

DISEÑO DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TAGLIO JULIÁN PÉREZ SALÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

JESSICA JULIETH LIZCANO PÁEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2020**

DISEÑO DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TAGLIO JULIÁN PÉREZ SALÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

JESSICA JULIETH LIZCANO PÁEZ

Trabajo de Grado Presentado como Práctica Empresarial para Optar el Título de Profesional en Gestión Empresarial

DIRECTOR

JAIRO ENRIQUE FIGUEROA CHAPARRO

Especialista en Finanzas

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA**

2020

DEDICATORIA

Va dedicada primero que nada a Dios quien es el centro de todo, quien me dio coraje y discernimiento de aplicar y recibir todo conocimiento, a mi hijo quien le quiero dar a conocer que todo con esfuerzo, amor y voluntad es posible, a mi esposo quien fue fuente fundamental y gran apoyo de culminar mi carrera, y a mi familia quienes fueron inspiración de amor y esfuerzo. A cada una de las personas que me acompañaron con cariño, amor, y alegría en este camino de aprendizaje, ¡gracias!

Jessica Lizcano

AGRADECIMIENTO

A Dios gracias, su amor y su bondad no tiene Fin, gracias por siempre darme la fuerza de seguir adelante a pesar de infinitas dificultades presentadas en el camino durante mi carrera, gracias por darme empuje en días desalentados, gracias por darme seguridad en días de prueba.

Este proyecto sin duda alguna, fue realizado con gran esfuerzo y amor, en el cual hizo parte mi pareja con su apoyo incondicional y motivación para continuar este gran camino, gracias infinitas a mi hijo por ser punto de partida para iniciar hace 5 años mi carrera, gracias alejo mío.

Mi familia, ellos también hicieron parte de este glorioso camino, gracias por cada palabra de orgullo y aliento. Gracias a mis amigos, amigos verdaderos y hermanos de la vida que papá Dios me dio, gracias por esta ahí. Los amo.

Gracias a esta excelente empresa, Taglio Julián Pérez Salón. Gracias por darme su confianza y apoyo a la hora de conocerlos como empresa y personas, gracias por permitirme disponer y contar su fuente de emprendimiento e ideal de constancia.

¡Gracias!

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. ANTECEDENTES	16
2. DEFINICIONES	18
3. PERSONAL DE LA EMPRESA.....	22
4. OBJETIVOS.....	25
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	25
5. DIAGNOSTICO DE TAGLIO EN FUNCION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	27
6. DOCUMENTACION DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS MISIONALES DE TAGLIO.....	28
6.1 MAPA DE PROCESOS TAGLIO JULIÁN PÉREZ SALÓN	28
6.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	30
6.3 PROCEDIMIENTOS	40
7. ANALISIS DE OTROS REQUISITOS DE LA NORMA	45
7.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	45
7.1.1 Estrategias de crecimiento Dofa.	46
7.2 CONTROL DE LA PRODUCCION Y LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	47
7.2.1 Análisis de resultado listas de chequeo de la calidad del servicio	48
7.3 SATISFACCION DEL CLIENTE	52
8. POLÍTICA DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA ORGANIZACIÓN	54
9. LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	56
10. DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN	57
11. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	58

12. PLANES DE MEJORA PARA CADA UNO DE LOS PROCESOS59
13. CONCLUSIONES61
BIBLIOGRAFIA.....63
ANEXOS65

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de Procesos Taglio.	30

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Caracterización de proceso área de barbería	32
Tabla 2. Caracterización de proceso área de manicurista	33
Tabla 3. Caracterización de proceso área de estilista	35
Tabla 4. Caracterización de proceso área de Esteticista	36
Tabla 5. Caracterización de proceso área de back.....	38
Tabla 6. Matriz DOFA Taglio Julián Pérez Salón.....	45
Tabla 7. Servicio al cliente barbería.....	49
Tabla 8. Servicio al cliente área estilista	49
Tabla 9. Servicio al cliente área manicurista.....	50
Tabla 10. Servicio al cliente área esteticista	50
Tabla 11. Servicio al cliente área back	51
Tabla 12. Servicio al cliente Taglio Julián Pérez Salón.....	51
Tabla 13. Lista de chequeo Satisfacción al cliente	53
Tabla 14. Matriz de Indicadores.....	57

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato solicitud productos de belleza	65
Anexo B. Formato Acta de Reunión.....	66
Anexo C. Formato Cronograma Atención a Clientes	67
Anexo D. Formato Plan de Cumplimiento	68
Anexo E. Formato Planilla de Higiene	69
Anexo F. Formato Plan de Cumplimiento	70
Anexo G. Carta compromiso Taglio	71
Anexo H. Formato Diagnostico	72
Anexo I. Descripción de la empresa.	79
Anexo J. Carta empresa. La comunicación firmada por el representante legal debe expresando el aval de la empresa.	81
Anexo K. Listas de chequeo por Área de Servicio	83

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TAGLIO JULIÁN PÉREZ SALÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.*

AUTORES: LIZCANO PÁEZ JESSICA JULIETH**

PALABRAS CLAVES: Emprendimiento, Gestión. Implementación, Modelo educativo, Innovador, calidad, mejora continua, acciones de mejora, trazabilidad, ciclo PHVA.

DESCRIPCIÓN:

El propósito central es la creación de planes de acción para la mejora en el desarrollo de las actividades que identifican a la empresa como la pionera en el ejercicio de calidad ante sus clientes y por consiguiente tener la experiencia en el montaje del plan de implementación del sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la ciudad de Bucaramanga.

En este sentido, la norma ISO 9001:2015 establece los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la definición e implementación de un conjunto de actividades tendientes a generar la confianza de proporcionar servicios y productos con la calidad requerida a un costo adecuado. Es importante señalar que la norma no determina exactamente el sistema de calidad a implementar en las empresas, es la guía que permite describir los requisitos mínimos que debe cumplir las empresas en el tema de Sistema de Gestión de la Calidad.

De esta manera los productos y servicios presentan estándares internacionales de comercialización y fabricación lo cual les permite cumplir con requisitos y normas en el mercado donde incursionan. Cada día crece la exigencia de estos estándares en todos los países, motivo por el cual una certificación internacional se plantea como una necesidad a fin de permanecer competitivos e incursionar en nuevos nichos de mercado.

* Trabajo de Grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Jairo Enrique Figueroa Chaparro, Especialista en Finanzas.

ABSTRACT

TÍTULO: DESIGN OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION PLAN, BASED ON ISO 9001: 2015, FOR THE CUSTOMER SERVICE PROCESS OF TAGLIO JULIÁN PÉREZ SALÓN IN THE CITY OF BUCARAMANGA.*

AUTHOR: LIZCANO PÁEZ JESSICA JULIETH**

KEYWORDS: Entrepreneurship, Management. Implementation, Educational model, Innovative, quality, continuous improvement, improvement actions, traceability, PHVA cycle.

DESCRIPTION:

The main purpose is to implement action plans to improve the development of activities which demonstrate that the company is pioneering quality assurance for its clients and furthermore to use the experience in assembling an implementation plan for a quality management system based on ISO 9001:2015 in the city of Bucaramanga.

Accordingly, ISO 9001:2015 sets out the requirements of the Quality Management System, through the definition and implementation of a set of standards aimed at generating, in both clients and senior management, the confidence to provide services and products with the required quality at an appropriate cost. It is important to note that the standard does not precisely determine the quality system to be implemented in companies, it merely describes the minimum requirements that the Quality Management System must meet.

In this way the products and services demonstrate international standards of marketing and manufacturing which allows them to meet requirements and standards in each market they enter. Every day the demand for these standards grows in all countries, and this is why an international certification is required in order to remain competitive and to venture into new niches in the market.

* Trabajo de Grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Jairo Enrique Figueroa Chaparro, Especialista en Finanzas.

INTRODUCCIÓN

Actualmente una empresa certificada en la Norma ISO 9001 debe cumplir con todos los requisitos establecidos y exigidos en la norma, además de los ocho (8) principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por sus directivos para un mejor desempeño de la organización, ellos son: “enfoco al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor”; son estos principios la base de las normas de sistemas de gestión de calidad.

Así mismo una de las estrategias más importante para las empresas es la de poder desarrollar mecanismos que permitan identificar procesos, procedimientos y la caracterización de cada uno de los objetivos plasmados en la captación de la información que se radicará en los indicadores a ejercer para el buen funcionamiento de las actividades encaminadas a la mejora continua en los planes de acción que se implementarán en el desarrollo sostenible para la cumplir con los parámetros a establecer en el ciclo PHVA.

El presente informe dará a conocer la importancia y diseño de un Plan de Implementación del sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, para el proceso de atención al cliente de Taglio Julián Pérez salón; el cual se encuentra en la ciudad de Bucaramanga, este proyecto pretende desarrollar estrategias de mejora facilitando oportunidades de calidad y satisfacción al cliente.

Este proceso investigativo aborda temas del servicio, de la descripción de problema que enfrenta la empresa en este momento, las limitaciones en cuanto al conocimiento de la atención el cliente y los posibles riesgos a los que se deba

enfrentar, dando soluciones favorables y satisfactorias, permitiendo aumentar las destrezas laborales que prestan los colaboradores.

1. ANTECEDENTES

Los sistemas de Gestión de Calidad en las empresas dedicadas al servicio de la belleza han sido pioneras del cambio abriendo un segmento del mercado en el cual los usuarios acuden con mayor frecuencia para participar de estos servicios, aumentando sus ventas y ofreciendo una variedad de alternativas, productos y estrategias convirtiéndose en una industria que permite facturar grandes cantidades de dinero anuales, para esto se observara una breve reseña de lo que ha sido y hacia donde se pretende dirigir este sector.

Países como Estados Unidos, Canadá, París, Londres y Moscú han logrado desarrollar métodos efectivos en la atención y servicio de usuarios creando nuevas oportunidades de negocio, logrando que esta actividad sea reconocida y respetada en su ejercicio y por tal motivo en estos lugares están los 10 mejores centros de belleza del mundo según la Revista GQ y el website Traveler.es¹, desde la creación de ambientes novedosos, servicios adicionales que permiten la experiencia de glamur y elegancia a atención V.I.P.

En Colombia el sector de salud y belleza ha tenido un crecimiento del 7% según la Revista Dinero en el 2015², los colombianos han aumentado la compra de productos que permiten su cuidado y apariencia personal, nuevos servicios como barbería, limpiezas faciales, micro pigmentación o back son nuevas estrategias que se complementan al tradicional corte de cabello permitiendo que la actividad de belleza logre tener un posicionamiento importante en el diario de los colombianos.

¹ DÍEZ, José. *Las 10 mejores barberías del mundo*. [En línea]. España: Revista GQ, Condnet Ibérica, 2013. (Recuperado el 28 de noviembre del 2019). Disponible en <https://bit.ly/34AYDhy>

² VIAJES URBANOS. *Barba a la carta: las mejores barberías del mundo*. [En línea]. Condé Nast Traveler, 2015. (Recuperado del 28 de noviembre del 2019). Disponible en <https://bit.ly/2DoZ8yW>

Por tal razón Bucaramanga intenta competir en las nuevas tendencias y exigencias que solicita el mercado, el aumento de empresas de cuidado personal y belleza han aumentado considerablemente en los últimos 5 años es por tal motivo que muchas de ellas se ven obligadas a la innovación en servicio y atención personalizada a clientes.

2. DEFINICIONES

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Documento: Información y su medio de soporte. (NTC-ISO 9000)

Documento externo: Documento de origen externo, tales como manuales de operación de los equipos, normas, catálogos y documentos informativos de origen externo.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. (NTC-ISO 9000)

Gestión Documental: Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Macro proceso: Corresponde al agrupamiento de procesos de negocio. Pueden ser de alguno de los siguientes tipos:

- **Estratégicos:** macro procesos que permiten establecer y controlar las metas de la organización.
- **Misional:** son aquellos macro procesos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización.
- **Apoyo:** corresponde a los macro procesos que sin estar ligados directamente con la misión de la organización, son necesarios para el desarrollo de los macro procesos misionales y estratégicos.

Proceso: Corresponde a un conjunto de actividades/subprocesos relacionados lógicamente, que deben ser desarrolladas para lograr un resultado definido en una organización.

Caracterización: Documentos que tienen como finalidad describir cada proceso, estableciendo entre otros, el objetivo, alcance, responsable, normatividad aplicable y los indicadores necesarios para garantizar su control.

Procedimiento: Manera especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (NTC-ISO 9000)

Diagrama de Flujo. (Flujo-grama) Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Instructivo: Documento que describe de forma detallada el “cómo” desarrollar una actividad dentro de un procedimiento. Hace referencia a una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada Procedimiento. (NTC-ISO 9000)

Actividad: Corresponde al conjunto de tareas que deben ser desarrolladas en procura de cumplir con un procedimiento definido.

Tarea: Son partes de una actividad que no vale la pena descomponer (aunque ello sea posible).

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. (NTC-ISO 9000)

Manual: Un manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un Proceso, o de varios de ellos. Entre sus utilidades más importantes se pueden encontrar:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno.
- Aumenta la eficiencia de los servidores, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Técnica analítica: Documento que describe de manera detallada las necesidades y los pasos para la determinación de una sustancia específica desde el momento de la toma de muestra hasta el reporte del resultado.

Especificaciones: Son documentos que dan cumplimiento a requerimientos específicos, porque ellos son únicos para el producto o la organización.

Otro documento: Se define como otro documento para el Sistema Integral de Gestión la información contenida y registrada sobre cualquier soporte material y en una estructura no definida en este manual, que sirva a los ejecutores del proceso como medio para dar instrucciones sobre la el desarrollo de sus actividades.

Guía: Documento en que se dan lineamientos para encaminar o dirigir en tareas, puramente mecánicas.

Revisar: Someter algo a un examen para validarlo, corregirlo, enmendarlo o repararlo.

Elaborar: Transformar una cosa u obtener un producto por medio de un trabajo adecuado.

Controlar: Comprobación, inspección, fiscalización

Modificar: Transformar o cambiar algo mudando alguno de sus componentes

Divulgar: Publicar, extender, poner al alcance del público algo.

3. PERSONAL DE LA EMPRESA

La empresa, relacionará el personal que se considere necesario para desarrollar las actividades. El personal requerido para el funcionamiento de la empresa es el siguiente:

- Administrador.
- 2 Cajeras.
- Bar
- 2 Back (Lava Cabezas)
- 3 Barberos
- 5 Estilistas
- 3 Manicuristas
- Esteticista

Para dar cumplimiento con los objetivos propuestos por la empresa, se establecerán funciones, requerimientos o especificaciones del cargo, definiendo las líneas de autoridad y el área al cual pertenece cada cargo. Para el requerimiento de la planta de personal, se debe tener en cuenta los formatos sobre la descripción de las funciones de cada uno de los cargos, lo mismo que las especificaciones dadas para el formato, donde se detalla la habilidad, la responsabilidad, el esfuerzo y las condiciones del cargo a proveer.

Empleados Directos: 6

- **Administrador:** Jenny Corredor: Está a cargo de las funciones administrativas de la empresa, y garantizar que las funciones de cada colaborador se realicen de manera profesional, control de inventario, su cargo es el área de Recursos humanos.

- **Caja**

- ✓ Marian Ustegui:

- ✓ Heidi Hernández:

Personas encargadas de recibir a los clientes, y llevarlos a cada área, ingresar el inventario al sistema, facturar todos los servicios en caja. Quien dirige y supervisa su cargo es el administrador de punto.

- **Bar:** Adriana Medina: Se encarga del área del bar, cafetería, recibir pedidos de bebidas, pasa bocas, meriendas que se venden en el salón, prepararlos y prestar el servicio al cliente. Quien dirige y supervisa el cargo es el administrador de punto.

- **Back (lava cabezas)**

- ✓ Lizeth Reyes:

- ✓ Camila Quintero:

Personas encargadas de la limpieza facial y capilar de los clientes antes de cada servicio, como es: corte, tinturado de cabello, peinado, enjuagues, tratamientos. Quien dirige y supervisa el cargo, es el administrador de punto.

Empleados indirectos: 12

- **Barberos:**

- ✓ Kelly Armando:

- ✓ Gregory salas:

- ✓ Richard Perales:

Encargados del corte masculino a los clientes entre sus funciones también está el servicio de arreglo de barba y cejas. Siempre dando la mayor satisfacción y servicio de calidad. Quien dirige y supervisa el cargo, es el administrador de punto.

- **Estilistas:**

- ✓ Julián Pérez:
- ✓ Josep Zamora:
- ✓ Leonardo Sierra:
- ✓ Jazmín Ochoa:
- ✓ Omar Bautista:

Entre sus funciones están la realización de peinados, diseño de cejas, maquillaje artístico y contemporáneo, color de cabello, corte de cabello en especial mujeres y niñas, dando siempre la mayor satisfacción y calidad en cualquier proceso realizado. Quien dirige y supervisa el cargo, es el administrador de punto.

- **Manicuristas:**

- ✓ Ana Lucía Maril:
- ✓ Ana Colombo:
- ✓ Zully Romero:

Son las personas encargadas de atender los clientes que desean ver lindas sus manos. Realizan limpieza y decoración de uñas, procesos como: uñas acrílicas, uñas en gel, incrustación de decoraciones especiales en las mismas, con diseños modernos, siempre yendo más allá de lo que el cliente desea. Quien dirige y supervisa este cargo, es el administrador de punto.

- **Esteticista:**

Angélica Delgado: es la persona encargada de dar un análisis a la necesidad del cliente, analiza su cutis para proceder a dar pronta solución a lo que requiere, realiza limpiezas faciales, tratamientos moldeadores, realiza técnicas de depilación, aconseja a los clientes al uso de buenos cosméticos. Quien dirige y supervisa este cargo, es el administrador de punto.

4. OBJETIVOS

Se formula el siguiente objetivo general a desarrollar en el proyecto de diseño del plan de implementación del Sistema de gestión en el proceso de atención al cliente para la peluquería Taglio, que permita su expansión masiva.

4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los parámetros establecidos para establecer y documentar un diseño del plan de implementación del sistema de gestión de calidad para los procesos misionales de atención al cliente de la empresa TAGLIO Julián Pérez Salón, de este modo obtener la mejora continua y satisfacción de los clientes, tomando como referencia la NTC ISO 9001; 2015.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnóstico de cómo se encuentra la situación actual de los procesos misionales y su desempeño.
2. Documentar los procesos, procedimientos y protocolos misionales de la organización para fines de mejora.
3. Establecer la política de calidad para el proceso misional de la organización.
4. Determinar los objetivos de la calidad para un buen desarrollo empresarial.
5. Diseñar indicadores de gestión que permitan demostrar el desempeño de cada uno de los procesos definidos en el proceso de atención al cliente.
6. Diseñar herramientas de seguimiento y medición para evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad.

7. Planificar cada uno de los procesos para la implementación de las acciones de mejora.

5. DIAGNOSTICO DE TAGLIO EN FUNCION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Con el propósito de dar cumplimiento al primer objetivo específico se realizó un estudio interno para indagar que porcentaje del proceso del sistema de Gestión de Calidad es empleado en Taglio, para lo cual se desarrolló un sistema de calificación numérico y de esta manera conocer el aspecto real de la compañía, sus áreas de acción y las áreas a fortalecer con referente al sistema según la norma vigente en Colombia, al realizar la ponderación de los resultados se obtuvo un porcentaje de 13%, según los criterios de calificación este rango corresponde a BAJO, este criterio enfatiza la necesidad de Taglio en crear y empezar a realizar la implementación del sistema de gestión de calidad validando su ejercicio y supervisión según el tiempo estipulado en la elaboración del documento inicial.

Con este resultado se hace necesaria la elaboración y ejecución del presente proyecto y es por tal motivo que la consecución de cada objetivo enmarca el camino que debe recorrer para cumplir el objetivo general.

Ver Anexo pág. 64

6. DOCUMENTACION DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS MISIONALES DE TAGLIO.

6.1 MAPA DE PROCESOS TAGLIO JULIÁN PÉREZ SALÓN

Para definir y determinar cómo está constituida la empresa en cuanto a sus procesos, se realizó el mapa de procesos el cual permite conocer los pasos que se llevan a cabo en cada área, logrando reducir tiempos y aumentando calidad de servicio y organización de la empresa.

Los procesos identificados en Taglio son los siguientes:

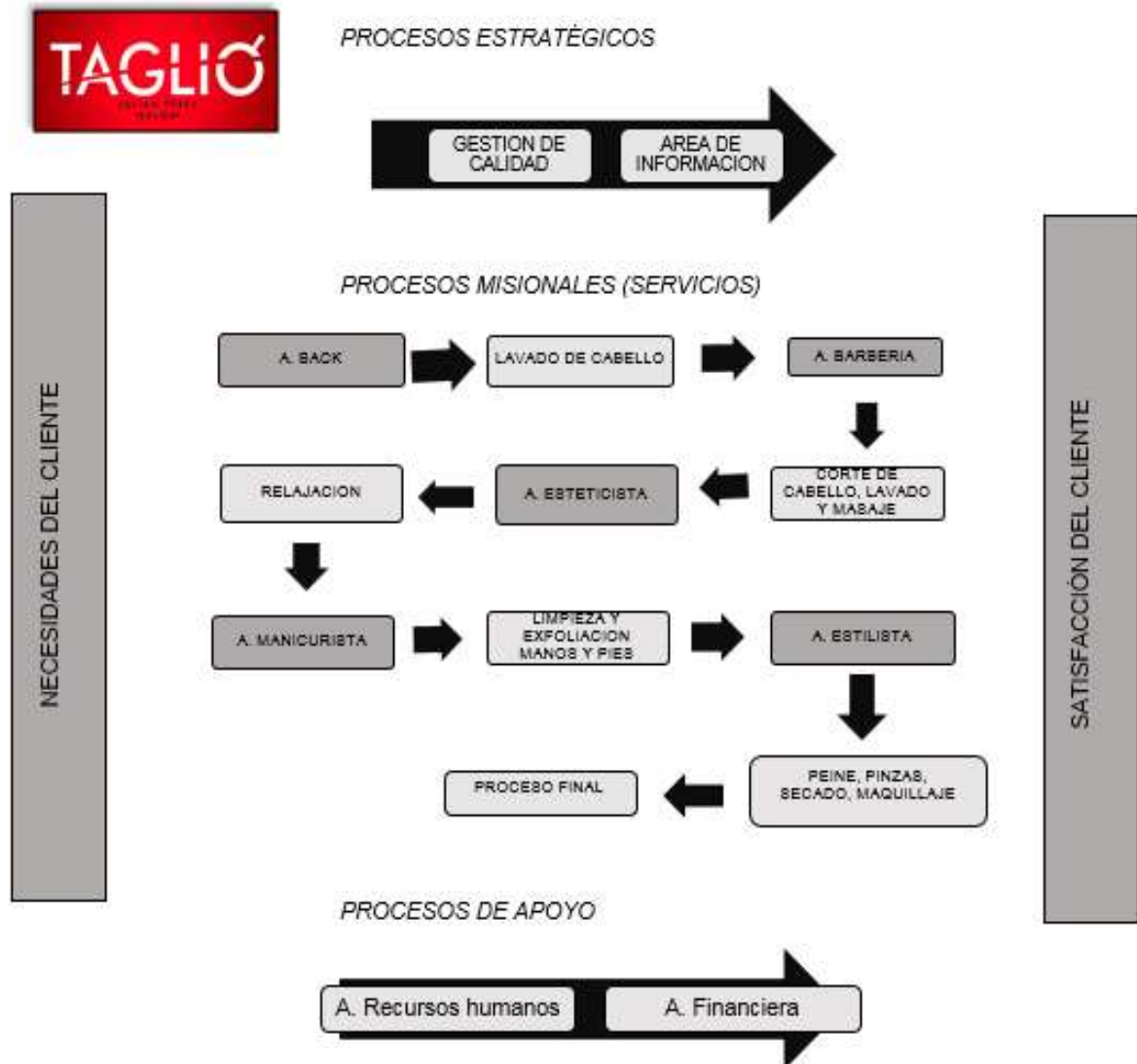
- Área de barbería: esta área se encargada de cumplir todo en cuanto a corte de cabello, diseño de barba y mascarillas especiales para caballero, dando a conocer las últimas tendencias en este tema.
- Área de manicurista: esta área le corresponde dar imagen, belleza e higiene a las manos y pies de los clientes, dando a conocer técnicas, diseños y variedad de estilos a la hora de utilizar los servicios, ofreciendo tratamientos para mejorar el aspecto de las uñas.
- Área de estilista: esta área es una de las principales para Taglio, le compete dar imagen y estilo a sus clientes, desde un niño hasta el más adulto, dar un cambio de imagen drástica hasta la más sencilla es su pasión. Por ello para los profesionales es importante realizar un análisis previo de lo que el cliente busca y dar posibles resultados.
- Área de esteticista: está totalmente equipada y capacitada para realizar tratamientos integrales en el área de imagen y estética corporal, orienta a sus clientes en la aplicación de técnicas y tratamientos cosmetológicos, tratamientos faciales. Por ello su importancia es estar siempre informada de los últimos tratamientos faciales y técnicas profesionales en el tema con equipos

certificados y de última generación, brindando total comodidad y satisfacción al cliente

- Área Back (lava cabezas): esta área le compete dar completa relajación y tratamiento adecuado a los clientes, brindando total comodidad, discreción y tranquilidad a la hora de prestar el servicio. En este lugar se encuentra variedad de tratamientos para todo tipo de cabello, un lavado especial según corresponda y necesite el usuario antes de proceder a otro servicio del Salón.³

³ NUEVAS NORMAS ISO 9001:2015. *Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades*. [En línea]. Escuela Europea de Excelencia, 2016. (Recuperado el 28 de noviembre del 2019). Disponible en <https://bit.ly/2QZuSTq>

Figura 1. Mapa de Procesos Taglio.



6.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Para el desarrollo de la caracterización de los procesos se implementó el ciclo PHVA con el fin de garantizar el seguimiento, control y planeación de cada uno de los procedimientos adelantados en cada proceso.


6.2.1 Ciclo PHVA

- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** Implementar los procesos.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Las caracterizaciones de proceso están compuestas por:


- Objetivo
- Indicador
- Proveedor
- Entrada
- Salida
- Cliente
- Registros
- Procedimientos
- Responsables
- Recursos
- Requisitos

Tabla 1. Caracterización de proceso área de barbería

		Caracterización de proceso		
MACROPROCESO	SERVICIO AL CLIENTE			
PROCESO	SE01 – Área de Barbería			
TIPO DE PROCESO	Misional			
RESPONSABLE	Jefe Oficina Servicio al cliente			
OBJETIVO	Fidelizar al cliente mediante la prestación del servicio en el área, dando cumplimiento y eficacia al proceso.			
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Planear				
Establecimientos apropiados que suministren los materiales correspondientes	Norma de gestión en los productos a utilizar para llevar a cabo el proceso	Planificar con antelación los pedidos del material correspondiente para la prestación de un buen servicio, incluyendo insumos.	Documentos de solicitud de insumos mensuales o quincenal.	Clientes internos y externos
Hacer				
Área administrativa del punto	Comunicación asertiva y clara entre empleadores y área encargada	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir el cliente • Revisar elementos para barbear • Escuchar la solicitud del cliente 	Planilla seguimiento procesos	Dirección administrativa
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Verificar				
Entes de control	Evidenciar se cumplan documentos de control	Comunicación directa con el cliente	Seguimiento	Clientes internos y externos
Área administrativa	Citación de reuniones	Reuniones mensuales con el personal de barbería	Acta reunión	Y dirección administrativa
Actuar				
Personal encargado del proceso	Necesidad de establecer acciones de mejora continua y preventivas	<ul style="list-style-type: none"> • Innovar servicios • Mejora en la atención al cliente • Aumentar estrategias tecnológicas • Ofrecer bonos y 	Cumplimiento de las acciones de mejora continua y preventivas	Clientes internos y externos Dirección administrativa Propietarios de la organización


		descuentos especiales		
		• Determinar estrategias de ventas		
Requisitos				
Políticas Operación:	de	Sistemas de gestión de Calidad y sus procesos		
		Política de calidad		
		Recursos de seguimiento y medición		
		Recolección de información, por medio de fuentes y métodos de investigación como listas de chequeo y entrevista		
		Planificación y control operacional, de cada uno de los procedimientos a realizar por parte del equipo de trabajo, así como también de los insumos material utilizado		
		Evaluación y despeño del equipo de trabajo		
		Mejoramiento y estandarización del servicio		
Legales Normativos	y	Ley 1581 del 2012 – Norma ISO 9001-2015		
Recursos		Humanos, tecnológicos, financiero, infraestructura (instalaciones físicas, equipos de cómputo)		
Riesgos		Equipos e insumos en condiciones susceptibles de mejora		
Documentos Referencia	de	Norma ISO 9001-2015, Documento estrategias de mejora- Manual gestión de calidad		

Tabla 2. Caracterización de proceso área de manicurista

		Caracterización de proceso		
MACROPROCESO	PROCESO	SERVICIO AL CLIENTE		
	TIPO DE PROCESO	SE02 – Área de Manicurista		
	RESPONSABLE	Misional		
	OBJETIVO	Jefe Oficina Servicio al cliente Mejorar y generar completa satisfacción en el cuidado y apariencia de las manos del cliente, con el fin de fidelizarlos en la organización		
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Planear				
Área administrativa	Normas de gestión de calidad en los procesos	Establecer normas de calidad en cada procedimiento realizado al cliente, garantizando su satisfacción	Satisfacción y fidelización del cliente	Clientes internos y externos
Direccionamiento estratégico	Plan estratégico	Planificar con antelación la recepción de clientes, evitando retrasos en la atención del servicio	Cronograma atención a clientes	Clientes internos y externos
Hacer				
Área administrativa	Normas de	• Esterilización de los	Plan de	Clientes


	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • implementos de trabajo • Saludar el cliente • Escuchar su solicitud • Masajear manos y pies si es el caso • Proceder al embellecimiento de uñas 	cumplimiento y organización	internos y externos
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Verificar				
Entes de control	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Área de trabajo e higiene del mismo • Trato del empleador a cliente • Buen desempeño del servicio y satisfacción del cliente 	Planilla de higiene y servicio	Cientes internos y externos
Actuar				
Personal encargado del proceso	Necesidad de establecer acciones de mejora continua y preventivas	Cumplimiento total, con plena garantía de satisfacción del servicio por parte del cliente	Cumplimiento de las acciones de mejora continua y preventivas	Cientes internos y externos Dirección administrativa Propietarios de la organización
Requisitos				
Políticas de Operación:	Sistemas de gestión de Calidad y sus procesos			
	Política de calidad			
	Recursos de seguimiento y medición			
	Recolección de información, por medio de fuentes y métodos de investigación como listas de chequeo y entrevista			
	Planificación y control operacional, de cada uno de los procedimientos a realizar por parte del equipo de trabajo, así como también de los insumos material utilizado			
	Evaluación y desempeño del equipo de trabajo			
	Mejoramiento y estandarización del servicio			
Legales y normativo	Ley 1581 del 2012 – Norma ISO 9001-2015			
Recursos	Humanos, tecnológicos, financiero, infraestructura (instalaciones físicas, equipos de cómputo)			
Riesgos	Equipos e insumos en condiciones susceptibles de mejora			
Documentos de Referencia	Norma ISO 9001-2015, Documento estrategias de mejora- Manual gestión de calidad			

Tabla 3. Caracterización de proceso área de estilista

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
MACROPROCESO PROCESO TIPO DE PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	SERVICIO AL CLIENTE			
	SE03 – Área de Estilista			
	Misional			
	Jefe Oficina Servicio al cliente			
Brindar un completo cuidado personal y estético mediante la prestación del servicio con total calidad y satisfacción del cliente				
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Planear				
Entes de control	Seguimiento de mejora	Identificar estrategias de mejora y nuevas tendencias en el servicio	Implementación de nuevas tendencias	Clientes internos y externos
Direccionamiento estratégico	Plan estratégico	Establecer pautas de protocolo de servicio identificando los puntos claves en tendencia y estilo que el cliente necesita	Fidelización del cliente	Clientes internos y externos
Hacer				
Direccionamiento estratégico	Normas de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y organización de su puesto de trabajo • Recepción dl cliente, evidenciando su rostro y cabello • Escuchar solicitud del cliente • Proceder al tratamiento de cabello o preparación de rostro para tal proceso 	Plan de cumplimiento y organización	Clientes internos y externos
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Verificar				
Área administrativa	Seguimiento	Área de trabajo y presentación del mismo	Acciones preventivas	Clientes internos y externos
Área administrativa	Inspección y control	Capacidad y actitud de servicio frente al	Política de calidad, manejo y control	

		cliente		
Entes de control	Inspección y control	Buenas prácticas de calidad y servicio		
Entes de control	Inspección continua de los insumos	Buen estado del producto a utilizar		
Actuar				
Área encargada Área administrativa	Recolección y evidencia del buen manejo de servicio Capacitación continua en nuevas tendencias	Acciones satisfactorias y propias en la satisfacción del cliente	Certificación de calidad y servicios	Clientes internos y externos Dirección administrativa Propietarios de la organización
Requisitos				
Políticas de Operación:	Sistemas de gestión de Calidad y sus procesos			
	Política de calidad			
	Recursos de seguimiento y medición			
	Recolección de información, por medio de fuentes y métodos de investigación como listas de chequeo y entrevista			
	Planificación y control operacional, de cada uno de los procedimientos a realizar por parte del equipo de trabajo, así como también de los insumos material utilizado			
	Evaluación y despeño del equipo de trabajo			
	Mejoramiento y estandarización del servicio			
Legales y normativo	Ley 1581 del 2012 – Norma ISO 9001-2015			
Recursos	Humanos, tecnológicos, financiero, infraestructura (instalaciones físicas, equipos de cómputo)			
Riesgos	Equipos e insumos en condiciones susceptibles de mejora			
Documentos de Referencia	Norma ISO 9001-2015, Documento estrategias de mejora- Manual gestión de calidad			


Tabla 4. Caracterización de proceso área de Esteticista

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
MACROPROCESO	SERVICIO AL CLIENTE			
PROCESO	SE04 – Área de Esteticista			
TIPO DE PROCESO	Misional			
RESPONSABLE	Jefe Oficina Servicio al cliente			
OBJETIVO	Entregar atención esmerada e individualizada que supere las expectativas del cliente, llevándolo a la fidelización de nuestro servicio y tratamientos			
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes

				interesadas
Planear				
Entes de control	Plan estratégico Recolección de información	Desarrollo y análisis del mercado Principios claves, satisfactorios y eficaces al proceso	Estudio del sector y segmento	Clientes internos y externos
Direccionamiento estratégico	Preparación del personal	Identificación del segmento tratante Preparación profesional de los tratamientos a realizar de manera organizada	Cronograma atención a clientes	Clientes internos y externos
Hacer				
Direccionamiento estratégico	Normas de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Organización de su área de trabajo Limpieza e higiene total de los implementos Atender solicitud del cliente Proceder a tratamiento a realizar 	Plan de cumplimiento y organización	Clientes internos y externos
Personal encargado del área	Orientaciones en gestión de salud estética		Satisfacción del cliente	Clientes internos y externos
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Verificar				
Entes de control	Seguimiento y comunicación interna con el personal	Personal altamente capacitado y acreditado	Acreditación del servicio	Clientes internos y externos
Entes de control	Seguimiento	Tratamientos eficaces y evolutivos a satisfacción del cliente	Necesidad de tomar acciones correctivas preventivas frente al servicio	
Proceso de revisión y seguimiento	Seguimiento y control	Confirmación posterior al tratamiento realizado con el cliente		
Entes de control	Verificación e inspección de los equipos e insumos	Insumos y equipos aptos y modernos que permitan garantizar sus buenos resultados		
Actuar				
Personal encargado del proceso	Acciones preventivas y de mejoramiento diario	Plan de control y mejora continua del	Alto desempeño del servicio	Clientes internos y externos

Entes de control		proceso demostrando la eficacia del mismo		Dirección administrativa Propietarios de la organización
Requisitos				
Políticas de Operación:	Sistemas de gestión de Calidad y sus procesos			
	Política de calidad			
	Recursos de seguimiento y medición			
	Recolección de información, por medio de fuentes y métodos de investigación como listas de chequeo y entrevista			
	Planificación y control operacional, de cada uno de los procedimientos a realizar por parte del equipo de trabajo, así como también de los insumos material utilizado			
	Evaluación y despeño del equipo de trabajo			
	Mejoramiento y estandarización del servicio			
Legales y normativo	Ley 1581 del 2012 – Norma ISO 9001-2015			
Recursos	Humanos, tecnológicos, financiero, infraestructura (instalaciones físicas, equipos de cómputo)			
Riesgos	Equipos e insumos en condiciones susceptibles de mejora			
Documentos de Referencia	Norma ISO 9001-2015, Documento estrategias de mejora- Política de calidad			

Tabla 5. Caracterización de proceso área de back

 Caracterización de proceso				
MACROPROCESO O PROCESO	SERVICIO AL CLIENTE			
TIPO DE PROCESO	SE05 – Área de Back			
RESPONSABLE	Misional			
OBJETIVO	Jefe Oficina Servicio al cliente			
Ciclo PHVA	Brindar un espacio de comodidad y relajación manteniendo la higiene del cabello, fomentado hábitos de limpieza y confort al cliente			
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Planear				
Entes de control	Normas de gestión de calidad en los procesos Cronograma de actividades de limpieza	Establecer normas claras en los procesos e higiene del lugar	Normas de gestión de calidad	Clientes internos y externos
Direccionamiento estratégico	Planeación estratégica Capacitación de servicio y buenas practicas al	Proporcionar comodidad, confort, frescura y experiencia al cliente	Plan estratégico en procesos y satisfacción al cliente	Clientes internos y externos

	cliente			
Hacer				
Entes de control correspondiente	Conocimiento del tema Manual de calidad de	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un pequeño diagnóstico de área a tratar para identificar el tipo de producto a utilizar Masajear suavemente el cuero cabelludo Lavar con abundante agua Acompañar al cliente al área de secado 	Plan de cumplimiento o organización	Clientes internos y externos
Ciclo PHVA				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente y partes interesadas
Verificar				
Área administrativa	Seguimiento	Higiene y completo orden del área de trabajo	Planilla de higiene y satisfacción	Clientes internos y externos
Área administrativa y personal del área	Comunicación con el personal encargado y motivación del mismo	Disposición a la hora brindar el servicio	Plan de cumplimiento y organización	
Área administrativa	Seguimiento y control	Que el personal cuente con todos los implementos necesarios para prestar el servicio		
Actuar				
Entes de control Área administrativa Personal encargado del proceso	Control y necesidad de cumplir acciones correctivas y preventivas	Constar y cumplir el servicio a cabalidad, diligenciar el plan de mejoramiento de las acciones correctivas y preventivas	Cumplimiento de las acciones de mejora continua y preventivas	Clientes internos y externos Dirección administrativa Propietarios de la organización
Requisitos				
Políticas de Operación:	Sistemas de gestión de Calidad y sus procesos			
	Política de calidad			
	Recursos de seguimiento y medición			
	Recolección de información, por medio de fuentes y métodos de investigación como listas de chequeo y entrevista			
	Planificación y control operacional, de cada uno de los procedimientos a realizar por parte del equipo de trabajo, así como también de los insumos material utilizado			
	Evaluación y despeño del equipo de trabajo			
	Mejoramiento y estandarización del servicio			

Legales normativo	y	Ley 1581 del 2012 – Norma ISO 9001-2015
Recursos		Humanos, tecnológicos, financiero, infraestructura (instalaciones físicas, equipos de cómputo)
Riesgos		Equipos e insumos en condiciones susceptibles de mejora
Documentos de Referencia	de	Norma ISO 9001-2015, Documento estrategias de mejora- Política de Calidad

6.3 PROCEDIMIENTOS

Dando cumplimiento al segundo objetivo específico se realizan los documentos con los procedimientos que se llevan a cabo para el desarrollo de los procesos se tendrá como base la verificación realizada en la organización, facilitando el orden adecuado bajo el sistema de Gestión de calidad para la implementación.

Se dan a conocer los siguientes procedimientos implementados por Taglio

- Procedimiento de control de documentos
- Procedimiento de servicios no conforme
- Procedimiento de auditoria interna
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

Procedimiento de control de documentos

Objetivo: Controlar todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de ISO 9001:2015

Alcance: Este procedimiento cubre todas las áreas de la compañía, con el fin de la elaboración, divulgación e implementación que se realice en cada uno de ellos bajo el SGC.

Desarrollo:

- Se tienen necesidad de los documentos para organización de información
- Realización y verificación de documentos

- Distribución y asignación de documentos según área
- Control y depuración de documentos obsoletos
- Renovación de documentos

La empresa debe mantener un compromiso de legibilidad y credibilidad en cada uno de los documentos registrados para mejora continua con ello una garantía de la automatización de las tareas asignadas a los colaboradores, es importante que estos registros se cumplan en detalle con la norma, sean revisados y actualizados antes de proceder a ellos.

Procedimiento de servicios no conforme

Objetivo: prever que este tipo de acontecimientos no vuelvan a suceder, logrando así un mayor desempeño eficaz por parte de la empresa, tomando acción de manera controlada, lo que logra identificar mejoras futuras dando respuesta positiva por parte del cliente.

Alcance: debe aplicar a todos los servicios ofrecidos no conformes de la empresa, tomando acción, registro y mejora del mismo.

Desarrollo:

- Detectar por medio de una revisión mensual los procesos no conformes
- Diligenciar en el formato de servicio no conforme dicha inconformidad, materializando para tomar acción
- Reunir administrador, gerente y responsable del proceso para tomar acción
- Realizar lluvia de ideas, buscando soluciones y hallando las falencias iniciales
- Generar un plan de acción
- Tomar acción, realizando seguimiento a dicho plan, verificando su eficacia o no eficacia.
- En el caso de no obtener buenos resultados, repetir nuevamente proceso

- Realizar seguimiento durante 4 meses
- respuesta favorable
- Cierre de la no conformidad

La empresa debe tomar acciones enfocadas a responder favorable ante cualquier servicio no conforme presentado identificado, durante o después del proceso realizado al cliente, estableciendo y documentando las no conformidades a tal fin de eliminarlas.

Procedimiento de auditoria interna

Objetivo: tener documentado la planificación y ejecución de los procesos internos realizados por la empresa, dando seguimiento de auditoria a cada uno de los procesos, con el fin de verificar el cumplimiento bajo la norma del SGC.

Alcance: este procedimiento aplica para todas las áreas de la empresa y cada uno de los servicios prestados, dando así cumplimiento y efectividad.

Desarrollo:

- Se selecciona la persona encargada de realizar el respectivo seguimiento y control a los procesos internos
- Programación de auditorías durante cierto periodo en el calendario
- Reunión inicial de auditoria, ultimando detalles de cada uno de los procesos y de lo que se realizara
- Recolección de evidencia, realización de la misma
- Reporte de auditoria, informe donde se realizan las conclusiones favorables o no de los procesos
- Seguimiento a las mejoras implantadas según los resultados
- Dependiendo el resultado se repite el proceso
- Cierre de auditoria

La empresa debe contar con un grupo de auditores, personas que conozcan los procesos de la compañía, lo cual permita programar, planear, verificar, ejecutar las auditorías conforme a la norma, realizando seguimiento de las acciones correctivas y servicios no conforme, dando soluciones favorables, aumentando la calidad en cada uno de los procedimientos, trabajando de la mano junto a un Director de Gestión de Calidad, el cual genere informes dando a conocer el estado actual de los procesos.

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

Objetivo: controlar, mitigar o eliminar las acciones no conformes actuales o futuras que presta la empresa.

Alcance: esto aplica para todas las acciones preventivas y correctivas de la empresa, debe ser aplicado a cada área, logrando así trabajar y regirse bajo la norma del SGC.

Desarrollo:

- Identificar las no conformidades para tomar acciones correctivas
- Establecer y pautar un plan de acción
- Tomar acción
- Verificar el cumplimiento del plan de acción, minimizando las no conformidades
- Revisión trimestral de las acciones correctivas y resultado eficaz del plan de acción
- Realizar informe de desempeño de acciones correctivas
- Repetir proceso en caso de ser necesario
- Cierre de acciones correctivas
- Definir un plan de acción preventiva
- Ejecutar un plan de acción para evitar las no conformidades

- Documentar plan de acciones preventivas, mitigando riesgos
- Verificar y medir el cumplimiento de dicho plan de acción
- Repetir proceso

La empresa debe dar seguimiento al procedimiento por medio de las personas encargadas a los servicios no conformes, tomando acciones respecto a las necesidades, determinando causas que permitan realizar procedimientos eficaces, logrando eliminación y control del mismo.

Como se observó al inicio de la investigación Taglio no cuenta con los documentos que se requieren en la implementación del sistema por tal motivo se anexan los formatos que fueron entregados a la administradora encargada de la implementación y dar inicio a la recolección de la información y diligenciamiento de la misma comenzando con la primera fase que requiere el sistema. Los documentos se relacionan al final en los anexos.

7. ANALISIS DE OTROS REQUISITOS DE LA NORMA

7.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación de los procesos y procedimientos internos desarrollados para la implementación del plan verificando las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que existen mediante la matriz DOFA.

Tabla 6. Matriz DOFA Taglio Julián Pérez Salón

	Positivos Para alcanzar el objetivo	Negativos Para alcanzar el objetivo
Origen Interno Atributos de la empresa	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solidez Financiera • Insumos, material y tendencias de trabajo novedosas • Buen ambiente laboral • Personal altamente capacitado • Excelente estrategia en marketing digital • Productos certificados y de alta calidad • Gran experiencia para el cliente • Amplio horario de apertura • Gran variedad de tratamientos • Infraestructura adecuada y cómoda para los clientes 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de organización a la hora de atender los clientes • Deficiencia en inventarios • Falta de sistema de turnos para agendar procedimientos • Espacio limitado para estacionamiento • Falta información visible de precios y procedimientos • Formatos de consentimiento informado a los procesos drásticos • Citas solo presencial y no en línea o vía telefónica

Origen Externo Atributos del ambiente	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte poder en el segmento meta • Alta demanda del mercado en tendencias de belleza • Tendencias de belleza novedosas implementadas • Necesidad del producto y servicios • Aumento de reservas en línea • Adquisición tecnológica • Innovación en el servicio • Atención personalizada 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta competencia en el sector de belleza • Competencia ya consolidada y con mayor experiencia de tiempo en el mercado • Aumento de precios en los insumos • Estilistas y demás personal a domicilio • Alto movimiento en marketing digital por parte de competencia • Minoración de la economía en la región • Venta de los productos en otros establecimientos
---	--	--

Es importante conocer los procesos y procedimientos internos de TAGLIO, con el fin de dar desarrollo a los métodos de calidad, para este proceso se elabora una matriz la cual identifica las debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, esto permite hacer un diagnóstico organizacional el cual refleja el estado en que se encuentra la empresa y los posibles riesgos a los que puede estar expuesta.

7.1.1 Estrategias de crecimiento Dofa. Estrategia FO: Alianza con entidades de belleza reconocidas a nivel nacional, logrando así posicionamiento y alto reconocimiento.

Estrategia DO: Reforzando la cultura organizacional, elaborando un plan competente en la excelencia, comodidad y eficacia del servicio.

Estrategia FA: Mantener un alto nivel en capacitación constante en los colaboradores, creando fidelización por la excelencia y buen resultado del servicio, de este modo manteniendo un equilibrio entre colaboración y funciones.

Estrategia DA: implementación de un sistema organizado y puntual en la atención a los clientes, controlando y evitando molestias en el retraso del servicio, logrando su captura y retención.

7.2 CONTROL DE LA PRODUCCION Y LA PRESTACION DEL SERVICIO

Para poder establecer un control a la prestación de servicio se parte de la situación actual de los procesos de prestación de servicio.

Se realizó observación semanal en cada uno de los 5 procesos que se desarrollan en TAGLIO los cuales son los siguientes: Área de barbería, área de manicurista, área de estilista, área esteticista y área de back, y se evidencio las siguientes observaciones:

Área de barbería: Falta de organización al momento de llegada y atención de clientes ocurriendo demoras en los servicios causando como consecuencia malestar y enojo, falta de creación de una agenda que permita la agilidad y el orden de los procesos, falta de organización en la ejecución de la labor al uso de las herramientas que se requieren para desempeñar la función.

Área de manicurista: Una inadecuada limpieza de los implementos utilizados para la realización de la función, demora en la organización de sitios de trabajo ocasionando mayores tiempos de respuesta en la atención de clientes, falta de organización en la atención y servicio.

Área de estilista: Falta de un sistema que permita agendar a los clientes de manera ordenada para la agilidad al momento de atención, la realización de un documento de consentimiento informado en el cual el cliente tenga responsabilidad de las consecuencias de cada proceso a realizar.

Área de esteticista: Falta de personal para cumplir con la demanda de clientes y la atención oportuna, imagen del colaborador no acorde a contexto y lugar del sitio.

Área de back: Falta de profesionalismo al momento de ejercer las funciones invirtiendo tiempo en actos no acordes al empleo y falta de control por parte del personal administrativo.

En la recolección de información se procede al desarrollo de listas de chequeo, la cual fue realizada al personal de la empresa por cada área, su principal resultado fue conocer el estado en que se encuentra cada campo, identificando aspectos relevantes, indicadores de cumplimiento.

Para cada uno de los procedimientos de TAGLIO Salón, para las siguientes áreas:

- Área de Barbería
- Área de Estilistas
- Área de Manicuristas
- Área de Esteticista
- Área de Back (lava cabezas)

Ver anexo listas de chequeo pág. 78

7.2.1 Análisis de resultado listas de chequeo de la calidad del servicio

- **Área de barbería**

Evidenciando el área de Barbería, se nota de manera favorable un alto cumplimiento en la mayoría de sus criterios, estos tienen que ver con el protocolo básico de cualquier entidad prestadora de servicios, como lo son la higiene y el servicio solicitado por el cliente; pero también se identifican algunos criterios de medio cumplimiento, que generan un alto valor a la organización y a los cuales se les debe dar atención ya que el grado de cortesía que se debe tener es primordial para la

visita y fidelidad continua de un cliente, lo que genera reconocimiento y lealtad al salón de belleza.

Tabla 7. Servicio al cliente barbería

SERVICIO AL CLIENTE ÁREA DE BARBERIA	
Alto Cumplimiento	40%
Cumplimiento Medio	60%
Regular	0%
No Cumple	0%

- **Área de estilistas**

En esta área se encuentra un gran rendimiento y cumplimiento de los criterios, lo que por ende habla del buen trabajo de todos los estilistas, los que están encargados de dar asesoría a cambios de look, dar un nuevo color al cabello, maquillaje profesional, entre otros procedimientos; se encuentran dos criterios en los cuales hay que mejorar, dando una mejora continua siendo transparentes con algunos de los procedimientos al realizarse. Se debe poner al tanto el cliente del pro y contra que este mismo conlleva.

Tabla 8. Servicio al cliente área estilista

SERVICIO AL CLIENTE ÁREA DE ESTILISTA	
Alto Cumplimiento	80%
Cumplimiento Medio	20%
Regular	0%
No Cumple	0%

Área de Manicuristas

Se hallan gran parte de falencias en este procedimiento. La mayoría de los criteritos se encuentran en cumplimiento medio y uno de ellos no se está cumpliendo, lo que indica que es el área de mayor trabajo y atención para mejorar, puesto que para un servicio de calidad no solo es vital amabilidad al cliente, también implica ciertas pautas que dan importancia al servicio, como son, la higiene del puesto de trabajo

antes y después, utensilios necesarios para realizar los procesos, disposición por parte del servidor en el momento del servicio. Dar un completo servicio caracteriza una organización.

Tabla 9. Servicio al cliente área manicurista

SERVICIO AL CLIENTE ÁREA DE MANICURISTA	
Alto Cumplimiento	50%
Cumplimiento Medio	40%
Regular	10%
No Cumple	0%

- **Área Esteticista**

Se encuentra en esta área que cumple a cabalidad con los criterios planteados en la lista de chequeo, esta área se encuentra en completa disposición para la atención a todos los clientes, en cuanto a los conocimientos por parte del profesional, los equipos de trabajo, la mejora continua en los procedimientos, la completa higiene que garantiza total seguridad a los factores de riesgos que puedan presentarse, garantizando la salud y manteniendo un protocolo adecuado.

Tabla 10. Servicio al cliente área esteticista

SERVICIO AL CLIENTE ÁREA DE ESTETICISTA	
Alto Cumplimiento	100%
Cumplimiento Medio	0%
Regular	0%
No Cumple	0%

- **Área del Back (lava cabezas)**

Esta área, sin decir que es la menos importante, le compete la mayor disposición y profesionalismo, es el área donde los clientes de cierta manera toman un tiempo de relajación mientras lavan su cabello y dan un ligero masaje. Ejecuta la mayoría de los criterios establecidos en la lista de chequeo con alto cumplimiento, sin embargo,

es recomendable sugerir que en el desarrollo de esta actividad se dé una completa discreción, comodidad y total limpieza en el área de trabajo a todo momento.

Tabla 11. Servicio al cliente área back

SERVICIO AL CLIENTE ÁREA DE BACK	
Alto Cumplimiento	70%
Cumplimiento Medio	10%
Regular	20%
No Cumple	0%

- **Proceso de servicio al cliente**

TAGLIO Julián Pérez Salón, es una entidad prestadora de servicios de belleza, la cual como toda entidad debe proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y ciertas normas legales reglamentarias aplicables, con el fin de abordar riesgos y oportunidades de prevención y mejora. Por esta razón se aplica una lista de chequeo con ciertos criterios claves para esta entidad, lo que permitirá identificar su estado actual en cuanto a la calidad de la atención al cliente.

Taglio presenta un alto cumplimiento en ciertos principios de calidad, que favorecen y generan un buen impacto en el mercado Bumangués, que van desde un servicio garantizado y confiable, hasta el reconocimiento del establecimiento por medio de redes sociales, lo que permite al mercado conocerlo, identificar sus servicios, sus promociones y hacer parte de la variedad de estrategia comercial que aplica con regularidad.

Tabla 12. Servicio al cliente Taglio Julián Pérez Salón

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE TAGLIO, JULIAN PEREZ	
Alto Cumplimiento	45%
Cumplimiento Medio	32%
Regular	3%
No Cumple	20%

Este documento arroja ciertas mejoras que deben aplicarse en la organización que así mismo son parte esencial en los temas de calidad y sistemas de gestión, ya que el contacto físico y visual con el cliente hace parte de este proceso, de igual forma hacer sentir el cliente importante y estar atento por completo a las necesidades que está buscando, mantenerlo al tanto del costo de los servicios que utiliza y los días de atención. Lo anterior son criterios que se les debe dar interés ya que se encuentran en un cumplimiento medio, y deben ser implementadas sin ninguna condición, esto también hace parte del buen manejo de atención al cliente.

Por último y no menos importante, se encontraron irregularidades que se presentan y ciertos criterios que no se están cumpliendo. Taglio por ser una entidad prestadora de servicios, se ve obligada a planificar e implementar acciones de mejora continua, de mantener al tanto al cliente del costo de los servicios, siendo visible y fácil de verificar. Para terminar, es importante la instalación de un sistema de turnos que genere eficacia en la atención de los usuarios, lo cual podría generar ahorro de tiempo y mayor nivel de satisfacción al cliente.

En conclusión, podemos decir que cumplen con un 45% del servicio en general, lo cual el diseño del SGC pretende a futuro en tomar mano e implementarlo si así lo desea la empresa, logrando así un alto nivel de satisfacción al cliente y por ende ser referente para otras empresas.

7.3 SATISFACCION DEL CLIENTE

Es importante conocer el estado de comodidad y contento que tienen los clientes de una organización, puesto que ello permite conocer el grado de satisfacción en el que se encuentran los productos y/o servicios que se ofertan. Por tal razón se realizó una encuesta, dicha fue argumentada por Jenny Corredor, administradora y jefe directo de la empresa. El objetivo de la encuesta es identificar el estado actual en

que se encuentra Taglio conforme a los requisitos documentados, principales procesos, medición, relaciones internas, y comunicación al cliente, con el fin de promover el buen desarrollo y manejo de las acciones que conlleven a servicios y gestiones de la calidad en cada uno de los procedimientos atendidos, logrando mejoras continuas, aumento eficiencia y reducción de costes, potenciación en imagen productiva de la empresa, entre otras.

Tabla 13. Lista de chequeo Satisfacción al cliente

		FORMARO LISTA DE CHEQUEO		VERSION	1
		TAGLIO SALON JULIAN PEREZ		FECHA	
PROCESO SERVICIO AL CLIENTE					
Nº	CRITERIO	Alto cumplimiento	Cumplimiento medio	Regular	No cumple
1	El personal da saludos formales de bienvenida				
2	Se reconocen las necesidades del cliente				
3	se responden a las solicitudes con amabilidad y cordialidad				
4	Todo el personal tiene conocimiento adecuado sobre los productos y servicios				
5	El servicio es eficaz y eficiente por los trabajadores				
6	Se tiene en cuenta la opinion del cliente				
7	Se mantiene contacto visual con el cliente, con el fin de brindar seguridad				
8	se ofrecen alternativas o soluciones por parte del personal si es necesario				
9	Se trata al cliente con respeto sin importar su apariencia personal				
10	Hay mecanismo para recibir sugerencia o quejas por el cliente de manera anonima				
11	Ante clientes dificiles, el personal muestra una actitud cordial, trata de calmarlos y busca solucion ante la situacion				
12	Se garantiza veracidad en la publicidad y promociones				
13	Se presiona al cliente para que adquiera servicios o productos				
14	Con antelacion se tiene en cuenta los dias de mayor fluencia para contratacion de personal si se requiere				
15	tiempo con el fin de tener los a la mano del cliente				

Firma _____
 Elaboro _____

8. POLÍTICA DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA ORGANIZACIÓN

Cumpliendo con la consecución del tercer objetivo específico se realiza la política de calidad en marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD TAGLIO JULIÁN PÉREZ SALÓN

Más que un corte una Experiencia

Taglio, tiene como propósito el cumplimiento integral, garantizando la prestación del servicio en forma ágil, oportuna, humana y amable con talento humano competente, prestando un servicio de estética con las últimas tendencias, que le apuestan a un sistema de innovación tecnológica y perfeccionamiento de los servicios, fomentando buen clima de trabajo que identifiquen características propias de la profesión, manteniendo integridad, transparencia y honestidad en cada una de las áreas, logrando total satisfacción a las necesidades y expectativas de los usuarios en el marco del mejoramiento continuo de los procesos.

Para alcanzar la política de calidad de forma prioritaria se establecen los siguientes valores como fundamentales en el desarrollo y cumplimiento:

- Comunicación permanente con los clientes, que permitan cumplir sus requisitos y superar sus expectativas.
- Atención personalizada a cada cliente, generando un marco de confianza y seguridad.
- Mantener una dirección estratégica apropiada a los objetivos y misión de la organización.

- Compromiso en el cumplimiento de los resultados de cada proceso, generando fidelidad y completa satisfacción al cliente.

Lealtad y perseverancia a los requisitos planteados por la empresa y a los clientes, orientados a la mejora permanente de la calidad.

9. LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Es importante para la organización tener enfoque y estrategias claras de medición y control bajo sistemas de calidad coherentes a fin de implantarlos, lo que permite orientar la empresa y empleados a resultados específicos situando cada uno de los procesos, siendo claves para su buen funcionamiento.

- Definir los lineamientos para la elaboración y actualización de los documentos asociados al Sistema de Calidad de los procesos de la Peluquería Taglio.
- Fomentar el dinamismo de los colaboradores, dando resultados óptimos en el servicio y satisfacción del cliente, basándose en el conocimiento que estos tienen para los procesos.
- Maximizar la eficiencia del Marketing Digital, enfocándose en la prestación de un servicio de calidad, identificando oportunidades que generen valor agregado y elección por parte de sus clientes.
- Realizar alianzas con entidades estratégicas, que permitan el buen desarrollo y disponibilidad de los servicios prestados, generando cadenas de reconocimiento del desarrollo empresarial de la región, promoviendo la ampliación de mercados.
- Potencializar un servicio de alto nivel, logrando ir de las manos con los principios y requisitos del SGC, ampliando el portafolio de servicios que cumpla con las necesidades del cliente, de este modo ser influyentes en el mercado, que un futuro se expanda a nivel nacional.

10. DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN

A continuación se listan los indicadores que permitirán demostrar el desempeño de los procesos y determinando el resultado, y así se da cumplimiento a la realización del quinto objetivo específico:

MATRIZ DE INDICADORES

Tabla 14. Matriz de Indicadores

INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACION	META
Conocimiento de la política	Número de personas que conocen la política/cantidad de personas de la empresa	Mayor a un 80%
Cumplimiento de los objetivos	Numero de objetivos cumplidos/número de objetivos planteados	Mayor del 80%
Satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción del cliente	Mayor del 80%
Cantidad de alianzas	Numero de alianzas anuales	Mínimo 1 alianza
Medición Marketing digital	Numero de influencer en el semestre	Mínimo 6

11. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para efectos de llevar un adecuado control del sistema de gestión se manejarán las siguientes herramientas:

- a) Delegar la persona responsable encargada de llenar los formatos, actualizar, controlar y vigilar que el sistema se lleve de acuerdo a la norma.
- b) Capacitar periódicamente a los colaboradores de la empresa en temas de gestión con el fin de optimizar la implementación.
- c) Monitorear el cumplimiento de los formatos establecidos, acuerdos y compromisos.
- d) Efectuar seguimiento a los diferentes planes, programas y proyectos que permitan tomar los correctivos oportunos y mejorar la eficiencia y eficacia del proceso en general.
- e) Evaluar cada periodo de tiempo que los objetivos propuestos se estén cumpliendo de lo contrario tomar planes de acción

12. PLANES DE MEJORA PARA CADA UNO DE LOS PROCESOS

A continuación, se realiza una breve descripción de cómo identificar o implementar planes de mejora para los procesos de una organización:

Los planes de mejora integran las decisiones estratégicas sobre la cual son los cambios que deben incorporar a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Se definieron los siguientes planes de mejora para cada proceso

- ✚ **Área de Barbería:** obtener una información clara y precisa y así poder identificar los hallazgos antes posibles auditorías, la idea de evaluar esta área cada periodo de tiempo se hace indispensable puesto que es la que cumple un mayor impacto en la empresa.
- ✚ **Área de Manicurista:** En esta área se pretende junto con los colaboradores conocer las posibilidades de mejora con el objetivo de realizar los respectivos correctivos, actividades como desarrollar tormenta de ideas, las cuales permitirán la identificación de cada una de las tareas ejecutadas y por ejecutar. Es importante, la limpieza de cada uno de los utensilios después de cada procedimiento, disponer de buena actitud con cada cliente, tener organización a la hora de llegada.
- ✚ **Área de Estilista:** obtener una información clara y precisa:
Organización de los implementos de trabajo

Realización de una agenda con el fin de optimizar tiempos

✚ **Área de Esteticista:** Estar al tanto de lo que se implementa en el mundo de la belleza, por ello se estudiara el mercado, su entorno y nuevos conceptos.
Aumento de personal a 3 colaboradores.
Mejoras a la infraestructura permitiendo un óptimo ejercicio de la actividad.

✚ **Área de Back:** Se establecerán prioridades en las líneas de implementación de estrategias en el servicio, esto debido a que es una de las áreas más importantes en el actuar de la organización. Así mismo se dispondrá de un plan de mejora donde se ejecute la medición, seguimiento y control de las mismas.

Dentro de las críticas encontradas se observan que tienen los siguientes parámetros planteados:

- Lograr capturar un 90% del mercado potencial
- Diseñar, implementar y desarrollar una tienda que permita ofertar los servicios y productos que los clientes busquen antes de iniciar la atención.
- Realizar alianzas profesionales que les permitan ampliar sus conocimientos

13. CONCLUSIONES

- Se definieron los objetivos con el fin de generar directrices para el buen desempeño de la organización, focalizándose en servicios de calidad para planes de mejora, maximizando la estabilidad comercial y la satisfacción de servicio al cliente.
- A través del diagnóstico de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se pudo conocer la situación real de la empresa, como labora, sus estrategias, y si cuentan con el perfil que identifica la norma ISO. De esta manera es claro en que campos se debe trabajar y los métodos a implementar bajo la norma que permitan mitigar posibles riesgos tomando control de falencias que maneja la empresa
- Conocer cómo se encuentra la empresa actualmente, nos proporciona información clara y contundente, que permite identificar falencias de raíz y el cómo abordar en ellas, se confirma la importancia de la implementación del SGC, puesto que el contexto de la organización en general está bajo, la carencia de control, seguimiento, diseño, y verificación en los procesos de sus áreas no permite que su estatus se rija bajo la norma. Su enfoque al cliente es el principal valor para esta organización que procura en manejar buena gestión en el servicio, manteniendo al tanto al cliente de las tendencias y nuevos usos en la compañía, este punto les genera valor y buen nombre.
- Se definieron los objetivos con el fin de generar directrices para el buen desempeño de la organización, focalizándose en servicios de calidad para planes de mejora, maximizando la estabilidad comercial y la satisfacción de servicio al cliente.
- La recolección de información en cuanto al desarrollo de los procesos de Taglio permitió conocer el desnivel organizacional que maneja, esto llevo generar mejoras en los procesos.

- Los requisitos en las entradas y salidas de sus servicios no se encuentran documentados, esto genera fallas en el desarrollo de los resultados que se quieren lograr, puesto que no todos trabajaran de la mano ni con un mismo lineamiento.
- Taglio se enfoca en la total comodidad del cliente y satisfacción, de ser reconocida a grandes rasgos, pero para ello debe mantener documentado cada uno de sus procesos y como tal su procedimiento, lo que da enfoque, claridad, trazabilidad y buenos resultados, categorizando la empresa.
- Este proyecto permitió conocer el manejo interno y externo que tiene cada empresa en sus funciones y la manera en que las enriquece estratégicamente por ello del matriz FODA se extrajo información primaria, que da a conocer problemas dentro y fuera a los que se ve expuesta la empresa, lo que arroja un esquema de como tomar acciones estrategias y resultados favorables; de igual forma el conocer criterios de cada una de las áreas de la organización, el conocer cómo están trabajando, como es su desempeño, fueron resultados arrojados en las gráficas por medio de listas de chequeo, identificando que dan cumplimiento en un 45%, lo que indica que Taglio debe iniciar su marcha a trabajar en un 55%.
- Se definió la política en con el fin definir los objetivos primordiales de Taglio, que haya un lineamiento claro para cada uno de sus colaboradores a la hora de prestar el servicio.
- Se establecieron 5 indicadores los cuales son fuente y base fundamental para Taglio, de allí partimos al reconocimiento e identificación de lo que es esta empresa. Se resaltan su valores agregados lo cuales son medibles, permitiendo respaldar cada acción de manera objetiva y concreta

BIBLIOGRAFIA

AKFOUT, O. *La Administración: Entre Tradición y Renovación*. [Tesis de grado]. Santiago de Cali: Artes Gráficas, Diseño de un modelo de estructuración organizacional, 2009, 85 p.

DÍEZ, José. *Las 10 mejores barberías del mundo*. [En línea]. España: Revista GQ, Condenet Ibérica, 2013. (Recuperado el 28 de noviembre del 2019). Disponible en <https://bit.ly/34AYDhy>

GAMBINO, A. A. *La logística hoy*. [En línea]. 2010. (Recuperado el 28 de noviembre del 2019). Disponible en: http://www.ius.edu.ar/la_logistica_hoy.htm

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación, NTC-ISO 1486. Bogotá D.C.: El Instituto. 2002. 14 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Peluquerías, calidad del servicio. Requisitos, NTC-ISO 5976. Bogotá D.C.: El Instituto. 2013.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos, NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto. 2015. 33 p.


INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario, NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El Instituto. 2015. 67 p.

NUEVAS NORMAS ISO 9001:2015. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. [En línea]. Escuela Europea de Excelencia, 2016. (Recuperado el 28 de noviembre del 2019). Disponible en <https://bit.ly/2QZuSTq>


PLATA, Iván; y RUIZ, Lady. *Diagnóstico y plan de implementación de un sistema de gestión de calidad en microempresas de comercialización del sector eléctrico, Caso: CIDINA Ltda.* (Tesis de grado). [En línea]. Bogotá: Universidad de la Salle, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, 2015. (Recuperado el 28 de noviembre del 2019). Disponible en <https://bit.ly/33ulqZM>

VIAJES URBANOS. *Barba a la carta: las mejores barberías del mundo.* [En línea]. Condé Nast Traveler, 2015. (Recuperado del 28 de noviembre del 2019). Disponible en <https://bit.ly/2DoZ8yW>


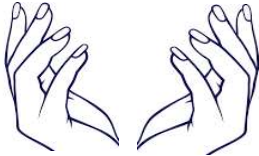
Anexo B. Formato Acta de Reunión

		Acta de Reunion		
TAGLIO SALON JULIAN PEREZ				
AREA:				
Fecha		<i>Hora inicio</i>	<i>Hora cierre</i>	
ASISTENTES				
Nombre		Firma		
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
TEMAS TRATADOS				
1				
2				
3				
Compromisos de esta Reunion				
Item	Asunto	Responsable	Fecha Max. Cumplimiento	Cumplido SI/NO
1				
2				
3				


Anexo C. Formato Cronograma Atención a Clientes

 CRONOGRAMA ATENCION A CLIENTES	
TAGLIO SALON JULIAN PEREZ	
AREA:	
Fecha	<i>Hoja 1 de 1</i>
Nombre	Hora
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
Atendido por	

Anexo D. Formato Plan de Cumplimiento

 PLAN DE CUMPLIMIENTO	
TAGLIO SALON JULIAN PEREZ	
AREA: Manicurista	
FECHA:	
Nombre cliente	Fecha de Nacimiento
Telefonos:	
Estado de unas en primera visita	
	
Tratamiento que se realiza	
Cuidados recomendados fuera del centro	
Alergias	
Registro de Citas	
Firma Cliente	Firma Manicurista

Anexo E. Formato Planilla de Higiene


		PLANILLA DE HIGIENE							
		TAGLIO SALON JULIAN PEREZ							
Area de Verificacion	_____								
Fecha Verificacion	_____								
Verificador	_____								
	PRESENCIA		ASPECTO		HIGIENE		ACCION CORRECTIVA		OBSERVACIONES
	SI	NO	BUENO	MALO	SI	NO	SI	NO	
Vestuario									
Zapatos									
Limpieza lugar									
Limpieza utensilios									
Servicio									
Atencion cliente									
CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN									

Firma responsable de cargo					Firma Verrificador				
_____					_____				

Anexo F. Formato Plan de Cumplimiento

PLAN DE CUMPLIMIENTO	
TAGLIO SALON JULIAN PEREZ	
AREA:	FECHA:
Nombre cliente	Fecha de Nacimiento
Telefonos:	
	Estado de cabello en primera visita
Tratamiento que se realiza	
Cuidados recomendados fuera del centro	
Alergias	
Registro de Citas	
Firma Cliente	Firma encargado del area

Anexo G. Carta compromiso Taglio

	COMPROMISO JUNTA DIRECTIVA Taglio Julián Pérez Salón	Código:
		Versión N° 1
		Fecha:

Bucaramanga 18 Septiembre de 2019

Comunicado General

Señores: Colaboradores Salón Taglio Julián Pérez

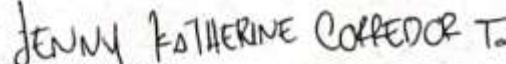
Salón Taglio en su labor hacia el cumplimiento de la visión de la compañía y su deseo por brindar un servicio de calidad en conocimiento de su parte administrativa se permite brindar a sus colaboradores con el propósito de un trabajo en conjunto comenzar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la normatividad vigente para Colombia, reconocemos el alcance que conlleva implementarla en Taglio.

Es por esto que nos enfocaremos en tener una visión clara de los objetivos, considerando los contratiempos internos y externos que puedan impactar, de este modo trascenderá a buenos resultados, entre ellos una completa satisfacción al cliente, esto facilita el buen proceso para ellos y la empresa.

Para Taglio es de vital importancia contar con el apoyo y la colaboración de su fuerza de trabajo para que esta mejora logre tener los resultados esperados posicionando la compañía como una de las mejores del área metropolitana de Bucaramanga teniendo en cuenta de manera preventiva los riesgos posibles a presentarse, de este modo se podrán tomar acciones correctivas en un tiempo determinado, permitiendo eficazmente la solución a cada situación.

Para finalizar se tomaran acciones como, diseñar, analizar y evaluar parámetros claros bajo la Norma de Gestión de Calidad documentados, esto permitirá directrices claras a seguir en cada uno de los procesos y procedimientos llevados en Taglio.

Cordialmente,


Jenny Corredor
Administradora

Taglio Julián Pérez Salón - Bucaramanga

Anexo H. Formato Diagnostico

No.		NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION					
			A-V	H	P	N/S		
			A	B	C	D		
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de Identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).								
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			10	5	3	0		
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO								
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				3			
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				3			
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS								
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				3			
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				3			
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica					0		
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?					0		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.					0		
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?					0		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS								
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización					0		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.					0		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.					0		
			SUBTOTAL		0	0	12	0
			Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		11%			
5. LIDERAZGO								
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL								
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.					0		
5.1.2 Enfoque al cliente								
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.				3			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				3			
5.2 POLÍTICA								
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA								
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.					0		
5.2.2 Comunicación de la política de calidad								
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.					0		

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3
SUBTOTAL		0	0	9
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		15%		
6. PLANIFICACION				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?			0
4	Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos			0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			0
SUBTOTAL		0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%		
7. APOYO				
7.1 RECURSOS				
7.1.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medambientales y de infraestructura)			0
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			0
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			0
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			0
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			0
7.5.3 Control de la información documentada				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			0
SUBTOTAL		0	0	6
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		6%		
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provision de servicios			3

2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización			3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados			3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			5	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			5	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			3	
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			5	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			5	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			5	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			3	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			3	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			3	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			3	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			3	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			3	
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.			3	
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			3	
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.			3	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.			3	

28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			3	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			3	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades.				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanezcan dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				0
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.				0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			3	
52	Se controla la designación de personas competentes.			3	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	

55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega			3			
8.5.2 Identificación y trazabilidad							
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios				0		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos				0		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad				0		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos							
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma			3			
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios			3			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, detenera o de algun otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			3			
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos			3			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega							
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios			3			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios				0		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios			3			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios			3			
67	Considera los requisitos del cliente			5			
68	Considera la retroalimentación del cliente			5			
8.5.6 Control de cambios							
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos			3			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión				0		
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios			3			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios				0		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación				0		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación				0		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES							
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega			3			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios			3			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			3			
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad				0		
		SUBTOTAL		0	35	153	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		24%			
8. EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
8.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN							
8.1.1 Generalidades							

1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORÍA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0

30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0		
		SUBTOTAL		0	0	24	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		8%			
10. MEJORA							
10.1 Generalidades							
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				3		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA							
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				3		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				3		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				3		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				3		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.						0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.						0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				3		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.						0
10.3 MEJORA CONTINUA							
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.						0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				3		
		SUBTOTAL		0	0	21	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		19%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD							
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		11%		IMPLEMENTAR			
5. LIDERAZGO		15%		IMPLEMENTAR			
6. PLANIFICACION		0%		IMPLEMENTAR			
7. APOYO		6%		IMPLEMENTAR			
8. OPERACIÓN		24%		IMPLEMENTAR			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		8%		IMPLEMENTAR			
10. MEJORA		19%		IMPLEMENTAR			
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN		12%					
Calificación global en la Gestión de Calidad				BAJO			

Anexo I. Descripción de la empresa.



Nombre completo de la empresa

Taglio Julián Pérez Salón

Objeto social de la empresa

Servicios de peluquería y a fines a salones de belleza

Taglio Peluquería dio sus inicios por medio de una idea de emprendimiento, la unión entre el estilista principal llamado Julián Esteban Pérez Pachón este mismo es el nombre de la razón social y el señor Luis Eduardo Chinchilla Casalins. La apertura e inauguración fue el día 7 de Diciembre del 2017, su principal objeto social es prestar servicios de belleza y asesoría de imagen.

La empresa emprende con un mínimo personal que son 8 empleados en total que gracias a la gran demanda y servicios de calidad a la fecha cuenta con 21 empleados, entre ellos 6 de personal directo y 15 indirecto que corresponde a los estilistas y barberos.

Taglio es detallista y cuidadoso de cada uno de los procesos que realiza a sus clientes, procurando por mantenerse entre las mejores peluquerías de la ciudad de Bucaramanga, gracias a ello mantiene una fidelidad de los clientes hacia a empresa.

Ventas – Activos

En Taglio, las ventas son parciales ya que siempre los ingresos no serán los mismos, es decir en 1 mes de Mayo, que es el día de la madre, la afluencia de clientes aumenta por la ocasión en especial que se celebra, de igual manera un fin de año, por tal razón se muestra un cálculo de ingresos promedio del mes de Abril.

Los gastos tienen un valor estándar, aumentaría en el caso que se realice otro tipo de contratación indirecta (estilistas) o en su defecto disminuyan ventas en servicios, razón a la que no se quiere llegar con el sistema de gestión de calidad.

Ingresos Promedio: 9.000.000

Gastos: 5.600.000

Número de cargos y empleados

A continuación, se mencionan cada uno de los cargos existentes en el salón, mostrando la cantidad por cada uno.

Empleados Directos

Administrador:	1
Cajeras- Recepcionistas:	2
Bar:	1
Back (lava cabezas):	2
Personal directo:	6

Empleados Indirectos

Barberos:	4
Estilistas:	8
Manicuristas:	4
Esteticista :	1
Personal Indirecto:	17

Razón social de la empresa.

Taglio Julián Pérez Salón

Anexo J. Carta empresa. La comunicación firmada por el representante legal debe expresando el aval de la empresa.



ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN PRACTICA EMPRESARIAL

Bucaramanga, 14 Junio 2018

Señores
Comité Proyectos de Grado
Universidad Industrial de Santander

Presente

Por este medio me permito comunicarle que la alumna Jessica Julieth Lizcano Páez, quien actualmente cursa séptimo semestre de la carrera Gestión Empresarial en la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, ha sido aceptada para realizar su práctica empresarial en esta empresa, dando implementación al sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el proceso de atención al cliente.

Nombre del jefe inmediato:

Julián Esteban Pérez Pachón

Representante legal y socia mayoritario de la empresa

Dirección donde se ubicara al practicante:

Cr 35ª N° 54-32

Teléfono

69847552


Sin otro particular, agradezco su atención.

ATENTAMENTE

•TAGLIO•
JULIÁN ESTEBAN PÉREZ PACHÓN
NIT. 1.098.703.039-1

Julián Esteban Pérez Pachón


CC. 1.098.703.039-1

		FORMARO LISTA DE CHEQUEO		VERSION	1
		TAGLIO SALON JULIAN PEREZ		FECHA	
		PROCESO SERVICIO AL CLIENTE		15 mar/19	
N°	CRITERIO	Alto cumplimiento	Cumplimiento medio	Regular	No cumple
1	El personal da saludos formales de bienvenida	X			
2	Se reconocen las necesidades del cliente	X			
3	se responden a las solicitudes con amabilidad y cordialidad	X			
4	Todo el personal tiene conocimiento adecuado sobre los productos y servicios	X			
5	el servicio es eficaz y eficiente por los trabajadores		X		
6	Se tiene en cuenta la opinion del cliente		X		
7	Se mantiene contacto visual con el cliente, con el fin de brindar seguridad		X		
8	se ofrecen alternativas o soluciones por parte del personal si es necesario	X			
9	Se trata al cliente con respeto sin importar su apariencia personal		X		
10	Hay mecanismo para recibir sugerencia o quejas por el cliente de manera anonima	X			
11	Ante clientes dificiles, el personal muestra una actitud cordial, trata de calmarlos y busca solucion ante la situacion	X			
12	Se garantiza veracidad en la publicidad y promociones	X			
13	Se presiona al cliente para que adquiera servicios o productos		X		
14	Con antelacion se tiene en cuenta los dias de mayor fluencia para contratacion de personal si se requiere	X			
15	La solicitud de pedidos en productos se realiza a tiempo con el fin de tenerlos a la mano del cliente		X		
16	Se establecen dispositivos para turnos en la atencion al cliente.				X
17	El personal informa con anticipacion el procedimiento que se realizara con sus beneficios y contraindicaciones	X			
18	Se informa el costo previo a la prestacion del servicio		X		
19	Se escucha al cliente su solicitud o necesidad con total atencion, a fin de cumplirla		X		

Anexo K. Listas de chequeo por Área de Servicio


20	Durante la facturación, se percata con total la seguridad que el dinero al cliente recibido y entregado sea el correcto	X			
21	Se da completa información del horario de atención fuera y dentro del establecimiento, de igual manera los días festivos que podrá atenderse.		X		
22	Se comunican precios de los servicios y productos de manera visible, legible e identificable.				X
23	En el interior del establecimiento existe una lista legible donde se muestren servicios adicionales con valor y funcionamiento				X
24	Se comunica a los clientes las condiciones de uso de los productos	X			
25	Se comunica al cliente las condiciones de garantías de los servicios y productos			X	
26	Se anuncia visiblemente el ingreso de animales al establecimiento, si es permitido.				X
27	Lugares que requieran o generen riesgo al cliente, mantengan señalización.				X
28	Se manipula, se utiliza y se desechan los insumos de manera adecuada, protegiendo la salud de los clientes, del personal, sociedad y medio ambiente	X			
29	El personal siempre está atento a las necesidades del cliente, evitando formar grupos a la vista del mismo				X
30	El interior del establecimiento tenga acceso a la movilidad del todo tipo de clientes, ya que para algunos existe mayor dificultad	X			
31	El personal está atento para ayudar a la movilidad de los clientes, si se requiere		X		

Firma Jenny Katherine Corredor T.
 Elaboro Jessica Julieth Izama Paetz.

	FORMARO LISTA DE CHEQUEO	VERSION	1
	TAGLIO SALON JULIAN PEREZ	FECHA	15 mayo 19
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE		

AREA BARBERIA


N°	CRITERIO	Alto cumplimiento	Cumplimiento medio	Regular	No cumple
1	El personal muestra amabilidad a la hora de recibir el cliente		X		
2	Cuando es cliente habitual, se le llama por su nombre		X		
3	cuando es cliente potencial escuchamos la necesidad que quiere satisfacer o se realiza el trabajo que el barbero quiere	X			
4	Su area de trabajo se encuentra en completo orden		X		
5	Mantiene esterilizados los utensilios de trabajo	X			
6	El personal utiliza los insumos adecuados para higiene del cliente	X			
7	El personal mantiene total disposicion mientras realiza su labor		X		
8	se lava el cabello antes y despues del procedimiento al cliente	X			
9	se le consulta al cliente si quedo satisfecho con el servicio	X			
10	se da la mano al despedirse deseando proto regreso	X			

Firma  Juan Jose Gonzalez Zúñiga


Elaboro Jessica Jureth Lizcano Paez

TAGLIO	FORMARO LISTA DE CHEQUEO	VERSION	1		
	TAGLIO SALON JULIAN PEREZ	FECHA	15 mayo 19		
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE				
AREA MANICURISTAS					
N°	CRITERIO	Alto cumplimiento	Cumplimiento medio	Regular	No cumple
1	El personal muestra amabilidad a la hora de recibir el cliente	✓			
2	Cuando es cliente habitual, se le llama por su nombre		X		
3	Cuando el cliente es potencial, se le atiende de igual forma, con total gusto y siempre se esta atento a la necesidad que busca.		X		
4	Su area de trabajo se encuentra en completo orden e higiene		X		
5	Despues de cada servicio su puesto de trabajo es ordenado		X		
6	Mantiene despues de cada servicio utensilios esterilizados	X			
7	El personal maneja suficiente material de trabajo, con el fin de no dar espera al cliente	X			
8	Se utilizan guantes para realizar el procedimiento al cliente				X
9	Se le escucha al cliente con atencion el diseño que quiere con el fin de cumplir al maximo su necesidad	X			
10	Se da la mano al despedirse deseando proto regreso	X			

Firma *Julian P*
 Elabora Jessica Julieth Lizcano Paez.


	FORMARIO LISTA DE CHEQUEO	VERSION	1		
	TAGLIO SALON JULIAN PEREZ	FECHA	15 mayo 199		
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE				
AREA ESTILISTAS					
N°	CRITERIO	Alto cumplimiento	Cumplimiento medio	Regular	No cumple
1	El personal muestra amabilidad a la hora de recibir el cliente	X			
2	Cuando es cliente habitual, se le llama por su nombre	X			
3	Cuando el cliente es potencial, se le atiende de igual forma con gusto y siempre se esta atento a la necesidad que busca.	X			
4	Su area de trabajo se encuentra en completo orden		X		
5	Mantiene todas los insumos de trabajo, en el momento del servicio	X			
6	Se escucha con toda atencion el estilo que el cliente busca, en cuanto a maquillaje, peinado, Procesos en el cabello	X			
7	se dan a conocer beneficios o perjuicios del procedimiento		X		
8	El personal esta en plena capacidad de dar un cambio de imagen al cliente	X			
9	se le consulta al cliente si quedo satisfecho con el servicio	X			
10	se da la mano al despedirse deseando pronto regreso	X			


Firma WALTER GONZALEZ PEREZ
 Elabora Jessica Ibanez Paet.

	FORMARO LISTA DE CHEQUEO	VERSION	1
	TAGLIO SALON JULIAN PEREZ	FECHA	15 mayo/14
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE		

AREA ESTETICISTA

N°	CRITERIO	Alto cumplimiento	Cumplimiento medio	Regular	No cumple
1	El personal muestra amabilidad a la hora de recibir el cliente	X			
2	Se maneja un aspecto personal impecable para recibir el cliente	X			
3	Maneja continuamente nuevas practicas y tecnicas que lo mantenga a la vanguardia afianzando nuevos conocimientos	X			
4	Mantiene completa higiene en el lugar de los procedimientos	X			
5	Cada uno de los productos utilizados para los clientes son garantizados conservando las salud y manteniendo protocolo indicado	X			
6	Se utilizan implmentos adecuados (guantes, gorro, tapabocas)	X			
7	Se logra un servicio de completa calidad en cuanto a la practica de la estetica y cosmetica	X			
8	Las herramientas y equipos de trabajo mantienen total limpieza, desinfeccion y esterilizacion para el cuidado del cliente	X			
9	Se mantienen tecnicas de asepsia que garanticen el control de los factores de riesgo ocupacional y biologico	X			
10	Se da cumplimiento a un servicio de calidad y satisfaccion al cliente al terminar cada procedimiento.	X			

Firma  Angelica Delgado.
 Elabora Jessica Julieth Lizcano Paez

	FORMARIO LISTA DE CHEQUEO	VERSION	1
	TAGLIO SALON JULIAN PEREZ	FECHA	15 mayo 14
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE		

AREA BACK

N°	CRITERIO	Alto cumplimiento	Cumplimiento medio	Regular	No cumple
1	El personal muestra amabilidad a la hora de recibir el cliente	X			
2	Se maneja un aspecto personal impecable para recibir el cliente	X			
3	Se le recojen las pertenencias al cliente de tal forma que las tenga a la vista	X			
4	El cliente es colocado en una postura comoda, se le coloca una toalla al cuello para evitar mojarse por accidente	X			
5	Se mantiene completa discrecion mientras el servicio es atendido			X	
6	Se le hace la respectiva recomendación al cliente del producto a usar según su tipo de cabello, con el fin de que este informado de lo que sera aplicado.	X			
7	El personal presta el servicio con total disposicion y empeño.	X			
8	Se finaliza el servicio garantizando la satisfaccion del cliente, de tal forma que el cabello sedoso para el siguiente paso	X			
9	Se acompaña el cliente hasta el lugar donde prcederan al siguiente servicio, junto con sus pertenencias		X		
10	Se hace una completa limpieza del lugar de trabajo despues de cada servicio.			X	

Firma Amblyar Noeth Reyes B.
 Elaboro Josue Oscar Acet.