

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE  
LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001 2015 EN  
LA EMPRESA BODYBT PASTO SAS**

**JENNIFER ALEJANDRA MARTÍNEZ GUERRERO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2017**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE  
LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001 2015 EN  
LA EMPRESA BODYBT PASTO SAS.**

**JENNIFER ALEJANDRA MARTÍNEZ GUERRERO**

**Trabajo de grado modalidad diplomado, presentado como requisito para  
optar al título de administrador de empresas.**

**Asesor:**

**ING. MICHAEL GIOVANNY MELO PALACIOS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2017**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor

Artículo 1° del acuerdo n° 324 de octubre 11 de 1966 emanado Del Honorable Consejo Directivo de la Universidad De Nariño

**NOTA DE ACEPTACION**

---

---

---

---

---

**FIRMA DE ASESOR**

---

**FIRMA DE JURADO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primera instancia a Dios, por haberme permitido culminar una etapa más en mi vida y por regalarme la vida.

A mis padres que fueron los que cada día me demostraron su cariño, confianza y protección, que han sido los que me han apoyado en todo este proceso, y quienes no dudaron nunca de mis capacidades, a mi hermana que ha sido mi ejemplo a seguir, y a mis demás familiares.

JENNIFER ALEJANDRA MARTINEZ

## **AGRADECIMIENTOS**

Expreso mis más sinceros agradecimientos a la Universidad de Nariño, por haberme permitido culminar con esta etapa de desarrollo, así mismo a todos los docentes que compartieron sus conocimientos, y a mis compañeros con quienes compartimos experiencias y aprendizajes.

## **RESUMEN**

Para el siguiente trabajo, titulado: "PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001 2015 EN LA EMPRESA BODYBT PASTO SAS."

El mercado de la estética es un mercado que se ha visto muy explorado en la ciudad de Pasto, de manera que podemos ver muchos centros que ofrezcan servicios que sean parecidos a los que ofrece la empresa BODYBT PASTO S.A.S. por lo que se ve de manera indispensable que se implemente un sistema de gestión de la calidad, que le dé a la empresa un valor agregado y que las personas se encuentren satisfechas con los servicios ofrecidos.

Al implementar esta norma se asegura que los procesos se estandaricen de manera que se ofrezca la misma calidad del servicio en cada uno de los clientes de la organización generando así la fidelización de estos mismos, de igual manera el reconocimiento en el mercado haciendo que las personas corran de voz a voz la calidad que garantiza la empresa para poder ser competitiva y una de las más reconocidas en el campo de la estética y la belleza.

Durante el desarrollo de este documento se quiso estructurar una propuesta que sirva para facilitar la implementación de la norma ISO 9001: 2015 que trata sobre el sistema de gestión de la calidad para la empresa BODYBT PASTO S.A.S., para este proceso se realizó un diagnóstico general identificando el estado actual de la empresa, resultados con los que se construyeron los requerimientos que exige la norma, así como también la explicación de cómo ejecutar cada una de las cláusulas mediante formatos que se encuentran al final de este documento como anexos.

Tomando como base toda la información recolectada para la empresa se realizan conclusiones y recomendaciones finales para que la empresa pueda cumplir con la implementación adecuada de la norma ISO 9001: 2015.

## **ABSTRACT**

For the work below, entitled "GUIDE FOR THE IMPLEMENTATION OF THE ISO 9001 2015 STANDARD IN THE COMPANY BODYBT PASTO SAS".

The market of aesthetics has been explored to a great extent in the city of Pasto, so that we can see many centers that offer services that are similar to those offered by the company BODYBT PASTO S.A.S. so it is essential to implement a quality management system that gives the company an added value and that people are satisfied with the services offered.

By implementing this standard, it is ensured that the processes of each of the services provided offer the same quality of service to each of the organization's clients, generating their loyalty, as well as recognition in the market. That people know and recommend quality that guarantees the company to become competitive and one of the most recognized in the field of aesthetics and beauty.

During the development of this document we wanted to structure a guide to facilitate the implementation of the ISO 9001: 2015 standard that deals with the quality management system for the company BODYBT PASTO SAS, for this process a general diagnosis was made identifying the current state of the company, results with which the requirements demanded by the standard were built, as well as the explanation of how to execute each of the clauses by means of formats, which are found at the end of this document as annexes.

Based on all the information collected for the company, conclusions and final recommendations are made so that the company can comply with the adequate implementation of ISO 9001: 2015.

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	17
1. ASPECTOS GENERALES .....	18
1.1. DEFINICIÓN DEL TÍTULO .....	18
1.2. DEFINICIÓN DEL TEMA .....	18
1.3. LÍNEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN .....	18
2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	19
2.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
2.1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
2.2. OBJETIVOS.....	20
2.1.1. OBJETIVO GENERAL .....	20
2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
2.2. DELIMITACION .....	21
2.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL .....	21
2.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL .....	21
2.2.3. POBLACIÓN DE MUESTRA.....	21
2.3. JUSTIFICACIÓN.....	22
2.4. METODOLOGÍA.....	22
3. MARCO DE REFERENCIA .....	23
3.1. MARCO TEÓRICO .....	23
3.1.1. NORMA NTC ISO 9001:2015 .....	23
3.2. MARCO CONCEPTUAL .....	29
3.3. MARCO LEGAL .....	30
3.3.1. ISO 9000 .....	30
3.3.2. ISO 9001 .....	31
3.3.3. ISO 19000 .....	31
3.3.4. ISO 31000 .....	32
3.4. MARCO CONTEXTUAL.....	33
3.5. MARCO DE ANTECEDENTES .....	34

4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	35
4.1.	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO .....	36
4.1.1.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	36
4.1.2.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	39
4.2.	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	53
4.2.1.	PARTES INTERESADAS.....	53
4.2.2.	REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	54
4.3.	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	55
4.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	55
4.4.1.	CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS .....	55
5.	LIDERAZGO .....	59
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	59
5.1.1.	GENERALIDADES.....	59
5.1.2.	ENFOQUE AL CLIENTE.....	59
5.2.	POLÍTICA .....	60
5.2.1.	ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD.....	60
5.2.2.	COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD.....	61
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	61
6.	PLANIFICACION .....	62
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	62
6.1.3.	PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA .....	65
6.2.	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACÓN PARA LOGRARLOS .....	66
6.2.1.	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	66
6.2.2.	PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD .....	66
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	67
7.	APOYO.....	67
7.1.	RECURSOS .....	67
7.1.1.	GENERALIDADES.....	67

7.1.2.	PERSONAS .....	67
7.1.3.	INFRAESTRUCTURA .....	69
7.1.4.	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS .....	69
7.1.5.	RECURSOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	69
7.1.6.	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	71
7.2.	COMPETENCIA .....	71
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA .....	71
7.4.	COMUNICACIÓN .....	71
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	73
7.5.1.	GENERALIDADES.....	73
7.5.2.	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	73
7.5.3.	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	73
8.	OPERACIÓN .....	76
8.1.	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL.....	76
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	78
8.2.1.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	78
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y 78	
8.2.3.	SERVICIOS.....	78
8.2.4.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	78
8.2.5.	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	80
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	80
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	80
8.4.1.	GENERALIDADES.....	80
8.4.2.	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL .....	80
8.4.3.	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	80
8.5.	PRODUCCION Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	80
8.5.1.	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO.....	80

8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....	81
8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS .....	81
8.5.4. PRESERVACIÓN.....	81
8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	81
8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS .....	81
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	82
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	82
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	83
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	83
9.1.1. GENERALIDADES.....	83
9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	83
9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	86
9.2. AUDITORÍA INTERNA.....	86
9.3. REVISION POR LA DIRECCIÓN .....	88
9.3.1. GENERALIDADES.....	88
9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	88
9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	88
10. MEJORA.....	90
10.1. GENERALIDADES .....	90
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA .....	90
10.3. MEJORA CONTINUA.....	92
CONCLUSIONES .....	93
RECOMENDACIONES .....	94
NETGRAFÍA .....	95
ANEXOS.....	96

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	29
TABLA 2 MATRIZ POAM.....	33
TABLA 3 MATRIZ MEFE .....	34
TABLA 4 MATRIZ PCI .....	36
TABLA 5 MATRIZ MEFI.....	37
TABLA 6 MATRIZ DOFA .....	40
TABLA 7 MATRIZ PEYEA .....	41
TABLA 8 MATRIZ GRAN ESTRATEGIA .....	44
TABLA 9 REQUISITOS PARTES INTERESADAS .....	46
TABLA 10 ALCANCE DEL SISTEMA .....	47
TABLA 11 PROCESO ATENCION AL CLIENTE.....	48
TABLA 12 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	49
TABLA 13 PROCESO DE FACTURACIÓN.....	50
TABLA 14 REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.....	51
TABLA 15 POLÍTICA DE CALIDAD.....	52
TABLA 16 IDENTIFICACION DEL RIESGO.....	54
TABLA 17 IMPACTO Y PROBABILIDAD .....	55
TABLA 18 ANÁLISIS DE RIESGOS .....	55
TABLA 19 ACCIONES PARA CONTRARRESTAR EL RIESGO.....	56
TABLA 20 OBJETIVOS DE CALIDAD .....	57
TABLA 21 SELECCIÓN DE PERSONAL .....	59
TABLA 22 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	61
TABLA 23 PLAN DE COMUNICACIÓN.....	63

TABLA 24 GESTIÓN DOCUMENTAL .....	65
TABLA 25 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LA GESTION DOCUMENTAL .....	66
TABLA 26 PLAN OPERATIVO POR REQUISITOS .....	74
TABLA 27 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE .....	76
TABLA 28 FORMATO PQRS.....	77
TABLA 29 PLAN DE AUDITORIAS .....	79
TABLA 30 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	81
TABLA 31 ACCIONES CORRECTIVAS .....	83

## LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICO 1: CICLO PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR.....	30
GRAFICO 2: UBICACIÓN GEOGRÁFICA BODYBT PASTO SAS .....	28
GRAFICO 3: ORGANIGRAMA .....	28
GRAFICO 4: GRUPOS DE INTERÉS .....	44
GRAFICO 5: MAPA DE PROCESOS .....	67

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS .....	88
ANEXO 2 MATRIZ MEFE .....	89
ANEXO 3: MATRIZ DE CAPACIDAD INTERNA.....	90
ANEXO 4: MATRIZ MEFI .....	91
ANEXO 5: DOFA .....	92
ANEXO 6: MATRIZ PEYEA .....	94
ANEXO 7: IDENTIFICACION DE LAS PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS.....	94
ANEXO 8: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	95
ANEXO 9: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	1036
ANEXO 10: REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.....	96
ANEXO 11: POLÍTICA DE CALIDAD.....	97
ANEXO 12: IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.....	97
ANEXO 13: ACCIONES PARA CONTRARRESTAR EL RIESGO.....	98
ANEXO 14: OBJETIVOS DE CALIDAD.....	99
ANEXO 15: SELECCIÓN DEL PERSONAL .....	100
ANEXO 16: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	101
ANEXO 17: PLAN DE COMUNICACIÓN.....	102
ANEXO 18: GESTIÓN DOCUMENTAL .....	103
ANEXO 19: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL....	104
ANEXO 20: MAPA DE PROCESOS.....	105
ANEXO 21: PLAN OPERATIVO POR REQUISITOS .....	106
ANEXO 22: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE .....	107
ANEXO 23: FORMATO PQRS.....	108
ANEXO 24: PLAN DE AUDITORIAS .....	109
ANEXO 25: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	110
ANEXO 26: ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS O DE MEJORA .....	111

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha incrementado la preocupación de las organizaciones por mejorar los productos y servicios que ofrecen, incluyendo la calidad y la competitividad en todos sus procesos garantizando la satisfacción de los clientes y la excelente prestación del servicio con altos estándares de calidad, en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

Con el tiempo cada vez más empresas se preocupan por estandarizar sus procesos y cumplir con las expectativas de todas sus partes interesadas pertinentes: clientes, sus proveedores la comunidad y sus entes reguladores y de control.

La norma ISO 9001: 2015 es una herramienta empresarial, encaminada a satisfacer las necesidades y expectativas de calidad, brindando servicios de calidad y mejorando la competitividad de la organización.

La norma ISO 9001:2015 se centra en el ciclo de Deming que se basa en un ciclo PHVA: Planear, hacer, verificar y actuar, donde se incluyen aspectos estratégicos desde la planeación estratégica, la identificación de roles, responsabilidades y acciones de mejora como requisitos de la norma ISO 9001- 2015.

El siguiente trabajo se desarrollará con el fin de presentar una propuesta para la implementación de la norma internacional ISO 9001- 2015 para la empresa BODYBT PASTO SAS. El propósito de esta es desarrollar herramientas entendibles y de fácil manejo para todas sus partes interesadas en cumplimiento de los requisitos que la norma exija.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. DEFINICIÓN DEL TITULO**

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001 2015 EN LA EMPRESA BODYBT PASTO S.A.S.

### **1.2. DEFINICIÓN DEL TEMA**

Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 2015

### **1.3. LÍNEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN**

- Línea de investigación: Dinámica empresarial
- Sub línea de investigación: Gestión regional empresarial.

## **2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad las empresas buscan ser competitivas, logrando imponer sus productos y servicios en el mercado; para lograr esta diferencia, las organizaciones apuntan a establecer metodologías de gestión que brinden herramientas para el mejoramiento de su rendimiento empresarial, empezando con una adecuada planificación para cumplir con los requisitos que la norma exige y dar solución de manera eficaz a todas las dificultades que se presentan dentro de la organización. Gracias a la norma ISO 9001 del año 2015 se puede dar soluciones a estas dificultades ya que esta norma tiene como objetivos satisfacer las necesidades de los clientes, el enfoque por procesos y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Gracias al crecimiento del comercio y las sociedades, nació la necesidad de implementar mejoras continuas en todos los procesos, productos y servicios que se consumen. Asimismo, con la finalidad adicional de obtener una optimización de recursos para la empresa, se hace necesario contar con estructuras de organización dedicadas a uniformizar la forma de hacer las cosas. Con esta necesidad de estandarización, nacen algunas normas de calidad que empiezan a aplicarse en organizaciones de todos los sectores.<sup>1</sup>

En el ámbito regional todas las empresas deberían certificarse en las normas de calidad y por medio del ente de control ICONTEC para poder competir en un mercado global en el cual se debe garantizar que los servicios y productos que se ofrecen son confiables, con el fin de lograr la estandarización de los procesos que se manejan y el cumplimiento de los requisitos para satisfacer las expectativas de las partes interesadas.

Para la empresa BodyBt Pasto SAS se ve necesario implementar la norma ISO 9001- 2015 para todos sus procesos dado que se trabajan servicios para el cuidado personal y es indispensable estandarizar la forma en que se ofrecen los servicios para poder brindarle a sus clientes calidad y expandir sus mercados.

---

<sup>1</sup> WEBBLOG. (2014), Historia de la ISO

## **2.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo crear una propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001 2015 para la empresa BodyBt Pasto Sas?

## **2.1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Las estrategias que se obtuvieron en el diagnóstico de la organización son relevantes para el sistema de gestión de la calidad?
- ¿Es adecuada la información obtenida necesaria para la implementación de un sistema de gestión de la calidad para la empresa BODYBT PASTO S.A.S.?

## **2.2. OBJETIVOS**

### **2.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar una propuesta para implementación del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001: 2015 en la empresa BodyBt Pasto S.A.S ubicada en la ciudad de Pasto.

### **2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el contexto organizacional de la empresa BodyBt Pasto S.A.S
- Desarrollar una metodología para caracterizar todos los procesos de la empresa BodyBt Pasto S.A.S
- Identificar y evaluar los riesgos aplicables a la norma ISO 9001-2015
- Proponer acciones para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa BodyBt Pasto S.A.S

## **2.2. DELIMITACION**

### **2.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

Empresa BodyBt Pasto SAS

### **2.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El desarrollo del artículo tuvo una duración de dos meses que dieron lugar desde septiembre hasta noviembre del año 2017

### **2.2.3. POBLACIÓN DE MUESTRA**

Empresa BodyBt Pasto SAS

### **2.3. JUSTIFICACIÓN**

El objetivo del siguiente trabajo es generar una propuesta, que será de gran utilidad para ayudar a cualquier organización a implementar un sistema de gestión de calidad. En el caso de la empresa BodyBt Pasto SAS, es necesario realizar un seguimiento permanente de sus procesos, porque no es suficiente prestar un servicio o vender un producto, se debe revisar sus procesos, analizarlos e implementar un mejoramiento continuo, por tanto, los sistemas de gestión de la calidad son un herramienta que cuenta con un conjunto de actividades para que la organización mejore continuamente la calidad de sus servicios. El referente mundial más conocido es el sistema de la familia ISO- 9000, el cual sirve para fijar las normas mínimas para que la empresa sea reconocida con calidad y eficiencia.

### **2.4. METODOLOGÍA**

La siguiente investigación será de tipo descriptivo ya que nos centraremos en observar y describir el comportamiento de la empresa BodyBt Pasto SAS para realizar la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015

Se definirá el contexto de la organización, se evaluarán los riesgos a los que está expuesta la empresa en cuestiones de calidad, para estos riesgos se va a proponer acciones, de las que el resultado será una evaluación y finalmente se indicarán unas acciones de mejora.

### **3. MARCO DE REFERENCIA**

#### **3.1. MARCO TEÓRICO**

##### **3.1.1. NORMA NTC ISO 9001:2015**

En organizaciones de ámbito público y privado se puede aplicar esta norma si se desea implantar o mantener un Sistema de Gestión relacionado con la Calidad, además el sector al que pertenezca dicha organización no impide su uso. Con la NTC ISO9001, las organizaciones pueden garantizar a sus usuarios que la calidad de los servicios y/o productos ofrecidos cuentan con la calidad exigida a nivel internacional.

Aunque no es obligatorio, la mayoría de las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad persiguen la certificación de la norma ISO 9001, ya que permite demostrar a cualquier interesado que dicha organización ha sido auditada a través de una entidad externa y esta garantiza que cumple con la normativa de calidad definida. Por lo tanto, podemos decir que la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 es un gran instrumento para las entidades que quieran ampliar su alcance, pudiendo llegar a mercados tanto nacionales como internacionales.<sup>2</sup>

La primera edición de la norma ISO 9001 se publicó en el año 1987, y durante todo el tiempo transcurrido la familia de normas ISO 9000 se ha transformado en la más popular de todas las familias de normas publicadas por la organización internacional de normalización ISO.

Desde su primera publicación en 1987, los requisitos y características para un sistema de calidad que define esta norma, han sido modificados en tres oportunidades:

- En 1994 se revisaron las normas de la serie, manteniendo los requisitos prácticamente sin cambios, pero se añadieron algunos elementos (para facilitar la aplicación) y algunos párrafos (para evitar ambigüedades).
- En 2000 se produce la segunda modificación. En este caso se trató de un cambio profundo en cuanto al contenido y el enfoque de las normas. Desde esta revisión se consolidó una sola norma a efectos de certificación: la ISO 9001. Hasta entonces, para la certificación se utilizaban tres normas, ISO

---

<sup>2</sup> Tomado de: <http://www.isotools.com.co/normas/ntc-iso-9001/>

9001, ISO 9002 o ISO 9003, en función de las características del sistema de calidad a certificar.

- En 2008 se realizó una revisión enfocada fundamentalmente a aclarar la aplicación de algunos requisitos, facilitar su aplicación, mejorar su compatibilidad con otras normas como la ISO 14001 de gestión ambiental y aumentar su coherencia con otras normas de la familia ISO 9000, manteniendo la estructura inicial, los apartados y los requisitos de la versión anterior.<sup>3</sup>

La norma ISO 9001 2015 sitúa la nueva versión de la norma como parte integral de los esfuerzos de una organización por el desarrollo sostenible y lo fomenta como herramienta para mejorar el rendimiento general.

Fomenta una mayor atención de las partes interesadas a nivel interno y a nivel externo, como parte de la adopción de un enfoque basado en riesgos para la gestión de la calidad, y enfatiza la importancia de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como decisión estratégica para una organización.

## **ISO 9001:2015: LOS PRINCIPALES CAMBIOS**

Además de cambiar el nombre y reubicar algunas actividades del SGC, se han introducido otras exigencias nuevas significativas.

### **CONTEXTO ORGANIZATIVO**

La consideración del contexto de una organización debe ser ahora un elemento del diseño y del proceso de aplicación del SGC.

### **REGLAS Y OPORTUNIDADES**

Una parte esencial de la planificación y la aplicación de un SGC es una nueva exigencia para identificar los riesgos y las oportunidades que pueden afectar al funcionamiento y al rendimiento del SGC, así como las acciones proporcionales correspondientes para abordarlas.

### **LIDERAZGO**

Se exige ahora a la dirección de máximo nivel que demuestre una implicación más directa en el SGC de la organización, con una especial atención al liderazgo, en lugar de una simple administración del SGC.

---

<sup>3</sup> WORDPRESS. (2013) CALIDAD Y GESTION. RESCATADO DE: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/11/11/nueva-iso-9001-version-2015/>

## **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Tanto el término "procedimiento documentado" como "registro", utilizados en la ISO 9001:2008, se han sustituido en toda la ISO 9001:2015 por el término "información documentada". Esta se define como la información que debe controlar y mantener una organización. Depende de cada organización determinar el nivel y el tipo de documentación que se necesita para controlar su propio SGC.

## **OTRAS EXIGENCIAS DEL SGC**

También hay otros cambios en las exigencias del SGC, entre los que se incluyen:

- Exigencias específicas propuestas para las organizaciones en relación con la ejecución de la aproximación a los procesos, a la hora de planificar, aplicar y desarrollar un SGC.
- Identificación de la competencia necesaria para el personal que lleva a cabo el trabajo que afecta al rendimiento de la calidad
- Identificación y mantenimiento de los conocimientos necesarios para garantizar que una organización pueda lograr la conformidad de los productos y servicios
- Una aproximación basada en riesgos para establecer el tipo y extensión de los controles adecuados a todos los tipos de proveedores externos

## **ESTRUCTURA Y TERMINOLOGÍA**

ISO 9001:2015 adopta la estructura de cláusulas especificada en Annex SL, que ahora es el marco necesario para todas las normas ISO nuevas y revisadas. La intención declarada subyacente es garantizar que la versión final de la norma ISO 9001 esté alineada con otras normas de sistemas de administración.

Al utilizar la estructura de Annex SL, se intenta presentar las exigencias del SGC de un modo más coherente y racional, y no ofrecer simplemente una plantilla para los elementos del SGC de una organización.

Es necesario destacar que, para las organizaciones que ya tienen un SGC compatible con la ISO 9001, no existirá la exigencia de cambiar su estructura de documentos y procedimientos existente de SGC ni la terminología que utilizan, para reflejar la especificada en la ISO 9001:2015.

## **TRANSICIÓN A LA NORMA ISO 9001:2008**

Las organizaciones que ya estén certificadas conforme a la ISO 9001:2008 tendrán tres años, desde la publicación formal de la ISO 9001:2015 a la transferencia a la

nueva versión de esta norma. Según el calendario de publicación actual, este período de transición terminaría en septiembre de 2018.<sup>4</sup>

### **3.1.1.1. ESTRUCTURA Y REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015**

La Norma NTC ISO 9001:2015 nos aporta 10 cláusulas las cuales se irán realizando en este documento la siguiente información es tomada de la norma

#### **Objeto y campo de aplicación**

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto suministrado.

#### **Referencias normativas**

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento, así:  
ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

#### **Términos y definiciones**

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000: 2015

#### **Contexto de la organización**

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. En esta parte se debe tener en cuenta la Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

#### **Liderazgo**

En esta cláusula de la norma la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad es decir que debe tener en cuenta aspectos tales como, el enfoque al cliente, política de calidad,

---

<sup>4</sup> SGS. (2015) SALUD Y SEGURIDAD, Rescatado de: <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/ISO-9001-2015-Revision.aspx>

comunicación de la política de la calidad, roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

### **Planificación**

La planificación según la norma consiste en el alcance de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos considerando de este modo los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos y la planificación de los cambios.

### **Apoyo**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, recursos relacionados con personas, infraestructura, competencia, comunicación, información documentada.

### **Operación**

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, siempre teniendo en cuenta los requisitos para los productos y servicios, diseño y desarrollo de los productos y servicios, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios, control de las salidas no conformes.

### **Evaluación del desempeño**

Esta cláusula de la norma, permite a la organización hacer un seguimiento constante referente al SGC, evaluando que la norma se cumpla en todos los ámbitos de la empresa, la organización alcanza dicho propósito realizando de manera constante el seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección.

### **Mejora**

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria, para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, considerando las No conformidades y acciones correctivas.

### 3.1.1.2. CICLO PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR

Este ciclo es muy importante para la norma ya que esta sigue sus parámetros para su cumplimiento por lo tanto se da a conocer en este espacio su significado.

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar;** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario<sup>5</sup>

**Gráfico: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar**



Fuente: <https://encalidad.blogspot.com.co/2017/06/el-ciclo-phva-en-la-norma-iso-90012015.html>

<sup>5</sup> Norma NTC ISO 9001:2015

### 3.2. MARCO CONCEPTUAL

**PROPUESTA:** Según el diccionario de la real academia de la lengua española esta palabra viene del latín *proposita* y significa Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin.<sup>6</sup>

**SISTEMA:** Del latín *systema*, un sistema es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización. Un sistema conceptual o ideal es un conjunto organizado de definiciones, símbolos y otros instrumentos del pensamiento (como las matemáticas, la notación musical y la lógica formal).<sup>7</sup>

**Gestión:** Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.<sup>8</sup>

**Calidad:** La Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. Sin embargo esta es la definición directa, producto de la generalización de lo bueno y bonito que la sociedad ha categorizado, la mirada indirecta nos arroja una definición más general. La calidad es aquella condición del producto ya realizado la cual nos indica que tan bueno o malo puede ser.<sup>9</sup>

**Necesidades:** De acuerdo con el diccionario de la real academia de la lengua española este concepto hace referencia a Aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir y al impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido.<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup> Tomado de: <http://dle.rae.es/?id=UOsGs7G>

<sup>7</sup> Tomado de: <https://definicion.de/sistema/>

<sup>8</sup> Tomado de: <https://definicion.de/gestion/>

<sup>9</sup> Tomado de: <http://conceptodefinicion.de/calidad/>

<sup>10</sup> Tomado de: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=QKN8J5J>

**No conformidad:** Según la norma ISO 9000:2005 una No Conformidad es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

**Ciente:** Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Del latín “Cliens” nos encontramos en la historia a un cliente como aquel bajo la responsabilidad de otro, este otro ofrecía servicios de protección, transporte y resguardo en todo momento, las indicaciones se debían cumplir bajo regímenes específicos de orden para que pudieran ser ejecutadas tal cual al pie de la letra. Un cliente desea que se le sea atendido a la medida de la exigencia por quien presta la colaboración. Hay varios tipos de clientes, todos de acuerdo al tipo de compra o servicio que solicitan.

**Documentar:** según el diccionario de la real academia española la palabra documentar significa probar, justificar la verdad de algo con documentos, Instruir o informar a alguien acerca de las noticias y pruebas que atañen a un asunto. <sup>11</sup>

### **3.3. MARCO LEGAL**

#### **3.3.1. ISO 9000**

El ISO 9000 consiste en una serie de normas inherentes a la calidad y a la administración continua de la calidad, que se aplica en las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, que están dedicadas a la producción de bienes y de servicios.

En esta normativa, la ISO, establece detalladamente el modo en el cual una empresa deberá trabajar los estándares correspondientes para aportarle calidad a aquello que producen, indicar los plazos de distribución y los niveles que debe observar el servicio

A grandes rasgos la norma ISO 9000 se propone: estandarizar la actividad del personal documentando su tarea; trabajar en orden a satisfacer las necesidades de los clientes; monitorear y medir los procesos involucrados en todos los niveles; evitar caer en los re procesos; promover la eficiencia para conseguir objetivos propuestos; promover que los productos mejoren constantemente, entre otros.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Tomado de: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=documentar>

<sup>12</sup> Tomado de: <https://www.definicionabc.com/negocios/iso-9000.php>

### **3.3.2. ISO 9001**

#### **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Sobre la más reciente edición de la norma ISO 9001:2015, vale la pena destacar que es el fruto del trabajo de expertos de casi 95 países que participaron en la revisión de la norma, con el fin de que ésta se ajuste a las necesidades del mundo moderno.

Con más de 1,1 millones de certificados emitidos en todo el mundo, la norma ISO 9001 ayuda a las organizaciones para que puedan ofrecer productos y servicios de calidad. Así mismo, se ha convertido en una herramienta de gran utilidad para optimizar sus procesos y hacerlos más eficientes, con el principal objetivo de satisfacer a sus clientes.

La versión 2015 trae importantes cambios como el preponderante lugar que se le otorga a la gestión del riesgo y la utilización del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en todos los niveles de la organización. De igual manera, la norma ISO 9001:2015 está diseñada de tal manera que se puede integrar fácilmente con otros sistemas de gestión.<sup>13</sup>

### **3.3.3. ISO 19000**

#### **Directrices para la auditoría de los sistemas**

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental. Esta norma es aplicable a todas las organizaciones que tienen que realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental o que gestionar un programa de auditoría.

Objeto y campo de aplicación.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> LAS VERSIONES 2015 DE LAS NORMAS ISO 9001, E ISO 14001 YA FUERON PUBLICADAS. ICONTEC (2016). Rescatado de: <http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx>

<sup>14</sup> DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS. (2014). Rescatado de: <https://prezi.com/qajymxm0qim9/iso-19000-directrices-para-la-auditoria-de-los-sistemas/>

### 3.3.4. ISO 31000

#### GESTIÓN DE RIESGOS

Esta norma Este estándar ISO 31000:2009 puede ser utilizada por cualquier organización, de carácter público, privado, sin fines de lucro, asociación, grupo o individuo, y no es específica a alguna industria o sector.

Cuando la gestión del riesgo se implementa y se mantiene de acuerdo con esta norma ISO 31000, le permite a la organización:

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos;
- Fomentar la gestión proactiva;
- Ser consciente de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en toda la organización;
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y con las normas internacionales;
- Mejorar la presentación de informes obligatorios y voluntarios;
- Mejorar el gobierno;
- Mejorar la confianza y honestidad de las partes involucradas,
- Establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación;
- Mejorar los controles;
- Asignar y usar eficazmente los recursos para el tratamiento del riesgo;
- Mejorar la eficacia y la eficiencia operativa;
- Incrementar el desempeño de la salud y la seguridad, así como la protección ambiental;
- Mejorar la prevención de pérdidas y la gestión de incidentes;
- Minimizar las pérdidas;
- Mejorar el aprendizaje organizacional; y
- Mejorar la flexibilidad organizacional.<sup>15</sup>

Mediante la implantación de los principios y Guía de la norma ISO 31000 en su organización, podrá mejorar su eficacia operativa, su gobernanza y la confianza de las partes interesadas, al mismo tiempo que minimiza cualquier posible pérdida. Esta norma internacional también le ayuda a fomentar el desempeño de Seguridad

---

<sup>15</sup> GESTION DEL RIESGO – ISO 31000 tomado de:  
<https://calidadgestion.wordpress.com/2016/10/28/gestion-del-riesgo-iso-31000/>

y Salud, establecer una base sólida para la toma de decisiones y fomentar una gestión proactiva en todas las áreas.<sup>16</sup>

### **3.4. MARCO CONTEXTUAL BODYBT PASTO SAS – BODY BRITE**

Es una multinacional española dedicada a ofrecer servicios de estética no invasivos, indoloros, con resultados visibles desde las primeras sesiones y con productos reconocidos en el mercado nacional e internacional. Actualmente ofrece tratamientos de: Depilación permanente Contorno de ojos, Oxigenoterapia, Foto rejuvenecimiento y limpiezas de piel

#### **MISIÓN:**

Formalizar el mercado de estética regional cambiando el paradigma que la Buena tecnología solo es accesible para el estrato 6.

#### **VISIÓN:**

Continuar en el año 2019 siendo el líder en estética no invasiva en Colombia con el uso de la tecnología más desarrollada garantizando satisfacción y seguridad a los clientes.

#### **VALORES CORPORATIVOS:**

**Trabajo en equipo:** Fomentar el trabajo integral entre las diferentes áreas a través de la comunicación y el respeto por parte de todos los empleados de la empresa

**Honestidad:** El empleado debe contar con total transparencia y lealtad frente a los procesos manejados en la empresa, permitiendo un manejo adecuado de los recursos materiales y económicos

**Eficiencia:** Desarrollar las actividades con la mayor disposición y la mejor energía para alcanzar los objetivos deseados con menos recursos y en el tiempo deseado

---

<sup>16</sup> ISO 31000 GESTIÓN DE RIESGOS. BSI (2017). Rescatado de: <https://www.bsigroup.com/es-ES/ISO-31000-Gestion-de-Riesgos/>

**Responsabilidad:** El empleado deberá cumplir a cabalidad sus funciones en el tiempo de trabajo, permitiendo un desempeño óptimo y desarrollando un entorno de compromiso

**Fraternidad:** En la empresa se debe transmitir un ambiente de calidez y solidaridad que se vea reflejado en el accionar de cada emplead.

**Orden:** Cada proceso en la empresa debe estar ejecutado con total control para garantizar unos resultados adecuados, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes

**Innovación y Creatividad:** La empresa debe propiciar espacios de participación que promuevan la creación de ideas para la solución de problemas, haciendo parte activa a los empleados de los cambios.

### **3.5. MARCO DE ANTECEDENTES**

#### **Nacional**

Romero Windy, rincón Gerson (2017) en la universidad distrital francisco José de caldas, presentaron su trabajo de grado titulado: propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 del área de producción de la empresa papeles primavera s.a.; el objetivo general de esta investigación es: realizar la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 delimitándola a los procesos del área de producción de la empresa papeles primavera s.a. de esta manera se concluyó que debe existir un compromiso mayor por parte de la empresa para cumplir los requisitos de la norma en su totalidad.

Quintero Emilio, valencia Santiago, 2008, en la pontificia universidad javeriana presentaron su trabajo de grado titulado DIAGNOSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000 AL INTERIOR DE LA EMPRESA MADERAS DE YUMBO LTDA; el objetivo general de dicha investigación fue: Elaborar un diagnóstico para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2000, para la empresa MADERAS DE YUMBO LTDA. Con esta investigación se concluyó que: La aplicación del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2000, fortalece la competitividad y productividad de MADERAS DE YUMBO LTDA. al reflejarse en: el adecuado manejo de los insumos, el proceso de transformación de la madera, la disminución del producto no conforme, de costos por reproceso, devoluciones,

pérdidas de material y tiempo tanto de operarios como de personal administrativo, adicionalmente se logra un reconocimiento mundial, dada la aceptación del modelo ISO 9000, facilitando el comercio internacional hacia puertas del TLC.

### **Internacional**

Coaguila Antonio, (2017) en la universidad católica de san pablo, Arequipa Perú, presento su trabajo de grado titulado "Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C."; el objetivo general de la investigación es: Realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste. Así se concluyó: La propuesta de mejora que se planteó para solucionar la problemática de O&C Metals S.A.C. fue el desarrollo de la gestión por procesos con el soporte de normalización de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, al aplicarlas a la problemática se puede corroborar que es la más adecuada para su solución ya que provee ordenamiento a los procesos para una mejor gestión y enfoque de los mismos hacia la satisfacción del cliente (calidad).

### **Regional**

Mora Jonathan y chamorro Jesús, (2017) en la universidad de Nariño realizaron su trabajo de grado bajo el nombre propuesta de un sistema de gestión de la calidad guiado por la norma ISO 9001/2015 para la empresa ARMEX PAINTBALL, en esta se tuvo el siguiente objetivo específico: proponer un sistema de gestión de la calidad para la empresa ARMEX PAINTBALL guiado por la norma ISO 9001/2015; para este las conclusiones realizadas fueron: con la elaboración de esta guía, ARMEX contara con una herramienta de gestión de la calidad que le permite encaminar sus procesos de manera eficiente mejorando de manera notoria el PHVA.

## **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

## 4.1. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

### 4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

**TABLA 1: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

<b>Nombre</b>	BODYBT PASTO SAS
<b>Razón Social</b>	Comercialización de productos y servicios relacionados con la estética corporal y los procedimientos cosméticos
<b>Nit.</b>	900 844 245 - 4
<b>Número de Trabajadores</b>	5 personas
<b>Dirección</b>	Cra 42 # 20 – 05 Barrio Morasurco
<b>Teléfono</b>	(2) 7 37 99 99
<b>Logotipo</b>	

Fuente: Ésta investigación

### UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El centro de estética de la empresa BODYBT PASTO SAS se encuentra ubicado como aparece en el mapa a continuación en la Cra 42 # 20 – 05 Barrio Morasurco.

**Grafico 2: Ubicación geográfica BODYBT PASTO SAS**



Fuente: Google Maps

## HISTORIA

Bodybrite nació en España en el 2011 y es propiedad del fondo de inversiones JUST ENJOY. Y a partir del 2012 empezó su expansión por Latinoamérica y el mundo. Actualmente tiene sucursales por medio de franquicias en Estados Unidos, Costa Rica, Puerto Rico, Uruguay, España, México, Reino Unido y Colombia, lugares en que los hombres y las mujeres que están buscando ofertas de clínicas de belleza no invasivas, encontrarán excelentes promociones y ofertas para su cuerpo.

En Colombia Bodybrite empezó sus actividades en el 2011 con el primer local en el país, ubicado en Bogotá, en el CC. Santa Ana. Clínica de belleza que abrió la oportunidad a Bodybrite para empezar operaciones en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, barranquilla, Ibagué, Bucaramanga, Pasto y muchas más llegando a tener más de 70 puntos en la actualidad.

En la ciudad de pasto Bodybrite ha prestado sus servicios desde el 2015 logrando tomar un gran campo en el mercado de la estética y dándoles satisfacción a todos sus clientes por medio de sus tratamientos.

## DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Bodybrite es una franquicia de origen español que le ofrece un amplio catálogo de tratamientos que conservan la belleza de su cuerpo y resaltan o mejoran sus atributos naturales. Le ofrece depilación permanente, foto rejuvenecimiento, parches para el contorno de ojos y oxigenoterapia. Y para que potencien los resultados de sus tratamientos en casa, Bodybrite pone a su disposición productos como cremas hidrotectoras con aloe vera, alantoina y rosa mosqueta, fluido antioxidante, crema para el contorno de los ojos, cremas de noche y el revolucionario LiLash, un suero que estimula el crecimiento de las pestañas

## **MISIÓN**

Formalizar el mercado de estética en Colombia cambiando el paradigma que la buena tecnología solo es accesible para el estrato 6.

## **VISIÓN**

Continuar siendo el líder en estética no invasiva en Colombia con el uso de la tecnología más desarrollada garantizando satisfacción y seguridad a los clientes.

## **VALORES CORPORATIVOS**

**Trabajo en equipo:** Fomentar el trabajo integral entre las diferentes áreas a través de la comunicación y el respeto por parte de todos los empleados de la empresa

**Honestidad:** El empleado debe contar con total transparencia y lealtad frente a los procesos manejados en la empresa, permitiendo un manejo adecuado de los recursos materiales y económicos

**Eficiencia:** Desarrollar las actividades con la mayor disposición y la mejor energía para alcanzar los objetivos deseados con menos recursos y en el tiempo deseado

**Responsabilidad:** El empleado deberá cumplir a cabalidad sus funciones en el tiempo de trabajo, permitiendo un desempeño óptimo y desarrollando un entorno de compromiso

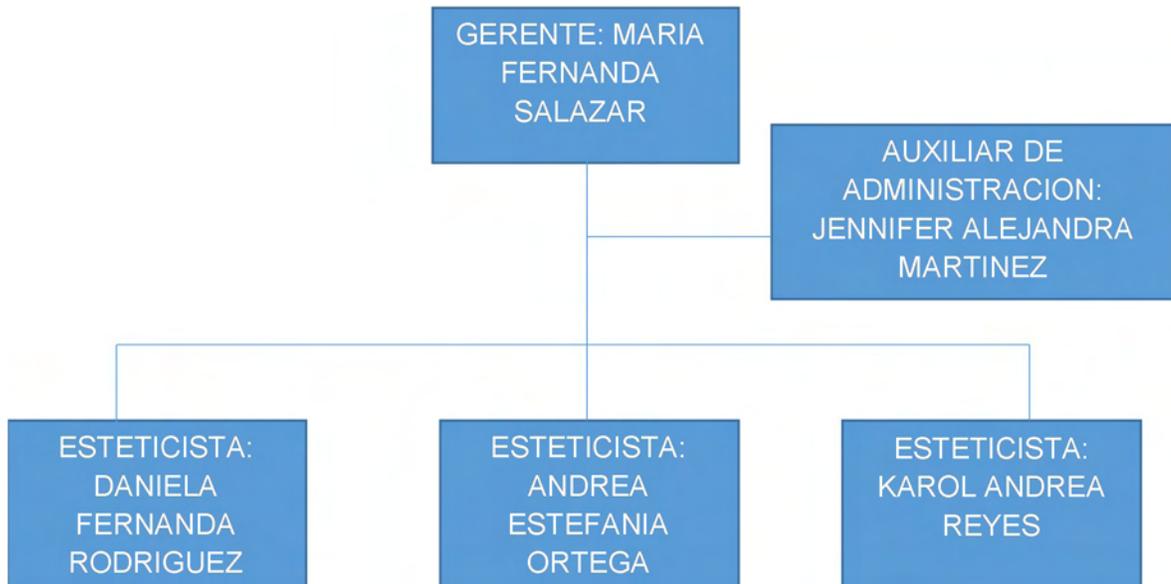
**Fraternidad:** En la empresa se debe transmitir un ambiente de calidez y solidaridad que se vea reflejado en el accionar de cada empleado.

**Orden:** Cada proceso en la empresa debe estar ejecutado con total control para garantizar unos resultados adecuados, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes

**Innovación y Creatividad:** La empresa debe propiciar espacios de participación que promuevan la creación de ideas para la solución de problemas, haciendo parte activa a los empleados de los cambios.

## **ORGANIGRAMA:**

**Grafico 3: organigrama**



Fuente: Esta investigación

**PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:** foto depilación, foto rejuvenecimiento, contorno de ojos, oxigenoterapia, limpieza de piel, crema hidroprotectora, crema para contorno de ojos, fluido facial antioxidante, gel de limpieza, protector solar.

#### **4.1.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

Este diagnóstico funcionara como una herramienta preventiva y además generará un gran ahorro de recursos ya que evita situaciones desfavorables para la empresa.

Una vez analizados los entornos internos y externos, se procede a construir las siguientes matrices:

- Matriz POAM
- Matriz MEFE
- Matriz PCI
- Matriz MEFI
- Matriz DOFA
- Matriz PEYEA
- Matriz cuantitativa de la planeación estratégica

#### **4.1.2.1. DIAGNOSTICO EXTERNO**

Los factores externos hacen referencia a las situaciones que la empresa no puede controlar, las cuales son indispensables evaluar debido a que se puede obtener una serie de oportunidades y amenazas que la empresa puede aprovechar para mejorar y entrar en un mercado competitivo. Este análisis se realizara mediante los entornos:

- Entorno demográfico
- Entorno medioambiental
- Entorno internacional
- Entorno económico
- Entorno local- regional
- Entorno tecnológico
- Entorno social y cultural

#### **4.1.2.2. Matriz POAM (perfil de oportunidades y amenazas en el medio)**

El perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM) es la metodología que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa. Dependiendo de su impacto e importancia. Un grupo estratégico puede determinar si un factor o el entorno constituyen una amenaza o una oportunidad para la empresa.<sup>17</sup>

Mirar formato en anexo 1.

---

<sup>17</sup> Tomado de: <https://gerest.es.tl/ANALISIS-POAM.htm>

**TABLA 2: MATRIZ POAM**

	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						Código: MP 01		
	<b>MATRIZ DE PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS</b>						Versión: 01		
							Página 1 de 1		
							Vigente a partir de 2017-11-18		
Factores	Oportunidad			Amenaza			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<b>Económicos</b>									
Mejoramiento de tecnologías	X						X		
Producto interno					X			X	
Tasas de interés					X			X	
Inflación					X			X	
<b>Socio cultural</b>									
Nivel educativo					X			X	
Integración sociocultural		X						X	
Hábitos de consumo	X						X		
Estilos de vida	X						X		
<b>Político</b>									
Normas de conducta aceptada	X						X		
<b>Tecnológico</b>									
Capacidad innovadora			X						X
Innovaciones tecnológicas			X						X
<b>Demográfico</b>									
Tamaño de la población		X						X	
Ingreso promedio	X						X		
Edad	X						X		
Tasa de empleo					X			X	
<b>Internacional</b>									
Nuevas investigaciones en tecnología				X			X		
<b>Local-regional</b>									
Crecimiento en el mercado			X						X
Cambio de cultura			X						X
Avance tecnológico			X						X
<b>Medioambiental</b>									
Manejo de los residuos			X						X

Fuente: esta investigación

#### 4.1.2.3. PONDERACIÓN MATRIZ MEFE

Esta matriz nos ayuda a realizar la valoración externa de las variables que se observan por medio de la recolección de información, esta nos permite formular estrategias. Esta matriz se la elabora a partir la clasificación de oportunidades y amenazas. Mirar formato en anexo 2

**TABLA 3: MATRIZ MEFE**

		SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <b>MATRIZ MEFE</b>		Código: MP 02
				Versión: 01
				Página 1 de 1
				Vigente a partir de 2017-11-18
Oportunidades <sup>5</sup>	Peso %	Calificación	Ponderación	
Mejoramiento en las tecnologías	<b>0,09</b>	3	0,27	
Integración sociocultural	<b>0,04</b>	4	0,16	
Hábitos de consumo	<b>0,05</b>	3	0,15	
Estilos de vida	<b>0,06</b>	4	0,24	
Políticas gubernamentales	<b>0,04</b>	4	0,16	
Legislación actual en el mercado	<b>0,04</b>	4	0,16	
Procesos y entidades reguladoras	<b>0,04</b>	4	0,16	
Normas de conducta aceptada	<b>0,07</b>	3	0,21	
Capacidad innovadora	<b>0,07</b>	3	0,21	
Ciclo de vida de la tecnología	<b>0,05</b>	4	0,20	
Uso del internet	<b>0,04</b>	4	0,16	
Tamaño de la población	<b>0,03</b>	3	0,09	
Ingreso promedio	<b>0,04</b>	4	0,16	
Edad	<b>0,03</b>	4	0,12	
Relaciones bilaterales y multilaterales	<b>0,08</b>	4	0,32	
<b>Amenazas</b>				
Nivel educativo	<b>0,04</b>	2	0,08	
Producto interno	<b>0,03</b>	1	0,03	
Políticas de seguridad internacional	<b>0,05</b>	1	0,05	
Tasa de interés	<b>0,02</b>	2	0,04	
Inflación	<b>0,03</b>	1	0,03	
Tasa de empleo	<b>0,04</b>	2	0,08	
Eventos políticos	<b>0,02</b>	2	0,04	
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>3,12</b>	

Fuente: Esta investigación

De acuerdo al resultado se obtuvo una calificación de 3.12, superando, el ponderado de 2.5 el cual indica que la empresa BodyBt Pasto SAS está respondiendo a las oportunidades y está contrarrestando a las amenazas existentes en su medio. La empresa tiene una disponibilidad importante de oportunidades que le permiten desarrollarse independientemente y le permiten su solidez, es necesario que actúe de manera rápida para que las oportunidades de hoy no se conviertan en amenazas en el largo plazo; aunque aparecen también algunas amenazas que llegan a presentar cierto grado de riesgo, se debe prestar especial atención para que no se genere mayor impacto.

#### **4.1.2.4. VALORACIÓN DEL AMBIENTE INTERNO**

Hace referencia a la evaluación del proceso administrativo al interior de la organización, para poder detectar las debilidades y fortalezas de la empresa en relación a sus áreas funcionales como pueden ser: Gerencia, Mercadeo, Finanzas, Producción, desarrollo e investigación. Esto se logra con el análisis de:

- Capacidad directiva
- Capacidad financiera
- Capacidad tecnológica
- Capacidad competitiva
- Capacidad del talento humano

#### **4.1.2.5. MATRIZ DE CAPACIDAD INTERNA**

El desarrollo de la PCI, la cual enuncia las capacidades internas que la empresa desarrolla, y hacen referencia a la capacidad directiva, competitiva, financiera, tecnológica y talento humano, así como el impacto que tiene cada una de estas en la empresa. Es sensato decir que los factores utilizados en la matriz del perfil de capacidad interna (PCI) son más amplios que los factores utilizados para el desarrollo de la matriz de evaluación de factores internos (MEFI) puesto que utiliza datos específicos.

Mirar formato en anexo 3.

**TABLA 4: MATRIZ PCI**

	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>MATRIZ DE CAPACIDAD INTERNA</b>						<b>Código: MP 03</b>			
							<b>Versión: 01</b>			
							<b>Página 1 de 1</b>			
							<b>Vigente a partir de 2017-11-18</b>			
<b>MATRIZ DE PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)</b>										
	<b>FORTALEZAS</b>			<b>DEBILIDADES</b>			<b>IMPACTO</b>			
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	
<b>Capacidad directiva</b>										
Objetivos corporativos	X									
Objetivos de crecimiento	X									
Objetivos de rentabilidad	X									
Objetivos orientados al cliente	X									
Objetivos de desarrollo humano		X								
Estrategias corporativas		X								
Se ha definido sistemas de control y evaluación	X									
<b>Capacidad competitiva</b>										
Calidad del producto	X									
Innovación en los productos	X									
Portafolio de productos	X									
Capacidad de generar valor a los productos	X									
Productos por tipo de cliente		X								
Promociones		X								
<b>Capacidad financiera</b>										
Planeación financiera						X				
Control financiero( indicadores)						X				
Metodología y sistemas proyección de presupuestos de ventas			X							
Rentabilidad por producto		X								
Posición financiera de la empresa dentro del sector	X									
Estabilidad y control de costos y gastos		X								
<b>Capacidad del talento humano</b>										
Sistema de evaluación de desempeño para las personas		X								
parámetros para la selección de personal	X									
parámetros para evaluar el desempeño	X									
Programas o planes de capacitación	X									
<b>Capacidad tecnológica</b>										
Importancia de la tecnología para su negocio	X									
influencia de la tecnología en su negocio	X									
Tecnología de la información y equipos cuenta su competencia directa	X									

Fuente: Esta investigación

#### 4.1.2.6. MATRIZ MEFI

Proporciona una base para analizar las relaciones internas entre las áreas de las empresas. Es una herramienta analítica de formulación de estrategia que resume y evalúa las debilidades y fortalezas importantes de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, recursos humanos, investigación y desarrollo.<sup>18</sup> Ver anexo 4

**TABLA 5: MATRIZ MEFI**

	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			Código: MP 03
				Versión: 01
	MEFI			Página 1 de 1
				Vigente a partir de 2017-11-18
<b>FORTALEZAS</b>				
Calidad del producto	<b>0,05</b>	4	0,2	
Innovación en los productos	<b>0,03</b>	4	0,12	
Promociones	<b>0,03</b>	4	0,12	
Participación mercado nacional	<b>0,04</b>	4	0,16	
Metodología y sistemas proyección de presupuestos de ventas	<b>0,03</b>	4	0,12	
Habilidad de competir con precios	<b>0,04</b>	4	0,16	
Posición financiera de la empresa dentro del sector	<b>0,04</b>	4	0,16	
Parámetros para la selección de personal	<b>0,03</b>	4	0,12	
Parámetros para evaluar el desempeño	<b>0,03</b>	3	0,09	
Descripción clara y documentada de los cargos	<b>0,04</b>	4	0,16	
Programas o planes de capacitación	<b>0,04</b>	4	0,16	
Importancia de la tecnología para su negocio	<b>0,04</b>	3	0,12	
Influencia de la tecnología en su negocio	<b>0,03</b>	3	0,09	
Tecnología de la información y equipos cuenta su competencia directa	<b>0,04</b>	4	0,16	
<b>DEBILIDADES</b>				
Conoce de la competencia las capacidades	<b>0,04</b>	2	0,08	
Uso de planes estratégicos	<b>0,05</b>	1	0,05	
Diseño de políticas y valores de la Compañía	<b>0,03</b>	1	0,03	
Estrategias de Publicidad y mercadeo	<b>0,04</b>	1	0,04	
Evaluación del mercado y competidores	<b>0,04</b>	1	0,04	
Conocimiento de la competencia	<b>0,03</b>	2	0,06	
Velocidad de respuesta a los cambios del mercado	<b>0,05</b>	2	0,1	
Planeación financiera	<b>0,03</b>	2	0,06	
Control financiero( indicadores)	<b>0,05</b>	1	0,05	
Rentabilidad X liquidez	<b>0,04</b>	1	0,04	
Capacidad de respuesta al cambio de factores Económicos	<b>0,05</b>	1	0,05	
Planeación financiera	<b>0,04</b>	2	0,08	
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,62</b>	

<sup>18</sup> TOMADO DE: <http://yiselotalvaro.blogspot.com.co/2013/05/matriz-mefi.html>

Fuente: Esta investigación

El total ponderado es de 2.62, dicho resultado nos indica que no hay un mismo peso o una igualdad entre fortalezas y debilidades, teniendo en cuenta la matriz la empresa debe trabajar en variables como: Comunicación y control interno, Innovación en los productos, Calidad del producto, Portafolio de productos, Control financiero (indicadores), Rotación de inventarios, Productos por tipo de cliente, para lograr superar ese 2.62.

Tenemos 4 debilidades de gran peso que no permiten a esta empresa se encuentre en un ambiente interno favorable, las cuales son:

- Uso de planes estratégicos
- Velocidad de respuesta a los cambios del mercado
- Control financiero
- Capacidad de respuesta al cambio de factores económicos

#### **4.1.2.7. ESTRATEGIAS DOFA**

ESTRATEGIAS FO:

1. Al mejorar los hábitos de consumo de las personas y haciendo integración sociocultural se puede llegar a más clientes para así poderles ofrecer productos de calidad cada vez más innovadores que cubran sus necesidades
2. Aprovechar las políticas gubernamentales que rigen los centros de estética en la actualidad para que con la experiencia comercial que se tiene se pueda llegar a hacer conocer las tecnologías que se ofrecen a más personas
3. Adaptarse a los cambios en los estilos de vida de las personas para hacer frente al cambio de los factores económicos de manera rápida y eficaz
4. Acoplarse a los parámetros que están establecidos por las entidades reguladoras y que ayuden a mejorar los parámetros para la selección del personal

ESTRATEGIAS FA:

1. Realizar un estudio de cómo afecta el nivel educativo en la generación de la experiencia comercial y como este afecta el mercado de la empresa
2. Incrementar la infraestructura de la empresa para así hacer frente y dar rápida respuesta al cambio de factores económicos y además le dará a la empresa mayor experiencia comercial para crecer en el mercado.

3. Implementar un plan en la empresa con el fin de reconocer la importancia de la Tecnología y así mediante la innovación tecnológica se podrá mejorar la calidad del producto y así se incentivar el cambio en los estilos de vida de las personas
4. Mejorar la comunicación interna para poder enfrentarse a los diferentes eventos políticos que afecten la empresa

#### ESTRATEGIAS DO

1. Mejorar los objetivos corporativos para poder incluir a todas las personas y hacer frente a los cambios de estilos de vida
2. Realizar en la empresa las estrategias de marketing con el fin de garantizar el mercado y los sistemas de conservación de los clientes.
3. Planear en la empresa un sistema de control con el fin de poder cumplir con las políticas gubernamentales y la legislación actual en el mercado y así poder ofrecer productos de calidad y que sean aceptados por los consumidores.
4. Hacer un seguimiento de las estrategias de planeación y dirección y de las políticas gubernamentales para realizar un mejoramiento en la infraestructura de la empresa.

#### ESTRATEGIAS DA

1. Realizar un estudio de cómo afecta el producto interno bruto para el cumplimiento de los objetivos corporativos y los objetivos de rentabilidad
2. Generar estrategias corporativas que ayuden a cumplir las políticas de seguridad internacional y darles a los clientes un mejor servicio
3. Definir sistemas de evaluación y control para que no se vea muy afectada la empresa por las tasas de interés que hay en el mercado
4. Estudiar cómo afecta el nivel educativo para la generación de mercado que pueda acceder a los servicios de la empresa

#### 4.1.2.8. MATRIZ DOFA

Ver formato en anexo 5

**TABLA 6: MATRIZ DOFA**

	SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: MP 04
	<b>DOFA</b>	Versión: 01
		Página 1 de 1
		Vigente a partir de 2017-11-18

MATRIZ DOFA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1 Calidad del producto	D1 Objetivos corporativos
	F2 Innovación en los productos	D2 Objetivos de rentabilidad
	F3 Experiencia comercial	D3 Objetivos orientados al cliente
	F4 Conocimiento de la competencia	D4 Estrategias corporativas
	F5 Importancia de la tecnología para su negocio	D5 Se ha definido sistemas de control y evaluación
	F6 Capacidad de respuesta al cambio de factores Económicos	D6 Garantías y sistemas de conservación de clientes
	F7 Comunicación y control interno	D7 Tiempos de entrega de los Pedidos
	F8 Parámetros para la selección de personal	D8 Planeación y dirección
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>FA</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>		
<b>O1 mejoramiento en las tecnologías</b>	O2 – O4 – F1 – F2	A1 – F3
<b>O2 integración sociocultural</b>	O5 – F3 – F5	A2 – F6
<b>O3 hábitos de consumo</b>		
<b>O4 estilos de vida</b>	O3 – F6	A4 – A5 – F1 – F5
<b>O7 procesos y entidades reguladoras</b>		
<b>AMENAZAS</b>	O7 – F7 – F8	A7 – F7
<b>A1 nivel educativo</b>		
<b>A2 producto interno</b>	<b>DO</b>	<b>DA</b>
<b>A3 políticas de seguridad internacional</b>	O2 – O3 – D1 – D4	A2 – D1 – D2
<b>A4 tasa de interés</b>		
<b>A5 inflación</b>	O4 – D5 – D8	A3 – D4
<b>A6 tasa de empleo</b>		
<b>A7 eventos políticos</b>	O7 – D6	A5 – A6 – D5
	O8 – D7	A8 – D4

Fuente: Esta investigación

#### 4.1.2.9. MATRIZ DE LA POSICIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN (PEYEA)

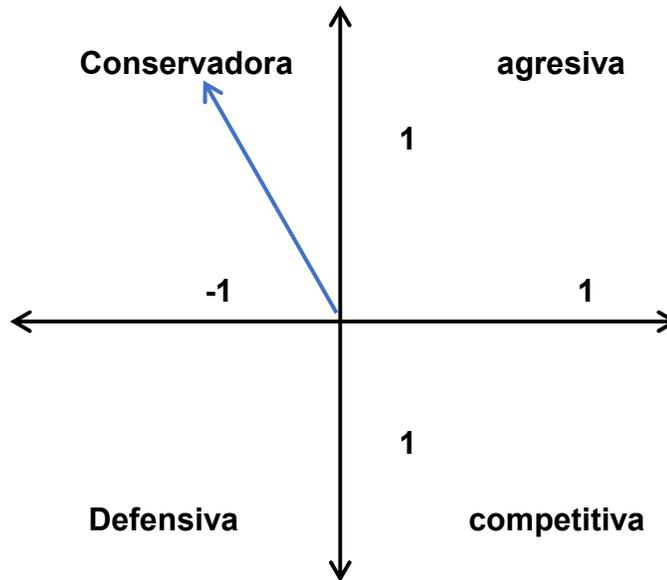
Esta matriz nos permite realizar un análisis de la empresa, tanto interno como externo. Ver formato en anexo 6

**TABLA 7: MATRIZ PEYEA**

		SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MP 05
		<b>MATRIZ PEYEA</b>		Versión: 01
				Página 1 de 1
				Vigente a partir de 2017-11-18
<b>Posición estratégica interna</b>		<b>Posición estratégica externa</b>		
<b>Planeación financiera</b>	calificación	<b>Estabilidad del Ambiente (EA)</b>	calificación	
Control financiero (indicadores)	5	Hábitos de consumo	-5	
Estabilidad y control de Costos y gastos	4	Políticas Ambientales	-2	
Capacidad de respuesta al cambio de factores Económicos	4	Energías alternativas	-4	
Rentabilidad por producto	3	Estilos de vida	-4	
Rotación de inventarios	5	Recursos hídricos	-1	
Metodología y sistemas proyección de presupuestos de ventas	3	Integración sociocultural	-1	
Planeación financiera	3	Ubicación	-1	
<b>total</b>	3.42	<b>total</b>	-2.57	
<b>Ventaja Competitiva (VC)</b>		<b>Fuerza de la Industria (FI)</b>		
productividad	-5	Capacidad innovadora	2	
Calidad del producto	-2	Ciclo de vida de la tecnología	2	
Innovación en los productos	-2	Innovaciones tecnológicas	2	
Portafolio de productos	-4	Inflación	3	
Capacidad de Generar valor a los productos	-4	Red vial	2	
Productos por tipo de cliente	-3	Medios de transporte	2	
Promociones	-2	Uso del internet	5	
<b>Total</b>	-3.14	<b>Total</b>	2.57	

Fuente: Esta investigación

eje X	-0.57
eje Y	0,85



La empresa BODY BRITE PASTO SAS se encuentra en el cuadrante conservador de la matriz, lo que da a conocer que la empresa debe conservar los hábitos que tiene, sin arriesgar mucho, las estrategias conservadoras más destacadas tenemos: la penetración en el mercado, desarrollo de productos ya descritos anteriormente además de diversificación concéntrica que consiste en la incorporación de productos nuevos a la empresa, pero relacionados con el giro del negocio (actividad fundamental de la empresa).

Esta estrategia se puede aplicar cuando:

- La empresa crece en una industria que crece lentamente o casi nada
- Cuando la venta de otros productos nuevos elevaría notablemente las ventas de los productos actuales.
- Cuando los productos nuevos, pero relacionados, tengan niveles elevados de venta en determinadas épocas que equilibren las altas y bajas de la empresa
- Cuando los productos de la organización están decayendo en las ventas o su demanda está decreciendo. (Etapa de declinación del ciclo de vida del producto)

#### **4.1.2.10. MATRIZ DE LA GRAN ESTRATEGIA**

Es una herramienta para formular alternativas de estrategias, todas las empresas se posicionan en uno de los cuatro cuadrantes, las divisiones se posicionan de igual manera.

Se basan en dos alineamientos:

- Posición competitiva.
- Crecimiento de mercado.

#### **EXCELENTE POSICIÓN**

Podemos decir que las empresa ubicadas en el cuadrante 1 de la matriz, están en una posición estratégica excelente, no es ventajoso que se aleje de sus ventajas competitivas establecidas; si estas empresa tienen el capital económico suficiente, se recomienda realizar estrategia de integración, además si tiene preferencia por un solo producto se recomienda estrategias de diversificación concéntrica.

#### **COMPETITIVAMENTE DÉBIL**

De igual manera las empresas ubicadas en el cuadrante dos de la matriz, necesitan evaluar sus estrategias actuales, ya que no causan un gran efecto en el mercado; necesitan determinar el motivo por el cual la estrategia actual de la empresa no funciona y en qué modo debería cambiarse para mejorar la productividad, la enajenación o liquidación debe considerarse como último recurso.

#### **DÉBIL EN MERCADOS LENTOS**

Estas empresas ubicadas en el cuadrante 3 de la matriz deben realizar cambios drásticos con rapidez para evitar una mayor declinación y una posible liquidación, una alternativa estratégica sería, desviar los recursos de la empresa actual a diferentes áreas (diversificar), si las estrategias de diversificación fallan lo último que pueden hacer estas empresa es retirarse del mercado y pedir la liquidación.

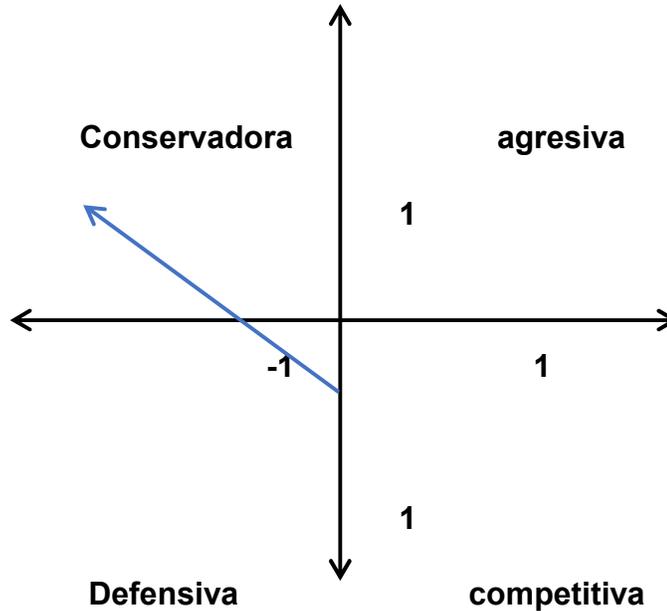
#### **COMPETITIVAMENTE SÓLIDAS**

Las empresas cuadradas en el cuarto cuadrante de la matriz, tienen la oportunidad de iniciar programas diversificados en mercados con mayor crecimiento y que sean más prometedores, sus características que cabe la pena resaltar están: estas tienen un alto flujo de capital y necesidades limitadas de crecimiento interno.

- Diversificación concéntrica
- Diversificación horizontal
- Diversificación por conglomerados
- Alianzas estratégicas.

eje X	-0,43
eje Y	0,86

**TABLA 8: MATRIZ GRAN ESTRATEGIA**



Fuente: esta investigación

La empresa BODY BRITE PASTO SAS se encuentra en el cuadrante conservador de la matriz, esto quiere decir que necesitan evaluar seriamente su actual enfoque con respecto al mercado. Aprovechar las oportunidades externas

1. Vencer las debilidades internas
2. Eludir amenazas externas

Por lo cual la penetración en el mercado, el desarrollo de mercado, el desarrollo de productos, la integración hacia delante, hacia atrás y horizontal, la diversificación de conglomerado, concéntrica u horizontal; o también una combinación de las anteriores puede ser factible teniendo en cuenta la situación en la que se encuentra la empresa.

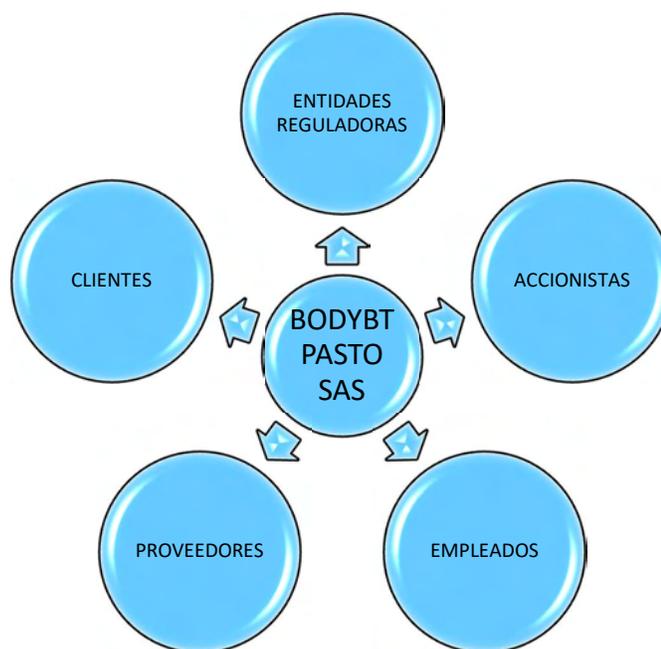
## 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

### 4.2.1. PARTES INTERESADAS.

Según la norma ISO 9000: 2015 se considera como partes interesadas a todas las personas u organizaciones que puedan afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad.<sup>19</sup> De tal manera que las partes interesadas son: los clientes, los propietarios o accionistas, los proveedores, la banca, los entes reguladores y competidores.

Los grupos de interés de la empresa BODYBT PASTO SAS dan respuestas a aquellos asuntos que se han identificado como relevantes de acuerdo con la estrategia de la entidad, además de las demandas y expectativas de cada uno de ellos por lo que mantiene en los últimos años un dialogo fluido y constante con sus grupos de interés. Nuestro objetivo es analizar la importancia que tienen los diversos grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, la comunidad y la administración pública para la entidad. Los grupos de interés para BODYBT PASTO SAS se dividen en: grupos de interés externos e internos

#### GRAFICO 4: GRUPOS DE INTERÉS



Fuente: Esta investigación

<sup>19</sup> Tomado de: NORMA ISO 9000:2015; SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO P. 17

#### 4.2.2. REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las siguientes tablas son una descripción de procesos que se dan como ejemplo para esta propuesta, mirar formato en anexo 7.

**TABLA 9: REQUISITOS PARTES INTERESADAS**

	SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: RPI 01
	<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS</b>		Versión: 01
			Página 1 de 1
			Vigente a partir de 2017-11-18
TIPO	PARTE INTERESADA	REQUISITOS	
Por cercanía	Clientes	Infraestructura adecuada	
		Personal capacitado	
		Tecnologías de última generación	
		Precios asequibles	
		Adecuada atención al cliente	
		Servicios innovadores	
	Propietaria	Utilidad	
		Crecimiento en el mercado	
Por influencia	Colaboradores	Estabilidad laboral	
		Programas de capacitación	
		Adecuado clima laboral	
		Pago oportuno de salarios y prestaciones legales	
	Proveedores	Demanda de productos en inventario	
		Pago oportuno de facturas	
	competidores	Competencia justa	
Por responsabilidad	Entes reguladores (ministerio de salud, superintendencia de salud, INVIMA, cámara de comercio, DIAN.)	Cumplimiento de los requisitos de ley	
		Pago oportuno de impuestos	
Creado por:			
Aprobado por:			
Firma :			

Fuente: Esta investigación

### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según la norma ISO 9001: 2015 la organización debe determinar el alcance, los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Para realizar la determinación de este alcance se debe tener en cuenta las cuestiones externas e internas de la empresa, los requisitos de las partes interesadas y los productos y servicios que ofrece la organización.

La siguiente tabla se da como ejemplo para esta propuesta, mirar formato en anexo 8.

**TABLA 10: ALCANCE DEL SISTEMA**

	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA BODYBT PASTO SAS</b>	<b>Código: ASGC 01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 1 de 1</b>
		<b>Vigente a partir de 2017-11-18</b>
El alcance del sistema de gestión de la calidad abarcará todos los procesos de la organización, con la única exclusión del numeral 8.3 que hace referencia al diseño y desarrollo de los productos y servicios, dado que corresponde a una planificación establecida previamente por parte de la dirección.		

Fuente: Esta investigación.

### 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

#### 4.4.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad en el que se incluyen los procesos necesarios y sus interacciones. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad por lo tanto necesitará:

- Determinar las entradas requeridas
- Definir las actividades
- Definir el ciclo PHVA
- Asignar responsabilidades
- Identificar salidas
- Definir sus respectivos indicadores

Las siguientes tablas son una descripción de procesos que se dan como ejemplo para esta propuesta, mirar formato en anexo 9

#### 4.4.1.1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

##### TABLA 11: PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Proceso de atención al cliente		código: CP 01								
	<b>OBJETIVO</b>	Realizar la recepción de los clientes para brindar la información precisa según sus necesidades y ofrecer los productos y servicios que ofrece la empresa.		versión: 01								
	<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de atención al cliente										
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información general del cliente</li> <li>➤ Necesidades del cliente</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar estrategias para el mejoramiento del servicio</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>H</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar a los clientes información de servicios y productos</li> <li>➤ Diligenciar el formulario de consentimiento o informado</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>V</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar un diagnóstico del cliente</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>A</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar un cierre de venta</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar estrategias para el mejoramiento del servicio</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar a los clientes información de servicios y productos</li> <li>➤ Diligenciar el formulario de consentimiento o informado</li> </ul>	<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar un diagnóstico del cliente</li> </ul>	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar un cierre de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Cliente autorizado para recibir el servicio</b></li> </ul>	Esteticista encargada de la prestación del servicio
<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar estrategias para el mejoramiento del servicio</li> </ul>											
<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar a los clientes información de servicios y productos</li> <li>➤ Diligenciar el formulario de consentimiento o informado</li> </ul>											
<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar un diagnóstico del cliente</li> </ul>											
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar un cierre de venta</li> </ul>											
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS (INCLUYE LEGALES Y REGLAMENTARIOS)</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METAS (FRECUENCIA)</b>									
Recursos tecnológicos Talento humano Software Formatos Papelería	Internos: Fichas de formatos Consentimiento informado	¿Cuánto se demora un cliente en ser atendido?	Reducir el tiempo de atención al cliente en 5 minutos									
Creado por:												
Aprobado por:												
Firma :												

Fuente: Esta investigación.

#### 4.4.1.2. PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**TABLA 12: PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Prestación del servicio		código: CP 02								
	<b>OBJETIVO</b>	Realizar la prestación del servicio dependiendo de las necesidades del cliente		versión: 01								
	<b>RESPONSABLE</b>	Esteticista encargada de la prestación del servicio										
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente autorizado para recibir el servicio</li> <li>Necesidades del cliente</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td><b>P</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar estrategias para estandarizar los servicios</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td><b>H</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir la información de las necesidades del cliente</li> <li>Realización del servicio</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td><b>V</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntar si el cliente está satisfecho con el servicio</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td><b>A</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer frente a las sugerencias realizadas por el cliente</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar estrategias para estandarizar los servicios</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir la información de las necesidades del cliente</li> <li>Realización del servicio</li> </ul>	<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntar si el cliente está satisfecho con el servicio</li> </ul>	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer frente a las sugerencias realizadas por el cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente satisfecho por servicio prestado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de atención al cliente</li> </ul>
<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar estrategias para estandarizar los servicios</li> </ul>											
<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir la información de las necesidades del cliente</li> <li>Realización del servicio</li> </ul>											
<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntar si el cliente está satisfecho con el servicio</li> </ul>											
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer frente a las sugerencias realizadas por el cliente</li> </ul>											
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS (INCLUYE LEGALES Y REGLAMENTARIOS)</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METAS (FRECUENCIA)</b>									
Recursos tecnológicos Insumos Talento humano	Internos: formato de seguimiento de la prestación del servicio	¿Existe alguna queja, pregunta, reclamo o sugerencia?	Apertura de PQRS cada 10 días									
Creado por:												
Aprobado por:												
Firma :												

Fuente: Esta investigación

### 4.4.1.3. PROCESO DE FACTURACIÓN

**TABLA 13: PROCESO DE FACTURACIÓN**

	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Facturación		código: CP 03
	<b>OBJETIVO</b>	Programar siguiente cita y facturar el servicio prestado.		versión: 01
	<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de atención al cliente		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>
> Esteticista encargada de la prestación del servicio	> Cliente satisfecho por el servicio prestado	<b>P</b>	> Preparar encuesta de satisfacción del cliente	> <b>Cliente satisfecho programado para control</b>
		<b>H</b>	> Facturar el servicio recibido > Programar cita para el siguiente mes para control	
		<b>V</b>	> Nivel de satisfacción del cliente	
		<b>A</b>	> Acciones de mejora del servicio	
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS (INCLUYE LEGALES Y REGLAMENTARIOS)</b>	<b>INDICADORES</b>		<b>METAS (FRECUENCIA)</b>
Recursos tecnológicos Formatos papelería Talento humano	Internos: encuestas de satisfacción del cliente	¿Cuál es el porcentaje de personas que no vuelven a su control?		Proceso de post venta al cliente cada mes
Creado por:				
Aprobado por:				
Firma :				

Fuente: Esta investigación

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO**

#### **5.1.1. GENERALIDADES**

La alta dirección de la empresa BODYBT PASTO S.A.S. demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, responsabilizándose en que el sistema de gestión de la calidad sea eficaz, así mismo de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, de igual manera proporcionará los recursos necesarios para la implementación de este sistema, y comunicará la importancia de la gestión de calidad a todas las partes interesadas de la empresa promoviendo la mejora continua en todos sus procesos.

#### **5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección se asegurara de que los productos y servicios que ofrece la empresa cumplen con los aspectos legales aplicables y los requisitos reglamentarios, generando satisfacción de los clientes. Con esto debe cerciorarse que se están entendiendo las necesidades del cliente dentro de la organización, para ello se debe usar formatos de encuesta de satisfacción, así como matrices de identificación de las expectativas del cliente y formatos de PQRS y con estos formatos se puede identificar si se están cumpliendo con las necesidades de los clientes.

La siguiente tabla se da como ejemplo para esta propuesta, mirar formato en anexo 10.

**TABLA 14: REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE</b>					código: RC 01
						Página 1 de 1
						Versión: 01
						Vigente a partir de 2017-11-18
<b>REQUISITOS</b>	1	2	3	4	5	
Adecuada atención al cliente				X		
Seguimiento continuo de los tratamientos realizados			X			
Servicios de calidad					X	
Infraestructura adecuada			X			
Personal capacitado				X		
Precio asequible						X
Flayers y volantes	X					
Evalúe para usted cuales son los requerimientos más importantes al momento de adquirir el servicio, teniendo en cuenta la calificación de 1 a 5 donde 1 es menos importante y 5 es más importante						

Fuente: Esta investigación.

## **5.2. POLÍTICA**

### **5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD**

La gerente de la empresa BODYBT PASTO S.A.S. establecerá, implementará y mantendrá una política de calidad que sea apropiada al contexto de la organización y apoye su direccionamiento estratégico, proporcionando un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad e incluyendo un compromiso para el cumplimiento de los requisitos aplicables y de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Ver anexo 11.

**TABLA 15: POLÍTICA DE CALIDAD**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>código: PC 01</b>
		<b>Página 1 de 1</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigente a partir de 2017-11-18</b>
<p>El compromiso de la empresa BODYBT PASTO S.A.S. es generar un mejoramiento continuo de los servicios, a través de un equipo humano altamente capacitado en servicio al cliente y estética para desarrollar las actividades misionales de la empresa.</p> <p>Ofrecemos las instalaciones y procesos necesarios para garantizar el cumplimiento de las expectativas de calidad de nuestros servicios, respaldados por la supervisión personalizada en el proceso de prestación del servicio, con un precio asequible y esperando el crecimiento del mercado.</p> <p>Para garantizar el éxito de esta política, se realizara la medición del desempeño con enfoque de cumplimiento, servicio personalizado, satisfacción del cliente y un compromiso adicional con el medio ambiente.</p>		

Fuente: Esta investigación.

### **5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD**

La política de calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada, debe ser comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización, y debe estar disponible para las partes interesadas según sea el caso.

### **5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

La gerencia debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan para toda la organización de acuerdo a los requisitos de la norma

## **6. PLANIFICACION**

### **6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

**6.1.1.** Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se tiene en cuenta los factores internos y externos que se desarrollaron en el numeral 4.1. de la presente propuesta, y los requisitos del numeral 4.2. y se determinan sus debidos riesgos y oportunidades.

**6.1.2.** Después de haber realizado el punto anterior en el cual se determinan los riesgos y oportunidades se planifican las acciones para afrontarlos e implementarlos en los procesos de sistemas de gestión y evaluar la eficacia de dichas acciones.

Para realizar las acciones para abordar riesgos y oportunidades se debe seguir el siguiente proceso:

- a. Identificar el riesgo
- b. Establecer su impacto y probabilidad
- c. Analizar riesgos
- d. Justificar acciones

Para el siguiente ejemplo se tomara una parte de los riesgos Ver formato en el anexo 12.

**TABLA 16: IDENTIFICACION DEL RIESGO**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>		<b>código: SR 01</b>	
			<b>Página 1 de 1</b>	
			<b>Versión: 01</b>	
			<b>Vigente a partir de 2017-11-18</b>	

FACTOR DE RIESGO	TIPO		RIESGO	OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	PRIORIDAD
	INTERNO	EXTERNO							
Tecnologías de última generación	X			X	Servicios con las últimas tecnologías en el país	Incremento de la demanda de los servicios que ofrece la empresa	3	5	15
Estilos de vida		X		X	Incremento en el número de clientes	Mayor número de utilidades	2	10	20
Capacidad innovadora	X			X	Mejoramiento en los servicios	Oportunidad para aumentar clientes	2	10	20
Hábitos de consumo		X	X		Reducción de demanda	Reducción de clientes por priorización de necesidades	3	10	30
Inflación		X	X		Pocos recursos para la adquisición de los servicios	Disminución de capacidad adquisitiva lo que reduce la demanda de los servicios	1	20	20
Personal capacitado	X			X	Ventaja competitiva	Mejoramiento en los servicios que se ofrecen	3	20	60
Participación en el mercado nacional		X	X		Recursos limitados para entrar en nuevos mercados	Se requiere una alta inversión para participar en mercados nacionales	3	5	15

Fuente: esta investigación.

## B. ESTABLECER IMPACTO Y PROBABILIDAD

**TABLA 17: IMPACTO Y PROBABILIDAD**

Valor de probabilidad	Nivel de probabilidad	Descripción	Valor de impacto	Nivel de impacto	descripción
1	Bajo (raro)	Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	5	Leve	Perdidas insignificantes, menor grado de incumplimiento en metas y objetivos
2	Medio (posible)	Es posible que ocurra algunas veces	10	Moderado	Pérdidas considerables, posibilidad de un alto grado de incumplimiento en metas y objetivos
3	Alto (casi cierto)	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias	20	catastrófico	Perdidas enormes, daño en la imagen de la entidad, alto grado de incumplimiento en las metas y objetivos

Fuente: Esta investigación

## C. ANALIZAR RIESGOS

**TABLA 18: ANÁLISIS DE RIESGOS**

NIVEL DE RIESGO	INTERVALOS	SIGNIFICADO
I	40-60	Situación que precisa una corrección urgente.
II	30-20	Corregir y adoptar medidas de control a corto plazo.
III	15-10	Establecer medidas de reducción del riesgo e implantarlas en un periodo determinado.
IV	5	Mejorar en lo posible, se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas actuales.

Fuente: Esta investigación

### 6.1.3. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

La siguiente tabla se usa como ejemplo para este documento, ver formato en anexo 13

**TABLA 19: ACCIONES PARA CONTRARRESTAR EL RIESGO**

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>ACCIONES PARA CONTRARRESTAR EL RIESGO</b>				código: SR 02 Página 1 de 1 Versión: 01 Vigente a partir de 2017-11-18	
<b>Factor de riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Posibles consecuencias</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Acciones preventivas</b>	<b>Acciones de mejora</b>
Tecnologías de última generación	Servicios con las últimas tecnologías en el país	Incremento de la demanda de los servicios que ofrece la empresa	Alto	Leve	medio	Satisfacción de necesidades	Evaluación de satisfacción
Estilos de vida	Incremento en el número de clientes	Mayor número de utilidades	Medio	Moderado	Alto	publicidad	Mejora continua
Capacidad innovadora	Mejoramiento en los servicios	Oportunidad para aumentar clientes	Medio	Moderado	Alto	Estandarizar procesos	Garantizar servicio
Hábitos de consumo	Reducción de demanda	Reducción de clientes por priorización de necesidades	Alto	Moderado	Alto	Realizar estudios de mercados	Mejora continua
Inflación	Pocos recursos para la adquisición de los servicios	Disminución de capacidad adquisitiva lo que reduce la demanda de los servicios	Bajo	Catastrófico	alto	Promocionar los servicios	Mejorar imagen
Personal capacitado	Ventaja competitiva	Mejoramiento en los servicios que se ofrecen	Alto	Catastrófico	Muy alto	Incentivos para empleados	Mejorar procesos de TH
Participación en el mercado nacional	Recursos limitados para entrar en nuevos mercados	Se requiere una alta inversión para participar en mercados nacionales	Alto	Leve	medio	Uso moderado de los recursos	Solicitud de prestamos

Fuente: Esta investigación.

## 6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

### 6.2.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

La organización debe establecer objetivos de calidad para las funciones niveles y procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad se debe tener en cuenta principalmente los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos, el personal responsable, y la finalización de los objetivos.

Para la empresa BODYBT PASTO S.A.S. se determinaron los siguientes objetivos. Ver formato en anexo 14

**TABLA 20: OBJETIVOS DE CALIDAD**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	código: DO 01
		Página 1 de 1
		Versión: 01
		Vigente a partir de 2017-11-18
<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar servicios de calidad.</li><li>• Garantizar la mejora continua de todos los procesos de la organización</li><li>• Implementar una política de calidad en la que se referencie el compromiso de la organización</li></ul>		

Fuente: Esta investigación

### 6.2.2. PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Para realizar la planificación de los objetivos es necesario que la empresa BODYBT PASTO S.A.S. tenga en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Qué se va a hacer?
- ¿Qué recursos se requieren?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Cuándo se finaliza?
- ¿Cómo se evalúan los resultados?

### **6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

En el momento en el que la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada para lo cual se debe revisar el numeral 4.4.

Los cambios que se podría llevar a cabo pueden ser en infraestructura, productos, alcance, número de personas o actividades que cambien el sistema, después de determinados los cambios a realizar se deben reasignar responsables, actividades y autoridades para no afectar el sistema de gestión de la calidad.

## **7. APOYO**

### **7.1. RECURSOS**

#### **7.1.1. GENERALIDADES**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe analizar las capacidades y límites para satisfacer las necesidades de las partes interesadas, proporcionando los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, estos recursos pueden ser en infraestructura, económicos, de talento humano entre otros, y se deben apoyar con insumos y proveedores.

#### **7.1.2. PERSONAS**

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

La siguiente tabla se usa como ejemplo para este documento, ver formato en el anexo 15.

**TABLA 21: SELECCIÓN DE PERSONAL**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <b>PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>		código: SP 01
			Página 1 de 1
			Versión: 01
			Vigente a partir de 2017-11-18
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
DENOMINACIÓN:		ÁREA:	
DEPENDENCIA U OFICINA:		NIVEL JERÁRQUICO:	
PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA			
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO:			
<b>2. CONDICIONANTES GENERALES DEL CARGO</b>			
EDAD:		HORARIO DE TRABAJO:	
ASIGNACIÓN SALARIAL:		LUGAR DE TRABAJO:	
CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO:			
EQUIPO DE TRABAJO:			
CLIENTE INTERNO:			
CLIENTE EXTERNO:			
OTRO:			
<b>3. EDUCACIÓN:</b>			
<b>4. FORMACIÓN:</b>			
<b>5. EXPERIENCIA:</b>			
<b>6. COMPETENCIAS LABORALES:</b>			
Elaboró:		Revisó:	
Aprobó:			

Fuente: Esta investigación

### **7.1.3. INFRAESTRUCTURA**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe determinar, proporcionar, y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, las instalaciones deben estar adecuadas para cumplir con los requerimientos de las partes interesadas y para ofrecer servicios de calidad.

### **7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**

La organización en el cumplimiento de sus funciones debe determinar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios por lo tanto es indispensable analizar los siguientes factores:

- Sociales: ambiente tranquilo, libre de conflictos y discriminación.
- Psicológicos: cuidado de las emociones, manejo del estrés laboral.
- Físicos: iluminación, temperatura, humedad, ruido entre otros.

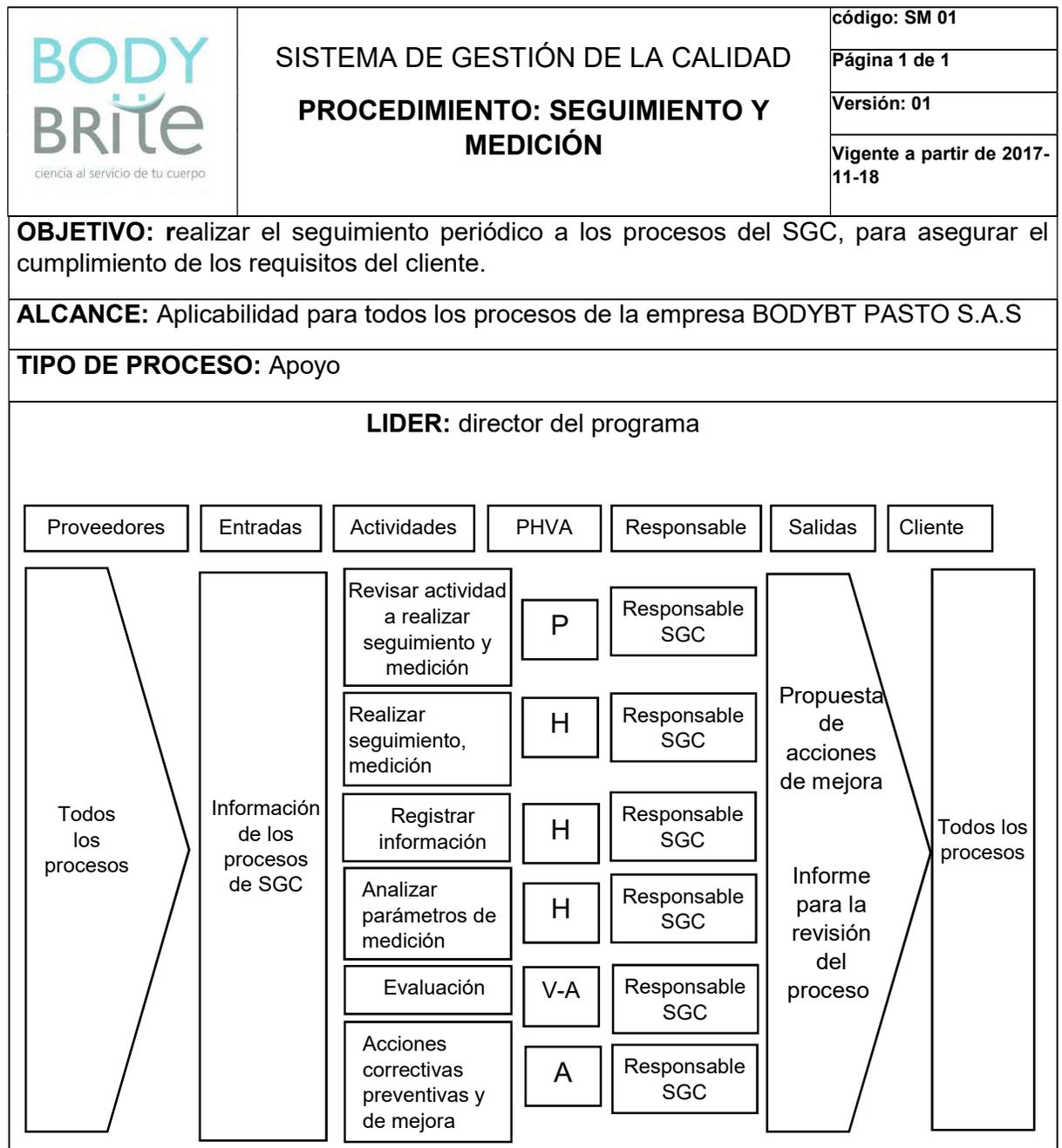
### **7.1.5. RECURSOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **7.1.5.1. GENERALIDADES**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La siguiente tabla se usa como ejemplo para este ejercicio, ver formato en el anexo 16.

**TABLA 22: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**



Fuente: Esta investigación.

#### **7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES**

Dado el caso de la empresa BODYBT PASTO S.A.S. que está constituida como una empresa de servicios, es necesario que exista capacidad de recuperación de la información.

#### **7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios para esto es necesario referirse a:

- a. Fuentes internas: es importante que alguien de la organización realice capacitaciones sobre los procesos.
- b. Fuentes externas: es importante que se asistan a seminarios sobre servicio al cliente y capacitaciones para reforzar los conocimientos de los procesos.

#### **7.2. COMPETENCIA**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S.:

- a. Determina las competencias de sus colaboradores para no afectar el desempeño ni eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b. Revisa la formación de su personal en el ámbito educativo, de formación y experiencia para asegurarse de la competencia de sus colaboradores.
- c. Realiza las acciones necesarias para adquirir la competencia y evaluar la eficacia de dichas acciones.
- d. Conserva la información documentada como evidencia de las acciones tomadas.

El talento humano debe comprometerse con el cumplimiento de los objetivos, la política de calidad, mejora continua y de todas las funciones que requiera el sistema de gestión de la calidad las cuales se darán a conocer por medio del plan de comunicaciones.

#### **7.3. TOMA DE CONCIENCIA**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. SE DEBE ASEGURAR que el personal de la organización tome conciencia de la política y los objetivos de calidad, la contribución de su trabajo hacia el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad y además se debe dar a conocer las consecuencias del incumplimiento a los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

#### **7.4. COMUNICACIÓN**

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad que incluyan:

- a. Que comunicar.
- b. Cuando comunicar.
- c. A quien comunicar.
- d. Como comunicar.
- e. Quien comunica.

La siguiente tabla se usa como ejemplo para esta propuesta, ver anexo 17.

**TABLA 23: PLAN DE COMUNICACIÓN.**

		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			código: PC 01
		PLAN DE COMUNICACIÓN			Página 1 de 1
					Versión: 01
					Vigente a partir de 2017-11-18
PROCESOS	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	CUANDO LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
ATENCIÓN AL CLIENTE	Responsabilidad y autoridad con el SGC	Director Gestor de calidad	Personal de la empresa	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
	Compromiso frente al SGC	Líderes de procesos Gestor de calidad	Todos los colaboradores	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
	Procedimientos requeridos por la norma NTC- ISO 9001: 2015	Gestor de calidad y líderes de procesos	A todos los procesos del SGC	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
	Procedimientos instructivos y formatos específicos de los procesos	Líderes de procesos Gestor de calidad	A todos los procesos involucrados	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Determinación de las necesidades y expectativas del cliente	Gerente y jefe de atención al cliente	Líderes de proceso y todo el personal	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
	Dar a conocer los servicios de la empresa	Gerente y jefe de atención al cliente	Empleados y partes interesadas	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
	Modificaciones a los requisitos establecidos en el servicio	Gerente y gestor de calidad	Todas las partes interesadas	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
	No conformidades en el servicio	Todo el personal de la empresa	Gestor de calidad y líderes de procesos	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet

<b>GERENCIA</b>	Reporte de revisión por la dirección	gerente	Gestor de calidad	Cuando sea necesario	Reuniones
<b>CALIDAD</b>	Resultados del análisis de indicadores	Gerente y líderes de procesos	Gestor de calidad	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
	Cambios en el sistema de gestión de la calidad	Todo el personal de la empresa	Gestor de calidad	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet
	Procedimientos de calidad	Todo el personal de la empresa	Gestor de calidad	Cuando sea necesario	Reuniones y comunicación por intranet

Fuente: Esta investigación.

## **7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

### **7.5.1. GENERALIDADES**

Es necesario para que el sistema de gestión de la calidad sea eficaz se debe incluir toda la información documentada requerida por la norma ISO 9001: 2015y que la organización determina necesaria para este sistema.

### **7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

La información y documentación de la empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe ser archivada por título, fecha, autor o número de referencia, es recomendable que la mayoría de esta documentación se realice por medio electrónico para hacer generar una conciencia con el medio ambiente esta documentación se deberá revisar y aprobar para su respectiva referencia y adecuación.

### **7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

**7.5.3.1.** La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad debe estar disponible donde y cuando se necesite, y debe estar protegida adecuadamente para evitar pérdida de la confidencialidad o uso inadecuado.

**7.5.3.2.** La organización debe abordar las actividades de distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición según corresponda para el control de la información documentada. La siguiente tabla se toma como ejemplo para este ejercicio, ver anexo 18.

**TABLA 24: GESTIÓN DOCUMENTAL**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>					<b>código: GD 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					<b>Página 1 de 1</b>
						<b>Versión: 01</b>
						<b>Vigente a partir de 2017-11-18</b>
<b>OBJETIVO:</b> Administrar de manera eficaz y oportuna el sistema de gestión documental, con el fin de garantizar el adecuado manejo, producción, recepción, organización, consulta, conservación y disposición final.						
<b>ALCANCE:</b> inicia desde la planeación documental, producción, recepción, distribución y trámite, continuando con la organización, transferencias documentales, disposición y preservación de los archivos central e histórico de la empresa, finalizando con la valoración.						
<b>TIPO DE PROCESO:</b> Apoyo						
<b>LIDER:</b> Director del programa						
Proveedores	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
Todos los procesos  Direcciona miento estratégico  Registro de verificación	Normativa aplicable  Procedimientos para gestión documental	Definir políticas y procedimientos para la gestión documental	P	Líder de proceso y equipo de trabajo	Procedimientos para la gestión documental  Mecanismos y estrategias para difundir, informar y sensibilizar sobre la gestión documental  Mecanismos para evaluación y capacitación de conocimientos de archivo	Todos los procesos
	Políticas reglamentos e instrumentos de archivo	Estructurar mecanismos de medición	P	Líder de proceso y equipo de trabajo		
	Instrumentos de evaluación de archivos	Realizar programa de capacitación de archivo	H	Líder de proceso y equipo de trabajo		
	Mecanismos y estrategias de de medicion seguimientos y de mejora continua	Implementar políticas y procedimientos para la gestión documental	H	Líder de proceso y equipo de trabajo		
	Procedimientos de acciones correctivas y de mejora	Verificar la eficacia de las acciones implementadas	V	Líder de proceso y equipo de trabajo		
	Registros de verificación	Acciones correctivas preventivas y de mejora	A	Líder de proceso y equipo de trabajo		

Fuente: Esta investigación.

**TABLA 25: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	código: GD 02
		Página 1 de 1
		Versión: 01
		Vigente a partir de 2017-11-18

Fuente: Esta investigación.

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Instalaciones físicas adecuadas  Hardware y software actualizado  Recursos económicos	LEY 594 DEL 14 DE JULIO DEL 2000  LEY 1712 DEL 6 DE MARZO DEL 2014	Ficha de proceso  Diagrama de proceso  Procedimiento documentado	Fichas de proceso  Lista de chequeo
PARAMETROS DE MEDICION			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	
Reproduccion de la informacion para consulta en archivos de gestion	$(N^{\circ} \text{ de series documentales digitalizadas/ total series documentales a digitalizar}) * 100$	Semestral	
% documentos protegidos	$(N^{\circ} \text{ de documentos con seguimiento realizado/ n}^{\circ} \text{ de documentos archivados prestados}) * 100$	Semestral	
Respuesta a solicitudes de documentos	$(n^{\circ} \text{ de solicitudes contestadas en menos de 10 dias habiles/n}^{\circ} \text{ de solicitudes recibidas}) * 100$	semestral	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	
CONTROL DE CAMBIOS			
Descripcion del cambio	Fecha de cambio	Version	

La anterior tabla es un ejemplo para este ejercicio, ver formato en el anexo 19.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL**

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 por medio de la determinación de los requisitos para los servicios, el establecimiento de los criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios.

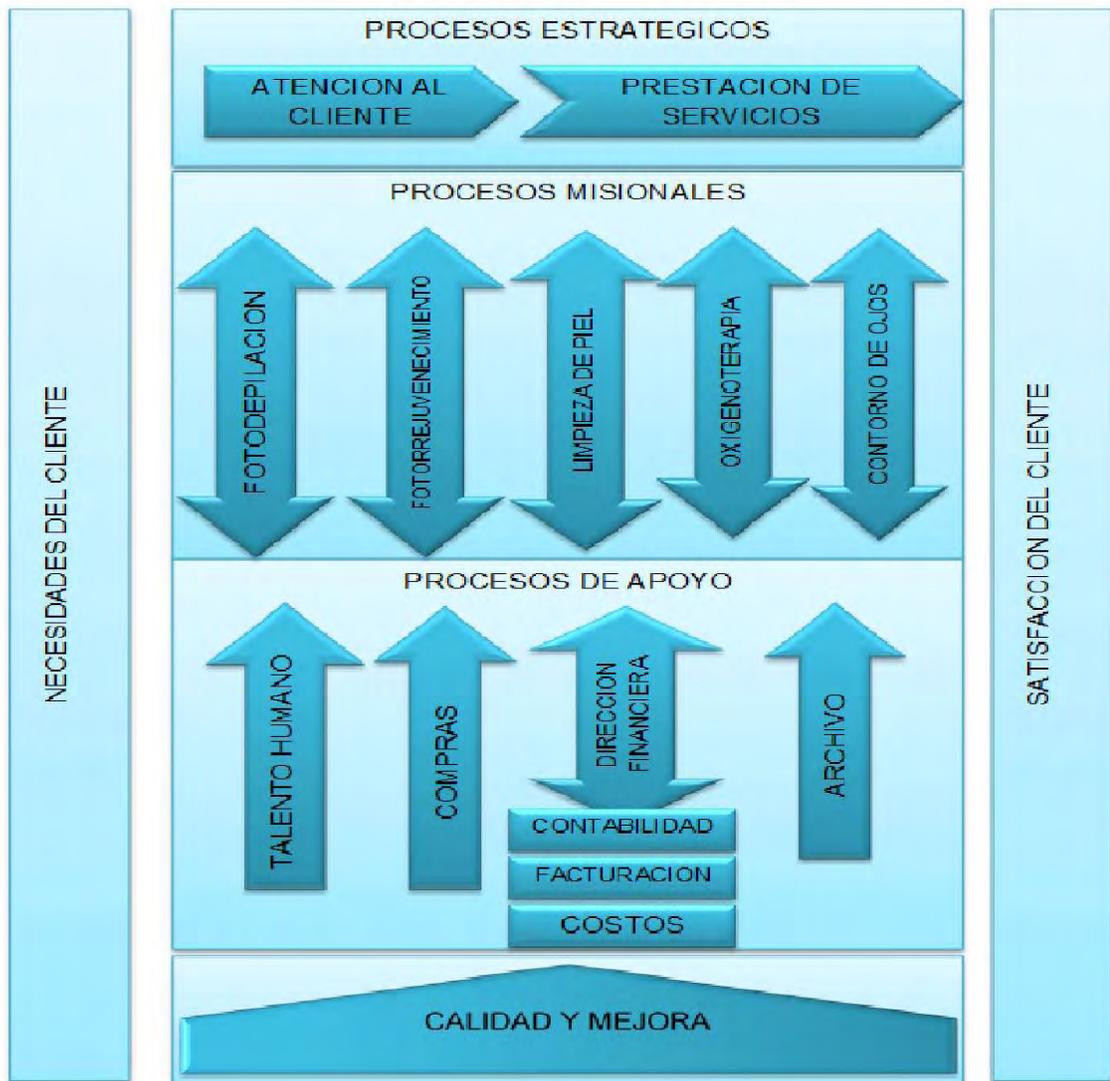
La empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios, y la implementación de los procesos de acuerdo con los criterios, la determinación y el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para brindar confianza en los procesos y demostrar la conformidad de los servicios.

Para este punto se establece el mapa de procesos de la empresa.

## GRAFICO 5: MAPA DE PROCESOS

La siguiente Grafico se usa como ejemplo para este ejercicio, ver formato en anexo 20.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>MAPA DE PROCESOS “BODYBT PASTO S.A.S.”</b>	código: MP 02
		Página 1 de 1
		Versión: 01
		Vigente a partir de 2017-11-18



Fuente: Esta investigación.

## **8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe proporcionar la información relativa a los servicios que ofrece a todas sus partes interesadas de igual manera se debe obtener la información sobre las necesidades de cada cliente para ofrecer un servicio personalizado, se debe tratar las consultas y cambios; se debe encuestar a los clientes para poder obtener una retroalimentación de los clientes con relación a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes; y establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

### **8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y**

#### **8.2.3. SERVICIOS**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. considerará los aspectos legales y reglamentarios, y además los requerimientos necesarios para esta, se debe verificar si existe cumplimiento o no con los aspectos legales asociados al servicio cuando se reciba un requerimiento por parte de un cliente.

### **8.2.4. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**8.2.3.1.** La organización debe asegurarse que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, en los que se debe incluir los requerimientos del cliente, los requerimientos no establecidos por el cliente, los requerimientos de la organización, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios, y las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y el servicio ofrecido.

La siguiente tabla es el formato para este ejercicio, ver anexo 21.

**TABLA 26: PLAN OPERATIVO POR REQUISITOS**

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN OPERATIVO POR REQUISITOS</b>					código: POR 01	
							Página 1 de 1	
							Versión: 01	
							Vigente a partir de 2017-11-18	
Requisitos del producto o servicio	Características de calidad	Especificación del producto o servicio	Procesos y etapa clave	Parámetros para controlar (5 M'S)	Especificación del proceso	Recursos para controlar el Pcto. servicio o proceso	responsable	
5 M'S: Maquinas, Mano de obra, Métodos, Materiales, Medio ambiente.								

Fuente: Esta investigación.

**8.2.3.2.** Los acuerdos deben estar documentados, dependiendo de la revisión o cambios en la negociación, para no afectar los diferentes sistemas de gestión de la calidad.

### **8.2.5. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La información documentada cuando se realicen cambios debe ser retirada y se debe poner a disposición de los nuevos acuerdos para trabajar bajo los mismos requerimientos.

### **8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Se hizo la exclusión de este numeral en la información del alcance referente al numeral 4.3. Del presente documento

### **8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

#### **8.4.1. GENERALIDADES**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos estableciendo los controles necesarios para los proveedores externos que van a incorporarse dentro de las actividades o procesos de la organización, así como los procesos proporcionados por un proveedor externo como resultado de las decisiones de la organización.

La organización debe evaluar seleccionar realizar un seguimiento y reevaluar los proveedores externos, así como la información documentada de los proveedores.

#### **8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL**

La empresa controla los proveedores de productos y servicios externos, buscando la mejor herramienta para poder acceder a los mejores proveedores que van a ingresar en el sistema de gestión de la calidad de la misma.

Se debe tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización se debe garantizar que los elementos de entrada no impacten la calidad de productos y servicios, por lo que la empresa debe realizar una evaluación continua.

#### **8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. suministra a sus proveedores, los requisitos de los productos, procesos o servicios, los métodos, el proceso, la competencia, las interacciones, seguimiento de desempeño, control y actividades de validación.

### **8.5. PRODUCCION Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

#### **8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO**

La producción y provisión del servicio se implementaran bajo condiciones controladas, las cuales deben incluir: disponibilidad de la información documentada en la que se definen las características de los productos y servicios para colocar a

disposición del cliente y los resultados a alcanzar; así mismo la disponibilidad y uso de los recursos de medición adecuados; el uso de la infraestructura y entornos adecuados para la operación de sus procesos; la designación de personas competentes; la implementación de acciones para prevenir errores humanos; y la implementación de actividades de entrega y posteriores a la entrega.

#### **8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

La empresa BODYBT PASTO S.A.S. debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los servicios que ofrece, se deben identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio, de igual manera es necesario controlar la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito y conservar su respectiva información documentada para permitir la trazabilidad.

#### **8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS**

La organización se encarga de cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras este bajo control o esté siendo usada por la misma. Se debe salvaguardar la propiedad de los clientes o proveedores así como su información personal, en caso de pérdida de esta información la empresa debe infirmar a su parte interesada.

#### **8.5.4. PRESERVACIÓN**

BODYBT PASTO S.A.S. se encargara de preservar las salidas de los servicios adecuadamente, mediante la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección de los servicios que serán entregados a sus partes interesadas.

#### **8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA**

Se deben cumplir con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los servicios entre los que se encuentran requisitos legales y reglamentarios, consecuencias potenciales no deseadas asociadas con sus productos y servicios, la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios, así como los requisitos del cliente y su respectiva retroalimentación que son servicios adicionales que se cubren por las condiciones de garantía y servicio post venta.

#### **8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS**

Los cambios se llevaran de manera controlada, para asegurar la prestación del servicio de calidad y asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos dichos contarles se realizaran en el proceso de prestación del servicio y de atención al cliente.

## **8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Al hacer referencia a los productos y servicios se habla de la liberación de estos mismos para lo que la organización debe implementar las disposiciones planificadas en cada una de las etapas de su proceso de gestión de calidad para verificar que se cumplen con los requisitos de los servicios.

Es necesario evidenciar la conformidad de los criterios de aceptación de las partes interesadas, y la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.

## **8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

**8.7.1.** Se deberá realizar un control previo a la entrega para asegurar la inexistencia de una entrega no intencionada de servicios o productos que no cumplan con las especificaciones de los clientes.

Este control se hará por medio de

- Correcciones.
- Separación del producto cuando no cumpla con las características necesarias.
- Información al cliente.
- Obtención de la autorización para la aceptación mediante una autoridad competente ya sea de la organización o del cliente.

**8.7.2.** Se conserva por parte de BODYBT PASTO S.A.S. la información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, todas las concesiones obtenidas, y se identifique la autoridad que decida la acción con respecto a la no conformidad.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1. GENERALIDADES**

La empresa debe determinar que necesita seguimiento y medición, cuáles serán los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarias para asegurar resultados validos; cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición; cuando se debe analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.

#### **9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Se deberá realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumple sus necesidades y expectativas; se deben determinar los métodos para el anterior seguimiento realizar la revisión a la información.

La encuesta de la tabla 27 se toma como ejemplo para este ejercicio; ver formato en el anexo 22

Para la satisfacción del cliente se hará uso de las PQRS las cuales estableen una comunicación efectiva entre la empresa y sus clientes para saber si existe alguna no conformidad y para tomar acciones para corregir o mejorar estos aspectos, para esto es importante tomar en cuenta el ejemplo en la figura 22; ver formato en el anexo 23.

**TABLA 27: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>					<b>código: SC 01</b>				
						<b>Página 1 de 1</b>				
						<b>Versión: 01</b>				
						<b>Vigente a partir de 2017-11-18</b>				
<p>Dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos. Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos</p>										
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación:										
<b>1 = PÉSIMO    2 = REGULAR    3 = ACEPTABLE    4 = BUENO    5 = EXCELENTE</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Cómo califica el servicio que prestó BODYBRITE?										
2. ¿Cómo es el trato del personal hacia los clientes?										
3. ¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar los servicios?										
4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?										
5. ¿Se utilizan elementos de protección personal adecuados para el trabajador y para el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros)										
6. ¿Se promocionan e implementan frecuentemente procedimientos de lavado de manos en trabajadores y usuarios?										
7. ¿Se realizan procedimientos de limpieza, desinfección y esterilización de los elementos de trabajo de forma frecuente y adecuada?										
8. ¿Se promociona e implementa la separación y disposición de residuos (elementos desechables y otros) en recipientes y bolsas apropiadas?										
9. ¿En el establecimiento existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable?										
10. ¿Se implementa alguna medida preventiva para la aplicación de productos cosméticos (uso correcto, prueba de sensibilidad, manejo de reacciones alérgicas)?										
11. ¿ha recomendado BODYBRITE a otras personas?						si		no		
12. ¿recomendaría usted BODYBRITE con otras personas?						si		no		
13. ¿usaría usted el servicio de BODYBRITE de nuevo?						si	no	talvez		
<b>Desea realizar algún comentario adicional:</b>						Gracias por su colaboración.				

Fuente: esta investigación.

**TABLA 28: FORMATO PQRS**

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FORMATO PQRS</b>		código: SC 02
				Página 1 de 1
				Versión: 01
				Vigente a partir de 2017-11-18
Nº	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	
1	Recepción de la PQR, Sugerencia y Otros	Identificar el tipo de información recibida (Verbal o escrita). En caso de ser escrita puede ser en cualquier medio.  Todas la PQRS, deberán ser remitidas a la líder del proceso gestión de calidad	Personal de la Empresa	
2	codificación de la PQRS	Asignar código según el orden de llegada en el sistema	Líder del proceso	
3	Asignación de Responsable de respuesta de la PQRS.	Asignar la persona adecuada para dar respuesta a la PQRS en caso de que sea posible dar solución.	Líder del proceso	
Nº	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	
4	Conocer las causas de las PQRS.	Es necesario que se investiguen las causas de las PQRS para poder conocer como tratarlas.	Responsable designado	
5	Respuesta	Es necesario darle una respuesta al cliente sobre la PQRS que el cliente haya realizado.	Responsable designado	
Nº	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	
10	Seguimiento a PQRS	Es indispensable realizar un informe que describa las PQRS, según el tipo, el área que las generó, los motivos más frecuentes de la solicitud por parte de los clientes, los tiempos de respuestas y la calidad de las mismas.	Líder del proceso.	
11	Evaluación de acciones correctivas y preventivas	De acuerdo al análisis definir si se requieren realizar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	Líderes de proceso	

Fuente: Esta investigación.

### **9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

BODYBT PASTO S.A.S. analizara los datos obtenidos, para evaluar el grado de conformidad con el servicio, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, del mismo modo se evaluara si lo planeado se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos, la necesidad de, mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

## **9.2. AUDITORÍA INTERNA**

**9.2.1.** La auditoría se planifica dadas las consideraciones de la empresa con el objetivo de prevenir en lugar de corregir dentro del sistema de gestión de la calidad, esta debe ser informada inmediatamente a la dirección para realizar los cambios necesarios; todas las revisiones se dan con el fin de conocer si el sistema implementado es eficaz.

**9.2.2.** La empresa debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoria, se debe definir los criterios y el alcance de las auditorias; seleccionar los auditores; ser imparcial con el proceso; informar de manera eficaz sus resultados; y conservar información documentada pertinente.

La tabla 29 de auditoria se diligenció como ejemplo para este documento, ver formato en el anexo 24.

**TABLA 29: PLAN DE AUDITORÍAS**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN DE AUDITORIAS</b>					código: PA 01
						Página 1 de 1
						Versión: 01
						Vigente a partir de 2017-11-18
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>						
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015					
<b>ALCANCE</b>	NTC ISO 9001: 2015		<b>PRINCIPIOS</b>	Integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia, <b>enfoque basado en observación</b>		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>COORDINADOR:</b>		<b>GESTOR DE CALIDAD</b>		<b>OBSERVADORES:</b>	
	<b>AUDITOR 1:</b>					
	<b>AUDITOR 2:</b>					
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA</b>	<b>JORNADA</b>	<b>HORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PERSONAL CONVOCADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
REUNIÓN DE APERTURA		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todos los colaboradores	
		TARDE				
GESTION FINANCIERA		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todos los colaboradores	
		TARDE				
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todos los colaboradores	
		TARDE				
PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todos los colaboradores	
		TARDE				
PROCESO REALIZACION DEL SERVICIO		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todos los colaboradores	
		TARDE				
PROCESOS DE APOYO		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todos los colaboradores	
		TARDE				
REUNIÓN DE CIERRE		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todos los colaboradores	
		TARDE				
GESTION DE CALIDAD		MAÑANA		GERENTE GENERAL	Gestor de calidad	
		TARDE				
INFORME DE AUDITORIA		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todos los colaboradores	
		TARDE				
INFORME DE AUDITORIA A PROVEEDORES		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Proveedores	
		TARDE				
INFORME DE AUDITORIA A ENTES EXTERNOS		MAÑANA		GESTOR DE CALIDAD	Todas las partes interesadas	
		TARDE				

Fuente: Esta investigación.

### **9.3. REVISION POR LA DIRECCIÓN**

#### **9.3.1. GENERALIDADES**

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

#### **9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Se revisa cual es el estado de las acciones de las revisiones previas realizadas por la dirección, los cambios en las cuestiones externas e internas, y el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad que incluyen satisfacción del cliente, grado de logro de los objetivos de calidad, desempeño de los procesos, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de las auditorias, y el desempeño de los proveedores externos.

También se tiene en cuenta en esta evaluación la adecuación de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades desarrolladas en el punto 6.1. Y por último se evalúa las oportunidades de mejora

#### **9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad, y las necesidades de recursos.

La siguiente tabla se usa como ejemplo para esta propuesta; ver formatos en el anexo 25.

**TABLA 30: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.</b>			código: RD01
				Página 1 de 1
				Versión: 01
				Vigente a partir de 2017-11-18
<b>1. Resultados de las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión</b>				
<b>Fecha Auditoría</b>	<b>No. Total de Hallazgos</b>	<b>No. Hallazgos cerrados</b>	<b>No. Hallazgos abiertos</b>	
<b>No Conformidad</b>	<b>Acción Implementada</b>	<b>Estado de Avance</b>	<b>Logros</b>	<b>Dificultades</b>
<b>2. Retroalimentación del Cliente</b>				
<b>3. Desempeño de los Macro proceso/procesos y Conformidad del Servicio</b>				
<b>3.1 Desempeño de los Macro proceso/procesos:</b>				
<b>3.2 Conformidad del Servicio:</b>				
<b>4. Desempeño del sistema de calidad</b>				
<b>4.1 Desempeño de los Macro proceso/procesos:</b>				
<b>5. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas</b>				
<b>5.1 Acciones Correctivas</b>				
<b>6. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas</b>				
<b>6.1. Acciones Preventivas</b>				
<b>6.2. No Conformidad del Sistema:</b>				
<b>7. No Conformidad del Sistema de calidad:</b>				
<b>8. resultados de seguimiento y medición</b>				
<b>9. desempeño de los proveedores externos</b>				

Fuente: Esta investigación

## **10. MEJORA**

### **10.1. GENERALIDADES**

La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, las cuales deben incluir mejora de los productos y servicios, corrección, prevención y reducción de los efectos no deseados, mejora del desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad.

### **10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA**

**10.2.1.** en el caso de que exista una no conformidad y solo si es aplicable se debe tomar acciones para controlarla y corregirla, o hacer frente a las consecuencias; también debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir; se debe implementar cualquier acción necesaria; revisar la eficacia de la acción correctiva tomada, actualizar riesgos y oportunidades, y si es necesario realizar cambios al sistema de gestión de la calidad.

Se debe seguir un procedimiento de productos no conformes el cual consiste en:

- A. Detectar la no conformidad en el servicio.
- B. Iniciar el registro de producto o servicio no conforme mediante el diligenciamiento del respectivo formato, en el que se debe describir la información del producto o servicio no conforme describiendo el proceso que pudo haber fallado.
- C. Registrar antecedentes o causas de la no conformidad por parte del encargado del proceso no conforme.
- D. Verificar que se haya propuesto una corrección a la no conformidad.
- E. Describir si las correcciones son o no satisfactorias.
- F. Realizar acciones correctivas.

**10.2.2.** La empresa debe conservar información documentada en la cual se tomó evidencia de la naturaleza de las no conformidades, los resultados de cualquier acción correctiva.

Las acciones correctivas preventivas y de mejora se realizan por incumplimiento en los indicadores, por hallazgos de auditorías internas, por hallazgos de revisión por la dirección, por informes de gestión, hallazgos de auditorías de entes externos, incumplimiento de actividades PQRS, servicios no conformes.

El siguiente documento se hace con el objetivo de ejemplificar en esta propuesta, ver formato en anexo 26.

**TABLA 31: ACCIONES CORRECTIVAS.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	código: ACPM01
		Página 1 de 1
		Versión: 01
		Vigente a partir de 2017-11-18

PROCESO			DETECTADO POR	AUDITORIA INTERNA	AUDITORIA EXTERNA	SEGUIMIENTO AL PROCESO	OTRA
TIPO DE ACCION			FECHA		RESPONSABLE		
CORRECTIVA	PREVENTIVA	MEJORA					
DESCRIPCION DEL NO CONFORME O HALLAZGO							
CORRECCION							
TALENTO HUMANO				MATERIAL			
MAQUINA				METODO			
ENTORNO				MEDIDA			
ACCIONES			RESPONSABLE	FECHA DE VERIFICACION	RESPONSABLE DE VERIFICACION	HALLAZGOS	
ENTREGA				APRUEBA			
VERIFICA							

Fuente: Esta investigación

### **10.3. MEJORA CONTINUA**

La mejora continua se incluye para todos los procesos de la organización y debe ser un sistema dinámico en función de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, el objetivo de implementar mejora continua es ofrecer servicios de calidad con esto se busca reducir las no conformidades que se puedan presentar en el sistema así como exigir la documentación adecuada para cada proceso de este sistema.

La organización debe considerar los resultados de los análisis y evaluaciones con el fin de determinar si hay necesidades u oportunidades que se puedan considerar como parte de la mejora continua

## CONCLUSIONES

Este documento sirve como ayuda para la empresa BODYBT PASTO S.A.S. como una base para implementar el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 que será muy importante para que la empresa sea efectiva en la prestación de sus servicios.

La implementación de esta norma le dará a la empresa una ventaja competitiva frente a las demás generando mayor rentabilidad, así como la oportunidad de entrar en nuevos mercados y fidelizar a sus clientes

Para la implementación de este sistema es importante que se mire un compromiso sincero por parte de la dirección, aportando recursos como maquinaria, mano de obra y recursos económicos que serán la clave para una implementación eficaz de esta norma.

De igual manera esta norma colabora mejorando la capacidad de respuesta frente a los cambios del entorno, logrando los objetivos propuestos de calidad. Así también ayuda a mejorar la imagen de la empresa frente a los clientes implementando la mejora continua y cumpliendo con todas sus necesidades.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la empresa tome en cuenta este trabajo para poder implementar el sistema de gestión de la calidad de manera adecuada.

La empresa debe dar a conocer de manera oportuna todas sus afectaciones internas y externas para que este ejercicio sea realizado de acuerdo con los lineamientos de la norma.

Se deben implementar proyectos de mejoramiento continuo de los procesos, y estandarización de estos para mantener la satisfacción de sus clientes, y de sus partes interesadas.

## NETGRAFÍA

- WEBBLOG. (2014), Historia de la ISO
- <http://www.isotools.com.co/normas/ntc-iso-9001/>
- WORDPRESS. (2013) CALIDAD Y GESTION. RESCATADO DE: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/11/11/nueva-iso-9001-version-2015/>
- SGS. (2015) SALUD Y SEGURIDAD, Rescatado de: <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/ISO-9001-2015-Revision.aspx>
- Norma NTC ISO 9001:2015
- <http://dle.rae.es/?id=JooDg2q>
- <http://dle.rae.es/?id=UOsGs7G>
- <https://definicion.de/gestion/>
- <http://conceptodefinicion.de/calidad/>
- <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=QKN8J5J>
- <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=documentar>
- <https://www.definicionabc.com/negocios/iso-9000.php>
- LAS VERSIONES 2015 DE LAS NORMAS ISO 9001, E ISO 14001 YA FUERON PUBLICADAS. ICONTEC (2016). Rescatado de: <http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx>
- DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS. (2014). Rescatado de: <https://prezi.com/qajymxm0qim9/iso-19000-directrices-para-la-auditoria-de-los-sistemas/>
- GESTION DEL RIESGO – ISO 31000 tomado de: <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/10/28/gestion-del-riesgo-iso-31000/>
- ISO 31000 GESTIÓN DE RIESGOS. BSI (2017). Rescatado de: <https://www.bsigroup.com/es-ES/ISO-31000-Gestion-de-Riesgos/>
- : <https://gerest.es.tl/ANALISIS-POAM.htm>
- <http://yiselotalvaro.blogspot.com.co/2013/05/matriz-mefi.html>

## ANEXOS

### ANEXO 1 MATRIZ DE PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

	SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD <b>MATRIZ DE PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS</b>						Código: MP 01		
							Versión: 01		
							Página 1 de 1		
							Vigente a partir de 2017-11-18		
Factores	Oportunidad			Amenaza			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<b>Económicos</b>									
<b>Socio cultural</b>									
<b>Político</b>									
<b>Tecnológico</b>									
<b>Demográfico</b>									
<b>Internacional</b>									
<b>Local-regional</b>									
<b>Medioambiental</b>									

### ANEXO 2 MATRIZ MEFE



**ANEXO 3: MATRIZ DE CAPACIDAD INTERNA**

	SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD <b>MATRIZ DE CAPACIDAD INTERNA</b>	Código: MP 03
		Versión: 01
		Página 1 de 1
		Vigente a partir de 2017-11-18

MATRIZ DE PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)									
	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<b>Capacidad directiva</b>									
<b>Capacidad competitiva</b>									
<b>Capacidad financiera</b>									
<b>Capacidad del talento humano</b>									
<b>Capacidad tecnológica</b>									

**ANEXO 4: MEFI**

	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>MEFI</b>			Código:
				Versión:
				Página
				Vigente a partir de
<b>FORTALEZAS</b>		<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderado</b>
<b>DEBILIDADES</b>		<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderado</b>
<b>Total</b>				

**ANEXO 5: DOFA**

	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>DOFA</b>	Código:
		Versión:
		Página
		Vigente a partir de

<b>MATRIZ DOFA</b>		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>FA</b>
<b>AMENAZAS</b>		

**ANEXO 6: MATRIZ PEYEA**

	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p><b>MATRIZ PEYEA</b></p>		Código:
			Versión:
			Página
			Vigente a partir de
<b>Posición estratégica interna</b>	<b>Posición estratégica externa</b>		
<b>total</b>		<b>total</b>	
<b>Ventaja Competitiva (VC)</b>		<b>Fuerza de la Industria (FI)</b>	
<b>Total</b>		<b>Total</b>	

## ANEXO 7: IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS

	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS</b>	Código:
		Versión:
		Página
		Vigente a partir de

TIPO	PARTE INTERESADA	REQUISITOS
Creado por:		
Aprobado por:		
Firma :		

## ANEXO 8: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código:
	<b>DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA BODYBT PASTO SAS</b>	Versión:
		Página
		Vigente a partir de

## ANEXO 9: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	NOMBRE DEL PROCESO				código:
	OBJETIVO				versión:
	RESPONSABLE				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
RECURSOS	DOCUMENTOS (INCLUYE LEGALES Y REGLAMENTARIOS)	INDICADORES	METAS (FRECUENCIA)		
Creado por:					
Aprobado por:					
Firma :					

**ANEXO 10: REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE</b>					código:				
						Página				
						Versión:				
						Vigente a partir de				
<b>REQUISITOS</b>						1	2	3	4	5

**ANEXO 11: POLÍTICA DE CALIDAD**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>					código:				
						Página				
						Versión:				
						Vigente a partir de				

## ANEXO 12: IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>		código:
			Página
			Versión:
			Vigente a partir de

FACTOR DE RIESGO	TIPO		RIESGO	OPORTUNIDAD	DESCRIPCION	POSIBLES CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	PRIORIDAD
	INTERNO	EXTERNO							

**ANEXO 13: ACCIONES PARA CONTRARRESTAR EL RIESGO**

		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <b>ACCIONES PARA CONTRARRESTAR EL RIESGO</b>					Código:
							Página
							Versión:
							Vigente a partir de
Factor de riesgo	Descripción	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Prioridad	Acciones preventivas	Acciones de mejora

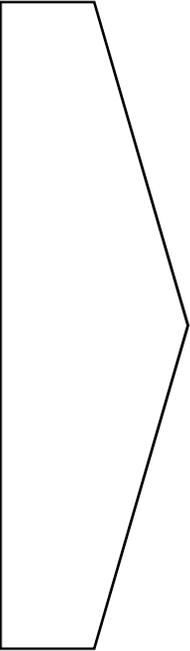
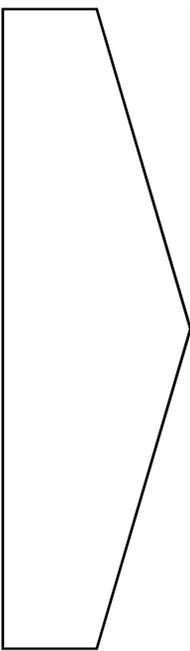
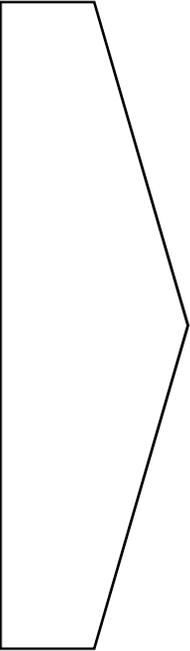
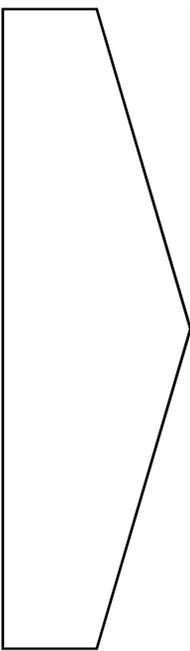
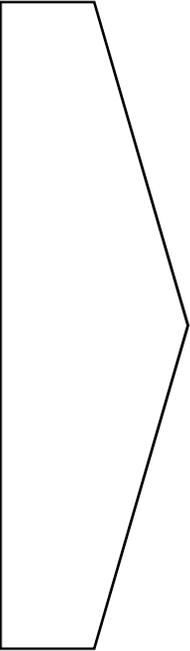
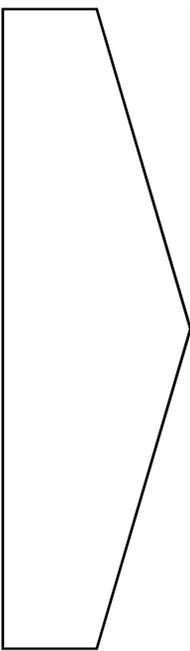
**ANEXO 14: OBJETIVOS DE CALIDAD**

	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b></p>	<b>código:</b>
		<b>Página</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Vigente a partir de</b>

## ANEXO 15: SELECCIÓN DEL PERSONAL

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>	código:
		Página
		Versión:
		Vigente a partir de
<b>7. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>8. CONDICIONANTES GENERALES DEL CARGO</b>		
<b>9. EDUCACIÓN:</b>		
<b>10. FORMACIÓN:</b>		
<b>11. EXPERIENCIA:</b>		
<b>12. COMPETENCIAS LABORALES:</b>		
Elaboró:		Revisó:
Aprobó:		

## ANEXO 16: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		código:																																						
			Página																																						
			Versión:																																						
			Vigente a partir de																																						
<b>OBJETIVO:</b>																																									
<b>ALCANCE:</b>																																									
<b>TIPO DE PROCESO:</b>																																									
<b>LIDER:</b>																																									
<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 25px;"></td> </tr> <tr> <td rowspan="7" style="width: 12.5%; height: 200px; vertical-align: middle;">  </td> <td rowspan="7" style="width: 12.5%; height: 200px; vertical-align: middle;">  </td> <td style="width: 12.5%; height: 40px;"></td> <td rowspan="7" style="width: 12.5%; height: 200px; vertical-align: middle;">  </td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%; height: 40px;"></td> </tr> </table>																																									
																																									

## ANEXO 17: PLAN DE COMUNICACIÓN

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b>	código:
		Página
		Versión:
		Vigente a partir de

PROCESOS	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	CUANDO LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					
<b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>					

**ANEXO 18: GESTIÓN DOCUMENTAL**

 <p>ciencia al servicio de tu cuerpo</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p><b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL</b></p>	<p><b>código:</b></p>				
		<p><b>Página</b></p>				
		<p><b>Versión:</b></p>				
		<p><b>Vigente a partir</b></p>				
<p><b>OBJETIVO:</b></p>						
<p><b>ALCANCE:</b></p>						
<p><b>TIPO DE PROCESO:</b></p>						
<p><b>LIDER:</b></p>						

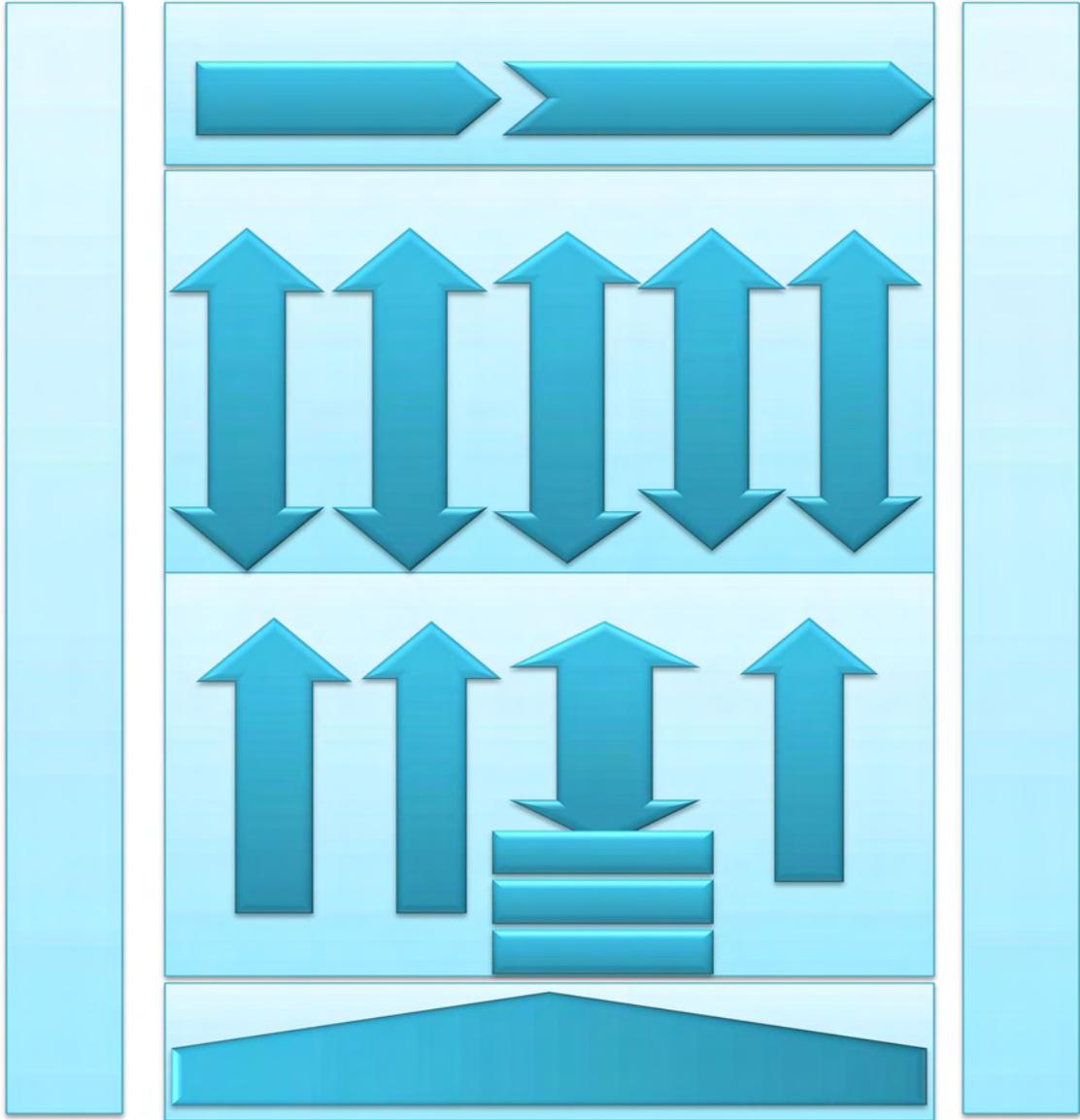
**ANEXO 19: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p><b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL</b></p>	<b>código:</b>
		<b>Página</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Vigente a partir de</b>

**ANEXO 20: MAPA DE PROCESOS.**

<b>PARAMETROS DE MEDICION</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Descripcion del cambio</b>	<b>Fecha de cambio</b>	<b>Version</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>MAPA DE PROCESOS</b>		<b>código:</b> <hr/> <b>Página</b> <hr/> <b>Versión:</b>

		<b>Vigente a partir de</b>
---	--	----------------------------



**ANEXO 21: PLAN OPERATIVO POR REQUISITOS**

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN OPERATIVO POR REQUISITOS</b>					<b>código: POR 01</b>	
							<b>Página 1 de 1</b>	
							<b>Versión: 01</b>	
							<b>Vigente a partir de 2017-11-18</b>	
Requisitos del producto o servicio	Características de calidad	Especificación del producto o servicio	Procesos y etapa clave	Parámetros para controlar (5 M'S)	Especificación del proceso	Recursos para controlar el Pcto. servicio o proceso	responsable	
<b>5 M'S: Maquinas, Mano de obra, Métodos, Materiales, Medio ambiente.</b>								

**ANEXO 22: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**





	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN DE AUDITORIAS</b>					código:
						Página
						Versión:
						Vigente a partir de
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>						
<b>OBJETIVO</b>						
<b>ALCANCE</b>				<b>PRINCIPIOS</b>		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>COORDINADOR:</b>					<b>OBSERVADORES:</b>
	<b>AUDITOR 1:</b>					
	<b>AUDITOR 2:</b>					
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA</b>	<b>JORNADA</b>	<b>HORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PERSONAL CONVOCADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**ANEXO 25: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	código:
--	----------------------------------	---------



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	<b>código:</b>
		<b>Página</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Vigente a partir de</b>
