



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 001-2018
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 10 de Junio de 2018
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526
4	Paola Romero	Consultor	3134130501
5			

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Solicitud autorización viabilidad y desarrollo del proyecto en Samaná Spa.
2	Solicitud de permiso y gestión de acceso a la información en Samaná Spa.
3	Recopilación de Información parcial de la empresa.
4	
5	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se hace la presentación ante la alta dirección de Samaná Spa del equipo de consultoría, se plantea a la organización la importancia de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015.

Se aprueba la viabilidad del desarrollo del proyecto.

Se recopila información parcial de la empresa mediante un cuestionario.

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Formalización aprobación realización de consultoría	Sheila Oviedo	1 semana	



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 02-2018
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 30 de Julio de 2018
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526
4	Paola Romero	Consultor	3134130501
5			

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Determinar los intereses y expectativas frente a la implementación del SGC.
2	
3	
4	
5	
6	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Mediante entrevista con la administradora y la esteticista se pudo constatar que la empresa no cuenta con un SGC y se determinaron los intereses y expectativas frente a la implementación del SGC.

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Aplicar Matriz diagnóstico con base en el modelo ISO 9001:2015	Administradora	2 semanas	
2				



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 03-2018
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 10 de Agosto de 2018
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 18:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526
4			
5			

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Recopilar información de Samaná Spa para conocer el contexto de la organización y su plataforma estratégica.
2	Investigar sobre principales competidores del mercado.
3	Realizar entrevistas y focus group para realizar análisis del contexto organizacional.
4	Realizar Matriz DOFA, Matriz PESTEL y Árbol de problemas de la organización.
5	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se solicita información para conocer el contexto de la organización y su plataforma estratégica. Se realiza entrevista a la Administradora de Samaná para identificar las fortalezas y debilidades de la organización.

Se realiza focus group y revisión documental para obtener información financiera e información de clientes.

Se construye la matriz DOFA y la matriz PESTEL con la participación de la administradora y la esteticista.

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Revisar la lista de chequeo para el diagnóstico del	Administradora	Una Semana	



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN



	cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015			
--	---	--	--	--



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 01-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 28 de Febrero de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526
4	Paola Romero	Consultor	3134130501
5			

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Revisar y analizar nuevamente los intereses y expectativas frente a la implementación del SGC, para determinar cambios o nuevos intereses.
2	Reestructurar proyecto para la planificación, estructuración e implementación del SGC
3	
4	
5	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se realiza nuevo encuentro para revisar y analizar los intereses y expectativas frente a la implementación del SGC, mediante entrevista con la administradora y la esteticista se determinaron los intereses y expectativas frente a la implementación del SGC.

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Documentar información sobre contexto de la organización	consultoras	1 semana	
2				
3				



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 02-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 22 de Marzo de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526
4	Paola Romero	Consultor	3134130501
5			

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Matriz de diagnóstico con base en el modelo ISO 9001:2015.
2	
3	
4	
5	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se realiza el diagnóstico aplicando el modelo ISO 9001:2015, este permite tener un punto de referencia sobre el estado actual de la organización para determinar las diferencias existentes frente a los requisitos de la norma, con el fin de establecer un plan de acción que permita la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Conformar el equipo de trabajo para la implementación del SGC	Administradora	2 semanas	
2	Consolidar matriz de diagnóstico inicial	Consultoras	2 semanas	



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 003-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 15 de Abril de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526
5	Paola Romero	Consultor	3134130501

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Conformar el equipo de trabajo del SGC
2	Determinar el alcance del SGC
3	
4	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se conforma el equipo de trabajo del SGC con el personal de la organización.

Se revisaron los requisitos para el alcance del SGC según la NTC ISO 9001:2015.

Se tomó en cuenta el análisis del contexto, los servicios de la organización y las necesidades de los clientes.

Se hace una propuesta del alcance del SGC con base en el ejercicio realizado en la empresa y se pasa a consideración de la alta dirección quienes lo aprueban.

Una vez aprobado la administradora se compromete a publicarlo, socializarlo y conservarlo como información documentada.

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
----	-------	-------------	-------------------------	---------------



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN



1	Revisión, documentación y divulgación del alcance del SGC a todas las partes interesadas de la organización.	Administradora	Dos semanas	
---	--	----------------	-------------	--



ACTA DE AVANCE – CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 004-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 03 de Mayo de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Análisis y documentación de la estructura organizacional de Samaná Spa.
2	Estructurar Mapa de procesos
3	
4	
5	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se hace una revisión de los cargos que hay actualmente en la empresa, se organizan de acuerdo con el proceso en el que intervienen en el mapa de procesos.

Para definir la estructura se empieza por los cargos que corresponden al proceso estratégico, luego los del proceso misional y finaliza con el proceso de apoyo.

Se da orientación sobre la importancia de entender los procesos como la transformación de entradas en resultados esperados mediante la interacción de estos, lo cual redundará en la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización, así como en la satisfacción de las necesidades de sus clientes

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
----	-------	-------------	-------------------------	---------------



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN



1	Documentar la estructura organizacional de Samaná Spa.	Administradora	Una semana	
2	Diseñar propuesta de mapa de procesos	Consultoras	Dos semanas	
3				



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 005-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 30 de Mayo de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Myriam Martinez	Enfermera	
4	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
5	Paola Romero	Consultor	3134130501

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Identificación de partes interesadas de Samaná Spa.
2	Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
3	Definir mecanismos de revisión.
4	Definir los objetivos estratégicos con la metodología del Balanced Scorecard.

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se realiza entrevista con el ánimo de identificar las partes interesadas pertinentes de Samaná Spa, así como sus necesidades y expectativas.

Se solicita diligenciar un cuadro que contiene una lista de las posibles partes interesadas de acuerdo a los ejemplos de la ISO 9000:2015 y adicional dos espacios el primero para responder el papel en la organización de la parte interesada y el segundo para identificar el proceso en el que interviene.

Una vez identificadas las partes interesadas pertinentes de Samaná Spa, se determinan sus requisitos (necesidades y expectativas).

Se realiza matriz de partes interesadas se pone a consideración de los accionistas para su aprobación.

Se proyecta matriz de partes interesadas por la alta dirección.



Se identifican las perspectivas de la metodología del Balance Scorecard y se realizan preguntas para identificación de objetivos, lo que la empresa desea alcanzar y se alinean con la política de calidad.

COMPROMISOS				
No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Estructurar Matriz de partes interesadas para posterior revisión y aprobación	Administradora	Una semana	



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 006-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 29 de Junio de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Revisar la Misión y la Visión.
2	Revisar y ajustar la redacción de los valores corporativos
3	
4	
5	
6	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se analiza la misión y visión actual, se realizan unas preguntas para identificar lo que espera la empresa y lo que desea proyectar.

Elementos de la Misión

- ¿Quiénes Somos?
- ¿Por qué Existimos?
- (Propósito básico)
- ¿Qué Hacemos?
- ¿Para qué lo hacemos?
- ¿Para quién lo hacemos?
- ¿Cuáles son nuestros valores?
- ¿Qué necesidades satisfacemos?
- ¿En qué nos distinguimos?
- ¿Qué características especiales tenemos?



Elementos de la Visión

¿Cómo queremos ser?

¿Qué tratamos de conseguir?

¿Cómo queremos que nos describan?

¿Cuáles son nuestros valores prioritarios?

¿Cómo nos enfrentaremos al cambio?

¿En qué queremos ser más competitivos?

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1				
2				



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 007-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 15 de Julio de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526
5	Paola Romero	Consultor	3134130501

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Aplicar metodología “Matriz de identificación de directrices estratégicas para la formulación de la política de la calidad”
2	
3	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Para la realización de la política de la calidad se realizaron algunas preguntas como: ¿Qué hacemos? ¿Cuáles son nuestros productos y servicios? ¿Cuál es nuestro cliente ideal? ¿Cuáles son las necesidades de los clientes que podemos cubrir? ¿Qué nos diferencia de nuestra competencia? y otras para complementar la información.

Se realiza una matriz de identificación de directrices estratégicas para la formulación de la política.

Se realiza propuesta de política de la calidad para posterior análisis, estructura y aprobación

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Documentar matriz de identificación de directrices estratégicas para	Consultoras Administradora Responsable del SGC	Tres semanas	



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN



	formulación de la política de la calidad			
--	---	--	--	--



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 008-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 30 de Julio de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526
5	Paola Romero	Consultor	3134130501

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Revisar matriz de identificación de directrices estratégicas
2	Definir política de la calidad
3	Construir de acuerdo a los intereses de la empresa y lineamientos estratégicos los objetivos de la calidad
4	
5	
6	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se realizó una mesa de trabajo para analizar la matriz de identificación de directrices estratégicas, construir la política de la calidad para determinar de acuerdo a la intención de esta, los objetivos de la calidad enfocados a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Una vez definidos los objetivos de calidad, se deja como compromiso la definición de los indicadores respectivos contemplando su frecuencia de medición, responsables de medición y análisis para hacer seguimiento al cumplimiento de estos, con el fin de hacer seguimiento y medición de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.



COMPROMISOS				
No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Definición política de calidad y aprobación	Alta dirección Responsable SGC Consultoras	1 mes	
2	Definir objetivos de la calidad	Alta dirección Responsable SGC Consultoras	1 mes	
3	Construcción de indicadores de acuerdo a criterios establecidos	Alta dirección Responsable SGC Consultoras	1 mes	



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 009-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 24 de Agosto de 2019
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Caracterización de procesos
2	Matriz de riesgos y oportunidades
3	
4	
5	
6	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Una vez se diseñó el mapa de procesos y la estructura para realizar la caracterización de estos se procedió a determinar la estructura del formato para caracterizar los procesos misionales, seguido de los procesos estratégicos y finalmente los de apoyo, considerando las entradas, requisitos, responsables, riesgos y oportunidades, actividades y resultados esperados.

En mesa de trabajo con el personal de Samaná Spa se identificaron los riesgos y oportunidades. Para identificarlos, se tomaron como marco de referencia el análisis de contexto realizado, el alcance y la matriz de partes interesadas, determinando para cada proceso criterios de evaluación de probabilidades y consecuencias que permiten de acuerdo con las necesidades de la empresa, implementar y entender el riesgo de manera transversal al sistema de gestión.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN



COMPROMISOS				
No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Consolidar los formatos de caracterización de cada uno de los procesos de acuerdo a los criterios definidos	Alta dirección Responsable SGC Consultoras	Tres semanas	
2	Construcción de matriz para identificación de riesgos y oportunidades de cada uno de los procesos de la organización teniendo en cuenta los criterios de análisis de evaluación	Consultoras Responsable SGC Administradora	1 mes	



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 010-2019
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 10 de Enero de 2020
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 17:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Paola Romero	Consultor	3134130501

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Documentar procedimientos estratégicos, Misionales y de Apoyo.
2	Documentar información requerida para la implementación del SGC
3	
4	
5	
6	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se identifican los procedimientos requeridos para la implementación del SGC.
Se identifican los formatos necesarios para cada procedimiento.
Se establece la gestión documental para proceder a la definición de procedimientos y formatos.

Dentro de los procedimientos y documentos requeridos se encuentran los siguientes:

Procedimiento control de la información documentada

Procedimiento de gestión del cambio

Procedimiento de gestión del talento humano

Matriz de comunicación

Manual de perfiles, roles y responsabilidades

Procedimiento control de salidas no conformes

Procedimiento de Auditoria

Procedimiento de Mejora continua

Procedimiento de Revisión por la dirección



COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Proporcionar información requerida para establecer los procedimientos.	Administradora y líderes de proceso	Dos semanas	
2	Documentar los procedimientos requeridos para el SGC	Administradora	Cuatro Semanas	
3	Revisar y aprobar los procedimientos ya estructurados	Administradora	Cinco Semanas	



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 01-2020
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 20 de Enero de 2020
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Realizar la Matriz de comunicación
2	
3	
4	
5	
6	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se realizó una lista de los temas que se deben comunicar tanto a nivel interno como externo en búsqueda de lograr los objetivos propuestos, estructurando una matriz de comunicación en la que se determinó qué comunicar, cómo se comunica, quién lo comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica y que evidencias se tienen de estas actividades

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Controlar la información documentada.	Administradora		



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN





ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 02-2020
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 07 de Febrero de 2020
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Realizar la Matriz de Requisitos Legales
2	Actualizar el instrumento de seguimiento y medición de clientes
3	
4	
5	
6	

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se estructuró una matriz en la que se incluyeron los requisitos legales y de otra índole identificados, como los propios de su actividad, los de funcionamiento y los técnicos para el desarrollo de su Sistema de Gestión de la Calidad; en esta matriz se llevará el seguimiento periódico de su cumplimiento.

Con el fin de hacer seguimiento a la satisfacción de los clientes, Samaná Spa tiene establecido canales de comunicación que permiten la retroalimentación de los clientes frente a la prestación de servicios, incluyendo encuestas de satisfacción y formato de PQRS.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN



COMPROMISOS				
No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1	Realizar seguimiento al cumplimiento de la matriz de requisitos legales.	Administradora		
2	Realizar seguimiento a los PQRS.			



ACTA DE AVANCE - CONSULTORÍA

Título de la consultoría: Planificación, estructuración e implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 en Samaná Spa.	Acta No. 03-2020
Maestrante(s): Xiomara Robayo y Paola Romero	Fecha: 20 de Febrero de 2020
Representante de la empresa/entidad: Sheila Oviedo	Hora inicio: 14:00 Fin: 16:00
GRUPO DE INVESTIGACIÓN GEAMEC - USTA	Lugar: Samaná Spa

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1	Sheila Oviedo	Administradora	3164685635
2	Andrea Oviedo	Esteticista	3107696344
3	Viviana Urrea	Responsable SGC	3112230142
4	Xiomara Robayo	Consultor	3103297526

PUNTOS DE DISCUSIÓN

1	Cierre de la Consultoría
---	--------------------------

DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Se dio cierre al proceso de consultoría resaltando la importancia de gestionar la calidad en todos los procesos de manera permanente, con el fin de mejorar el desempeño de la organización; se exaltó el compromiso de la alta dirección y la colaboración de todo el personal en el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, lo cual permitió dar ese primer paso hacia la mejora continua de los procesos.

COMPROMISOS

No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones
1				
2				



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN


