



MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE DIRECTRICES ESTRATÉGICAS PARA FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO: FR-PLE-03

VERSIÓN: 01 (20/04/2019)

PÁGINA: 1 DE 1

ASPECTO	Información Contexto y propósitos organizacionales												TOTAL		
	Necesidades y /o expectativas	Nivel de importancia para la organización	Sostenibilidad		Satisfacción del cliente		Innovación		Posicionamiento en el mercado		Potencializar capacidades del Talento Humano				
			5		5		3		5		3				
CLIENTE	Oportunidad del servicio	5	3	75	3	75	1	15	3	75	2	30	270		
	Calidad de productos y servicios	5	3	75	3	75	2	30	3	75	3	45	300		
	Efectividad del servicio	5	3	75	3	75	1	15	3	75	3	45	285		
LEGAL	Cumplimiento de Normatividad legal	5	3	75	2	50	1	15	2	50	3	45	235		
	Respeto por el consumidor	5	2	50	3	75	1	15	3	75	3	45	260		
	Prácticas transparentes	5	3	75	3	75	1	15	3	75	3	45	285		
MEJORAMIENTO	Creación de nuevos servicios	3	2	30	2	30	3	27	3	45	2	18	150		
	Adquisición de tecnología de vanguardia	3	2	12	2	30	3	27	3	45	3	27	141		
	Capacitación continua	5	2	50	3	75	3	45	3	75	3	45	290		
			517			560			204			590			345

Posicionamiento en el mercado	590
Satisfacción del cliente	560
Sostenibilidad	517
Calidad de productos y servicios	300
Capacitación continua	290
Efectividad del servicio	285

En búsqueda del posicionamiento y sostenibilidad en el mercado, Samaná Spa ofrece productos y servicios en las líneas de estética facial, corporal y relajación, que satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes, apoyados en un equipo de trabajo competente, entrenado y capacitado en la aplicación de técnicas avanzadas y utilización de tecnología de vanguardia.

Samaná Spa esta comprometida con el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable y requisitos de otra índole, así como en la implementación de procesos de mejora continua del sistema de gestión de la calidad, que permitan garantizar un buen desempeño organizacional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, para lo cual ha dispuesto de los

Organizacional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, para lo cual ha dispuesto de los recursos requeridos para el logro de los resultados esperados.