


CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS

CÓDIGO	PSGI-07
REVISIÓN	05
EMISIÓN	28.NOV.24

CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Larisa Pérez Díaz NOMBRE	Lic. Laura Daniela Flores Lozano NOMBRE	Ing. Diego Cruz Martínez NOMBRE
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Administrador del SGI PUESTO	Director Administrador PUESTO	Director General PUESTO

CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN	FECHA
Actualización del formato PSGI-07/F-06 Ficha de proceso	05	28.NOV.24
Se modifica el formato PSGI-07/F-02 Partes Interesadas	04	17.AGO.24
Se actualizan los formatos PSGI-07/F-05 Planeación de los objetivos y PSGI-07/F-02 Partes Interesadas, se agrega el formato PSGI-07/F-06 Ficha de proceso.	03	28.JUL.23
Integración de las secciones: Documentos de referencia, definiciones, responsabilidades. Se establece las acciones a efectuar al incumplir con la meta en los indicadores. Modificación del PSGI-07/F-01 Factores Internos y Externos	02	09.AGO.22
Integración de la sección de "Objetivos Integrales" y formato "Planeación de Objetivos PSGI-07/F-05. Actualización de formatos "Partes Interesadas", "Factores Interno y Externo" y "Matriz de Indicadores.	01	30.MAY.22
Creación y emisión del Procedimiento.	00	01.ABR.20

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir como CONSERFLOW determina e identifica las cuestiones internas y externas que afectan a su dirección estratégica y al logro de sus objetivos, así como las partes interesadas, sus necesidades, expectativas y cumplimiento.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Aplica a toda la organización que de CONSERFLOW.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo

DEFINICIONES

Contexto de la organización: puede definirse como el medio en que se desenvuelve la empresa tanto a nivel interno de la misma como en su entorno, dicho medio afecta positiva o negativamente los productos, servicios, metas y en general, el desarrollo de las actividades.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS

CÓDIGO

PSGI-07

REVISIÓN

05

EMISIÓN

28.NOV.24

Factores internos: Son todos aquellos factores que se originan en el propio contexto interno de una empresa. Entre ellos destacan: materias primas, el precio, los recursos técnicos y humanos.

Factores externos Estos factores son de naturaleza externa a la empresa y por ello su gestión escapa del escenario de actuación y trabajo de la empresa: entidades gubernamentales, clima, mercado y competitividad.

Partes interesadas: Es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización, también denominados grupo de interés, público de interés corresponsables y otro.

RESPONSABILIDADES

Líder del proceso:

- Debe especificar los objetivos y las métricas necesarias para controlar su proceso.
- Comunicar los objetivos a conseguir.
- Monitorear y gestionar el progreso del proceso y su mejora
- Motivar a los participantes del proceso para obtener un mejor rendimiento
- Ayudar a identificar en conjunto con los demás líderes los factores internos y externos, partes interesadas.
- Realizar la ficha de proceso del área responsable

Alta dirección

- Analiza junto con los líderes de proceso o personas clave partes interesadas, indicadores, factores internos y externos.
- Valida y aprueba los indicadores que establecen en cada proceso.
- Monitorea las acciones para dar cumplimiento al contexto de la organización
- Toma decisiones basadas en las evidencias.

Administrador del SGI

- Organiza al personal clave y los líderes de proceso para establecer los factores internos y externos a la empresa, partes interesadas y los indicadores.
- Le da seguimiento y recolecta la información de los indicadores de acuerdo a la frecuencia establecida en cada uno.
- Realiza las Minutas de las reuniones y los acuerdos establecidos.
- Difunde y pone a disposición del personal los Factores internos y externos, partes interesadas e indicadores.
- Da seguimiento en la elaboración de las fichas de proceso.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Registros
Alta dirección, responsable del SGI	<p>CONSERFLOW determina e identifica el entorno de la organización, de manera anual, cuando existan cambios en el entorno o en la dirección estratégica de la organización, así como, cuando la Dirección General lo determine.</p> <p>La información puede ser retroalimentada en la Revisión por la Dirección (ver <i>Revisión por la Dirección (PSGI-08)</i> y es resguardada por el Administrador del SGI.</p> <p>1. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS</p> <p>En CONSERFLOW, se comprende como dirección estratégica, la dirección hacia dónde va la empresa que se declara en la misión y visión de la organización, así como de sus objetivos estratégicos y considerando siempre los aspectos ambientales.</p> <p>Las cuestiones internas y externas se determinan a nivel organizacional, por medio de personas claves y la alta dirección. Se realiza mediante una reunión en la cual se determinen los factores que pueden impactar en el cumplimiento de su dirección estratégica, propósito de la organización y aspectos ambientales.</p> <p>Al momento de identificar los factores internos y externos que la organización deberá considerar aspectos como: entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local, los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización. Los factores identificados son vaciados en el formato digital <i>Factores Internos y Externos (PSGI-07/F-01)</i>. Estos factores son tratados en la Revisión por la Dirección más próxima y las acciones para abordarlos son determinadas por la Alta Dirección.</p>	<p>Revisión por la Dirección (PSGI-08)</p> <p>Factores internos y externos (PSGI-07/F-01)</p>
	<p>2. PARTES INTERESADAS</p> <p>Las partes interesadas se determinan a nivel organizacional mediante un análisis concienzudo donde se identifica quienes son las personas y organizaciones que afectan y benefician a la organización para el cumplimiento de su propósito de negocio y su dirección estratégica, posteriormente a ello se detalla la forma en que CONSERFLOW cubre las necesidades declaradas, el plan de acción a efectuar y la forma en que se da seguimiento y medición a cada requisito de las partes interesadas. Lo anterior se plasma en el formato <i>Partes Interesadas (PSGI-07/F-02)</i>. Y el Administrador del SGI es quien dará el seguimiento a la evaluación de los planes de acción a efectuar.</p> <p>Los resultados de seguimiento y medición del contexto de la organización y de las partes interesadas representan una entrada para la <i>Revisión por la Dirección. (PSGI-08)</i>.</p>	<p>Partes Interesadas (PSGI-07/F-02)</p>

3. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

Para dar un mayor seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas Conserflow elabora la *Matriz de Requisitos Legales (PSGI-07/F-03)*, donde se indican las leyes, reglamentos, normas oficiales, acuerdos y tratados, etc., que tienen efecto directo en la organización y las partes interesadas.

El responsable del SGI, es el encargado de mantener y controlar las actualizaciones de la *Matriz de Requisitos Legales (PSGI-07/F-03)*, mediante reuniones anuales con cada uno de los responsables del área, quienes informan las actualizaciones o cambios a los requisitos.

Los responsables de cada área consultarán periódicamente las actualizaciones y nuevos requisitos legales, deberá informar al responsable del SGI para realizar las actualizaciones pertinentes, una vez corroborada los cambios y actualizaciones, y establecerlos en el formato *Matriz de Requisitos Legales (PSGI-07/F-03)*, deberá notificar a las partes interesadas a través de un correo electrónico.

Matriz de Requisitos Legales (PSGI-07/F-03)

Correo electrónico

4. MATRIZ DE INDICADORES

Conserflow evalúa el cumplimiento de los procesos mediante *La Matriz de indicadores (PSGI-07/F-04)*, la cual permite visualizar los resultados generados en cada proceso y detona las mejoras necesarias de los mismos, cuando un proceso no logre alcanzar la meta establecida en su indicador el Administrador del SGI deberá realizar un Acción Correctiva conforme al Procedimiento *Acciones Correctivas de Mejora (PSGI-06)*

En el formato de *Matriz de Indicadores (PSGI-07/F-04)* se establece lo siguiente:

- Proceso al cual pertenece el indicador.
- Objetivo del proceso
- Indicador
- Fórmula para medir el indicador
- Frecuencia
- Meta

La revisión y seguimiento de los resultados generados se realizarán en la *Revisión por la Dirección (PSGI-09)*, y se plasmarán en el formato de *Reporte de Efectividad del Sistema de Gestión Integral (PSGI-08/F-01)*, los cuales se representarán de forma gráfica.

Acciones Correctivas de Mejora (PSGI-06)

Matriz de indicadores (PSGI-07/F-04)

Revisión por la Dirección (PSGI-08)

Reporte de Efectividad del Sistema Integral (PSGI-08/F-01)

5. OBJETIVOS INTEGRALES

Conserflow establece objetivos integrales en materia de calidad y ambiental en concordancia con la política integral establecida, para lo cual se emplea el formato *Planeación de los objetivos (PSGI-07/F-05)* donde se establecen los objetivos, su directriz si es de carácter de calidad o ambiental, las estrategias para el logro de los mismos, los responsables de implementar acciones, los recursos necesarios, fechas de termino, metas y periodos de seguimiento.

El seguimiento de los objetivos se realiza de acuerdo al periodo establecido en cada uno y se plasma en la Revisión por la dirección más cercana.

Planeación de los objetivos (PSGI-07/F-05)

Responsables de cada área/
Responsable del SGI

Responsables de cada área/
Responsable del SGI

Alta de dirección/
Responsable del SGI


**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES
INTERESADAS**

CÓDIGO	PSGI-07
REVISIÓN	05
EMISIÓN	28.NOV.24

Alta de dirección/ Responsable del SGI	6. FICHA DE PROCESO Conserflow identifica, documenta y comprende sus procesos, a través de la creación del formato <i>Ficha de proceso</i> (PSGI-07/F-06). Donde se busca entender el flujo de trabajo, las actividades y tareas, identificando las partes interesadas, determinando los recursos necesarios para lograr los objetivos, estableciendo controles para medir el desempeño y registrando las salidas.	Ficha de Proceso (PSGI-07/F-06)
--	--	------------------------------------

FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	REGISTRO	NIVEL DE REVISIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN
PSGI-07/F-01	<i>Factores Internos y Externos</i>	02	1 año en físico y/o digital
PSGI-07/F-02	<i>Partes Interesadas</i>	03	1 año en físico y/o digital
PSGI-07/F-03	<i>Matriz de Requisitos Legales</i>	00	1 año en físico y/o digital
PSGI-07/F-04	<i>Matriz de indicadores</i>	01	1 año en físico y/o digital
PSGI-07/F-05	<i>Planeación de los objetivos</i>	01	1 año en físico y/o digital
PSGI-07/F-06	<i>Ficha de proceso</i>	01	1 año en físico y/o digital