



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Club Militar
 (Actitud, Perseverancia y Pasión)
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20230809-121029-b91ef6-87028510
 2023-08-24T10:45:24-05:00 - Pagina 1 de 5



Código: CM-ALJ-CN
 Versión: 14
 Fecha: 04/08/2023
 Páginas: 1 de 2

PROCESO:	ALOJAMIENTO	LIDER DE PROCESO:	COORDINADOR GRUPO OPERACIONAL ALOJAMIENTO
----------	-------------	-------------------	---

OBJETIVO	ALCANCE
Proveer el servicio de hospedaje en todas las sedes del Club Militar a través de una infraestructura y servicio hotelero de alta calidad que garanticen niveles óptimos de hospitalidad, experiencia durante la estadia y fidelización del afiliado y su entorno familiar durante su permanencia en el Club.	Desde la solicitud de la Reserva del socio, utilización del servicio de Alojamiento, hasta la evaluación del nivel del servicio del socio durante la experiencia en el Club.

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

Tipo Proveedor		Proveedor	Entrada / Insumo	Ciclo PHVA	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Responsable	Salida del proceso / Producto, servicio	Cliente del Proceso			
Interno	Externo								Interno		Externo	
X	X	1. Coordinadora Grupo Operacional de Alojamiento y Responsables del área de Alojamiento en las sedes vacacionales. 2. Grupo de Gestión Mercadeo y Servicios 3. Oficina Asesora de Planeación. 4. Coordinación de Gestión Financiera - Área de Costos. 5. Cotelco.	1. Capacidad Instalada. 2. Políticas de Alojamiento. 3. Plan Estratégico. 4. Acto administrativo Resolución de Tarifas. 5. Leyes (Ley 9 de 1979, Ley 300 de 1996, Ley 2068 de 2020 Resolución 000288 de 2020). 6. Normas Técnicas Sectoriales 001-002-003-004-005 y 006 (NTSH006 de 2004, ISO 9001:2015).	P	Servicio de Hotelería	Estructura y regulación de la oferta de hospedaje.	1. Coordinadores de Sedes. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios 4. Grupo Operacional de Alojamiento.	Directrices y lineamientos para el proceso de Alojamiento Portafolio de Productos y Servicios de Alojamiento.	X	Grupo de gestión Mercadeo y Servicios	X	Socio, afiliado, invitado
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Coordinación de Gestión Financiera - Área de Costos. 4. Grupo Operacional de Alojamiento.	1. Estudio de Mercado. 2. Análisis de costos y precios.	P	Actividades de turismo	Análisis potencial turístico en sedes del Club Militar.	Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. Grupo Operacional de Alojamiento.	Estudio de Mercado. Portafolio de Productos Hoteleros y de Servicios de Alojamiento.	X	Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. Grupo Misional de Socios - Comunicaciones estratégicas.	X	Socio, afiliado, invitado
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Oficina Asesora de Planeación 3. Coordinación de Gestión Financiera - Área de Costos. 4. Oficina administrativa.	1. Estudio de Mercado. 2. Análisis de costos y precios.	P	Servicios Complementarios	Establecimiento de la regulación para los servicios de lavandería, planchado y room service.	Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. Grupo Operacional de Alojamiento. Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas.	Directrices y lineamientos para el proceso de Alojamiento Portafolio de Productos Hoteleros y de Servicios de Alojamiento.	X	Grupo Operacional de Alojamiento		
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Grupo Operacional de Alojamiento.	1. Calendario de temporadas. 2. Política de Reservas. 3. Maestro de Reservas.	H	Servicio de Hotelería	Reservas, alistamiento y asignación de alojamiento (check in)	Grupo Operacional de Alojamiento.	Control de reservas (disponibilidad). Registro de reservas (check in). Registro de huéspedes, Asignación y Entrega de habitación.	X	Grupo de Gestión Financiera Grupo de Gestión Mercadeo Y servicios	X	Socio, afiliado, invitado
X	X	1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Grupo Operacional de Alojamiento.	1. Diagnóstico de capacidades propias. 2. Cotizaciones actores implicados	H	Actividades de turismo	Actividades de fomento turístico con capacidades propias o alianzas con terceros.	Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. Grupo Operacional de Alojamiento.	Informe de ejecución actividades de alojamiento.	X	Grupo de Gestión Mercadeo Y servicios	X	Socio, afiliado, invitado
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Grupo Operacional de Alojamiento. 3. Coordinador Gestión operacional -que aplique- 4. Atención al ciudadano. 5. Oficina Asesora de Planeación. 6. Coordinación de Gestión Financiera - Área de Costos.	1. Estadística de datos de la caracterización del socio.	H	Servicios Complementarios	Atención y prestación de servicios complementarios.	Grupo Operacional de Alojamiento.	Estado de cuenta.	X	Grupo de Gestión Mercadeo Y servicios	X	Socio, afiliado, invitado
X		1. Grupo Operacional de Alojamiento. 2. Grupo Operacional Administrativo - Contratación 3. Grupo Gestión de Talento Humano.	1. Control ocupación. 2. Alistamiento y aseo de habitación. 3. Solicitud varía. (seven)	V	Servicio de Hotelería	1. Analizar y Verificar los Informes de: Ocupación de Unidades Habitacionales y Número de Huéspedes, habitaciones Ocupadas, Disponibles, en Mantenimiento, Auditoría Nocturna (Ocupación e Ingresos) 2. Informe de Ama de Llaves (Estado de habitaciones) 3. Verificación y alistamiento diario habitación (Aseo y provisión de enseres)	Grupo Operacional de Alojamiento. Ama de llaves.	Informe ama de llaves.	X	1. Recepción - Auditoría 2. Nocturna 3. Coordinador Sede 4. Camarera		
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Grupo Operacional de Alojamiento. 3. Atención al ciudadano.	1. Estadística de datos de la caracterización del socio.	V	Actividades de turismo	Revisión resultados de satisfacción planes turísticos.	Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. Grupo Operacional de Alojamiento.	Informe costo/beneficio planes turísticos.	X	Grupo Operacional de Alojamiento		
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Grupo Operacional de Alojamiento. 3. Atención al ciudadano.	1. PQRS	V	Servicios Complementarios	Análisis PQRS de la prestación de servicios complementarios.	Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. Grupo Operacional de Alojamiento.	Informe costo/beneficio servicios complementarios.	X	Grupo Operacional de Alojamiento		
X		1. Grupo Operacional de Alojamiento. 2. Grupo Gestión Financiera.	1. Factura.	A	Servicio de Hotelería	Ejecución cancelación de cuenta (Check out)	Grupo Operacional de Alojamiento. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios.	Tratamiento a Observaciones, hallazgos, PQRS, Indicadores del proceso.			X	Socio, afiliado, invitado
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Grupo Operacional de Alojamiento. 3. Atención al ciudadano.	1. Diagnóstico necesidades turísticas de los socios. 2. Benchmarking del mercado.	A	Actividades de turismo	Establecimiento de nuevos productos turísticos.	Grupo Operacional de Alojamiento.	Ampliación portafolio de productos hoteleros.	X	Grupo Operacional de Alojamiento	X	Socio, afiliado, invitado
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Grupo Operacional de Alojamiento. 3. Oficina Asesora de Planeación.	1. Análisis encuesta satisfacción del cliente. 2. Diagnóstico necesidades turísticas de los socios.	A	Servicios Complementarios	Actualización, depuración o adición de servicios complementarios.	Grupo Operacional de Alojamiento.	Acto administrativo.	X	Coordinación de Gestión Financiera - Área de Costos.	X	Socio, afiliado, invitado



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Club Militar
 (Actitud, Perseverancia y Pasión)
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20230809-121029-b91ef6-87028510
 2023-08-24T10:45:24-05:00 - Pagina 2 de 5



Código: CM-ALJ-CN
 Versión: 14
 Fecha: 04/08/2023
 Páginas: 1 de 2

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver Normograma de proceso.	Mapa de Riesgos vigente proceso Alojamiento	Mapa de Riesgos vigente proceso Alojamiento.

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos / Trámites
Profesional en Hotelería	Aplicativo Suite Vision Empresarial, Paquete ofimática Microsoft y Google, Aplicativo SECOP II, ERP SEVEN Módulo Alojamiento y Facturación.	Ver Listado Maestro de Documentos.
Tecnólogos, Técnicos en Hotelería	Maquinaria y Equipos para prestar el servicio de Alojamiento.	
Personal Certificado por Competencias SENA - Camarería - Botones	Muebles y Enseres	
	Lencería	

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES

Tipo	Nombre	Objetivo del indicador	Frecuencia
		Ver Hoja de vida indicadores asociado al proceso de Eventos	

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del Cambio	Versión
22/04/2015	Inclusión de los componentes del MECI.	10
02/02/2020	Lineamientos estratégicos de la Entidad.	11
15/10/2020	Actualización del formulario de acuerdo a la Guía de Función Pública y MIPG.	12
31/03/2023	Actualización general por determinación ajustada de la estructura del proceso y sus actividades claves	13
04/08/2023	Se actualizó de acuerdo a las observaciones de Control Interno	14

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	
NOMBRE:	PATRICIA MARTINEZ DÍAZ	NOMBRE:	CR FAC JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ	NOMBRE:	VA (RA) HÉCTOR ALFONSO MEDINA TORRES
CARGO:	COORDINADORA GRUPO DE MERCADEO Y SERVICIOS	CARGO:	Subdirector General, encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de Planeación	CARGO:	DIRECTOR GENERAL
		FIRMA:			
		NOMBRE:	CR FAC JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ		
		CARGO:	SUBDIRECTOR GENERAL		

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Caracterizaciones Alojamiento

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230809-121029-b91ef6-87028510

Creación: 2023-08-09 12:10:29

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-08-24 10:45:23



Escanee el código
para verificación

Revisión: SUBDIRECCIÓN GENERAL

CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ

1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General

Revisión: Subdirector General, encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Coronel JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ

11189710

asistenteplaneacion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de P
CLUB MILITAR

Elaboración: COORDINADOR GRUPO DE GESTIÓN MERCADEO Y SERVICIOS

PATRICIA MARTINEZ DIAZ

24176349

pmartinez@clubmilitar.gov.co

Coordinador

Club Militar Grupo de Mercadeo y Servicios

Notificacion: CALIDAD

Yudyett Pulido

52915896

yapulido@clubmilitar.gov.co



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Caracterizaciones Alojamiento

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230809-121029-b91ef6-87028510

Creación: 2023-08-09 12:10:29

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-08-24 10:45:23



Escanee el código
para verificación

Aprobación: DIRECCIÓN GENERAL

Vicelamirante (RA) HÉCTOR ALFONSO MEDINA TORRES

73126706

asistentedireccion@clubmilitar.gov.co

Director General

Club Militar



Club Militar
Acción, Prevención y Puntos

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230809-121029-b91ef6-87028510
2023-08-24T10:45:24-05:00 - Página 4 de 5



REPORTE DE TRAZABILIDAD

Caracterizaciones Alojamiento

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230809-121029-b91ef6-87028510

Creación: 2023-08-09 12:10:29

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-08-24 10:45:23



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Notificación	Yudyett Pulido yapulido@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-08-09 12:10:30 Lec.: 2023-08-09 13:11:09 Res.: 2023-08-09 13:22:34 IP Res.: 200.91.222.50
Elaboración	PATRICIA MARTINEZ DIAZ pmartinez@clubmilitar.gov.co Coordinador Club Militar Grupo de Mercadeo y Servic	Aprobado	Env.: 2023-08-09 13:22:34 Lec.: 2023-08-09 16:09:13 Res.: 2023-08-09 16:09:39 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Coronel JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ asistenteplaneacion@clubmilitar.gov.co Subdirector General encargado de las fun CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2023-08-09 16:09:39 Lec.: 2023-08-09 16:14:03 Res.: 2023-08-10 20:11:49 IP Res.: 200.91.249.34
Revisión	CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Subdirector General	Aprobado	Env.: 2023-08-10 20:11:49 Lec.: 2023-08-11 08:13:39 Res.: 2023-08-14 15:54:17 IP Res.: 200.91.249.34
Aprobación	Vicelamirante (RA) HÉCTOR ALFONSO MED asistentedireccion@clubmilitar.gov.co Director General Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-08-14 15:54:17 Lec.: 2023-08-14 16:02:32 Res.: 2023-08-24 10:45:23 IP Res.: 200.91.249.34