

		PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GCL-06	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PAGINA: 1 de 10

NOTA: Este formato enfoca el proceso de riesgo hacia las necesidades específicas de la organización según su estrategia para implementar sus “procesos” de riesgo de manera concreta, facilitando la implementación y entendimiento del riesgo en diferentes momentos y de manera transversal al sistema de gestión.¹

ALCANCE: (Descripción del Proceso, Actividades, Proyectos etc. y Objetivos)

Estética Facial: Todos los procedimientos faciales, realizados en Samaná Spa con sede en Villavicencio, que permitan mejorar la apariencia física de la piel que inician con la solicitud del cliente y finalizan con la aplicación de la técnica requerida por el mismo. En este proceso se incluyen los siguientes servicios:

- Limpieza facial profunda
- Porcelanización
- Hidratación Facial
- Microdermoabrasión
- Tratamiento antiacné
- Rejuvenecimiento facial
- Dermopigmentación cejas

Objetivos: Aplicar procedimientos faciales orientados a limpiar, modificar, proteger y mantener en estado óptimo la piel, con o sin la utilización de productos cosméticos, en búsqueda de satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios y generar sostenibilidad financiera.

CONTEXTO (Que se relaciona con el alcance)

Cuestiones internas	Cuestiones Externas
Cabinas adecuadas para la realización de procedimientos faciales	Aumento en el precio del dólar (productos importados)
Equipos con tecnología de vanguardia	Desaceleración económica
Personal competente y capacitado en técnicas faciales	Incremento constante de la competencia
Precios competitivos frente a competidores directos	Incremento de la demanda hacia este tipo de servicios y tendencias culturales hacia el autocuidado
Calidad del servicio (Buena atención al cliente y calidad de productos)	Mayor exigencia en requisitos de habilitación por parte de Secretaría de Salud

PARTES INTERESADAS (Relevantes según el alcance)

E Partes Internas	Partes Externas
Socios	Clientes
Trabajadores	Estado
	Proveedores

CRITERIOS (Relevantes según el alcance incluye como se evaluará el riesgo))

Rentabilidad: Relación costo beneficio

¹ FUENTE DEL FORMATO: José Edilberto Pinzón Quiroga, Docente Maestría en Calidad USTA Villavicencio

		PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GCL-06	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PAGINA: 2 de 10

Competencia del personal: Miembros de la organización que cumplen con los perfiles establecidos y contribuyen al cumplimiento de la Misión

Criterios de Evaluación de Probabilidades y Consecuencias

Los criterios definidos para la evaluación de probabilidades se relacionan a continuación:

IMPACTO / CONSECUENCIA	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Bajo	1	· No hay pérdida financiera.
		· Fidelización de clientes.
		· No hay rotación de personal.
Medio	3	· Pérdida financiera menor del 5%
		· No hay pérdida de clientes.
		· Bajo rendimiento laboral
Grave	5	· Pérdida financiera mayor 5%
		· Pérdida de clientes.
		· Inadecuada selección de personal.
		· Alto rendimiento laboral

PROBABILIDAD	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Improbable	1	El evento ocurriría solamente en circunstancias excepcionales.
Factible	3	El evento puede suceder eventualmente.
Probable	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de los casos.

CALIFICACIÓN DEL RIESGO

IMPACTO / PROBABILIDAD		Bajo	Medio	Grave
PROBABILIDAD		1	3	5
Probable	5	5	15	25
Factible	3	3	9	15
Improbable	1	1	3	5

Riesgo Bajo	
Riesgo Medio	
Riesgo Alto	

		PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GCL-06	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PAGINA: 3 de 10

ALCANCE: (Descripción del Proceso, Actividades, Proyectos etc. y Objetivos)	
Estética Corporal: Todos los procedimientos corporales, realizados en Samaná Spa con sede en Villavicencio, que permitan mejorar la apariencia física que inician con la solicitud del cliente y finalizan con la aplicación de la técnica requerida por el mismo. En este proceso se incluyen los siguientes servicios: - Tratamiento ultra reductor - Tratamiento reafirmante - Tratamiento anti-celulítico - Microdermoabrasión - Tratamiento antiacné - Post quirúrgico - Tratamiento post parto - Drenaje linfático - Radiofrecuencia - Ultra cavitación - Lipo-orgánica	
Objetivos: Aplicar multitud de terapias, invasivas y no invasivas, destinadas a modificar el cuerpo, corrigiendo defectos y destacando virtudes en búsqueda de satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios y generar sostenibilidad financiera.	
CONTEXTO (Que se relaciona con el alcance)	
Cuestiones internas	Cuestiones Externas
Cabinas adecuadas para la realización de procedimientos corporales	Aumento en el precio del dólar (productos importados)
Equipos con tecnología de vanguardia	Desaceleración económica
Personal competente y capacitado en técnicas corporales	Incremento constante de la competencia
Precios competitivos frente a competidores directos	Incremento de la demanda hacia este tipo de servicios y tendencias culturales hacia el autocuidado
Calidad del servicio (Buena atención al cliente y calidad de productos)	Mayor exigencia en requisitos de habilitación por parte de Secretaria de Salud
PARTES INTERESADAS (Relevantes según el alcance)	
E Partes Internas	Partes Externas
Socios	Clientes
Trabajadores	Estado
	Proveedores
CRITERIOS (Relevantes según el alcance incluye como se evaluará el riesgo))	
Infraestructura: Instalaciones, equipos y adecuaciones de áreas de confort	
Calidad del servicio: Percepción de los clientes sobre los servicios ofrecidos	

		PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GCL-06	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PAGINA: 4 de 10

Criterios de Evaluación de Probabilidades y Consecuencias

Los criterios definidos para la evaluación de probabilidades se relacionan a continuación:

IMPACTO / CONSECUENCIA	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Bajo	1	· No hay pérdida financiera.
		· Fidelización de clientes.
		· No hay rotación de personal.
Medio	3	· Pérdida financiera menor del 5%
		· No hay pérdida de clientes.
		· Bajo rendimiento laboral
Grave	5	· Pérdida financiera mayor 5%
		· Pérdida de clientes.
		· Inadecuada selección de personal.
		· Alto rendimiento laboral

PROBABILIDAD	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Improbable	1	El evento ocurriría solamente en circunstancias excepcionales.
Factible	3	El evento puede suceder eventualmente.
Probable	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de los casos.

CALIFICACIÓN DEL RIESGO

IMPACTO \ PROBABILIDAD		Bajo	Medio	Grave
PROBABILIDAD		1	3	5
Probable	5	5	15	25
Factible	3	3	9	15
Improbable	1	1	3	5

Riesgo Bajo	
Riesgo Medio	
Riesgo Alto	

		PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GCL-06	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PAGINA: 5 de 10

ALCANCE: (Descripción del Proceso, Actividades, Proyectos etc. y Objetivos)	
Relajación: Todos los procedimientos de relajación, realizados en Samaná Spa con sede en Villavicencio, que permitan mejorar el estado físico que inician con la solicitud del cliente y finalizan con la aplicación de la técnica requerida por el mismo. En este proceso se incluyen los siguientes servicios: - Masaje de relajación - Spa de relajación	
Objetivos: Aplicar tratamientos novedosos no invasivos de relajación, balance y equilibrio de la salud en todos los niveles (físico, psíquico, mental y espiritual), en búsqueda de satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios y generar sostenibilidad financiera.	
CONTEXTO (Que se relaciona con el alcance)	
Cuestiones internas	Cuestiones Externas
Cabinas adecuadas para la realización de procedimientos de relajación	Aumento en el precio del dólar (productos importados)
Equipos con tecnología de vanguardia	Desaceleración económica
Personal competente y capacitado en técnicas de relajación	Incremento constante de la competencia
Precios competitivos frente a competidores directos	Incremento de la demanda hacia este tipo de servicios y tendencias culturales hacia el autocuidado
Calidad del servicio (Buena atención al cliente y calidad de productos)	Mayor exigencia en requisitos de habilitación por parte de Secretaría de Salud
PARTES INTERESADAS (Relevantes según el alcance)	
E Partes Internas	Partes Externas
Socios	Clientes
Trabajadores	Estado
	Proveedores
CRITERIOS (Relevantes según el alcance incluye como se evaluará el riesgo))	
Rentabilidad: Relación costo beneficio	
Calidad del servicio: Percepción de los clientes sobre los servicios ofrecidos	
Criterios de Evaluación de Probabilidades y Consecuencias	



PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: FR-GCL-06

VERSIÓN: 01 (12/12/2019)

PAGINA: 6 de 10

Los criterios definidos para la evaluación de probabilidades se relacionan a continuación:

IMPACTO / CONSECUENCIA	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Bajo	1	· No hay pérdida financiera.
		· Fidelización de clientes.
		· No hay rotación de personal.
Medio	3	· Perdida financiera menor del 5%
		· No hay pérdida de clientes.
		· Bajo rendimiento laboral
Grave	5	· Perdida financiera mayor 5%
		· Perdida de clientes.
		· Inadecuada selección de personal.
		· Alto rendimiento laboral

PROBABILIDAD	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Improbable	1	El evento ocurriría solamente en circunstancias excepcionales.
Factible	3	El evento puede suceder eventualmente.
Probable	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de los casos.

CALIFICACIÓN DEL RIESGO

IMPACTO / PROBABILIDAD		Bajo	Medio	Grave
PROBABILIDAD		1	3	5
Probable	5	5	15	25
Factible	3	3	9	15
Improbable	1	1	3	5

Riesgo Bajo	
Riesgo Medio	
Riesgo Alto	

		PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GCL-06	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PAGINA: 7 de 10

ALCANCE: (Descripción del Proceso, Actividades, Proyectos etc. y Objetivos)	
Comercial y Mercadeo: Todas las actividades comerciales y de mercadeo realizadas en Samaná Spa con sede en Villavicencio, inicia con la identificación de las necesidades de los clientes y finaliza con la medición del impacto en ventas de los productos y servicios ofrecidos. En este proceso se incluyen las siguientes actividades: - Estudiar necesidades de los clientes y tendencias del mercado - Diseñar paquetes de servicios y campañas de Mercadeo y Publicidad - Diseñar propuesta de convenios interinstitucionales - Establecer proyección de ventas - Diseño encuesta servicio al cliente	
Objetivos: Generar estrategias para crear, comunicar y entregar valor a los usuarios y grupo objetivo de Samaná Spa, logrando la fidelización de los clientes y generando rentabilidad para la empresa	
CONTEXTO (Que se relaciona con el alcance)	
Cuestiones internas	Cuestiones Externas
Cabinas adecuadas para la realización de procedimientos corporales	Aumento en el precio del dólar (productos importados)
Equipos con tecnología de vanguardia	Desaceleración económica
Personal competente y capacitado en técnicas corporales	Incremento constante de la competencia
Precios competitivos frente a competidores directos	Incremento de la demanda hacía este tipo de servicios y tendencias culturales hacía el autocuidado
Calidad del servicio (Buena atención al cliente y calidad de productos)	Mayor exigencia en requisitos de habilitación por parte de Secretaria de Salud
PARTES INTERESADAS (Relevantes según el alcance)	
E Partes Internas	Partes Externas
Socios	Clientes
Trabajadores	Estado
	Proveedores
CRITERIOS (Relevantes según el alcance incluye como se evaluará el riesgo))	
Infraestructura: Instalaciones, equipos y adecuaciones de áreas de confort	
Calidad del servicio: Percepción de los clientes sobre los servicios ofrecidos	
Criterios de Evaluación de Probabilidades y Consecuencias	



PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: FR-GCL-06

VERSIÓN: 01 (12/12/2019)

PAGINA: 8 de 10

Los criterios definidos para la evaluación de probabilidades se relacionan a continuación:

IMPACTO / CONSECUENCIA	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Bajo	1	· No hay pérdida financiera.
		· Fidelización de clientes.
		· No hay rotación de personal.
Medio	3	· Perdida financiera menor del 5%
		· No hay pérdida de clientes.
		· Bajo rendimiento laboral
Grave	5	· Perdida financiera mayor 5%
		· Perdida de clientes.
		· Inadecuada selección de personal.
		· Alto rendimiento laboral

PROBABILIDAD	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Improbable	1	El evento ocurriría solamente en circunstancias excepcionales.
Factible	3	El evento puede suceder eventualmente.
Probable	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de los casos.

CALIFICACIÓN DEL RIESGO

IMPACTO / PROBABILIDAD		Bajo	Medio	Grave
PROBABILIDAD		1	3	5
Probable	5	5	15	25
Factible	3	3	9	15
Improbable	1	1	3	5

Riesgo Bajo	
Riesgo Medio	
Riesgo Alto	

		PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GCL-06	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PAGINA: 9 de 10

ALCANCE: (Descripción del Proceso, Actividades, Proyectos etc. y Objetivos)	
Gestión del talento humano: Las actividades relacionadas con el talento humano son clave para la administración de Samaná Spa con sede en Villavicencio, por lo que inicia con la identificación de las necesidades del personal y finaliza con la evaluación del desempeño y planes de acción. Este proceso incluye las siguientes actividades: - Diseñar el plan de entrenamiento e inducción. - Identificar riesgos. - Diseñar el plan de capacitación. - Determinar perfiles y manual de cargos. - Establecer el plan de bienestar social.	
Objetivos: Apoyar el desarrollo integral del personal a través de la formación, capacitación y una gestión de alto desempeño, promoviendo una adecuada cultura organizacional.	
CONTEXTO (Que se relaciona con el alcance)	
Cuestiones internas	Cuestiones Externas
Cabinas adecuadas para la realización de procedimientos corporales	Aumento en el precio del dólar (productos importados)
Equipos con tecnología de vanguardia	Desaceleración económica
Personal competente y capacitado en técnicas corporales	Incremento constante de la competencia
Precios competitivos frente a competidores directos	Incremento de la demanda hacia este tipo de servicios y tendencias culturales hacia el autocuidado
Calidad del servicio (Buena atención al cliente y calidad de productos)	Mayor exigencia en requisitos de habilitación por parte de Secretaria de Salud
PARTES INTERESADAS (Relevantes según el alcance)	
E Partes Internas	Partes Externas
Socios	Clientes
Trabajadores	Estado
	Proveedores
CRITERIOS (Relevantes según el alcance incluye como se evaluará el riesgo))	
Talento Humano: Desempeño, curva de aprendizaje, ambiente laboral y sistemas de gestión relacionado.	
Calidad del servicio: Percepción de los clientes sobre los servicios ofrecidos	
Criterios de Evaluación de Probabilidades y Consecuencias	

		PROCESO GESTIÓN DEL RIESGO	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GCL-06	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PÁGINA: 10 de 10

Los criterios definidos para la evaluación de probabilidades se relacionan a continuación:

IMPACTO / CONSECUENCIA	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Bajo	1	· No hay pérdida financiera.
		· Fidelización de clientes.
		· No hay rotación de personal.
Medio	3	· Pérdida financiera menor del 5%
		· No hay pérdida de clientes.
		· Bajo rendimiento laboral
Grave	5	· Pérdida financiera mayor 5%
		· Pérdida de clientes.
		· Inadecuada selección de personal.
		· Alto rendimiento laboral

PROBABILIDAD	CUANTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Improbable	1	El evento ocurriría solamente en circunstancias excepcionales.
Factible	3	El evento puede suceder eventualmente.
Probable	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de los casos.

CALIFICACIÓN DEL RIESGO

IMPACTO \ PROBABILIDAD		Bajo	Medio	Grave
PROBABILIDAD		1	3	5
Probable	5	5	15	25
Factible	3	3	9	15
Improbable	1	1	3	5

Riesgo Bajo	
Riesgo Medio	
Riesgo Alto	