
Soy Calidad

Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON – Contexto

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Contexto
Artículos publicados	8
Fecha de exportación	25 de noviembre de 2026

Índice

1. Introducción al módulo 4
2. Secuencia recomendada de uso 4
3. Elementos principales del sistema 4
4. Contexto interno 7
5. Factores 14
6. Partes interesadas 35
7. Políticas 42
8. Reportes 49

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Introducción al módulo

El módulo **Contexto de la Organización** permite registrar y analizar información relacionada con el entorno interno y externo de la empresa.

Su finalidad es centralizar información que ayuda a comprender:

- La situación actual de la organización.
- Los factores internos y externos que pueden influir en sus resultados.
- Las partes interesadas y sus requisitos.
- Los riesgos y oportunidades relacionados.
- Las políticas de la organización.
- Las estrategias derivadas de los análisis realizados.

Dentro del módulo se encuentran herramientas como:

- Contexto interno.
- Análisis de Porter.
- Análisis FODA.
- FODA Cruzado.
- Análisis PESTEL/AMOFHIT.
- Matriz de partes interesadas.
- Políticas.
- Reportes.

---

2. Secuencia recomendada de uso

Cuando el módulo se utilice por primera vez, se recomienda seguir esta secuencia:

1. Contexto interno Registrar información general de la organización.

↓ **2. Factores** Analizar las condiciones internas y externas utilizando las herramientas que correspondan.

↓ **3. Partes interesadas** Identificar a las personas, organizaciones o grupos relevantes y sus requisitos.

↓ **4. Riesgos y oportunidades** Relacionar los factores identificados con situaciones que puedan afectar al Sistema de Gestión.

↓ **5. Estrategias y acciones** Definir acciones cuando los resultados del análisis lo requieran.

↓ **6. Validación** Completar el flujo documental hasta alcanzar el estado **Validado**.

↓ **7. Reportes** Generar los documentos correspondientes.

---

3. Elementos principales del sistema

Antes de comenzar, es importante reconocer algunas opciones que se utilizan de manera frecuente dentro del módulo.

3.1. Estados

Los estados permiten identificar la etapa en la que se encuentra un registro o documento.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Dependiendo de la funcionalidad, un registro podrá encontrarse en elaboración, revisión, validación u otro estado configurado en el sistema.



3.2. Nuevo

El botón **Nuevo** permite registrar un nuevo elemento.



3.3. Guardar

El botón **Guardar** conserva la información registrada o las modificaciones realizadas.

Se recomienda verificar los datos antes de guardar.

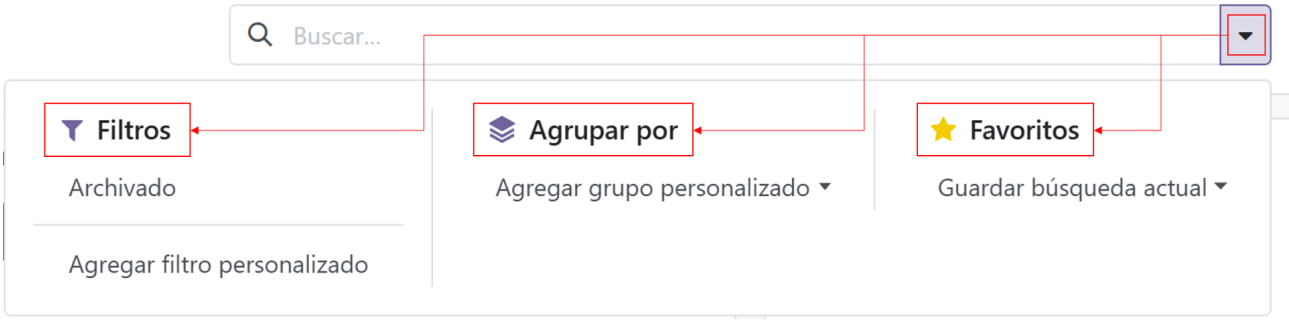


3.4. Búsqueda y filtros

La barra de búsqueda permite localizar registros rápidamente.

También se encuentran disponibles opciones como:

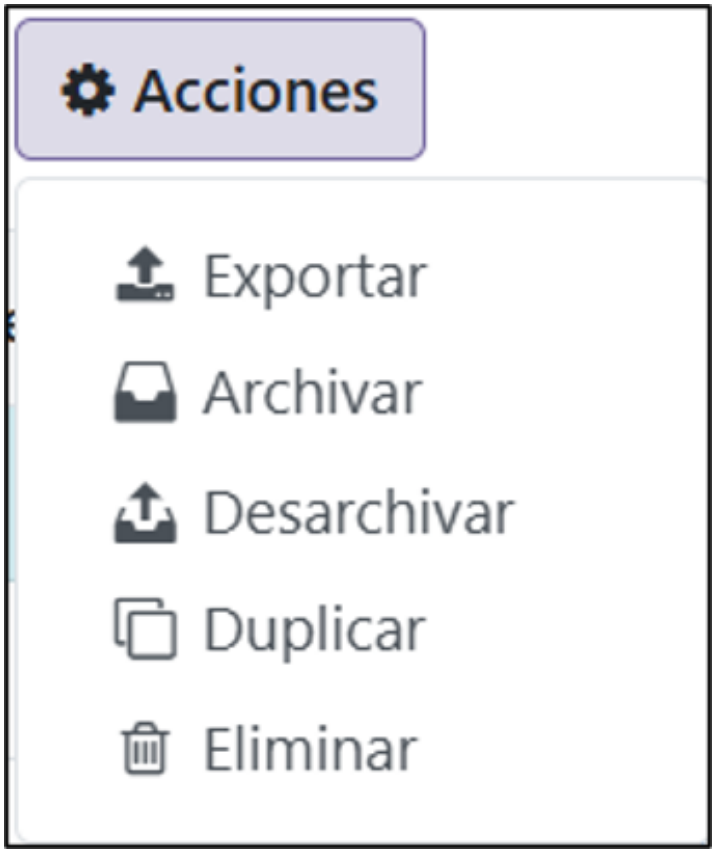
- **Filtros:** muestran únicamente los registros que cumplen determinadas condiciones.
- **Agrupar por:** organiza los registros de acuerdo con un criterio.
- **Favoritos:** permite conservar búsquedas utilizadas frecuentemente.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

3.5. Acciones

Al seleccionar uno o varios registros, el sistema habilita el menú **Acciones**, desde donde se pueden realizar diferentes operaciones sobre la información seleccionada.



Las opciones disponibles son:

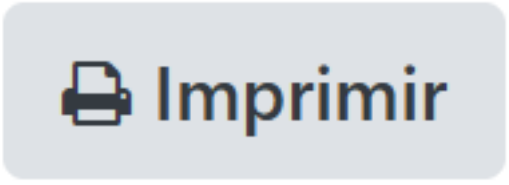
- **Exportar:** permite descargar la información de los registros seleccionados en un archivo, utilizando los campos disponibles para exportación.
- **Archivar:** oculta el registro de la vista habitual sin eliminarlo. La información permanece almacenada en el sistema y puede recuperarse posteriormente.
- **Desarchivar:** permite volver a activar y mostrar un registro que anteriormente fue archivado.
- **Duplicar:** crea una copia del registro seleccionado para utilizarla como base de un nuevo registro.
- **Eliminar:** elimina el registro seleccionado del sistema.

> **Importante:** se recomienda utilizar **Archivar** cuando el registro deba conservarse como antecedente o histórico. Utiliza **Eliminar** únicamente cuando estés seguro de que la información ya no será necesaria.

3.6. Imprimir

La opción **Imprimir** permite generar los reportes disponibles para uno o varios registros seleccionados.

Los reportes disponibles dependerán de la sección del sistema.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

3.7. Enlace interno

Algunos campos incluyen un ícono de enlace interno.

Este permite abrir el registro relacionado para consultar o completar información adicional.



4. Contexto interno

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

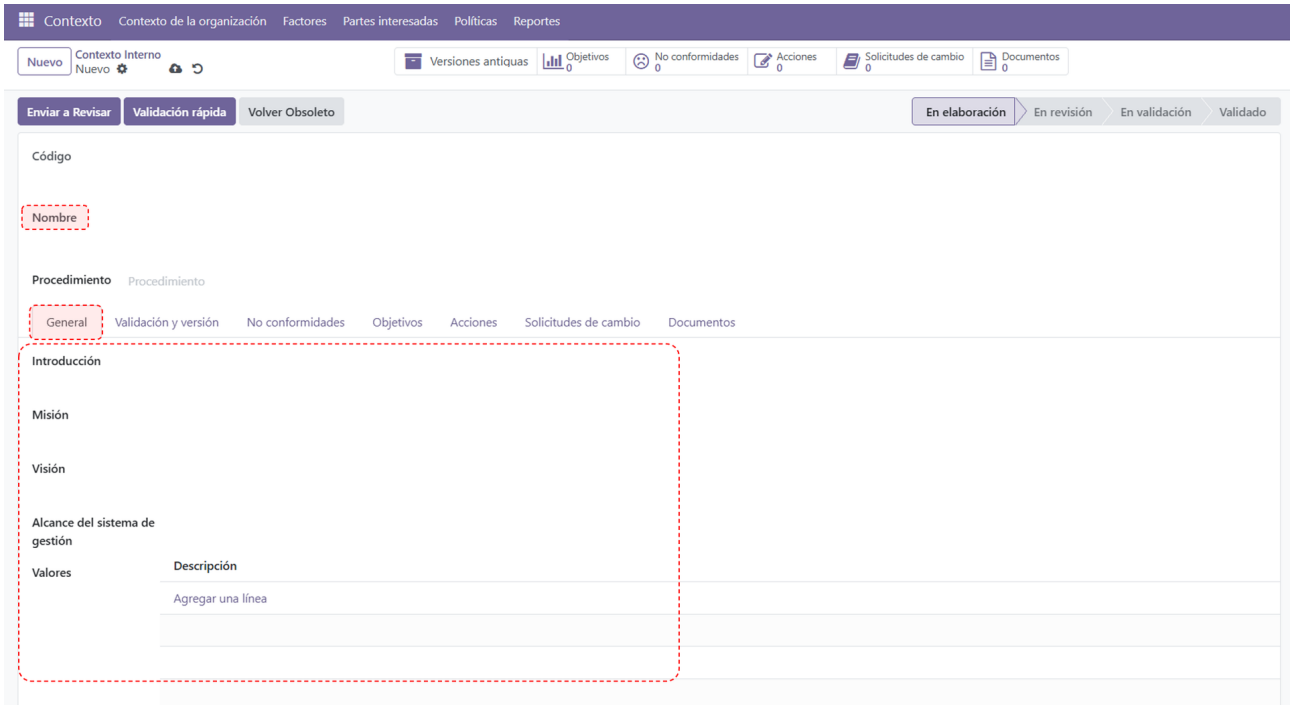
Esta información sirve como base para comprender cómo funciona la organización y definir el contexto sobre el cual se desarrolla el Sistema de Gestión.



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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



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.

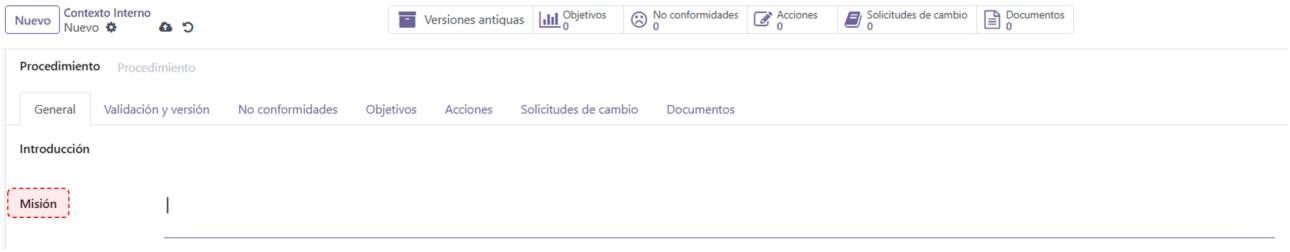
Debe describir de manera clara:

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

Ejemplo:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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



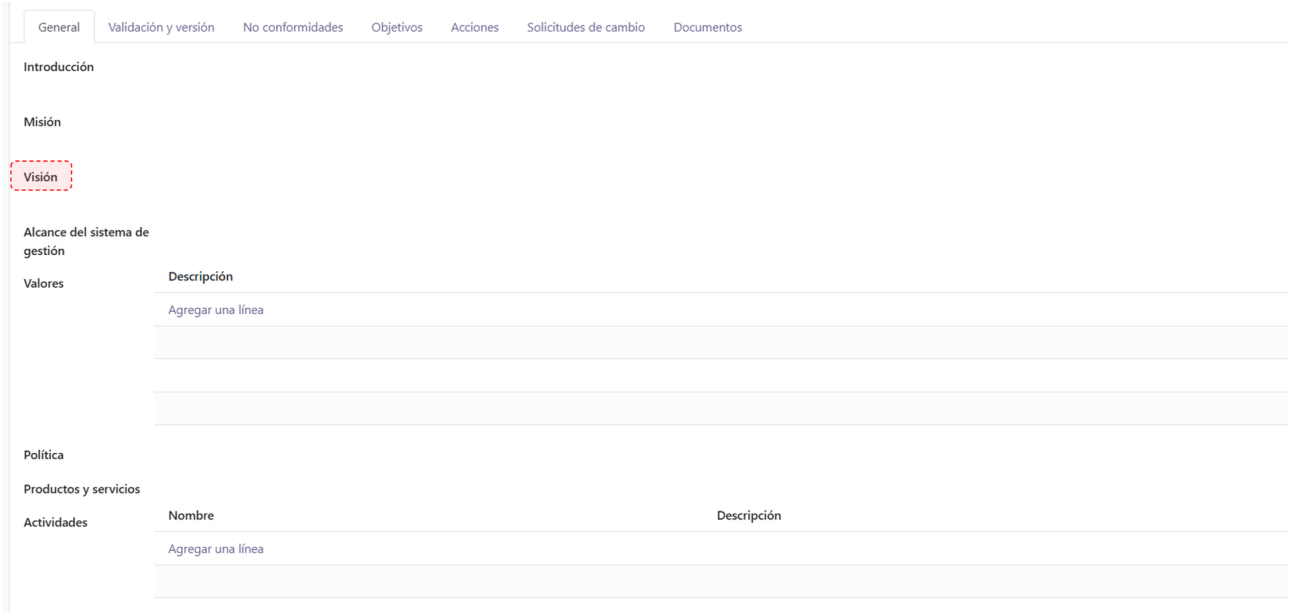
4.3. Visión

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:

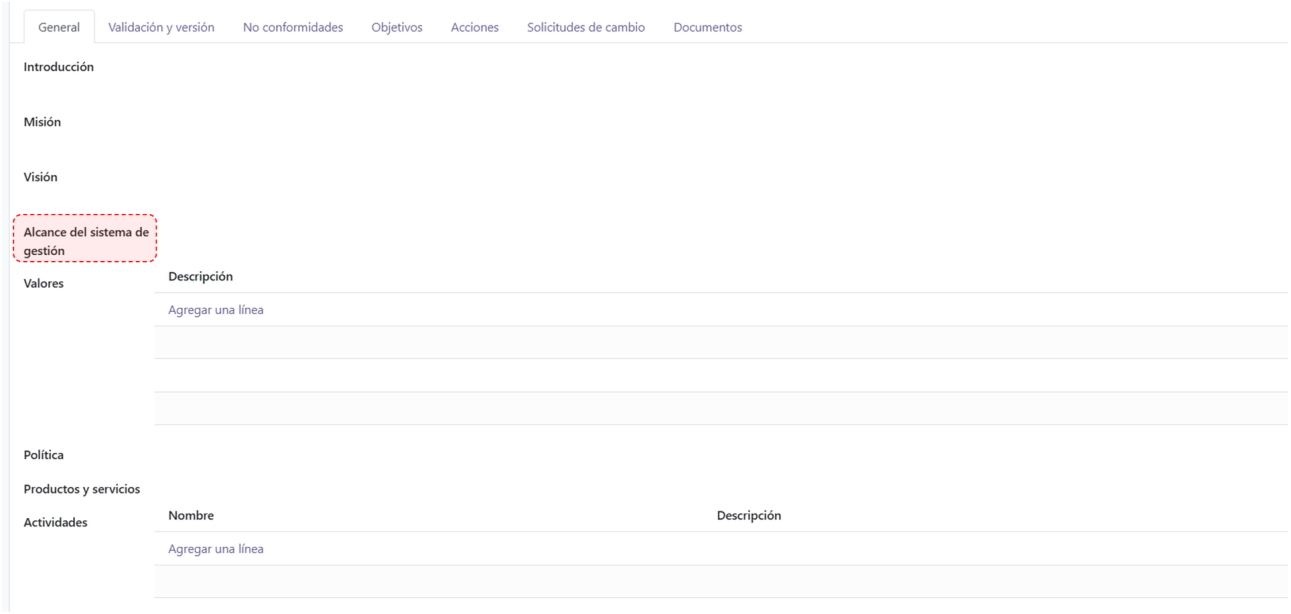
> Ser una organización reconocida por brindar soluciones innovadoras, confiables y orientadas a la mejora continua de nuestros clientes.



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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



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:

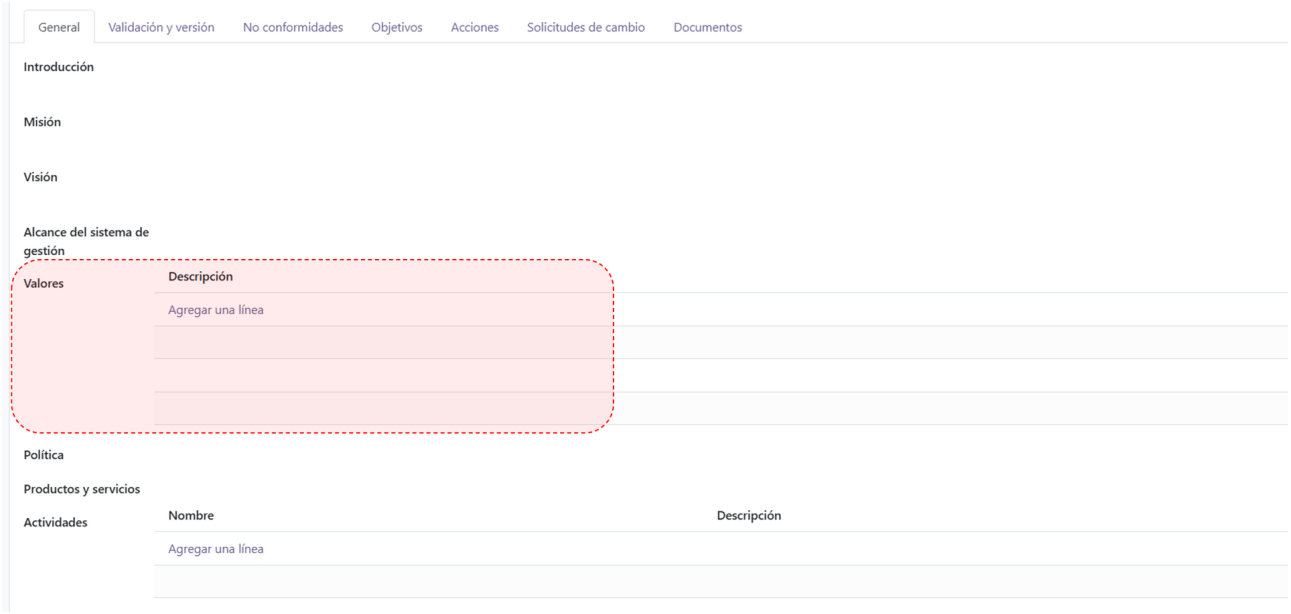
> Diseño, implementación y soporte de soluciones tecnológicas, así como servicios de consultoría para la implementación y digitalización de sistemas de gestión.

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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



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.

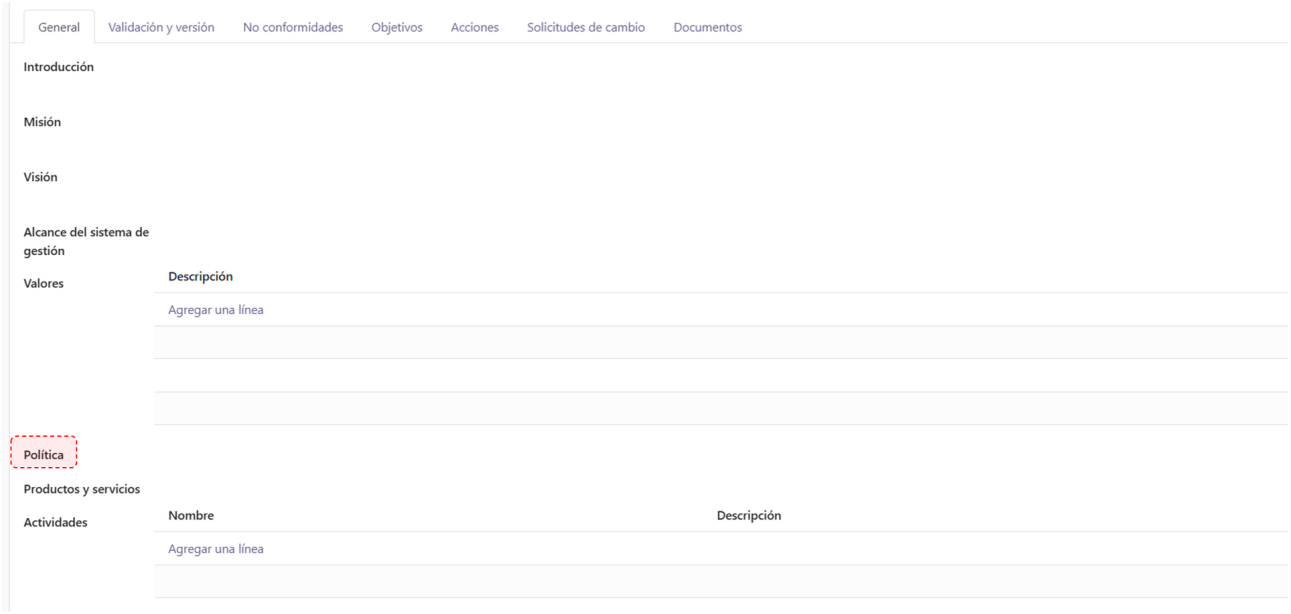
Ejemplo

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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

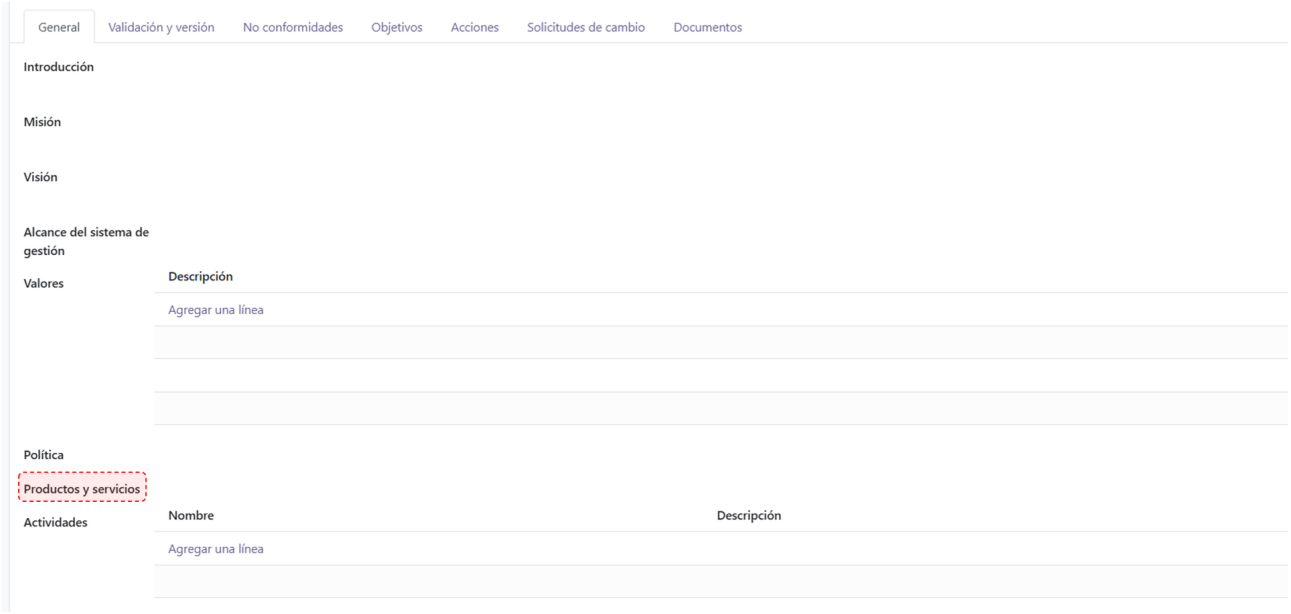


La información deberá corresponder con la política vigente de la organización.

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.



Se recomienda registrar únicamente las líneas principales de negocio.

Ejemplo:

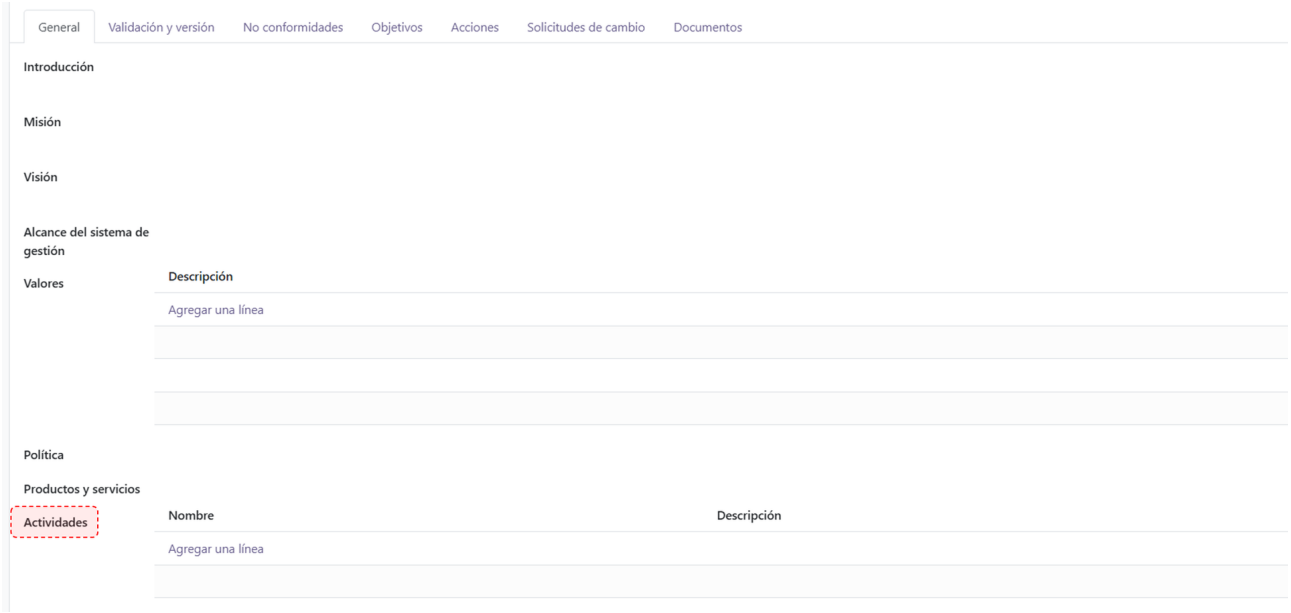
- Consultoría para implementación de sistemas de gestión.
- Desarrollo e implementación de ERP.
- Desarrollo de aplicaciones.
- Desarrollo de páginas web.
- Digitalización de procesos y sistemas de gestión.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

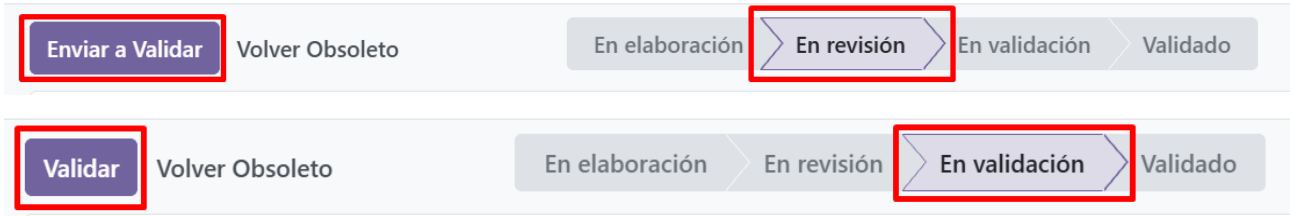
1. Registra a los responsables correspondientes en cada etapa.
2. Utiliza **Agregar línea** para seleccionar a los usuarios responsables.



3. Guarda la información registrada.
4. Selecciona **Enviar a Revisar** para continuar con el flujo de aprobación.



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

5. Factores

La sección **Factores** contiene diferentes herramientas para analizar las condiciones internas y externas que pueden afectar a la organización.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Entre las herramientas disponibles se encuentran:

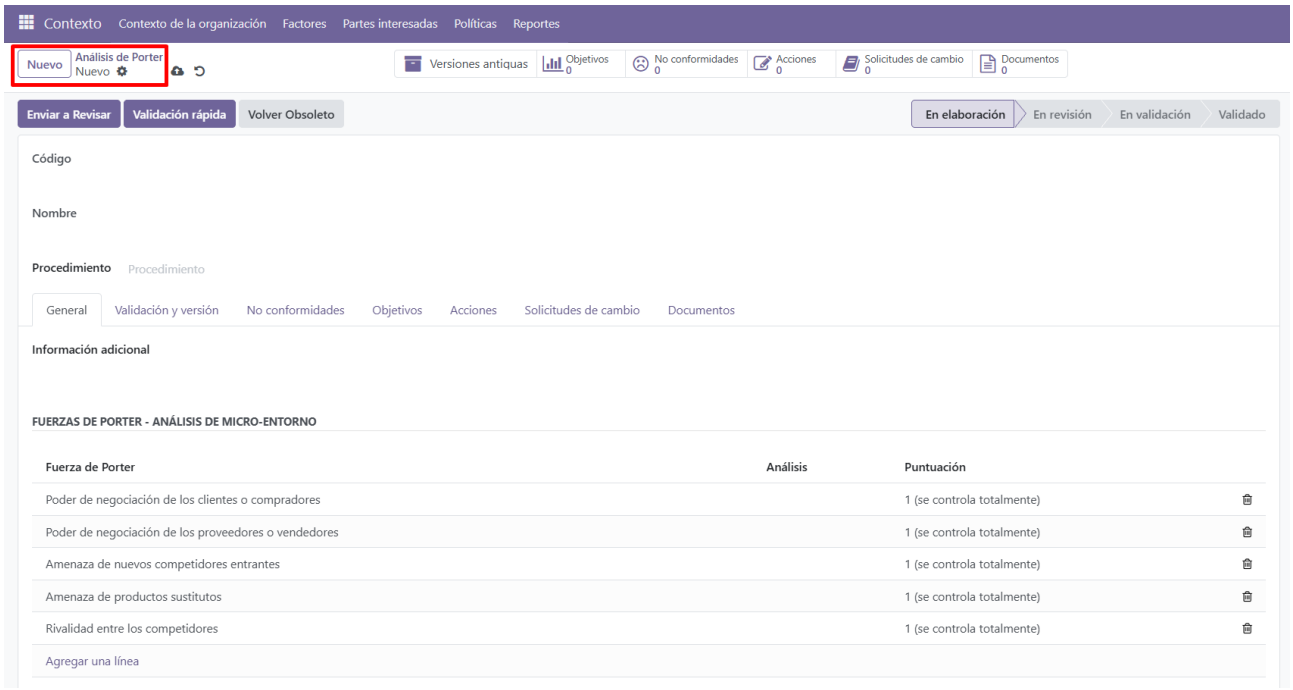
- Análisis de Porter.
- Análisis FODA.
- Análisis PESTEL/AMOFHIT.

No es obligatorio utilizar todas. Cada organización podrá seleccionar las herramientas que resulten necesarias.

5.1. Análisis de Porter

El **Análisis de Porter** permite evaluar las condiciones del microentorno que pueden influir en la organización. Para ello, se analizan cinco fuerzas relacionadas con clientes, proveedores, competidores y productos o servicios sustitutos.

El sistema permite registrar una explicación para cada fuerza y asignar una puntuación de acuerdo con el nivel de control que tiene la organización sobre ella.



5.1.1. Creación del análisis

Para registrar un nuevo Análisis de Porter:

1. Ingresa a **Factores** .
2. Selecciona **Análisis de Porter** .
3. Selecciona **Nuevo** .

4. Completa los datos generales.
5. Analiza cada una de las Fuerzas de Porter.
6. Registra una descripción en el campo **Análisis** .
7. Selecciona la **Puntuación** correspondiente.
8. Completa las pestañas relacionadas cuando corresponda.
9. Guarda la información.
10. Continúa con el flujo de revisión y validación.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Mientras el documento permanezca en estado **En elaboración**, los campos habilitados pueden modificarse directamente.

5.1.2. Información general

En la parte superior del registro se encuentran los siguientes campos:

Código

Permite identificar el Análisis de Porter dentro del sistema.

Nombre

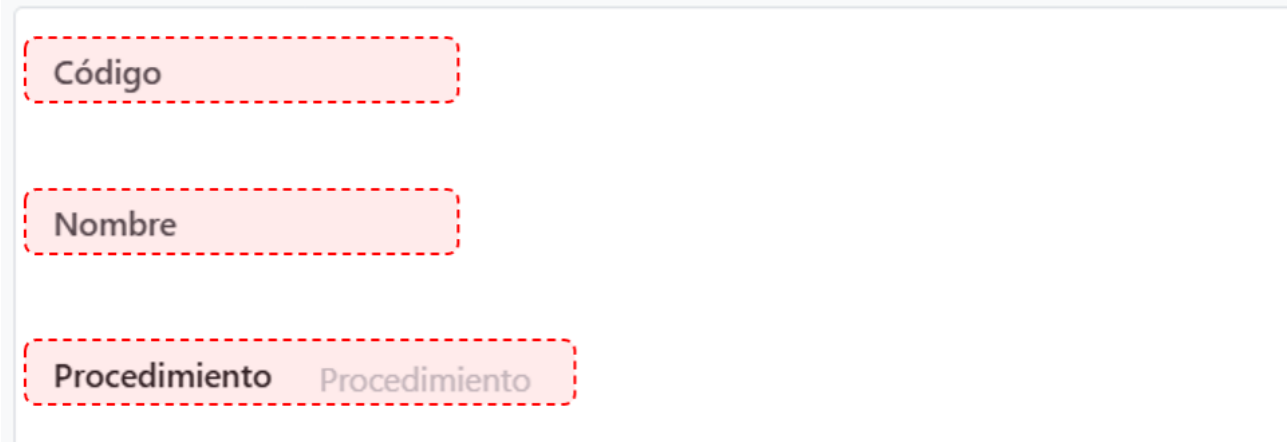
Permite asignar una denominación al análisis.

Ejemplo:

Análisis de Porter 2026

Procedimiento

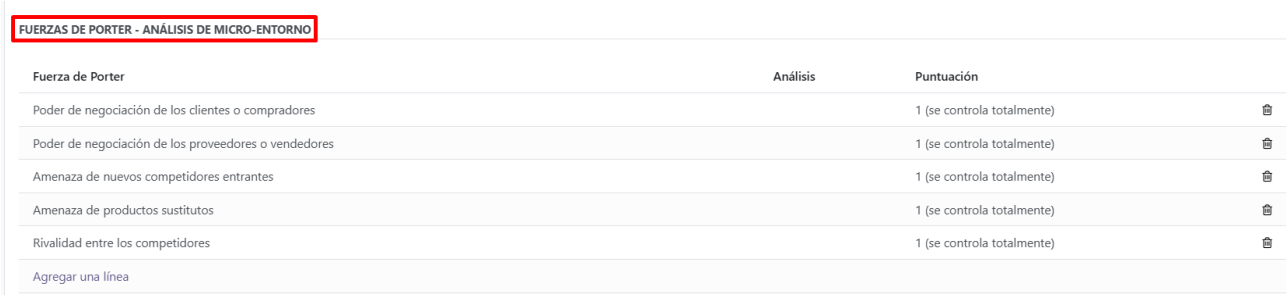
Permite relacionar el análisis con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.



5.1.3. Fuerzas de Porter

En la sección **Fuerzas de Porter - Análisis de Micro-entorno** se registran y evalúan las siguientes fuerzas:

1. **Poder de negociación de los clientes o compradores**
2. **Poder de negociación de los proveedores o vendedores**
3. **Amenaza de nuevos competidores entrantes**
4. **Amenaza de productos sustitutos**
5. **Rivalidad entre los competidores**



Para cada fuerza se encuentran disponibles los campos:

- **Fuerza de Porter**
- **Análisis**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- **Puntuación**

5.1.4. Análisis de las fuerzas

El campo **Análisis** permite describir la situación actual de la organización respecto de cada Fuerza de Porter.

La información registrada debe explicar brevemente por qué esa fuerza representa un mayor o menor nivel de influencia para la organización.

Poder de negociación de los clientes o compradores

Permite analizar la capacidad que tienen los clientes para influir en aspectos como:

- Precio.
- Condiciones del servicio.
- Plazos.
- Calidad.
- Requisitos adicionales.
- Elección entre diferentes proveedores.

Poder de negociación de los proveedores o vendedores

Permite analizar la capacidad de los proveedores para influir sobre la organización.

Puede considerar:

- Cantidad de proveedores disponibles.
- Dependencia de proveedores específicos.
- Precios.
- Condiciones comerciales.
- Disponibilidad de productos o servicios.
- Posibilidad de reemplazar al proveedor.

Amenaza de nuevos competidores entrantes

Permite analizar la facilidad con la que nuevas empresas pueden ingresar al mercado y competir con la organización.

Puede considerar:

- Barreras de entrada.
- Inversión necesaria.
- Experiencia requerida.
- Tecnología.
- Diferenciación.
- Posicionamiento de las empresas existentes.

Amenaza de productos sustitutos

Permite analizar la existencia de productos, servicios o soluciones diferentes que puedan satisfacer la misma necesidad del cliente.

Puede considerar:

- Alternativas disponibles.
- Precio de los sustitutos.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Facilidad de cambio.
- Nuevas tecnologías.
- Cambios en las preferencias de los clientes.

Rivalidad entre los competidores

Permite analizar el nivel de competencia existente en el mercado.

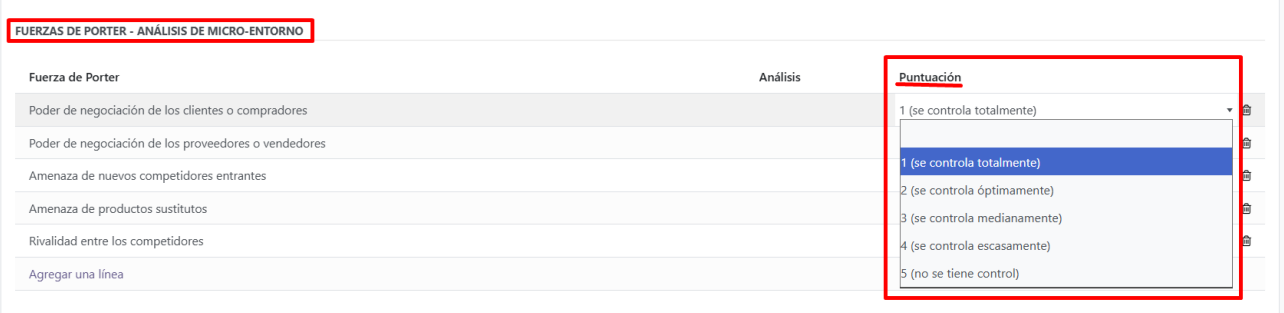
Puede considerar:

- Número de competidores.
- Diferenciación entre servicios.
- Competencia en precios.
- Posicionamiento.
- Innovación.
- Crecimiento del mercado.

> El análisis debe describir la situación real de la organización y servir como sustento para la puntuación seleccionada.

5.1.5. Puntuación

El campo **Puntuación** permite valorar cada Fuerza de Porter de acuerdo con el nivel de control que tiene la organización sobre la situación analizada.



La escala disponible es:

Puntuación	Interpretación
1	Se controla totalmente
2	Se controla óptimamente
3	Se controla medianamente
4	Se controla escasamente
5	No se tiene control

Interpretación de la escala

1 - Se controla totalmente La organización cuenta con un alto nivel de control sobre la situación y dispone de condiciones favorables para gestionarla.

2 - Se controla óptimamente La organización mantiene un buen nivel de control, aunque pueden existir algunos factores externos que deban mantenerse bajo seguimiento.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

3 - Se controla medianamente La organización tiene un control parcial y existen factores que pueden afectar su capacidad de respuesta.

4 - Se controla escasamente La organización dispone de pocas posibilidades de controlar la situación y debe realizar un seguimiento más cercano.

5 - No se tiene control La situación depende principalmente de factores externos sobre los cuales la organización tiene poca o ninguna capacidad de intervención.

> La puntuación debe guardar relación con el análisis registrado. A mayor puntuación, menor es el nivel de control de la organización sobre la fuerza evaluada.

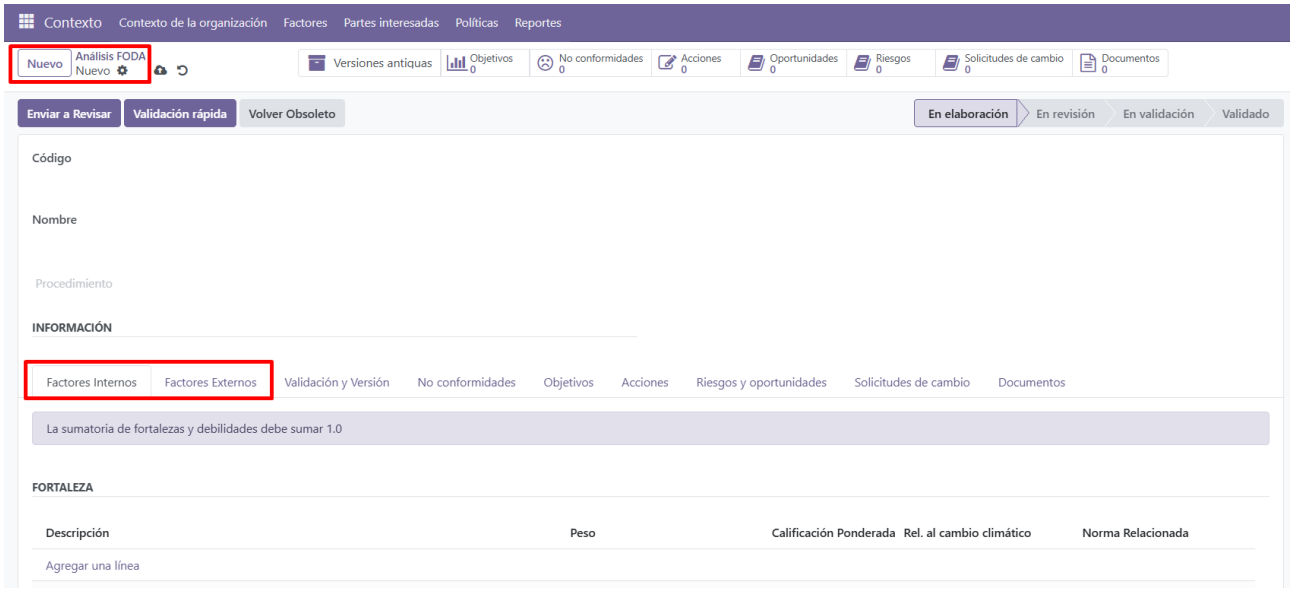
5.2. Análisis FODA

El **Análisis FODA** permite identificar y evaluar los factores internos y externos que pueden influir en el desempeño de la organización y en su Sistema de Gestión.

El análisis se encuentra dividido en:

- **Factores internos:** Fortalezas y Debilidades.
- **Factores externos:** Oportunidades y Amenazas.

Cada factor puede ser evaluado mediante un **peso** y una **calificación**, permitiendo obtener automáticamente una **calificación ponderada**.



5.2.1. Creación del Análisis FODA

Para registrar un nuevo análisis:

1. Ingresa a **Factores** .
2. Selecciona **Análisis FODA** .
3. Selecciona **Nuevo** .
4. Completa los datos generales.
5. Registra los factores internos.
6. Registra los factores externos.
7. Relaciona objetivos, riesgos u oportunidades cuando corresponda.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

8. Guarda la información.
9. Continúa con el flujo de revisión y validación.

Mientras el análisis se encuentre en estado **En elaboración**, los campos habilitados pueden modificarse directamente.

5.2.2. Información general

En la parte superior del registro se encuentran los siguientes campos:

Código

Permite identificar el Análisis FODA dentro del sistema.

Nombre

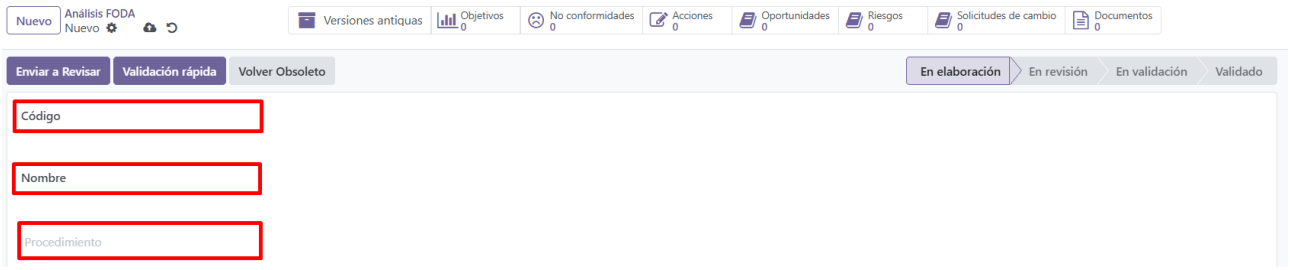
Permite asignar una denominación al análisis.

Ejemplo:

Análisis FODA 2026

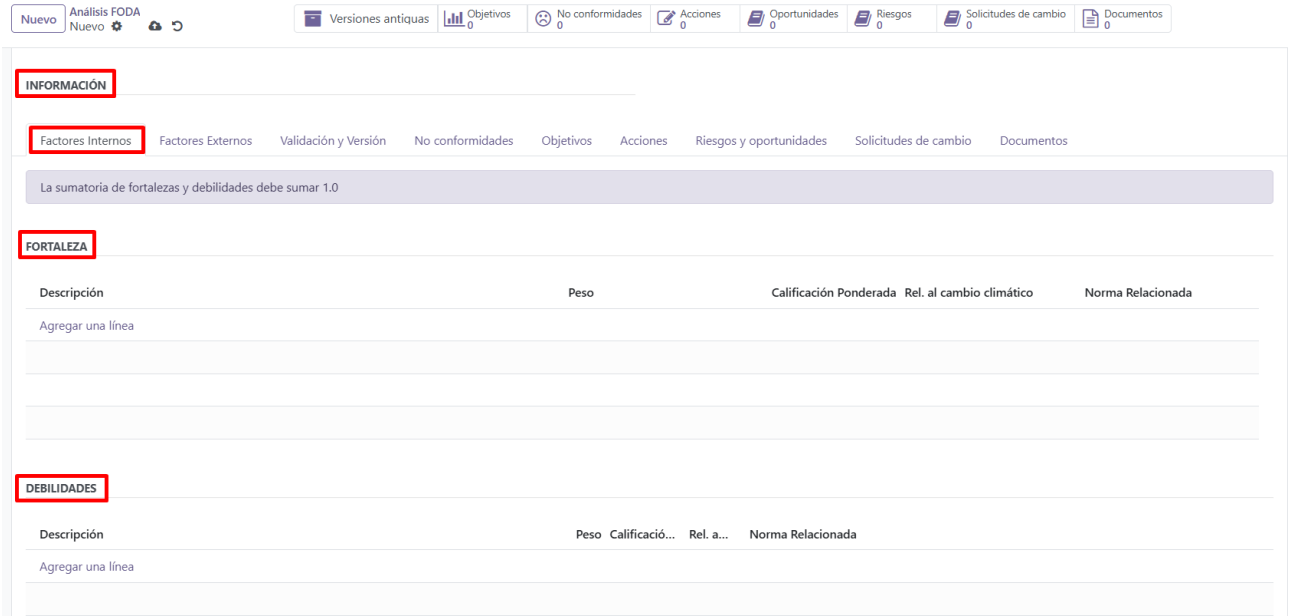
Procedimiento

Permite relacionar el análisis con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.



5.3. Factores internos

La pestaña **Factores Internos** permite registrar las **Fortalezas** y **Debilidades** de la organización.



Los factores internos corresponden a condiciones propias de la organización sobre las cuales existe capacidad de gestión o influencia.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Fortalezas

Son características internas favorables que contribuyen al cumplimiento de los objetivos o mejoran el desempeño de la organización.

Debilidades

Son características internas que pueden limitar el desempeño, generar dificultades o afectar el cumplimiento de los objetivos.

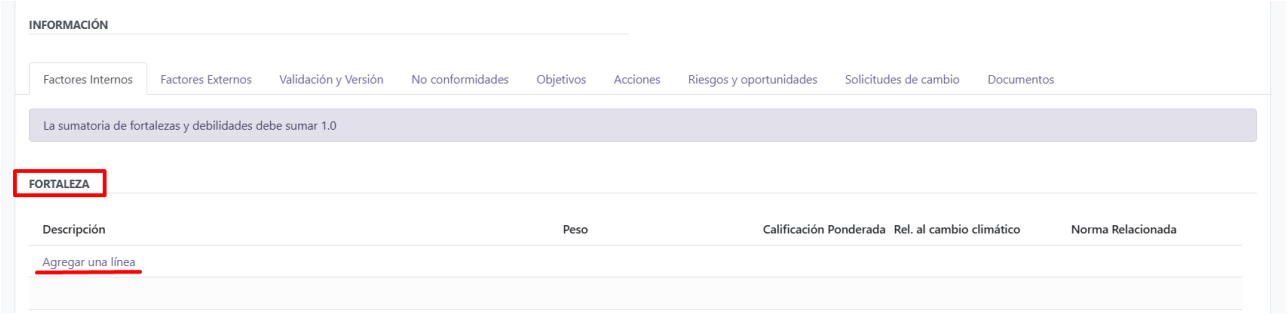
> **Importante:** la suma de los pesos asignados a las fortalezas y debilidades debe ser igual a **1.0**.

El sistema muestra el peso acumulado y el peso restante para facilitar el control de esta condición.

5.3.1. Registro de una Fortaleza

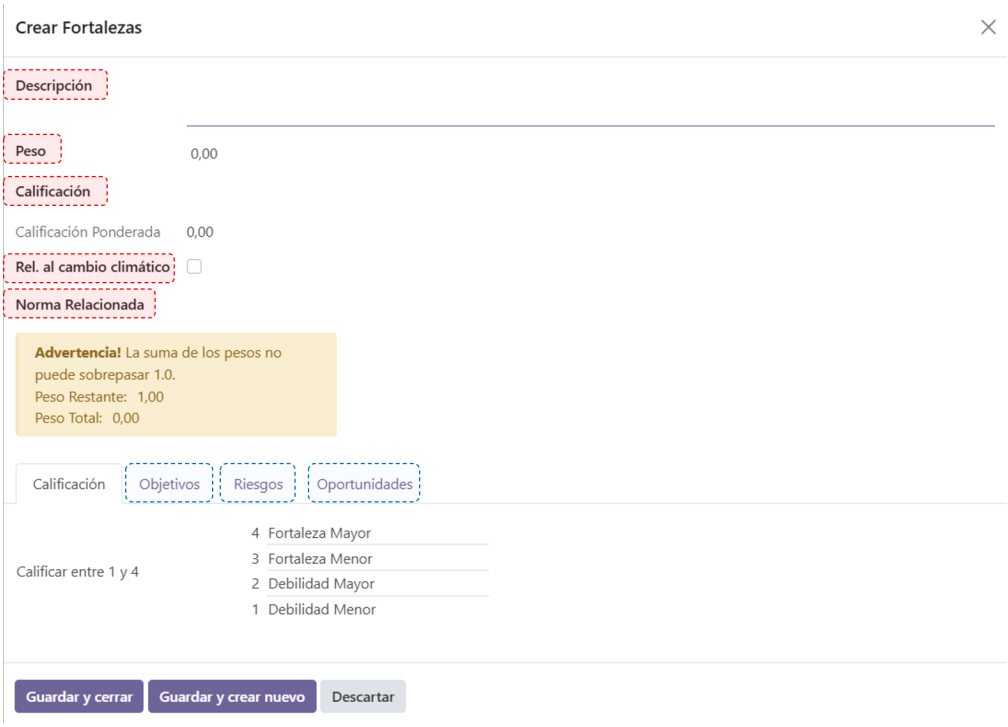
Para registrar una fortaleza:

1. Ubica la sección **Fortaleza** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .



1. Completa la **Descripción** .
2. Registra el **Peso** .
3. Selecciona la **Calificación** .
4. Indica si se encuentra relacionada con el cambio climático, cuando corresponda.
5. Selecciona la **Norma Relacionada** , cuando aplique.
6. Relaciona objetivos, riesgos u oportunidades si corresponde.
7. Selecciona **Guardar y cerrar** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



5.3.2. Descripción

El campo **Descripción** permite registrar claramente el factor identificado.

La descripción debe indicar una condición concreta de la organización.

Ejemplos de fortalezas

- Personal con experiencia en los servicios ofrecidos.
- Uso de herramientas tecnológicas para la gestión de procesos.
- Capacidad de atención remota a clientes.
- Sistema de Gestión implementado.
- Alto nivel de especialización técnica.

Evita registrar conceptos demasiado generales como:

“Buen personal” Es preferible indicar:

“Personal con experiencia y formación especializada en los servicios brindados por la organización.”

5.3.3. Peso

El campo **Peso** permite establecer la importancia relativa del factor dentro del análisis.

Los pesos se distribuyen entre las fortalezas y debilidades hasta alcanzar un total de:

1.0 El sistema muestra automáticamente:

- **Peso restante:** cantidad que todavía puede asignarse.
- **Peso total:** suma de los pesos registrados.

Ejemplo

Si se registran cuatro factores internos:

Factor	Peso
Fortaleza 1	0.30

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Factor	Peso
Fortaleza 2	0.20
Debilidad 1	0.25
Debilidad 2	0.25
Total	**1.00**

> La suma de los pesos no puede sobrepasar **1.0**.

5.3.4. Calificación

La **Calificación** permite identificar la condición del factor interno mediante una escala de **1 a 4**.

La escala disponible es:

Calificación	Interpretación
4	Fortaleza Mayor
3	Fortaleza Menor
2	Debilidad Mayor
1	Debilidad Menor

Para una fortaleza se utilizarán las calificaciones:

- **4 - Fortaleza Mayor**
- **3 - Fortaleza Menor**

Para una debilidad se utilizarán:

- **2 - Debilidad Mayor**
- **1 - Debilidad Menor**

La calificación debe seleccionarse de acuerdo con la relevancia del factor identificado.

5.3.5. Calificación ponderada

El campo **Calificación Ponderada** se calcula automáticamente utilizando el peso y la calificación registrados.

El usuario no necesita completar manualmente este valor.

El cálculo permite determinar la importancia del factor considerando tanto su peso como su calificación.

Peso × Calificación = Calificación Ponderada

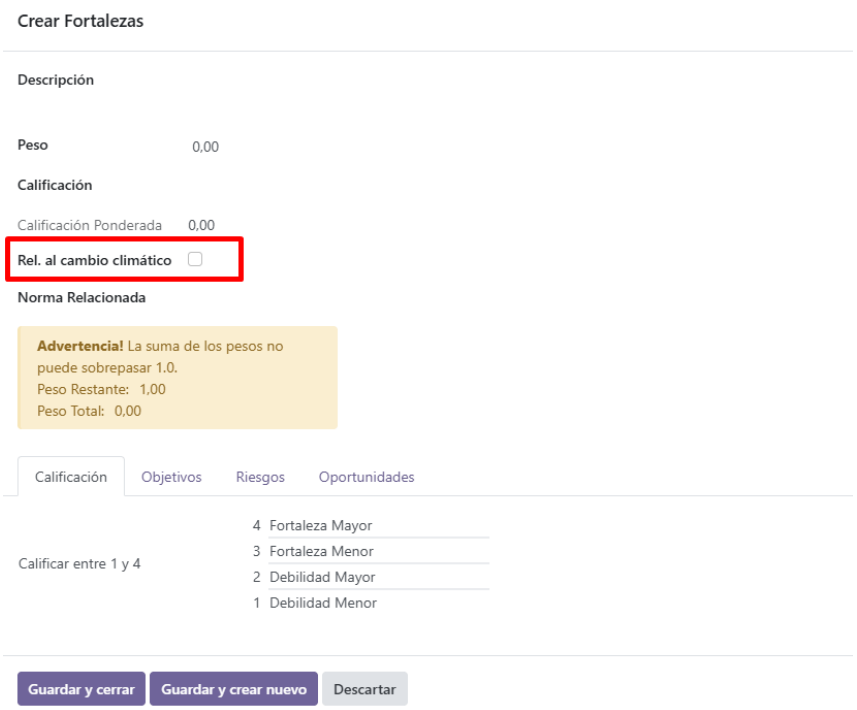
Ejemplo

Peso: 0.20 **Calificación:** 4 - Fortaleza Mayor **Calificación ponderada:** 0.80

5.3.6. Relación con el cambio climático

El campo **Rel. al cambio climático** permite identificar si el factor analizado se encuentra relacionado con el cambio climático.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Marca la casilla cuando la fortaleza o debilidad tenga relación con situaciones como:

- Variaciones climáticas.
- Eventos climáticos extremos.
- Disponibilidad de recursos.
- Consumo energético.
- Disponibilidad de agua.
- Afectación de infraestructura.
- Cambios regulatorios relacionados con el clima.
- Adaptación o resiliencia frente al cambio climático.

Si el factor no guarda relación con el cambio climático, la casilla se mantiene desmarcada.

5.3.7. Norma Relacionada

El campo **Norma Relacionada** permite indicar la norma del Sistema de Gestión con la cual se encuentra relacionado el factor.

Utiliza este campo cuando sea necesario identificar la relación del factor con una norma específica implementada por la organización.

5.3.8. Objetivos

La pestaña **Objetivos** permite relacionar el factor con objetivos del Sistema de Gestión.

Utiliza esta opción cuando una fortaleza o debilidad tenga influencia directa sobre el cumplimiento de un objetivo.

5.3.9. Riesgos

La pestaña **Riesgos** permite relacionar el factor identificado con riesgos previamente registrados o generar la relación correspondiente.

Esta relación resulta especialmente útil cuando una debilidad pueda generar consecuencias negativas para la organización.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplo

Debilidad: Dependencia de un único proveedor tecnológico.

Riesgo relacionado: Interrupción del servicio por indisponibilidad del proveedor.

5.3.10. Oportunidades

La pestaña **Oportunidades** permite relacionar el factor con oportunidades identificadas dentro del Sistema de Gestión.

Esta opción puede utilizarse cuando una fortaleza permita aprovechar una condición favorable.

Ejemplo

Fortaleza: Personal especializado en herramientas digitales.

Oportunidad relacionada: Desarrollo de nuevos servicios digitales.

5.3.11. Registro de Debilidades

El registro de una **Debilidad** se realiza utilizando la misma estructura.

Para agregar una:

1. Ubica la sección **Debilidad** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Registra la descripción.
4. Define el peso.
5. Selecciona la calificación.
6. Indica su relación con el cambio climático cuando corresponda.
7. Selecciona la norma relacionada, cuando aplique.
8. Relaciona objetivos, riesgos u oportunidades.
9. Guarda el registro.

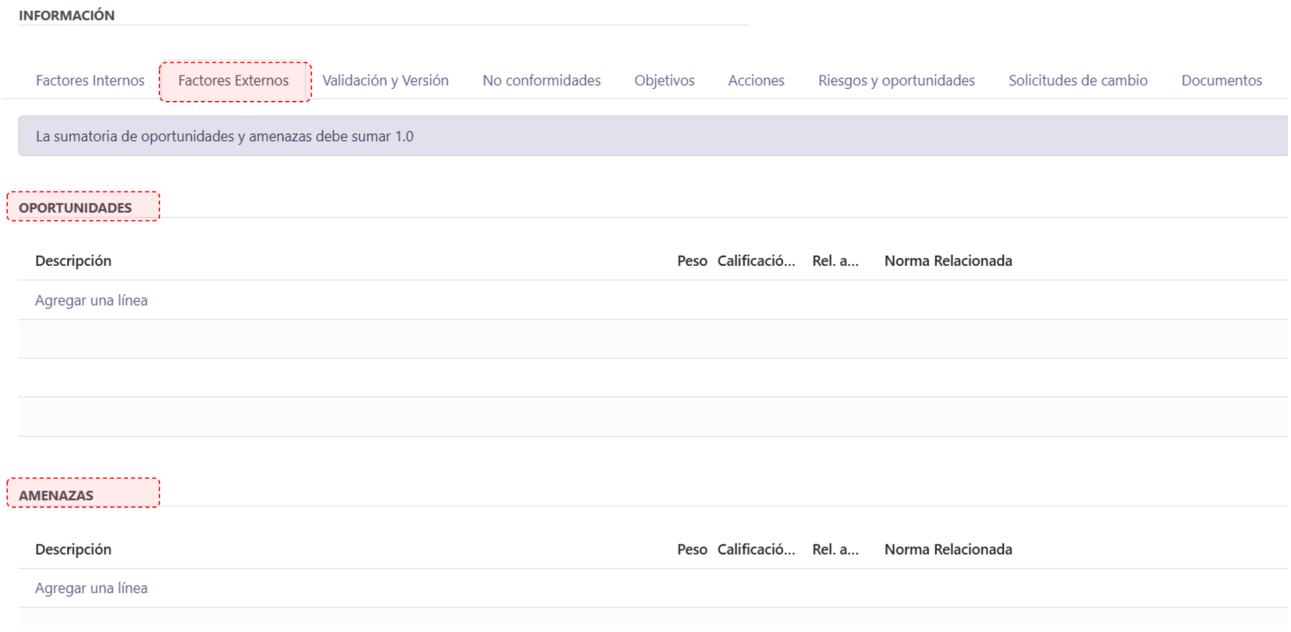
Para las debilidades se utilizan las calificaciones:

- **2 - Debilidad Mayor**
- **1 - Debilidad Menor**

5.4. Factores externos

La pestaña **Factores Externos** permite registrar las **Oportunidades** y **Amenazas** provenientes del entorno de la organización.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Oportunidades

Son condiciones externas favorables que pueden ser aprovechadas por la organización.

Ejemplos:

- Crecimiento de la demanda.
- Nuevas tecnologías disponibles.
- Nuevos mercados.
- Incentivos o programas empresariales.
- Cambios normativos favorables.

Amenazas

Son condiciones externas que pueden afectar negativamente el desempeño de la organización.

Ejemplos:

- Incremento de la competencia.
- Cambios regulatorios.
- Incremento de costos.
- Dependencia de proveedores externos.
- Eventos climáticos extremos.
- Cambios en las necesidades de los clientes.

Para registrar un factor externo:

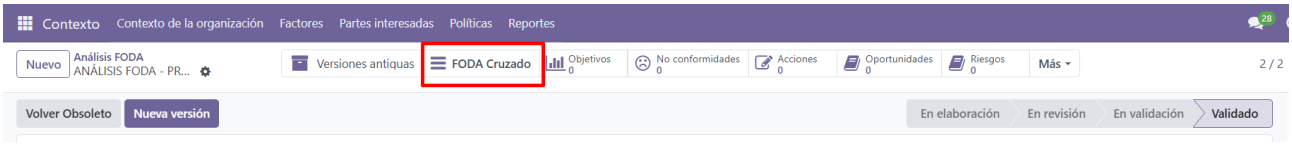
1. Ingresa a **Factores Externos** .
2. Ubica la sección correspondiente a oportunidad o amenaza.
3. Selecciona **Agregar una línea** .
4. Registra la descripción.
5. Completa el peso y la calificación.
6. Registra la información adicional disponible.
7. Relaciona riesgos u oportunidades cuando corresponda.
8. Guarda el registro.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

> Los pesos de los factores externos deben distribuirse respetando el total establecido por el sistema para el análisis.

5.5. FODA Cruzado

El **FODA Cruzado** permite definir estrategias combinando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas previamente identificadas.

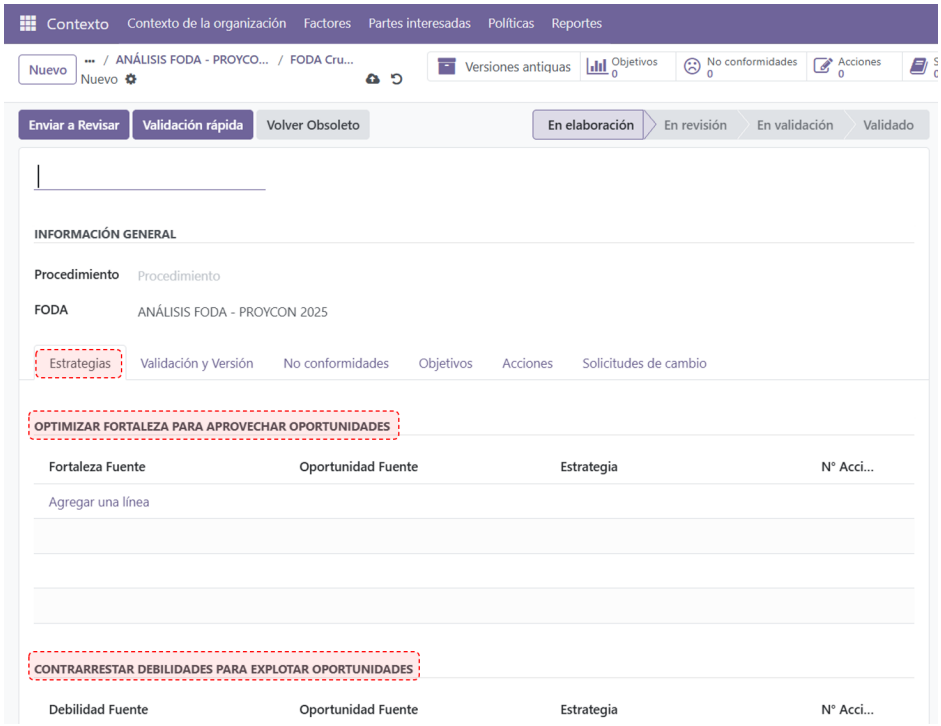


Las estrategias pueden construirse utilizando las siguientes combinaciones:

- Fortalezas + Oportunidades.
- Debilidades + Oportunidades.
- Fortalezas + Amenazas.
- Debilidades + Amenazas.

Para registrar una estrategia:

1. Ingresa al **FODA Cruzado** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Ubica la combinación que deseas trabajar.
4. Selecciona los factores relacionados.
5. Registra la estrategia.
6. Relaciona las acciones necesarias.
7. Guarda la información.

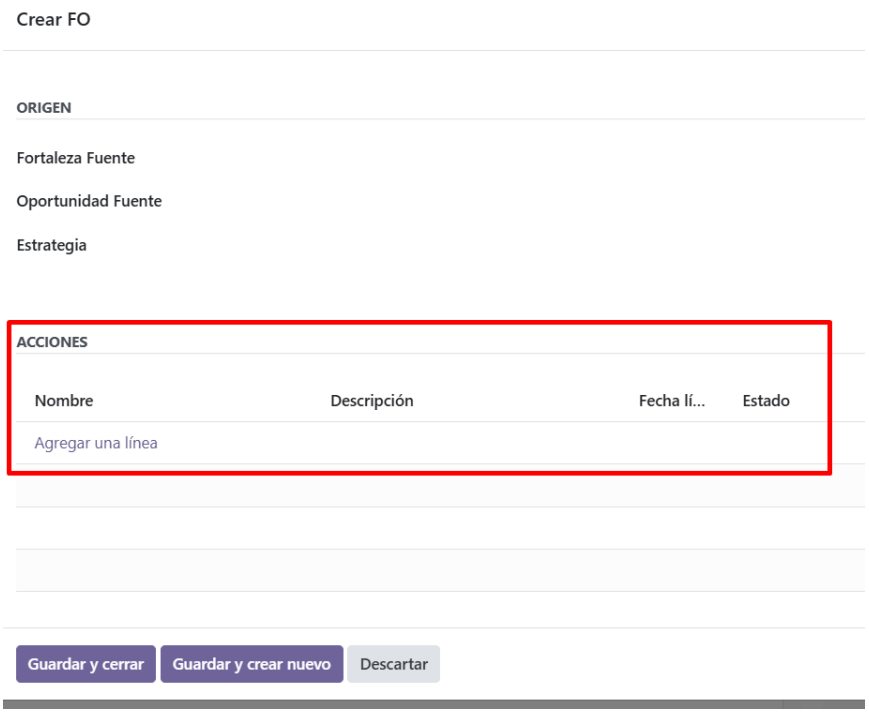


DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Acciones

Cuando una estrategia requiera actividades para su implementación, utiliza la sección **Acciones**.

Esto permite que la estrategia no quede únicamente como una declaración, sino que pueda relacionarse con actividades concretas.



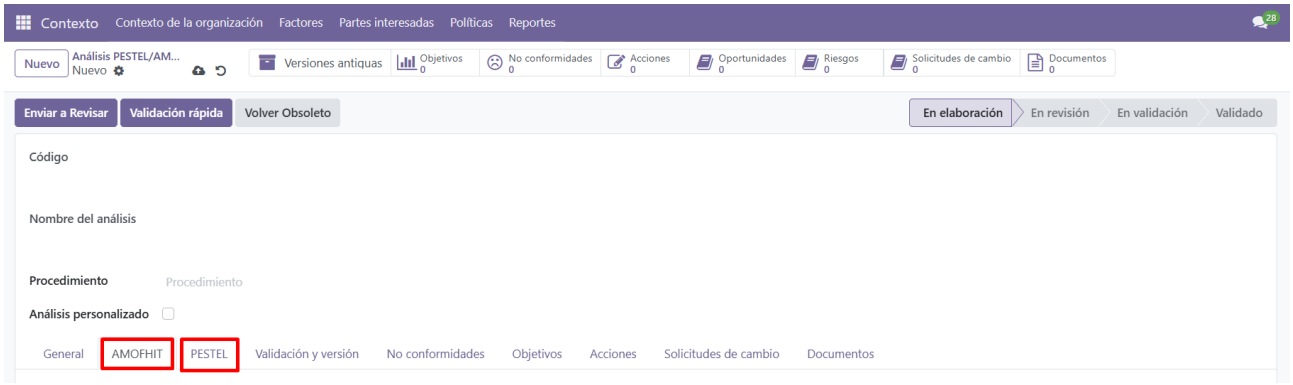
5.6. Análisis PESTEL/AMOFHIT

El **Análisis PESTEL/AMOFHIT** permite identificar y evaluar factores internos y externos que pueden influir en el desempeño de la organización y en el Sistema de Gestión.

El análisis se divide en dos componentes:

- **AMOFHIT:** permite analizar factores internos de la organización.
- **PESTEL:** permite analizar factores externos provenientes del entorno.

Cada factor identificado puede describirse considerando su situación actual, plazo e impacto, facilitando posteriormente su relación con objetivos, riesgos, oportunidades y acciones.



5.6.1. Creación del análisis

Para registrar un nuevo análisis:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

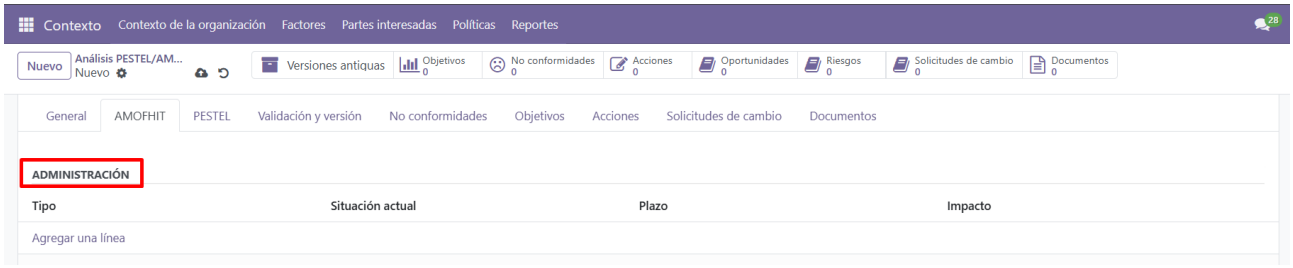
1. Ingresa a **Factores** .
2. Selecciona **Análisis PESTEL/AMOFHIT** .
3. Selecciona **Nuevo** .
4. Completa la información general.
5. Completa la pestaña **AMOFHIT** para los factores internos.
6. Completa la pestaña **PESTEL** para los factores externos.
7. Relaciona objetivos, riesgos, oportunidades o acciones cuando corresponda.
8. Guarda la información.
9. Continúa con el flujo de revisión y validación.

Mientras el documento se encuentre en estado **En elaboración**, los campos habilitados pueden modificarse directamente.

5.7. Análisis AMOFHIT

La pestaña **AMOFHIT** permite analizar factores relacionados con el entorno interno de la organización.

El análisis facilita identificar condiciones internas que pueden favorecer o limitar el desempeño y que posteriormente pueden originar riesgos, oportunidades, objetivos o acciones.



Los factores AMOFHIT se encuentran relacionados con diferentes componentes internos de la organización, tales como:

- **Administración y gerencia**
- **Marketing y ventas**
- **Operaciones**
- **Finanzas**
- **Recursos humanos**
- **Información y comunicaciones**
- **Tecnología**

Para registrar un factor:

1. Ingresa a la pestaña **AMOFHIT** .
2. Ubica la categoría correspondiente.
3. Selecciona **Agregar una línea** .
4. Completa la información solicitada.
5. Relaciona riesgos, oportunidades u objetivos cuando corresponda.
6. Guarda el registro.

5.7.1. Situación actual

El campo **Situación actual** permite describir la condición identificada dentro de la organización.

La descripción debe indicar de manera concreta qué está ocurriendo actualmente.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplo

Factor: Tecnología **Situación actual:** La organización utiliza plataformas digitales para la gestión de sus principales procesos y almacenamiento de información.

La redacción debe representar la situación existente y no una actividad futura.

5.7.2. Plazo

El campo **Plazo** permite identificar el horizonte temporal en el que el factor puede generar efectos o requerir atención.

Selecciona el plazo que corresponda de acuerdo con las alternativas disponibles en el sistema.

5.7.3. Impacto

El campo **Impacto** permite valorar la importancia que tiene el factor para la organización.

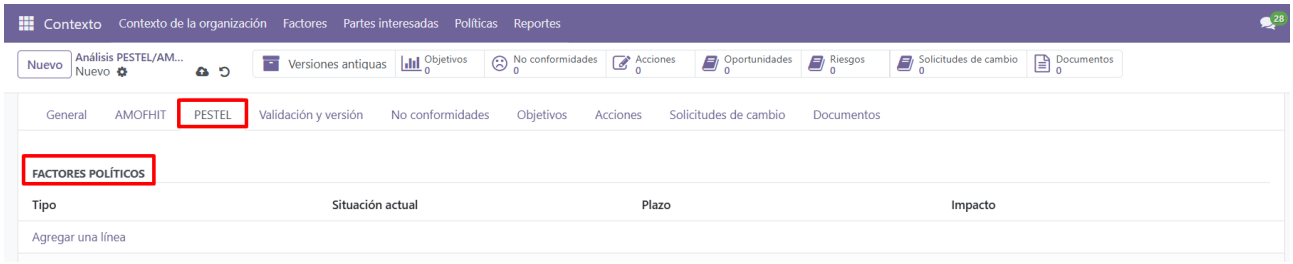
La valoración debe realizarse considerando cuánto podría influir la situación identificada sobre:

- Procesos.
- Objetivos.
- Productos o servicios.
- Recursos.
- Cumplimiento de requisitos.
- Desempeño del Sistema de Gestión.

Utiliza la alternativa de impacto que mejor represente la situación analizada.

5.8. Análisis PESTEL

La pestaña **PESTEL** permite analizar las condiciones externas que pueden afectar a la organización.



Los factores se encuentran agrupados en las siguientes categorías:

- **Políticos**
- **Económicos**
- **Sociales**
- **Tecnológicos**
- **Ambientales**
- **Legales**

Para cada categoría se pueden registrar uno o varios factores.

Los campos disponibles son:

- **Tipo**
- **Situación actual**
- **Plazo**
- **Impacto**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

5.8.1. Factores Políticos

Los **Factores Políticos** permiten registrar situaciones relacionadas con decisiones gubernamentales, políticas públicas o condiciones institucionales que puedan influir en la organización.

Pueden considerarse aspectos como:

- Políticas gubernamentales.
- Estabilidad política.
- Programas e incentivos públicos.
- Cambios en prioridades gubernamentales.
- Relaciones institucionales.

Ejemplo

Tipo: Política pública **Situación actual:** Existen programas gubernamentales que promueven la transformación digital de las empresas.

Plazo: Mediano plazo **Impacto:** Alto

5.8.2. Factores Económicos

Los **Factores Económicos** permiten analizar condiciones económicas externas que pueden afectar las operaciones o resultados de la organización.

Pueden considerarse:

- Inflación.
- Tipo de cambio.
- Tasas de interés.
- Crecimiento económico.
- Costos de productos o servicios.
- Capacidad adquisitiva de los clientes.
- Disponibilidad de financiamiento.

Ejemplo

Tipo: Inflación **Situación actual:** Incremento de costos de determinados servicios y herramientas utilizadas por la organización.

Plazo: Corto plazo **Impacto:** Medio

5.8.3. Factores Sociales

Los **Factores Sociales** permiten analizar cambios o características de la sociedad que puedan influir en la organización.

Pueden considerarse:

- Comportamiento de los consumidores.
- Cambios demográficos.
- Preferencias de los clientes.
- Modalidades de trabajo.
- Cultura.
- Formación y disponibilidad de profesionales.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplo

Tipo: Modalidad de trabajo **Situación actual:** Mayor aceptación del trabajo remoto y de la prestación de servicios mediante plataformas digitales.

Plazo: Largo plazo **Impacto:** Alto

5.8.4. Factores Tecnológicos

Los **Factores Tecnológicos** permiten registrar cambios tecnológicos que puedan representar efectos favorables o desfavorables para la organización.

Pueden considerarse:

- Automatización.
- Inteligencia artificial.
- Nuevas plataformas.
- Ciberseguridad.
- Obsolescencia tecnológica.
- Nuevos métodos de prestación de servicios.

Ejemplo

Tipo: Inteligencia artificial **Situación actual:** Incremento del uso de herramientas de inteligencia artificial para automatizar y optimizar actividades empresariales.

Plazo: Corto plazo **Impacto:** Alto

5.8.5. Factores Ambientales

Los **Factores Ambientales** permiten analizar condiciones del entorno natural que puedan afectar a la organización o verse afectadas por sus actividades.

Pueden considerarse:

- Cambio climático.
- Eventos climáticos extremos.
- Disponibilidad de agua.
- Consumo energético.
- Disponibilidad de recursos naturales.
- Biodiversidad.
- Contaminación.
- Gestión de residuos.
- Condiciones de los ecosistemas.

Ejemplo

Tipo: Cambio climático **Situación actual:** El incremento de eventos climáticos extremos puede afectar la disponibilidad de servicios e infraestructura tecnológica.

Plazo: Largo plazo **Impacto:** Medio

5.8.6. Factores Legales

Los **Factores Legales** permiten analizar leyes, reglamentos y otras disposiciones externas que puedan generar obligaciones o cambios para la organización.

Pueden considerarse:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Nuevas leyes.
- Modificaciones reglamentarias.
- Protección de datos.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Legislación ambiental.
- Requisitos laborales.
- Requisitos sectoriales.

Ejemplo

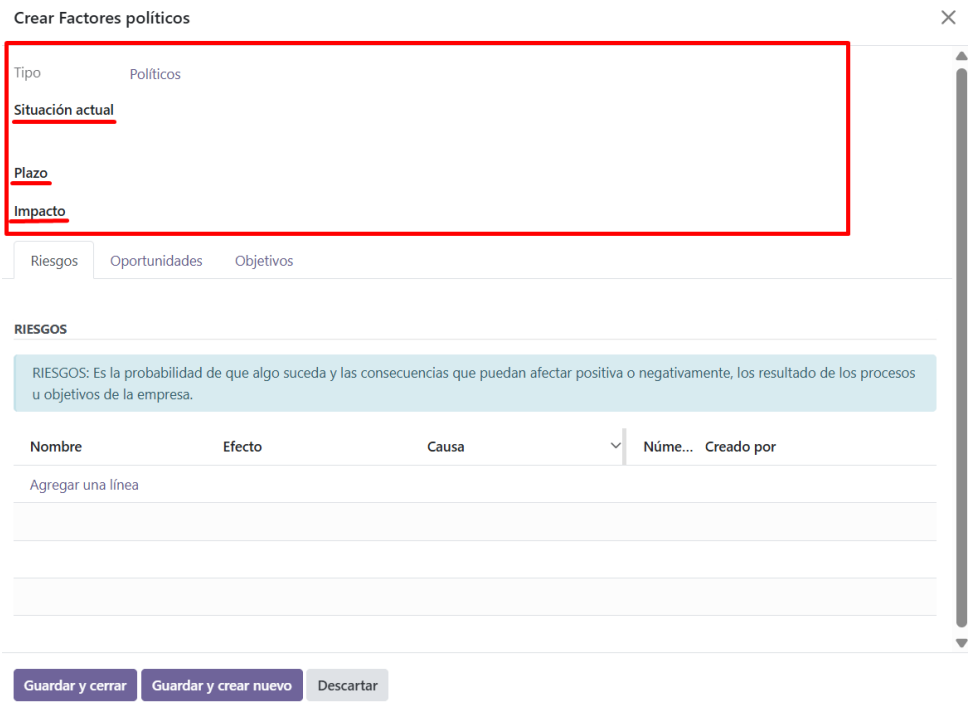
Tipo: Protección de datos **Situación actual:** Existen obligaciones relacionadas con la protección y tratamiento adecuado de la información personal.

Plazo: Permanente **Impacto:** Alto

5.8.7. Registro de factores PESTEL

Para registrar un factor:

1. Ingresa a la pestaña **PESTEL** .
2. Ubica la categoría correspondiente.
3. Selecciona **Agregar una línea** .
4. Selecciona o registra el **Tipo** . En caso sea el primer registro deberás hacer click en "Nuevo"
5. Describe la **Situación actual** .
6. Selecciona el **Plazo** .
7. Selecciona el **Impacto** .
8. Guarda la información.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

La descripción debe permitir comprender claramente cuál es la condición externa identificada y cómo puede influir en la organización.

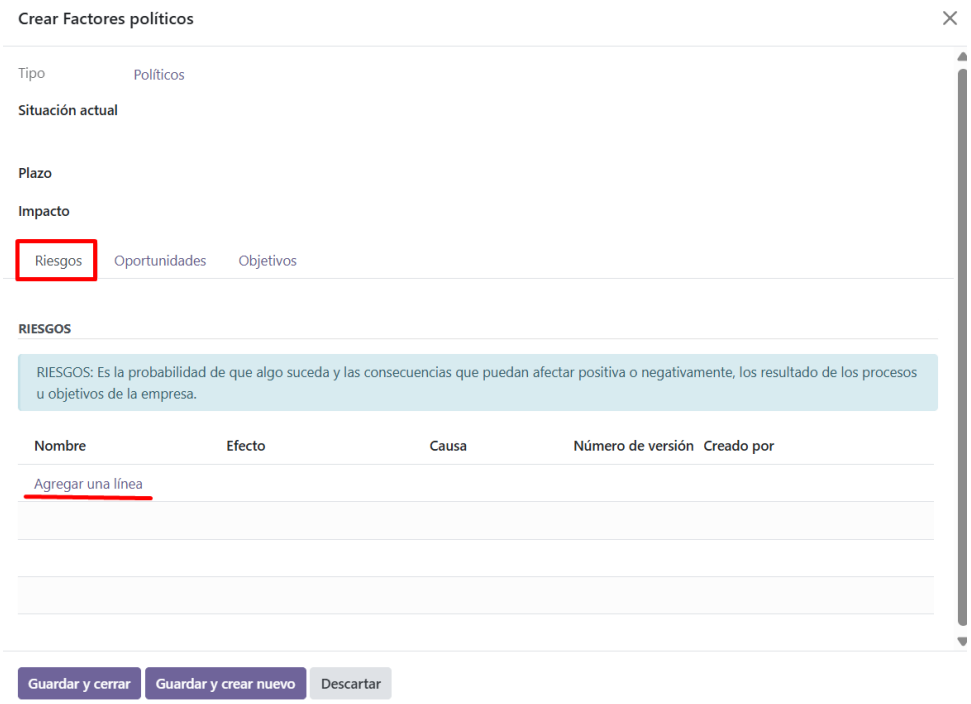
5.8.8. Relación con riesgos y oportunidades

Los factores identificados en el análisis pueden vincularse directamente con **Riesgos** u **Oportunidades** cuando puedan generar efectos relevantes para la organización.

Para realizar la relación, dentro del registro del factor se encuentran las pestañas **Riesgos** y **Oportunidades**.

Relacionar un riesgo

1. Ingresa a la pestaña **Riesgos** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Selecciona un riesgo existente o registra uno nuevo, según corresponda.
4. Verifica la información relacionada con el riesgo, como **Nombre, Efecto y Causa** .
5. Guarda el registro.



Ejemplo de relación con un riesgo

Factor: Incremento de ataques informáticos.

Situación actual: Mayor exposición de organizaciones que prestan servicios digitales.

Riesgo relacionado: Interrupción o afectación de los servicios debido a un incidente de seguridad de la información.

Efecto: Indisponibilidad temporal de servicios o afectación de la información.

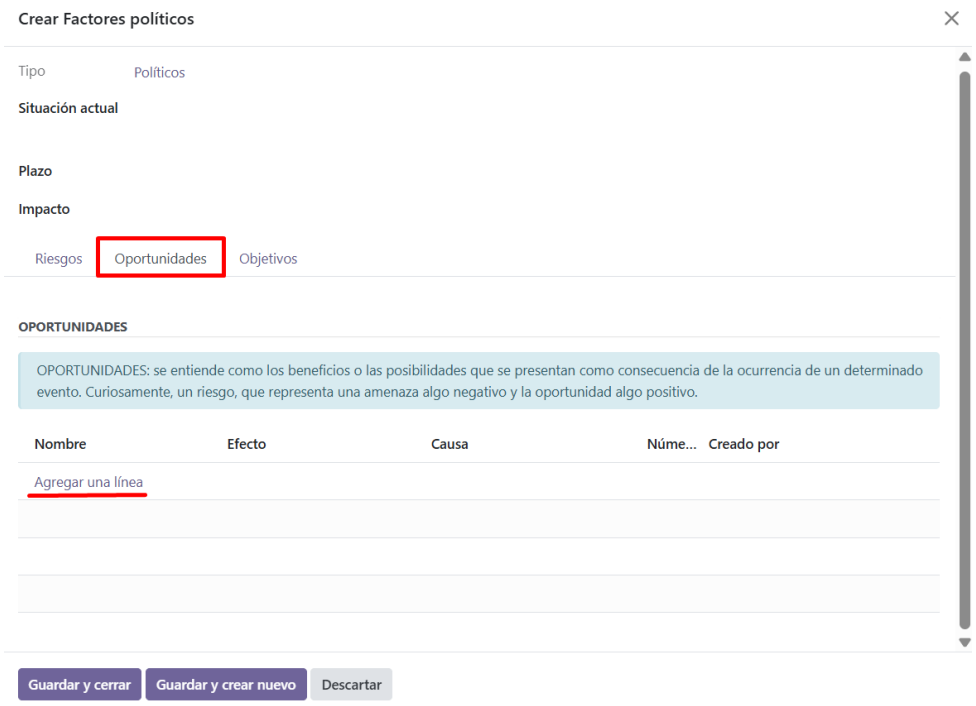
Causa: Incremento de amenazas y ataques dirigidos a plataformas digitales.

Relacionar una oportunidad

1. Ingresa a la pestaña **Oportunidades** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Selecciona una oportunidad existente o registra una nueva.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4. Verifica la información relacionada con la oportunidad, como **Nombre, Efecto y Causa** .
5. Guarda el registro.



Ejemplo de relación con una oportunidad

Factor: Mayor demanda de digitalización empresarial.

Situación actual: Las organizaciones requieren cada vez más herramientas digitales para automatizar y controlar sus procesos.

Oportunidad relacionada: Desarrollo y comercialización de nuevos servicios digitales.

Efecto: Incremento de nuevas oportunidades comerciales y ampliación de la cartera de servicios.

Causa: Crecimiento de la demanda de soluciones para automatización y digitalización de procesos.

La relación permite mantener la trazabilidad entre los factores analizados y los riesgos u oportunidades que posteriormente deberán ser evaluados y gestionados dentro del sistema.

6. Partes interesadas

La sección **Partes interesadas** permite identificar y analizar a las personas, grupos u organizaciones que pueden influir en el Sistema de Gestión, verse afectadas por sus actividades o tener requisitos que la organización deba considerar.

El módulo permite gestionar:

- Matriz de partes interesadas.
- Partes interesadas internas.
- Partes interesadas externas.
- Nivel de poder e interés.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

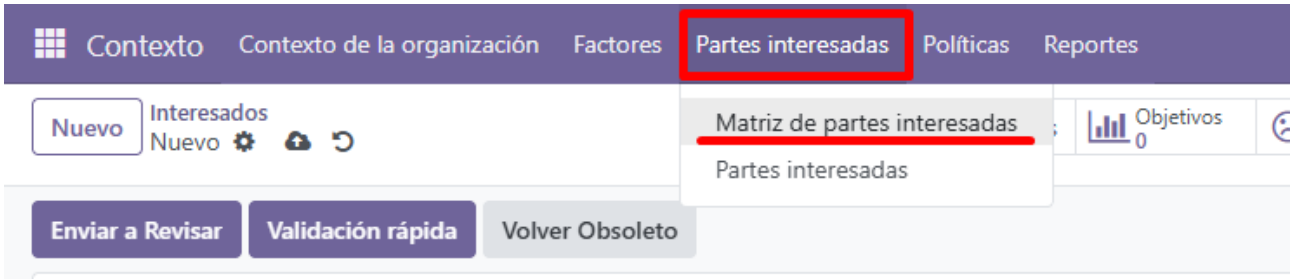
- Calificación de la parte interesada.
- Requisitos aplicables.
- Riesgos.
- Oportunidades.
- Acciones relacionadas.

6.1. Matriz de Partes Interesadas

La **Matriz de Partes Interesadas** permite consolidar en un solo documento las partes interesadas internas y externas identificadas por la organización.

Para registrar una nueva matriz:

1. Ingresa a **Partes interesadas** .
2. Selecciona **Matriz de partes interesadas** .



6.2. Información general

En la parte superior de la matriz se encuentran los siguientes campos:

Código

Permite identificar la matriz dentro del sistema.

Nombre

Permite asignar una denominación al documento.

Ejemplo:

Matriz de Partes Interesadas 2026

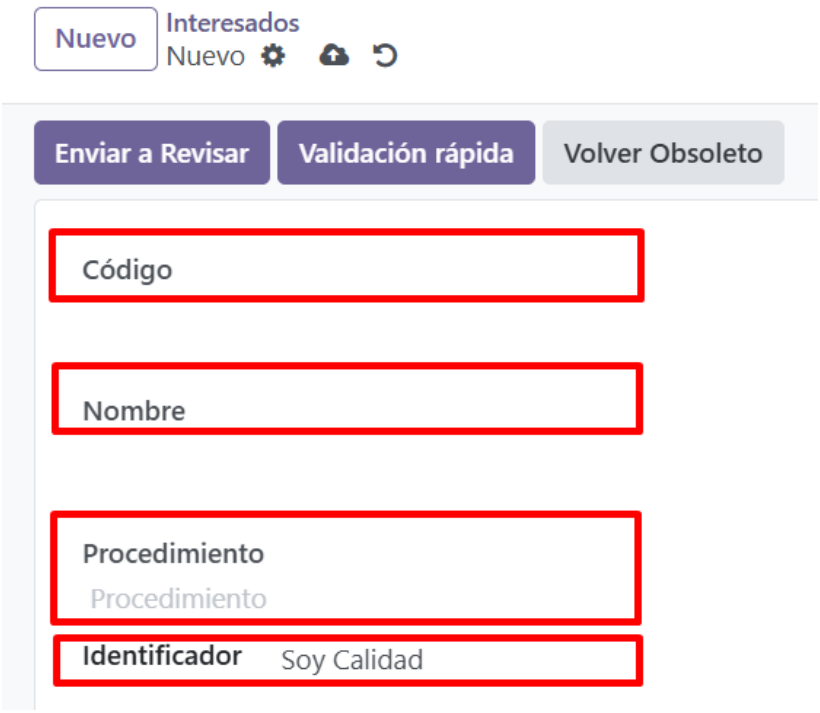
Procedimiento

Permite relacionar la matriz con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.

Identificador

Permite asociar la matriz con el sistema o configuración correspondiente.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



6.3. Interesados internos

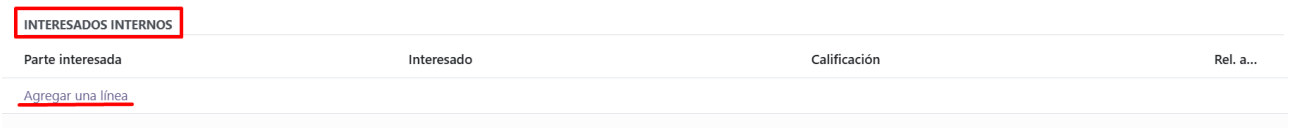
La sección **Interesados Internos** permite registrar las personas o grupos que forman parte de la organización y que pueden influir o verse afectados por el Sistema de Gestión.

Pueden considerarse, por ejemplo:

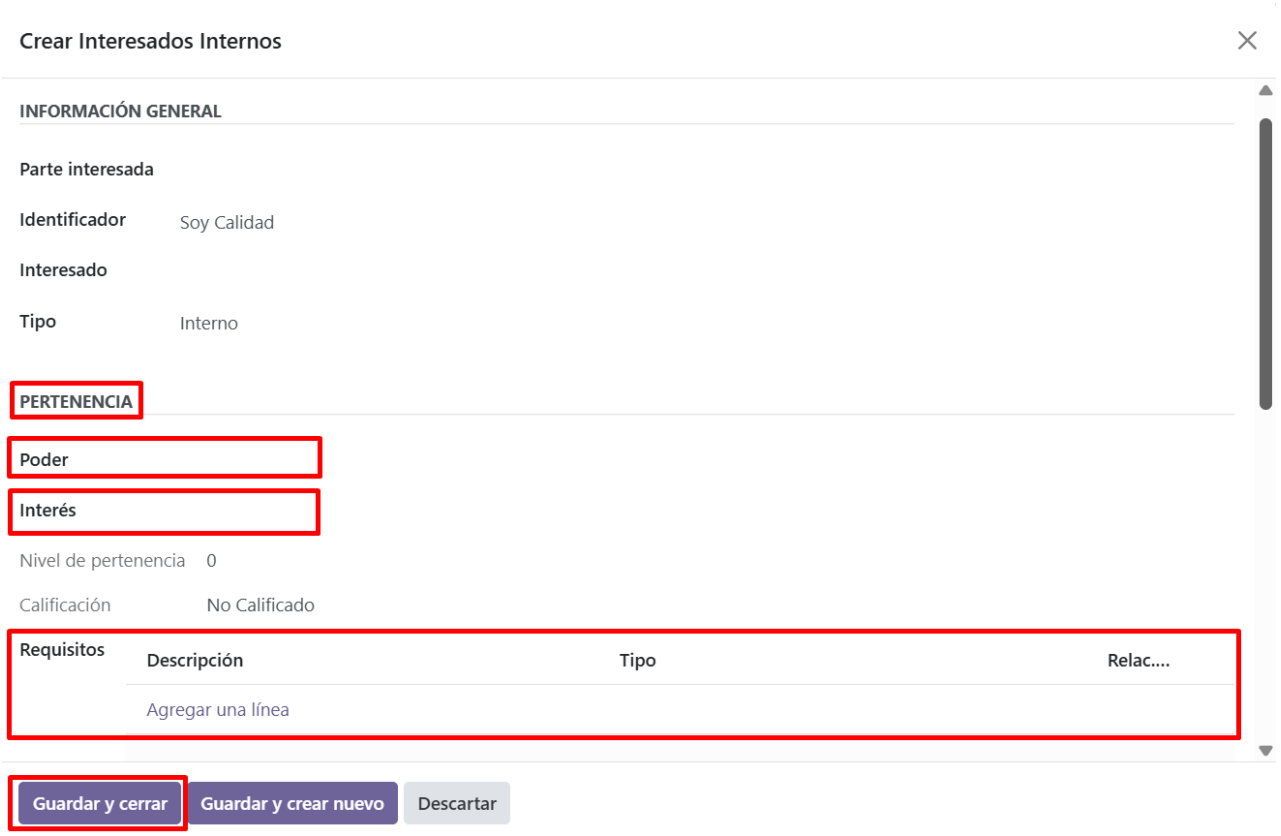
- Alta dirección.
- Trabajadores.
- Responsables de procesos.
- Accionistas.
- Comités internos.
- Áreas de la organización.

Para registrar una parte interesada interna:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Completa la información general.
3. Registra el poder e interés.
4. Revisa el nivel de pertenencia y la calificación.
5. Registra sus requisitos.
6. Relaciona riesgos, oportunidades o acciones cuando corresponda.
7. Selecciona **Guardar y cerrar** .

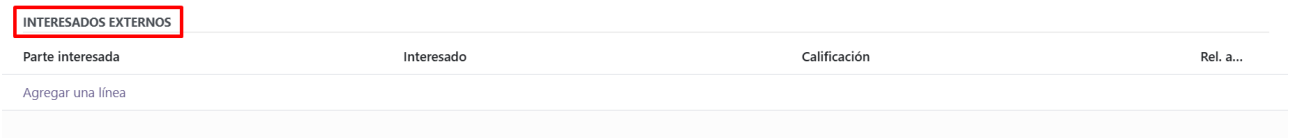


DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



6.4. Interesados externos

La sección **Interesados Externos** permite registrar personas, organizaciones o grupos externos que mantienen relación con la organización o pueden influir en el Sistema de Gestión.



Pueden considerarse, por ejemplo:

- Clientes.
- Proveedores.
- Entidades públicas.
- Organismos reguladores.
- Comunidades.
- Socios estratégicos.
- Entidades certificadoras.
- Otras partes externas relevantes.

El procedimiento de registro es similar al utilizado para los interesados internos.

6.5. Información de la parte interesada

Al seleccionar **Agregar una línea**, el sistema habilita el formulario correspondiente.

Los principales campos son:

Parte interesada

Permite registrar la denominación del grupo o parte interesada.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplos:

- Trabajadores.
- Clientes.
- Proveedores.
- Alta Dirección.
- Autoridades.

Identificador

Permite asociar la parte interesada con el identificador correspondiente dentro del sistema.

Interesado

Permite seleccionar o registrar al interesado relacionado.

Tipo

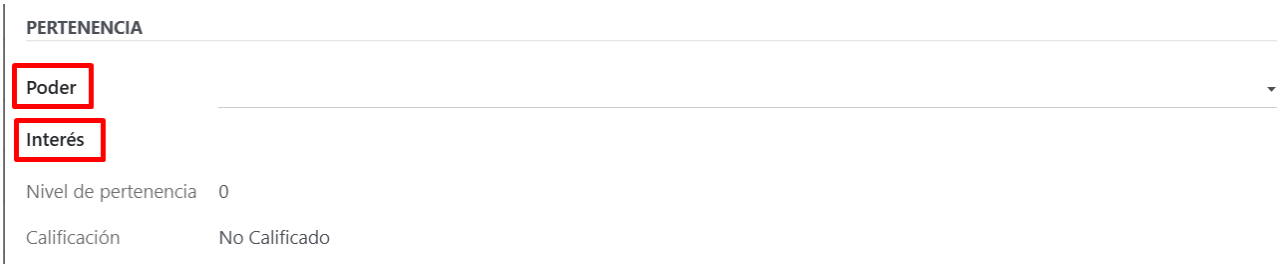
Identifica si la parte interesada corresponde a:

- **Interno**
- **Externo**

El tipo puede encontrarse definido automáticamente según la sección desde la que se realiza el registro.

6.6. Pertenencia

La sección **Pertenencia** permite evaluar la importancia de la parte interesada considerando principalmente su **Poder** e **Interés**.



6.6.1. Poder

El campo **Poder** permite evaluar la capacidad que tiene la parte interesada para influir sobre las decisiones, actividades o resultados de la organización.

Al realizar la evaluación se debe considerar, por ejemplo:

- Capacidad de exigir cambios.
- Influencia sobre decisiones.
- Autoridad legal o contractual.
- Capacidad de afectar las operaciones.
- Influencia económica o comercial.

6.6.2. Interés

El campo **Interés** permite evaluar qué tan relevante es para la parte interesada el desempeño, las decisiones o los resultados de la organización.

Puede considerarse:

- Nivel de afectación.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Dependencia de los productos o servicios.
- Expectativas respecto de la organización.
- Necesidad de recibir información.
- Participación en las actividades.

6.6.3. Nivel de pertenencia

El **Nivel de pertenencia** se utiliza para representar el resultado obtenido a partir del análisis realizado.

El valor se muestra en el sistema de acuerdo con los criterios configurados.

No es necesario modificar manualmente un valor calculado automáticamente por la plataforma.

6.6.4. Calificación

La **Calificación** permite identificar el resultado de la evaluación de la parte interesada.

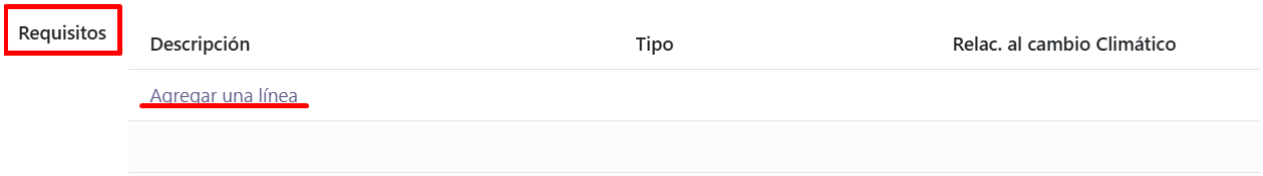
Cuando todavía no se hayan completado los criterios necesarios, el sistema puede mostrar:

No Calificado Una vez registrados los valores correspondientes, la calificación permitirá identificar el nivel de atención o gestión que requiere la parte interesada.

> La valoración debe realizarse considerando la situación real de la organización y la influencia que tiene cada parte interesada.

6.7. Requisitos

La sección **Requisitos** permite registrar las necesidades, expectativas u obligaciones relacionadas con cada parte interesada.



Los campos disponibles incluyen:

Descripción

Permite registrar el requisito identificado.

Tipo

Permite clasificar el requisito según las alternativas configuradas en el sistema.

Relación

Permite establecer la relación disponible con otros elementos del Sistema de Gestión cuando corresponda.

Para registrar un requisito:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Registra la **Descripción** .
3. Selecciona el **Tipo** correspondiente.
4. Completa la relación disponible cuando aplique.
5. Guarda la información.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplo

Parte interesada: Cliente **Requisito:** Recibir el servicio dentro del plazo acordado.

Parte interesada: Trabajadores **Requisito:** Contar con condiciones adecuadas para desarrollar sus actividades.

Parte interesada: Autoridad competente **Requisito:** Cumplir las disposiciones legales aplicables.

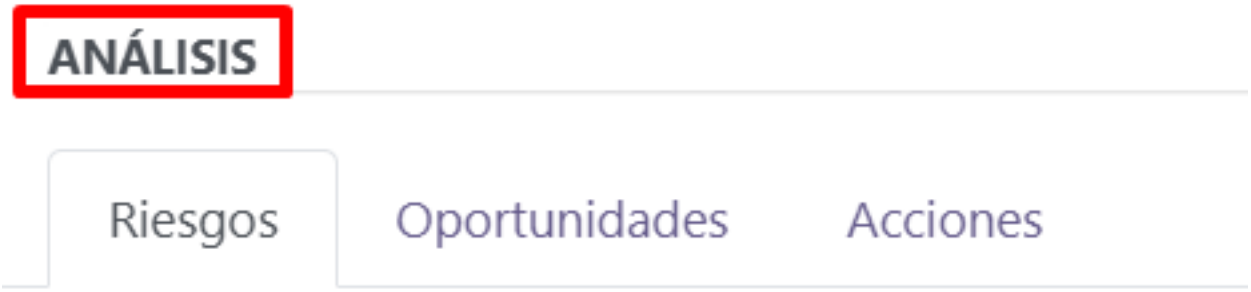
Los requisitos deben expresar claramente aquello que la organización debe atender, cumplir, controlar o considerar respecto de cada parte interesada.

6.8. Análisis

La sección **Análisis** permite relacionar la parte interesada con situaciones que requieran gestión dentro del Sistema.

Se encuentran disponibles las pestañas:

- **Riesgos**
- **Oportunidades**
- **Acciones**



6.8.1. Riesgos

La pestaña **Riesgos** permite relacionar situaciones que puedan afectar negativamente el cumplimiento de los requisitos de la parte interesada o a la organización.

Ejemplo

Parte interesada: Cliente **Requisito:** Cumplimiento de los plazos acordados.

Riesgo: Retraso en la entrega del servicio.

6.8.2. Oportunidades

La pestaña **Oportunidades** permite relacionar condiciones favorables derivadas de la relación con una parte interesada.

Ejemplo

Parte interesada: Cliente **Oportunidad:** Desarrollo de nuevos servicios a partir de necesidades identificadas durante la prestación del servicio.

6.8.3. Acciones

La pestaña **Acciones** permite relacionar actividades necesarias para atender los requisitos o resultados del análisis.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplo

Requisito: Mantener informado al cliente sobre el avance del proyecto.

Acción: Implementar reuniones periódicas de seguimiento durante la ejecución del servicio.

6.9. Partes interesadas

Desde el menú **Partes interesadas** también se encuentra disponible la opción **Partes interesadas**, que permite consultar los interesados registrados de manera independiente.



Esta vista facilita consultar los registros existentes y reutilizarlos posteriormente dentro de las matrices correspondientes.

Nuevo Interesados — Buscar... — 1-16 / 16

Parte interesada	Interesado	Nivel de pertenencia	Calificación	Requisitos	Tipo
Proveedor		1	Monitorear	5 registros	Externo
Clientes		2	Mantener satisfecho/Informado	13 registros	Externo
Comunidad		1	Monitorear	12 registros	Externo
Gerencia General		4	Gestionar atentamente	16 registros	Interno
Trabajadores		2	Mantener satisfecho/Informado	11 registros	Interno
SUNAFIL	SUNAFIL	4	Gestionar atentamente	11 registros	Externo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo		1	Monitorear	9 registros	Externo
Municipalidades y gobiernos regionales		4	Gestionar atentamente	11 registros	Externo
Entidades financieras		2	Mantener satisfecho/Informado	7 registros	Externo
SUNAT	SUNAT	2	Mantener satisfecho/Informado	7 registros	Externo
Subcontratistas		2	Mantener satisfecho/Informado	6 registros	Externo
Socios		1	Monitorear	Sin registros	Interno
Gerente General		1	Monitorear	Sin registros	Interno
Colaboradores		1	Monitorear	Sin registros	Interno
Estado		1	Monitorear	Sin registros	Externo
Competencia		1	Monitorear	Sin registros	Externo

7. Políticas

La sección **Políticas** permite elaborar, revisar, aprobar y comunicar las políticas que forman parte del Sistema de Gestión de la organización.

Desde esta sección se puede:

- Registrar una nueva política.
- Utilizar una plantilla cuando corresponda.
- Desarrollar el contenido de la política.
- Relacionarla con objetivos, riesgos, oportunidades y acciones.
- Gestionar su revisión y validación.
- Comunicar la política.
- Mantener el historial de versiones.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

7.1. Creación de una política

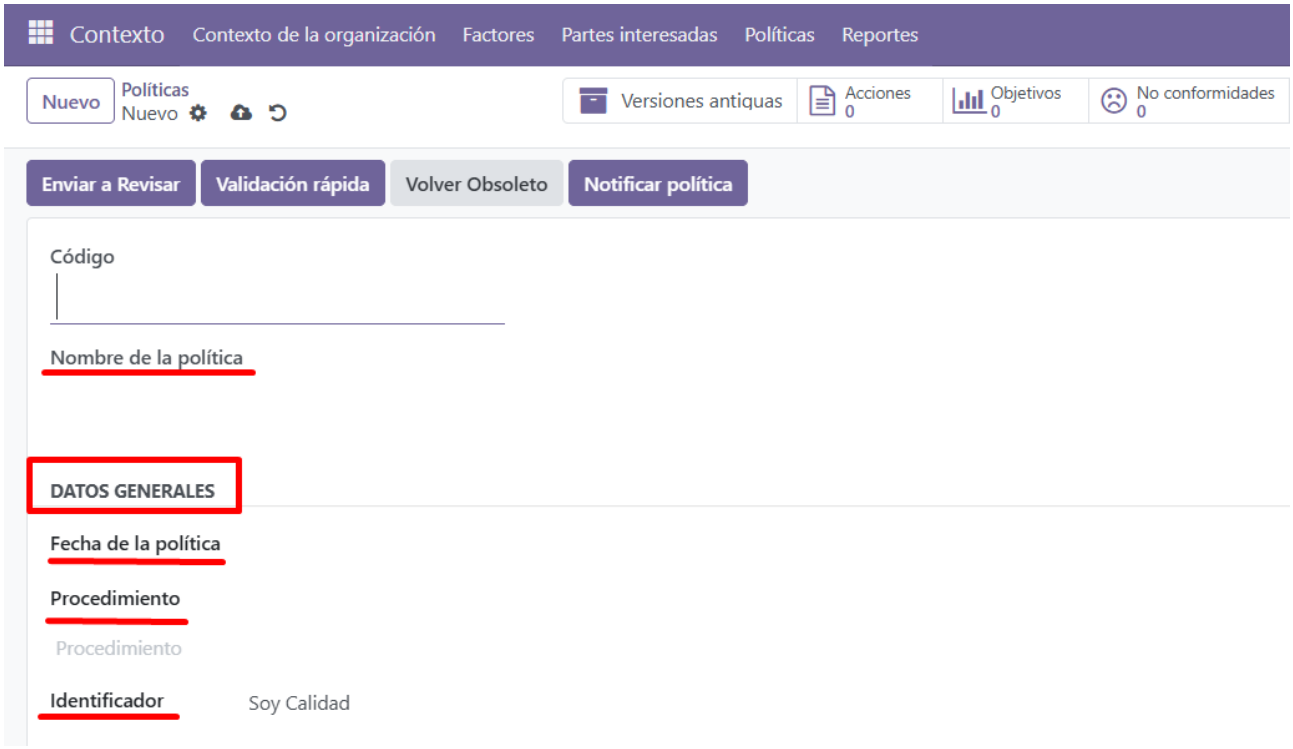
Para registrar una nueva política:

1. Ingresa a **Políticas** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Completa los datos generales.
4. Selecciona una plantilla cuando corresponda.
5. Completa el contenido de la política.
6. Registra la información de **Validación y Versión** .
7. Relaciona la información adicional necesaria.
8. Guarda la información.
9. Continúa con el flujo de revisión y validación hasta alcanzar el estado **Validado** .

Mientras la política se encuentre en estado **En elaboración**, los campos habilitados pueden modificarse directamente.

7.2. Información general

En la parte superior del registro se encuentran los principales datos para identificar la política.



Código

Permite identificar la política dentro del Sistema de Gestión.

El código debe seguir la estructura documental definida por la organización.

Nombre de la política

Corresponde al nombre con el que se identificará el documento.

Ejemplos:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Política de Calidad.
- Política Integrada.
- Política de Seguridad de la Información.
- Política Antisoborno.
- Política Ambiental.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Fecha de la política

Permite registrar la fecha correspondiente al documento.

Procedimiento

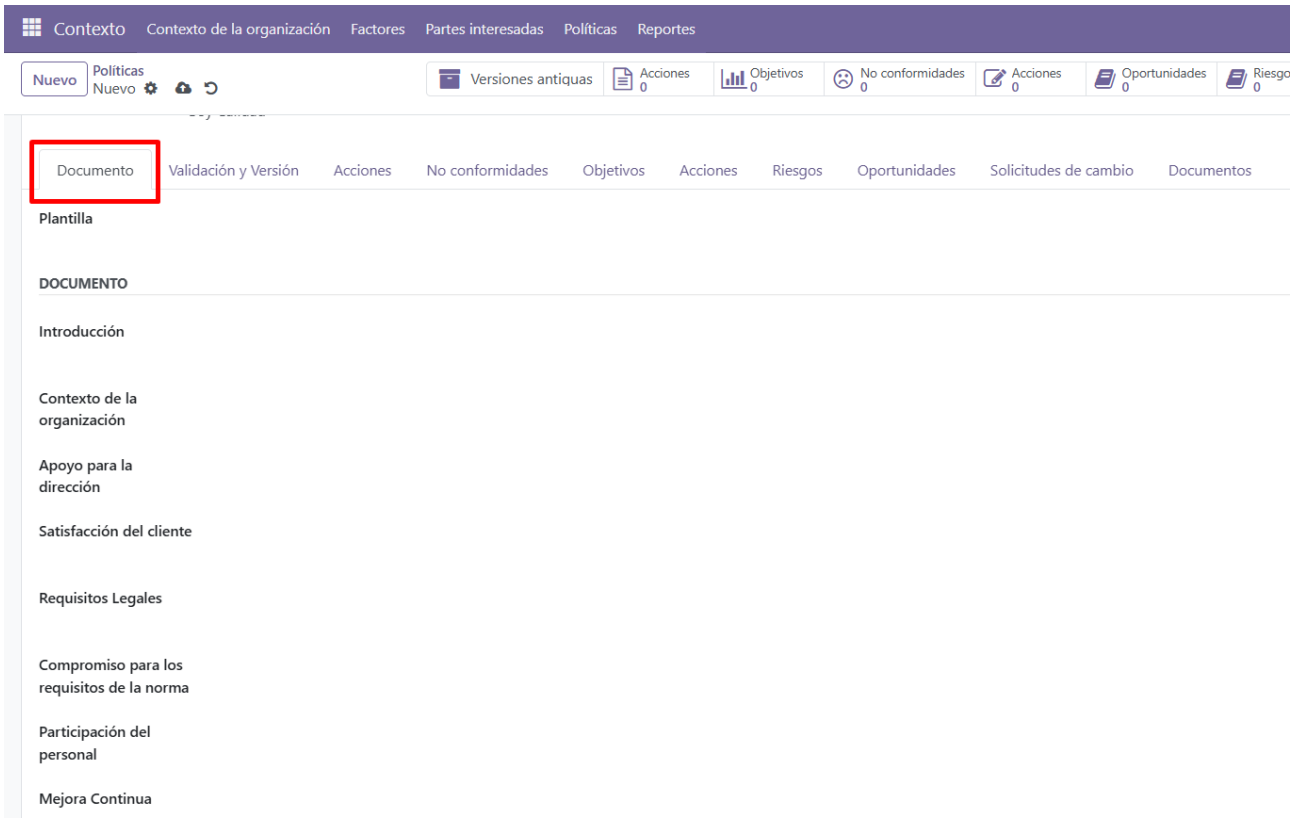
Permite relacionar la política con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.

Identificador

Permite asociar la política con el identificador configurado dentro del sistema.

7.3. Documento

La pestaña **Documento** permite desarrollar el contenido de la política.



Dentro de esta pestaña se encuentra el campo **Plantilla** y las diferentes secciones que conforman el documento.

7.3.1. Plantilla

El campo **Plantilla** permite seleccionar una estructura previamente configurada para elaborar la política.

Cuando corresponda:

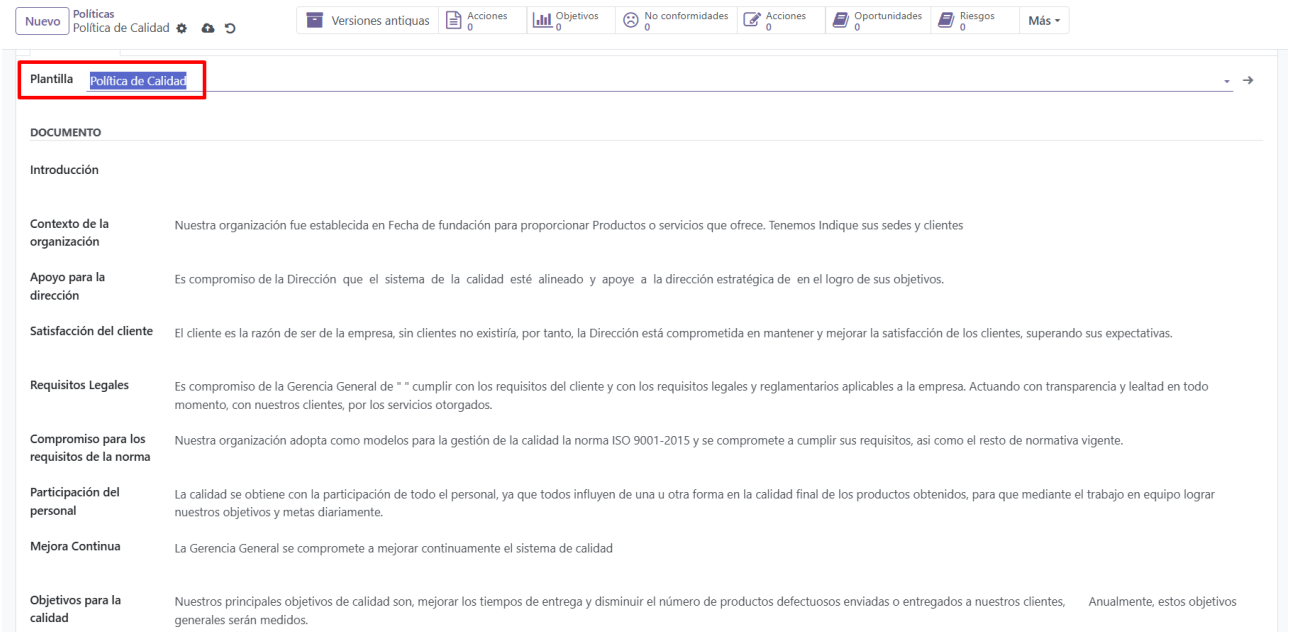
1. Selecciona el campo **Plantilla** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

2. Elige la plantilla que será utilizada.
3. Revisa las secciones del documento.
4. Completa o adapta la información de acuerdo con la organización.



La política debe revisarse antes de continuar con su aprobación para asegurar que su contenido corresponda con la realidad de la organización.



7.3.2. Introducción

La sección **Introducción** permite presentar brevemente la finalidad de la política y el compromiso general de la organización.

La redacción debe permitir comprender qué busca establecer el documento.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplo

La organización establece la presente política con la finalidad de orientar sus actividades y mantener el compromiso con el cumplimiento de los requisitos aplicables y la mejora continua de su Sistema de Gestión.

7.3.3. Contexto de la organización

La sección **Contexto de la organización** permite incorporar compromisos relacionados con las características, necesidades y condiciones en las que opera la empresa.

La información debe guardar relación con el contexto previamente identificado dentro del Sistema de Gestión.

Puede considerar aspectos como:

- Naturaleza de las actividades.
- Productos y servicios.
- Condiciones internas y externas.
- Necesidades de las partes interesadas.
- Alcance del Sistema de Gestión.

7.3.4. Apoyo para la dirección

La sección **Apoyo para la dirección** permite registrar los compromisos relacionados con el liderazgo y respaldo de la alta dirección.

Puede incluir compromisos relacionados con:

- Asignación de recursos.
- Cumplimiento de los objetivos.
- Participación de la dirección.
- Integración del Sistema de Gestión en las actividades de la organización.
- Promoción de la mejora.

7.3.5. Satisfacción del cliente

La sección **Satisfacción del cliente** permite incorporar el compromiso de la organización con el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes.

Puede incluir aspectos relacionados con:

- Calidad del servicio.
- Cumplimiento de requisitos.
- Atención de necesidades.
- Evaluación de la satisfacción.
- Mejora de la experiencia del cliente.

7.3.6. Requisitos Legales

La sección **Requisitos Legales** permite registrar el compromiso de la organización con el cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos aplicables.

La redacción puede considerar:

- Legislación aplicable.
- Requisitos regulatorios.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Obligaciones contractuales.
- Otros compromisos asumidos por la organización.

7.3.7. Compromiso para los requisitos de la norma

Esta sección permite registrar los compromisos relacionados con los requisitos de las normas o Sistemas de Gestión implementados por la organización.

El contenido deberá adaptarse a la política que se esté elaborando y al alcance del Sistema de Gestión.

7.3.8. Participación del personal

La sección **Participación del personal** permite establecer compromisos relacionados con la participación y contribución de los trabajadores.

Puede considerar aspectos como:

- Participación en actividades del Sistema de Gestión.
- Cumplimiento de responsabilidades.
- Comunicación.
- Capacitación.
- Aporte de sugerencias.
- Participación en actividades de mejora.

7.3.9. Mejora Continua

La sección **Mejora Continua** permite establecer el compromiso de mejorar permanentemente el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión.

Puede considerar:

- Evaluación de resultados.
- Seguimiento de indicadores.
- Gestión de acciones.
- Tratamiento de no conformidades.
- Identificación de oportunidades de mejora.

7.3.10. Objetivos para la calidad

La sección **Objetivos para la calidad** permite establecer el compromiso de definir, realizar seguimiento y evaluar objetivos relacionados con el Sistema de Gestión.

Los objetivos deben ser coherentes con la política y con las necesidades de la organización.

7.3.11. Comunicación

La sección **Comunicación** permite establecer cómo será difundida la política.

Puede considerar la comunicación hacia:

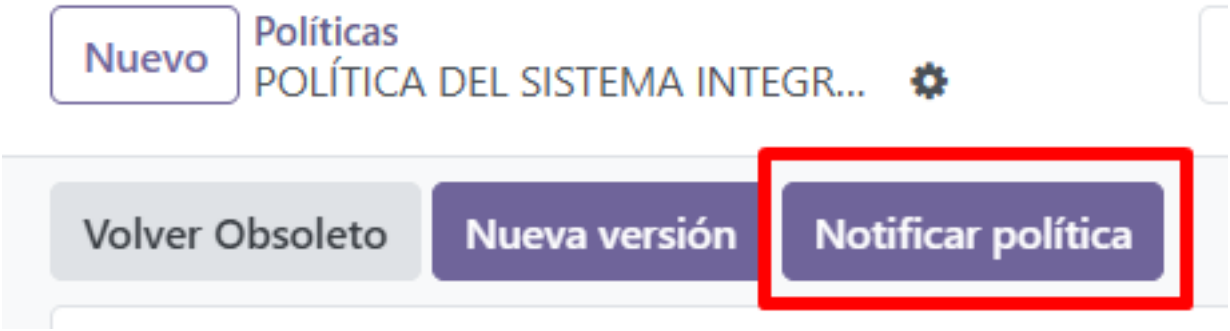
- Trabajadores.
- Clientes.
- Proveedores.
- Otras partes interesadas pertinentes.

La política debe encontrarse disponible para las personas que necesiten conocerla.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

7.4. Notificar política

La opción **Notificar política** permite realizar la comunicación de la política mediante las funcionalidades disponibles en el sistema.



Antes de comunicarla, verifica que corresponda a la versión aprobada y vigente.

La comunicación permite que las personas correspondientes conozcan:

- La política aprobada.
- Los compromisos establecidos.
- Las responsabilidades relacionadas.
- Las disposiciones que deban ser aplicadas.

7.5. Acciones

La pestaña **Acciones** permite relacionar actividades derivadas de la política o necesarias para cumplir los compromisos establecidos.

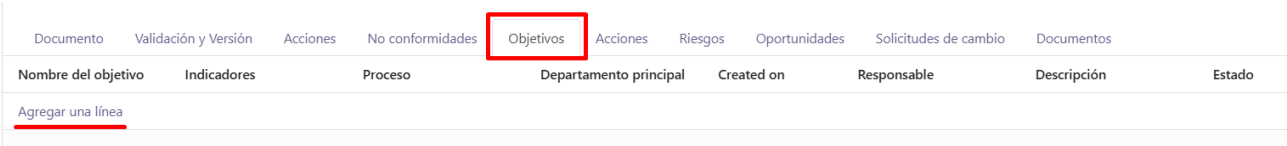


Para agregar una acción:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Busca la acción correspondiente o registra una nueva.
3. Selecciona el registro.
4. Guarda la información.

7.6. Objetivos

La pestaña **Objetivos** permite relacionar los objetivos del Sistema de Gestión con la política.



Los objetivos establecidos deben guardar coherencia con los compromisos definidos en la política.

Para relacionar uno:

1. Selecciona **Agregar una línea** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

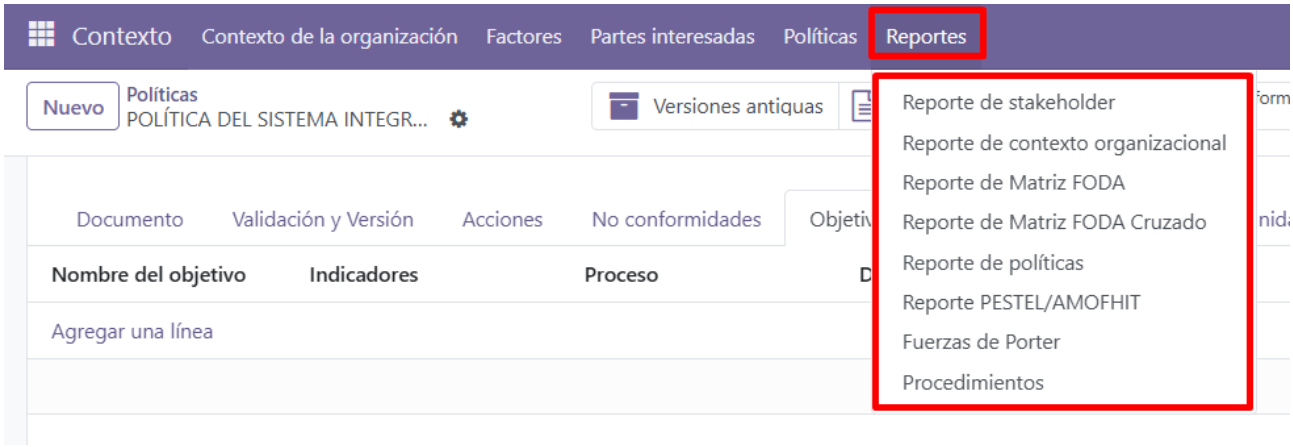
2. Busca el objetivo correspondiente.
3. Selecciónalo.
4. Guarda la información.

8. Reportes

La sección **Reportes** permite generar y descargar los documentos correspondientes a la información registrada en el módulo **Contexto**.

Los reportes disponibles son:

- **Reporte de stakeholder**
- **Reporte de contexto organizacional**
- **Reporte de Matriz FODA**
- **Reporte de Matriz FODA Cruzado**
- **Reporte de políticas**
- **Reporte PESTEL/AMOFHIT**
- **Fuerzas de Porter**
- **Procedimientos**



8.1. Generación de reportes

El procedimiento para generar los reportes es similar en las diferentes opciones.

Para descargar un reporte:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona el tipo de reporte que deseas generar.
3. Selecciona la matriz, análisis, política o documento correspondiente.
4. Verifica que hayas seleccionado el registro correcto.
5. Selecciona **Descargar** .



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

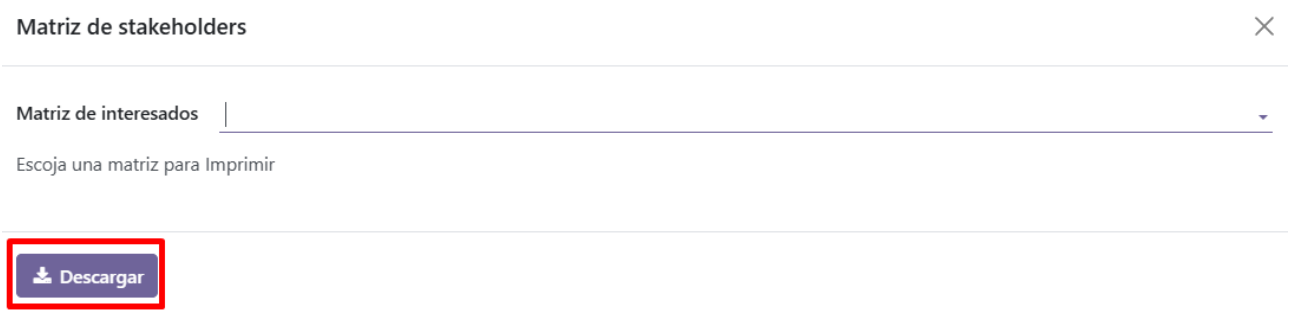
El sistema generará el reporte utilizando la información registrada en el documento seleccionado.

8.2. Reporte de stakeholder

Permite generar el reporte correspondiente a una **Matriz de Partes Interesadas**.

Para obtenerlo:

1. Selecciona **Reporte de stakeholder** .
2. En el campo **Matriz de interesados** , selecciona la matriz que deseas generar.
3. Selecciona **Descargar** .



8.3. Reporte de contexto organizacional

Permite generar el documento correspondiente al **Contexto de la Organización**.

1. Selecciona **Reporte de contexto organizacional** .
2. Selecciona el registro correspondiente.
3. Selecciona **Descargar** .

8.4. Reporte de Matriz FODA

Permite generar el reporte de un **Análisis FODA** registrado.

1. Selecciona **Reporte de Matriz FODA** .
2. Selecciona la matriz que deseas generar.
3. Selecciona **Descargar** .

8.5. Reporte de Matriz FODA Cruzado

Permite generar el documento con las estrategias definidas en un **FODA Cruzado**.

1. Selecciona **Reporte de Matriz FODA Cruzado** .
2. Selecciona el FODA Cruzado correspondiente.
3. Selecciona **Descargar** .

8.6. Reporte de políticas

Permite generar el documento correspondiente a una política registrada en el sistema.

1. Selecciona **Reporte de políticas** .
2. Selecciona la política que deseas generar.
3. Selecciona **Descargar** .

8.7. Reporte PESTEL/AMOFHIT

Permite generar el reporte de un **Análisis PESTEL/AMOFHIT**.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Selecciona **Reporte PESTEL/AMOFHIT** .
2. Selecciona el análisis correspondiente.
3. Selecciona **Descargar** .

8.8. Fuerzas de Porter

Permite generar el reporte correspondiente a un **Análisis de Porter**.

1. Selecciona **Fuerzas de Porter** .
2. Selecciona el análisis que deseas generar.
3. Selecciona **Descargar** .

8.9. Procedimientos

La opción **Procedimientos** permite generar los documentos de procedimientos disponibles desde el módulo.

1. Selecciona **Procedimientos** .
2. Selecciona el procedimiento correspondiente.
3. Selecciona **Descargar** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA