
Soy Calidad

4. Contexto interno

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › CONTEXTO

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Contexto
Artículo	4. Contexto interno
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	28 de noviembre de 2026

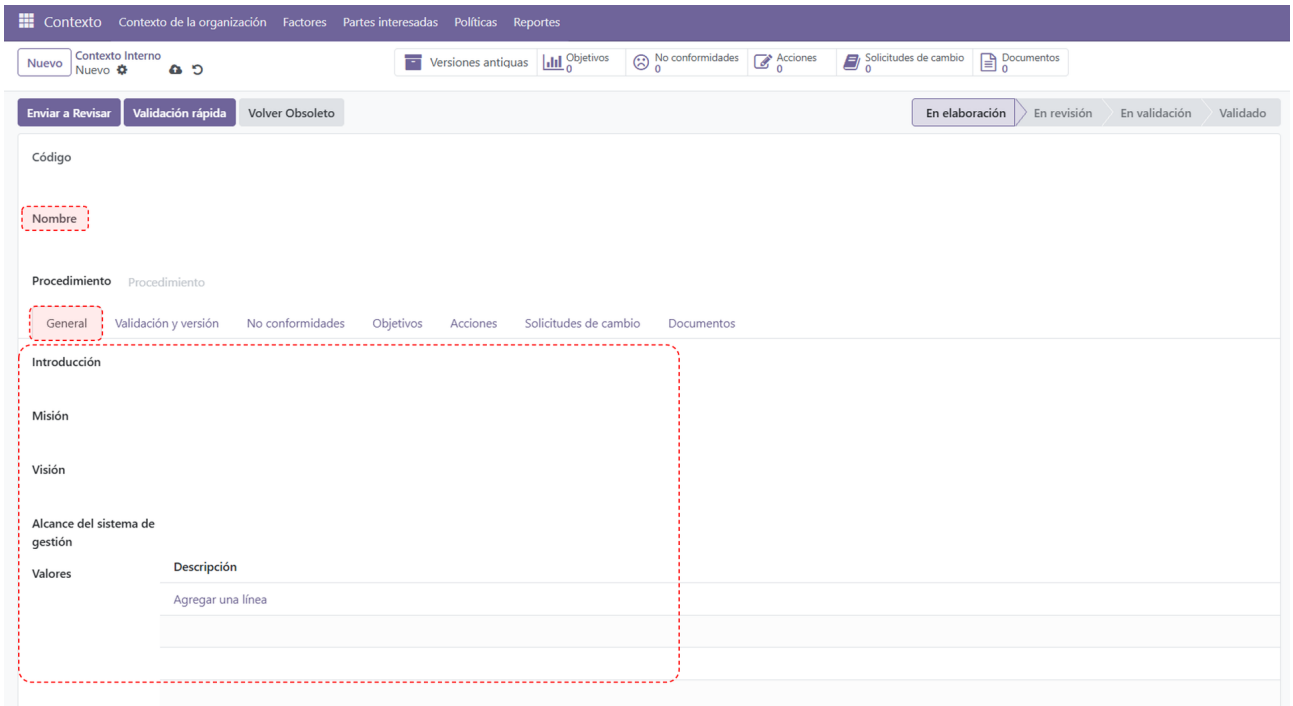
La sección **Contexto Interno** permite registrar la información general que describe a la organización, su propósito, alcance, valores, actividades y principales productos o servicios.

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



Para registrar un nuevo Contexto Interno:

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



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

4.1. Introducción

El campo **Introducción** permite registrar una breve descripción general de la organización y de su contexto.

Puede incluir información como:

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

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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

Ejemplo:

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

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

4.2. Misión

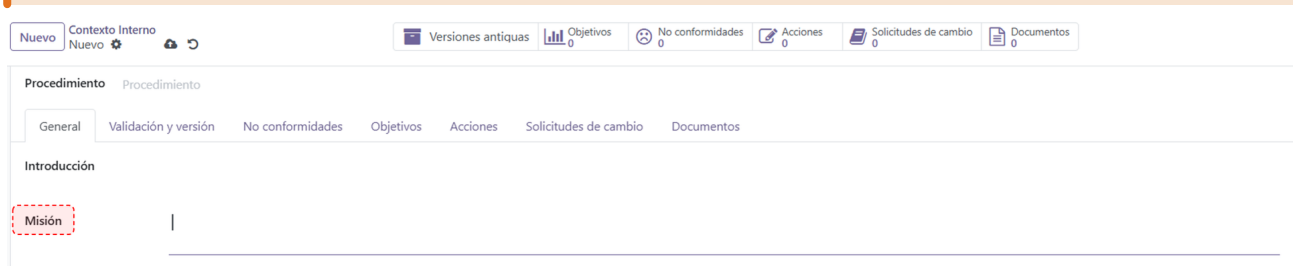
El campo **Misión** permite registrar la razón de ser de la organización.

Debe describir de manera clara:

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

Ejemplo:

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



4.3. Visión

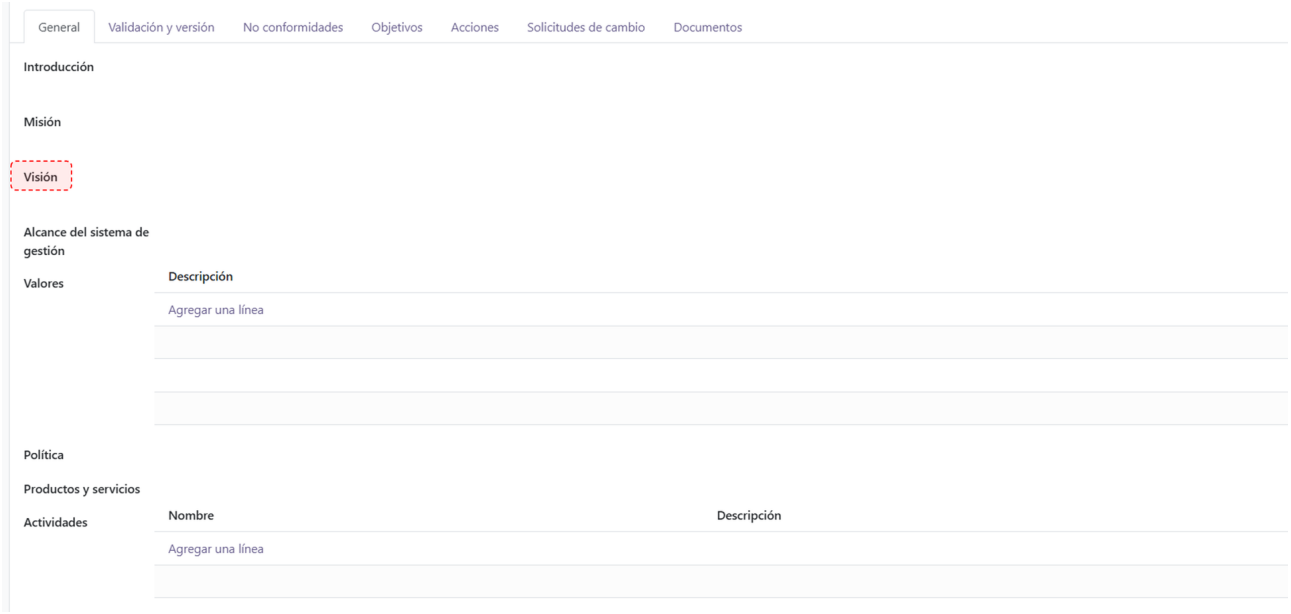
El campo **Visión** permite registrar la situación que la organización desea alcanzar en el futuro.

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

Ejemplo:

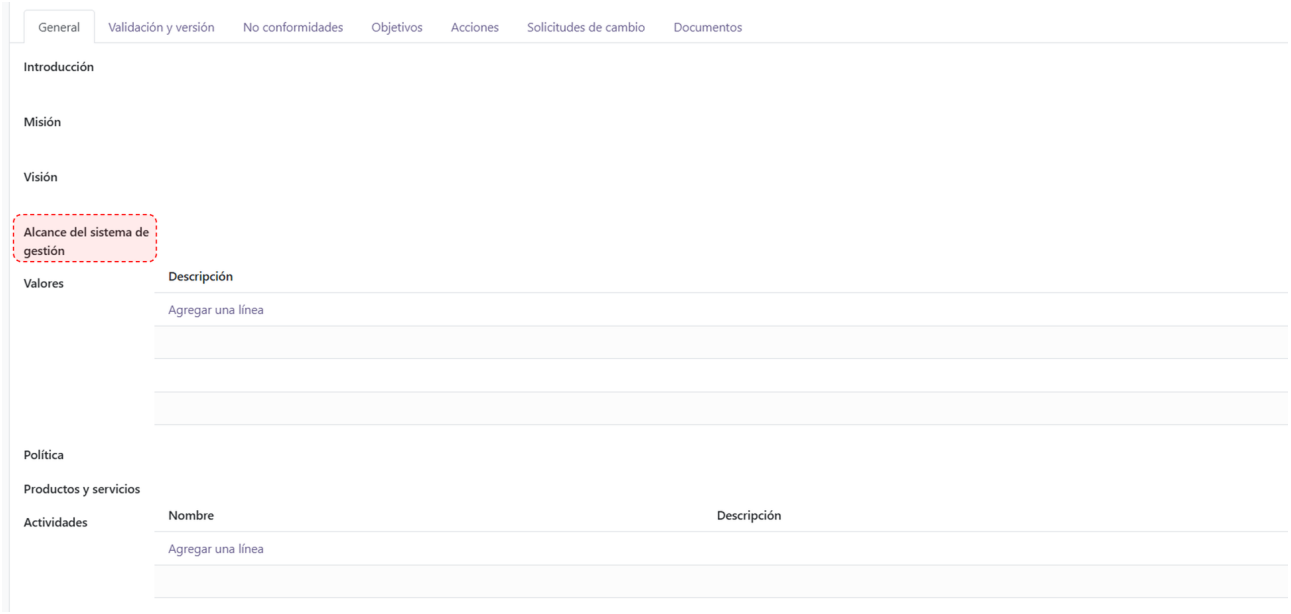
> Ser una organización reconocida por brindar soluciones innovadoras, confiables y orientadas a la mejora continua de nuestros clientes.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



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.



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:

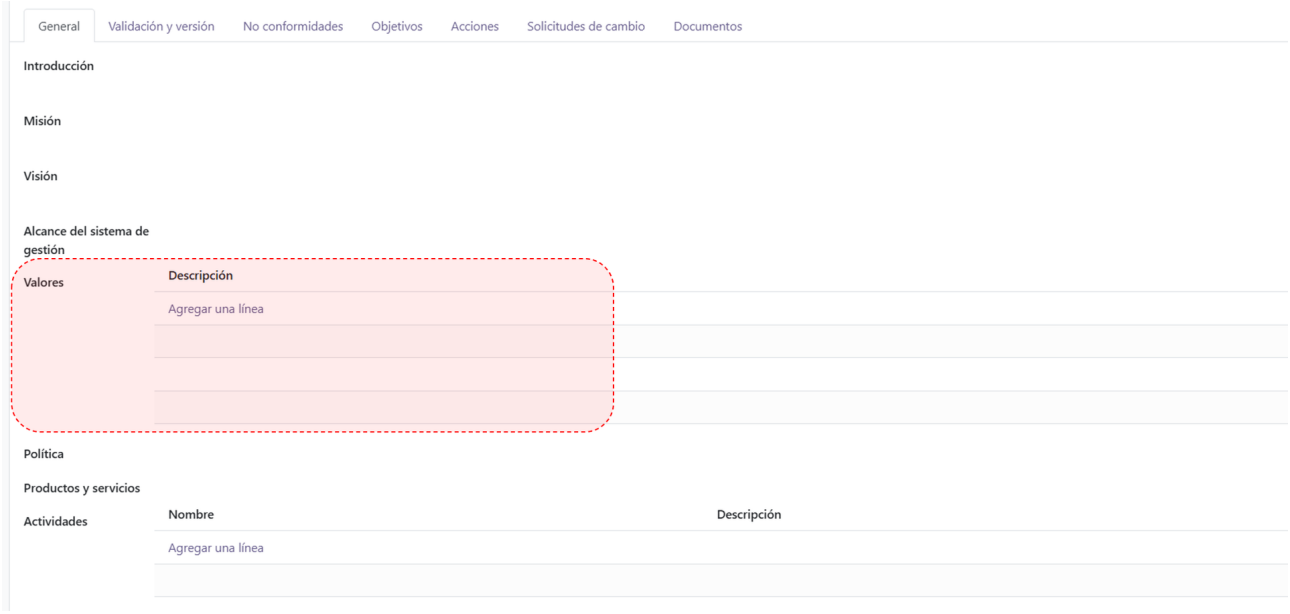
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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

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

4.5. Valores

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



Para agregar un valor:

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

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

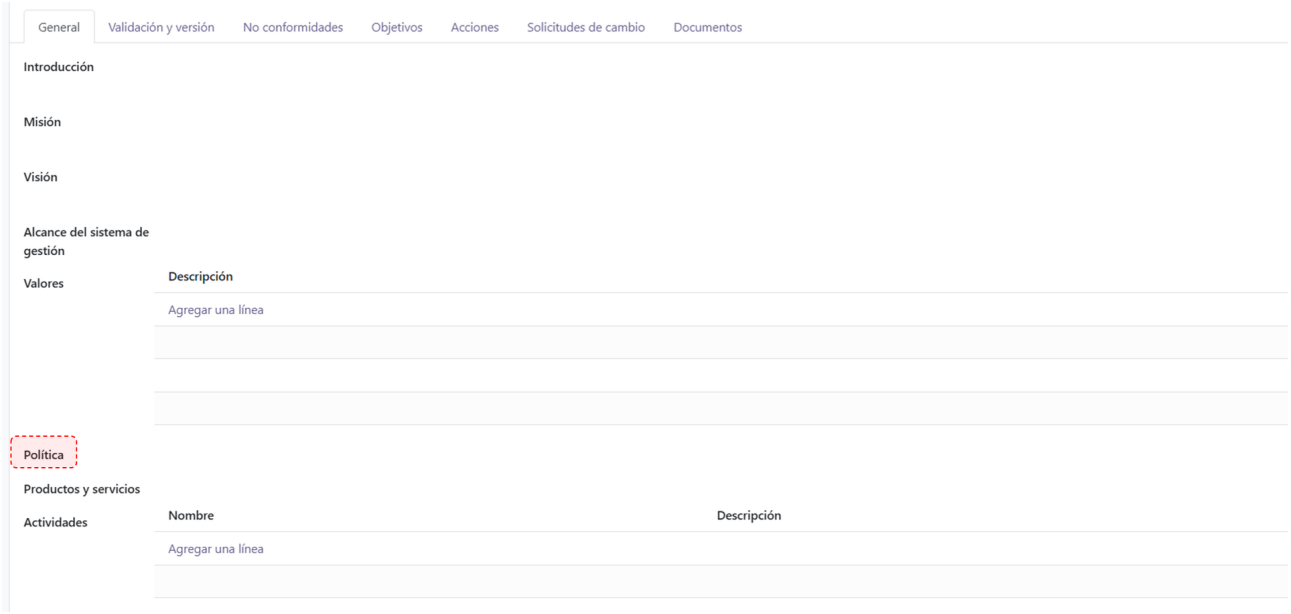
Ejemplo

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

4.6. Política

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

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

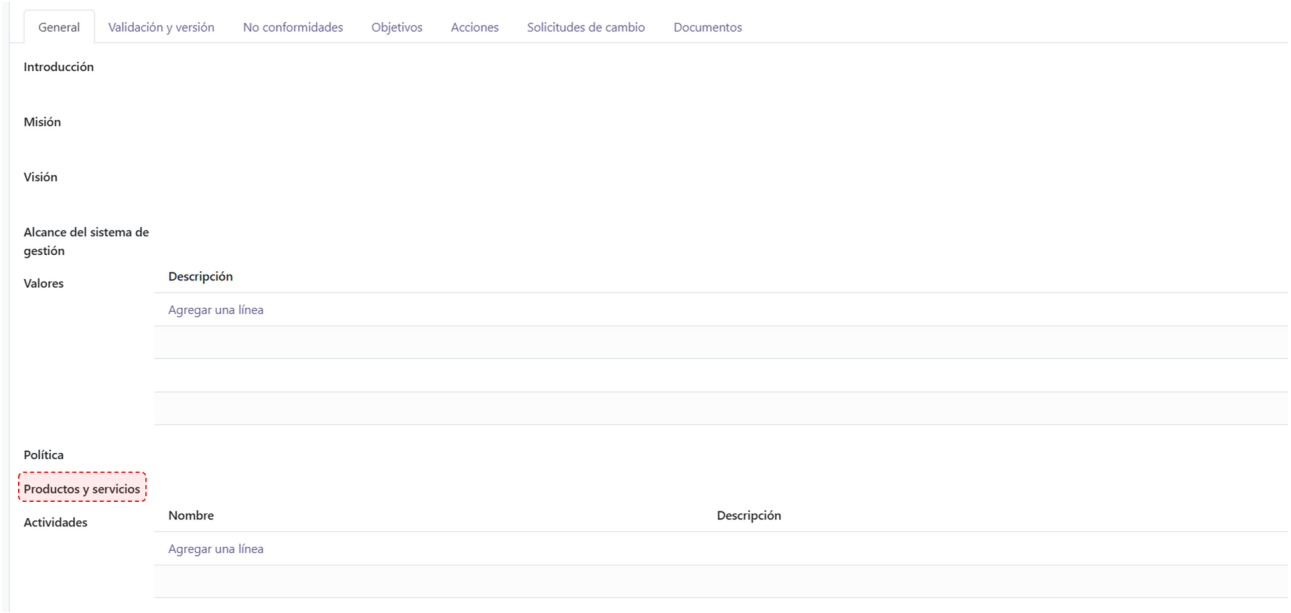


La información deberá corresponder con la política vigente de la organización.

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:

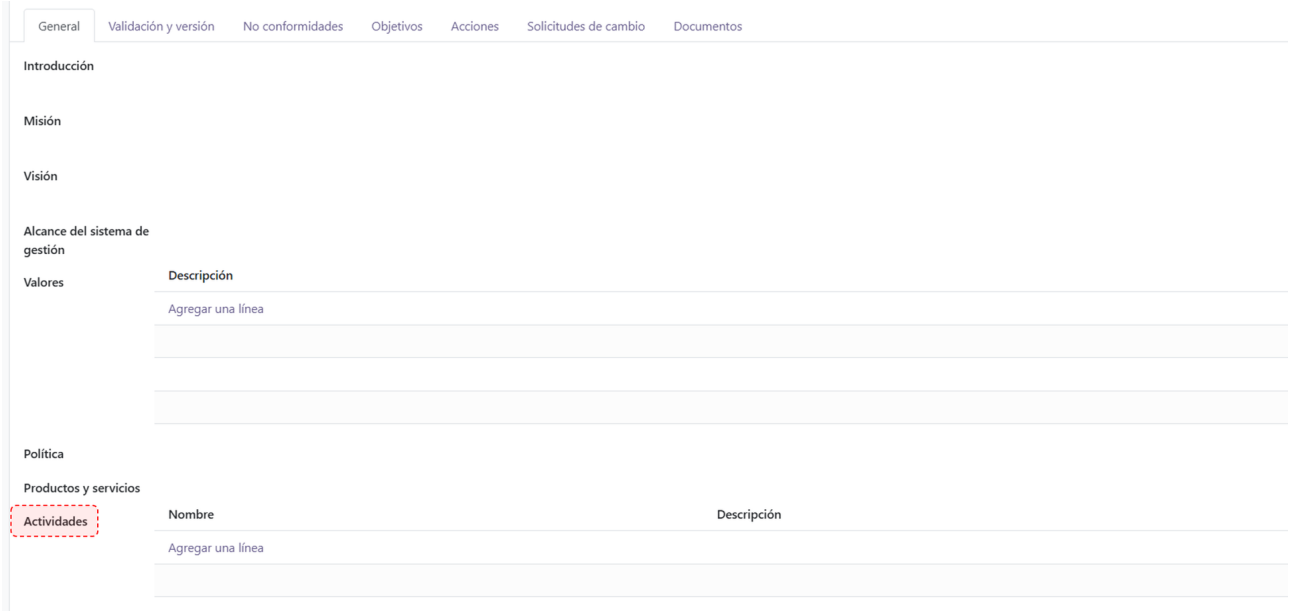
- Consultoría para implementación de sistemas de gestión.
- Desarrollo e implementación de ERP.
- Desarrollo de aplicaciones.
- Desarrollo de páginas web.
- Digitalización de procesos y sistemas de gestión.

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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4.9. Validación y versión

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

Para completar el proceso:

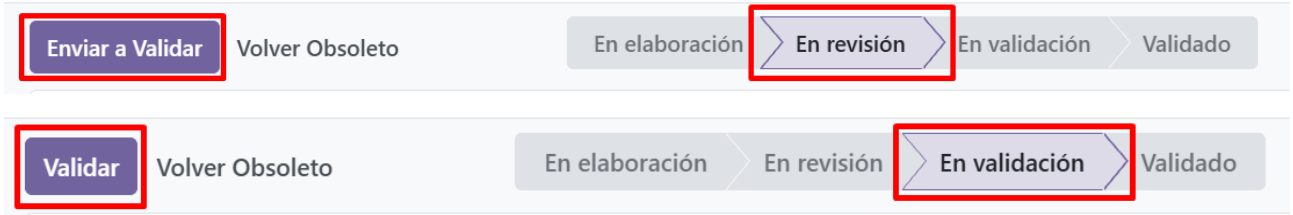
1. Registra a los responsables correspondientes en cada etapa.
2. Utiliza **Agregar línea** para seleccionar a los usuarios responsables.



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**.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA