

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

1. OBJETIVO

Establecer la identificación de los elementos internos y externos que definen el contexto de la organización, mediante la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la identificación y tratamiento de los riesgos, las oportunidades en gestión ambiental y gestión de calidad por medio de la identificación, evaluación, análisis y tratamiento de los mismos; con el fin de tomar acciones que garanticen el buen desempeño de procesos de la organización y asegurar el logro de los resultados previstos en el Sistema Integrado de Gestión.

2. RESPONSABLE

- Comité de gerencia
- Jefe de calidad
- Líder de proceso

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

FAMOC DEPANEL S.A esta ubicada en el municipio de Madrid departamento de Cundinamarca, vereda Puente de Piedra en zona rural, perteneciente a la sabana de occidente, en la finca El Cerezo Km 14, autopista Medellín, sentido La Vega- Bogotá, con una área aproximada de 21.000m².

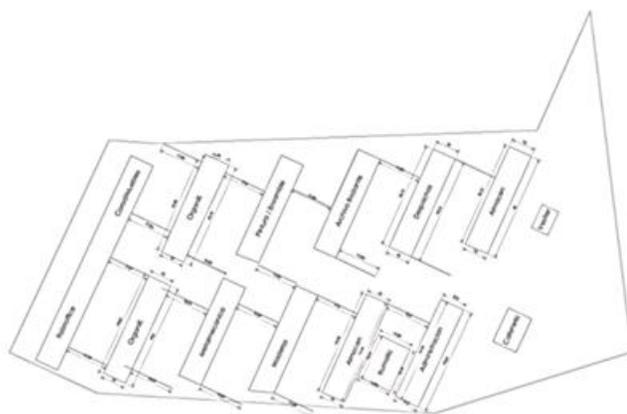


Ilustración 1 plano planta Famoc Depanel

Además la organización se encuentra rodeada por diferentes industrias, y fincas, con flujo vehicular alto por tener una vía principal la cual es la autopista Medellín, con gran afluencia de personal que trabajan en la zona.

3.2. JORNADA LABORAL

FAMOC DEPANEL S.A, es una empresa donde la actividad económica principal es la fabricación de mobiliario para oficinas.

El showroom Bogotá está ubicado en la Calle 94 No. 13 - 42 tiene un horario de lunes a viernes de 8:00am – 4:00 pm

La sucursal Cali está ubicada en Av 6A 24N-57 Cali- Valle

La sucursal Barranquilla está ubicada en Calle 85 No. 50 – 159 Of. 506 Centro Empresarial Quantum Towers tiene un horario de lunes a viernes de 8:00am – 4:00 pm

La sucursal Medellín está ubicada en Carrera 43 B No. 16-95 of 1313 tiene un horario de lunes a viernes de 8:00am – 4:00 pm

La planta de producción de la empresa se encuentra en Madrid- Cundinamarca y tiene producción de 24 horas, 317 días del año, manejando 3 turnos de trabajadores que se rotan semanalmente

Administración: lunes a viernes de 6:30am – 4:10 pm

Producción: Turno 1: lunes a viernes 6:30 am – 4:30 pm y sábados de 7:00 am – 12:30 am.

Turno 2: lunes a viernes 6:00 pm – 6:00 am.

La jornada de atención a los usuarios, clientes, visitantes, es de lunes a viernes de 6:30 am a 3:00 pm.

La organización cuenta con 160 funcionarios, los cuales en planta de producción trabajan 110 correspondientes a (79) operarios, (31) administrativos. Dentro de la empresa se manejan personal externos (contratistas). Sumado a estos, 115 personas además, los proveedores que visitan las instalaciones de la empresa a diario.

3.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

FAMOC DEPANEL SA cuenta con documentos directrices que determinan el contexto de la organización como lo son:

- D-GG-01 Mapa de procesos Famoc Depanel SA
- D-GG-02 Alcance Sistema de Gestión Integrado
- D-GG-03 Política Sistema de Gestión Integrado
- D-GG-06 Misión, Visión y Valores empresariales

El análisis de este contexto de la organización se realizará utilizando la metodología Matriz DOFA mediante el formato **F-GG-01 Análisis de Riesgos** en el que se identifican aspectos factores internos y externos de la organización que pueden afectar o potencializar la capacidad para lograr los resultados del Sistema Integrado de Gestión.

a. Análisis Externo

Se identificarán las oportunidades para la organización y las amenazas que puedan llegar a poner en riesgo el logro de los objetivos propuestos.

- Legales
- Financiero
- Económico
- Competitivo
- Social
- Condiciones ambientales
- Desarrollo tecnológico

b. Análisis Interno

Se identificarán las fortalezas haciendo referencia a los atributos positivos y potenciales propios de la organización que se pueden explotar y las debilidades que puedan llegar a representar limitaciones a las capacidades en el cumplimiento de los objetivos

- Estructura organizacional.
- Cultura organizacional.
- Conocimiento
- Recursos Humanos
- Prácticas de gestión implantadas

3.4. TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS

La organización evaluará de manera oportuna los resultados obtenidos en la matriz DOFA contemplando las siguientes consideraciones:

- Las debilidades detectadas se deben considerar metas, conformando parte de los objetivos ambientales y de calidad de la organización.
- De las amenazas detectadas se evaluará los riesgos que estos pueden llegar a representar y el establecimiento de las medidas de gestión oportuna.

3.5. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

En la fase de identificación de los riesgos se reconocerá el riesgo, precisando los eventos que se pueden llegar a presentar y los aspectos asociados como las posibles causas, eventos, consecuencias y controles existentes. Se identificará las siguientes variables:

- **Proceso:** Proceso al cual se le asocian los riesgos identificados.
- **Fuente del Riesgo:** Representa la situación o evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones del proceso y/o entidad y afectar el logro de sus objetivos.

A continuación se presenta una clasificación de los riesgos, las causas y consecuencias, de manera que al momento de identificar y describir un riesgo no se presenten confusiones entre una categoría y otra:

- **Clasificación de los riesgos:** Los riesgos pueden clasificarse en las siguientes categorías:

Riesgos de cumplimiento: Situaciones o eventos que atentan contra el cumplimiento de requisitos internos o externos de la organización.

Riesgos estratégicos: Situaciones o eventos que atentan contra el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos, en función de sus políticas o directrices organizacionales.

Riesgos financieros: situaciones o eventos que atentan contra la sostenibilidad financiera. Se relacionan con el manejo de los recursos de la organización, la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como con la reducción de los flujos de ingresos y/o aumento de los flujos de gastos.

Riesgos de imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la organización.

Riesgos operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como administrativa de la organización relacionados con su función.

Riesgos de tecnología: Se asocian con la capacidad de la organización para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras y soporten el cumplimiento de su misión.

Riesgos de afectación del servicio: Están asociados a la calidad en la prestación de los servicios de la organización.

Riesgos de exposición de personas: Situaciones con niveles críticos de incidencia

e impacto en personas (Clientes, colaboradores, contratistas, proveedores, y/o visitantes).

Riesgos en la gestión de activos: Pérdida, daño, destrucción, indisponibilidad de edificios, instalaciones, equipos e inventarios propios o de terceros.

Gestión de la alta dirección: Consecuencias de prácticas inapropiadas de gobierno corporativo y/o de gestión.

Riesgos de daños al medio ambiente: Afectación del medio ambiente a partir de prácticas inadecuadas en la organización.

Riesgo en la gestión del cambio: Impacto sobre la empresa de procesos de desarrollo estratégico y de cambio mal gestionados.

- **Causas:** Generan que el riesgo esté presente en las actividades que se realizan causando un impacto en la prestación del servicio y/o producto.

1. Maquinaria / Equipos/Tecnología.

2. Talento humano.

3. Gestión.

4. Métodos.

5. Medición.

6. Dinero.

7. Materiales.

8. Medio ambiente.

9. Mantenimiento.

- **Consecuencias:** Se identifican las consecuencias que generan que el riesgo esté presente en las actividades que se realizan, se pueden clasificar en:

Pérdidas económicas.

Pérdida de imagen.

Insostenibilidad financiera.

Incumplimientos legales.

Daños a la integridad física.

Daño ambiental/Contaminación.

Sanciones.

Reprocesos.

Insatisfacción del usuario

Incumplimiento de metas

- **Controles Existentes:** Se identifican cuáles son los controles que se están manejando en la organización para disminuir el riesgo.

3.6. ANÁLISIS DE LOS RIESGOS

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y las consecuencias (impacto) de ellos, calificándolos y evaluándolos para establecer el nivel de riesgo y las acciones que conformarán el plan de tratamiento a implementar. Teniendo en cuenta lo anterior, la responsabilidad del análisis será de todos los colaboradores de la organización.

A. Calificación de los riesgos

Se han establecido dos aspectos a tener en cuenta en el momento de evaluar o analizar los riesgos: la **Probabilidad** y el **Impacto**.

- **Probabilidad:** Es la posibilidad de que ocurra un determinado evento que genere un riesgo para la organización.

Tabla de probabilidad de ocurrencia de un riesgo.

| Probabilidad | | |
|----------------|---|----------------|
| Nombre | Descripción | Cuantificación |
| Muy improbable | El evento ocurriría sólo en circunstancias excepcionales. | 1 |
| Ocasional | El evento podría ocurrir en algún momento y se considera que es difícil que suceda. | 2 |
| Factible | El evento puede suceder eventualmente. | 3 |
| Probable | El evento probablemente ocurrirá. | 4 |
| Muy probable | Se espera que el evento ocurra en la mayoría de los casos. | 5 |

- **Impacto:** El Impacto se mide según el grado en que las consecuencias o efectos pueden perjudicar a la organización si se materializa el riesgo

Tabla de impacto de un riesgo.

| Impacto | | |
|----------------|--|----------------|
| Nombre | Descripción del impacto del riesgo | Cuantificación |
| Insignificante | Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad. | 1 |
| Bajo | Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad. | 2 |
| Medio | Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad. | 3 |
| Alto | Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad. | 4 |
| Catastrófico | Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad. | 5 |

➤ **Valoración**

El valor del riesgo se determina teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la probabilidad y el impacto, de allí se identifica el valor y el nivel del riesgo como Extremo, Importante, Moderado, Aceptable o Bajo. Para realizar la calificación de los riesgos se realiza la siguiente operación para cada riesgo identificado:

$$\text{Clasificación del riesgo} = \text{Probabilidad} * \text{Impacto}$$

| CLASIFICACIÓN DEL RIESGO | | | | | | |
|--------------------------|---|----------------|-----------------|----------------|------------------|------------------|
| Impacto | | Insignificante | Bajo | Medio | Alto | Catastrófico |
| Probabilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy probable | 5 | 5 Bajo | 10 Aceptable | 15 Moderado | 20 Importante | 25 Extremo |
| Probable | 4 | 4 Bajo | 8 Aceptable | 12 Moderado | 16 Importante | 20 Importante |
| Factible | 3 | 3 Bajo | 6 Aceptable | 9 Aceptable | 12 Moderado | 15 Moderado |
| Ocasional | 2 | 2 Bajo | 4 Bajo | 6 Aceptable | 8 Aceptable | 10 Aceptable |
| Muy improbable | 1 | 1 Bajo | 2 Bajo | 3 Bajo | 4 Bajo | 5 Bajo |

- ✓ **Riesgo extremo y de riesgo alto (rojo):** No hay controles para minimizar el riesgo, este riesgo debe ser tratado y controlado siempre, se requiere de una acción inmediata. Se debe implementar controles de prevención para reducir la Probabilidad del riesgo o disminuir el impacto de los efectos; medidas de Protección para compartir o transferir el riesgo, las acciones que se definan como tratamiento se deben establecer a corto plazo.
- ✓ **Riesgos crítico (Naranja):** Los controles existentes no son efectivos. Se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona baja, fortaleciendo los controles existentes.
- ✓ **Riesgos moderados (Amarillo):** Los controles existentes son poco efectivos, están comunicados pero en ocasiones se aplican. Se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona baja, fortaleciendo los controles existentes.
- ✓ **Riesgos aceptables (verde):** Los controles existentes son efectivos, están comunicados y siempre se aplican. El riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarse sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.
- ✓ **Riesgo bajo (azul):** Los controles existentes son efectivos, están comunicados y se aplican, se mantienen las mismas medidas de control.

b. Aceptabilidad de los riesgos.

El nivel de aceptabilidad se determina teniendo en cuenta los resultados obtenidos del nivel del riesgo y la organización define si decide aceptar el riesgo y establecer controles para su seguimiento o si decide abordar una oportunidad, de igual forma se establece si no es aceptable el riesgo y que acción tomar frente a este.

| ACEPTABILIDAD | TIPO DE RIESGO | TIPO DE RESPUESTA |
|------------------------------|----------------|---|
| Zona no admisible del riesgo | Extremo | Seguimiento continuo, Reducir, evitar, compartir o transferir. |
| | Critico | Seguimiento periódico, Reducir, evitar, compartir o transferir. |
| | Moderado | Seguimiento periódico, Reducir, asumir. |
| Zona no admisible del riesgo | Aceptable | Seguimiento ocasional, Reducir, asumir. |
| | Bajo | Seguimiento ocasional, asumir. |

3.5. TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS.

El tratamiento de los riesgos involucra identificar las opciones para tratar los riesgos, evaluar esas opciones (costo-beneficio, viabilidad técnica y jurídica, etc.), preparar planes para tratamiento de los riesgos e implementarlos.

A. Acciones

Se deben tener en cuenta alguna de las siguientes opciones, las cuales pueden considerarse, cada una de ellas, independientemente, interrelacionadas o en conjunto:

-Resultado esperado: Para el resultado esperado se determina teniendo en cuenta el nivel de riesgo (bajo o moderado) al cual se espera que el evento mejore teniendo en cuenta los planes de acción implementados.

-Cronograma: Tiempo estimado para la ejecución del plan de acción, o inicio del plan de acción.

-Acciones: es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir, reducir o retener el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo, dentro de las acciones que se realizan para controlar el riesgo se definieron los siguientes criterios:

- ✓ **Evitar el riesgo**, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por

mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Un ejemplo de esto puede ser el control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.

- ✓ **Reducir el riesgo**, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.
- ✓ **Compartir o Transferir el riesgo**, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra la organización, como en los contratos a riesgo compartido. Es así como por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar.
- ✓ **Asumir un riesgo**, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

B. Actividades

Definir las actividades para evitar, reducir, compartir o asumir el riesgo.

C. Cronograma

Establecer la fecha de cumplimiento de la actividad.

D. Recursos

Se establecen los recursos (Físicos, tecnológicos, humanos, materiales, financieros entre otros) necesarios para gestionar las acciones que se implementaron con el fin de disminuir el riesgo.

3.7. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

A. Actualización

La actualización del mapa de riesgos se realizará cuando el proceso evaluado presente cambios organizacionales, como objetivo, alcance y/o actividades se deberá actualizar el mapa, teniendo como mínimo una revisión y/o actualización anual a partir de su última fecha de revisión. Algunas consideraciones para la actualización pueden ser:

- Gestión del riesgo frente a los indicadores, los cuales se revisan periódicamente para determinar su idoneidad.
- Revisar periódicamente si el marco de referencia, la política y el plan para la gestión del riesgo sigue siendo adecuados, según el contexto interno y externos de la organización.
- Identificación de nuevos riesgos o eliminación cuando no sean significativos.
- Determinación de nuevas causas generadoras o efectos con la materialización de riesgos.
- Determinación de nuevos controles o ajustes en la evaluación de los mismos.
- Determinación de nuevas acciones de administración de riesgos o ajustes a las definidas.
- Modificación del indicador de riesgo o herramienta de seguimiento.
- Actualización de la matriz de producto y/o servicio no conforme y matriz de riesgo.

B. Comunicación

La comunicación y retroalimentación son una fase constante en cada fase del proceso de gestión de riesgos, por eso todos los niveles de la organización participaran en la identificación y tratamiento de los riesgos.

C. Indicadores

| NOMBRE | META | FORMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
|---|------|--|------------|---------------------|
| Porcentaje de riesgos inadmisibles tratados en relación con la cantidad de riesgos inadmisibles | 100 | (Número de riesgos inadmisibles tratados/Número de riesgos | Anual | Líderes de proceso. |

| | | | | |
|----------------|--|--|--|--|
| identificados. | | inadmisibles identificados)*10 0 | | |
|----------------|--|--|--|--|

4. DEFINICIONES

Análisis del Riesgo: proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel del riesgo.

Consecuencia: Resultado de un evento que afecta a los objetivos.

Criterios del Riesgo: Términos de referencia frente a los cuales se evalúa la importancia de un riesgo.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre (ISO 9000:2015).

Evento: Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

Evaluación del riesgo: Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo su magnitud o ambos son aceptables o tolerables.

Fuente del riesgo: Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo.

Identificación del riesgo: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.

Materia prima: materia que una industria o fabricación necesita para transformarla en un producto. (RAE: Real Academia Española).

Nivel de riesgo: Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos expresada en términos de una combinación de las consecuencias y su probabilidad

Probabilidad: oportunidad de que algo suceda.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Valoración del riesgo: Proceso global de identificación, análisis y evaluación del riesgo.

5. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

F-GG-01 Análisis de Riesgos

D-GG-01 Mapa de procesos Famoc Depanel SA

D-GG-02 Alcance Sistema de Gestión Integrado

D-GG-03 Política Sistema de Gestión Integrado

D-GG-06 Misión, Visión y Valores empresariales

6. CONTROL DE CAMBIOS

| ELABORÓ | APROBÓ |
|--------------------------------------|---|
| María Paula Gómez Jefe de Calidad | Federico Ramirez Delegado comité de gerencia |

| FECHA | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|--------------|----------------|-------------------------------|
| Mayo 2018 | 1 | Elaboración |