



## OBJETIVOS DE LA CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: FR-GCL-02

VERSIÓN: 01 (20/01/2020)

PAGINA: 1 de 1

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO ASOCIADO	INDICADOR	ÍNDICE		META ANUAL	FRECUENCIA		RESPONSABLES	
				(Nombre)	(P. Cálculo)		Medición	Medición	Análisis	Recolección
En búsqueda del <b>posicionamiento y sostenibilidad en el mercado</b> , Samaná Spa ofrece productos y servicios en las líneas de estética facial, corporal y relajación, que satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes	Incrementar la rentabilidad de Samaná Spa en un 10% durante el año 2020, comparado con el año 2019, mediante el establecimiento de alianzas estratégicas y campañas publicitarias.	Comercial y Mercadeo	Incremento de la rentabilidad	(Ventas totales /ventas año anterior) - 1 x 100	Mensual	10%	Mensual	Trimestral	Administrador	Alta Dirección
				(Ventas totales estética facial/ventas año anterior) - 1 x 100	Mensual	10%	Mensual	Trimestral	Administrador	Alta Dirección
				(Ventas totales estética Corporal/ventas año anterior) - 1 x 100	Mensual	10%	Mensual	Trimestral	Administrador	Alta Dirección
				(Ventas totales relajación/ventas año anterior) - 1 x 100	Mensual	10%	Mensual	Trimestral	Administrador	Alta Dirección
			Alianzas estratégicas	N° de convenios cerrados en el periodo	Trimestral	3	Mensual	Trimestral	Administrador	Alta Dirección
			Innovación en servicios y paquetes promocionales	N° de servicios nuevos en el periodo	Semestral	2	Mensual	Trimestral	Comercial	Administrador
				No. Paquetes promocionales ofertados	Semestral	5	Trimestral	Trimestral	Comercial	Administrador
			Campañas publicitarias	No. De campañas realizadas / Campañas programadas x 100	Trimestral	12	Mensual	Trimestral	Comercial	Administrador
Cientes nuevos / Total de clientes	Trimestral	10%		Mensual	Trimestral	Comercial	Administrador			
Incremento seguidores redes sociales	No. Seguidores nuevos /Total de seguidores	Mensual	10%	Mensual	Trimestral	Comercial	Administrador			
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 <b>satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes</b>	Incrementar la satisfacción de los clientes en un 10% durante el año 2020, mediante el análisis de percepción de los clientes y acciones de mejora continua.	Gestión de Clientes Gestión de Calidad	Satisfacción de clientes	Encuestas aplicadas/Total de clientes atendidos	Mensual	100%	Mensual	Trimestral	Comercial	Administrador
				Encuestas satisfactorias/Total de encuestas aplicadas	Mensual	80%	Mensual	Trimestral	Comercial	Administrador
			Índice de PQRSF	No. PQRSF cerrados /No. PQRSF recibidos	Mensual	100%	Mensual	Trimestral	Comercial	Administrador
				Hallazgos cerrados / Hallazgos evidenciados en encuestas de satisfacción	Mensual	100%	Mensual	Trimestral	Comercial	Administrador
apoyados en un <b>equipo de trabajo competente, entrenado y capacitado</b> en la aplicación de técnicas avanzadas y utilización de tecnología de vanguardia.	Medir el desempeño del personal durante el año 2020, mediante la aplicación del procedimiento respectivo.	Gestión del Talento Humano	Evaluación desempeño	Evaluaciones de desempeño con promedio >=8,0/ No. Evaluaciones aplicadas	Anual	Calificación promedio 80%	Anual	Anual	Talento Humano	Administrador
			Capacitaciones	No. Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas x 100	Trimestral	100%	Trimestral	Trimestral	Talento Humano	Administrador
				Personal capacitado / Total Personal citado x 100	Trimestral	100%	Trimestral	Trimestral	Talento Humano	Administrador
				No. de Capacitaciones con promedio de calificación igual a 8 / N° capacitaciones evaluadas x 100	Trimestral	100%	Trimestral	Trimestral	Talento Humano	Administrador
Samaná Spa esta comprometida con el <b>cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable y requisitos de otra índole</b>	Actualizar y controlar el cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole aplicables durante el año 2020	Gestión de Calidad	Revisión y actualización Matriz de requisitos Legales y de otra índole	No. Normas cumplidas / Total de normas aplicables	Mensual	100%	Trimestral	Trimestral	Líderes de Proceso	Alta Dirección
Así como en la implementación de <b>procesos de mejora continua</b> del sistema de gestión de la calidad, que permitan garantizar un buen desempeño organizacional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Asegurar el mejoramiento continuo de los procesos de Samaná Spa, manteniendo la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Administración y Gestión de Calidad	Auditorías Internas	Auditorías realizadas / Auditorías programadas x 100	Mensual	100%	Trimestral	Trimestral	Líderes de Proceso	Alta Dirección
			Planes de Mejoramiento, Acciones correctivas y preventivas	No. Acciones cerradas / Acciones generadas x 100	Mensual	100%	Trimestral	Trimestral	Líderes de Proceso	Alta Dirección
Para lo cual ha dispuesto de los <b>recursos</b> requeridos para el logro de los resultados esperados.	Controlar los recursos humanos, físicos y financieros destinados al SGC	Administrador	Seguimiento presupuesto SGC	Presupuesto ejecutado /Presupuesto proyectado	Mensual	Ejecutar mínimo el 80% del presupuesto proyectado	Trimestral	Trimestral	Administrador	Alta Dirección

