



PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE CONTEXTOS

PGE-01

FECHA: Marzo 2019

PROCESO

GESTION ESTRATEGICA

VERSION

ORIGINAL

Control de cambios

| Versión | Descripción del cambio | Autor | Fecha |
|----------|--------------------------|-------------------|------------|
| Original | Se creó el procedimiento | Olga Lucia Moreno | Marzo 2019 |

| | | | |
|----------------|----------------------------|----------------|-----------------|
| PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |
|----------------|----------------------------|----------------|-----------------|

1. OBJETIVOS

- Definir la metodología de análisis de contextos que le permita a la compañía, entender su estado actual y tomar medidas para para afrontar los cambios del entorno.
- Identificar y entender los requerimientos y expectativas de las partes interesadas.
- Definir el alcance del sistema de Gestión con el fin de establecer los controles que deben tomarse para garantizar que el sistema contempla todos los aspectos de la cadena de valor del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los miembros de la organización.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

NTC ISO 9001:2015, 4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y su contextos 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del sistema.

4. RESPONSABLES

Junta Socios, Gerente General y Gerentes.

5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Filosofía de la empresa es la guía de pensamiento y acción para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión y está conformada por los enunciados de:

MISION DESTINY TOURS


Es una empresa de turismo quien a través de su agencia de viajes dedicada al turismo receptivo busca dar a conocer a Colombia como un destino de calidad y competitivo en el mundo, brindándole a los extranjeros que viajan con nosotros una experiencia única y enriquecedora que permita rescatar los atractivos del país teniendo en cuenta las diferentes culturas del mundo.

VISIÓN DESTINY TOURS

Busca ser reconocida en el mercado extranjero, como la agencia de viajes líder por ser realizadores de experiencias turísticas personalizadas, brindándole al turista interacción con el entorno que le permita como ser humano romper la cotidianidad, y aprenda del entorno local que visita aportando algo más que dinero en sus experiencias de viaje a las comunidades receptoras.

NUESTROS OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos están encaminados a una planeación estratégica que vaya en concordancia con la definición de sostenibilidad que adopta la NTS-TS 003 y estos mismos objetivos se pueden encontrar implementados en los programas que se formularon para

| | | | |
|---|---------------------|-------------------|----------|
|  | | PGE-01 | |
| | | FECHA: Marzo 2019 | |
| PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |

DESTINY TOURS:

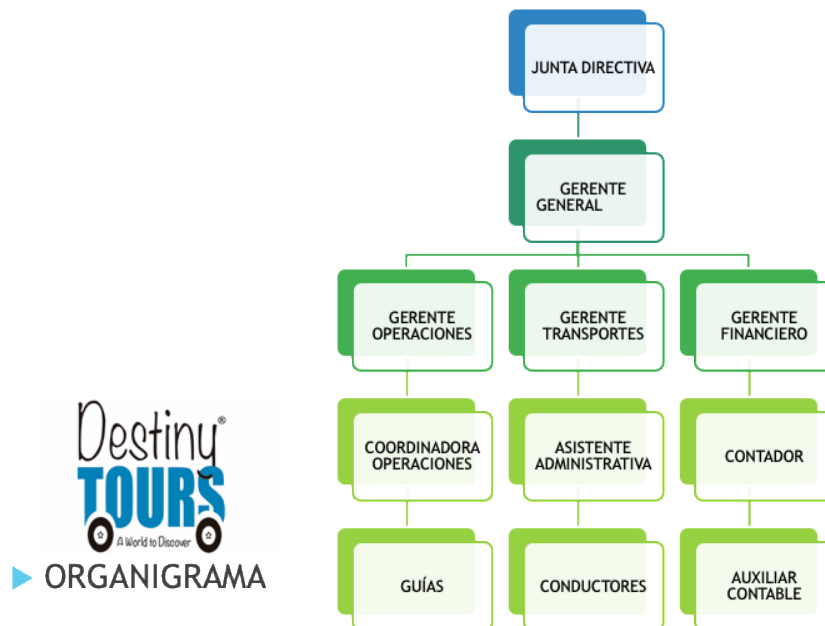
Proponer, mantener y evaluar los programas de capacitación de todos nuestros colaboradores y promover comportamientos responsables en nuestros visitantes, proveedores y comunidad local.

Promover el uso eficiente de los recursos naturales, la minimización de pérdidas y el ahorro en el consumo de los mismos a través de todas las actividades que realice DESTINY TOURS.

Promover la participación de pasajeros, proveedores y comunidad local en temas de sostenibilidad.

Promover la participación activa de colaboradores, proveedores y comunidad, para generar apropiación de comportamientos sostenibles.

ORGANIGRAMA:



5.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.

Con el fin de realizar una analisis del contexto de la compañía emplearemos la metodología **ERM ENTERPRISE RISK MANAGEMENT**.

La gestion de rieasgos describe un modelo que incorpora un marco de control COSO y esta basada en conceptos claves aplicables a muchos tipos de organizaciones . El enfasis esta en los objetivosde las copañias y el establecimiento de un medio para evaluar la efectividad ERM.

5.1.1 COMPONENTES DE COSO- ERM.

Ilustración 11: Cubo COSO ERM



Ambiente interno:

Establece la forma como el personal percibe y trata los riesgos, incluye la filosofía de administración de riesgos, el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual operan.

Establecimiento de Objetivos:

Los objetivos deben estar definidos previo a lo que la dirección pudiera alertar potenciales riesgos o eventos que afecten su consecución. El ERM verifica que la dirección ha establecido un proceso formal de establecer los objetivos y que estos apoyan a la visión de la empresa.

Identificación de eventos.

Los acontecimientos internos y externos que pueden afectar los objetivos a los objetivos de la empresa deben ser identificados y agrupados entre riesgos y oportunidades.

Las oportunidades revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Evaluación de Riesgos.

Los riesgos califican en función de su probabilidad e impacto con este resultado se determina como deben ser gestionados y se evalúan desde dos perspectivas: el riesgo inherente y el riesgo residual.

Respuesta a riesgos

Los dueños de proceso seleccionan las posibles respuestas para gestionar los riesgos como son:

Evitar el riesgo es decir eliminar la actividad

Aceptar el riesgo

Reducir el riesgo tomando acciones para mitigarlo o coparticipar el riesgo los seguros

| | | | |
|----------------|----------------------------|----------------|-----------------|
| PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |
|----------------|----------------------------|----------------|-----------------|

Actividades de control

Son politicas o procedimientos que se implementan y tienen como finalidad asegurar que las respuestas a los riesgos son eficaces.

Informacion y Comunicación.

Se identifica la informacion relevante la cual se comunica de una manera adecuada en forma y plazo, permitiendo al personal afrontar tareas y responsabilidades en todos los niveles de la compañía.

Supervision.

La totalidad del ERM se supervisa realizando las modificaciones oportunas, y evaluando el desempeño de las medidas tomadas para gestionar los riesgos

5.5.2 FASES DE LA GESTION DE RIESGOS EMPRESARIALES.

5.5.2.1 ENTENDIMIENTO DEL ESTADO ACTUAL DE LA COMPAÑÍA.

El objetivo es el entendimiento del estado actual y validar la gestion del riesgo, además de definir los criterios para la evaluacion de riesgos empresariales.

En esta fase se tiene una comprension de la estrategia, los objetivos, las iniciativas y los procesos de la empresa, se define y valida el universo de riesgos y los criterios de evaluacion de los mismos.

Criterios de evaluacion de riesgos

Impacto, probabilidad, actividades de control y de gestion

Para el caso de **DESTINY TOURS** revisaremos las amenazas y oportunidades del negocio empleando la misma Metodologia COSO

AMENAZAS :

- Falta de capital de trabajo para afrontar el crecimiento
- Normatividad cada vez mas exigente
- Contraccion de la economia por la situacion politica del pais
- Cantidad de impuestos

OPORTUNIDADES.

- Fidelizacion época de crisis
- Segmento protegido por el gobierno

5.5.2.2 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE ALTO NIVEL.

El primer paso es la definicion de los objetivos de alto nivel, lo cual comprende el entendimiento de la estrategia y los objetivos del negocio así como los procesos de la empresa.

La estrategia de **DESTINY TOURS**.

La prestacion de un servicio **CONFIABLE EN TERMINOS DE SEGURIDAD Y SERVICIO** de transporte basado en:

| PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |
|---------|---------------------|---------|----------|
|---------|---------------------|---------|----------|

1. Concientizacion del personal de la importancia de tener altos estandares de Seguridad y Cumplimiento las normas establecidas por la compa  a y partes interesadas
2. La logistica detallada de la planeacion de las rutas
3. El seguimiento y monitoreo permanente de las rutas a traves de plataformas tecnologicas.
4. La revision financiera de los contratos con el fin de grantizar los recursos para brindar un servicio seguro
5. El seguimiento al desempeño y capacitacion permanente del personal que desarrolla la operacion.

5.5.2.3. IDENTIFICACION DEL UNIVERSO DE RIESGOS .

La identificacion del universo de riesgo se debe realizar con los dueños de los procesos, esta actividad implica la definicion delos riesgos que pueden afectar laorganizacion y la descripcion de los mismos , para tal efecto se agruparan en cuatro categorias de riesgo:

- **Estrategicos:** Relacionados principalmente con clientes y competidores
- **Operacionales:** Afectando a los procesos, sistemas y personas
- **Cumplimiento:** Originados por la politica, partes interesadas
- **Financieros** :Economía real, estados de resulatdos , Volatividad delos mercados .

5.5.1.1.4 DESARROLLO DEL ESQUEMA DE EVALUACION DE RIESGOS

La evaluacion de riesgos se realizara de acuerdo con estos criterios:

Impacto: Representa la magnitud de la perdida de materializarse un evento de riesgo

Probabilidad:Representa la frecuencia esperada que se materialice el eventodel riesgo

Actividades de control: Grado de confianza en que los controles mitigan a los riesgos presentes

Se debe considerar a cada riesgo como un riesgo inherente y es valorado individualmente con que criterios definidos de probabilidad e impacto, esta calificacion de impacto y probabilidad se determina desde una exposicion al mayor riesgo, es decir sin considerar actividades de control o procesos especificaos que se hayan diseñado y aplicado para gestionar y/o mitigar el riesgo que esta evaluado.

La multiplicacion de **impacto * probabilidad= Riesgo Inherente**

Para la evaluacion del riesgo se definieron 3 criterios , probabilidad e impacto para determinar el riesgo inherente y actividades de control para determinar el riesgo residual

| | | | |
|----------------|----------------------------|----------------|-----------------|
| PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |
|----------------|----------------------------|----------------|-----------------|

Probabilidad

| TIPO DE PROBABILIDAD | DEFINICIÓN | DETALLE | VALOR |
|----------------------|---|---|-------|
| MUY PROBABLE | Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias | Podría ocurrir dentro de los próximos 2 meses o tiene una probabilidad de ocurrencia del 75% o mayor | 4 |
| PROBABLE | El evento ocurre a menudo | Podría ocurrir dentro de los próximos 6 meses o tiene una probabilidad de ocurrencia entre el 50% al 75% | 3 |
| POCO PROBABLE | El evento es posible pero raramente ocurre | Podría ocurrir dentro de los próximos 2 a 3 años o tiene una probabilidad de ocurrencia entre el 25% al 50% | 2 |
| IMPROBABLE | Es posible su ocurrencia aunque sea teórica, no existen antecedentes. | No es probable que ocurra en los próximos años | 1 |

Fuente(COSO, ERM)
Impacto .

| Evaluación | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------|--|---|--|---|
| Calificación | Catastrófico | Grave | Medio | No significativo |
| Definición | <ul style="list-style-type: none"> - La mayor parte del negocio se interrumpen - Existe un Impacto financiero significativo -Existe un daño no reversible de la marca o reputación o a las relaciones con los interesados | <ul style="list-style-type: none"> - Pérdida temporal de la funcionalidad o la capacidad del negocio - Existen daños y pérdidas financieras importantes - Existen daños en la marca o reputación sin implicaciones en el largo plazo | <ul style="list-style-type: none"> - Poca interrupción a las actividades del día a día, los procedimientos de solución son de fácil implementación - La situación se maneja inmediatamente - Existen pérdidas financieras menores | <ul style="list-style-type: none"> - No afecta las actividades del día a día - No causa daño - Genera pérdidas financieras no materiales |
| Valor | > 5'000.000,00 | 500.000,00 – 5'000.000,00 | 100.000,00 - 500.000,00 | < 100.000,00 |

Fuente(COSO, ERM)

| PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |
|---------|---------------------|---------|----------|
|---------|---------------------|---------|----------|

El nivel de riesgo inherente ayuda a determinar que tan impacto puede ser un riesgo en su estado puro

- ✓ **ALTO IMPACTO- ALTA PROBABILIDAD** – Son catalogados como riesgo muy exponenciales requieren monitoreo permanente y ser manejados por controles automaticos . Se tiene que utilizar controles preventivos detectivos para mitigara el riesgo
- ✓ **ALTO IMPACTO –BAJA PROBABILIDAD** – Son riesgos que por su caracteristica de alto impacto se vuelven relevantes, sin embargo su baja probabilidad los hace dificil de predecir , ejm desastres naturales, en estetipo de riesgo los controles son mas detectivos.
- ✓ **BAJO IMPACTO- ALTA PROBABILIDAD** - Son riesgos muy frecuentes , su bajo impacto hace que sean parte de las operaciones de la empresa su alta probabilidad genera una predictibilidad bastante buena, los controles preventivos al ser predecibles estos riesgos son mas adecuados para mitiar el riesgo.
- ✓ **BAJO IMPACTO BAJA PROBABILIDAD** - Son riesgos poco trascendentes en la organizaci3n.

Estos riesgos una vez identificados y cuantificados se grafican en la matriz de calor con la finalidad de tener una visualizacion mas clara de la situacion.

| | | | | | | | | |
|---------|------------------|---|--------------|---------------|---------|----------|--------------|--|
| IMPACTO | Catastr3fico | 5 | | | | | | |
| | Grave | 4 | | | | | | |
| | Moderado | 3 | | | | | | |
| | Menor | 2 | | | | | | |
| | No significativo | 1 | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | | | Improbable | Poco Probable | Posible | Probable | Muy Probable | |
| | | | PROBABILIDAD | | | | | |

5.5.2.5 IDENTIFICACION DE LAS AREAS DE RECOMENDACIÓN , ACEPTACION Y MONITOREO DE RIESGOS


Con la matriz de riesgo inherente y considerando los criterios de evaluación de actividades de control anteriormente definidos , evaluar los controles asociados con los riesgos claves de negocio.

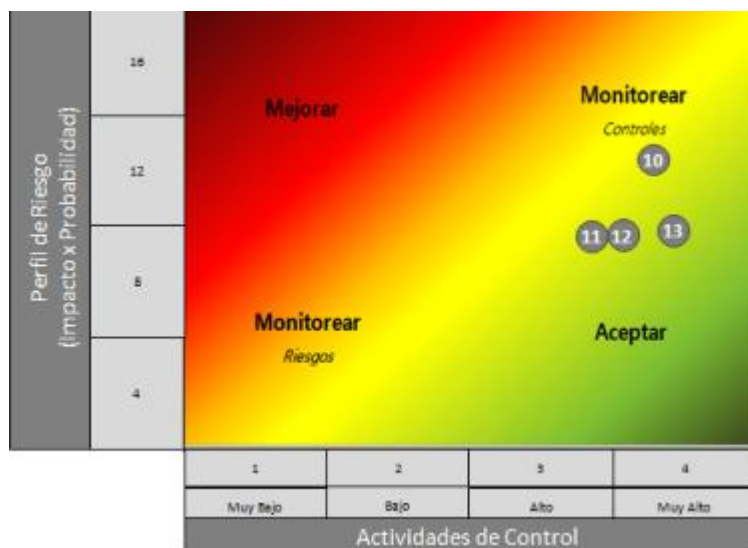
Actividades de Control.

Son las actividades que se llevan a cabo para gestionar los riesgos identificados en la compañía

| Evaluación | Rating | Acción | Descripción |
|------------|----------|-------------------------------------|---|
| 4 | MUY ALTO | Control efectivo | Los controles y/o actividades de gestión están diseñados de una manera apropiada y están operando según lo planificado. |
| 3 | ALTO | Limitadas oportunidades de mejora | Los controles y/o actividades de gestión están diseñados de una manera apropiada y están operando, con ciertas oportunidades de mejora. |
| 2 | BAJO | Importantes oportunidades de mejora | Existen controles y/o actividades de gestión limitados. Existe un nivel alto de riesgo. |
| 1 | MUY BAJO | Críticas oportunidades de mejora | Los controles y/o actividades de gestión no existen o no operan según lo planeado y tienen considerables deficiencias. |

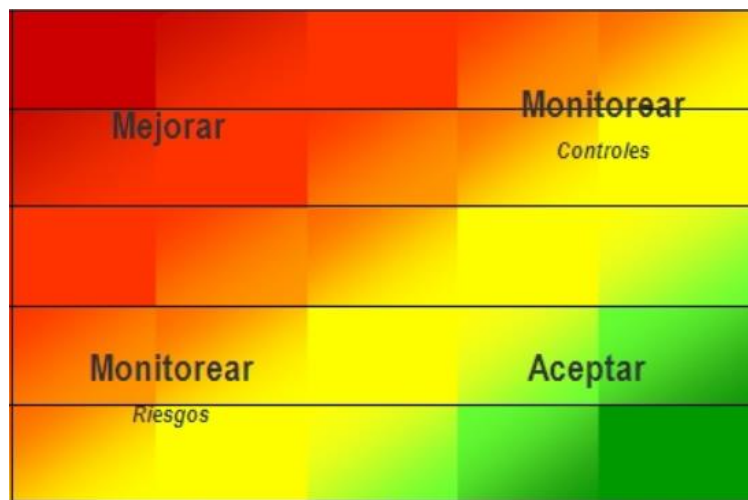
Fuente(COSO, ERM)

| | | | | |
|---|--|---------------------|---------|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE CONTEXTOS | | | PGE-01 |
| | | | | FECHA: Marzo 2019 |
| | PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |



Para calcular el riesgo residual se utiliza la formula $(\text{impacto} \times \text{probabilidad}) \times (1 - (\text{nivel de control} / 4)) + (0.2 \times (\text{impacto} \times \text{probabilidad}))$ y compilar en la atriz de calor perfil de riesgo residual

Grafico de riesgo Residual.



5.5.2.6 DEFINIR EL PLAN DE RESPUESTA AL RIESGO.

Con los resultados del calculo de riesgo residual se establecen los planes de accion, determinando el tipo de acciones.

| | | | |
|---------|---------------------|---------|----------|
| PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |
|---------|---------------------|---------|----------|

Mejorar: Son aquellos riesgos que han determinado que sus actividades de control son ineficientes para reducir la probabilidad, impacto de ocurrencia de los riesgos (estas actividades necesitan mejorar)

Monitorear riesgo: Para la clasificación de los riesgos los cuales tienen una exposición relativamente baja al riesgo y un nivel bajo de actividad, control y/o gestión, se debe continuar monitoreando el riesgo y de ser el caso incrementar las medidas de control.

Monitorear controles: Los riesgos que tienen una exposición relativamente alta y con un nivel alto de actividades de control, deben monitorearse con el fin de poder reaccionar en caso de que el riesgo se incrementa.


Aceptar: Son los riesgos que sus niveles de actividad de control se consideran efectivos en base al nivel de exposición al riesgo que está dispuesto a asumir la empresa.

Ver: **MATRIZ DE RIESGOS, MATRIZ DE OPORTUNIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACION**

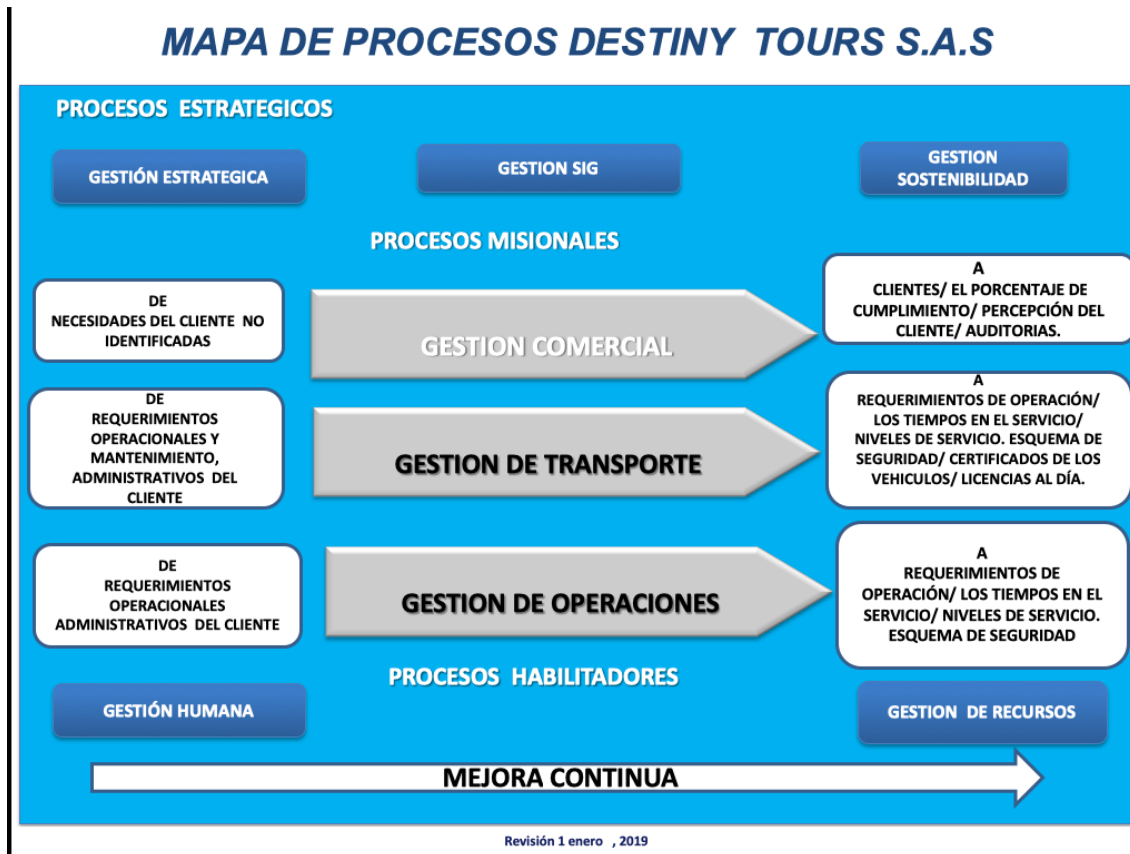
6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION

El sistema está basado en el principio de la planeación, prevención y control para minimizar los riesgos de la operación necesarios para gestionar el servicio. Alcance del SGC; **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL** y de acuerdo con ISO: 9001: 2015 Requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad.

Se excluye el numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios puesto que no se crean nuevos servicios ni hay potestad de modificar los que ya se prestan.

| | | | |
|---|--|---------------------|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE CONTEXTOS | | PGE-01 |
| | | | FECHA: Marzo 2019 |
| | PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION ORIGINAL |

7. MAPA DE PROCESOS.



| PROCESO | RESPONSABLE |
|------------------------|------------------------------------|
| GESTION ESTRATEGICA | GERENTE GENERAL |
| GESTION CLIENTES | GERENTE ADMINISTRATIVO, TECNOLOGIA |
| GESTION TRANSPORTE | GERENTE DE TRANSPORTE |
| GESTION ADMINISTRATIVA | GERENTE FINANCIERO |
| GESTION DE OPERACIONES | GERENTE GENERAL |
| GESTION CALIDAD | COORDINADOR DE SIG, GTH, |

| | | | |
|---------|---------------------|---------|----------|
| PROCESO | GESTION ESTRATEGICA | VERSION | ORIGINAL |
|---------|---------------------|---------|----------|

8. IDENTIFICACION Y SEGUIMIENTO DE PARTES INTERESADAS.

La compañía ha identificado las siguientes partes interesadas y el seguimiento a las mismas

| REQUISITOS PARTES INTERESADAS | | | SEGUIMIENTO A LAS PARTES INTERESADAS |
|-------------------------------|---|--|---|
| TIPO CLIENTE | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO |
| Usuarios | <i>Transporte seguro</i> | PESV, Resolución 1565, resolución 1231, | Monitoreo de la prestación del servicio, novedades y alumnos ausentes |
| Cliente | funcionarios a los sitios de trabajo y estudio a tiempo y en forma segura | PESV, Contrato. | PESV, Contrato, check list de verificación de contratos , Semestralmente se evalúa el grado de satisfacción de los clientes con los contratos a través de Se contactan los clientes y se diligencia la encuesta http://sistemaskoios.com.sistemaskoios.com/gestion/encuestaconsultar.php En este link se alimentan las quejas al sistema y se procede a gestionar los PQRS. http://sistemaskoios.com.sistemaskoios.com/administrativa/quejasnuevo.php |
| Accionista | Posicionarse en el mercado. Aumento de capital | Mercadeo-cumplimiento de requisitos legales. Presupuesto actualizado y fondo para imprevistos. Pólizas de seguros con cubrimientos acordes al servicio., | Informe de estados de resultados, informe gestión compañía |
| Empleado | Estabilidad laboral remuneración y bienestar laboral. | SGSST, código laboral, Contrato | Evaluación de desempeño |
| Afiliados y convenios | Estabilidad comercial | Contratación con los requerimientos legales vigentes. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo. | Módulo de control de documentación, módulos de gestión de vehículos. Programas de mantenimiento, seguimiento satelital. |
| Proveedores | Mutuo desarrollo empresarial | Contrato, pagos | Selección evaluación y reevaluación de proveedores. |
| Entidad de control | Cumplimiento de los requisitos legales. | Normatividad vigente. | Envío de información a través del vigía, verificación y actualización matriz de requisitos legales |
| Comunidad | | | Respeto por la normas de transito |



PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE CONTEXTOS

PGE-01

FECHA: Marzo 2019

PROCESO

GESTION ESTRATEGICA

VERSION

ORIGINAL

Preparado:
Cargo: Coordinador del SIG

Aprobado:
Cargo: Gerente General