

## El Taller “**ISO 9001:2015**”

### **Actualización y Revisión a la Norma del Sistema de Gestión de Calidad para el sector turístico y hotelero”**

Es la **guía perfecta** para **analizar cada uno de los requisitos** del nuevo estándar. Encontrará **ejemplos, casos prácticos y recomendaciones** para aplicarlos.

Todo profesional de los Sistemas de Gestión de la Calidad necesita en este momento tomar un curso ISO 9001 versión 2015 para seguir las directrices de la mejora continua y cubrir sus requerimientos laborales.

Este taller ISO 9001 está diseñado para aprender a **integrar los cambios de la norma ISO 9001:2015** en los Sistemas de Gestión de la Calidad e identificar sus **novedades**.

Estudiará **10 bloques de contenido**, que se corresponden con cada uno de los requisitos de ISO 9001:2015, identificándolos con los diferentes procesos y requisitos para su empresa.

Además, con las recomendaciones y pautas para abordarlos que recibirá logrará actualizar su Sistema de Gestión de la Calidad de una forma eficaz.

¿Cuál es la importancia de la norma ISO 9001 2015 en el sector Hotelero?



## ISO 9001 2015

La norma [ISO 9001 2015](#) ofrece todos **los requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad**. Una vez establecido incorpora la auditoría interna en la organización y posteriormente será posible realizar la auditoría externa de certificación para obtener la certificación de calidad internacional que puede ser mostrada a todos los clientes o personas interesadas.

La certificación de calidad es la formalización de un Sistema de Gestión de Calidad **basado en la norma ISO 9001 2015**, es decir, de un documento que garantiza a un cliente o a una organización que trata de establecer que participa de forma activa en los procesos de gestión de calidad internacional, esto puede tener muchas lecturas, pero en general, es un punto muy positivo, especialmente en los sectores que se encuentran **relacionados con el turismo y el hotelero**.

Muchas organizaciones invierten su dinero en mejorar los sistemas de operación y lo consiguen gracias al esfuerzo realizado para **obtener el distintivo de calidad**, es decir, la etiqueta que garantiza que estamos hablando sobre una empresa con mucha competitividad y los productos que ofrece son de una **elevada calidad**.

Además de ser un indicativo de confianza para los usuarios de un servicio, podemos **hablar sobre los factores que convierten a los distintivos de calidad** en algo muy importante para las organizaciones del sector hotelero.

### Las dos dimensiones de la calidad

La falta de certificaciones de calidad en cualquier organización turística o que se relacione con la hotelería, puede suponer la pérdida de clientes, además de un incremento de los costos, **deterioro del clima laboral por posibles quejas** y la oferta de precios menores por los servicios ofrecidos.

Según las teorías, la calidad se encuentra percibida por los clientes en dos dimensiones: una técnica o resultado, lo que se llama calidad técnica, y otra dimensión funcional o de proceso. Dentro del sector, **la calidad funcional es mucho más valiosa que la técnica**. Hay que tenerlo en cuenta.

### Los certificados de calidad

El certificado de calidad sirve para **modificar la percepción de cliente y controlar** que todo lo estamos haciendo bien o mal.

La ISO 9001 2015 se basa en la **normalización de procedimientos** en los servicios, es decir, la manera en la que se hacen las cosas. Al implantar la norma ISO 9001 2015 en una organización de hotelería, se obtiene un certificado de calidad que abre las puertas del mercado internacional y que **asegura a los clientes un elevado nivel** de servicio.

Desde la perspectiva de la oferta, la certificación de calidad, sea cual sea, es una herramienta de protección, de diferenciación, de promoción y comercialización. Algunas **personas consideran también que las certificaciones de calidad** se engloban dentro de estrategias de segmentación de mercados y distribución que permiten acceder a todos los perfiles diferentes que cuando no se tienen. Para la demanda, es decir, para el consumidor la certificación en ISO 9001:2015 es un medio de información. Para entenderlo mucho mejor, el visitante o el huésped, utilizará esta certificación para identificar el origen del servicio que se encuentra en el **momento de comprar y conocer algunas cosas referentes** a la calidad y las características del servicio. El distintivo refuerza asociaciones generalmente positivas ya que se pueden identificar todos los beneficios del servicio, el nivel de conocimiento, la imagen, etc. La certificación de calidad ISO 9001 2015 funciona de forma básica como un medio de información que **permite un proceso de decisión de compra** de una forma mucho más confiada.

La certificación de calidad ISO 9001 2015 presenta una función muy importante y es la de añadir un valor extra al establecimiento, de cara a la competencia. En México y en Querétaro particularmente, el sector hotelero presenta un nivel muy elevado de competencia, además el mercado turístico se encuentra cada vez más segmentado, ante estos dos factores, es necesario encontrar mecanismos para **incrementar la competitividad y el rendimiento empresarial**. El distintivo de calidad ayuda mucho en este sentido, no solo de cara al exterior sino también en el interior de la organización porque ayuda a optimizar los procesos consiguiendo una mayor eficiencia y eficacia. En la misma línea, tener el sello de calidad **establece una mayor especialización y la consiguiente diferenciación** de los competidores emergentes y habituales.

## Objetivos de taller: ISO 9001:2015

### Actualización y Revisión a la Norma del Sistema de Gestión de Calidad para el sector turístico y hotelero

- Revisar los puntos que tienen un impacto en las compañías que tienen ya un sistema de gestión de calidad como Moderniza o la versión 2008, la nueva versión ISO 9001:2015, así como en aquellas que piensan certificarse en esta norma.
- Que hacer, empezando el día de hoy, para facilitar el cambio en mi compañía

#### CONTENIDO

##### ✓ Introducción

- Evolución de la norma ISO 9001 □ Beneficios de ISO 9000 □ ¿Por qué cambiar?
- Etapas en la revisión y aprobación de la nueva norma ISO 9001:2015

##### ✓ Cambios estructurales

- Estructura de alto nivel HLS (High Level Structure)  
- Anexo SL

##### ✓ – Revisión de los principios de la gestión de la calidad

##### ✓ El espíritu de los cambios

- Análisis de los distintos apartados de la norma

Capítulos informativos

Bloques de requisitos

Resumen de los principales cambios

Métodos para evidenciar el cumplimiento de los cambios más relevantes

- Gestión de riesgos  
Ejercicio práctico de implantación de un plan de gestión de riesgos
- Impacto en las empresas

Fecha del taller: martes 29 de mayo de 2018 Duración  
8 horas.

Inversión: \$ 3,000.00 pesos M.N. más IVA Inscripciones  
e informes al 442 1401075 / 2166319

[luis.anguiano@innovacion-ac](mailto:luis.anguiano@innovacion-ac), [larcom@prodigy.net.mx](mailto:larcom@prodigy.net.mx)

El taller será impartido por El Ing. Luis Anguiano Rascon, que ha participado en el sector turístico desde 2005.



## Luis Anguiano Rascon

Ingeniero Industrial, MS en Administración de Operaciones. Se ha desempeñado en diversas organizaciones como gerente de producción, logística, materiales y director de planta. Ha participado como líder y consultor de proyectos relacionados con la implementación de proyectos de competitividad y capacitación turística, proyectos formativos del sector Público y Privado, de implementación de sistemas de manufactura, de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, logística, comercio exterior, aduanas y desarrollo comunitario. Catedrático de la maestría en Ingeniería Industrial del Tecnológico de Querétaro, además de que ha participado como expositor en diversos diplomados y cursos impartidos en el ITESM campus Qro. Y UVM, Consultor Moderniza desde 2005. Concluyó su maestría en Ohio University además de haber tomado diversos cursos de administración e inglés en The Economics Institute en la Universidad de Colorado en Boulder, Colorado y diplomados de Comercio Internacional, administración de la cadena de suministros, planeación estratégica y sistemas de gestión de calidad entre otros. Consultor certificado “M” por la SECTUR 124-05

Certificado en la Norma Técnica de Certificación Laboral de “Consultoría General” con código en el sistema normalizado CCON0147.03 nivel cinco.

Certificado en la Norma Técnica de Certificación Laboral para el Diseño e Impartición de cursos bajo la norma CRCH0542.01.

Certificado Yellow, Green y Black Belt por el Lean Six Sigma Institute. Instructor de los programas Yellow, Green y Black Belt de Soconinni.

Consultor responsable de la implantación del sistema de gestión de calidad en más de 100 empresas PYMES del sector turístico.

Verificador de más de 100 empresas M en el programa Círculo de Calidad de la Secretaría de Turismo de San Luis Potosí.

Director del programa formativo PICCT, Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística del estado de Querétaro en 2009, 2010, 2011 y 2012.

Colaborador de Programas formativos del SAT, durante 2009, 2010, 2011 y 2012.

Director fundador de las empresas de servicios y consultoría Larcom, S.A. de C.V.

En 1995, e Innovación Centro Empresarial. A.C. en 2006.



Tel 01442 2340753 Nextel 1401075 [luis.anguiano@larcomsa.com](mailto:luis.anguiano@larcomsa.com)