

Diseño de la estructura documental para dar cumplimiento a los requisitos de la ISO 9001:2015, previo a la implementación y certificación en una agencia de viajes

PROBLEMA

La agencia GÓMEZ TRAVEL S.A. comenzó su proceso de certificación de la ISO 9001:2015 en el último trimestre del año 2019. Dicho proceso fue interrumpido a inicios del 2020 debido a la crisis sanitaria (SAR COVID-19). Actualmente, la empresa desea conseguir esta acreditación por la inversión inicial realizada y por los beneficios proyectados a largo plazo.

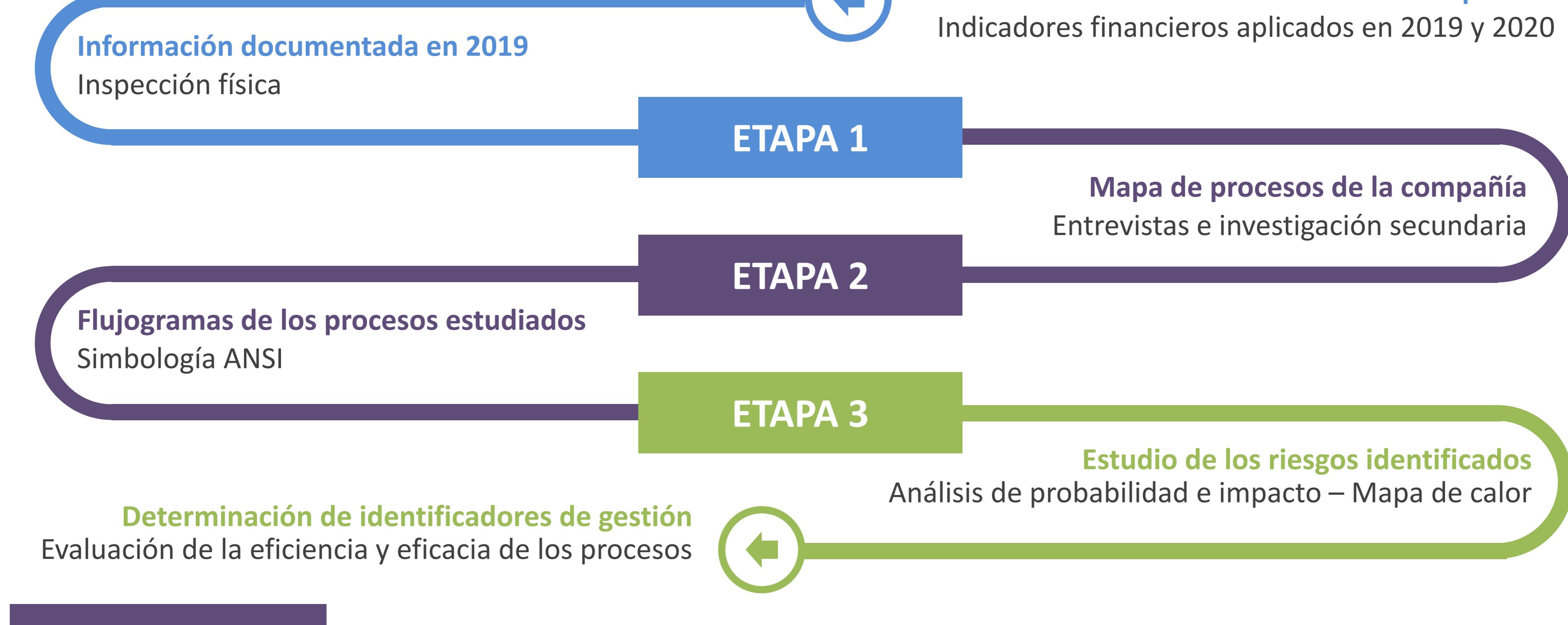


OBJETIVO GENERAL

Actualizar, diseñar y recopilar documentación fundamental para la posterior implementación y certificación de la normativa ISO 9001:2015 a través de un sistema de control de gestión de calidad, con el fin de lograr que la empresa sea reconocida por la calidad de sus servicios de viajes, de transportes y de alojamientos, ofrecidos al público en general y a clientes comerciales.

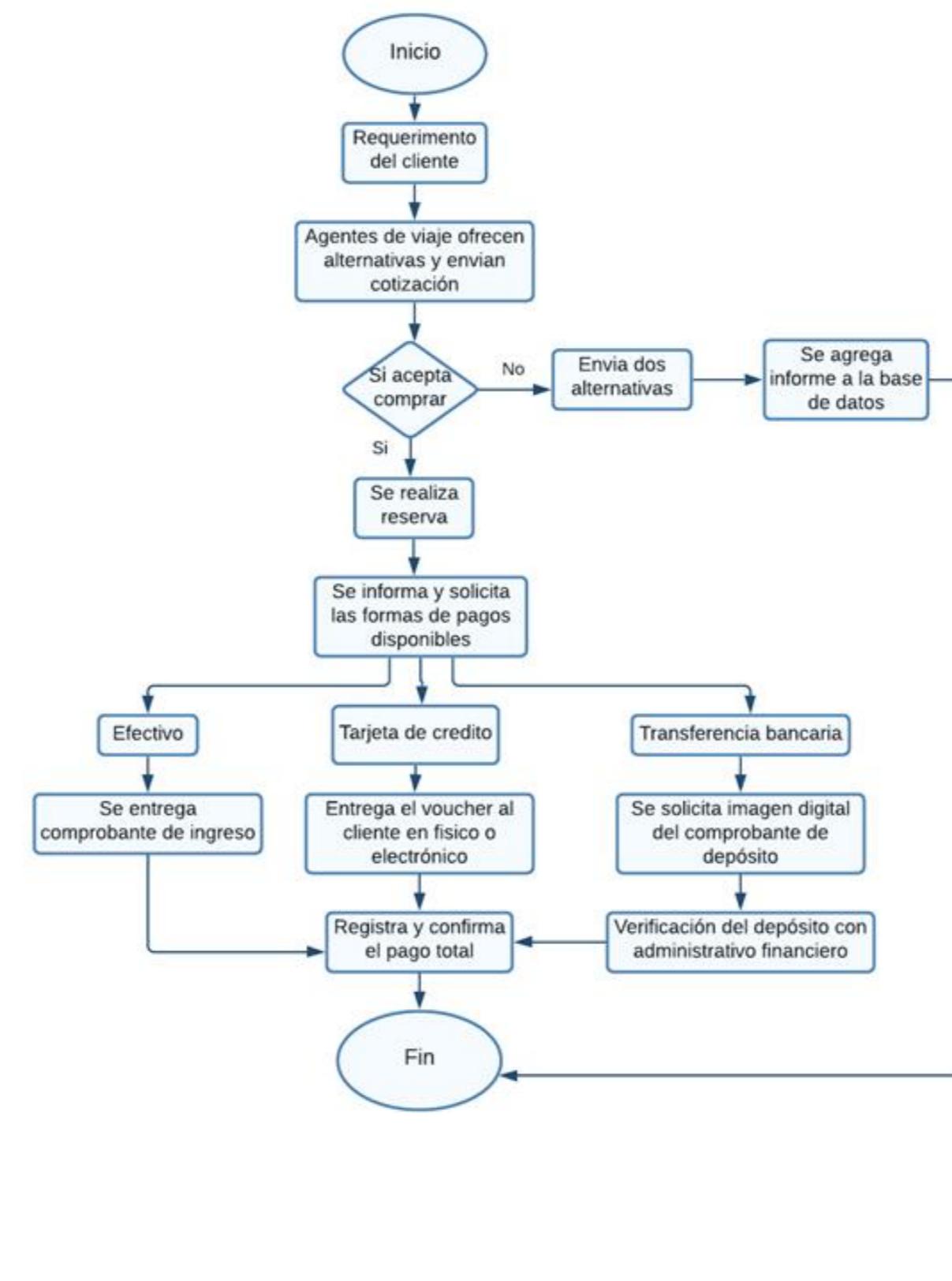
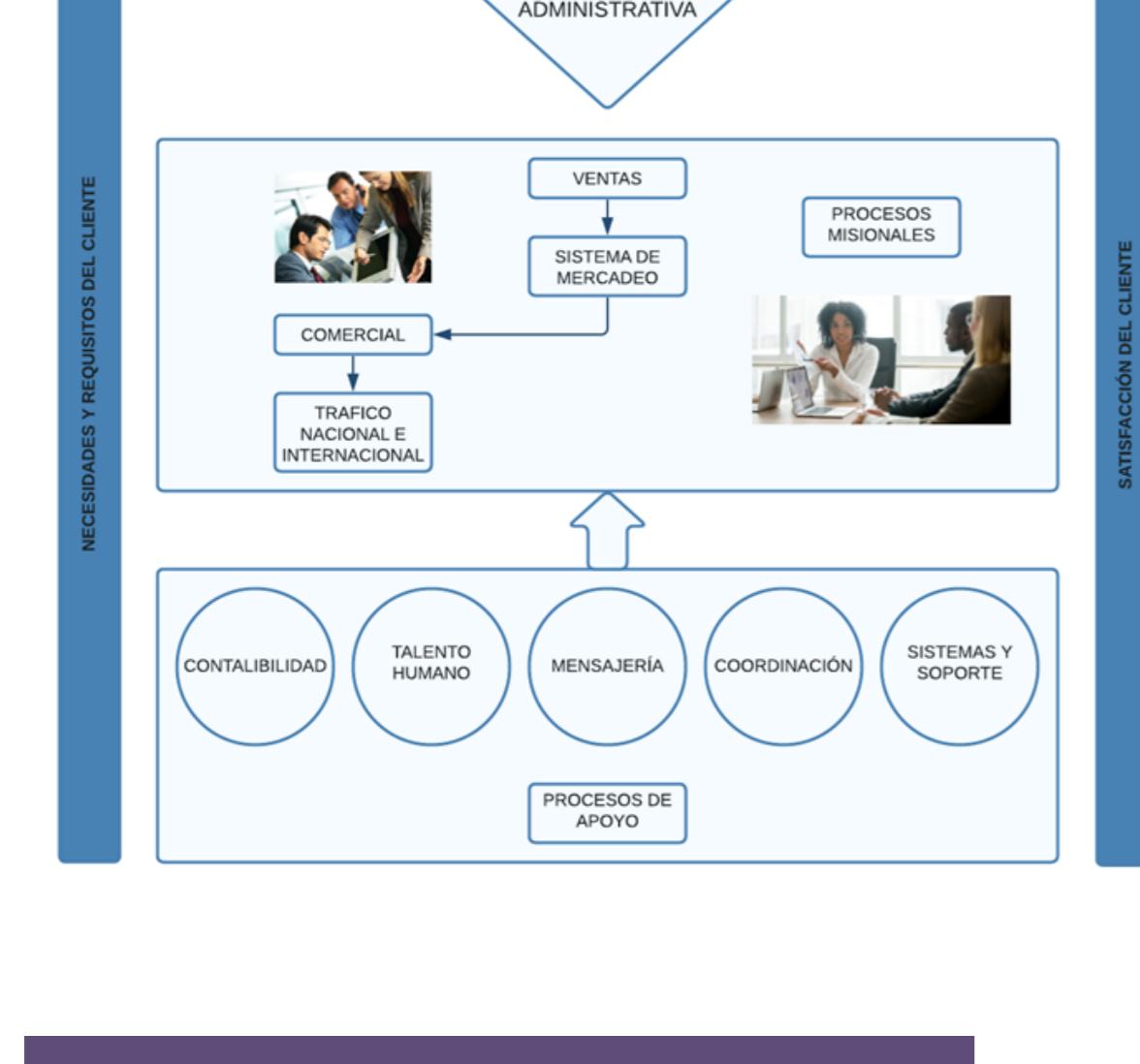
PROPIUESTA

Aplicar una serie de herramientas y procedimientos para comprender el entorno externo e interno de la compañía. Todos estos recursos nos permiten comprender el cambio económico y financiero ocurrido entre el año 2019 y 2020; asimismo, determinar los procesos, riesgos y mejoras que ha llevado a cabo agencia para el cumplimiento de sus objetivos. Todos los procedimientos realizados se dividieron en tres etapas:

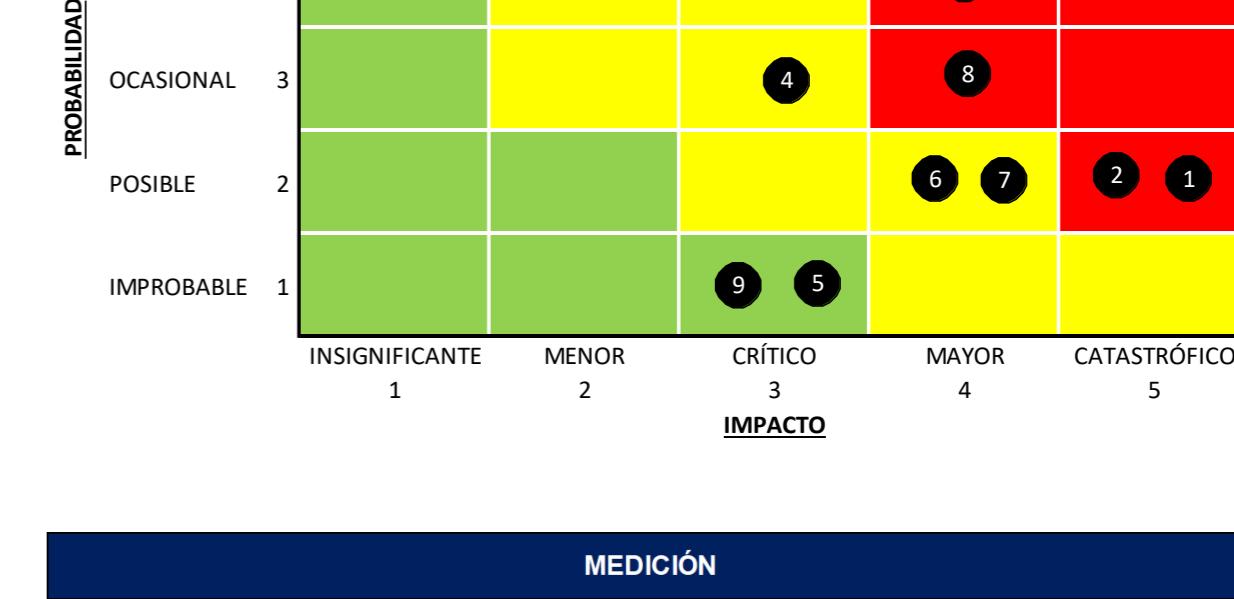


RESULTADOS

Agencia	Ingreso Bruto Ajustado		Margen de Ganancia	
	2019	2020	2019	2020
GÓMEZ TRAVEL S.A.	885	271	4%	1%
Polimundo	2615		2%	-6%
Delgado Travel	170	79	6%	-19%
Sol Caribe	1483	231	10%	-128%



No.	Riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Clasificación
1	CANCELACIÓN DE VUELOS	2	5	Alto
2	CATÁSTROFE NATURAL	2	5	Alto
3	CLIENTES CON ENFERMEDADES	4	4	Alto
4	FALLOS EN LOS SERVICIOS DE LOS PROVEEDORES	3	3	Medio
5	CALAMIDAD DOMÉSTICA	1	3	Bajo
6	FALLOS DEL SISTEMA DE RESERVA CON LOS OPERADORES	2	4	Medio
7	NO CONTAR CON LA INFORMACIÓN NECESARIA (PERDIDA DEL CLIENTE)	2	4	Medio
8	LA VISA SEA NEGADA AL CLIENTE	3	4	Alto
9	QUE EL CLIENTE NO SE PRESENTA LA ENTREVISTA PARA LA OBTENCIÓN DE LA VISA	1	3	Bajo



MEDICIÓN				
NOMBRE	FÓRMULA			
Alcance cuotas mensuales de ventas	$\text{Ventas totales} - \text{Costos Operativos} = \text{Utilidad} > \3000			
Reporte de ventas al sistema	% de Utilidad			
Alcance cuotas mensuales de ventas (visas)	$\text{Ventas totales} - \text{Costos Operativos} = \text{Utilidad} > \1499			
Tasa de satisfacción al cliente	$(\# \text{ clientes satisfechos} / \# \text{ clientes encuestados}) * 100$			

CONCLUSIONES

- La información obtenida acerca de los procesos y su representación mediante flujogramas, es fundamental para el correcto desarrollo de las actividades encargadas a cada uno de los departamentos.
- El análisis de riesgos presentado es una de las herramientas más importantes en una evaluación del proceso; debido a que, permite prepararnos ante posibles amenazas e identificar oportunidades de mejora.
- Con los riesgos clasificados se desarrolló un mapa de calor, a fin de comprender mejor la situación de la compañía; permitiendo que, la alta administración enfoque su atención en los riesgos detectados como amenaza alta.
- Con el fin de, poder evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados por los departamentos; se elaboró una lista de indicadores de gestión, los mismos que servirán para la toma de decisiones administrativas.