**EJERCICIO PRÁCTICO: ANÁLISIS DE CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS**

¡Apreciado Estudiante!

La empresa TuZapato diseña, fabrica, vende online y distribuye zapatos para hombre.

Las oficinas generales y fábrica están ubicadas en la ciudad de Bucaramanga (Colombia); los diseños son realizados de acuerdo con las tendencias en moda italianas; la venta se realiza a través de página web y cuentan con alianza estratégica con la empresa TuCorreo, para llevar los productos al cliente final, en Colombia.

La empresa es familiar; recientemente, el hijo del dueño en un semestre de la universidad, realizó un trabajo de identificación de necesidades del cliente, aplicando una encuesta, encontrando que **a los clientes les interesa, en un nivel de importancia de mayor a menor:**

- Diseños más modernos y menos tradicionales.

- Cumplimiento de fechas de entrega.

- Información inmediata sobre la ubicación del producto.

- Atención oportuna de reclamos.

- Uso de pagos PSE, no solamente tarjetas de crédito.

**Y los siguientes puntos fueron resaltados como positivos:**

- Excelente calidad de las materias primas.

- Facilidad de navegación en página web para ver catálogos.

- Buenos precios.

- Campañas sociales para donación de zapatos viejos.

Te han contratado para diseñar el SGC de la empresa TuZapato, basado en la norma ISO 9001:2015. Con el fin de determinar el contexto y análisis de partes interesadas de la Organización, el Gerente te ha pedido que lleves una propuesta para trabajar sobre está.

**FORMATO ANÁLISIS DE CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **INTERNO** | **EXTERNO** |
|  | **FORTALEZAS** | **OPORTUNIDADES** |
| **POSITIVO** |  |  |
|  | **DEBILIDADES** | **AMENAZAS** |
| **NEGATIVO** |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PARTE INTERESADA** | **NECESIDAD / EXPECTATIVA** | **¿SE TRABAJA?** | **¿CÓMO?** |
| **INTERNA** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **EXTERNA** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |