## PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN CONTEXTO ORGANIZACIÓN

**OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:**

Identificar y comprender el contexto de las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y la dirección estratégica de CARRAZOS SAS y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos del SGC.

**ALCANCE:**

Aplica para todos los procesos de CARRAZOS SAS

**RESPONSABLES:**

Gerente General, Responsables de procesos.

**PARTICIPANTES:**

Gerente General Responsables de procesos, Líder de Calidad

**RIESGOS Y OPORUNIDADES**

| RIESGOS | CONTROLES |
|---|---|
| No identificar el contexto de la organización | Elaboración e implementación de Matriz DOFA |

**INDICADORES:**

- Véase: PLAN ESTRATEGIAS CONTEXTO GE-FOR-10

**REQUISITOS:** (Norma, Ley, Organización)

ISO 9001: 2015 numeral 4.1

**RECURSOS:** (Humano, Infraestructura y económico)

- **Humano**: Integrantes de alta dirección y responsables de proceso
- **Infraestructura:** Equipos de cómputo, oficinas de reunión
- **Económico:** Presupuesto general

**ANEXOS:**

- MATRIZ DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-FOR-04

**DEFINICIONES:**

- **Matriz DOFA:** El nombre **DOFA** viene dado por las iniciales de los elementos que conforman la Matriz de análisis: Fortalezas (factores positivos con los que se cuenta). Oportunidades (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas). Debilidades (factores negativos que se deben eliminar o reducir). Amenazas (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

## DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| No | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **IDENTIFICAR LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA** | A fin de planificar un **Sistema de Gestión de Calidad eficaz**, la organización se debe **comprender** de:<br><br>Su estado actual:<br>Aquello que quiere lograr:<br>Su **estrategia** (la forma de lograrlo). | Gerente General<br><br>Responsables de procesos | |
| 2. | **ANALISIS DEL CONTEXTO** | La planificación de un SGC eficaz depende de contar con una percepción de diversos factores que se conforman el contexto de esta organización.<br><br>En CARRAZOS se aplica la Matriz DOFA para la comprensión y análisis del contexto de la organización. | Gerente General | MATRIZ DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-FOR-04 |
| 3. | **ELABORACIÓN MATRIZ DOFA** | A fin de construir una **MATRIZ DOFA** el paso inicial requiere hacer una distinción entre las cuatro variables y se determina qué elementos corresponden a cada una.<br><br>El paso siguiente consiste en evaluar los puntos fuertes y débiles (internos a la organización), así como las oportunidades y las amenazas (externas).<br><br>Se obtienen conclusiones acerca de la importancia de la situación del objeto de estudio y la necesidad de emprender una acción en particular. | Responsables de proceso<br><br>Gerente General | MATRIZ DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-FOR-04 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | El análisis mencionado debe contener:<br>*1. Las fortalezas mediante las cuales se pueda crear una estrategia.*<br>*2. Los puntos débiles que se necesitan corregir y aquellos que descalifican al objeto de estudio para tomar alguna oportunidad.*<br>• *Las oportunidades viables para el objeto de estudio.*<br>• *Las amenazas más fuertes y las estrategias para su eliminación.*<br>• *La evaluación de la estrategia actual*<br>• *Las nuevas estrategias que se deben seguir.*<br>• *La posición competitiva del objeto de estudio.*<br>. | | |
| 4.. | **ELEMENTOS DE LA MATRIZ DOFA**<br><br>**FORTALEZAS** | Las fortalezas son las cualidades que determinan el éxito de cualquier organización. Permitirá cumplir nuestra misión en el mundo de los negocios, y pueden ser tangibles o intangibles.<br><br>Algunos **ejemplos de fortalezas** podrían ser:<br>Proactividad en la gestión.<br>Grandes recursos financieros.<br>Posibilidades de acceder a créditos.<br>Buen ambiente laboral.<br>Experiencia de los recursos humanos.<br>Conocimiento del mercado.<br>Satisfacción de los usuarios con el producto o servicio final. | Responsables de proceso<br><br>Gerente General | MATRIZ DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-FOR-04 |
| 5. | **DEBILIDADES** | Las debilidades son las cualidades que dificultan la productividad de la organización e impiden nuestra organización de cumplir su misión y alcanzar su pleno potencial.<br>Son controlables y la magnitud y el impacto de los daños pueden ser reducidos si son adecuadamente identificadas estas debilidades.<br>.<br>Algunos **ejemplos de debilidades** podrían ser:<br>Equipamiento obsoleto.<br>Falta de capacitación.<br>Reactividad en la gestión.<br>Mala situación financiera.<br>Incapacidad para corregir y aprender de los errores.<br>Deficientes habilidades gerenciales.<br>Poca capacidad de acceso a créditos.<br>Falta de motivación de los recursos humanos. | Gerente General<br><br>Responsables de proceso | MATRIZ DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-FOR-04 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Insatisfacción de los usuarios con el producto o servicio final. | | |
| 6. | **OPORTUNIDADES** | Existe gran cantidad de oportunidades que están presentes en el entorno en el que opera la organización.<br><br>Las oportunidades pueden surgir del mercado, la competencia o la tecnología.<br>Algunos **ejemplos de oportunidades** podrían ser:<br><br>Requisitos legales favorables.<br>Competencia débil.<br>Mercado mal atendido.<br>Inexistencia de competencia.<br>Tendencias favorables en el mercado. | Gerente General<br><br>Responsables de proceso | MATRIZ DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-FOR-04 |
| 7. | **AMENAZAS** | Las amenazas son elementos de vulnerabilidad que pueden poner en peligro la fiabilidad y la rentabilidad de cualquier negocio.<br>Las amenazas son inevitables e incontrolables, pero que necesitan ser abordadas con el fin de encontrar una solución viable.<br>Algunos **ejemplos de amenazas** podrían ser:<br>Conflictividad gremial.<br>Requisitos legales desfavorables.<br>Competencia muy agresiva.<br>Pandemia<br>Aumento de precio de insumos.<br>Tendencias desfavorables en el mercado.<br>Competencia consolidada en el mercado. | Gerente General<br><br>Responsables de proceso | MATRIZ DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-FOR-04 |
| 8. | **ESTRETEGIAS DOFA** | Estas estrategias deben ser totalmente viables.<br><br>Las estrategias deben relacionarse con cada una de las celdas de la **Matriz DOFA**, dando lugar a los siguientes tipos de estrategias:<br><br>**Estrategia DO:** La estrategia DO (Debilidades –vs- Oportunidades), intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades. Nuestra organización podría identificar oportunidades en el contexto externo, pero tener debilidades organizacionales que le eviten aprovechar las ventajas del mercado.<br><br>**Estrategia DA:** En general, el objetivo de la estrategia DA (Debilidades –vs- AZmenazas), es el de minimizar tanto las debilidades como las amenazas. Nuestra organización que estuviera enfrentada sólo con amenazas externas y con | Gerente General<br><br>Responsables de proceso | MATRIZ DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-FOR-04<br><br>PLAN ESTRATEGIAS CONTEXTO GE-FOR-10 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | debilidades internas, pudiera encontrarse en una situación totalmente precaria.<br><br>**Estrategia FO:** (Fortalezas –vs- Oportunidades). Aprovechar las fortalezas, utilizando recursos para aprovechar la oportunidad del mercado para sus productos y servicios.<br><br>**Estrategia FA:** Esta estrategia FA (Fortalezas –vs- Amenazas), se basa en las fortalezas de la organización que pueden ayudar a enfrentar las amenazas del contexto externo. Su objetivo es maximizar las primeras mientras se minimizan las segundas. | | |
| 9. | **PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIAS** | Se clasifican las estrategias: DO-FO-DA-FA según semáforo de valor:<br>• Bajo (COLOR ROJO) Su necesidad de ejecución es necesaria, pero de impacto bajo en planeación.<br>• Medio (COLOR AMARILLO) Su necesidad de ejecución es necesaria, pero de impacto medio en la planeación.<br>• ALTO (COLOR VERDE) Su necesidad de ejecución es necesaria, pero de impacto alto en la planeación<br><br>Se realizan actividades para las estrategias clasificada con verde: ALTO VALOR y se registran en el PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIAS CONTEXTO GE-FOR-10.<br><br>Se describe:<br>• Estrategia<br>• Actividades<br>• Fecha<br>• Estado<br>• Responsable<br>• Fecha de seguimiento | Gerente General<br><br>Responsables de proceso | PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIAS CONTEXTO GE-FOR-10 |
| 10. | **SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE CONTEXTO** | Posteriormente se realiza seguimiento anual a las actividades planeadas según la fecha de seguimiento estimada, se registra en el PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIAS CONTEXTO GE-FOR-10:<br><br>• Fecha de seguimiento | Gerente General | PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIAS CONTEXTO GE-FOR-10 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | • Observaciones<br>• Evidencia<br>• Cierre del plan de acción<br><br>Se socializa los resultados a la Gerencia General y responsables de procesos por los medios de comunicación establecidos por la empresa. | Responsables de proceso | |

**CONTROL DE CAMBIOS**

| VERSION | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|---|---|---|
| 01 | 08/02/2022 | Elaboración del procedimiento |
| | | |
| | | |

| ELABORO | REVISO | APROBO |
|---|---|---|
| **LAURA DANIELA VARGAS**<br>**Líder Calidad** | **SUSAN SANCHEZ MOYANO**<br>**Jefe Administrativa y Bienestar Laboral** | **LUIS JOSE LEAL ESCOBAR**<br>**Gerente General** |