



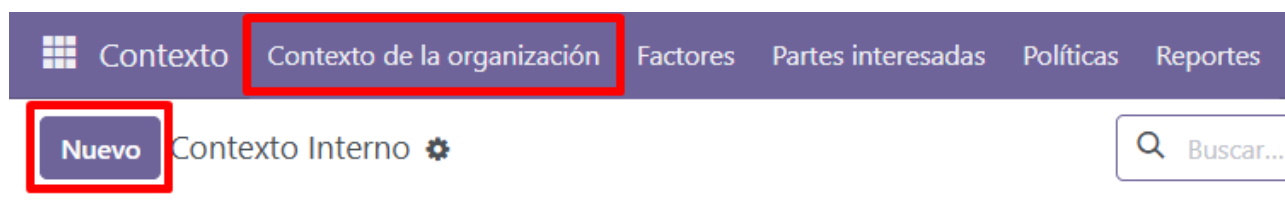
4. Contexto interno

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › CONTEXTO

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Contexto
Artículo	4. Contexto interno
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	9 de octubre de 2026

La sección **Contexto Interno** permite registrar la información general que describe a la organización, su propósito, alcance, valores, actividades y principales productos o servicios.

Esta información sirve como base para comprender cómo funciona la organización y definir el contexto sobre el cual se desarrolla el Sistema de Gestión.



Para registrar un nuevo Contexto Interno:

1. Ingresa a **Contexto de la organización**.
2. Selecciona **Nuevo**.
3. Completa la información de la pestaña **General**.
4. Agrega los valores y actividades que correspondan.
5. Completa las demás pestañas relacionadas cuando sea necesario.
6. Guarda la información.
7. Continúa posteriormente con el flujo de revisión y validación.

Mientras el registro se encuentre en estado **En elaboración**, los campos habilitados pueden modificarse directamente seleccionando la información que se desea actualizar.

4.1. Introducción

El campo **Introducción** permite registrar una breve descripción general de la organización y de su contexto. Puede incluir información como:

- Actividad principal de la empresa.
- Sector en el que opera.
- Características generales de la organización.

- Mercados o tipos de clientes atendidos.
- Información relevante para comprender el funcionamiento de la empresa.

Ejemplo:

La organización brinda servicios de consultoría y desarrollo de soluciones tecnológicas orientadas a la mejora y digitalización de procesos empresariales.

La introducción debe ser breve y permitir que una persona que no conozca la empresa comprenda rápidamente a qué se dedica.

4.2. Misión

El campo **Misión** permite registrar la razón de ser de la organización.

Debe describir de manera clara:

- Qué hace la organización.
- A quién dirige sus productos o servicios.
- Qué valor busca proporcionar.

Ejemplo:

Brindar soluciones que contribuyan a mejorar la gestión y eficiencia de nuestros clientes mediante servicios especializados y herramientas tecnológicas.

The screenshot displays the 'Contexto Interno' (Internal Context) section of the SER CALIDAD S.A.C. system. The top navigation bar includes 'Nuevo' (New) and 'Contexto Interno' (Internal Context) with a sub-menu 'Nuevo'. The main content area is titled 'Procedimiento' (Procedure) and contains a sub-section 'Introducción' (Introduction). Within 'Introducción', there is a tab labeled 'Misión' (Mission), which is currently selected and highlighted with a red dashed border. The 'Misión' field is empty, with a vertical cursor indicating where text can be entered. The interface also features a top navigation bar with various icons and labels: 'Versiones antiguas' (Old versions), 'Objetivos' (Objectives), 'No conformidades' (Non-conformities), 'Acciones' (Actions), 'Solicitudes de cambio' (Change requests), and 'Documentos' (Documents).

4.3. Visión

El campo **Visión** permite registrar la situación que la organización desea alcanzar en el futuro.

Debe expresar una dirección o aspiración de mediano o largo plazo.

Ejemplo:

Ser una organización reconocida por brindar soluciones innovadoras, confiables y orientadas a la mejora continua de nuestros clientes.

GeneralValidación y versiónNo conformidadesObjetivosAccionesSolicitudes de cambioDocumentos

Introducción

Misión

Visión

Alcance del sistema de gestión

Valores

Descripción

Agregar una línea

Política

Productos y servicios

Actividades

Nombre

Descripción

Agregar una línea

4.4. Alcance del Sistema de Gestión

El campo **Alcance del sistema de gestión** permite definir las actividades, productos, servicios, procesos o ubicaciones que se encuentran comprendidos dentro del Sistema de Gestión.

GeneralValidación y versiónNo conformidadesObjetivosAccionesSolicitudes de cambioDocumentos

Introducción

Misión

Visión

Alcance del sistema de gestión

Valores

Descripción

Agregar una línea

Política

Productos y servicios

Actividades

Nombre

Descripción

Agregar una línea

El alcance debe indicar de manera clara qué actividades de la organización se encuentran incluidas. Puede considerar:

- Productos y servicios.
- Procesos.
- Sedes o ubicaciones.
- Actividades desarrolladas.
- Límites definidos para el Sistema de Gestión.

Ejemplo:

Diseño, implementación y soporte de soluciones tecnológicas, así como servicios de consultoría para la implementación y digitalización de sistemas de gestión.

El alcance debe corresponder con las actividades que realmente desarrolla la organización.

4.5. Valores

La sección **Valores** permite registrar los principios que orientan el comportamiento y las decisiones de la organización.

Para agregar un valor:

1. Selecciona **Agregar una línea**.
2. Registra el valor correspondiente.
3. Completa su **Descripción**.
4. Repite el procedimiento para los demás valores.

La descripción debe explicar brevemente qué representa ese valor para la organización.

Ejemplo

Valor	Descripción
Integridad	Actuar de manera ética, responsable y transparente.
Innovación	Promover nuevas ideas y soluciones que mejoren nuestros servicios.
Compromiso	Cumplir responsablemente los acuerdos asumidos con clientes y demás partes interesadas.
Mejora continua	Buscar permanentemente oportunidades para optimizar nuestros procesos y resultados.

4.6. Política

El campo **Política** permite registrar o relacionar la política aplicable al Sistema de Gestión.

GeneralValidación y versiónNo conformidadesObjetivosAccionesSolicitudes de cambioDocumentos

Introducción

Misión

Visión

Alcance del sistema de gestión

Valores

Descripción

Agregar una línea

Política

Productos y servicios

Actividades

Nombre

Descripción

Agregar una línea

La información deberá corresponder con la política vigente de la organización.

Cuando la empresa gestione diferentes sistemas o normas, la política podrá integrar los compromisos que correspondan al alcance definido.

4.7. Productos y servicios

El campo **Productos y servicios** permite describir los principales productos o servicios que ofrece la organización.

GeneralValidación y versiónNo conformidadesObjetivosAccionesSolicitudes de cambioDocumentos

Introducción

Misión

Visión

Alcance del sistema de gestión

Valores

Descripción

Agregar una línea

Política

Productos y servicios

Actividades

Nombre

Descripción

Agregar una línea

Se recomienda registrar únicamente las líneas principales de negocio.

Ejemplo:

- Consultoría para implementación de sistemas de gestión.
- Desarrollo e implementación de ERP.
- Desarrollo de aplicaciones.
- Desarrollo de páginas web.
- Digitalización de procesos y sistemas de gestión.

La información registrada debe guardar relación con el alcance del Sistema de Gestión.

4.8. Actividades

La sección **Actividades** permite registrar las principales actividades que desarrolla la organización.

Los campos disponibles son:

- **Nombre:** identifica la actividad.
- **Descripción:** explica brevemente en qué consiste.

Para agregar una actividad:

1. Selecciona **Agregar una línea**.
2. Ingresa el **Nombre**.
3. Registra la **Descripción**.
4. Repite el procedimiento para las demás actividades.

Ejemplo

Nombre	Descripción
Consultoría	Implementación y acompañamiento de Sistemas de Gestión.
Desarrollo de software	Diseño y desarrollo de soluciones tecnológicas según los requerimientos del cliente.
Implementación ERP	Configuración y puesta en marcha de soluciones ERP para la gestión empresarial.
Soporte	Atención de incidencias y requerimientos relacionados con las soluciones implementadas.

Las actividades registradas deben representar las operaciones principales de la organización sin llegar al nivel de detalle de un procedimiento.

4.9. Validación y versión

La pestaña **Validación y versión** permite registrar a las personas responsables de participar en la elaboración, revisión y validación de la **información del Contexto de la organización**.

Para completar el proceso:

1. Registra a los responsables correspondientes en cada etapa.
2. Utiliza **Agregar línea** para seleccionar a los usuarios responsables.

ELABORACIÓN		
Usuario	Efectuado	Fecha
Agregar una línea		

REVISIÓN		
Usuario	Efectuado	Fecha
Agregar una línea		

VALIDACIÓN		
Usuario	Efectuado	Fecha
Agregar una línea		

3. Guarda la información registrada.

4. Selecciona **Enviar a Revisar** para continuar con el flujo de aprobación.

Enviar a Revisar	Volver Obsoleto	En elaboración	En revisión	En validación	Validado
-------------------------	-----------------	-----------------------	-------------	---------------	----------

5. Continúa con las etapas de revisión y validación hasta que el registro alcance el estado **Validado**.

Enviar a Validar	Volver Obsoleto	En elaboración	En revisión	En validación	Validado
-------------------------	-----------------	----------------	--------------------	---------------	----------

Validar	Volver Obsoleto	En elaboración	En revisión	En validación	Validado
----------------	-----------------	----------------	-------------	----------------------	----------

Importante: el proceso no debe quedar únicamente en elaboración o revisión. Para considerar el registro formalmente aprobado dentro del sistema, este debe llegar al estado **Validado**.