

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|
|  | | INFORME DE AUDITORÍA | |
| PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO: FR-GCL-22 | VERSIÓN: 01 (07/02/2020) | PAGINA: 1 de 6 |

1. INFORMACIÓN GENERAL

| | |
|-----------------------------|--------------------------|
| EMPRESA: | SAMANÁ SPA |
| NIT: | 40218613-8 |
| ACTIVIDAD ECONOMICA: | Actividades de belleza |
| DIRECCION: | Calle 5 No. 34 – 36 |
| TELEFONO: | 3164685635 |
| FECHA DE REVISIÓN: | 20 de Noviembre de 2020. |

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Determinar la conformidad y capacidad en la planificación, implementación, seguimiento, medición y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de Samaná Spa de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001-2015.

3. ALCANCE

Revisión, verificación y validación del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de Samaná Spa.

4. CRITERIOS DE REVISIÓN

NTC ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de la Calidad
ISO 19011:2018 (Como Referente)

5. ENTREVISTADOS

| NOMBRE | CARGO |
|---------------|---------------------|
| Sheila Oviedo | Administradora |
| Andrea Oviedo | Esteticista |
| Viviana Urrea | Responsable del SGC |

6. DOCUMENTOS Y PROGRAMAS REVISADOS

Los documentos, programas, planes de acción y registros que hacen parte del sistema de gestión de la calidad fueron verificados bajo el procedimiento de control de la información documentada de Samaná Spa.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|
|  | | INFORME DE AUDITORÍA | |
| PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO: FR-GCL-22 | VERSIÓN: 01 (07/02/2020) | PAGINA: 2 de 6 |

7. AUDITORES EN FORMACIÓN

Xiomara Robayo Suárez
Andrea Paola Romero Rosero

8. METODOLOGÍA APLICADA

La metodología a utilizar para el desarrollo del proceso de auditoria interna será se referencia con la NTC ISO 19011:2018 (DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN) en modalidad Virtual y/o Remota. La misma fue adoptada en atención y prevención de la emergencia sanitaria, económica y ecológica ante la pandemia por Covid -19 en Colombia.

En esta auditoría interna se enfatiza en los aspectos del sistema gestión de la calidad y se pretenden identificar las actividades susceptibles de mejora. Con el cumplimiento del plan de auditoría, se realiza la totalidad de la actividad referenciada en el Alcance.

La revisión y evaluación del equipo auditor tendrá como base las respuestas y evidencias suministradas por los auditados para verificar la información, a través de entrevista a los responsables de proceso de acuerdo a su nivel, funciones y responsabilidades apropiadas en Samaná Spa.

Se realizó y confirmó acuerdo con la empresa sobre el uso de dispositivos móviles y cámaras, incluyendo grabación de la información y/o fotografías, copias de captura de pantalla, Escáner fotocopias de documentos, videos de actividades y entrevistas teniendo en cuenta la seguridad y confidencialidad de la información.

Se verificó y aseguró en conjunto con Samaná Spa, el uso de los equipos y plataformas de conectividad previamente definidas (meet).

9. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El día 20 de Noviembre de 2020, se realizó proceso de auditoria interna al sistema de gestión de la calidad de Samaná Spa, utilizando la plataforma meet bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Para verificar la información suministrada por la empresa se realizaron entrevistas con las personas pertinentes de cada proceso y se utilizaron diferentes técnicas de verificación para determinar las actividades del sistema de gestión de la calidad que se esta implementando.

Se realizo reunión de cierre en la cual se presentaron los resultados de auditoría se detectaron siete No Conformidades al sistema de gestión de la calidad.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|
|  | | INFORME DE AUDITORÍA | |
| PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO: FR-GCL-22 | VERSIÓN: 01 (07/02/2020) | PAGINA: 3 de 6 |

9.1. AUDITORÍA INTERNA PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Aspectos Positivos

- Compromiso de la Alta dirección por propender por la medición seguimiento, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad del SGC de Samaná Spa.
- Se evidencia interiorización y conocimiento de la políticas de la calidad, los objetivos estratégicos y objetivos de la calidad.
- Se evidencia conocimiento y manejo de información sobre el contexto interno y externo de la organización.
- Se evidencia capacidad en la identificación de riesgos y oportunidades de la organización.
- Claridad sobre la identificación de partes interesadas de Samaná Spa.

Oportunidades de Mejora

- Fortalecer el proceso de inducción e interiorización de la política y objetivos del sistema de gestión de la calidad de Samaná Spa en todos los niveles de la organización.
- Capacitar a los líderes de procesos en la identificación y generación de acciones correctivas y de mejora.
- Realizar la preservación de los documentos en medio digital, reduciendo el exceso de archivo.
- Fortalecer los canales de comunicación sobre resultados de reuniones gerenciales.
- Se considera importante formar auditores internos para el sistema de gestión de la calidad.

9.2. AUDITORÍA DE PROCESOS MISIONALES

Aspectos Positivos

- Conocimiento técnico acerca de procedimientos y protocolos de las diferentes líneas de servicios.
- Se destaca la disposición del personal entrevistado para recibir la auditoría.
- No se tienen registros de PQRSF ni de eventos adversos por prestación de servicios.
- Registro y seguimiento a clientes, desde el registro de consentimiento informado, seguimiento a la prestación del servicio e indicadores de gestión.

Oportunidades de Mejora

- Mejorar el control documental de los formatos utilizados en las áreas misionales.
- Fortalecer estrategias de fidelización de clientes.
- Fortalecer procesos de mejora continua.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|
|  | | INFORME DE AUDITORÍA | |
| PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO: FR-GCL-22 | VERSIÓN: 01 (07/02/2020) | PAGINA: 4 de 6 |

9.3. AUDITORÍA DE PROCESOS DE APOYO

Aspectos Positivos

- Personal idóneo y capacitado de acuerdo a los perfiles de cargos.
- Actualización en técnicas para cada una de las líneas de servicio.
- Control y seguimiento a la ejecución presupuestal.
- Mantenimiento preventivo y control de hojas de vida de los equipos.

Oportunidades de Mejora

- Fortalecer las actividades de capacitación y bienestar dirigidas a todo el personal.
- Fortalecer el seguimiento al cumplimiento de requisitos de los insumos para los procesos.
- Implementar estrategias de recordación acerca de conceptos básicos del sistema de gestión de la calidad.
- Fortalecer el nivel de conocimiento de los objetivos del sistema de gestión de la calidad.
- Fortalecer el resultado de los planes de acción de las evaluaciones de desempeño.

10. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

| NUMERAL | CONCEPTO | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO |
|---------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.3 | Planificación de los cambios | Se verifica procedimiento PR-GCL-01 "Gestión del cambio" pero no se evidencian registros de su implementación. |
| 7.3 | Toma de conciencia | En entrevista realizada a la líder de los procesos misionales se evidencia debilidad en el conocimiento de los objetivos del sistema de gestión de la calidad. |
| 7.5.3 | Control de la información documentada | En entrevista realizada se evidencia que el registro "consentimiento informado" no se encuentra controlado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-GCL-02 "Procedimiento de control de la información documentada". En la matriz de control documental no se controlan todos los formatos del sistema, contraviniendo el numeral 7.5.2 de la NTC ISO 9001:2015. |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | En la verificación de los requisitos para productos y servicios se identificó que el químico glutaraldehído utilizado para limpieza y |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|
|  | | INFORME DE AUDITORÍA | |
| PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO: FR-GCL-22 | VERSIÓN: 01 (07/02/2020) | PAGINA: 5 de 6 |

| | | |
|-------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | desinfección no cuenta con la hoja de seguridad requerida por requisito legal. |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | De acuerdo al procedimiento PR-GCL-04 "Selección y evaluación de proveedores", no se evidenció registro de selección y evaluación del proveedor CIFES, incumpliendo con lo enunciado en el numeral 6.1. del procedimiento estipulado por la empresa. |
| 9.1. | Seguimiento, medición, análisis y evaluación | Si bien se cuenta con las fichas de indicadores de gestión, en la revisión realizada no se evidencia seguimiento al cumplimiento efectivo de los planes de acción establecidos. |
| 10 | Mejora | No se han identificado no conformidades potenciales para la toma de acciones preventivas, para prevenir o reducir efectos no deseados, contraviniendo el numeral 10 "Mejora". |

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados durante esta revisión se determinan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

La auditoría se desarrolló, dando cumplimiento al plan establecido de acuerdo con los criterios, alcance y tiempos definidos.

Se recomienda a los líderes de proceso realizar gestión en la planificación, implementación, seguimiento y medición del cierre de los hallazgos identificados con el fin de mantener y mejorar continuamente del sistema de gestión de la calidad.

A pesar de que no fue posible realizar la auditoría de manera presencial es importante resaltar el compromiso e interés demostrado por la organización para garantizar el proceso de auditoría; se destaca la decisión de la administración en implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad.

Se resalta la oportunidad de entrega de la información requerida en el proceso de auditoría del sistema de gestión.

Se recomienda mejorar el procedimiento de control de la información documentada, de tal forma que asegure la fácil localización de estos en el sistema y mejorar el control de registros garantizando su almacenamiento, fácil recuperación y disposición.

Se recomienda asegurar la documentación y análisis de todos los cambios realizados o propuestos

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|
|  | | INFORME DE AUDITORÍA | |
| PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO: FR-GCL-22 | VERSIÓN: 01 (07/02/2020) | PAGINA: 6 de 6 |

en la empresa a través del procedimiento de gestión del cambio.

Se realta la actitud y receptividad de la organización en torno a las oportunidades de mejora identificadas durante la auditoria.

Por último, se sugiere dar continuidad a la implementación del sistema de gestión de la calidad de manera que la organización mejore su desempeño y tienda siempre hacia el mejoramiento continuo.

Elaborado por:

Luz Xiomara Robayo Suárez

Andrea Paola Romero Rosero