

# PROCEDIMIENTO P-11

## “CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN”

### OBJETO

En este procedimiento se describe la metodología para definir el contexto de la organización en cuanto a cuestiones internas y externas que afectan al sistema, para definir las partes interesadas y sus requisitos, los procesos de la organización y sus interacciones, el alcance del sistema de gestión, y la política de la empresa.

### RESPONSABILIDADES

El responsable máximo de la definición, cumplimiento y seguimiento de todos los requisitos de este procedimiento es la Dirección de la empresa.

El Responsable del Sistema y los responsables de los diferentes procesos son los encargados de llevar a cabo la supervisión continua y el seguimiento del cumplimiento de estos requisitos.

### METODOLOGÍA

#### a. Alcance del Sistema

Todas las actividades, procesos, estructuras, contexto y partes interesadas del sistema se sustentan en el alcance del Sistema de Gestión definido como:

“Fabricación y reparación de carrocerías industriales”.

Se excluye el punto de la norma de Diseño por considerar que todos los clientes nos suministran los datos y requisitos (planos,...) para desarrollar las piezas y utillajes.

#### b. Política del Sistema

La alta Dirección ha definido una Política de Calidad que sirve como base para desarrollar cualquier planificación de actividad y proceso dentro de la organización. Esta incluye una serie de requisitos definidos en el propio documento de Política que ha sido comunicado a todas las partes interesadas, mediante la comunicación vía web, colgando la política en el servidor de la empresa, y entregando vía email o personalmente el documento a trabajadores, colaboradores y clientes.

#### c. Interacción de procesos

La empresa ha definido todos sus procesos y las interacciones entre estos en el Mapa de procesos adjunto a este procedimiento. Todos estos procesos están definidos en los procedimientos del Sistema desarrollados.

#### d. Contexto de la organización

En el contexto de la organización se definen los factores internos y externos que pueden afectar a la empresa y que ésta debe considerar para desarrollar el sistema.

Estos factores serán clave para abordar los riesgos y oportunidades de la organización y por tanto para establecer las acciones encaminadas a la mejora estratégica y de los procesos.

La alta Dirección y el Responsable del Sistema realizan seguimiento y revisión de éstos factores de forma anual como mínimo a través de la Matriz de Contexto (Mod 11.1).

Ejemplos de contexto (factores internos y externos) que deben considerarse:

- Entorno legal
- Situación económica
- Factores sociológicos
- Cultura de empresa
- Tecnología
- Recursos
- ...

#### **e. Partes interesadas**

La empresa determina las partes interesadas y sus requisitos, necesidades y expectativas con el fin de conocer cómo influyen éstas en la capacidad de la organización para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, cumplan los requisitos legales y cumplan con las necesidades y requisitos ambientales definidas por la organización. Estas partes interesadas y sus requisitos se registran en la Matriz de Contexto (Mod 11.1).

Ejemplos de partes interesadas que deben considerarse:

- Competidores
- Proveedores
- Subcontratistas/Colaboradores
- Clientes
- Entidades financieras
- Compañías de seguros
- Administraciones públicas
- Socios accionistas
- Trabajadores
- ...

#### **ANEXOS**

Matriz de contexto (Mod 11.1)

Mapa de procesos

Política del Sistema