
Soy Calidad

Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON – Riesgos y oportunidades

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Riesgos y oportunidades
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. Gestión de riesgos 7
5. Matriz de riesgos 16
6. Gestión de oportunidades 20
7. Matriz de oportunidades 26
8. Reportes 31

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Introducción al módulo

El módulo **Riesgos y Oportunidades** permite identificar, evaluar y realizar seguimiento a situaciones que pueden afectar positiva o negativamente los resultados de la organización.

El módulo se encuentra dividido en dos grandes grupos:

Gestión de riesgos

Permite registrar situaciones que podrían afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos, procesos o actividades de la organización.

Gestión de oportunidades

Permite registrar situaciones que podrían generar resultados favorables, mejoras o beneficios para la organización.

Desde este módulo también se pueden elaborar:

- Matrices de riesgos.
- Matrices de oportunidades.
- Evaluaciones.
- Acciones relacionadas.
- Reportes.

La información registrada puede vincularse con procesos, objetivos, no conformidades, acciones y otros elementos del Sistema de Gestión.

---

2. Secuencia recomendada de uso

Para gestionar correctamente la información se recomienda seguir esta secuencia:

1. Identificar Registrar el riesgo o la oportunidad.

↓ **2. Analizar** Describir su causa, efecto y relación con el proceso.

↓ **3. Evaluar** Aplicar los criterios configurados en el sistema.

↓ **4. Interpretar** Revisar el nivel o resultado obtenido.

↓ **5. Tratar o aprovechar** Relacionar acciones cuando corresponda.

↓ **6. Consolidar** Incorporar los registros correspondientes en una matriz.

↓ **7. Validar** Completar el flujo de aprobación hasta alcanzar el estado **Validado**.

↓ **8. Reportar** Generar los reportes 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.

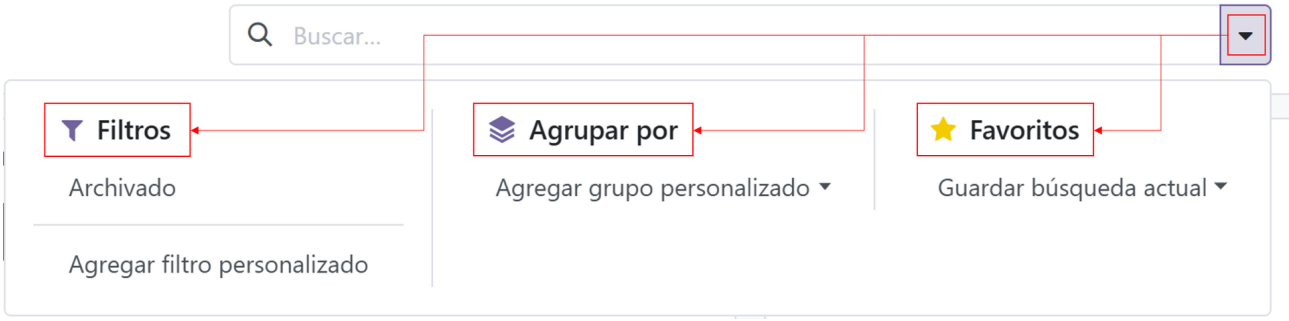


3.4. Búsqueda y filtros

La barra de búsqueda permite localizar registros rápidamente.

También se encuentran disponibles opciones como:

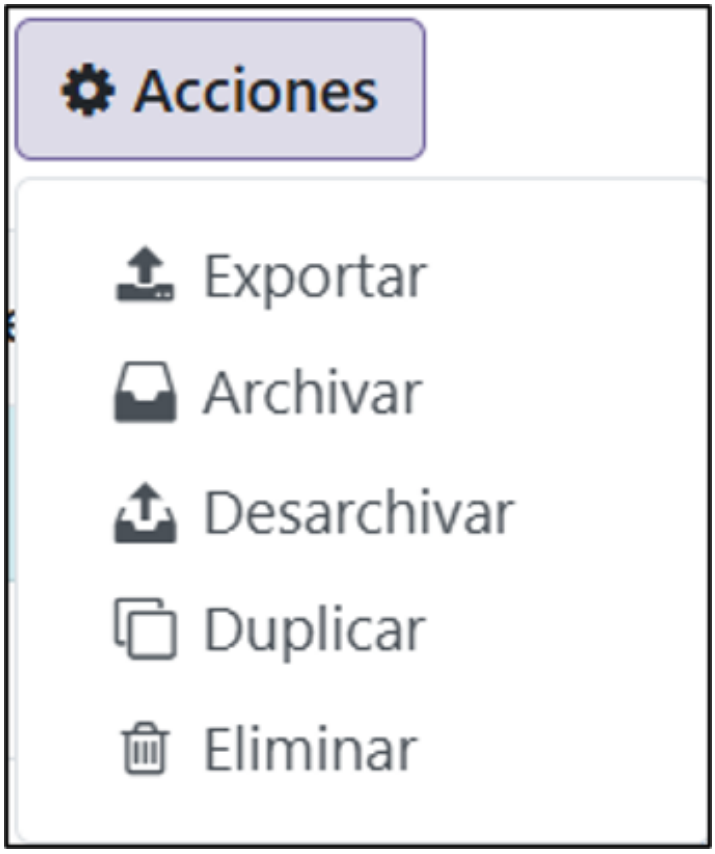
- **Filtros:** muestran únicamente los registros que cumplen determinadas condiciones.
- **Agrupar por:** organiza los registros de acuerdo con un criterio.
- **Favoritos:** permite conservar búsquedas utilizadas frecuentemente.



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:

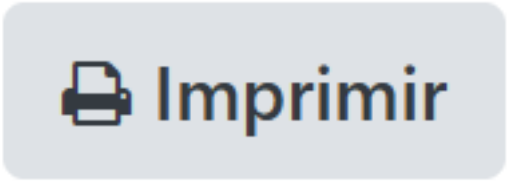
- **Exportar:** permite descargar la información de los registros seleccionados en un archivo, utilizando los campos disponibles para exportación.
- **Archivar:** oculta el registro de la vista habitual sin eliminarlo. La información permanece almacenada en el sistema y puede recuperarse posteriormente.
- **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. Gestión de riesgos

Un **riesgo** representa una situación que puede generar un efecto no deseado sobre los objetivos, procesos o resultados de la organización.

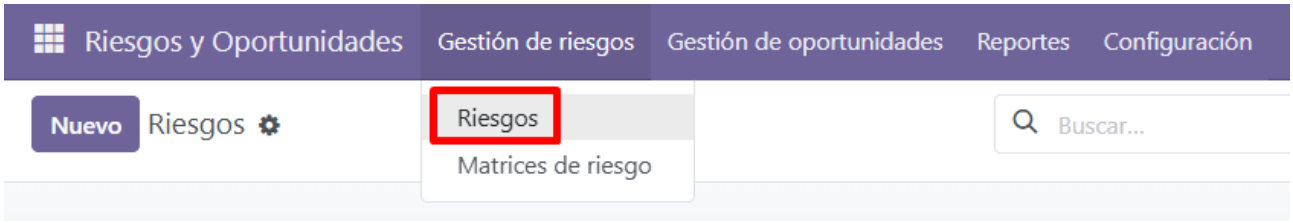
La gestión del riesgo permite:

- Identificarlo.
- Analizar sus causas.
- Evaluar sus posibles consecuencias.
- Determinar su nivel.
- Definir acciones cuando sean necesarias.
- Realizar seguimiento.

4.1. Visualización de riesgos

Ingresa a:

Gestión de Riesgos → **Riesgos** El sistema mostrará los riesgos registrados.



Desde esta pantalla puedes utilizar las herramientas de búsqueda, filtros y agrupaciones para localizar registros específicos.

4.2. Registro de un riesgo

Para registrar un nuevo riesgo:

1. Ingresa a **Gestión de riesgos** .
2. Selecciona **Riesgos** .
3. Selecciona **Nuevo** .
4. Registra el **Nombre del riesgo** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

5. Selecciona el **Proceso** relacionado.
6. Selecciona el **Área** correspondiente.
7. Verifica el **Identificador** .
8. Selecciona el **Tipo** .
9. Registra la **Causa** .
10. Completa la **Descripción** .
11. Registra el **Efecto** .
12. Selecciona el **Agente de la causa** , cuando corresponda.
13. Registra a los **Responsables del riesgo** .

14. Completa la pestaña **Evaluación** .
15. Relaciona acciones, objetivos o documentos cuando corresponda.
16. Guarda la información.
17. Selecciona **Validar** una vez que el registro se encuentre completo.

4.3. Información general del riesgo

Nombre

Permite identificar de manera breve y clara la situación que se está evaluando.

El nombre debe describir el evento que podría afectar a la organización.

Ejemplo

Pérdida de información crítica de proyectos

Proceso

Permite relacionar el riesgo con el proceso en el que puede presentarse o sobre el cual puede generar un impacto.

Selecciona el proceso que tenga mayor relación con la situación identificada.

Área

Permite identificar el área relacionada con la gestión o posible ocurrencia del riesgo.

Identificador

Permite asociar el riesgo con el identificador configurado dentro del sistema.

Tipo

Permite clasificar el riesgo de acuerdo con las alternativas configuradas por la organización.

Causa

Describe la situación, condición o circunstancia que puede provocar el riesgo.

Debe responder a la idea:

¿Por qué podría ocurrir?

Ejemplo

Ausencia de respaldos actualizados de la información almacenada.

Descripción

Permite ampliar la información del riesgo y explicar en qué consiste la situación identificada.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

La descripción debe facilitar que cualquier usuario comprenda claramente qué puede ocurrir.

Efecto

Describe la consecuencia que podría producirse si el riesgo llega a materializarse.

Debe responder a la idea:

¿Qué podría pasar como consecuencia?

Ejemplo

Indisponibilidad de información necesaria para continuar con la ejecución de los proyectos.

Agente de la causa

Permite identificar el elemento, persona, condición o fuente relacionada con la causa del riesgo, cuando corresponda.

Creado por

Muestra al usuario que realizó el registro del riesgo.

Responsables del riesgo

Permite identificar a las personas encargadas de realizar seguimiento y gestionar el riesgo.

Se deben seleccionar los responsables que tengan participación directa en su tratamiento o control.

4.4. Redacción del riesgo

Para facilitar su análisis, se recomienda mantener una relación clara entre:

Causa → Riesgo → Efecto

Ejemplo

Causa: Ausencia de respaldos actualizados.

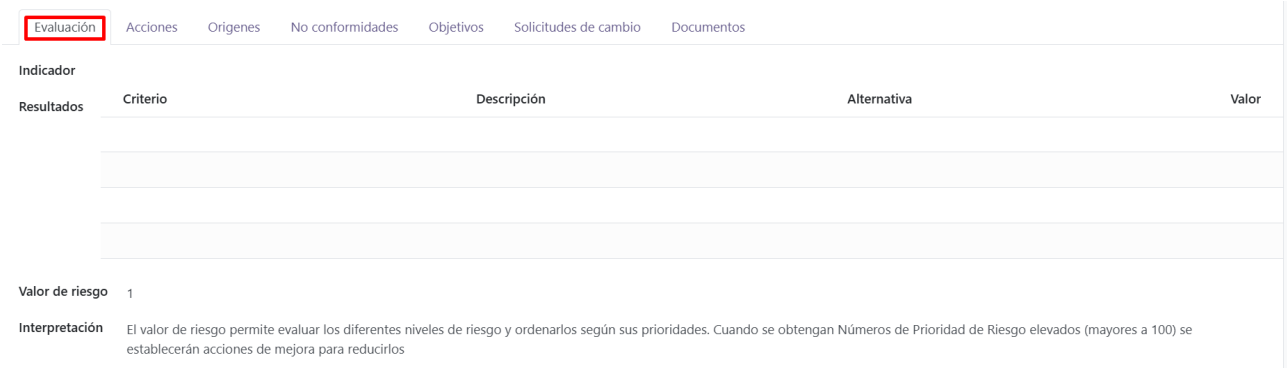
Riesgo: Pérdida de información crítica de proyectos.

Efecto: Interrupción de actividades y dificultad para recuperar información necesaria.

La causa, el nombre del riesgo y el efecto deben registrar información diferente. No se debe repetir el mismo texto en los tres campos.

4.5. Evaluación del riesgo

La pestaña **Evaluación** permite determinar el nivel del riesgo mediante los criterios configurados en el sistema.



Para realizar la evaluación:

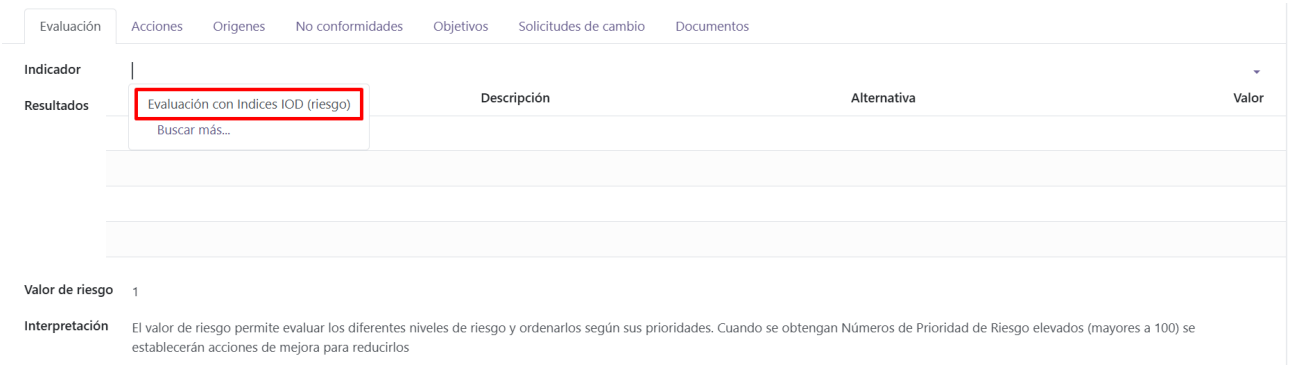
1. Selecciona el **Indicador** correspondiente.
2. Revisa los criterios mostrados.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

3. Selecciona la alternativa que represente la situación de cada criterio.
4. Verifica el valor asignado.
5. Completa todos los criterios.
6. Revisa el **Valor de riesgo** calculado por el sistema.
7. Consulta la **Interpretación** mostrada.
8. Guarda la información.

4.6. Indicador de evaluación

El campo **Indicador** permite seleccionar el método que será utilizado para evaluar el riesgo.

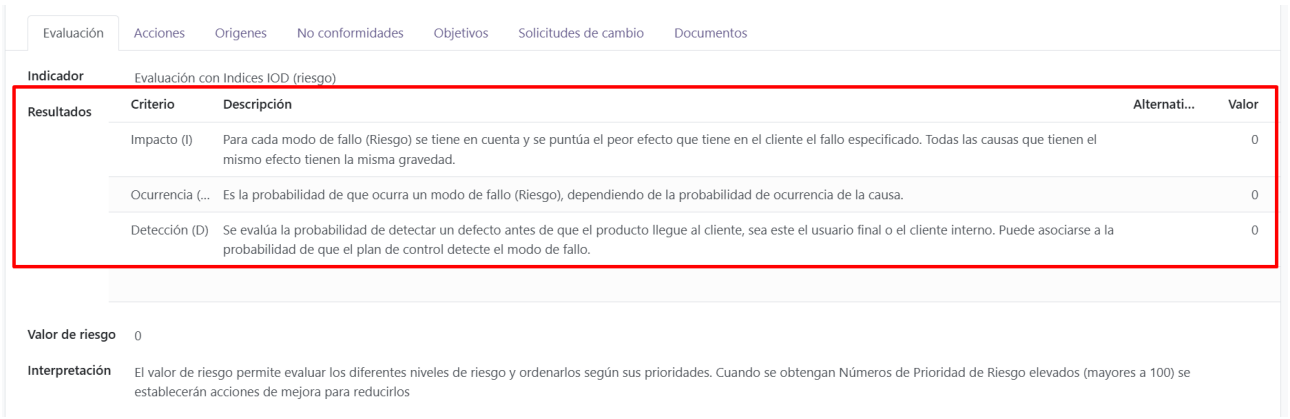


4.7. Evaluación de los criterios

Dentro de la pestaña **Evaluación**, el sistema muestra los criterios que deben ser valorados para determinar el nivel de riesgo.

Para la **Evaluación con Índices IOD (riesgo)** se consideran:

- **Impacto (I):** gravedad de las consecuencias que podría generar el riesgo.
- **Ocurrencia (O):** probabilidad de que el riesgo llegue a presentarse.
- **Detección (D):** capacidad para detectar la situación antes de que genere sus consecuencias.



Para evaluar un criterio:

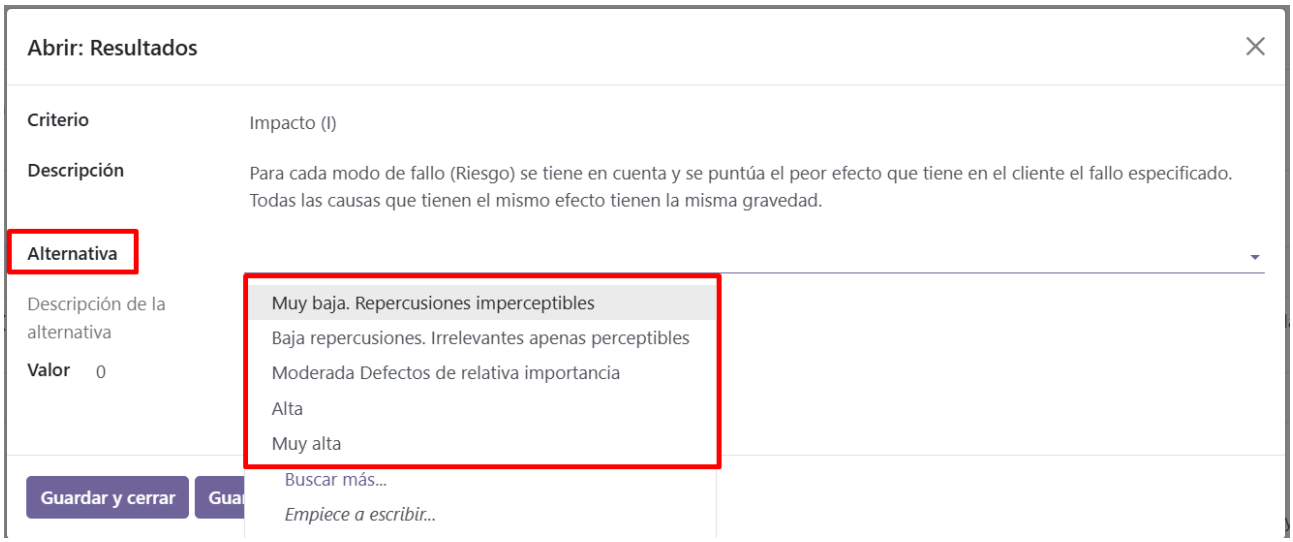
1. Selecciona la línea del criterio que deseas evaluar.
2. Se abrirá la ventana **Resultados** .
3. Revisa el **Criterio** y su **Descripción** .
4. Selecciona una **Alternativa** .
5. Revisa la **Descripción de la alternativa** seleccionada.
6. Registra un **Valor** dentro del rango permitido.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

7. Selecciona **Guardar y cerrar** .
8. Repite el procedimiento para los demás criterios.

4.8. Selección de la alternativa

El campo **Alternativa** permite seleccionar el nivel que mejor represente la situación del riesgo para el criterio que se está evaluando.



Por ejemplo, para el criterio **Impacto (I)** pueden encontrarse alternativas como:

- **Muy baja. Repercusiones imperceptibles**
- **Baja repercusiones. Irrelevantes apenas perceptibles**
- **Moderada. Defectos de relativa importancia**
- **Alta**
- **Muy alta**

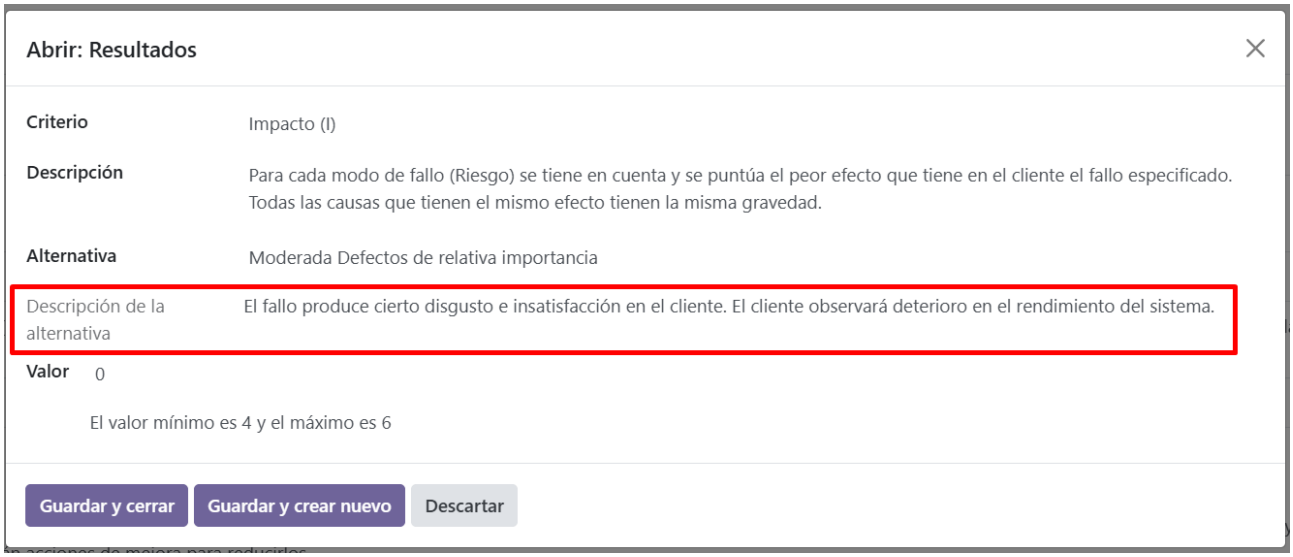
Selecciona la alternativa considerando las consecuencias reales que podría generar el riesgo.

Al seleccionar una alternativa, el sistema mostrará automáticamente su descripción para facilitar la valoración.

4.9. Descripción de la alternativa

El campo **Descripción de la alternativa** explica el significado de la opción seleccionada.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Esta información sirve como guía para determinar si la alternativa representa adecuadamente la situación analizada.

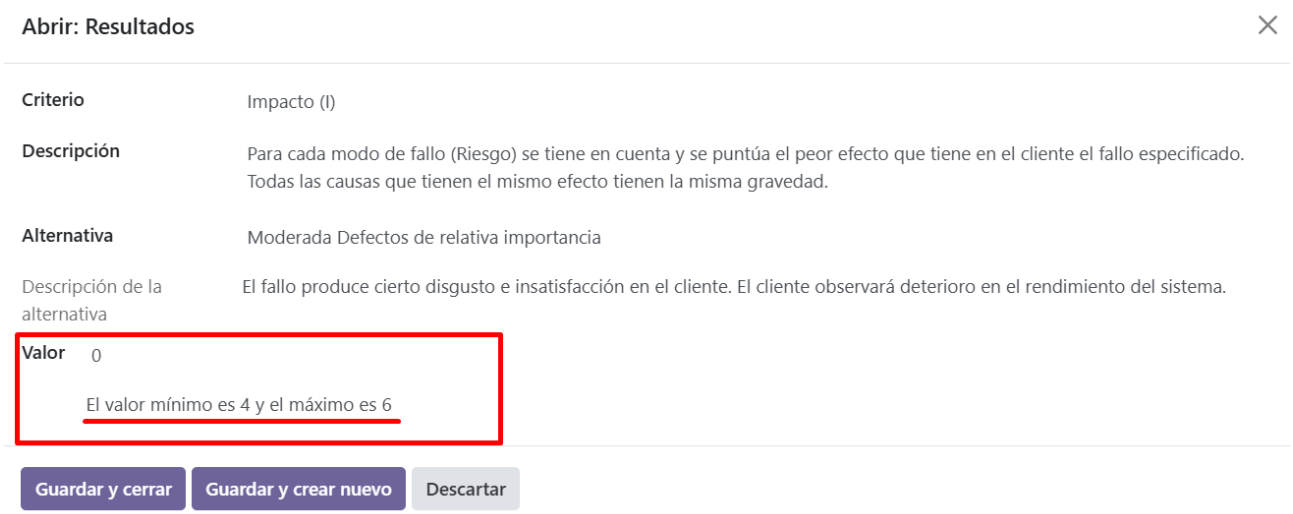
Por ejemplo, al seleccionar una alternativa de impacto **Moderada**, el sistema puede indicar que el fallo genera cierto nivel de insatisfacción o deterioro perceptible en el desempeño.

Antes de registrar el valor, verifica que la descripción corresponda con las posibles consecuencias del riesgo.

4.10. Registro del valor

Después de seleccionar la alternativa, se debe registrar el **Valor** correspondiente.

El sistema indicará automáticamente el rango permitido para la alternativa seleccionada.



Por ejemplo, si el sistema muestra:

El valor mínimo es 4 y el máximo es 6 se deberá registrar un valor comprendido entre **4 y 6**.

El valor seleccionado debe representar la intensidad de la situación dentro del rango disponible:

- Un valor cercano al mínimo representa una condición de menor nivel dentro de la alternativa.
- Un valor intermedio representa una condición media.
- Un valor cercano al máximo representa una condición de mayor nivel dentro de la alternativa.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplo

Si para **Impacto (I)** se selecciona:

Alternativa: Moderada. Defectos de relativa importancia.

Rango permitido: 4 a 6.

El usuario podrá registrar un valor de **4, 5 o 6**, de acuerdo con la gravedad estimada del efecto.

> **Importante:** no se debe ingresar un valor fuera del rango indicado por el sistema.

4.11. Impacto (I)

El criterio **Impacto** permite evaluar la gravedad de las consecuencias que podría generar el riesgo.

Para realizar la valoración:

1. Selecciona **Impacto (I)** .
2. Revisa la descripción del criterio.
3. Selecciona la alternativa que mejor represente la consecuencia esperada.
4. Revisa la descripción de la alternativa.
5. Registra un valor dentro del rango permitido.
6. Selecciona **Guardar y cerrar** .

La evaluación debe considerar el efecto más relevante que podría producirse si el riesgo se materializa.

4.12. Ocurrencia (O)

El criterio **Ocurrencia** permite evaluar la probabilidad de que el riesgo llegue a presentarse, considerando principalmente la posibilidad de ocurrencia de la causa identificada.

Para evaluarlo:

1. Selecciona **Ocurrencia (O)** .
2. Revisa la descripción.
3. Selecciona la alternativa correspondiente.
4. Revisa la descripción de la alternativa.
5. Registra un valor dentro del rango permitido.
6. Selecciona **Guardar y cerrar** .

Para seleccionar la alternativa pueden considerarse aspectos como:

- Frecuencia con la que la situación se ha presentado.
- Exposición a la causa.
- Condiciones actuales.
- Controles implementados.
- Probabilidad de que la causa vuelva a ocurrir.

4.13. Detección (D)

El criterio **Detección** permite evaluar la capacidad existente para identificar el riesgo antes de que genere sus consecuencias.

Para evaluarlo:

1. Selecciona **Detección (D)** .
2. Revisa la descripción del criterio.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

3. Selecciona la alternativa correspondiente.
4. Revisa la descripción de la alternativa.
5. Registra un valor dentro del rango permitido.
6. Selecciona **Guardar y cerrar** .

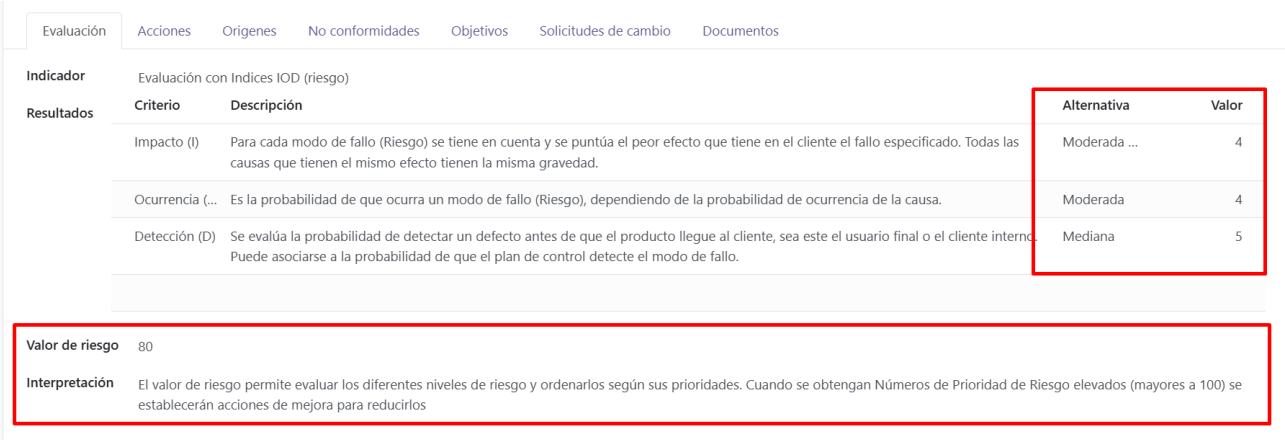
Para determinar la valoración pueden considerarse mecanismos como:

- Supervisiones.
- Revisiones.
- Alertas.
- Monitoreos.
- Controles automáticos.
- Inspecciones.
- Verificaciones periódicas.

Una menor capacidad para detectar oportunamente la situación representa una condición más desfavorable para el riesgo.

4.14. Resultado de la evaluación

Una vez completados los criterios de **Impacto, Ocurrencia y Detección**, los valores registrados se mostrarán en la tabla de evaluación.



El sistema utilizará estos valores para calcular automáticamente el **Valor de riesgo** y su interpretación correspondiente.

Antes de continuar, verifica que:

- Los tres criterios hayan sido evaluados.
- Cada criterio tenga una alternativa seleccionada.
- Los valores se encuentren dentro de los rangos permitidos.
- Las alternativas seleccionadas representen la situación real del riesgo.

4.15. Acciones

La pestaña **Acciones** permite relacionar actividades destinadas a controlar o reducir el riesgo.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Para relacionar una acción:

1. Ingresa a la pestaña **Acciones** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Busca una acción existente o registra una nueva, cuando corresponda.
4. Selecciona el registro.
5. Guarda la información.

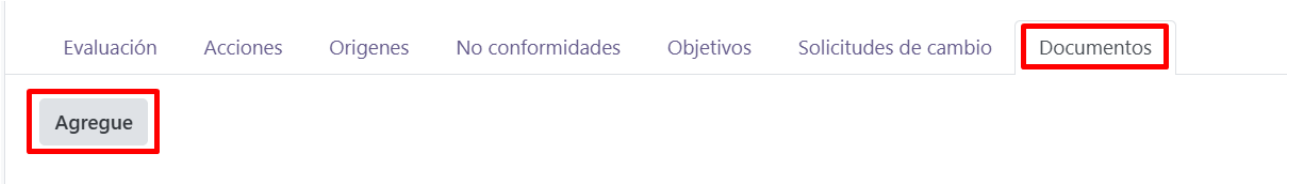
Las acciones pueden orientarse a:

- Reducir la probabilidad de ocurrencia.
- Reducir el impacto.
- Mejorar la capacidad de detección.
- Implementar nuevos controles.
- Fortalecer controles existentes.

Cuando el **Valor de riesgo sea mayor a 100**, deberán establecerse acciones de mejora orientadas a reducirlo.

4.16. Documentos

La pestaña **Documentos** permite relacionar archivos que sirvan como evidencia o soporte para la identificación, evaluación o tratamiento del riesgo.



Pueden incorporarse, por ejemplo:

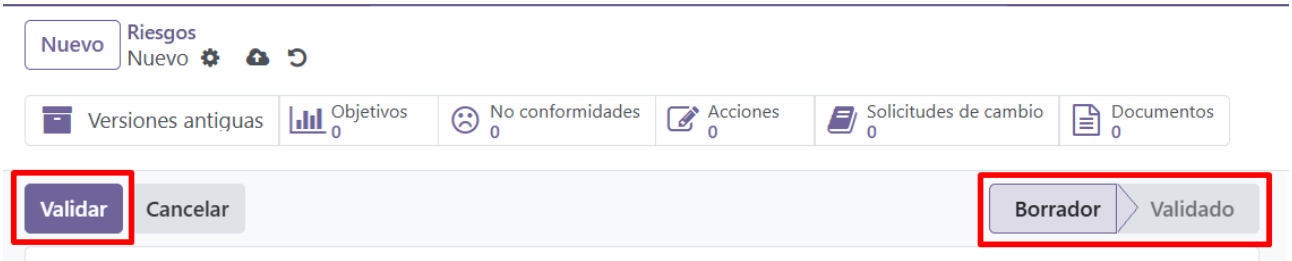
- Informes.
- Evaluaciones.
- Registros.
- Evidencias de controles.
- Reportes técnicos.
- Documentación de soporte.

4.17. Validación del riesgo

Una vez completada la información y la evaluación, selecciona **Validar**.

El riesgo cambiará de:

Borrador → Validado



Antes de validar verifica:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Nombre del riesgo.
- Proceso relacionado.
- Área correspondiente.
- Tipo.
- Causa.
- Descripción.
- Efecto.
- Responsables del riesgo.
- Indicador seleccionado.
- Impacto evaluado.
- Ocurrencia evaluada.
- Detección evaluada.
- Valor de riesgo generado.
- Acciones relacionadas cuando corresponda.

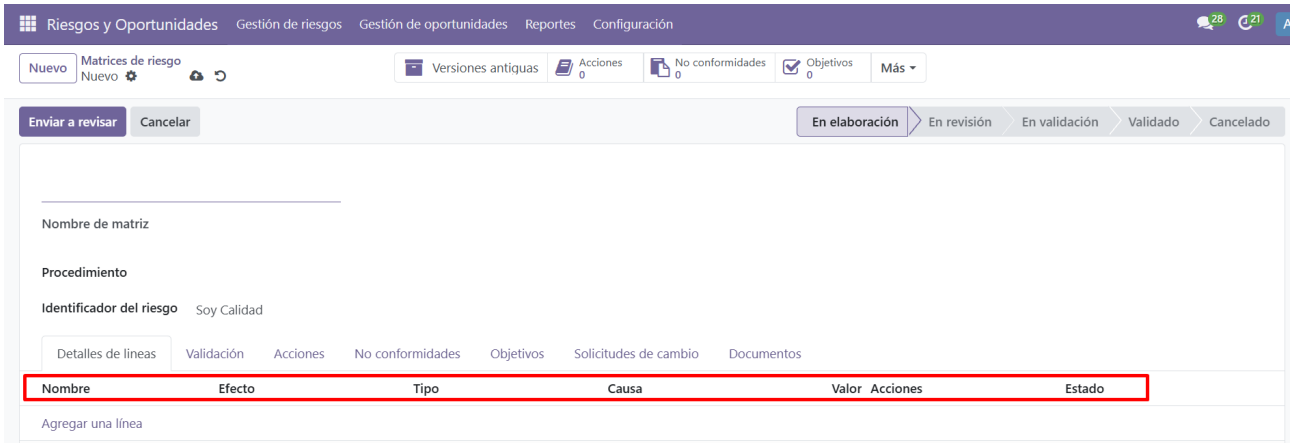
Una vez validado, el riesgo queda registrado formalmente para su gestión y seguimiento.

5. Matriz de riesgos

La **Matriz de riesgos** permite consolidar en un solo documento los riesgos previamente registrados en el sistema, facilitando su consulta, evaluación y seguimiento.

Desde la matriz se puede visualizar información como:

- Nombre del riesgo.
- Efecto.
- Tipo.
- Causa.
- Valor obtenido en la evaluación.
- Acciones relacionadas.
- Estado del riesgo.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

5.1. Creación de la Matriz de riesgos

Para registrar una nueva matriz:

1. Ingresa a **Gestión de riesgos** .
2. Selecciona **Matrices de riesgo** .
3. Selecciona **Nuevo** .
4. Registra el **Nombre de matriz** .
5. Selecciona el **Procedimiento** , cuando corresponda.
6. Verifica el **Identificador del riesgo** .
7. Ingresa a la pestaña **Detalles de líneas** .
8. Agrega los riesgos que formarán parte de la matriz.
9. Completa la información de validación.
10. Guarda la información.
11. Continúa con el flujo de revisión y validación.

Mientras la matriz se encuentre en estado **En elaboración**, la información habilitada puede modificarse directamente.

5.2. Información general

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

Nombre de matriz

Permite identificar el documento.

Ejemplos:

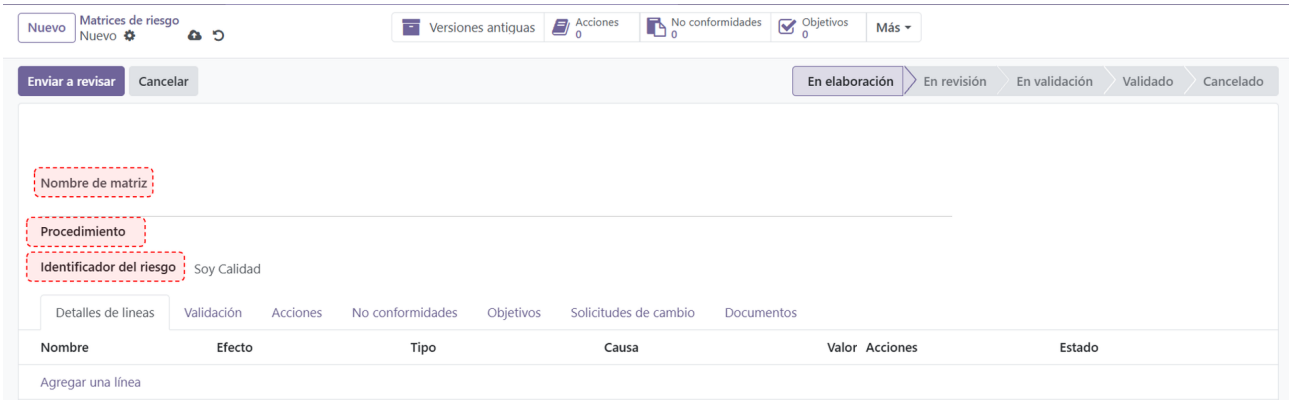
- **Matriz de Riesgos 2026**
- **Matriz de Riesgos del Sistema de Gestión**
- **Matriz de Riesgos del Proceso Comercial**

Procedimiento

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

Identificador del riesgo

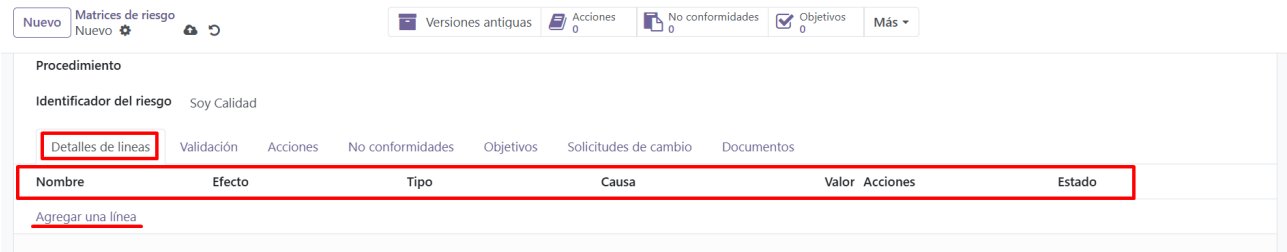
Permite asociar la matriz con el identificador configurado dentro del sistema.



5.3. Detalles de líneas

La pestaña **Detalles de líneas** permite incorporar los riesgos que formarán parte de la matriz.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



La tabla muestra información como:

- **Nombre :** identifica el riesgo.
- **Efecto :** muestra la consecuencia asociada.
- **Tipo :** muestra la clasificación del riesgo.
- **Causa :** muestra la situación que puede originarlo.
- **Valor :** muestra el resultado obtenido en su evaluación.
- **Acciones :** permite visualizar las acciones relacionadas.
- **Estado :** indica la situación actual del riesgo.

La información mostrada proviene del registro individual de cada riesgo.

5.4. Incorporación de riesgos existentes

Para agregar riesgos a la matriz:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Se abrirá una ventana con los riesgos disponibles.
3. Utiliza el buscador cuando necesites localizar un riesgo específico.
4. Marca la casilla de los riesgos que deseas incorporar.
5. Puedes seleccionar uno o varios registros.
6. Selecciona **Seleccionar** .
7. Los riesgos elegidos se incorporarán a la matriz.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



En la ventana de selección se puede consultar información como:

- Nombre.
- Efecto.
- Causa.
- Número de versión.
- Usuario que creó el registro.

Esto permite revisar la información principal antes de incorporar el riesgo.

5.5. Creación de un riesgo desde la matriz

Si el riesgo que necesitas incorporar todavía no se encuentra registrado, puedes utilizar la opción **Nuevo** disponible en la ventana de selección.

Para hacerlo:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra la información del nuevo riesgo.
4. Completa su evaluación.
5. Guarda el registro.
6. Regresa a la matriz.
7. Selecciona el riesgo para incorporarlo.

Esta opción permite registrar un riesgo sin necesidad de salir de la gestión de la matriz.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

5.6. Revisión de los riesgos incorporados

Antes de enviar la matriz a revisión, verifica que los riesgos seleccionados correspondan al alcance del documento.

Revisa principalmente:

- Nombre del riesgo.
- Causa.
- Efecto.
- Tipo.
- Valor de riesgo.
- Acciones relacionadas.
- Estado.

Cuando sea necesario modificar información propia de un riesgo, realiza el cambio desde su registro individual.

5.7. Validación de la Matriz de riesgos

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

Para completar el proceso:

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

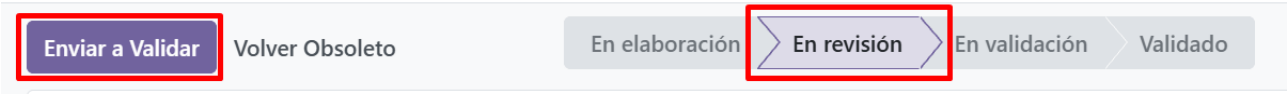
para continuar con el flujo de aprobación.

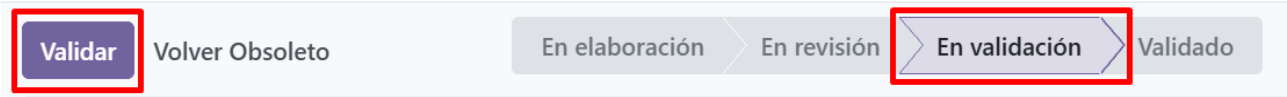


5. Continúa con las etapas de revisión y validación hasta que el registro alcance el estado

Validado

.





La matriz debe completar el siguiente flujo:

En elaboración → En revisión → En validación → Validado

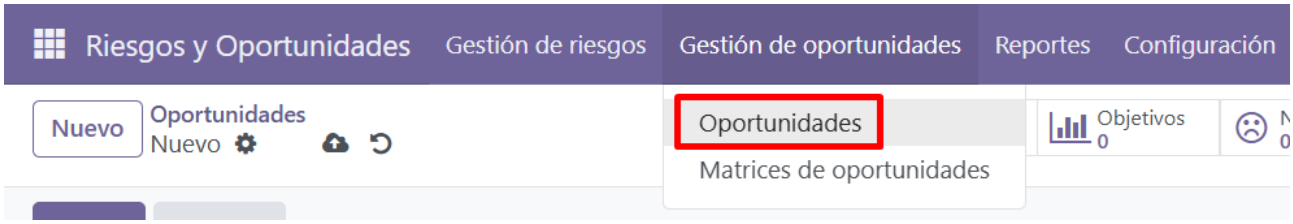
6. Gestión de oportunidades

La sección **Gestión de oportunidades** permite registrar, evaluar y realizar seguimiento a situaciones favorables que pueden generar beneficios para la organización, sus procesos, productos, servicios u

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

objetivos.

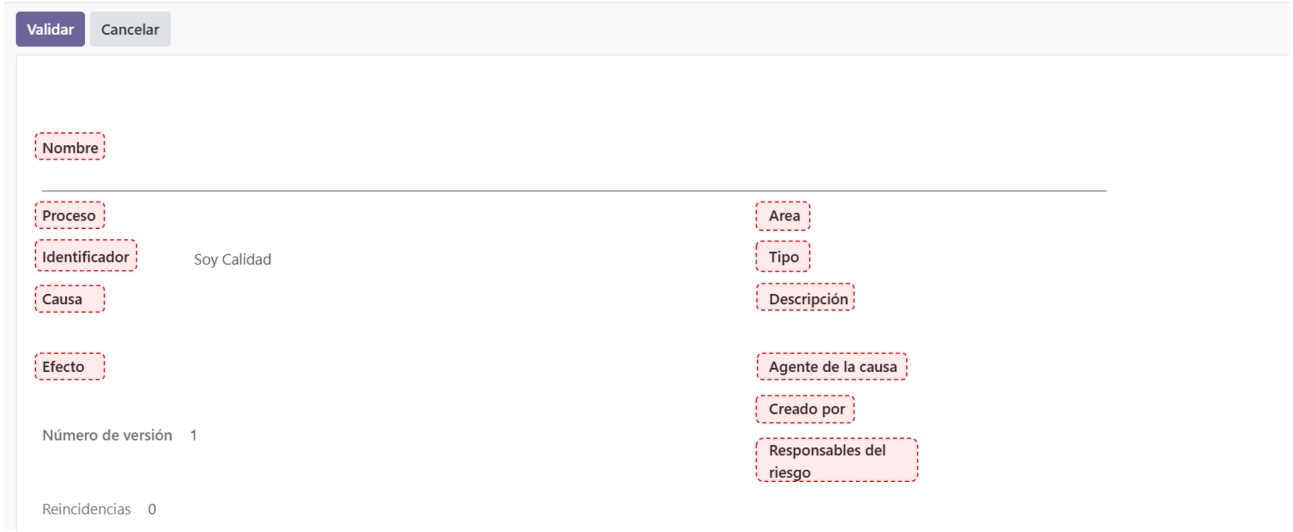
Cada oportunidad puede relacionarse con un proceso y un área, describiendo la condición que la origina, el beneficio esperado y las personas responsables de gestionarla. Posteriormente, el sistema permite evaluar su importancia y establecer acciones para aprovecharla.



6.1. Registro de una oportunidad

Para registrar una nueva oportunidad:

1. Ingresa a **Gestión de oportunidades** .
2. Selecciona **Oportunidades** .
3. Selecciona **Nuevo** .
4. Registra el **Nombre de la oportunidad** .
5. Selecciona el **Proceso** relacionado.
6. Selecciona el **Área** correspondiente.
7. Verifica el **Identificador** .
8. Selecciona el **Tipo** .
9. Registra la **Causa** .
10. Completa la **Descripción** .
11. Registra el **Efecto** esperado.
12. Selecciona el **Agente de la causa** , cuando corresponda.
13. Registra a los **Responsables de la oportunidad** .
14. Completa la pestaña **Evaluación** .
15. Registra las **Acciones** necesarias cuando corresponda.
16. Guarda la información.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

6.2. Información general de la oportunidad

Nombre

Permite identificar de forma breve y clara la oportunidad detectada.

Debe expresar la situación favorable que la organización podría aprovechar.

Ejemplo

Incremento de la demanda de servicios digitales

Proceso

Permite relacionar la oportunidad con el proceso que podría beneficiarse de su aprovechamiento.

Área

Permite identificar el área relacionada con la oportunidad.

Identificador

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

Tipo

Permite clasificar la oportunidad según las alternativas disponibles en la plataforma.

Causa

Describe la condición o circunstancia que genera la oportunidad.

Debe responder a la idea:

¿Qué situación está generando esta oportunidad?

Ejemplo

Mayor necesidad de las empresas de digitalizar sus procesos y sistemas de gestión.

Descripción

Permite explicar con mayor detalle en qué consiste la oportunidad identificada.

La descripción debe facilitar que cualquier usuario comprenda cuál es la situación favorable que podría ser aprovechada.

Efecto

Describe el beneficio o resultado favorable que podría obtenerse al aprovechar la oportunidad.

Debe responder a la idea:

¿Qué beneficio podría obtener la organización?

Ejemplo

Incremento de nuevos proyectos, clientes y servicios contratados.

Agente de la causa

Permite identificar el elemento, condición, persona o fuente relacionada con el origen de la oportunidad, cuando corresponda.

Creado por

Muestra al usuario que realizó el registro de la oportunidad.

Responsables de la oportunidad

Permite seleccionar a las personas encargadas de realizar seguimiento y gestionar el aprovechamiento de la oportunidad.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

6.3. Redacción de la oportunidad

Para facilitar su análisis se recomienda mantener una relación clara entre:

Causa → Oportunidad → Efecto favorable

Ejemplo

Causa: Incremento de la demanda de soluciones de digitalización.

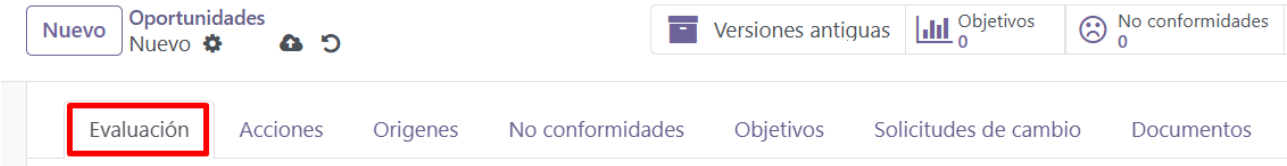
Oportunidad: Desarrollo de nuevos servicios digitales.

Efecto: Incremento de clientes y generación de nuevas fuentes de ingreso.

La causa, el nombre de la oportunidad y el efecto deben contener información diferente y complementaria.

6.4. Evaluación

La pestaña **Evaluación** permite determinar la importancia de la oportunidad utilizando los criterios configurados en el sistema.



Para realizar la evaluación:

1. Selecciona el **Indicador** correspondiente.
2. Revisa los criterios mostrados por el sistema.
3. Ingresa al criterio que deseas evaluar.
4. Selecciona la alternativa que mejor represente la oportunidad.
5. Registra el valor correspondiente de acuerdo con las opciones disponibles.
6. Guarda la evaluación.
7. Revisa el **Valor de oportunidad** calculado.
8. Consulta la **Interpretación** mostrada por el sistema.

6.5. Indicador de evaluación

El campo **Indicador** permite seleccionar el método utilizado para valorar la oportunidad.

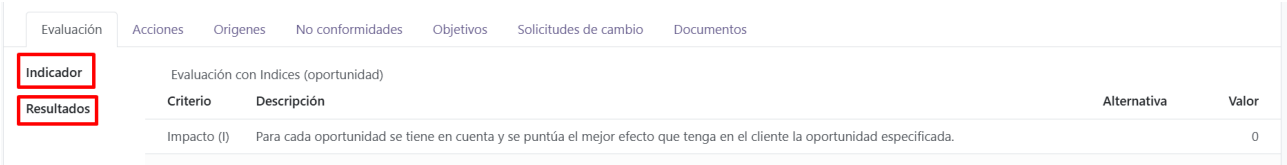
En la configuración mostrada se utiliza:

Evaluación con Índices (oportunidad)

El indicador presenta el criterio:

Impacto (I)

Este criterio permite determinar la importancia del efecto favorable que podría obtenerse al aprovechar la oportunidad.

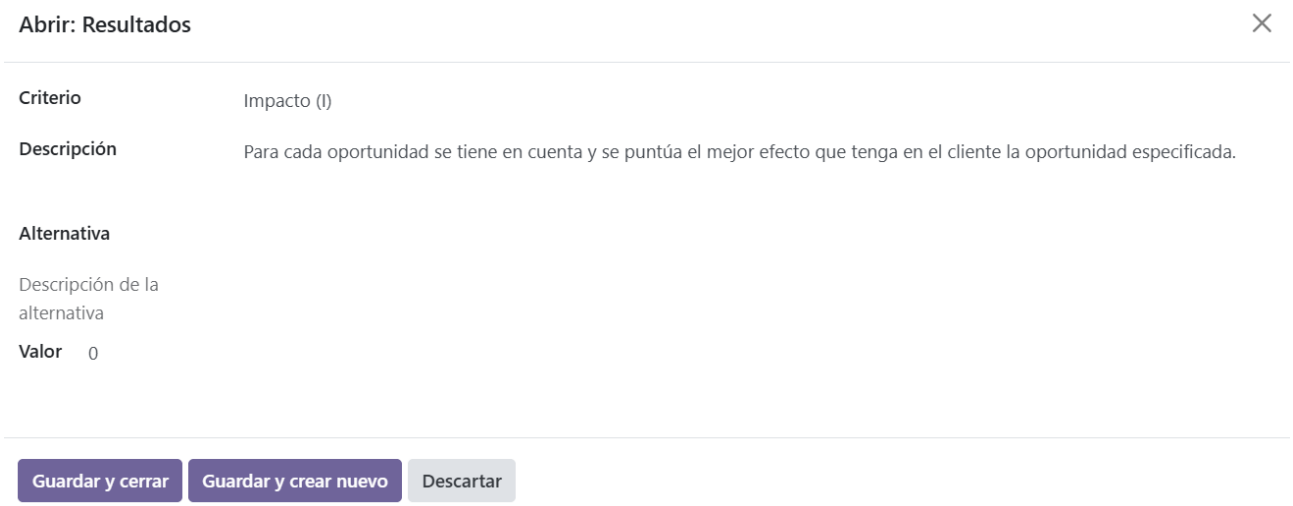


6.6. Impacto (I)

El criterio **Impacto (I)** permite evaluar la magnitud del beneficio que podría generar la oportunidad.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

El sistema considera y puntúa el mejor efecto que la oportunidad podría generar para el cliente o para la organización.



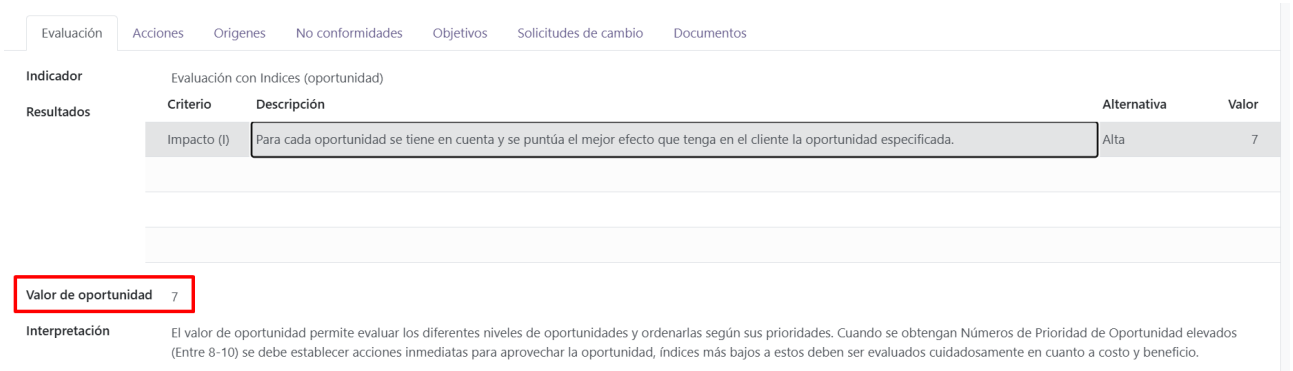
Para evaluarlo:

1. Selecciona la línea **Impacto (I)** .
2. Revisa la descripción del criterio.
3. Selecciona la **Alternativa** que mejor represente el beneficio esperado.
4. Revisa la descripción de la alternativa seleccionada.
5. Registra el **Valor** permitido por el sistema.
6. Selecciona **Guardar y cerrar** .

La valoración debe considerar el beneficio real que podría obtenerse y no únicamente la posibilidad de que la oportunidad exista.

6.7. Valor de oportunidad

Una vez completada la evaluación, el sistema calcula el **Valor de oportunidad**.



Este resultado permite:

- Comparar oportunidades.
- Ordenarlas según su prioridad.
- Identificar cuáles requieren atención inmediata.
- Determinar cuáles deben analizarse con mayor detalle.
- Orientar la definición de acciones.

El valor es calculado por el sistema utilizando la evaluación realizada.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

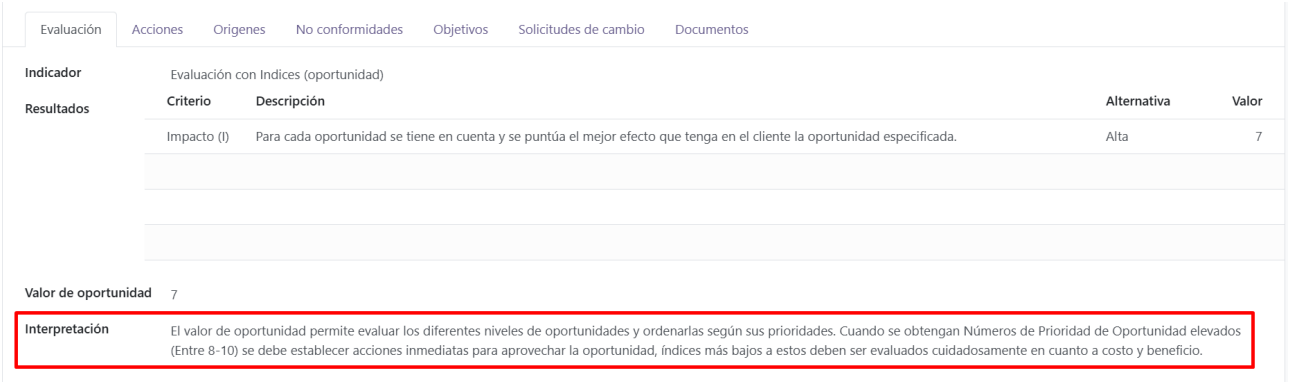
6.8. Interpretación del resultado

La sección **Interpretación** permite conocer cómo debe utilizarse el resultado obtenido.

El sistema establece que:

- Cuando el **Número de Prioridad de Oportunidad se encuentre entre 8 y 10** , se deben establecer **acciones inmediatas para aprovechar la oportunidad** .
- Cuando se obtengan valores inferiores, la oportunidad debe evaluarse cuidadosamente considerando su **costo y beneficio** .

Por lo tanto, un valor elevado indica una oportunidad que merece mayor prioridad de atención.



Antes de definir las acciones, se debe considerar tanto el beneficio esperado como los recursos necesarios para aprovecharla.

6.9. Acciones

La pestaña **Acciones** permite registrar o relacionar las actividades necesarias para aprovechar la oportunidad identificada.



Para agregar una acción:

1. Ingresa a la pestaña **Acciones** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Selecciona una acción existente o registra una nueva cuando corresponda.
4. Completa la información necesaria.
5. Guarda el registro.

La tabla permite visualizar información como:

- **Referencia**
- **Título**
- **Tipo**
- **Responsable de ejecución (E)**
- **Responsable de seguimiento**
- **Fecha límite**
- **Estado**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

6.10. Información de las acciones

Referencia

Permite identificar la acción mediante el código o referencia correspondiente.

Título

Describe brevemente la actividad que deberá realizarse.

Tipo

Permite clasificar la acción según las alternativas disponibles.

Responsable de ejecución (E)

Identifica a la persona encargada de realizar la actividad.

Responsable de seguimiento

Identifica a la persona encargada de verificar el avance y cumplimiento de la acción.

Fecha límite

Establece la fecha máxima prevista para completar la actividad.

Estado

Permite conocer la situación actual de la acción y realizar seguimiento a su avance.

6.11. Definición de acciones

Las acciones deben establecer actividades concretas que permitan aprovechar la oportunidad.

Ejemplo

Oportunidad: Incremento de la demanda de servicios digitales.

Acciones:

- Desarrollar una nueva propuesta de servicios digitales.
- Capacitar al equipo en las nuevas soluciones ofrecidas.
- Actualizar el material comercial.
- Realizar campañas dirigidas a potenciales clientes.

Cuando el **Valor de oportunidad se encuentre entre 8 y 10**, se deben establecer acciones inmediatas para facilitar su aprovechamiento.

Para valores inferiores, se debe evaluar previamente si los beneficios esperados justifican los costos, recursos y esfuerzos necesarios.

7. Matriz de oportunidades

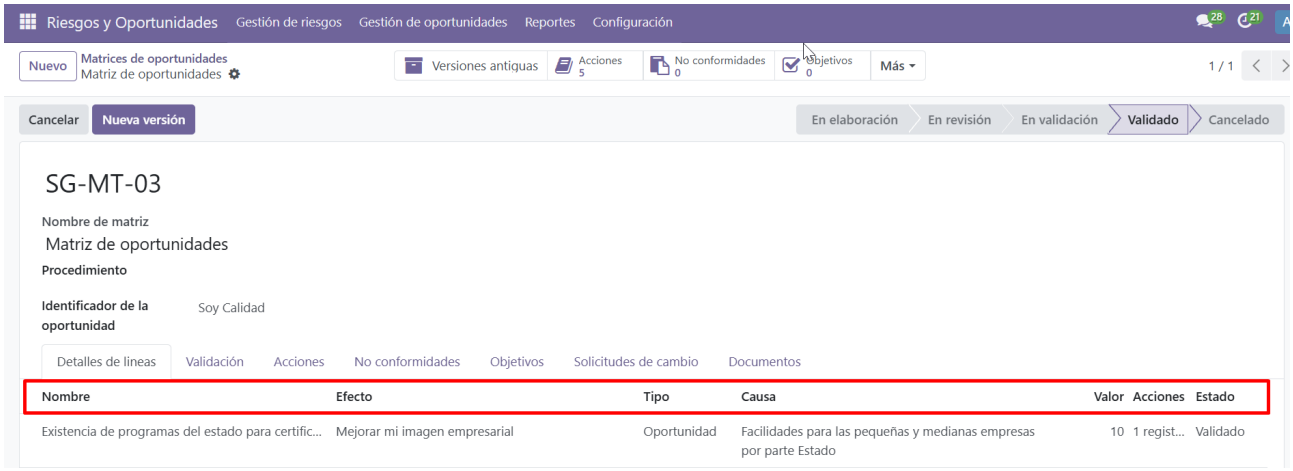
La **Matriz de oportunidades** permite consolidar en un solo documento las oportunidades previamente registradas en el sistema, facilitando su consulta, evaluación, seguimiento y priorización.

Desde la matriz se puede visualizar información como:

- Nombre de la oportunidad.
- Efecto esperado.
- Tipo.
- Causa.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Valor obtenido en la evaluación.
- Acciones relacionadas.
- Estado.



7.1. Creación de la Matriz de oportunidades

Para registrar una nueva matriz:

1. Ingresa a **Gestión de oportunidades** .
2. Selecciona **Matrices de oportunidades** .
3. Selecciona **Nuevo** .
4. Registra el **Nombre de matriz** .
5. Selecciona el **Procedimiento** , cuando corresponda.
6. Verifica el **Identificador de la oportunidad** .
7. Ingresa a la pestaña **Detalles de líneas** .
8. Agrega las oportunidades que formarán parte de la matriz.
9. Completa la información de **Validación** .
10. Guarda la información.
11. Continúa con el flujo de revisión y validación.

Mientras la matriz 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 de identificación de la matriz.

Código

Permite identificar la matriz dentro del sistema.

Nombre de matriz

Permite asignar una denominación al documento.

Ejemplos:

- **Matriz de Oportunidades 2026**
- **Matriz de Oportunidades del Sistema de Gestión**
- **Matriz de Oportunidades Comerciales**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Procedimiento

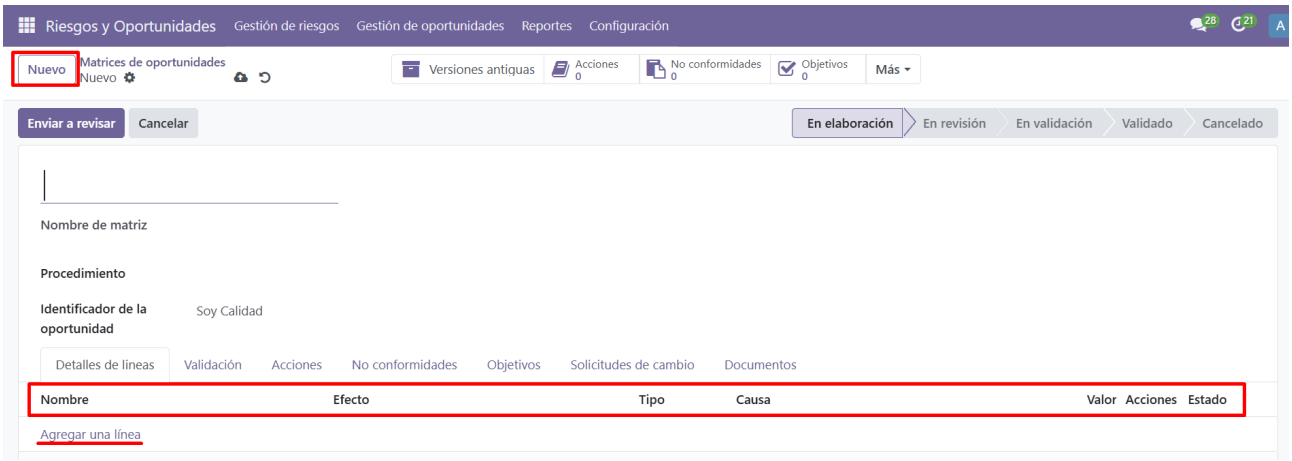
Permite relacionar la matriz con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.

Identificador de la oportunidad

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

7.3. Detalles de líneas

La pestaña **Detalles de líneas** permite incorporar las oportunidades que formarán parte de la matriz.



La tabla muestra información como:

- **Nombre :** identifica la oportunidad.
- **Efecto :** muestra el beneficio o resultado favorable esperado.
- **Tipo :** muestra la clasificación de la oportunidad.
- **Causa :** muestra la condición que origina la oportunidad.
- **Valor :** muestra el resultado obtenido en su evaluación.
- **Acciones :** muestra las acciones relacionadas.
- **Estado :** indica la situación actual de la oportunidad.

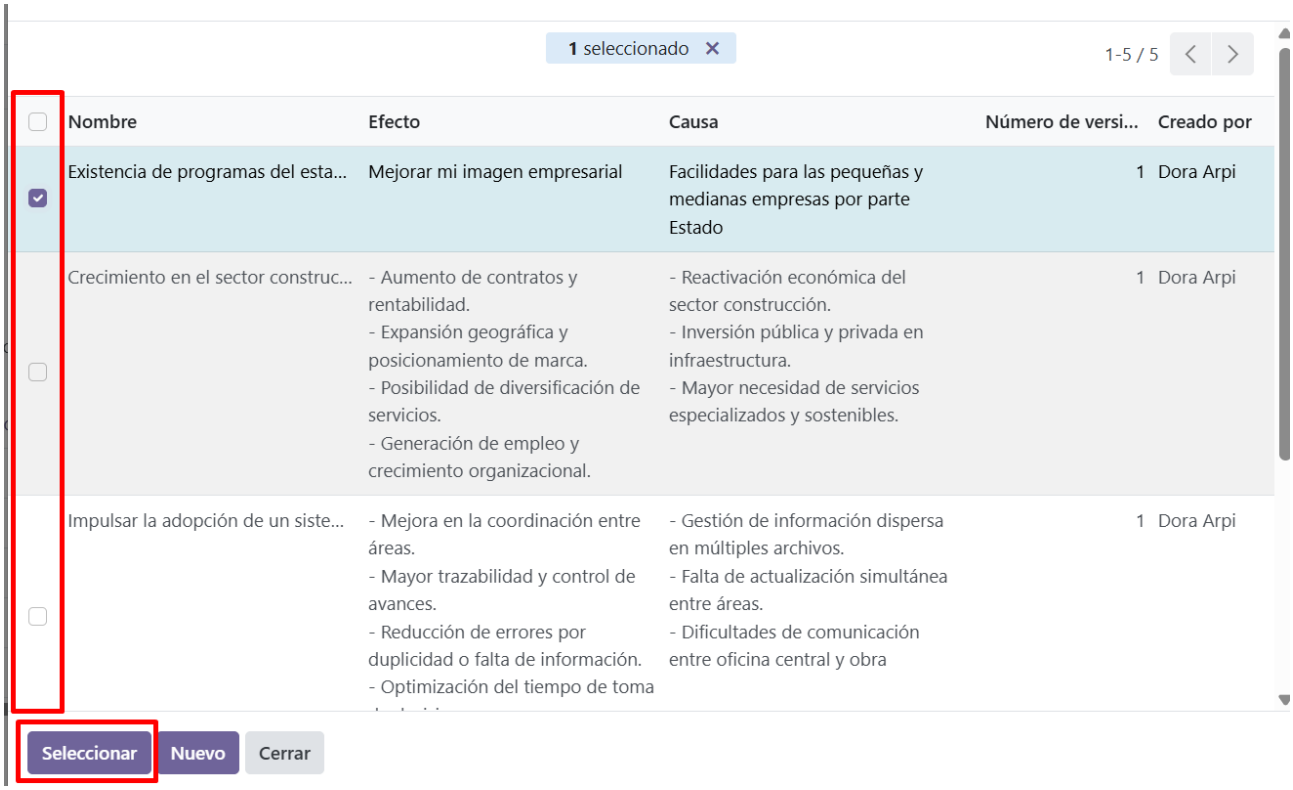
Esta información proviene directamente del registro individual de cada oportunidad.

7.4. Incorporación de oportunidades

Para agregar **oportunidades a la matriz**:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Se abrirá la ventana con las oportunidades disponibles.
3. Utiliza el buscador cuando necesites localizar una oportunidad específica.
4. Marca la casilla de las oportunidades que deseas incorporar.
5. Selecciona una o varias oportunidades.
6. Selecciona **Seleccionar** .
7. Verifica que los registros elegidos se hayan incorporado correctamente a la matriz.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Antes de incorporar una oportunidad, revisa que corresponda al alcance de la matriz y que su información se encuentre completa.

7.5. Revisión de las oportunidades incorporadas

Una vez agregadas las oportunidades, revisa la información mostrada en la tabla.

Nombre

Permite identificar la oportunidad seleccionada.

Efecto

Describe el resultado favorable que podría obtenerse al aprovechar la oportunidad.

Tipo

Muestra la clasificación asignada.

Causa

Describe la condición o situación que da origen a la oportunidad.

Valor

Muestra el resultado obtenido durante la evaluación.

Los valores más altos permiten identificar oportunidades con mayor prioridad.

Cuando el valor se encuentre entre **8 y 10**, se deben establecer acciones inmediatas para aprovechar la oportunidad.

Acciones

Permite visualizar la cantidad de acciones relacionadas con la oportunidad.

Estado

Permite verificar si la oportunidad se encuentra en el estado correspondiente para formar parte de la matriz.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

7.6. Validación de la Matriz de oportunidades

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

Para completar el proceso:

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

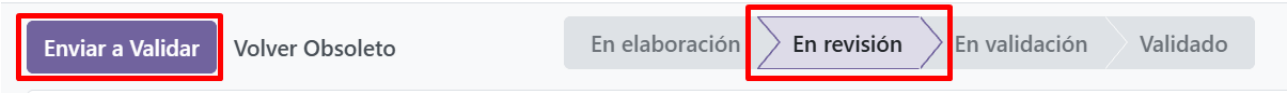
para continuar con el flujo de aprobación.

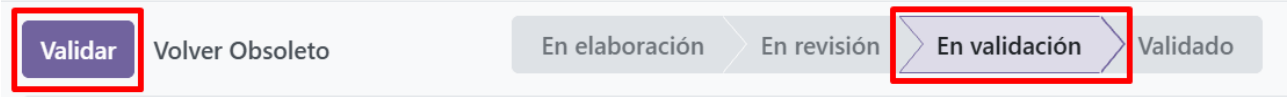


5. Continúa con las etapas de revisión y validación hasta que el registro alcance el estado

Validado

.



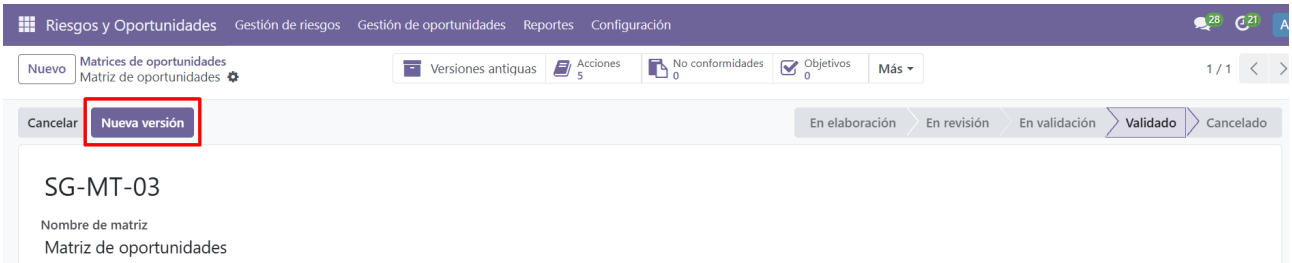


La matriz debe completar el siguiente flujo:

En elaboración → En revisión → En validación → Validado

7.7. Nueva versión

Cuando una Matriz de oportunidades validada requiera ser actualizada, utiliza **Nueva versión**.



Esta opción permite crear una nueva versión conservando el historial de la matriz anterior.

La nueva versión deberá completar nuevamente el flujo:

En elaboración → En revisión → En validación → Validado

7.8. Verificación antes de validar

Antes de finalizar la matriz, verifica:

- Nombre de la matriz registrado.
- Procedimiento relacionado cuando corresponda.
- Identificador correcto.
- Oportunidades correspondientes al alcance.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

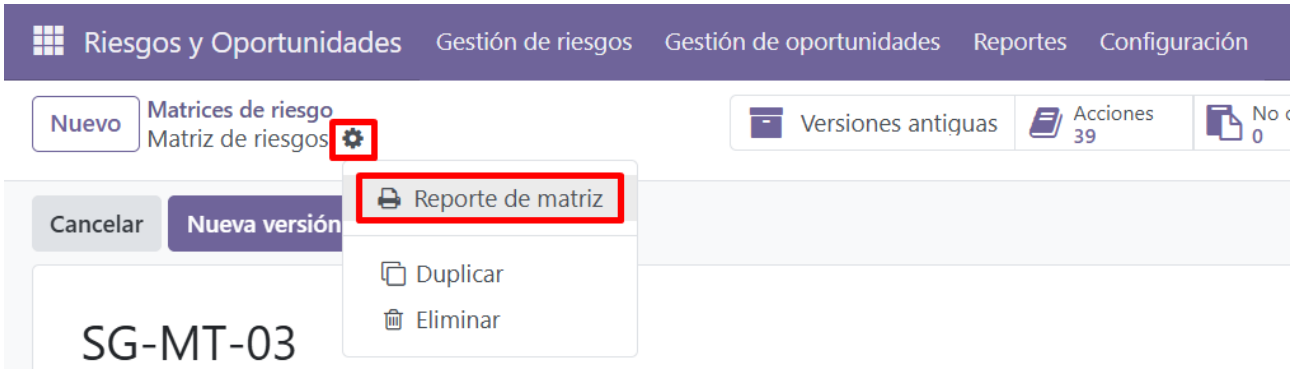
- Causas y efectos correctamente registrados.
- Evaluaciones completadas.
- Valores de oportunidad calculados.
- Acciones definidas para oportunidades prioritarias.
- Información de validación completa.

La matriz debe alcanzar el estado **Validado** para considerarse aprobada dentro del Sistema de Gestión.

8. Reportes

El sistema permite generar el reporte de una **Matriz de riesgos** o **Matriz de oportunidades** directamente desde el registro correspondiente.

El reporte presenta la información consolidada de los elementos incluidos en la matriz y puede utilizarse como evidencia o documento de consulta del Sistema de Gestión.



8.1. Generación del reporte de matriz

Para generar el reporte:

1. Ingresa a Matriz **de riesgos** o Matriz **de oportunidades** , según corresponda.
2. Selecciona la matriz que deseas consultar.
3. Verifica que sea la matriz correcta.
4. Selecciona el ícono de **Configuración** ■■ ubicado junto al nombre de la matriz.
5. Selecciona **Reporte de matriz** .
6. El sistema generará el reporte con la información registrada.

El reporte utiliza los datos contenidos en la matriz seleccionada, incluyendo los riesgos u oportunidades que forman parte de ella.

8.2. Información incluida en el reporte

El contenido generado dependerá de la información registrada en la matriz y de sus elementos asociados.

Puede incluir información como:

- Nombre de la matriz.
- Riesgos u oportunidades registrados.
- Causas.
- Efectos.
- Tipo.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Valores obtenidos en la evaluación.
- Acciones relacionadas.
- Estado de los registros.

Antes de generar el reporte, verifica que la matriz se encuentre actualizada y que los riesgos u oportunidades correspondientes hayan sido correctamente incorporados.

8.3. Reporte de una matriz validada

Para obtener la versión definitiva del reporte, se recomienda generar el documento desde una matriz que haya completado el flujo:

En elaboración → **En revisión** → **En validación** → **Validado** De esta manera, el reporte reflejará la información revisada y aprobada dentro del Sistema de Gestión.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA