1. **OBJETIVO**

Identificar posibles eventos o situaciones que puedan afectar el funcionamiento, desempeño y el nivel de servicio, con el fin de establecer las medidas a tomar, las tareas a realizar, los recursos que se necesitan y las indicaciones a fin de actuar de forma organizada, disminuyendo o mitigando los daños que puedan ocasionar.

# ALCANCE

Aplica en todo el ámbito organizacional donde se identificaron riesgos que pueden generar inconvenientes en el desarrollo de la continuidad de las operaciones.

1. **RESPONSABLES**

Es responsabilidad de cada uno los cargos que se han relacionado en este documento, como responsables de las actividades que procuran la reducción de un daño.

1. **REFERENCIAS**

ISO 9001:2015

1. **DEFINICIONES**

**Riesgo**: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

**Mitigar:** Atenuar o suavizar una cosa negativa, especialmente una enfermedad.

**Contingencia:** Posibilidad de que una cosa suceda o no suceda.

1. **EQUIPOS Y ELEMENTOS UTILIZADOS**

No aplica

1. **DESAROLLO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan de Contingencia en la prestación del servicio de maquila** | | | | |
| **Riesgo** | **Acciones a Tomar** | **Como?** | **Responsable** | **Recursos** |
| Desabastecimiento de los productos bases y/o materiales de empaque y materias primas entregados por el cliente | Evaluar con el cliente el tiempo que durará el desabastecimiento | Determinando la causa y evaluando el plan de contingencia del cliente | Líder de Proceso, Coordinador de Operaciones, Gerente | Viáticos por viaje, equipos de comunicación |
|
|
| Reubicación del personal operativo afectado | Revisando los requerimientos de los otros clientes, negociando la posibilidad de adelantar procesos | Líder de Proceso, Coordinador de Operaciones, Gerente | Viáticos por viaje, equipos de comunicación |
|
|
| Suspender los contratos de trabajo del personal operativo afectado | Gestionando con el asesor jurídico el cumplimiento de todos los requisitos | Asesor Jurídico | Viáticos por viaje, equipos de comunicación |
|
|
| Paros, movilizaciones y protestas sociales | Identificar el tiempo que pueda durar la contingencia | Consultando con fuentes informativas, noticiosas y/o agremiaciones | Líder de Proceso, Coordinador de Operaciones, Gerente | Equipos de comunicación |
|
|
| Validar el nivel de abastecimiento disponible | Revisando los inventarios y los cronogramas de fabricación | Coordinador de Operaciones, Líder de procesos | Equipos de cómputo y herramientas de programación |
|
|
| Reducción de la capacidad y planta operativa | Garantizando mantener la operación mínima del personal operativo considerados estratégicos | Coordinador de Operaciones, Líder de procesos, Representante del cliente | Herramientas de programación, equipos de comunicación y computo |
|
|
| Aumento súbito de los requerimientos de producción | Incrementar el número del personal operativo | Garantizando el cumplimiento de los estándares de contratación establecidos en los procedimientos | Coordinador de Operaciones, Líder de Procesos, Analista de RRHH | Equipos de cómputo, comunicación y financieros |
|
|
| Reforzar los planes de entrenamiento y capacitación del personal nuevo | Se hace la inducción operativa normal y se garantiza acompañamiento del personal antiguo, hasta que se valide la ejecución del plan de entrenamiento | Líder de Proceso, Calidad, SST-A, RRHH y Personal Operativo antiguo | Líder de Proceso, Calidad, SST-A, RRHH y Personal Operativo antiguo |
|
|
|
|
| Aumento de la Capacidad de producción | Revisando estrategias de aumento de los niveles de productividad y evaluando la posibilidad de compra de maquinaria | Gerente General, Líder de Procesos y Coordinador de Operaciones | Herramientas de análisis de productividad, recursos financieros |
|
|
| Perdida de información general de la organización | Almacenar la información de la organización a través de plataformas de respaldo | La información de cada usuario se almacena en los discos duros del servidor. Esta información se sube diariamente a la plataforma Dropbox (nube), asegurando las copias de respaldo | Auxiliar Sistemas | Plataformas informáticas, Equipos de comunicación y Computo |
| Validar mensualmente que los respaldos de información estén funcionando adecuadamente | Se debe acceder a las plataformas de respaldo y hacer el proceso de validación, dejando el respectivo registro | Auxiliar Sistemas, Analista de Calidad | Plataformas informáticas, Equipos de comunicación y Computo |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan de Contingencia en la prestación suministro de Materiales** | | | | | |
| **Riesgo** | | **Acciones a Tomar** | **Como?** | **Responsable** | **Recursos** |
| Paros, movilizaciones y protestas sociales | Abastecimiento a través de proveedores locales | | Desarrollo de proveedores locales con negociaciones de descuento especial por pronto pago y volumen | Gerente General, Coordinador de Operaciones | Recursos financieros |
|
|
| Conversión de materiales bases | | Revisar el nivel de stock de los materiales que se pueden convertir y programar la conversión a las referencias comerciales requeridas | Gerente General, Coordinador de Operaciones | Recursos financieros |
|
|
|
| Incrementos de precios mayores en 5 puntos por encima a la inflación en un año móvil, en las materias primas | Notificaciones de Incremento a los clientes | | Referenciar el comportamiento de los precios internacionales de las materias prima Pareto para la justificación del precio | Gerente General, Coordinador de Operaciones | Herramientas de análisis y seguimiento a competidores, equipos de comunicación y cómputo. |
|
|
|
| Reducir la disponibilidad de ventas de bajo margen | | Revisar el portafolio de clientes y reducir los niveles de ventas a los clientes con descuentos especiales | Gerente General, Coordinador de Operaciones | Herramientas de análisis de ventas, equipos de comunicación y computo |
|
|

**8**. **ANEXOS.**

No aplica

**9. APROBACION**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado.**  Diego Quintana  **Gerencia General** | **Revisado.**  Yairton Millán - José M. Moncada  **Coordinador de operaciones – líder de procesos** | **Aprobado.**  Yairton Millán - José M. Moncada  **Coordinador de operaciones – líder de procesos** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **FORMATO** | **PGGC 001 R1** |
| **CONTROL DE CAMBIOS DOCUMENTACION** | |
| **Fecha Emisión: 02/06/2016** | **Versión: 02** |
|  | | | |
| **NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  **PLAN CONTINGENCIA DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO** | | | **CODIGO:**  **PLGG 001** |
|
| **FECHA** | **VERSION** | **MOTIVO DEL CAMBIO** | **FIRMA APROBACIÓN** |
| 27/04/2018 | 01 |  | Jennifer Lopez G. |
| Creación del documento |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |