

ANÁLISIS ESTRATÉGICO DEL CONTEXTO

MATRIZ DOFA

	Tenga en cuenta:	DEBILIDAD	FORTALEZA
Estrategia	1-) Misión 2-) Visión 3-) Objetivos estratégicos 4-) Estrategias 5-) Planes 6-) Proyectos		Planificación estratégica bien definida, en donde la misión y la visión establecen nuestra razón de ser y la proyección hacia el futuro de nuestra entidad. De igual manera, tenemos los objetivos de calidad bien definidos.
Estructura	1-) Estructura adecuada para ejecutar la estrategia y los procesos de la Cámara 2-) Clara definición de funciones, responsabilidades y jerarquías		Tenemos una estructura organizacional bien definida, al igual que están establecidas las funciones específicas de cada cargo.
Procesos	1-) Modelo de Operación 2-) Capacidad de los procesos 3-) Diseño de procesos 4-) Procesos y procedimientos		Existe claridad en los procesos desarrollados en la entidad también contamos con manuales y procedimientos bien definidos.
Capital Humano	1-) Destrezas 2-) Entrenamiento 3-) Conocimiento	Deficiencias en el conocimiento y destrezas para el desarrollo de SGC. Falta de compromisos y desmotivación de los funcionarios.	
Capital Información	1-) Sistemas de Información 2-) Redes de información 3-) Bases de datos 4-) Tecnología		Tenemos la tecnología y los sistemas de información adecuados para el desarrollo del SGC.
Capital Organizacional	1-) Cultura 2-) Liderazgo 3-) Trabajo en equipo 4-) Alineación	Deficiencias para el trabajo en equipo e integración de grupos de trabajo que conlleve al desarrollo y mejora continua del SGC.	
Ambiente de control	1-) Valores éticos 2-) Filosofía y estilo de dirección 3-) Junta Directiva y Gobierno corporativo		Contamos con el compromiso y apoyo por parte de la alta Dirección. Además, contamos con un estilo de dirección participativo y democrático.
	Tenga en cuenta:	AMENAZA	OPORTUNIDAD

Proveedores	Poder negociador de los proveedores de la Cámara		
Competidores Actuales	Todos los determinados por la competencia, los productos, el mercado, la calidad, el servicio, comparados siempre con la competencia Rivalidad entre los competidores actuales		Ser una de las pocas empresas en el Municipio certificada en calidad por Icontec, lo que conlleva al aumento de la credibilidad y confianza por parte de nuestros usuarios.
Competidores Potenciales	Amenaza de nuevos ingresos		
Productos / Servicios Sustituos	Amenaza de productos / servicios sustitutos		Ser la única entidad en prestar servicios registrales en la región, lo que requiere cada vez más prestar un servicio de excelencia a nuestros usuarios.
Compradores / Clientes	Poder negociador de los clientes		
Política	Estabilidad política del país. Sistema de gobierno.		
Legal	Tendencias fiscales Legislación		
Economía	Comportamiento de la economía nacional e internacional	La crisis económica del municipio que afecte los ingresos de la entidad, lo que conlleve a la falta de recursos para el desarrollo de las actividades relacionadas con el SGC. (No haya recursos para realizar la auditoría de calidad por parte de Icontec).	
Social	Crecimiento y distribución demográfica. Empleo y desempleo		
Ambiental	Propios del ambiente		
Tecnológico	Desarrollo de nuevas tecnologías		

Geográfico	Los que afectan físicamente a la entidad como la localización, el clima, la infraestructura y las vías de acceso	Dificultades de traslado de los Auditores de Icontec hasta nuestro municipio por el mal estado de las vías y la lejanía de éste de las sedes de Icontec.	
------------	--	--	--

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD					
OBJETIVO DEL PROCESO					
Garantizar la aplicación de la norma de calidad vigente a cada uno de los procesos de la entidad, hacer seguimiento al desempeño del sistema y verificar el cumplimiento de los productos, promover la mejora continua en la organización que satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los clientes internos y externos, así como otras partes interesadas.					
FACTORES GENERADORES DE RIESGO					
Nº	INTERNOS Y EXTERNOS	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias del Riesgo)
1	Competencia del Recurso Humano	Falta de competencia del personal con base en la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.	Mala calidad del servicio prestado en la entidad	El personal que realiza las actividades afectan la calidad del servicio prestado por la entidad.	Incumplimiento con los objetivos de la entidad, insatisfacción del usuario, aumento de no conformidades.
2	Nivel de motivación de los funcionarios	Falta de compromiso y desmotivación individual de personal para la realización de actividades del SGC, Poco interés y falta de empoderamiento de los procesos.	Deficiencia en el desempeño de las actividades relacionadas con el SGC.	Los funcionarios demuestran poco interés por el mantenimiento del SGC en la entidad, desentendimiento de los procesos.	Indicadores de gestión equivocados, procesos mal llevados, mala prestación del servicio, Insatisfacción del usuario.
3	Disposición de recursos para el SGC	Disminución de los recursos financieros de la entidad, Crisis económica del municipio, incapacidad para el mantenimiento y mejora continua del SGC.	Falta de recursos financieros para el mantenimiento y mejora continua del SGC.	La disminución de los ingresos en la entidad, la mala administración de los recursos, pérdida de capacidad financiera para sostener el SGC.	Pérdida de la certificación de calidad otorgada por Icontec, Insatisfacción de los usuarios por la mala calidad del servicio, Mala imagen corporativa.
4	Mejora continua del SGC	Deficiencia en el análisis y revisión del SGC, falta de compromiso por parte de la dirección, manejo inapropiado por parte del responsable del SGC, pérdida de los lineamientos entre los objetivos de calidad y los objetivos estratégicos de la entidad.	Estancamiento en la mejora continua del SGC.	Deficiencia en el manejo del proceso de Gestión de calidad, Falta de competencia y experiencia del responsable del sistema, falta de aprovisionamiento de recursos.	Aumento de no conformidades, pérdida de la certificación de calidad, insatisfacción de usuarios, estancamiento del SGC.
5					
6					
7					
8					
9					
10					

CALIFICACION DE LA FRECUENCIA

VALOR	FRECUENCIA	DESCRIPCION
1	BAJA	
2	MEDIA	
3	ALTA	

CALIFICACIÓN DEL IMPACTO

VALOR	IMPACTO	ECONOMICO	OPERACIONAL	CUMPLIMIENTO	IMAGEN
5	LEVE				
10	MODERADO				
20	SEVERO				

		IMPACTO		
		LEVE (5)	MODERADO (10)	SEVERO (20)
C	ALTA (3)	(15) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u>	(30) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE.</u>	(60) <u>ZONA DE RIESGO INACEPTABLE.</u>

PROBABILIDAD

MEDIA (2)	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE.</u>	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u>	(40) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE.</u>
BAJA (1)	(5) <u>ZONA DE RIESGO ACEPTABLE.</u>	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE.</u>	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u>

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO DEL PROCESO

Garantizar la aplicación de la norma de calidad vigente a cada uno de los procesos de la entidad, hacer seguimiento al desempeño del sistema y verificar el cumplimiento de los productos, promover la mejora continua en la organización que satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los clientes internos y externos, así como otras partes interesadas.

ANÁLISIS DE RIESGOS

N°	RIESGOS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		EVALUACIÓN DEL RIESGO (Riesgo antes de Controles)
		PROBABILIDAD	IMPACTO	
1	Mala calidad del servicio prestado en la entidad	2	20	(40)RIESGO IMPORTANTE
2	Deficiencia en el desempeño de las actividades relacionadas con el SGC.	1	20	(20) RIESGO MODERADO
3	Falta de recursos financieros para el mantenimiento y mejora continua del SGC.	1	10	(10) RIESGO TOLERABLE
4	Estancamiento en la mejora continua del SGC.	1	20	(20) RIESGO MODERADO
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO DEL PROCESO	
1	Elaborar el plan de trabajo para el primer trimestre.
2	Elaborar el plan de trabajo para el segundo trimestre.
3	Elaborar el plan de trabajo para el tercer trimestre.
4	Elaborar el plan de trabajo para el cuarto trimestre.
5	Elaborar el plan de trabajo para el quinto trimestre.
6	Elaborar el plan de trabajo para el sexto trimestre.
7	Elaborar el plan de trabajo para el séptimo trimestre.
8	Elaborar el plan de trabajo para el octavo trimestre.
9	Elaborar el plan de trabajo para el noveno trimestre.
10	Elaborar el plan de trabajo para el décimo trimestre.
11	Elaborar el plan de trabajo para el undécimo trimestre.
12	Elaborar el plan de trabajo para el duodécimo trimestre.
13	Elaborar el plan de trabajo para el treceavo trimestre.
14	Elaborar el plan de trabajo para el catorceavo trimestre.
15	Elaborar el plan de trabajo para el quinceavo trimestre.
16	Elaborar el plan de trabajo para el dieciséavo trimestre.
17	Elaborar el plan de trabajo para el dieciséavo trimestre.
18	Elaborar el plan de trabajo para el diecisieteavo trimestre.
19	Elaborar el plan de trabajo para el dieciochoavo trimestre.
20	Elaborar el plan de trabajo para el diecinueavo trimestre.
21	Elaborar el plan de trabajo para el veinteavo trimestre.
22	Elaborar el plan de trabajo para el veintavo trimestre.
23	Elaborar el plan de trabajo para el veintiochoavo trimestre.
24	Elaborar el plan de trabajo para el treintaavo trimestre.
25	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y unoavo trimestre.
26	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y dosavo trimestre.
27	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y tresavo trimestre.
28	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y cuatroavo trimestre.
29	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y cincoavo trimestre.
30	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y seisavo trimestre.
31	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y sieteavo trimestre.
32	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y ochoavo trimestre.
33	Elaborar el plan de trabajo para el treinta y nueveavo trimestre.
34	Elaborar el plan de trabajo para el cuarentavo trimestre.
35	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y unoavo trimestre.
36	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y dosavo trimestre.
37	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y tresavo trimestre.
38	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y cuatroavo trimestre.
39	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y cincoavo trimestre.
40	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y seisavo trimestre.
41	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y sieteavo trimestre.
42	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y ochoavo trimestre.
43	Elaborar el plan de trabajo para el cuarenta y nueveavo trimestre.
44	Elaborar el plan de trabajo para el cincuentaavo trimestre.
45	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y unoavo trimestre.
46	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y dosavo trimestre.
47	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y tresavo trimestre.
48	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y cuatroavo trimestre.
49	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y cincoavo trimestre.
50	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y seisavo trimestre.
51	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y sieteavo trimestre.
52	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y ochoavo trimestre.
53	Elaborar el plan de trabajo para el cincuenta y nueveavo trimestre.
54	Elaborar el plan de trabajo para el sesentaavo trimestre.
55	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y unoavo trimestre.
56	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y dosavo trimestre.
57	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y tresavo trimestre.
58	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y cuatroavo trimestre.
59	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y cincoavo trimestre.
60	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y seisavo trimestre.
61	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y sieteavo trimestre.
62	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y ochoavo trimestre.
63	Elaborar el plan de trabajo para el sesenta y nueveavo trimestre.
64	Elaborar el plan de trabajo para el setentaavo trimestre.
65	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y unoavo trimestre.
66	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y dosavo trimestre.
67	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y tresavo trimestre.
68	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y cuatroavo trimestre.
69	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y cincoavo trimestre.
70	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y seisavo trimestre.
71	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y sieteavo trimestre.
72	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y ochoavo trimestre.
73	Elaborar el plan de trabajo para el setenta y nueveavo trimestre.
74	Elaborar el plan de trabajo para el ochentaavo trimestre.
75	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y unoavo trimestre.
76	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y dosavo trimestre.
77	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y tresavo trimestre.
78	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y cuatroavo trimestre.
79	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y cincoavo trimestre.
80	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y seisavo trimestre.
81	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y sieteavo trimestre.
82	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y ochoavo trimestre.
83	Elaborar el plan de trabajo para el ochenta y nueveavo trimestre.
84	Elaborar el plan de trabajo para el noventaavo trimestre.
85	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y unoavo trimestre.
86	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y dosavo trimestre.
87	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y tresavo trimestre.
88	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y cuatroavo trimestre.
89	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y cincoavo trimestre.
90	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y seisavo trimestre.
91	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y sieteavo trimestre.
92	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y ochoavo trimestre.
93	Elaborar el plan de trabajo para el noventa y nueveavo trimestre.
94	Elaborar el plan de trabajo para el cienavo trimestre.
95	Elaborar el plan de trabajo para el cien y unoavo trimestre.
96	Elaborar el plan de trabajo para el cien y dosavo trimestre.
97	Elaborar el plan de trabajo para el cien y tresavo trimestre.
98	Elaborar el plan de trabajo para el cien y cuatroavo trimestre.
99	Elaborar el plan de trabajo para el cien y cincoavo trimestre.
100	Elaborar el plan de trabajo para el cien y seisavo trimestre.
101	Elaborar el plan de trabajo para el cien y sieteavo trimestre.
102	Elaborar el plan de trabajo para el cien y ochoavo trimestre.
103	Elaborar el plan de trabajo para el cien y nueveavo trimestre.
104	Elaborar el plan de trabajo para el cientoav trimestre.
105	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y unoavo trimestre.
106	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y dosavo trimestre.
107	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y tresavo trimestre.
108	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y cuatroavo trimestre.
109	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y cincoavo trimestre.
110	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y seisavo trimestre.
111	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y sieteavo trimestre.
112	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y ochoavo trimestre.
113	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y nueveavo trimestre.
114	Elaborar el plan de trabajo para el ciento diezavo trimestre.
115	Elaborar el plan de trabajo para el ciento y onceavo trimestre.
1	

Garantizar la aplicación de la norma de calidad vigente a cada uno de los procesos de la entidad, hacer seguimiento al desempeño del sistema y verificar el cumplimiento de los productos, promover la mejora continua en la organización que satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los clientes internos y externos, así como otras partes interesadas.

VALORACIÓN DE RIESGOS

[illegible]

		IMPACTO		
		LEVE (5)	MODERADO (10)	SEVERO (20)
PROBABILIDAD	ALTA (3)	(15) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u> Evitar el Riesgo.	(30) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE.</u> Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.	(60) <u>ZONA DE RIESGO INACEPTABLE.</u> Evitar el Riesgo. Reducir el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.
	MEDIA (2)	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE.</u> Asumir el Riesgo. Reducir el Riesgo.	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u> Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.	(40) <u>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE.</u> Evitar el Riesgo. Reducir el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.
	BAJA (1)	(5) <u>ZONA DE RIESGO ACEPTABLE.</u> Asumir el Riesgo. Reducir el Riesgo.	(10) <u>ZONA DE RIESGO TOLERABLE.</u> Asumir el Riesgo. Reducir el Riesgo.	(20) <u>ZONA DE RIESGO MODERADO.</u> Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD									
OBJETIVO DEL PROCESO									
Garantizar la aplicación de la norma de calidad vigente a cada uno de los procesos de la entidad, hacer seguimiento al desempeño del sistema y verificar el cumplimiento de los productos, promover la mejora continua en la organización que satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los clientes internos y externos, así como otras partes interesadas.									
TRATAMIENTO DE RIESGOS									
N°	RIESGOS	OPCIONES DE MANEJO				PLAN DE MANEJO DEL RIESGO			
		EVITAR EL RIESGO	REDUCIR EL RIESGO	DISPERSAR O TRANSFERIR EL RIESGO	ASUMIR EL RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	INDICADORES
1	Mala calidad del servicio prestado en la entidad		X			Preventivas: Capacitar a los funcionarios en los temas relacionados con el desarrollo del SGC. Realización de curso de capacitación para auditores Internos.	Coordinadora de CCS	23/05/2014	% cumplimiento en capacitaciones internas: # Capacitaciones realizadas / # capacitaciones programadas
2	Deficiencia en el desempeño de las actividades relacionadas con el SGC.		X			Preventivas: Charlas motivacionales, seguimiento personalizado, actividades grupales y trabajo en equipo.	Coordinadora de CCS y Directora Administrativa y Financiera.	23/04/2014, 24/04/2014, 30/04/2014, 11/07/2014	Medición del Clima laboral, Análisis del comportamiento del personal frente al SGC.

