



**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Análisis de Contexto Organizacional

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Leonardo Bautista Asistente de Auditoría Interna y Calidad Nombre y Puesto	Ing. Alejandro Robles Dirección de Operaciones y Proyectos Estratégicos Nombre y Puesto	Ing. Mauricio Zavala Dirección General Nombre y Puesto

IRD-CAL-001
Versión 4
25-Oct-2021

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto:

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

Cuestiones externas

- Legal regulatorio
- Comunidad
- Tecnológico
- Cultural
- Social
- Económico

Factores positivos
(oportunidades)

Factores negativos
(amenazas-riesgos)

Legal regulatorio

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿Cuáles son las tendencias en materia política? (estabilidad política, seguridad, impuestos)	Satisfactorio	Tener Mejor control y planeación en la Administración del Organismo.	El organismo se ve afectado por ser un OPEDE la REA no es omisa ante los efectos de los cambios de política gubernamental.
2. ¿Cómo estamos cumpliendo con los compromisos legales, fiscales y sociales?	Satisfactorio	Ajustando los tramites y servicios del organismo a los requisitos legales fiscales y sociales previstos en su marco normativo aplicable. Difundido en Transparencia.	Racionalizar la atención que el organismo por medio de sus servidores públicos facultados brinda a los requisitos exigidos por otros entes públicos regulatorios.
3. ¿Cuál es nuestra relación con las entidades regulatorias?	Satisfactorio	Tener Mejor control y planeación en la Administración del Organismo.	Déficit en la capacitación del personal encargado del cumplimiento de los requisitos legales.
4. ¿Se prevén cambios en políticas gubernamentales?	Sí, en beneficio de los ciudadanos	Se cuenta con controles de sistema entrega-recepción para los cambios administrativos.	La plataforma del sistema sea obsoleta en determinado tiempo.

Comunidad

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿Cómo son nuestras relaciones con la comunidad?	Buena	Se le da una atención adecuada al usuario, seguimiento a las quejas que presentan.	El crecimiento de la mancha urbana muy cercana a las casetas de cobro.
2. ¿Cómo influyen nuestras actividades en la comunidad?	Se proporcionan vías ágiles y confiables	El traslado de un punto a otro es más rápido	El costo de peaje es cada vez mayor a lo inicial.
3. ¿Cómo es la imagen de la REA en la comunidad?	Buena	Se puede promover la imagen por medios Sociales, panorámicos.	No se cuenta con Medios idóneos para difundir programas.
4. ¿Cómo es la disponibilidad de abastecimientos de insumos y servicios?	Es buena	Se manejan licitaciones para dar claridad en dar cumplimiento con los requisitos necesarios.	Que no se cumplan la disponibilidad de abastecimiento de los insumos por parte de los proveedores.

Comunidad

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
5. ¿Se cuenta en la comunidad con recurso humano calificado para el desarrollo de nuestras actividades?	Satisfactorio	Los centros de Estudios adecuan los planes de estudios a las necesidades de la empresas o sectores productivos.	Que los filtros del área de RH no sean efectivos, pruebas de confianza que los resultados se tarden y se requiera de de baja al personal.
6. ¿Podemos seguir creciendo en nuestras instalaciones actuales?	Buena	Se cuenta con los proyectos de mejorar las instalaciones y la imagen de las Autopistas.	Que no se autorice el presupuesto.
7. alguna otra situación a considerar relativa al aspecto comunidad.	Se ha tenido actos de vandalismo en los tramos de la autopista, como el arrojar piedras a los carros, dejar objetos en la vía.	Se cuenta con rondines de parte de Fuerza Civil para garantizar la seguridad del usuario. Se cuenta con unidades de auxilio vial, se tiene contemplado el botón de pánico y grúas en cada caseta de cobro.	El daño que sufren los usuarios, y que no les hacen valido sus seguros.

Tecnológico

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿Cómo ha estado evolucionando la tecnología operativa en nuestro giro?	Modernización de las 4 casetas de cobro y 4 entronques.	El tiempo de espera se redujo. Se tienen plan de mantenimiento.	Que no se cumpla con el plan de mantenimiento, que se pague las pólizas del seguro, capacitación necesaria del personal.
2. ¿Cuál es la efectividad de nuestro sistema interno de información?	Mal, no se cuenta con sistema interno.	Se tiene programado contar con un sistema interno de información	Que no se le de seguimiento al proyecto de la Intranet. Riesgos de virus informáticos.
3. ¿Cuál es el plan de inversión tecnológica en la REA para mediano plazo?	Se cuenta con un 75% de equipo obsoleto.	Se tiene contemplado un plan para cambiar el equipo al 100%.	Que no se le de seguimiento a la adquisición. Que no se cumplan las pólizas de garantía del proveedor.
4. ¿Qué sistemas utilizamos para la comunicación externa?	Se cuenta con el Correo corporativo, Facebook, SISA 2.0, teléfono 01 800.	Se cuenta con un Call Center para la atención de quejas y facturación.	Que no se paguen las cuentas de correo corporativo. Coordinar las necesidades que tiene cada área con el procedimiento de pago de servicios.

Cultural

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿Existen diferencia cultural en los diferentes puntos donde opera la REA?	Si hay diferencias.	Se esta trabajando para adaptarse a las diferentes necesidades culturales.	No se tengan contemplados las simbologías universal en la REA
2. ¿Existen diferencias culturales con los Usuarios?	No existe diferencia cultural.	No se presentan conflictos de tipo cultural.	No aplica.
3. ¿Se cuenta con planes de acción tendientes a un mejor entendimiento a los Usuarios con diversidad cultural?	Se cuenta con un plan de Accesibilidad de la Información y un Diagnostico de accesibilidad.	Se cuenta con un plan a nivel gobierno para capacitar a personal con el dialecto Nahuatl, y lenguaje de señas.	No aplica.
4. ¿Existen barreras culturales que afecten o beneficien el desarrollo de nuestras actividades?	No aplica.	No aplica.	No aplica.

Social

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
<i>1. ¿La organización establece actividades o programas en materia social?</i>	Se han realizado cursos orientados a la equidad de genero y anti-corrupción.	Participación proactiva a programas sociales.	No aplica.

Económico

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿Cuáles son las principales tendencias económicas? (inflación, tipo de cambio, tasas de interés)	Mala	Al ser un organismo autónomo opera con recursos propios.	La inflación, el aumento al costo del cruce cada año. No se tiene un plan para bajar la deuda.
2. ¿Cuál es el crecimiento económico estimado?	Cada año incrementa un 8%, el aforo de las Autopistas.	Aumento en el aforo e ingreso. Se asegura la calidad y seguridad en las vías de la autopista.	Que no se aplique adecuadamente. Necesidad de agilizar la autopista a mayor demanda.
3. alguna otra situación a considerar relativa al aspecto económico	El organismo esta operando con mayor uso del Tag, para cruce de las autopistas.	La tendencia es tener autopistas inteligentes que sea operable mediante transacciones electrónicas por el tag.	Temas político-sociales. El gasto ocasionado por el uso del tag.

Cuestiones internas

- Valores organizacionales
- Cultura
- Estructura organizacional
- Infraestructura
- Conocimientos
- Objetivos y desempeño

Factores positivos
(oportunidades)

Factores negativos
(amenazas-riesgos)

Valores organizacionales

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿REA ha definido sus valores organizacionales?	Se tiene definidos los valores en el sistema de Calidad	Que los valores aportan al trabajo una mejor dinamismo para cumplimiento de las metas establecidas.	Que el personal no los lleve a cabo.
2. ¿Se ha difundido al personal sobre los valores organizacionales?	Si, mediante el curso de Inducción al personal.	Todos los colaboradores en la REA conocen los valores. Por medio de la Inducción al personal.	Que no se difunda o transmite adecuadamente los valores al personal.
3. ¿Cuáles valores tienen relación con el SAC?	Todos los valores hacen relación al SAC.	Mejor entendimiento entre los compañeros y sus actividades.	No aplica.

Cultura organizacional

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿Cuáles son los comportamientos y hábitos que conforman la cultura organizacional?	El personal está habituado a trabajar bajo ciertos lineamientos relacionados con Leyes y reglamentos Estatales.	Fomentar la cultura de la integración interpersonal y trabajo en equipo.	El personal que incumpla puede ser acreedor a sanciones establecidas.
2. ¿Cuáles son los aspectos culturales de la REA que tienen relación con el SAC?	El personal está habituado a elaborar y conservar registros y seguir los requisitos legales aplicables.	Cumplimiento con la normatividad, mejora continua.	El personal que incumpla los requisitos puede ser acreedor a sanciones establecidas.
3. alguna otra situación a considerar relativa a la Cultura Organizacional	El perfil de los empleados que se contratan para las diferentes áreas es idóneo para el cumplimiento de los objetivos de la REANL.	El personal se adapta rápidamente a los procesos.	Las practicas deshonestas que incurran en el desarrollo de las actividades laborales.

Estructura organizacional

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿Cómo es la estructura organizacional de la REA en términos de una adecuada operación?	Es una estructura horizontal dividida en 3 Direcciones, donde los procesos están adecuadamente distribuidos para cada área.	La toma de decisiones y solución de problemas de los procesos se distribuyen de forma eficiente.	La falta de eficiencia de comunicación entre áreas. Los intereses son diferentes a los objetivos establecidos.
2. ¿Cuáles son los aspectos de la estructura organizacional que tienen relación con el SAC?	La Visión estratégica del Director general se va permeando a los diferentes niveles de la REANL.	La innovación de los servicios al entorno social. El organismo financieramente es rentable.	El no cumplir con los objetivos, mal manejo del presupuesto, toma de decisiones y rezago tecnológico.
3. alguna otra situación a considerar relativa a la estructura organizacional	Actualmente el organismo es administrativamente operable pero a futuro debería modificarse de acuerdo al crecimiento de las funciones.	El crecimiento del organismo tiende a crear áreas de atención al usuario. Se identifican los factores de riesgos y se plantean soluciones.	La delegación de las funciones pueden variar y pueden quedar indefinidas. La falta de procesos que estén bien documentados para evitando la discrecionalidad.

Infraestructura

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿La REA ha determinado su infraestructura crítica?	Se determinan sus necesidades de acuerdo a las juntas trimestral.	Se realiza un análisis 4 mese antes de finalizar el año para hacer el cierre y una proyección de como empezar el siguiente año.	La falta de toma de decisión ante la ausencia del personal.
2 ¿Cuál es la situación actual de la infraestructura para la realización de los procesos? Adecuada, próxima a obsoletizarse o con deficiencias	Adecuada y Deficiente en diversas áreas	Se han remodelado inmuebles (Caseta de cobro Gpe, Apodaca), El sistema operativo de las casetas. Se tiene contemplado la mejora de la Caseta Lincoln y Cadereyta	Falta de equipo y herramientas necesarias para el cumplimiento de las actividades programadas. Falta de presupuesto.
3. ¿Cuáles son las principales actividades a considerar para la preservación de la infraestructura?	El tener un plan de Mantenimiento.	Conocer el Histórico, para una mejor proyección de los gastos a realizar.	Falta de personal calificado para llevar a cabo las tareas adecuadas al programa.

Conocimiento organizacional

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿La REA ha determinado los conocimientos para el desarrollo de sus procesos y el servicio?	El organismo basa sus Directrices de acuerdo al Marco Regulatorio y sus actividades.	Se cumplen ciertas normas que nos hacen actualizar los procesos.	Incumplimiento de Indicadores en los procesos del SAC.
2 ¿Cuál es la situación actual de los conocimientos para la realización de los procesos? (Adecuado, se aprecian cambios que hagan necesarios nuevos conocimientos o con deficiencias)	El conocimiento es Adecuado.	Los conocimientos se ajustan a los cambios demandados por actores que intervienen en la operación o en la evaluación de los procesos.	Que no se actualicen oportunamente los cambios regulatorios. Que no coincidan los planteamientos con su ejecución.
3. ¿Cuáles son las principales actividades que se están realizando para la obtención del conocimiento organizacional ?	No se llevan a cabo actividades, pero el personal se adapta a los cambios que el Organismo demanda.	Se lleva a cabo capacitaciones para que el personal crezca en la organización. Se cuenta con Capacidad de Necesidades.	Que no se vea reflejado el aprendizaje en la práctica,

Conocimiento organizacional

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
4. ¿En qué grado influyen los conocimientos para el buen desarrollo de los procesos y el SAC?	El conocimiento que tiene el personal es adecuado para el cumplimiento de los procesos actuales.	La aportación de mayor conocimiento es muy importante para lograr los objetivos del Organismo.	La ausencia de conocimiento demoraría los procesos.
5. alguna otra situación a considerar relativa al conocimiento organizacional.	Se tiene definido la estructura organizacional.		Ninguno

Objetivos y desempeño

Aspecto	Situación actual	Factores positivos (oportunidades)	Factores negativos (amenazas-riesgos)
1. ¿La REA cuenta con mediciones para el desempeño de sus procesos?	Se ha definido indicadores para los procesos prioritarios por medio de áreas estratégicas.	Esta definida y documentada la metodología para los indicadores.	No todos los procesos tienen indicadores y falta difusión de los mismos.
2. ¿Cuál es la situación actual de la medición del desempeño? (adecuada o deficiente)	La situación es adecuada.	Se tiene medición de desempeño en los procesos principales.	Sin la medición adecuada se desconoce el desempeño del proceso.
3. ¿Cuáles son las principales actividades que se están realizando para medir el desempeño?	Las actividades de encuestas de satisfacción del usuario.	Retroalimentación que aportan los usuarios con respecto al servicio brindado.	Las condiciones contractuales del organismo, tienen una mayor peso frente a las expectativas del usuario.
4. ¿En qué grado influyen las mediciones del desempeño para el buen desarrollo de los procesos y el SAC?	Para conocer el estado de los procesos.	La importancia que tienen los indicadores en el desarrollo de los procesos.	Si no tuviera medición se desconocería el desempeño de los procesos.

Conclusiones

Aspecto	Conclusión/Acciones	Responsable	Fecha Compromiso
Tecnológico	Contar con comunicación y almacenamiento propio. La renovación de todo el equipo de computo.	Dirección de Operaciones y Proyectos Estratégicos.	Dic 2022
Valores organizacionales	Implementar cursos mensuales de Inducción al personal de nuevo ingreso.	Recursos Humanos / Jefe Técnico	Julio 2022
Objetivos	Realizar la actualización del Análisis de Contexto de la Organización.	Responsable de Auditoria Interna y Calidad.	Octubre 2022
Infraestructura	Seguimientos en las obras de Mejora en la Autopista.	Dirección de Infraestructura	Dic 2022