

Presentación Perry Johnson Registrars, Inc.



1. Presentación para Asociaciones
2. Calidad en el Servicio
 - Beneficios
3. Etapas del Proceso
4. Estandarización
5. Implantación
 - Capacitación
6. Auditoria
 - Certificación
7. Seguimiento



Presentación Perry Johnson Registrars, Inc.

- Empresa fundada en 1994 por Perry L. Johnson
- Cuenta con prestigio y acreditaciones internacionales
- Su corporativo se encuentra en Michigan, E.U.
- Atención directa en México desde 1997 con presencia en Monterrey, Guadalajara, Mexico D.F. y Acapulco
- Servicios de Certificación de Sistemas de Gestión en base a estándares internacionales entre los cuales se encuentran ISO 9000 e ISO 14000, ISO 22000.
- Amplia experiencia en los servicios de Capacitación y Certificación especializada en diversas áreas, entre ellas la del Sector Turismo.



Presentación Perry Johnson Registrars, Inc.

- Actualmente dentro del Sector Turismo se necesitan de mecanismos y estrategias que permitan crear y aumentar el valor en los servicios.
- Perry Johnson Registrars, cuenta con sistemas y servicios de certificación para asegurar que los servicios que ofrecen, tengan un valor agregado para sus clientes y sean entregados con calidad.
- PJR brinda servicios diseñados a la medida de los requerimientos del Sector Turismo y de acuerdo a las necesidades específicas de cada empresa.
- Gran cantidad de hoteles en México actualmente buscan aumentar sus niveles de competitividad y servicio para lograr posicionarse de manera efectiva dentro de los mercados.



2

Certificación de Calidad del Servicio

*“En Perry Johnson Registrars estamos absolutamente comprometidos en cumplir y exceder las exigencias y expectativas tanto de nuestros Clientes, como de las Entidades de acreditación y Cuerpos reguladores, cuya aprobación garantizamos y mantenemos. Yo, **Terry Boboige** como Presidente de Perry Johnson Registrars ratifico este compromiso”*

Terry Boboige – PJR Presidente

La Certificación de la Calidad de Servicio para el Sector Turismo es voluntaria y regulada, consiste en una evaluación independiente y posterior confirmación de que una organización ha asumido un claro compromiso con la calidad, de alcanzar los requisitos, que ha definido mediante un criterio específico denominado para éste propósito *Documento Normativo* de certificación, garantizando a sus clientes que su Servicio cumple con las características establecidas y es capaz de satisfacer sus expectativas.



Beneficios Certificación de Calidad del Servicio

Los beneficios que pueden obtener los establecimientos, que optan por obtener la Certificación del Servicio para el Sector Turismo, implementando el oportuno Sistema de Calidad, los podemos resumir en:

- Mejorar la imagen percibida por Clientes y Usuarios, aumentando el grado de satisfacción y fidelidad de los mismos, circunstancia que permitirá situar a los establecimientos certificados a la cabeza de su sector, tanto a nivel individual como colectivo.
- Hacer de la excelencia en la Calidad del Servicio ofrecida a sus Clientes, un medio que permita reforzar la seguridad y confianza de los usuarios finales de este tipo de servicios.
- Garantizar a los Clientes, que se cumple con los compromisos incluidos en el Documento Normativo.
- Motivar a otras empresas que forman parte del mercado a aplicar el Documento Normativo de criterios de certificación y obtener la certificación.
- Mejorar de manera sustancial la gestión, el desarrollo y la reputación de los establecimientos certificados en el mercado donde actúan.
- Mejorar el sentido de pertenencia del empleado al involucrarlo en el proyecto.



3

Etapas del Proceso de Certificación del Servicio:

1. Estandarización

- Diagnostico: Se determina expectativa de cliente y Usuario
- Diseño: Documento Normativo basado en ISO 9000 y Normas del Sector Turístico
- Examinación y Validación por el Comité Especial
- Formación de Auditores

2. Implantación

- Difusión del Documento Normativo “Calidad en el Servicio para Hoteles”
- Capacitación: Seminarios específicos de la norma, implementación y auditoría interna

3. Auditoría y Certificación

- Auditoría de Certificación
- Decisión del Organismo Certificador
- Concesión del Certificado y Marca

4. Seguimiento y Mejora

- Plan de Control Interno y Externo
- Auditoría de Seguimiento
- Mantenimiento del Certificado
- Mejora continua
- “Mystery Shopper”



1. Estandarización: Objetivos

El objetivo es especificar las necesidades y expectativas de los usuarios que reclaman los servicios prestados por los establecimientos, así como obtener beneficios a nivel individual y colectivo al ser una “Organización Certificada”.

Sin embargo, es necesario dentro del Documento Normativo y del Plan de Control por el personal responsable examinar y validar que las características y compromisos de servicio, que ofrecerán un valor añadido a los usuarios, verificar los requerimientos legales, su claridad, objetividad y su orientación a resultados, esto se cumple mediante la revisión y validación por medio de un Comité Especial compuesto por expertos de la Asociación.

El esquema de Certificación de Servicios de PJR para el Sector Turismo ha tomado como referencia ISO 9001, UNE 182001 y otros criterios reglamentarios de las Normas Mexicanas relacionadas al Turismo, así como su amplia experiencia en el ramo de calidad.

Se ha elaborado un Documento Normativo que sirve de referencia. En dado caso, si una Asociación desea agregar requisitos específicos para su validación, mediante entrevistas con usuarios, consumidores y expertos se especificarán dichos requisitos de manera que se cumplan las expectativas de la Asociación.

La implantación consiste en poner en marcha un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con el Documento Normativo, para ello PJR y la Organización debe asegurar que todos los que han optado por involucrarse en este proceso, reciben: la formación necesaria que les va a permitir desarrollar e implantar todo el Sistema, de forma que se garantice que todos cumplirán con los requisitos establecidos en el Documento Normativo.

Se procederán a **informar del proceso** en dos vertientes:

- **Interna:** con el fin de sensibilizar y motivar a todos los empleados de la Organización en materia de Calidad de Servicio, de tal forma que conozcan en todo momento su responsabilidad, los documentos del sistema y los beneficios que se pueden obtener.
- **Externa:** los clientes han de ser conscientes del compromiso adquirido para satisfacer sus expectativas y necesidades, para ello se elabora un extracto del Documento de criterios de certificación donde se exponen cuales son las características del servicio que le ofrecemos, el cual puede ser expuesto en el establecimiento o local de la Organización. A si mismo la Marca y el certificado de calidad en el servicio serán aceptados y reconocidos.



2. Implantación: Capacitación

Formación: PJR ofrecerá, formación o capacitación en cursos estandarizados de implementación, auditoria interna todos ellos, basados en el Documento Normativo, dichos seminarios son claves para la implementación del sistema y su mantenimiento, además PJR ofrece seminarios de ayuda que dependiendo de las necesidades de cada hotel o del sector pueden impartirse:

Para ayudar al personal y aumentar el sentido de pertenencia al proyecto y al establecimiento sugerimos empezar con seminarios como;

Calidad en el servicio al cliente, Motivación, Trabajo en Equipo, Actitud y Preparación para el cambio. Y continuar con seminarios de desarrollo como son: Higiene, Buenas Prácticas en la Preparación de Alimentos, Primeros auxilios, Rotación de Personal, enfocados más a tareas específicas.

Desarrollo de la documentación: PJR responderá preguntas relacionadas con interpretaciones del Documento Normativo, a todo aquel que esté interesado o involucrado en la obtención de la Certificación de la Calidad del Servicio para el sector Turismo.

Seguimiento Interno: PJR ofrecerá **opcionalmente** una evaluación o servicio de Mystery Shopper, siendo útil como un “análisis del gap de servicio”, permitiendo tanto a PJR como al establecimiento el valorar la eficacia de los criterios específicos del servicio y de la aplicación de dichos criterios.



3. Auditoria de Certificación

Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad implantado en base al Documento Normativo y la declaración de su cumplimiento.

- **Preparación de la auditoria:** se realiza un estudio documental, tanto del Documento Normativo como de cualquier otra documentación asociada y se Selecciona a los Auditores, calificados por PJR.
- **Auditoria en sitio:** Con el fin de verificar en los establecimientos las actividades que se realizan; como consecuencia de esta visita se procede a la confección de un informe de auditoria. Donde se reflejarán las no conformidades, si se detectan, para ser estudiadas por el responsable, con el fin de que se diseñen y lleven a la práctica las oportunas acciones correctivas, para solucionar las desviaciones detectadas o se implemente capacitación adicional.
- **Revisión del Informe de Auditoria,** mediante el análisis del contenido del informe de la auditoria, se decide si el auditado ha superado satisfactoriamente todo el proceso de auditoria, en este caso se toma la decisión de conceder la Certificación de la Calidad del Servicio para el sector Turismo.

3. Certificado

- **Emisión del Certificado** (2 originales sin costo), con un período de validez de cinco años, con seguimientos anuales.
- **Publicidad de la obtención**, los Establecimientos Certificados pueden comunicar este hecho, siguiendo lo establecido en el documento Condiciones Generales y de Uso de la Marca “Servicio Certificado”, que le será facilitado junto con los Certificados.



CERTIFICADO

Perry Johnson Registrars, Inc.
Acredita que el Establecimiento:

HOTEL ISABELLA

Cumple con los requisitos del Programa de Calidad en el Servicio, trabajando bajo una dinámica de mejora continua a fin de complacer en todo momento las exigencias sus clientes.

Norma Ejemplo: UNE 18001

Mediante este Certificado de Calidad en el Servicio, PJR identifica a los establecimientos comprometidos con la cultura de la calidad, buscando la excelencia, garantizando la calidad en sus servicios, la calidad de sus instalaciones y la calidad en su gestión, habiendo demostrado la implicación de su personal en la mejora continua con el fin de alcanzar la plena satisfacción de sus clientes.

Fecha de Verificación Inicial: 25 de Agosto del 2008.

Mónica Chapoy Díaz
Director de Operaciones en Latinoamérica
Perry Johnson Registrars, Inc.





4. Seguimiento y Mejora

Objetivo: Verificar que los obtengan la certificación de Calidad del Servicio para el sector Turismo, sigan cumpliendo con los criterios establecidos en el Documento Normativo.

Con esta finalidad se determinan dos tipos de control:

Control interno o autocontrol

El control interno o autocontrol lo constituyen las auditorias internas sistemáticas, que los propios establecimientos realizan sobre su Sistema de Gestión, para poder verificar el nivel de cumplimiento de los criterios y de las características del servicio certificado establecidos en el Documento Normativo, pudiendo detectar posibles desviaciones sobre los estándares establecidos y tomar las acciones correctivas oportunas, si procediera. Todo este proceso habrá sido establecido en la Documento Normativo.

Control externo (realizado por PJR)

El Organismo de Certificación, en este caso PJR, dentro del diseño realizado para prestar este Servicio ha establecido la realización de auditorias de seguimiento, con periodicidad anual o semestral si fuera requerido, durante las cuales se realizará la verificación independiente del nivel de cumplimiento de los criterios y de las características del servicio certificado, que han sido establecidos en el Documento Normativo.



Mejora Continua

Mantenimiento del Certificado

Auditoria de seguimiento con una periodicidad anual, PJR realizará una visita a los Asociados en sus sedes, con el objetivo de verificar que las condiciones, que se daban y que permitieron la emisión del certificado, se siguen dando, además se dejará constancia de que el control interno es realizado, para ello se verificarán los registros documentales establecidos. Realizándose el correspondiente informe de auditoria.

Mejora Continua

En primer lugar más que una tarea, se va a medir el resultado obtenido por haber cumplido de forma satisfactoria los pasos anteriores. Para poder visualizar de forma gráfica dicha mejora, se ha de llevar el control de una serie de conceptos, que a modo de ejemplo citamos: Satisfacción del Comercio (propietario y empleados), Satisfacción de la Asociación, Mejora de resultados: beneficio y rentabilidad, etc.

En segundo lugar va a permitir mejorar el Documento Normativo desarrollado, con el fin de incrementar paulatinamente el nivel cualitativo del mismo y recoger en todo momento las variaciones en las expectativas que esperan obtener los usuarios y/o los suministradores de este servicio, estos últimos colectivamente.

Con esto se consigue que el Documento Normativo sea dinámico, en evolución continua, y en un proceso de mejora continua.