

Contexto de la Organización

¿QUÉ ENCONTRARÁS EN EL CAPÍTULO?

El capítulo 4 se divide en cuatro subapartados clave:

1. Comprensión de la organización y de su contexto:

- **Contexto interno:** Analiza los factores internos de tu organización que pueden afectar tu capacidad para lograr los resultados previstos. Estos pueden incluir la estructura organizacional, las capacidades, los recursos, la cultura y los valores.
- **Contexto externo:** Identifica los factores externos que pueden influir en tu organización, como el entorno económico, político, social, tecnológico, legal y ambiental.

2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

- **Identificación de partes interesadas:** Determina quiénes son las partes interesadas relevantes para tu organización, como clientes, proveedores, empleados, accionistas, reguladores y la comunidad.
- **Necesidades y expectativas:** Comprende las necesidades y expectativas de cada parte interesada, ya que estas influirán en tus objetivos de calidad.

3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad:

- **Límites del sistema:** Define claramente los límites y el alcance de tu sistema de gestión de la calidad, incluyendo los productos, procesos y personas a los que se aplicará.

4. Sistema de gestión de la calidad:

Requisitos generales: Establece los requisitos generales para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de tu sistema de gestión de la calidad.



¿Por qué es importante el capítulo 4?

- Enfoque basado en riesgos: Te ayuda a identificar y gestionar los riesgos que pueden afectar la capacidad de tu organización para cumplir con los requisitos de calidad.
- Orientación al cliente: Te permite comprender mejor las necesidades y expectativas de tus clientes y adaptar tus productos y servicios en consecuencia.
- Mejora continua: Facilita la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas.
- Adaptabilidad: Te permite adaptar tu sistema de gestión de la calidad a los cambios en el entorno y las necesidades de tu organización.

¿Cómo aplicar el capítulo 4 en tu organización?

- Realiza un análisis FODA: Identifica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de tu organización.
- Crea un mapa de partes interesadas: Visualiza quiénes son tus partes interesadas y cuáles son sus necesidades y expectativas.
- Define el alcance de tu sistema: Establece claramente los límites de tu sistema de gestión de la calidad.
- Documenta tus hallazgos: Registra los resultados de tu análisis para futuras referencias.

Ejemplo de preguntas que puedes hacer:

- ¿Cuáles son las principales diferencias entre el contexto interno y externo?
- ¿Cómo puedo involucrar a las partes interesadas en el desarrollo de mi sistema de gestión de la calidad?
- ¿Qué herramientas puedo utilizar para determinar el alcance de mi sistema?

