


| | | |
|---|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS | Código: HSEQ-PC-12 |
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 15/04/2022 |

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática para la identificación de los aspectos internos y externos pertinentes para el propósito de Transportes Nueva Era y que afectan su capacidad para el logro de los resultados previstos del Sistema Integrado de Gestión, incluida la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, arrojando como resultado la planeación estratégica de la organización.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica al contexto de la organización y a la identificación de aspectos que son evaluables para la determinación del riesgo de los procesos de la empresa.

Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización, así mismo las cuestiones para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

3. RESPONSABILIDADES

La Gerencia es el principal responsable de la identificación de los aspectos que definen a la organización, tanto internamente como su entorno, así como de su análisis y toma de decisiones.


Los líderes de los procesos participan en el análisis del contexto de la organización, generando las estrategias para la planeación estratégica de la organización.

4. DESARROLLO

TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA aplica el análisis PEST para la identificación del entorno que impacta a la empresa y como entrada la herramienta matriz DOFA para la identificación de los diferentes elementos tanto internos como externos que pueden afectar a la organización y que definen el contexto de la organización. Mediante este método se pretende estudiar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades con la finalidad de fijar la situación actual, los cambios que se producen en el mercado, las fortalezas y limitaciones para desarrollar unos objetivos para mejorar las debilidades y la toma de decisiones de los diferentes riesgos que puedan surgir de este análisis.

Para poder determinar el contexto externo de la organización, se consideran todas las cuestiones que derivan del entorno social, tecnológico, ambiental, ético, político, jurídico y económico. Algunos ejemplos pueden ser:

- Cambios en la legislación.
- Cambios económicos en el mercado de la empresa.
- Competencia de la empresa.
- Eventos que pueden afectar a la imagen corporativa.
- Cambios en la tecnología.

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS | Código: HSEQ-PC-12 |
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 15/04/2022 |

- Condiciones ambientales


El contexto interno consiste en averiguar y analizar las fortalezas y debilidades más importantes de la empresa con la finalidad de generar y mantener una ventaja competitiva a lo largo del tiempo. Lo anterior puede incluir las relaciones contractuales con los clientes, y sus partes interesadas. Para determinar las cuestiones internas se debe tener en cuenta la cultura, las creencias, valores o principios dentro de la organización, además de la complejidad de los procesos y su estructura organizacional.

4.1 PASOS A SEGUIR PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1.1 Análisis PEST

Se realizará el análisis del entorno haciendo un análisis de una serie de factores cuyas iniciales son las que le dan el nombre, los factores que se tendrán en cuenta son Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos, para el caso de Transportes que se mencionan a continuación, se definirá la posición estratégica de la organización y el análisis de su entorno, esta lluvia de ideas se realizará teniendo en cuenta el desempeño actual de la organización:

| FACTORES EXTERNOS | FACTORES INTERNOS |
|--|---|
| Políticos: cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación. | Estratégicos: hacia dónde quiere ir y hasta dónde quiere llegar la empresa, definir sus fortalezas y debilidades para el logro de los objetivos. |
| Económicos: disponibilidad de capital, emisión de deuda o no pago de la misma, liquidez, mercados financieros, desempleo, competencia. | Procesos: capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, conocimiento. |
| Socioculturales: Aquellas variables sociales que pueden influir en la empresa. Demografía, responsabilidad social, terrorismo. Cambios en el nivel de consumo, cambios en el nivel de ingresos o cambios en el nivel poblacional. | Personal: capacidad del personal, salud, seguridad. |
| Tecnológicos: interrupciones, comercio, desarrollo, producción, mantenimiento electrónico, datos externos, tecnología emergente. | Infraestructura: disponibilidad de activos, capacidad de los activos, acceso al capital. |

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS | Código: HSEQ-PC-12 |
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 15/04/2022 |

| | |
|--|--|
| Ambientales: emisiones de residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible, legislación ambiental. | Tecnología: integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, mantenimiento. |
| Legal: Licencias, leyes sobre el empleo, derechos de propiedad intelectual, leyes de salud y seguridad laboral. | |

4.1.2 Análisis DOFA

Tomando como referencia la metodología que se explica a continuación que enmarca el análisis DOFA complementado con el Análisis PEST, con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el capítulo 4 en las normas ISO 9001 y 14001 versión 2015, se inicia con la identificación de las cuestiones externas (Oportunidades y Amenazas) y las cuestiones internas (Fortalezas y Debilidades), realizando su respectiva ponderación de los factores y la interacción entre los mismos para abordar estrategias que le permitan a la organización dar respuesta.

Se debe tener en cuenta:


¿Qué **OPORTUNIDADES** ofrece el entorno y cómo se puede aprovechar?

Las oportunidades hacen referencia a factores externos atractivos y positivos para la empresa. Algunos ejemplos de las oportunidades que pueden considerarse son: otras entidades están interesadas, está de moda, regulación a favor, competencia débil, mercado mal atendido, necesidad del producto o servicio, inexistencia de la competencia, tendencias favorables del mercado, fuerte poder adquisitivo de los clientes, internacionalización de los mercados, abrir sucursales en otros países, abrir otros mercados.

¿Qué tipo de **AMENAZAS** hay en el entorno y cómo se pueden evitar o eliminar?

Las amenazas hacen referencia a factores externos, más allá del control del centro, y que pueden poner en riesgo la consecución de los objetivos propuestos. Por ejemplo, imposición de la administración, conflicto laboral, regulación desfavorable, cambios legislativos y normativos, variación de las divisas, competencia muy agresiva, tendencia desfavorable el mercado.

Los factores externos, no se pueden controlar, son ajenos a nosotros, pero sí que es importante identificarlos y gestionarlos. ¿Qué consideramos como factores externos a la organización que pueden afectar al desarrollo y a la interrelación de la empresa con el mercado? Por ejemplo, el conocer las características de los clientes, evolución de su demanda, variación de los precios de nuestra competencia, variación de los servicios y productos de nuestros clientes, tendencias del mercado (proveedores, clientes, etc.), y factores considerados del entorno como económicos, legales, políticos, divisas, tecnológicos...

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS | Código: HSEQ-PC-12 |
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 15/04/2022 |

¿Cuáles son las **FORTALEZAS** de la empresa y cómo se pueden potenciar? Las fortalezas hacen referencia a atributos positivos propios de la empresa. Con los recursos que tenemos qué oportunidades podemos explotar. Qué aspectos, como ejemplo, podemos considerar como fortalezas: personal muy participativo y colaborador, personal con iniciativa, buen ambiente laboral, proactividad en la gestión, recursos necesarios y abundantes, respuesta rápida por parte de la Dirección a las necesidades de los trabajadores y de los procesos, conocimiento del mercado, grandes recursos financieros, buena calidad del producto/servicio, probabilidad de acceder a crédito, experiencia de los recursos humanos, procesos de calidad, gran experiencia, características únicas del producto / servicio, alta satisfacción del cliente.


¿Cuáles son las **DEBILIDADES** del centro y cómo se pueden limitar o eliminar? Las debilidades hacen referencia a rasgos que aunque están bajo el control del centro limitan su capacidad para alcanzar los objetivos deseados. Algunas de las debilidades más habituales de las empresas son: sobrecarga de trabajo, falta de información y comunicación, falta de formación, falta de espacio, capital de trabajo mal empleado, falta de motivación de los recursos humanos, producto o servicio sin características diferenciadoras, falta de capacitación, procesos productivos poco optimizados, exceso de burocracia.

Los factores internos se pueden y deben controlar, ya que dependen directamente de los procesos de la empresa como pueden ser: La capacidad para la prestación del servicio, estructura de procesos, costos generados por la prestación del servicio, tecnologías internas aplicadas, gama de productos o servicios, cuota de mercado, política de precios, estructura interna, liderazgo, sistemática de selección de personal y contratación, rotación de los trabajadores, recursos financieros, endeudamiento, rentabilidad, liquidez, etc.

4.1.3 Determinación del Contexto de la Organización

El registro del análisis DOFA, se debe registrar en el Formato HSEQ-FR-24 Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Se debe realizar una revisión de los factores generado en el análisis DOFA, se acuerdan y depuran los de mayor relevancia.

Luego de haber filtrado los factores de mayor relevancia para la organización, se relacionan las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, (FO / FA / DO / DA), preguntándonos que acción o estrategia puede la empresa llevar a cabo, para convertir una amenaza en oportunidad, como aprovechar una fortaleza, como anticipar el efecto de una amenaza y prevenir el efecto de una debilidad.


| | | |
|---|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS | Código: HSEQ-PC-12 |
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 15/04/2022 |

| FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS | DEBILIDADES | FORTALEZAS |
|--|--|---|
| | Enumerar las debilidades seleccionadas | Listar clave Enumerar las fortalezas seleccionadas |
| OPORTUNIDADES | Estrategias (DO) | Estrategias (FO) |
| Enumerar las oportunidades seleccionadas | Vencer debilidades aprovechando oportunidades “RESISTENCIA” | Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades “ATAQUE” |
| AMENAZAS | Estrategias (DA) | Estrategias (FA) |
| Enumerar las amenazas seleccionadas | Reducir a un mínimo las debilidades y evitar las amenazas “EVASIÓN” | Usar fortalezas para evitar amenazas “RESISTENCIA” |

Al confrontar cada uno de los factores, se irán construyendo estrategias de diferente tipo.

Para definir las estrategias, como resultado de la matriz DOFA y el cruce de sus componentes, se determinan las estrategias encaminadas principalmente a realizar una adecuada planeación estratégica con recursos, herramientas de control y compromiso de la alta dirección encaminado a la implementación del SIG.

Además de esto, se identifica si las anteriores estrategias representaban una Oportunidad o un riesgo para la organización, y sumado a ello la manera en que deben ser tratados, a partir de planes de mejora, que deben estar ligados a un proceso responsable dentro de la organización.

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS | Código: HSEQ-PC-12 |
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 15/04/2022 |

4.1.4 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas

Después de haber analizado las cuestiones internas y externas de la organización, es de gran importancia conocer las necesidades y expectativas de las distintas partes interesadas, respecto al Sistema de Gestión Integrado de Gestión, las cuales se definirán con un listado en conjunto con los líderes de los procesos de la organización, luego se deben determinar sus necesidades y expectativas teniendo en cuenta, las siguientes definiciones:


Necesidad que se pretende satisfacer a la parte interesada.

Expectativa Lo que esperan las partes interesadas del proceso.

Posteriormente, se deben evaluar de acuerdo a los siguientes criterios, en el Formato GE-FT-10 Comprensión de Partes Interesadas y sus necesidades y expectativas:

| Criterio para la Organización | | | |
|---|---|--|----------|
| MUY ALTO Obligados a Cumplir | Necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas | Requisitos Legales, jurídicos | 1 |
| ALTO Vigilar cumplimiento para evitar incumplimiento legal | Necesidades y/o expectativas sobre las cuales se debe realizar un esfuerzo especial para su cumplimiento y garantizar la satisfacción de sus partes interesadas | Requisitos de contratos, términos de referencia pliegos de contratación y licitaciones, Anexos a los contratos, Otrosí a los contratos, No Conformidades del Cliente y/o Auditorías, PQR's Cliente, incumplimiento procedimientos internos, Objetivos y Metas organizacionales | 2 |
| MODERADO Potencialmente incumplimiento legal por gestión leve | Necesidades y/o expectativas que no son el objetivo pero en algún momento pueden representar oposición | Disponer de recursos, Continuidad laboral, observaciones de auditorías, PQR's | 3 |

Desarrollar las adecuadas acciones y estrategias para gestionar necesidades y expectativas.

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS | Código: HSEQ-PC-12 |
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 15/04/2022 |

La revisión de la gestión y el seguimiento a las acciones y estrategias para controlar y/o disminuir el nivel de impacto de las partes interesadas se determina por medio de las acciones que ejecutan los diferentes procesos de Transportes Nueva Era.

Como resultado de esta gestión de partes interesadas se establecen entradas para el Mapa de Riesgos y Oportunidades de la organización y podrán ser registrados en el Formato HSEQ-FR-25 Formato para Abordar Riesgos y Oportunidades.

4.1.5 Diseño y Ejecución del Plan Estratégico

El plan estratégico de la organización es el resultado de lo obtenido en el análisis DOFA y en la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la empresa.

Cabe resaltar que las estrategias planteadas representan para Transportes Nueva Era una oportunidad o un riesgo, al cual se le debe hacer un tratamiento respectivo para maximizar o para evitar la materialización del mismo, respectivamente.

Las estrategias resultantes del análisis, deben plasmarse en planes de acción concretos, con definición de objetivos, tiempos, responsabilidades, actividades, recursos y presupuestos, los cuales conformaran los planes para lograr los objetivos propuestos.

5. GLOSARIO

Análisis: Examen profundo de los hechos o de los datos. Sin importar su grado de importancia, los hechos o datos aislados no constituyen en sí una base completa para pasar a la acción o definir prioridades. Para lograr el efecto deseado, una acción exige una comprensión completa de las interrelaciones entre múltiples hechos y datos.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.


DOFA: Análisis que determina Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Estrategia: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.

Parte interesada: individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc.

PEST: Análisis del entorno que tiene en cuenta factores que se tendrán en cuenta son Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS | Código: HSEQ-PC-12 |
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 15/04/2022 |

Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

Objetivo: Resultado a lograr. Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operativo, un objetivo de la calidad, o mediante el uso de términos con un significado similar (por ejemplo, fin o meta).

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

| Revisó | Aprobó |
|-----------------------|---------|
| Responsable de SG SST | Gerente |

| Versión | Fecha de Aprobación | Descripción del Cambio |
|---------|---------------------|---|
| 1 | 25/01/2018 | Emisión del documento |
| 2 | 31/10/2018 | Se ajusta el procedimiento dando mayor claridad para definir el contexto de la organización |
| 3 | 15/04/2022 | Se incluye control de cambios en la parte inferior, se coloca la nota de propiedad del documento de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S y se actualiza el control de cambios |