## SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

Fecha:

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:

NÚMERO DE SAC:

- AUDITORÍA INTERNA   
 SERVICIO NO CONFORME   
 RECLAMO DEL CLIENTE   
 OTRAS NO CONFORMIDADES

**IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:**

**ANÁLISIS DE LA CAUSA:**

**ACCIÓN CORRECTIVA:**

1ra FECHA

2da FECHA

3ra FECHA

\_\_\_\_\_


RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN

NOMBRE:

NOMBRE:





	<b>PROGRAMA</b>	P-NT-SGC-008;PRG-01
	<b>PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha:     /     /</b>
		<b>Página: 1 de 1</b>

N°	Nombre del Curso	Objetivo de la Capacitación	Dirigido a:	Proceso de la Organización	N° Estimado de participantes	N° Estimado de Horas	Mes de ejecución	Nombre Entidad Organizadora	Tipo de Capacitación	Estado de Ejecución	Evaluación de la Eficacia
1											
2											

<b>Elaborado por:</b> Firma:..... Nombre:..... Cargo:..... Fecha:.....	<b>Revisado por:</b> Firma:..... Nombre:..... Cargo:..... Fecha:.....	<b>Aprobado por:</b> Firma:..... Nombre:..... Cargo:..... Fecha:.....
--	---	---





**REGISTRO**

P-NT-SGC-009;R-01

**EVALUACION DE PROVEEDORES**

**Versión: 0**

**Fecha:** / /

**Página: 1 de 322**

**EVALUACION DE PROVEEDORES**

Responsable :

Periodo:

Área :

N°	Fecha	Proveedor	Descripción del Producto o Servicio	Evaluación				Puntaje	Observaciones	Clasificación
				Tiempo de entrega	Cumplimiento de Requisitos	Precio	Reconocimiento de la Empresa			

**Criterios de calificación:**

**Puntaje:**

**Resultado:**

Calificación "A"

7 – 10

EXCELENTE

Calificación "B"

4 – 7


BUENO

Calificación "C"

1 – 4

REGULAR



	<b>FORMATO</b>	P-NT-SGC-010;F-06
	<b>PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DEL PAQUETE TURÍSTICO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 1 de 322</b>

**PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE PAQUETE “DESTINO” N° xxx**

Elaborado por:

Revisión N°:

Fecha de solicitud:

Fecha de revisión de la propuesta:

**ITINERARIO PROPUESTO:** (detallar el itinerario)

**FECHAS TENTATIVAS:**

**PROVEEDORES PROPUESTOS:**

PROVEEDORES PROPUESTOS	TARIFA UNITARIA	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>ATRATIVOS TURÍSTICOS PROPUESTOS</b>				
Atractivo A				
Atractivo B				
Atractivo n				
<b>ACTIVIDADES PROPUESTAS</b>				
Actividad A				
Actividad B				
Actividad n				
<b>ESTADIA PROPUESTOS</b>				
Estadía Día 1				
Estadía Día 2				
Estadía Día n				
<b>ALIMENTACIÓN PROPUESTOS</b>				
Alimentación Dia 1-1				
Alimentación Dia 1-2				
Alimentación Dia 1-3				
Alimentación Dia n-(1-2-3)				
<b>TRANSPORTE PROPUESTOS</b>				
Transporte tramo 1 (de:..... a:.....)				
Transporte tramo 2 (de:..... a:.....)				
Transporte tramo n (de:..... a:.....)				
<b>COSTO UNITARIO TOTAL DEL PAQUETE:</b>				

**DETERMINACIÓN DE FECHAS DEL PAQUETE:**

**POSIBLES RIESGOS Y ACCIONES PREVENTIVAS:**

VoBo (Jefe de área):

VoBo (Gerente General):

Fecha de Aprobación:







**REGISTRO**

P-NT-SGC-010;R-07

**CONTROL DE SEGUIMIENTO DE ITINERARIO**

**Versión: 0**

**Fecha:**    /    /

**Página: 2 de 2**

**ALIMENTACIÓN**

NOMBRE	DIRECCIÓN	TIPO	HORARIOS DE ATENCIÓN	FECHA	HORA	RESERVA OBLIGATORIA (Si, No)	COSTOS	NOTAS Y JUSTIFICACIÓN DE CAMBIOS	CONTROLES	
									DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN

**ATRATIVOS Y ACTIVIDADES**

DETALLE	CIUDAD	DIRECCIÓN	HORARIOS DE ATENCIÓN	FECHA	HORA	TARIFAS	CANTIDAD DE PASES	COSTO TOTAL	NOTAS Y JUSTIFICACIÓN DE CAMBIOS	CONTROLES	
										DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN

**Identificación y justificación de las modificaciones:**

**Costos adicionales:**


<b>REPORTE DEL VIAJE:</b>	<b>REPORTE DE COORDINADORES AUXILIARES:</b>
---------------------------	---

**RESPALDOS FOTOGRÁFICOS (como anexos)**

Elaborado por:

Recibido por:

Fecha:

	<b>FORMATO</b>	P-NT-SGC-010;F-10
	<b>CONTROL DE CAMBIOS DE ULTIMA HORA DEL PAQUETE TURÍSTICO</b>	<b>Versión: 0</b>
		<b>Fecha: / /</b>
		<b>Página: 1 de 322</b>

## CONTROL DE CAMBIOS DE ULTIMA HORA DEL PAQUETE TURÍSTICO

### DATOS DEL PAQUETE TURÍSTICO

Destino: \_\_\_\_\_ Precio del paquete: \_\_\_\_\_  
 Fechas: \_\_\_\_\_ N° Bus: \_\_\_\_\_

### IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Especificación de actividades afectadas del itinerario (especificar día y hora en):

Descripción del motivo de los cambios:

Listado de respaldos:

Incidencia económica (si corresponde):

Análisis y decisión de modificación:

**Nota.-** Se debe emitir el paquete turístico con los cambios modificados resaltados con otro color y comunicar a los clientes de los cambios y el motivo de manera oportuna y antes de la ejecución del viaje.

Elaborado por: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_

# **ANEXOS D**

Manual de Procesos

Manual de Funciones



## EMPRESA NOA TRAVEL


---

# MANUAL DE PROCESOS

---

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				

	<b>MANUAL</b>	Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 1 de 19		

## 1. OBJETIVO

Establecer la secuencia e interacción de los procesos de la empresa y el personal a cargo, definir criterios necesarios para asegurar que las operaciones y controles de estos procesos se lleven a cabo con eficacia, por medio de variables de control e indicadores de Calidad.

## 2. ALCANCE

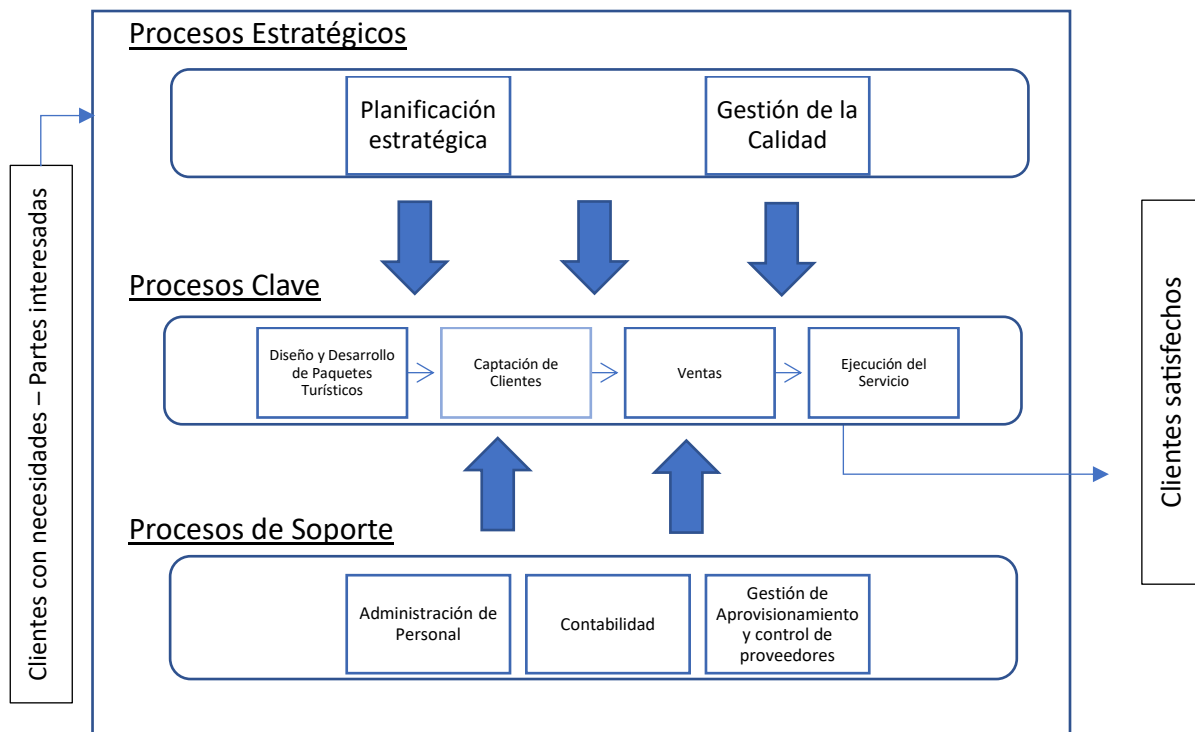
Este manual aplica a los procesos operativos y a la provisión de servicios de la empresa.


## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Indicador:** Característica de una variable que intenta ser medida a través de una serie de datos estadísticos o cualitativos basados en información que miden algún comportamiento.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Entradas:** Material o información necesaria para el inicio de un determinado proceso que puede ser transformada durante el mismo.
- **Salidas:** Resultado final de un determinado proceso
- **Manual:** Documento en el que se especifica un sistema, proceso o se describe el paso a paso de la operación y/o manejo de un software, la organización de un sistema sin definir las responsabilidades por su ejecución.

## 4. MAPA DE PROCESOS

Mapa de procesos principal de la empresa Noa Travel



	<b>MANUAL</b>	Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 2 de 19	

## 5. DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

Para la elaboración del mapa de procesos se estableció los procesos claves, auxiliares o de apoyo y procesos estratégicos, los cuales son descritos a continuación:

### 1. Procesos claves de la empresa “Noa Travel”

La empresa “Noa Travel” operadora y agencia de turismo, ofrece y vende servicios de viajes turísticos a nivel nacional e internacional, como actividades principales se tiene: Diseño y Desarrollo de Paquetes Turísticos, Captación de Clientes; Ventas (de paquetes turísticos terrestres internacionales) y la Ejecución del servicio.

El proceso de Diseño y desarrollo es muy importante debido a que es donde se arman los paquetes de viajes, analizando cada detalle para que el cliente solo disfrute del viaje, dando como resultado el itinerario y además se establece el costo y precio de venta. El Departamento de Logística y Operaciones es responsable de llevar a cabo este proceso al igual que el proceso de Ejecución del Servicio.

La empresa capta y vende a través de redes sociales, visita a empresas y comercios, participación en ferias, campañas en puntos estratégicos y realiza la atención al cliente en sus oficinas y a distancia. El Departamento Comercial y de Marketing es responsable de llevar a cabo este proceso.

### 2. Procesos de auxiliares o de apoyo de la empresa “Noa Travel”

Para el caso de la empresa “Noa Travel”, los procesos de apoyo primordiales son los siguientes: Administración de personal, y Gestión de aprovisionamiento y control de proveedores.


El Departamento de Logística y Operaciones es el responsable de la selección y control de proveedores para la terciarización de servicios de los paquetes turísticos ofrecidos al cliente y que se cumplan en la ejecución del servicio.

El Departamento de Administración y Finanzas es el responsable de la gestión del talento humano, para contar con un personal competitivo para la ejecución de las actividades de la Operación Comercial de la empresa. Contabilidad es parte de este departamento que en general está presente en cada proceso en la que se necesite realizar transacciones de dinero.

### 3. Procesos estratégicos de la empresa “Noa Travel”

La empresa “Noa Travel” considera como procesos estratégicos a los siguientes: Planificación estratégica y Gestión de la calidad.

Planificación estratégica: este proceso implica la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos de las diferentes áreas de la empresa, con la intención de alcanzar los objetivos y metas planificados. Como el plan de marketing, que involucra las

	<b>MANUAL</b>	Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 3 de 19	

estrategias de ventas y la publicidad o promoción, el plan financiero, que en la empresa puede ser clave para la consecución de sus objetivos, la planificación del servicio, que consiste en establecer un plan de trabajo dependiendo de la cantidad de clientes, canales de venta, análisis de la competencia, así como de la proyección de la demanda según temporadas. Por otro lado, la planificación se hace teniendo en cuenta: primero, la capacidad disponible para la provisión del servicio; segundo, el número de colaboradores para la coordinación en la ejecución del servicio considerando también los recursos económicos; tercero, requisitos, plazos y términos de contratos.

La Alta Dirección: Los Jefes de Área, son los responsables de dirigir a su equipo y hacer el control y seguimiento para cumplir lo planificado. El Gerente General, en base a lo planificado aprueba o no la ejecución de los diferentes planes estratégicos, así como la asignación de recursos necesarios para la consecución de objetivos, siendo el principal responsable del desempeño general de la empresa.

Gestión de la Calidad. Este corresponde al nivel estratégico porque implica un conjunto de acciones para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y tienen como objetivo evitar “desviaciones” en los procesos operativos de la empresa y en la provisión de la ejecución del servicio ofrecido para asegurar la percepción de satisfacción del cliente.


## 6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de cada proceso se detalla en las siguientes Fichas de Procesos, tomado en cuenta:

- Entradas y salidas de los procesos y la Determinación de la interacción de procesos.
- Determinación de los recursos necesarios.
- Seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño de los procesos.
- Responsables y autoridades de los procesos.
- Objetivo del proceso.
- Abordar riesgos y oportunidades.
- Documentos y registros relacionados.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL


Pagina	Descripción del Cambio	Fecha del cambio	Nro. de Versión que se modifica

	<b>MANUAL</b>	Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 4 de 19		


## FICHAS DE PROCESOS (CÓDIGO: MNP-NT-SGC-002; FP-1)

FICHA DE PROCESOS				N°	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE PAQUETES TURÍSTICOS TERRESTRES (CLIENTES COLECTIVOS)</b>			<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Elaborar el diseño del itinerario y la cotización de paquetes turísticos terrestres internacionales.			Coordinador de terrestres (Dpto. Logística y Operaciones)	
<b>FUENTES DE ENTRADAS (PROVEEDORES)</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>RECEPTORES DEL PROCESO (CLIENTE)</b>	
(Planificación estratégica) - J. Marketing y Ventas - J. Logística y Operaciones - Gerente General	Listado de posibles destinos de acuerdo a un plan estratégico y análisis de mercado	1. Selección del destino turístico por estrategia de la EMPRESA  ↓	Destino seleccionado	Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	Revisión en la web de actividades, bibliotecas especializadas	2. Búsqueda de información de actividades turísticas  ↓	Opciones de posibles actividades del destino - Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01) - Diseño de itinerario (P-NT-SGC-010;F-02)	Logística y Operaciones - J. Logística y Operaciones	
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	Contacto, envío de e-mails, mensajes por WhatsApp y llamadas de solicitud de cotización de estadia, alimentación, transporte interno y guías (si es necesario)	3. Búsqueda de proveedores y selección  ↓	Listado de posibles proveedores Cotizaciones - Opciones de servicio de estadia (P-NT-SGC-010;F-03) - Opciones de servicio de alimentación (P-NT-SGC-010;F-04) - Opciones de servicio de transporte (P-NT-SGC-010;F-05)	Logística y Operaciones - J. Logística y Operaciones	
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	Determinación de las actividades a realizar Determinación de tiempos	4. Análisis de la información y armado del borrador del itinerario  ↓	Emisión de borradores del itinerario del Paquete	Logística y Operaciones - J. Logística y Operaciones	
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	Se revisa las cotizaciones de posibles proveedores	5. Se calcula costo diario por pasajero  ↓	Emisión de propuesta del paquete con precio - Presentación de propuesta del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-06)	Logística y Operaciones - J. Logística y Operaciones	
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	Análisis de fechas, precio y ajustes de las actividades a realizar acorde a mercados de clientes objetivos, y selección de proveedores	6. Revisión, evaluación y corrección en caso de cambios  ↓	Negociación con proveedores y cierre de contratos Itinerario corregido en caso de cambios - Control de Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)	Logística y Operaciones - J. Logística y Operaciones Gerencia General Contabilidad	
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres - J. Logística y Operaciones-	Determinación de actividades, precios y términos	7. Aprobación del itinerario oficial del paquete turístico	Emisión de la información del Paquete turístico - Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07)	(Captación de clientes) Marketing y Ventas	
RECURSOS					
RECURSOS HUMANOS Y ÁREAS RELACIONADAS	TECNOLÓGICOS O TÉCNICOS	INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES	FINANCIEROS		
Gerencia General Logística y Operaciones - Coordinadores de terrestres - Jefe de Logística y Operaciones Administración y Finanzas - Encargado de Contabilidad Marketing y Ventas - Jefe Comercial y de Marketing	Ordenador Teléfonos Internet Acceso a CRS Páginas web de viajes internacionales Base de datos de proveedores	Oficinas Material de escritorio	Presupuesto anual del dpto.		




	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 5 de 19	

<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b>			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA MATEMÁTICA
Porcentaje de paquetes turísticos desarrollados aprobados	90%	%	Paquetes desarrollados aprobados / Paquetes propuestos
Porcentaje de paquetes turísticos rechazados	10%	%	Paquetes rechazados / Paquetes totales desarrollados
Porcentaje de paquetes sin demanda	5%	%	Paquetes desarrollados no ejecutados / Paquetes totales desarrollados
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>			
- Proc. de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010) - Convenios y Contratos		- Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01) - Diseño de itinerario (P-NT-SGC-010;F-02) - Opciones de servicio de estadía (P-NT-SGC-010;F-03) - Opciones de servicio de alimentación (P-NT-SGC-010;F-04) - Opciones de servicio de transporte (P-NT-SGC-010;F-05) - Presentación de propuesta del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-06) - Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07) - Control de Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)	
<b>RIESGOS</b>			
Cambios y subidas de precios de los proveedores No disponibilidad de algunos servicios en las fechas fijadas por mantenimiento, o factores climáticos Nivel de elaboración de paquetes turísticos bajo en relación a la demanda del mercado			


	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 6 de 19			

## FICHAS DE PROCESOS (CÓDIGO: MNP-NT-SGC-002; FP-2)

FICHA DE PROCESOS				N°	02
NOMBRE DEL PROCESO		CAPTACIÓN DE CLIENTES		DUEÑO DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO		Elaborar la metodología de la captación de clientes.		Jefe de Marketing y Ventas (Dpto. Marketing y Ventas)	
FUENTES DE ENTRADAS (PROVEEDORES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	RECEPTORES DEL PROCESO (CLIENTE)	
(Planificación estratégica) - J. Marketing y Ventas (Diseño y desarrollo de paquetes turísticos terrestres)	Información de Paquetes turísticos establecidos - Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07)	1. Elaboración de estrategias de mercado para captación de clientes ↓	Proyección de captación de clientes	Marketing y Ventas - J. Marketing y Ventas	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Paquetes turísticos diseñados en Flyer (folletos publicitarios)	2. Diseño y Publicidad de paquetes turísticos ↓	Difusión de paquetes en redes sociales y puntos estratégicos y captación de contactos en estos medios. - Reporte de captación de contactos (P-NT-SGC-010;R-01)	Marketing y Ventas - J. Marketing y Ventas	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Planeación estratégica para coordinar reuniones y visitar empresas, comercios y puntos estratégicos	3. Visita a empresas y comercios ↓	Registro de Contactos Explicación de la oferta de servicios de la empresa - Reporte de visitas a instituciones (P-NT-SGC-010;R-02)	Marketing y Ventas - J. Marketing y Ventas	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Planeación estratégica para participación en ferias	4. Participación en ferias y campañas especiales ↓	Registro de Contactos Explicación de la oferta de servicios de la empresa - Reporte de captación de contactos (P-NT-SGC-010;R-01)	Marketing y Ventas - J. Marketing y Ventas	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Envío de información de paquetes mediante e-mails, mensajes por WhatsApp, o formato impreso	5. Contacto por iniciativa del cliente con el Agente de Ventas ↓	Opciones de posibles clientes - Reporte de captación de contactos (P-NT-SGC-010;R-01)	Marketing y Ventas - J. Marketing y Ventas	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Análisis de los requerimientos y necesidades de los clientes Seguimiento de clientes a través de llamadas o mensajes. Respuesta a consultas	6. Atención, seguimiento y registro del cliente en base de datos de Excel ↓	Clasificación del nivel de interés de adquirir algún paquete turístico - Reporte de seguimiento de contactos (P-NT-SGC-010;R-03)	Marketing y Ventas - J. Marketing y Ventas	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas - J. Marketing y Ventas  Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	Se verifican la distribución y disponibilidad para reservar los números de asientos - Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04) - Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05)	7. Confirmación del cliente de adquisición del paquete turístico y verificación de cupos	Se verifica si el cliente es nuevo para solicitar el: - Certificado del cliente (P-NT-SGC-010;F-08) Si el cliente se encuentra en registros pasados de la empresa para la venta del actual paquete, el cliente debe ser atendido por su anterior ejecutivo de ventas.	(Ventas) Marketing y Ventas  (Cotización de Vuelos y Paquetes Aéreos) Logística y Operaciones	
RECURSOS					
RECURSOS HUMANOS Y ÁREAS RELACIONADAS		TECNOLÓGICOS O TÉCNICOS	INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES	FINANCIEROS	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas - Jefe Comercial y de Marketing Logística y Operaciones - Coordinadores terrestres y aéreos		Ordenador Teléfonos Internet Base de datos de clientes Publicidad en RRSS	Oficinas Material de escritorio Material de publicidad impreso, volantes, afiches, trípticos, banners, rollers	Presupuesto anual del dpto.	


	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 7 de 19	

<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b>			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA MATEMÁTICA
Eficiencia de estrategias de captación de clientes	90%	%	Cantidad de clientes nuevos / Cantidad de clientes prospectados
Porcentaje de clientes que adquieren los paquetes	65%	%	Clientes que confirman sus reservas / Total de contactos registrados
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>			
- Proc. de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación del paquete turístico oficial (P-NT-SGC-010;F-07)</li> <li>- Reporte de captación de contactos (P-NT-SGC-010;R-01)</li> <li>- Reporte de visitas a instituciones (P-NT-SGC-010;R-02)</li> <li>- Reporte de seguimiento de contactos (P-NT-SGC-010;R-03)</li> <li>- Certificado del cliente (P-NT-SGC-010;F-08)</li> <li>- Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04)</li> <li>- Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05)</li> </ul>	
<b>RIESGOS</b>			
Pérdida de clientes potenciales por falta de información y no atender consultas y pedidos oportunamente y de manera adecuada.			

	<b>MANUAL</b>	Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 8 de 19		

## FICHAS DE PROCESOS (CÓDIGO: MNP-NT-SGC-002; FP-3)

FICHA DE PROCESOS				N°	03
NOMBRE DEL PROCESO	VENTAS			DUEÑO DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO	Elaborar la forma de realizar las ventas.			Ejecutivo de Ventas	
FUENTES DE ENTRADAS (PROVEEDORES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	RECEPTORES DEL PROCESO (CLIENTE)	
(Captación de Clientes) - Cliente	Comunicación de solicitud de adquisición de paquetes por WhatsApp, Messenger, E-mail, llamada, visita en el punto de venta	1. Recepción de solicitud de adquisición del paquete ↓	Datos del destino deseado, cantidad de personas, edades, fechas	Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	Verificación de disponibilidad de plazas del paquete elegido - Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05)	2. Reenvío de información (cotización) del paquete solicitado. Explicación de la de la política de cancelación y modalidad de pagos ↓	Proporción de información de paquetes y plazas disponibles Información actualizada enviada del paquete, precios, itinerario, términos	Cliente	
Cliente	Aclaración de dudas, respuesta a consultas Análisis si el cliente está en las condiciones para realizar el viaje	3. Confirmación, aceptación de términos de pago y preselección de asientos ↓	Confirmación de la cantidad de personas y reserva de asientos El Vendedor hará la solicitud de reservas de asientos a Logística y Operaciones - Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04)	Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas  Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Se deberá proporcionar - Los datos de la empresa para la transferencia bancaria - El plan de pagos - El contrato de viaje Se deberá solicitar del cliente: - Fotocopias de C.I. - Datos de contacto	4. Reserva y entrega del contrato de viaje y solicitud de datos y documentos ↓	El cliente hace la reserva de plazas con el pago del monto de reserva en efectivo en oficinas o por transferencia bancaria. Revisión del contrato de viaje y el compromiso del plan de pagos por el cliente, para confirmar con su firma o no la conformidad de los términos.	Cliente  Marketing y Ventas - J. Marketing y Ventas  Contabilidad - Cajero	
Cliente	Efectúa los pagos y/o envía los comprobantes de depósito o transferencia bancaria. Proporciona la documentación solicitada.	5. Pago del paquete según compromiso de plan de pagos y entrega de documentación. ↓	Contrato de viaje y plan de pagos firmado. Datos de contacto y documentos proporcionados (fotocopias de CI, números de contacto, e-mails)	Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Registro de la venta efectuada de acuerdo a formato - Logística de ventas (P-NT-SGC-010;F-09) Envío del formato llenado con los respaldos entregados por el cliente (Fotocopias de CI, Contrato de viaje y Compromiso de plan de pagos firmados, Comprobantes de pago)	6. Formalización interna de la venta ↓	Actualización de distribución y disponibilidad de asientos - Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04) - Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05)  Proporción de comprobantes de pago y datos del cliente a Contabilidad para solicitud de emisión de recibos y/o facturas.	Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres  Marketing y Ventas - J. Marketing y Ventas  Contabilidad	
Contabilidad - Cajero  Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Contabilidad hace la verificación en las cuentas de la empresa los pagos efectuados por el cliente Verificación de datos personales para emitir recibos y facturas correctas	7. Emisión de recibos y facturas de pago ↓	Proporción de recibos y/o facturas al Cliente por el cajero en oficinas y a distancia por parte del Ejecutivo de Ventas	Clientes	

	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 9 de 19			

Contabilidad - Cajero	Comunicación y recordatorio de efectuar las cuotas establecidas según compromiso de plan de pagos.	8. Gestión de control de cobranzas	Verificación de pagos efectuados en las fechas correspondientes Proporción de recibos y/o facturas	Cientes
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas		↓		
Contabilidad	Verificación de pagos efectuados hasta completar el total	9. Validación para la ejecución del servicio	Cumplimiento del pago total Visto bueno para la ejecución del servicio	(Ejecución del Servicio) Logística y Operaciones
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas				

#### RECURSOS

RECURSOS HUMANOS Y ÁREAS RELACIONADAS	TECNOLÓGICOS O TÉCNICOS	INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES	FINANCIEROS
Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas - Jefe Comercial y de Marketing Logística y Operaciones - Coordinadores terrestres - Jefe de Logística y Operaciones Administración y Finanzas - Encargado de Contabilidad - Cajero	Ordenador Teléfonos Internet Contactos de clientes	Oficinas Material de escritorio	Presupuesto anual del dpto.

#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO


NOMBRE DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA MATEMÁTICA
Eficiencia de Ventas	60%	%	Ventas reales / Ventas presupuestadas por mes
Porcentaje de Cantidad de plazas vendidos y completadas por paquete	85%	%	Cantidad de pagos completadas por paquete / Cantidad total de reservas realizadas por paquete
Porcentaje de paquetes vendidos y ejecutados	85%	%	Cantidad de paquetes vendidos y ejecutados / Cantidad total de paquetes desarrollados
Porcentaje de plazas vendidas por paquete	90%	%	Cantidad de plazas vendidas por paquete / Cantidad de plazas totales disponibles por paquete
Porcentaje de plazas no vendidas por paquete	10%	%	Cantidad de plazas no vendidas por paquete / Cantidad de plazas totales disponibles por paquete
Porcentaje de paquetes vendidos y no ejecutados porque no cumplen con la cantidad mínima	20	%	Cantidad de paquetes vendidos y no ejecutados porque no cumplen con la cantidad mínima / Cantidad total de paquetes desarrollados

#### DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Proc. de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010) - Contrato de viaje	- Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04) - Disponibilidad salidas (P-NT-SGC-010;R-05) - Logística de ventas – Formulario de cambios por el cliente (P-NT-SGC-010;F-09)
--	--


#### RIESGOS

Pérdida de clientes actuales o potenciales por atención no adecuada y oportuna Clientes que desean cancelar la adquisición del paquete y piden la devolución de la reserva, o que desean reprogramar Clientes que no logran completar el pago antes del tiempo indicado Cancelación de ejecución de viajes por paros y cierre de fronteras o por no llenar con la cantidad mínima Retrasos en la actualización de distribución de plazas que no permitan confirmar reservas inmediatamente
--


	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 10 de 19			

## FICHAS DE PROCESOS (CÓDIGO: MNP-NT-SGC-002; FP-4)

FICHA DE PROCESOS				N°	04
NOMBRE DEL PROCESO	EJECUCIÓN DEL SERVICIO			DUEÑO DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO	Elaborar la metodología de la ejecución del servicio.			Coordinadores de Viaje (Dpto. de Logística y Operaciones)	
FUENTES DE ENTRADAS (PROVEEDORES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	RECEPTORES DEL PROCESO (CLIENTE)	
(Ventas) Marketing y Ventas Logística y Operaciones	Registro llenado de Distribución de asientos con nombres de los clientes finales "Pasajeros" del paquete a llevarse a cabo - Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04)	1. Reporte de total de clientes finales "Pasajeros" inscritos en el paquete turístico  ↓	Análisis del Registro y la Cantidad total y tipo de "Pasajeros" inscritos para el paquete turístico	Logística y Operaciones - J. de Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	
Logística y Operaciones Marketing y Ventas Administración y Finanzas	Análisis de desempeño y disponibilidad de viaje del personal en general	2. Elección de coordinadores de viaje  ↓	Coordinadores auxiliares seleccionados para asistir en el servicio al coordinador de viajes principal	Logística y Operaciones - J. de Logística y Operaciones - Coordinadores de viaje	
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres  Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas	Contacto con proveedores seleccionados de transporte, estadía, alimentación, guías de turismo, confirmación de adquisición de pases o entradas a lugares turísticos Contacto de todos los clientes que serán pasajeros del paquete	3. Coordinación logística previa al viaje (contacto con proveedores -72 hrs antes del viaje para confirmar la provisión de servicios- y con clientes)  ↓	Pago parcial o total a proveedores seleccionados según contrato Recordatorio a clientes y los requisitos que deben portar de documentos de viaje Creación del grupo de WhatsApp oficial de pasajeros del paquete	Logística y Operaciones - J. de Logística y Operaciones  Clientes finales "Pasajeros"  Proveedores  Contabilidad	
Logística y Operaciones - Coordinadores de viaje	Verificación que los pasajeros estén en el punto de partida fijado según: - Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06)	4. Concentración de salida  ↓	Lista de asistencia firmada por los clientes. Presentación de coordinadores a pasajeros, recordatorio de normas que se deben cumplir durante el viaje Partida a destino	Logística y Operaciones - Coordinadores de viaje Pasajeros	
Logística y Operaciones - Coordinadores de viaje Contabilidad	Asistencia durante la ejecución del servicio Velar el cumplimiento de contrato de proveedores Coordinar complementación de pagos a proveedores	5. Ejecución del servicio y pago de gastos diarios por cada pasajero a proveedores  ↓	Seguimiento diario de cumplimiento de prestación de servicios según - Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07) Cumplimiento del itinerario Cumplimiento de pagos a proveedores	Pasajeros  Proveedores	
Logística y Operaciones - Coordinadores de viaje  Pasajeros	Servicio de viajes cumplido Se realiza la Encuesta de satisfacción del servicio - Encuesta de satisfacción del cliente (P-NT-SGC-004;F-02) Se emite informe con gastos y excedentes Respaldos fotográficos	6. Retorno, evaluación del servicio por el cliente y reporte del viaje	Análisis y retroalimentación de aspectos del viaje por parte de los coordinadores Encuesta llenada por el cliente para saber el grado de satisfacción	(Planificación estratégica) Alta Dirección - J. de Logística y Operaciones	
RECURSOS					
RECURSOS HUMANOS Y ÁREAS RELACIONADAS	TECNOLÓGICOS O TÉCNICOS		INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES	FINANCIEROS	
Logística y Operaciones - Jefe de Logística y Operaciones - Coordinadores terrestres - Coordinadores de viaje Marketing y Ventas - Ejecutivos de Ventas - Jefe Comercial y de Marketing Administración y Finanzas - Encargado de Contabilidad Gerencia general	Celular Líneas internacionales Acceso a Internet durante el viaje Transacciones bancarias		Material de registro Transporte (servicio tercerizado) Hoteles Restaurantes	Presupuesto anual del dpto.	

	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 11 de 19	


<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b>			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA MATEMÁTICA
Nivel de insatisfacción del paquete ejecutado	10%	%	Cantidad de clientes insatisfechos del paquete/ Cantidad total de clientes del paquete
Cantidad de cambios por los proveedores durante la ejecución del servicio	6%	%	Cantidad de requisitos cumplidos / Cantidad de requisitos establecidos
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>			
- Proc. de la provisión general del servicio (P-NT-SGC-010) Información del itinerario del paquete turístico Contratos con proveedores - Proc. de satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)			- Distribución de asientos (P-NT-SGC-010;R-04) Registro de clientes inscritos - Lista de asistencia de delegación (P-NT-SGC-010;R-06) Registro de control de asistencia - Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07) Registro de contacto de coordinadores Registro de contacto de proveedores - Encuesta de satisfacción del cliente (P-NT-SGC-004;F-02) - Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01)
<b>RIESGOS</b>			
Descontento de clientes por tratamiento inadecuado de consultas y reclamos, mala recomendación de la empresa. Nivel bajo de satisfacción de los clientes. Paros y cierre de fronteras durante la ejecución del servicio Cambios durante la provisión de servicios por parte de los proveedores			

	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 12 de 19			


## FICHAS DE PROCESOS (CÓDIGO: MNP-NT-SGC-002; FP-5)

FICHA DE PROCESOS			Nº	05
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO Y CONTROL DE PROVEEDORES		DUEÑO DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO	Elaborar la forma de captar proveedores		Coordinador de Terrestres y Jefe de Logística y Operaciones	
FUENTES DE ENTRADAS (PROVEEDORES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	RECEPTORES DEL PROCESO (CLIENTE)
(Diseño y desarrollo de paquetes) Logística y Operaciones	Plan estratégico Propuesta de paquete - Diseño de itinerario (P-NT-SGC-010;F-02) - Catálogo de paseos (P-NT-SGC-010;F-01)	1. Identificación de la necesidad de acuerdo a al diseño del itinerario propuesto ↓	Lluvia de ideas Listado de necesidades según itinerario y caracterización de: transporte, estadía, alimentación, guías de turismo (si es necesario), coordinadores, pases o entradas a lugares turísticos	Logística y Operaciones - J. de Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres	Revisión en la web, contactos recomendados, empresas con experiencia, otros métodos de búsqueda	2. Verificación del tipo de servicio requerido y búsqueda de proveedores por diferentes medios ↓	Centralización de contactos Realización de base de datos de Proveedores - Opciones de servicio de estadía (P-NT-SGC-010;F-03) - Opciones de servicio de alimentación (P-NT-SGC-010;F-04) - Opciones de servicio de transporte (P-NT-SGC-010;F-05) Selección de posibles proveedores	Logística y Operaciones - J. de Logística y Operaciones
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres Proveedores	Definir y estandarizar requerimientos Solicitudes de cotizaciones formales a través de llamadas, envío de e-mails, mensajes de WhatsApp	3. Contacto con posibles proveedores y fijación de requisitos ↓	Cotizaciones de los servicios requeridos con precios reales	Logística y Operaciones - J. de Logística y Operaciones
Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres - J. de Logística y Operaciones	Análisis de los servicios terciarizados: capacidad, beneficios, calidad, tiempos, términos	4. Evaluación de alternativas ↓	Elección de proveedores - Lista de Proveedores Vigentes (P-NT-SGC-009;R-02)	Gerencia General
Logística y Operaciones - J. de Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres Gerencia General	Realizar reuniones online, llamadas, mensajes	5. Formalización de compra con proveedores seleccionados y Verificación de servicios y condiciones ↓	Negociación, acuerdo, términos de contrato	Proveedores
Gerencia General Logística y Operaciones - Coordinadores terrestres	Determinación de costos, formas de pago y aceptación de términos de negociación, acordar contratos con proveedores, alianzas	6. Decisión de adquisición de servicios ↓	Preparación y asignación de la orden de adquisición y modalidad de pago - Requerimiento de Bienes y Servicios (P-NT-SGC-009;F-01)	Contabilidad
Logística y Operaciones - J. de Logística y Operaciones - Coordinador de terrestres - Coordinadores de viaje Proveedores	Seguimiento y/o expedición de la orden de adquisición del servicio - Control de Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)	7. Acción post-adquisición de servicios	Verificación del cumplimiento de servicio Evaluación de la calidad de aprovisionamiento de servicios - Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07) - Evaluación de Proveedores (P-NT-SGC-009;R-01) Pago al proveedor, total, parcial o restante Revisar y cerrar el contrato	(Planeación estratégica) Alta dirección Administración y Finanzas - Contabilidad Logística y Operaciones




	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 13 de 19	

<b>RECURSOS</b>			
<b>RECURSOS HUMANOS Y ÁREAS RELACIONADAS</b>	<b>TECNOLÓGICOS O TÉCNICOS</b>	<b>INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES</b>	<b>FINANCIEROS</b>
Logística y Operaciones - Coordinadores terrestres - Coordinadores de viaje Administración y Finanzas - Encargado de Contabilidad Gerencia General	Ordenador Teléfonos Acceso a Internet Base de datos de proveedores en Excel Transacciones bancarias	Oficinas Material de escritorio	Presupuesto anual del dpto.
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA MATEMÁTICA</b>
Porcentaje de Servicios adquiridos ejecutados	90%	%	Servicios adquiridos ejecutados / Total de Servicios adquiridos contratados
Evaluación de aprovisionamiento de servicios	90%	%	Evaluación positiva / Evaluación total
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>			
- Proc. de compras y evaluación de proveedores (P-NT-SGC-009) Libros contables, Factura comercial Contratos Copia de orden de compra y Requerimientos servicios aprobados y firmados por gerencia	- Requerimiento de Bienes y Servicios (P-NT-SGC-009;F-01) - Requerimiento de Materiales e Insumos (P-NT-SGC-009;F-02) - Evaluación de Proveedores (P-NT-SGC-009;R-01) - Lista de Proveedores Vigentes (P-NT-SGC-009;R-02) - Control de seguimiento de itinerario (P-NT-SGC-010;R-07) - Control de Cambios de última hora del paquete turístico (P-NT-SGC-010;F-10)		
<b>RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>			
Cambios de precios o cambio en algún requisito en los términos iniciales para la provisión de servicios Criterios no adecuados para la evaluación y selección de los proveedores externos			


	<b>MANUAL</b>	Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 14 de 19		

## FICHAS DE PROCESOS (CÓDIGO: MNP-NT-SGC-002; FP-6)

FICHA DE PROCESOS				Nº	06
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL			DUEÑO DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO	Asegurar que la empresa cuente con personal competente, para ejercer sus funciones en un ambiente laboral adecuado.			Jefe Administrativo	
FUENTES DE ENTRADAS (PROVEEDORES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	RECEPTORES DEL PROCESO (CLIENTE)	
(Planificación estratégica)	Planificación estratégica, Identificación de necesidad según el desempeño del SGC y evaluaciones de: - Registro de quejas o sugerencias del cliente interno (P-NT-SGC-007;R-01)	1. Identificación de necesidad de personal o cargos nuevos y/o de capacitaciones o concientización  ↓	Análisis para la determinación de requisitos de la competencia necesaria del personal y de las funciones del puesto para ocupar un cargo Análisis de Capacitaciones de personal o charlas	Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	
Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	Evaluación de requisitos y competencia en el reclutamiento de personal nuevo	2. Reclutamiento y selección de personal  ↓	Selección de personal nuevo Actualización de las planillas de personal de la empresa	Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	
Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	Actualización de jerarquías (Organigrama) en el Manual de funciones en caso de la generación de un nuevo cargo	3. Comunicación del personal nuevo y Actualización de la adecuación de jerarquías en el Manual de funciones (si corresponde)  ↓	Asignación de funciones e inducción	Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	
Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	Controles de asistencia, control de la eficacia y eficiencia de sus actividades, etc. al personal nuevo y antiguo	4. Evaluación del desempeño y la competencia del personal  ↓	Identificación de necesidad de capacitaciones según: - Evaluación de la competencia de los trabajadores (P-NT-SGC-008;F-01) - Evaluación de la Capacitación (P-NT-SGC-008;F-02)	Administración y Finanzas - Jefe Administrativo (Todo el personal)	
Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	Evaluación de satisfacción del cliente interno según: - Encuesta de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007;F-01)	5. Medición del ambiente de trabajo  ↓	Tomar acciones para mantener el ambiente de trabajo adecuado Elaborar planes de incentivos, dinámicas de grupos, realizar charlas para solucionar conflictos	Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	
Administración y Finanzas - Jefe Administrativo	Comunicación del cronograma de capacitaciones según: - Programa anual de Capacitación (P-NT-SGC-008;PRG-01)	6. Planificación y ejecución de Capacitaciones de personal	Control de asistencia y evaluación de la capacitación - Registro de Asistencia (P-NT-SGC-008;R-01) - Evaluación de la Capacitación (P-NT-SGC-008;F-02)	Administración y Finanzas - Jefe Administrativo (Todos los procesos)	
RECURSOS					
RECURSOS HUMANOS Y ÁREAS RELACIONADAS	TECNOLÓGICOS O TÉCNICOS	INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES	FINANCIEROS		
Administración y Finanzas -Jefe Administrativo Todo el personal	Ordenador Internet Teléfonos	Oficinas Material de escritorio	Presupuesto anual del dpto.		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA MATEMÁTICA		
Promedio de la Calificación de la competencia todo el personal evaluado	85	puntos	Sumatoria de puntaje por trabajador / Número total de trabajadores evaluados		
Porcentaje de capacitaciones ejecutadas	90	%	Cantidad de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programadas		
Porcentaje de asistencia a las capacitaciones	80	%	Número de Asistencia por capacitación / Número total planificado de asistentes		


	<b>MANUAL</b>		<b>Código: MNP-NT-SGC-002</b>	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Fecha:</b> / /	<b>Versión:</b> 0
			<b>Página:</b> 15 de 19	

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proc. de evaluación de la satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007)</li> <li>- Proc. de la evaluación de la competencia de los trabajadores y de Desarrollo humano (P-NT-SGC-008)</li> <li>- Manual de Funciones (MNF-NT-SGC-003)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de quejas o sugerencias del cliente interno (P-NT-SGC-007;R-01)</li> <li>- Encuesta de satisfacción del cliente interno (P-NT-SGC-007;F-01)</li> <li>- Evaluación de la competencia de los trabajadores (P-NT-SGC-008;F-01)</li> <li>- Programa anual de Capacitación (P-NT-SGC-008;PRG-01)</li> <li>- Registro de Asistencia (P-NT-SGC-008;R-01)</li> <li>- Evaluación de la Capacitación (P-NT-SGC-008;F-02)</li> </ul>
<b>RIESGOS</b>	
<p>No contar con el personal capacitado para llevar a cabo los diferentes procesos.</p> <p>Altos costos de capacitación.</p> <p>Falta de interés por parte del personal en las acciones para aumentar su competencia.</p> <p>Ambiente para la operación de los procesos no adecuado.</p> <p>Personal insatisfecho por un trato no adecuado, por dualidad o saturación de funciones, por no tener suficiente conocimiento para llevar a cabo una actividad.</p> <p>Personal desmotivado por retrasos u omisión de pagos, por falta de buena gestión.</p> <p>Selección y contratación equivocada del personal.</p>	


	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 16 de 19			

## FICHAS DE PROCESOS (CÓDIGO: MNP-NT-SGC-002; FP-7)

FICHA DE PROCESOS				N°	07
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>		Establecer y dar seguimiento a la planeación estratégica empresarial		Gerente General – Alta Dirección	
<b>FUENTES DE ENTRADAS (PROVEEDORES)</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>RECEPTORES DEL PROCESO (CLIENTE)</b>	
(Todos los procesos) Alta Dirección - Gerente General	Cronograma y comunicación de reuniones según: - Matriz de comunicaciones (P-NT-SGC-002;F-01)	1. Programación de reuniones periódicas ↓	Personal reunido	Alta Dirección - Gerente General - Jefes de Área	
(Todos los procesos) Alta Dirección - Gerente General	Plan estratégico	2. Establecer los temas a tratar ↓	Lluvia de ideas, necesidades, sugerencias	Alta Dirección - Gerente General - Jefes de Área	
Alta Dirección - Gerente General - Jefes de Área	Información de la empresa y el entorno	3. Analizar factores externos e internos ↓	Análisis FODA	Alta Dirección - Jefes de Área	
Alta Dirección - Gerente General - Jefes de Área	Requisitos legales y aplicables Necesidades y Satisfacción del cliente	4. Analizar los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades ↓	Análisis de las partes interesadas y sus requisitos	Alta Dirección - Jefes de Área	
(Todos los procesos) Alta Dirección - Gerente General - Jefes de Área	Revisión del alcance, política de la calidad, objetivos	5. Determinar o modificar los objetivos en función a la política de calidad ↓	Alcance, política de la calidad y objetivos actualizados y comunicación de esta según: - Matriz de comunicaciones (P-NT-SGC-002;F-01)	(Todos los procesos) Alta Dirección - Jefes de Área	
(Todos los procesos) Alta Dirección - Gerente General - Jefes de Área	Revisión de todos los Procesos del SGC	6. Establecer planes estratégicos a corto y largo plazo ↓	Aprobación de planes estratégicos por proceso, presupuestos, programas y proyectos.	(Todos los procesos) Alta Dirección - Jefes de Área	
(Todos los procesos) Alta Dirección - Gerente General - Jefes de Área	Organigrama Manual de funciones	7. Asignar roles, responsabilidades y autoridades ↓	Matriz de responsables y autoridades del SGC según: - Matriz de responsabilidades del SGC (P-NT-SGC-003;F-02) Comunicación	(Todos los procesos) Alta Dirección - Jefes de Área	
(Todos los procesos) Alta Dirección - Gerente General - Jefes de Área	Disponibilidad de todos los recursos necesarios según: - Acta de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-01)	8. Desarrollar e implementar los planes estratégicos ↓	Ejecución de Planes estratégicos y Supervisión del cumplimiento de proceso y documentos internos	(Todos los procesos) Alta Dirección - Jefes de Área	
(Todos los procesos) Alta Dirección - Gerente General	Indicadores de gestión de la empresa	9. Evaluar eficacia y eficiencia de actividades planificadas	Tomar acciones correctivas y de Mejora según: - Informe de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-03)	(Todos los procesos) Alta Dirección - Jefes de Área	
<b>RECURSOS</b>					
<b>RECURSOS HUMANOS Y ÁREAS RELACIONADAS</b>		<b>TECNOLÓGICOS O TÉCNICOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES</b>	
Gerencia General Jefes de Área Personal designado		Ordenador Acceso a Internet Teléfonos		Oficinas Material de escritorio	
Presupuesto anual del dpto.					


	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 17 de 19	

<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b>			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA MATEMÁTICA
Porcentaje de implementación del SGC	95	%	Avance de implementación del SGC de acuerdo a checklist de requisitos
Porcentaje de proyectos aprobados	80	%	Cantidad de proyectos aprobados / Cantidad de proyectos presentados
Porcentaje de planes aprobados	80	%	Cantidad de planes aprobados / Cantidad de planes presentados
Porcentaje de programas aprobados	80	%	Cantidad de programas aprobados / Cantidad de programas presentados
Porcentaje de indicadores de proceso cumplidos	90	%	Numero de Indicadores cumplidos / Numero de Indicadores establecidos
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proc. de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003)</li> <li>- Proc. de comunicación interna y externa (P-NT-SGC-002)</li> <li>- Manual de Calidad del SGC (MNC-NT-SGC-001)</li> <li>- Manual de Procesos del SGC (MNC-NT-SGC-002)</li> <li>- Análisis del contexto de la organización (Análisis FODA) (D-NT-SGC-01)</li> <li>- Identificación de partes interesadas pertinentes (PIP) y sus requisitos (D-NT-SGC-02)</li> <li>- Identificación, evaluación y acciones para abordar los riesgos (D-NT-SGC-03)</li> <li>- Política del SGC (D-NT-SGC-P)</li> <li>- Objetivos del SGC (D-NT-SGC-O)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-01)</li> <li>- Matriz de responsabilidades del SGC (P-NT-SGC-003;F-02)</li> <li>- Informe de revisión por la dirección (P-NT-SGC-003;F-03)</li> <li>- Plan de comunicaciones internas (P-NT-SGC-002;PL-01)</li> <li>- Plan de comunicaciones externas (P-NT-SGC-002;PL-02)</li> <li>- Matriz de comunicaciones (P-NT-SGC-002;F-01)</li> </ul>	
<b>RIESGOS</b>			
<p>Enumeración de requisitos incompletos o incorrectos del contexto de la organización y las partes interesadas</p> <p>Necesidades y expectativas de los clientes mal definidos</p> <p>Política de la calidad no apropiada a la organización</p> <p>Personal no competente en la asignación de roles, responsabilidades y autoridades</p> <p>Inadecuado manejo y asignación de recursos de la empresa</p>			

	<b>MANUAL</b>	Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 18 de 19		

## FICHAS DE PROCESOS (CÓDIGO: MNP-NT-SGC-002; FP-8)

FICHA DE PROCESOS			Nº	08
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD		DUEÑO DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO	Asegurar que las actividades para el mantenimiento del SGC se cumplan, garantizando la conformidad y eficacia.		Encargado del SGC – Dueños de Procesos	
FUENTES DE ENTRADAS (PROVEEDORES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	RECEPTORES DEL PROCESO (CLIENTE)
(Planificación estratégica) (Todos los procesos) Alta Dirección - Gerente General - Jefes de área	Solicitud de Acción Correctiva Propuestas de aplicación de estándares de calidad. Actas de Revisión por la Alta dirección (Decisiones tomadas en la planificación estratégica)	1. Analizar necesidades, diseñar y proponer procesos para la mejora continua ↓	Estado de Acciones Correctivas Acción Correctiva	(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC
(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC	Revisión de no conformidades cerradas Oportunidades de mejora Necesidad de documentación controlada	2. Elaborar y mantener documentación y registros del sistema de Gestión de la Calidad ↓	Aprobación de documentos, procedimientos, manuales y registros para la empresa Documentos controlados del SGC	(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC Gerente General
(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC	Identificación de necesidad de capacitación con personal involucrado en un determinado procedimiento del SGC	3. Capacitar en temas de gestión de la calidad al personal de la empresa ↓	Personal capacitado para aplicación correcta de procedimientos del SGC	(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC Alta Dirección
(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC	Comunicar la política de la calidad a todo el personal de la empresa	4. Asegurar el cumplimiento de la Política de la Calidad de la empresa. ↓	Concientización de la importancia y la aplicación de la política de calidad	(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC Alta Dirección
(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC	Planificación del programada de auditorias Selección de auditores internos	5. Realizar Auditorías ↓	Informes de resultados de Auditorías Internas Identificación de no conformidades	(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC Alta Dirección
(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC	Tratamiento y acciones correctivas de las no conformidades identificadas	6. Realizar acciones correctivas para la mejora continua ↓	Mejora en los procesos para que sean realizados con eficacia y eficiencia	(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC Alta Dirección
(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC	Control de documentos, recursos, indicadores	7. Implementar el sistema de Gestión de la Calidad ↓	Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente	(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC Alta Dirección
(Todos los procesos) Gestión de la Calidad - Encargado del SGC	Contacto con instituciones de Certificadoras del SGC Seguir todas las instrucciones	8. Gestionar las certificaciones de Calidad	Realizar acciones correctivas de auditoras externas Conseguir la certificación del SGC	(Planeación Estratégica) Alta Dirección
RECURSOS				
RECURSOS HUMANOS Y ÁREAS RELACIONADAS	TECNOLÓGICOS O TÉCNICOS	INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES	FINANCIEROS	
Gestión de la Calidad - Encargado del SGC Gerencia General Todo el personal	Ordenador Internet Teléfonos	Oficinas Material de escritorio	Presupuesto anual del dpto.	

	<b>MANUAL</b>		Código: MNP-NT-SGC-002	
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 19 de 19	

<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b>			
NOMBRE DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA MATEMÁTICA
Cumplimiento del programa de auditorias	90%	%	Número de Auditorias realizadas / Número de Auditorias programadas
Porcentaje de oportunidades de mejora aprobadas	80%	%	Número de oportunidades de mejora aprobadas / Número de oportunidades de mejora detectadas y propuestas
No conformidades por documentación	5%	%	Número de no conformidades detectadas por procedimiento / Número de conformidades a cumplir totales por procedimiento
Porcentaje de acciones correctivas trabajadas	70%	%	Número de acciones correctivas en avance o ejecutadas por procedimiento / Número de no conformidades totales por procedimiento a trabajar
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proc. Generación, actualización y control de la información documentada (P-NT-SGC-001)</li> <li>- Proc. de Auditoría interna (P-NT-SGC-005)</li> <li>- Proc. de Acciones correctivas y no conformidades (P-NT-SGC-006)</li> <li>- Proc. de Satisfacción y atención de reclamos y sugerencias del cliente (P-NT-SGC-004)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista maestra de control de documentos (P-NT-SGC-001;R-01)</li> <li>- Lista de distribución de documentos internos (P-NT-SGC-001;R-02)</li> <li>- Solicitud de generación, modificación o baja de documentos (P-NT-SGC-001;F-01)</li> <li>- Lista maestra de control de registros (P-NT-SGC-001;R-03)</li> <li>- Programa Anual de Auditoría Interna (P-NT-SGC-005;PRG-01)</li> <li>- Plan de Auditoria (P-NT-SGC-005;PL-01)</li> <li>- Lista de Verificación (P-NT-SGC-005;F-01)</li> <li>- Informe de Auditoría (P-NT-SGC-005;F-02)</li> <li>- Solicitud de Acción Correctiva (P-NT-SGC-006;F-01)</li> <li>- Solicitud de Acción Preventiva (P-NT-SGC-006;F-02)</li> <li>- Hoja de Control de las SAC's (P-NT-SGC-006;r-01)</li> <li>- Registro de sugerencias y/o reclamos del cliente (P-NT-SGC-004;R-01)</li> <li>- Formulario de reclamos (P-NT-SGC-004;F-01)</li> <li>- Encuesta de satisfacción del cliente (P-NT-SGC-004;F-02)</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>			
Elaboración de propuestas no enfocadas hacia la mejora No lograr la certificación en Sistemas de Gestión de Calidad			



## EMPRESA NOA TRAVEL

---


# MANUAL DE FUNCIONES

---

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO				
REVISADO				
APROBADO				



	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 1 de 23	

## 1. OBJETIVO

Establecer las funciones principales, las relaciones de autoridad y dependencias en los diferentes niveles jerárquicos de la empresa y los requisitos de cada puesto.

## 2. ALCANCE

Este manual aplica a todo el personal de la empresa.


## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Actividad:** Grupo de acciones que persiguen un mismo fin.
- **Manual:** Documento en el que se especifica un sistema, proceso o se describe el paso a paso de la operación y/o manejo de un software, la organización de un sistema sin definir las responsabilidades por su ejecución.
- **Procedimiento:** Documento que describe de manera clara y organizada la ejecución de las actividades de un proceso. Contiene la secuencia de las actividades lógicamente relacionadas, los responsables de su ejecución, los recursos, métodos y formularios utilizados.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Perfil del cargo:** Requisitos y expectativas que debe cumplir una persona para optar a un cargo y se dé el cumplimiento satisfactorio de actividades.
- **Auxiliar:** Es el empleado que cumple funciones de apoyo específicas de acuerdo a la unidad funcional donde presta sus servicios.
- **Puesto o cargo:** Es la denominación de una posición dentro la estructura organizativa a la que se le asigna funciones y relaciones de dependencia.

## 4. RESPONSABILIDADES

Todo el personal de la empresa, además de sus funciones específicas establecidas en el presente manual, tienen la obligación y responsabilidad de:

- Conocer, cumplir y hacer cumplir los Procedimientos, la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la competencia de cada cargo.
- Conocer, cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de la empresa.
- Los jefes de áreas y encargados deberán realizar controles y fiscalizaciones de las operaciones diarias de cada departamento, sección o área que le competen a su cargo.
- Es obligación de todo el personal de Informar a la alta gerencia de la empresa, cuando en las operaciones y las actividades de cada departamento, área o sección, advierta indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento a lo estipulado en el presente Manual de Funciones (MN-NT-SGC-001).

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 2 de 23		

## 5. MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTOS

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Gerente General
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	N/A
<b>JEFE INMEDIATO O DEPENDENCIA:</b>	Propietario(s)
<b>SUPERVISA A:</b>	Jefes de Áreas y todo el personal
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Jefes de área
<b>ES REEMPLAZADO POR:</b>	Jefe Administrativo

### PERFIL DEL CARGO

#### REQUISITOS ACADEMICOS

- Como dueño de la empresa, está bajo el criterio personal de los requisitos a cumplir. Si a futuro decide contratar a una persona externa se debe cumplir con los siguientes requisitos:
- Contar con título profesional en el área Económico Financiera y/o Administrativa u otras carreras afines. Contar con Títulos de Postgrado relacionados al cargo.
- Poseer amplios conocimientos de Finanzas, Sistemas de gestión, Ámbito Laboral, Comercial, Legal, Organización y Métodos.

#### EXPERIENCIA


- 8 años de experiencia general, y 5 años de experiencia específica.

#### OTROS / HABILIDADES


- Demostrar liderazgo, ser analítico y abierto a escuchar, comunicación efectiva
- Con alto grado de responsabilidad, enfocado a resultados y cumplimientos de objetivos
- Capacidad de planificación y organización
- Capacidad para resolver problemas
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Sentido común, criterio propio y tomar decisiones
- Demostrar buena conducta moral y funcionaria, respetando a sus empleados y a sus colegas de trabajo

### FUNCIONES

- Asumir la representación legal de la empresa.
- Control de la adecuada diligencia y utilización de la administración de los recursos económicos financieros.
- Programar, dirigir, y controlar las labores administrativas y operacionales, coordinando las actividades de las diferentes áreas, asegurando su funcionamiento armónico y la correcta asignación y utilización de los recursos humanos y económicos.

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 3 de 23	

- Hacer cumplir de manera adecuada las funciones de los distintos sectores de su dependencia, supervisando a los responsables de los mismos y coordinar la labor institucional con los jefes de áreas.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y reglamentos en forma coordinada con todo el personal para la eficacia de las labores.
- Generar, cumplir, mantener y cambiar cuando sea necesario la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Que se establezcan, cumplan, implementen y mantengan los procedimientos y procesos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar reuniones periódicas Técnico-Administrativo Financiero con el personal Operativo, Ejecutivo y Personal de Apoyo; solicitando información para evaluar el avance en los trabajos de gestión y ejecución de las actividades cotidianas y principales.
- Requerir información mensualmente y/o el momento que necesite a las diferentes áreas sobre los resultados alcanzados, con el objetivo de conocimiento y tomar decisiones referentes a la marcha de la empresa.
- Suministrar a todo el personal a su cargo los medios y recursos necesarios para la realización de sus funciones.
- Revisar y aprobar (si corresponde), los informes económicos financieros presentados por los encargados o jefes de áreas, para presentar información debidamente documentada a consideración del Directorio (dueño de la empresa) y a las entidades fiscalizadoras.
- Dirigir las relaciones de la empresa con diferentes clientes a nivel empresas nacionales e internacionales, así como de otros organismos.
- Dirigir, coordinar y evaluar la ejecución de planes y programas administrativos, operacionales y comerciales.
- Autorizar la ejecución de compras y gastos considerables, contratación de servicios profesionales y otros.
- Analizar el nombramiento del personal jerárquico de la empresa, así como su promoción, suspensión o destitución.
- Realizar otras actividades inherentes al cargo que desempeña y/o designados por el Directorio.

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 4 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Jefe Administrativo y de personal
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Administración y Finanzas
<b>JEFE INMEDIATO O DEPENDENCIA:</b>	Gerente General
<b>SUPERVISAR:</b>	Encargado Contable
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Jefes de Áreas y todo el personal
<b>ES REEMPLAZADO POR:</b>	Gerente General, Jefe de Marketing y Ventas o Encargado Contable

### **PERFIL DEL CARGO**

#### **REQUISITOS ACADÉMICOS**

- Contar con título profesional de Administrador de Empresas, Economía, Auditor Financiero, Contador Público autorizado. Contar con Títulos de Postgrado relacionados al cargo.
- Poseer amplios conocimientos de Administración de Personal, Contabilidad y Finanzas, tema Fiscal, Legal y Sistemas de gestión,

#### **EXPERIENCIA**


- 6 años de experiencia general, y 4 años de experiencia específica.

#### **OTROS / HABILIDADES**


- Tener cualidades de dirección y facilidad de expresión.
- Debe tener habilidad para planificar, dirigir y tomar decisiones.
- Tener amplio conocimiento de aspectos administrativos y financieros.
- Tener calidad humana y facilidad para relacionarse con los demás.
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el desempeño del cargo.
- Trabajar con eficiencia, puntualidad, responsabilidad y lealtad a la empresa.
- Respetar a su empleador y compañeros de trabajo, demostrando una buena conducta moral y funcionaria.

### **FUNCIONES**

- Encargado de la funcionalidad y organización física de las oficinas de la empresa, velando que exista un buen ambiente laboral.
- Planificar, coordinar, dirigir y controlar a todo el personal a su cargo, así como las actividades de los mismos para alcanzar los objetivos de gestión.
- Analizar y evaluar la ejecución de planes y programas administrativos, operacionales y comerciales.
- Supervisar el uso adecuado y racional de los materiales y equipos que le sean entregados a efectos de facilitar sus labores, y gestionar el mantenimiento y limpieza de las oficinas.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 5 de 23	

- Autorizar y según sea el caso solicitar a gerencia general la autorización de la ejecución de compras y gastos.
- Control y/o supervisión de la Contabilidad, Costos, Cobros, Pagos, Proveedores, Administración en General, Gestión de los RRHH y otras correspondientes.
- Realizar controles efectivos al área Comercial y de Atención al Cliente referente a estructura de Costos, emisión de Cotizaciones.
- Presentar mensualmente a Gerencia General el flujo de efectivo de la empresa, e informes periódicos sobre actividades técnico, administrativo y financiero.
- Realizar todos los trámites y documentos correspondientes de carácter legal y laboral.
- Adquirir servicios de Asesoría Legal y coordinar todo lo referente para el cumplimiento de las leyes laborales y administrativas según Legislación Boliviana.
- Requerir información periódica de las otras áreas a fin de tomar pleno conocimiento de la marcha de las actividades y rendimientos.
- Proponer a Gerencia General el nombramiento del personal jerárquico de la empresa, así como su promoción, suspensión o destitución.
- Reclutamiento y selección de personal, de acuerdo a las necesidades de cada área.
- Participar en la elaboración de contratos de prestación de servicios de personal permanente o temporal tomando en cuenta las obligaciones sociales.
- Seguimiento y control de la inducción en la asignación de funciones de personal nuevo, identificación de necesidad de capacitaciones para personal antiguo y planificar para que se lleven a cabo.
- Mantener el archivo de todo el personal y la respectiva actualización de toda la documentación de carácter laboral al día y debidamente respaldado, llevando un control estricto e individualizado cada trabajador referente a permisos, vacaciones, felicitaciones, faltas, capacitaciones y otros que existieran.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Sugerir políticas de motivación e incentivos acorde a las tareas que desempeñan los trabajadores para mejorar el rendimiento del personal.
- Revisar y verificar las planillas de sueldos, tributarias y otros libros auxiliares elaboradas por el Encargado Contable que forman parte de las transacciones realizadas, estampando su firma en señal de revisión y conformidad.
- Realizar otras actividades inherentes al cargo que desempeña o que sean asignados.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 6 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Encargado de Contabilidad
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Administración y Finanzas
<b>JEFE INMEDIATO O DEPENDENCIA:</b>	Jefe Administrativo y de personal
<b>SUPERVISAR:</b>	Personal de Cajas
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Jefe Marketing y Ventas, Jefe de Logística y Operaciones
<b>ES REEMPLAZADO POR:</b>	Jefe Administrativo y de personal

### PERFIL DEL CARGO

#### REQUISITOS ACADÉMICOS

- Contar con título en Provisión Nacional de Contador Público con registro certificado.
- Poseer amplios conocimientos Contabilidad y Finanzas, tema Fiscal, Legal y tributario,

#### EXPERIENCIA


- 2 años de experiencia específica.

#### OTROS / HABILIDADES

- Ser analítico con alto grado de responsabilidad, orientación a resultados
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el ejercicio de la función
- Poseer sentido común e iniciativa.
- Capacidad de planificación y organización
- Capacidad para resolver problemas
- Capacidad para trabajar bajo presión y tomar decisiones
- Con habilidades administrativas, organizativas y de comunicación
- Buenas relaciones interpersonales, capacidad para trabajo en equipo.
- Tener amplios conocimientos contables.
- Alto conocimiento en paquetes computacionales


### FUNCIONES

- Llevar los libros contables de la empresa, con los registros de Costos, Cobros, Pagos, Crédito de Proveedores; y otros libros tributarias y auxiliares que forman parte de las transacciones realizadas, estampando su firma.
- Elaboración de planillas de sueldos, anticipos, liquidación de vacaciones, trámites, finiquitos y otros que correspondan previa revisión de sus carpetas y files de personal.
- Hacer efectuar la revisión y aprobación por Jefatura Administrativa (haciendo estampar su firma en calidad de conformidad en la casilla “revisado por”), de los registros contables: comprobantes de ingresos, egresos, traspasos y otros si corresponde,

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 7 de 23	

asegurando la correcta operación y/o proceso contable, para su posterior aprobación de Gerencia General, (estampando su firma en la casilla “aprobado por”).

- Presentar mensualmente a Gerencia General con copia a Jefatura Administrativa el flujo de efectivo de la empresa y controlar que esté acorde con el presupuesto financiero establecido con anterioridad de acuerdo a planificación estratégica (si existiera).
- Medición periódicamente de la rentabilidad de los servicios ofrecidos y la evaluación de los costos de comercialización.
- Medición y evaluación de los indicadores financieros para la generación de informes, para la toma de decisiones por parte de Gerencia General.
- Efectuar periódicamente conciliaciones de saldos monetarios y de cuentas con los respectivos registros de las unidades a su cargo. Fiscalizar y verificar las conciliaciones bancarias estampando su firma en señal de conformidad con la supervisión de Jefatura Administrativa.
- Cumplir y hacer cumplir con la aplicación de las Normas y Principios Contables en registros y la emisión de resultados como los Estados Financieros.
- Verificación y confirmación de declaraciones juradas sobre impuesto a IN, declaraciones de planillas de contribuyentes, pago de beneficios sociales y otros que correspondan.
- Realizar la verificación, fiscalización y control estricto de las operaciones que generan ingresos diarios por los servicios ofrecidos, cuentas por cobrar, anticipos y otros relacionados.
- Registrar contablemente la incorporación de activos fijos y mantener debidamente codificados; igualmente, revisar periódicamente los códigos individuales de cada uno de los bienes del activo fijo que se encuentren debidamente respaldados.
- Realizar seguimiento permanente y controles internos de los pagos y contratos de proveedores para la provisión de servicios del Departamento de Logística y Operaciones.
- Convocar a reuniones extraordinarias para la definición de estrategias y soluciones de problemas que pudieran presentarse con la presencia de Gerencia General y Jefaturas.
- Informar a Gerencia General y Jefatura Administrativa, cuando en los actos y operaciones en las actividades del área, advierta indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento.
- Efectuar las cobranzas a los clientes a crédito.
- Realizar otras actividades inherentes al cargo que desempeña, o que sea asignado por los niveles superiores.

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 8 de 23		

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Cajero
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Administración y Finanzas
<b>JEFE INMEDIATO O DEPENDENCIA:</b>	Encargado de Contabilidad
<b>SUPERVISAR:</b>	-
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Jefe de Marketing y Ventas, y Ejecutivos de Ventas
<b>ES REEMPLAZADO POR:</b>	Encargado de Contabilidad

### PERFIL DEL CARGO

#### REQUISITOS ACADÉMICOS

- Contar con título de egresado en carreras económicas/financieras o Contador General.
- Poseer amplios conocimientos Contabilidad y Finanzas, Facturación, detección de billetes falsos.

#### EXPERIENCIA

- 2 año de experiencia general y 1 año de específica en manejo en caja y manejo de efectivo


#### OTROS / HABILIDADES

- Buenas relaciones interpersonales y comunicación efectiva
- Tener vocación de servicio al cliente
- Atender a los clientes de manera cordial, con eficacia y eficiencia
- Tener ética profesional y honradez
- Tener responsabilidad, disciplina y puntualidad
- Capacidad de orden y organización
- Tener capacidad para trabajo en equipo
- Capacidad para resolución de conflictos
- Conocimientos computacionales intermedios y transacciones bancarias electrónicas
- Conocimiento de arqueo de caja
- Detección de billetes falsos


### FUNCIONES

- Efectuar las cobranzas a clientes de reservas, pagos al contado y en cuotas, realizando la emisión de recibos y facturas según corresponda para asegurar los ingresos de la empresa, en coordinación con los ejecutivos de ventas de acuerdo a su cartera de clientes.
- Gestionar la comunicación con los clientes y responsables de la ejecución de servicios (Ventas, Operaciones y Logística) para asegurar la conformidad de facturación de los servicios que brinda la empresa



	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 9 de 23	

- Emitir recibos y facturación autorizada previamente por el Encargado Contable y Jefe Comercial o Ejecutivo de Ventas.
- Reportar estado de facturación emitida y de ingresos efectivos.
- Registrar en el sistema todas las gestiones de cobranzas realizadas.
- Coadyuvar en el arqueo y cuadro de movimiento diario con el Encargado de Contabilidad.
- Realizar depósitos diarios de dinero en efectivo.
- Realización de reportes semanales.
- Mantener los archivos digitales y físicos para respaldo de entrega de facturas a los clientes.
- Asegurar el cumplimiento del proceso de ventas de acuerdo a las políticas establecidas.
- Involucrarse en la mejora continua de los procesos contables y financieros de con el fin de mejorar los procesos e indicadores del área.
- Asistir al área de Administración y Contabilidad en lo referente a organización de agenda, reuniones, preparación de documentos y presentaciones.
- Organizar y mantener actualizado el archivo del área, información gerencial y de reuniones de la alta dirección con la debida confidencialidad.
- Apoyo en ventas al equipo comercial cuando corresponda
- Realizar otras actividades afines.

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 10 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Jefe de Marketing y Ventas
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Comercial y de Marketing
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Gerencia General
<b>SUPERVISA A:</b>	Ejecutivos de Ventas (internos y externos)
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Logística y Operaciones, Administración y Finanzas

### PERFIL DEL CARGO

#### REQUISITOS ACADEMICOS

- Contar con título profesional en carreras Económico Financieras, Ingeniería Comercial y ramas afines.

#### EXPERIENCIA


- Experiencia profesional no menor a tres años en cargos similares.

#### OTROS / HABILIDADES


- Alto grado de responsabilidad y lealtad a la empresa
- Trabajar con eficiencia, puntualidad y disciplina
- Respetar a su empleador y compañeros de trabajo, demostrando una buena conducta moral y funcionaria.
- Capacidad de expresión y comunicación.
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el ejercicio de la función.
- Emplear criterios de eficacia, eficiencia, ganancias y equidad.
- Tener conocimientos administrativos y contables.
- Tener conocimiento en diseño y administración de redes sociales.
- Tener calidad humana y facilidad de buenas relaciones interpersonales.
- Demostrar Liderazgo y manejo de equipos
- Poseer aptitudes y conocimiento de técnicas de Mercadeo.

### FUNCIONES

- Control, supervisión, fiscalización de las actividades del departamento que le corresponde dirigir.
- Cumplir y hacer cumplir la Política, Objetivos y todos y cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad que aplican al área y al cargo.
- Garantizar un servicio de alta calidad a los clientes de la empresa a través de capacitaciones al personal involucrado.
- Mantenerse informado de los productos, servicios y del mercado o sector en que opera la empresa, investigación de la competencia.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 11 de 23	

- Generar las estrategias comerciales a utilizar, en función al conocimiento y perspectivas de los consumidores, estudios de mercado, la evolución de los mismos y la participación de los competidores.
- Presentar el desarrollo de estrategias y programas de mercadotecnia, implementando mecanismos de control y coordinación para la aprobación de Gerencia General.
- Efectuar programas de promoción y participar en conjunto en las decisiones de Logística y Operaciones sobre los tipos de servicios de la empresa.
- Organizar al personal bajo su cargo para controlar y mantener estable la cartera de clientes de la empresa.
- Realizar periódicamente la evaluación del desempeño del personal a su cargo, efectuando además el entrenamiento y capacitación del equipo de ventas.
- Presentar informes periódicos referentes a las tareas y actividades y resultados de su área a Gerencia General.
- Controlar y/o demandar permanentemente, que mantengan actualizados el registro y estadísticas de clientes que son atendidos directamente en las Oficinas, los ejecutivos de ventas internos y externos y otros que correspondan.
- Llevar estadísticas, control efectivo y fiscalización de los clientes que atienden los los ejecutivos de ventas.
- Presentación de planes anuales de comercialización, identificando objetivos en el mercado.
- Generar reportes, análisis de cuadros estadísticos, con información fiable del desempeño comercial y cartera de clientes para que la gerencia general y el área administrativa puedan tomar decisiones certeras.
- Armar campañas de marketing y ventas, gestionar la logística de participación en ferias, generar reportes.
- Diseñar y gestionar servicios de diseño e impresión para material de Marketing y administrar las redes sociales de la empresa.
- Aplicar nuevas herramientas de Marketing y realizar estudios y posicionamiento de sus herramientas de ventas, Página Web.
- Planificación e implementación de nuevos procesos internos y externos.
- Guardar información en una base de datos sobre los clientes, para llevar a cabo determinadas campañas de marketing.
- Y otros inherentes al cargo que desempeña, o que sea asignado por los niveles superiores.

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 12 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Ejecutivos de Ventas internos
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Comercial y de Marketing
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Jefe de Marketing y Ventas
<b>SUPERVISAR:</b>	-
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Logística y Operaciones, Contabilidad

### **PERFIL DEL CARGO**

#### **REQUISITOS ACADÉMICOS**

- Egresado o tener Título de Técnico en áreas relacionadas con Marketing, Comunicación, Relaciones Públicas, Turismo y/o ramas afines al cargo que desempeña. Nivel de inglés intermedio a avanzado (no es prescindible).

#### **EXPERIENCIA**


- Experiencia profesional no menor a un año en cargos similares. Experiencia en ventas del sector turístico (no es prescindible). Experiencia de viajes fuera de Bolivia tanto personal como profesionalmente (no excluyente).

#### **OTROS / HABILIDADES**


- Buenas relaciones interpersonales.
- Excelente vocación de atención al cliente
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el desempeño del cargo.
- Trabajar con responsabilidad y lealtad a la empresa.
- Tener buena presencia
- Facilidad de palabra y aprendizaje.
- Buena capacidad de negociación.
- Manejar de forma avanzada las herramientas tecnológicas como lo son las hojas de cálculo, hoja de presentaciones, internet, redes sociales, etc.
- Habilidades excepcionales en la creación de redes y establecimiento de relaciones comerciales.
- Habilidades de negociación, comunicación efectiva y persuasión.
- Orientación al logro de objetivos.
- Capacidad de trabajo en equipo.

### **FUNCIONES**

- Dar atención personalizada a los clientes que visitan las oficinas para un asesoramiento presencial y dar información de los paquetes disponibles y elegidos por los clientes.
- Garantizar un servicio excepcional en todas las etapas de la venta y post venta, proporcionando información clara al cliente sobre las características de los destinos, los servicios que obtendrá y los horarios.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 13 de 23	

- Transmitir las correspondientes cotizaciones emitidas por el Departamento de Logística y Operaciones de acuerdo a lo solicitado por el cliente, y de ser correspondiente realizar cotizaciones en el momento de la atención al cliente.
- Verificar la disponibilidad de paquetes con el área de Logística y Operaciones para tener información exacta y correcta previa a la concertación de la venta.
- Realizar negociaciones con los clientes de acuerdo a la solicitud de sus requerimientos para ofrecer un buen servicio y hacer el cierre de ventas.
- Recibir, solicitar y validar la autenticidad de la documentación presentada por los clientes de acuerdo a los requisitos establecidos para el proceso de ventas, para proceder correctamente con la logística de ventas.
- Dar a conocer los términos y condiciones del paquete adquirido.
- Gestionar y dar solución de conflictos.
- Hacer seguimiento a clientes asignados a la cartera y gestionar cobranzas según corresponda.
- Fidelización y seguimiento de clientes a través de llamadas y correo electrónico a instituciones públicas y privadas, y estar abierto a dar asesoramiento de ofertas vigentes.
- Diseñar folletos publicitarios y videos con la información de los paquetes vigentes a ofertar para subir a las redes sociales de la empresa.
- Promocionar activamente los paquetes turísticos exclusivos de la empresa a través de redes sociales para las captaciones de clientes particulares individuales o grupales.
- Promocionar y captar clientes en ferias, colaborar en la logística y realizar reportes.
- Alcanzar los objetivos de ventas establecidos.
- Generar reportes de la cartera de clientes y presentar informes de ventas a Jefatura Marketing y Ventas.
- Establecer y mantener relaciones sólidas con los clientes.
- Mantener buenas relaciones y permanente cooperación con el equipo de trabajo de su unidad.
- Ofrecer pólizas de seguro de viajes si el cliente lo requiere, y dar información de cambio de divisas.
- Realizar otras actividades afines al cargo, o que sea asignado por los niveles superiores.

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 14 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Ejecutivos de Ventas externos
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Comercial y de Marketing
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Jefe de Marketing y Ventas
<b>SUPERVISAR:</b>	-
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Logística y Operaciones, Contabilidad

### **PERFIL DEL CARGO**

#### **REQUISITOS ACADÉMICOS**

- Egresado o tener Título de Técnico en áreas relacionadas con Marketing, Comunicación, Relaciones Públicas, Turismo y/o ramas afines al cargo que desempeña. Nivel de inglés intermedio a avanzado (no es prescindible).

#### **EXPERIENCIA**


- Experiencia profesional no menor a un año en cargos similares. Experiencia en ventas del sector turístico (no es prescindible). Experiencia de viajes fuera de Bolivia tanto personal como profesionalmente (no excluyente).

#### **OTROS / HABILIDADES**


- Buenas relaciones interpersonales.
- Excelente vocación de atención al cliente
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el desempeño del cargo.
- Trabajar con responsabilidad y lealtad a la empresa.
- Tener buena presencia
- Facilidad de palabra y aprendizaje.
- Buena capacidad de negociación.
- Manejar de forma avanzada las herramientas tecnológicas como lo son las hojas de cálculo, hoja de presentaciones, internet, redes sociales, etc.
- Habilidades excepcionales en la creación de redes y establecimiento de relaciones comerciales.
- Habilidades de negociación, comunicación efectiva y persuasión.
- Orientación al logro de objetivos.
- Capacidad de trabajo en equipo.

### **FUNCIONES**

- Realizar la identificación y prospección de clientes potenciales en el mercado local y extranjero.
- Captación de clientes y fidelización a través de visitas comerciales a instituciones públicas y privadas, realizar presentaciones de los servicios que ofrece la empresa, dar asesoramiento de ofertas existentes y vigentes, y mantener el canal de comunicación abierto, para dar seguimiento a través de llamadas posteriores.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 15 de 23	

- Fidelización y seguimiento de clientes a través de llamadas y correo electrónico a instituciones públicas y privadas, y estar abierto a dar asesoramiento de ofertas vigentes.
- Levantamiento de contactos de comercios y negocios pequeños a través de visitas/barridos en puntos estratégicos.
- Diseñar folletos publicitarios y videos con la información de los paquetes vigentes a ofertar para subir a las redes sociales de la empresa.
- Promocionar activamente los paquetes turísticos exclusivos de la empresa destacando todas las ofertas existentes para mercados locales y extranjeros a través de redes sociales para captar clientes particulares individuales y grupales.
- Promocionar y captar clientes en ferias, colaborar en la logística y realizar reportes.
- Garantizar un servicio excepcional de todas las etapas de la venta y post venta, proporcionando información clara al cliente sobre las características de los destinos, los servicios que obtendrá y los horarios.
- Transmitir las correspondientes cotizaciones emitidas por el Departamento de Logística y Operaciones de acuerdo a lo solicitado por el cliente.
- Verificar la disponibilidad de paquetes con el área de Logística y Operaciones para tener información exacta y correcta previa a la concertación de la venta.
- Realizar negociaciones con los clientes de acuerdo a la solicitud de sus requerimientos para ofrecer un buen servicio y hacer el cierre de ventas.
- Recibir, solicitar y validar la autenticidad de la documentación presentada por los clientes de acuerdo a los requisitos establecidos para el proceso de ventas, para proceder correctamente con la logística de ventas.
- Dar a conocer los términos y condiciones del paquete adquirido vía online y recabar el visto bueno.
- Gestionar y dar solución de conflictos.
- Desarrollar estrategias de ventas efectivas.
- Generar reportes de la cartera de clientes y presentar informes de ventas a Jefatura Comercial y de Marketing.
- Establecer y mantener relaciones sólidas con los clientes vía online.
- Mantener buenas relaciones y permanente cooperación con el equipo de trabajo de su unidad.
- Ofrecer pólizas de seguro de viajes si el cliente lo requiere, y dar información de cambio de divisas.
- Realizar otras actividades afines al cargo, o que sea asignado por los niveles superiores.

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 16 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Jefe de Logística y Operaciones
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Logística y Operaciones
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Gerencia General
<b>SUPERVISA A:</b>	Coordinadores terrestres, aéreos y auxiliares de operaciones
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Logística y Operaciones, Administración y Finanzas

### **PERFIL DEL CARGO**

#### **REQUISITOS ACADEMICOS**

- Contar con título profesional en carreras de Turismo, Administración Hotelera, Ingeniería Comercial y ramas afines.
- Nivel de Inglés intermedio / avanzado.

#### **EXPERIENCIA**

- Experiencia profesional no menor a tres años en cargos similares.


#### **OTROS / HABILIDADES**

- Alto grado de responsabilidad y lealtad a la empresa
- Ser dinámico y creativo
- Respetar a su empleador y compañeros de trabajo, demostrando una buena conducta moral y funcionaria
- Capacidad de expresión y comunicación.
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el ejercicio de la función
- Emplear criterios de eficacia y eficiencia
- Tener conocimientos administrativos y económicos
- Tener calidad humana y facilidad de buenas relaciones interpersonales
- Demostrar Liderazgo y manejo de equipos
- Poseer aptitudes y amplio conocimiento del sector turístico


### **FUNCIONES**

- Control, supervisión, fiscalización de las actividades del departamento que le corresponde dirigir.
- Cumplir y hacer cumplir la Política, Objetivos y todos y cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad que aplican al área y al cargo.
- Planificación de las tareas y actividades a llevar a cabo.
- Asignar órdenes de trabajo para la ejecución de tareas al personal bajo su cargo.
- Mantener registros de ejecución de procesos y responsabilidades.
- Desarrollar, conducir e implementar planes de capacitación.



	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 17 de 23	

- Comunicación y coordinación con otros departamentos para dar y mantener información actualizada
- Asegurar que todos los paquetes turísticos elaborados para la provisión de servicios cumplan con los estándares de calidad y cumplan las expectativas de los clientes.
- Llevar un control riguroso de la actualización de datos de proveedores y toda información investigada para la elaboración de paquetes turísticos.
- Determinar o revisar, documentar y controlar los estándares de operaciones (tiempos, costos y precios, contratiempos, calidad, etc), en directa coordinación con los otros Departamentos y Gerencia General.
- Mantener un registro de todas las medidas de calidad que son tomados en cuenta para la elaboración de paquetes turísticos.
- Mantener un registro de todas las inconformidades para tomar acciones de mejora.
- Llevar un control riguroso de la eficacia y eficiencia del personal a su cargo.
- Revisar los reportes de trabajo.
- Aprobar todos los trabajos (firmar), en coordinación con Gerencia General.
- Presentar informes periódicos que permitan a la Gerencia realizar una evaluación objetiva.
- Garantizar un servicio de calidad a los clientes internos de la empresa a través de capacitaciones al personal involucrado y retroalimentación constante, para la oferta de servicios.
- Realizar otras actividades afines al cargo, o que sea asignado por los niveles superiores.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 18 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Coordinadores de Terrestres
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Logística y Operaciones
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Jefe Marketing y Ventas
<b>SUPERVISAR:</b>	-
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Logística y Operaciones, Contabilidad

### **PERFIL DEL CARGO**

#### **REQUISITOS ACADÉMICOS**

- Licenciado o Egresado en Turismo, Administración Hotelera y carreras relacionadas con Marketing, Relaciones Públicas.
- Nivel de inglés intermedio y avanzado, será valorado dominio de otros idiomas.

#### **EXPERIENCIA**


- Experiencia profesional de 2 en cargos similares. Experiencia en el sector turístico. Experiencia de viajes fuera a nivel internacional tanto personal como profesionalmente (no excluyente).

#### **OTROS / HABILIDADES**


- Actitud muy proactiva, responsabilidad y espíritu de crecimiento
- Debe ser dinámico, con amplia red de contactos y muy creativo
- Flexibilidad para adaptarse a entorno dinámico y multicultural
- Buenas relaciones interpersonales.
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el desempeño del cargo.
- Trabajar con responsabilidad y lealtad a la empresa.
- Habilidades de negociación y comunicación efectiva.
- Facilidad de aprendizaje.
- Capacidad de trabajo en equipo.

### **FUNCIONES**

- Diseñar viajes y planear el programa que se pretende llevar a cabo, investigación de los proveedores, para tener varias alternativas y realizar las contrataciones necesarias.
- Tener creatividad para diseñar itinerarios y nuevos productos que sean personalizados con experiencias inolvidables para diferentes mercados y necesidades, y que permitan diferenciarse de la competencia.
- Deben investigar todo lo referente al lugar: medio de transporte, duración de tiempos, tener varias alternativas y recomendar mejor opción para hospedarse, lugares de interés para visitar en el destino, el costo del viaje, etc.
- Establecer y mantener relaciones sólidas con agencias de viajes y operadores turísticos nacionales e internacionales.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 19 de 23	

- Utilizar sistemas centrales de reservas (CRS por sus siglas en inglés).
- Se tiene que hacer una investigación permanente de los mercados para conocer las tendencias y necesidades de los clientes, así como también las ofertas de la competencia.
- Realizar negociaciones con los proveedores de acuerdo a la solicitud de sus requerimientos y fijar los términos de contratos, , tomando siempre en cuenta satisfacer las expectativas de los clientes.
- Analizar que los costos sean adecuados, para la fijación de precios rentables.
- Emitir información de paquetes turísticos “cotizaciones” con detalle de precios, fechas, itinerario y términos.
- Trabajar en equipo para innovar y mejorar continuamente la propuesta de valor en el mercado turístico.
- Ofrecer calidad en el servicio, desde la adecuada elección de los proveedores hasta la atención durante la ejecución del servicio a los clientes.
- Organización y distribución de asientos y plazas, asegurándose que no se supere la capacidad disponible al momento que el Departamento de Ventas realice una venta.
- Recibir, solicitar y validar la autenticidad de la documentación presentada por los clientes de acuerdo a los requisitos establecidos para el proceso de ventas, para proceder correctamente con la logística de ventas.
- Tener el control de durante las operaciones en la ejecución del servicio, estar al tanto de cómo se va desarrollando el viaje.
- Gestionar y dar alternativas de solucionar percances o conflictos.
- Generar reportes de cada viaje y presentar informes de la ejecución de servicios a Jefatura del área.
- Tener en cuenta los riesgos de no poder llevarse a cabo un viaje por motivos externos e ir un paso adelante y no limitarse a sólo organizar viajes, sino buscar otras alternativas y ampliar constantemente sus actividades, como organizar cruceros, eventos deportivos, etc.
- Realizar otras actividades afines al cargo, o que sea asignado por los niveles superiores.

	<b>MANUAL</b>	Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Fecha: / /	Versión: 0
		Página: 20 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Coordinadores de Aéreos
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Logística y Operaciones
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Jefe Marketing y Ventas
<b>SUPERVISAR:</b>	-
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Logística y Operaciones, Contabilidad

### **PERFIL DEL CARGO**

#### **REQUISITOS ACADÉMICOS**

- Licenciado o Egresado en Turismo, Administración Hotelera y carreras relacionadas con Marketing, Relaciones Públicas.
- Nivel de inglés intermedio y avanzado, será valorado dominio de otros idiomas.

#### **EXPERIENCIA**


- Experiencia profesional de 2 en cargos similares. Experiencia en el sector turístico. Experiencia de viajes fuera a nivel internacional tanto personal como profesionalmente (no excluyente).

#### **OTROS / HABILIDADES**


- Actitud muy proactiva, responsabilidad y espíritu de crecimiento
- Debe ser dinámico, con amplia red de contactos y muy creativo
- Flexibilidad para adaptarse a entorno dinámico y multicultural
- Buenas relaciones interpersonales
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el desempeño del cargo
- Trabajar con responsabilidad y lealtad a la empresa
- Habilidades de negociación y comunicación efectiva
- Facilidad de aprendizaje
- Capacidad de trabajo en equipo

### **FUNCIONES**

- Diseñar viajes y planear el programa que se pretende llevar a cabo, investigación de los proveedores, para tener varias alternativas y realizar las contrataciones necesarias.
- Deben investigar para conocimiento todo lo referente al lugar: medio de transporte, duración de tiempos, proponer alternativas y recomendar mejor opción para hospedarse, lugares de interés para visitar en el destino, el costo del viaje, etc.
- Utilizar sistemas centrales de reservas (CRS por sus siglas en inglés) o sistemas de distribución global (GDS), y comunicarse con Agencias de viajes en línea (OTAs).
- Establecer y mantener relaciones sólidas con agentes, agencias de viajes y operadores turísticos internacionales.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 21 de 23	

- Tener creatividad para diseñar nuevos productos que sean personalizados con experiencias inolvidables para diferentes mercados y necesidades.
- Realizar una investigación permanente de los mercados para conocer las tendencias y necesidades de los clientes, así como también a la competencia para diferenciarse.
- Gestionar de acuerdo a los requerimientos y necesidades de clientes, boletos para determinados medios de transporte, entradas para centros de recreación, lugares turísticos, espectáculos culturales, conciertos o eventos deportivos, renta de autos, pólizas de seguro de viajes, venta de guías turísticas, cambio de divisas y emitir la correspondiente cotización a los ejecutivos de ventas.
- Realizar negociaciones con los proveedores de acuerdo a la solicitud de los requerimientos del cliente y fijar los términos de contratos, tomando siempre en cuenta satisfacer las expectativas de los clientes.
- Analizar que los costos sean adecuados, para la fijación de precios rentables en coordinación con Gerencia General.
- Emitir las correspondientes cotizaciones con detalle de precios, fechas, itinerario y términos, según las especificaciones del cliente.
- Verificar la disponibilidad de boletos aéreos en las fechas establecidos por los clientes y realizar la modificación o cancelación de reservaciones, comunicando los cargos por penalidades, en coordinación con los ejecutivos de ventas.
- Asesoramiento para tramitar la documentación necesaria para el viaje como el pasaporte o la visa, en caso que el cliente lo requiera.
- Recibir, solicitar y validar la autenticidad de la documentación presentada por los clientes de acuerdo a los requisitos establecidos para el proceso de ventas, para proceder correctamente con la logística de ventas.
- Ofrecer calidad en el servicio, desde la adecuada elección de los proveedores hasta la atención durante la ejecución del servicio a los clientes.
- Tener el control de durante las operaciones en la ejecución del servicio, estar al tanto de cómo se va desarrollando el viaje.
- Gestionar y dar alternativas de solucionar percances o conflictos. Tener en cuenta los riesgos de poder llevarse a cabo un viaje por motivos externos.
- Generar reportes de cada viaje y presentar informes de la ejecución de servicios a Jefatura del área.
- Trabajar en equipo para innovar y mejorar continuamente la propuesta de valor en el mercado turístico.
- De ser necesario deberán informar directamente al cliente de manera clara sobre las características del destino elegido, los servicios de los cuales serán beneficiados, así como quien se los proveerá.
- Realizar otras actividades afines al cargo, o que sea asignado por los niveles superiores.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
			Página: 22 de 23	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Coordinador de Viaje
<b>ÁREA O DEPARTAMENTO:</b>	Logística y Operaciones
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Jefe de Logística y Operaciones
<b>SUPERVISAR:</b>	-
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:</b>	Coordinadores Terrestres y Aéreos, Ejecutivos de ventas y Contabilidad

## PERFIL DEL CARGO

### REQUISITOS ACADÉMICOS

- Egresado o tener Título Técnico en Turismo, Administración Hotelera y carreras relacionadas con Marketing, Relaciones Públicas.
- Nivel de inglés intermedio y avanzado, será valorado dominio de otros idiomas.

### EXPERIENCIA


- Con o sin experiencia profesional. Experiencia en el sector turístico. Experiencia en destinos y viajes tanto personal como profesionalmente (no excluyente).

### OTROS / HABILIDADES

- Preparación cultural y técnica
- Actitud muy proactiva, responsabilidad y espíritu de crecimiento
- Debe ser dinámico y muy creativo
- Flexibilidad para adaptarse a entorno dinámico y multicultural
- Buenas relaciones interpersonales
- Tener ética profesional, honradez e iniciativa para el desempeño del cargo
- Trabajar con responsabilidad y lealtad a la empresa
- Habilidades de comunicación efectiva
- Facilidad de aprendizaje
- Capacidad de trabajo en equipo
- Capacidad de observación para captar las necesidades de los clientes

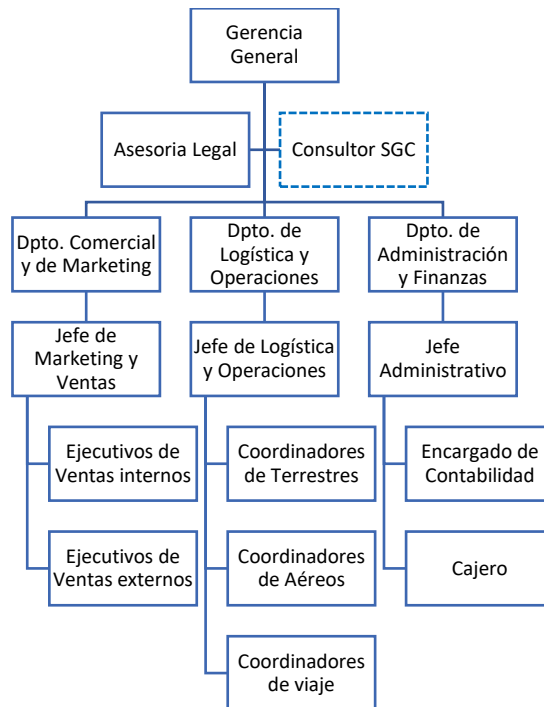
## FUNCIONES

- Tener disponible información recopilada de los destinos como: mapas, guías, manuales técnicos, y bibliotecas de folletos especializadas en viajes.
- Elaboración de un propio banco de datos para ofrecer información exclusiva y personalizada, cómo llegar, en cuanto tiempo, mejor opción para hospedarse, que lugares de interés tiene, el costo del viaje.
- Colaborar en elaborar y analizar presupuestos con los coordinadores.

	<b>MANUAL</b>		Código: MNF-NT-SGC-003	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Fecha: / /	Versión: 0
	Página: 23 de 23			

- Colaborar en gestionar y mediar la reservación, distribución y venta de productos turísticos.
- Conocer la organización y distribución de las plazas, para asignar a los clientes de acuerdo a lo elegido previamente a la hora de partir a destino.
- Estar pendiente de los clientes, así como mantenerse en contacto con los proveedores de los servicios turísticos durante la ejecución del servicio.
- Tener una adecuada comunicación con el viajero, para saber con mayor exactitud las necesidades y expectativas que el cliente tiene sobre el viaje, logrando un contacto personalizado con los diferentes tipos de clientes.
- Debe ofrecer calidad en el servicio, en el trato a los clientes durante la ejecución del viaje.
- Coordina con Contabilidad los pagos y depósitos que se hacen en los bancos a proveedores y cumplimiento de contratos, durante la ejecución del servicio; para que los cobros y pagos se realicen de manera oportuna.
- Debe mantener al tanto en oficinas de cómo se va desarrollando el viaje.
- Elaborar reportes de viajes con respaldos fotográficos, y colabora en la preparación de informes del área.
- Realizar otras actividades afines al cargo, o que sea asignado por los niveles superiores.

## 6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA





2024-TTES-403-D-1

**DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR  
Y DERECHOS CONEXOS  
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NRO. 1-1261/2024**

**La Paz, 22 de abril de 2024**

**VISTOS:**

La solicitud de Inscripción de Derecho de Autor presentada en fecha **16 de abril de 2024**, por **ARMELLE ESTRADA VILLARREAL** con **C.I. N° 8350207 LP**, con número de trámite **DA 675/2024**, señala la pretensión de inscripción de la Memoria Laboral titulada: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA NB/ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA NOA TRAVEL"**, cuyos datos y antecedentes se encuentran adjuntos y expresados en el Formulario de Declaración Jurada.

**CONSIDERANDO:**

Que, en observación al Artículo 4º del Decreto Supremo N° 27938 modificado parcialmente por el Decreto Supremo N° 28152 el "Servicio Nacional de Propiedad Intelectual SENAPI, administra en forma descentrada e integral el régimen de la Propiedad Intelectual en todos sus componentes, mediante una estricta observancia de los regímenes legales de la Propiedad Intelectual, de la vigilancia de su cumplimiento y de una efectiva protección de los derechos de exclusiva referidos a la propiedad industrial, al derecho de autor y derechos conexos; constituyéndose en la oficina nacional competente respecto de los tratados internacionales y acuerdos regionales suscritos y adheridos por el país, así como de las normas y regímenes comunes que en materia de Propiedad Intelectual se han adoptado en el marco del proceso andino de integración".

Que, el Artículo 16º del Decreto Supremo N° 27938 establece "Como núcleo técnico y operativo del SENAPI funcionan las Direcciones Técnicas que son las encargadas de la evaluación y procesamiento de las solicitudes de derechos de propiedad intelectual, de conformidad a los distintos regímenes legales aplicables a cada área de gestión". En ese marco, la Dirección de Derecho de Autor y Derechos Conexos otorga registros con carácter declarativo sobre las obras del ingenio cualquiera que sea el género o forma de expresión, sin importar el mérito literario o artístico a través de la inscripción y la difusión, en cumplimiento a la Decisión 351 Régimen Común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos de la Comunidad Andina, Ley de Derecho de Autor N° 1322, Decreto Reglamentario N° 23907 y demás normativa vigente sobre la materia.

Que, la solicitud presentada cumple con: el Artículo 6º de la Ley N° 1322 de Derecho de Autor, el Artículo 26º inciso a) del Decreto Supremo N° 23907 Reglamento de la Ley de Derecho de Autor, y con el Artículo 4º de la Decisión 351 Régimen Común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos de la Comunidad Andina.

Que, de conformidad al Artículo 18º de la Ley N° 1322 de Derecho de Autor en concordancia con el Artículo 18º de la Decisión 351 Régimen Común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos de la Comunidad Andina, referentes a la duración de los Derechos Patrimoniales, los mismos establecen que: "la duración de la protección concedida por la presente ley será para toda la vida del autor y por 50 años después de su muerte, a favor de sus herederos, legatarios y cesionarios"

Que, se deja establecido en conformidad al Artículo 4º de la Ley N° 1322 de Derecho de Autor, y Artículo 7º de la Decisión 351 Régimen Común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos de la Comunidad Andina que: "...No son objeto de protección las ideas contenidas en las obras literarias, artísticas, o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas ni su aprovechamiento industrial o comercial"

Que, el artículo 4, inciso e) de la ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, instituye que: "... en la relación de los particulares con la Administración Pública, se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los





ciudadanos ...", por lo que se presume la buena fe de los administrados respecto a las solicitudes de registro y la declaración jurada respecto a la originalidad de la obra.

**POR TANTO:**

El Director de Derecho de Autor y Derechos Conexos sin ingresar en mayores consideraciones de orden legal, en ejercicio de las atribuciones conferidas.

**RESUELVE:**

**INSCRIBIR** en el Registro de Tesis, Proyectos de Grado, Monografías y Otras Similares de la Dirección de Derecho de Autor y Derechos Conexos, la Memoria Laboral titulada: "**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA NB/ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA NOA TRAVEL**" a favor de la autora y titular: **ARMELLE ESTRADA VILLARREAL con C.I. N° 8350207 LP**, quedando amparado su derecho conforme a Ley, salvando el mejor derecho que terceras personas pudieren demostrar.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

CASA/lm

Firmado Digitalmente por:

Servicio Nacional de Propiedad Intelectual - SENAPI  
**CARLOS ALBERTO SORUCO ARROYO**  
**DIRECTOR DE DERECHO DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS**  
LA PAZ - BOLIVIA



Firma:



hzZrk8Pk8jJ17K

PARA LA VALIDACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO INGRESAR A LA PÁGINA WEB [www.senapi.gob.bo/verificacion](http://www.senapi.gob.bo/verificacion) Y COLOCAR CÓDIGO DE VERIFICACIÓN O ESCANEAR CÓDIGO QR.



Oficina Central - La Paz  
Av. Montes, N° 515,  
entre Esq. Uruguay y  
C. Batallón Illimani.  
Telfs: 2115700  
2119276 - 2119251

Oficina - Santa Cruz  
Av. Uruguay, Calle  
prolongación Quijarro,  
N° 29, Edif. Bicentenario.  
Telfs: 3121752 - 72042936

Oficina - Cochabamba  
Calle Bolívar, N° 737,  
entre 16 de Julio y Antezana.  
Telfs: 4141403 - 72042957

Oficina - El Alto  
Av. Juan Pablo II, N° 2560  
Edif. Multicentro El Ceibo  
Lda. Piso 2, Of. 5B,  
Zona 16 de Julio.  
Telfs: 2141001 - 72043029

Oficina - Chuquisaca  
Calle Kilómetro 7, N° 366  
casi esq. Umlagotia,  
Zona Parque Bolívar.  
Telf: 72005873

Oficina - Tarija  
Av. La Paz, entre  
Calle G. Trigo y Avaroa  
Edif. Santa Clara, N° 243.  
Telf: 72015286

Oficina - Oruro  
Calle 6 de Octubre, N° 5837,  
entre Ayacucho  
y Junín, Galería Central,  
Of. 14.  
Telf: 67201288

Oficina - Potosí  
Av. Villazón entre calles  
Wenceslao Alba y San Alberto,  
Edif. AM. Salinas N° 242,  
Primer Piso, Of. 17.  
Telf: 72018160



**Autor:** Armelle Estrada Villarreal

**Correo electrónico:** [estrдавillarreal@gmail.com](mailto:estrдавillarreal@gmail.com)

**Celular:** 71500938