
Soy Calidad

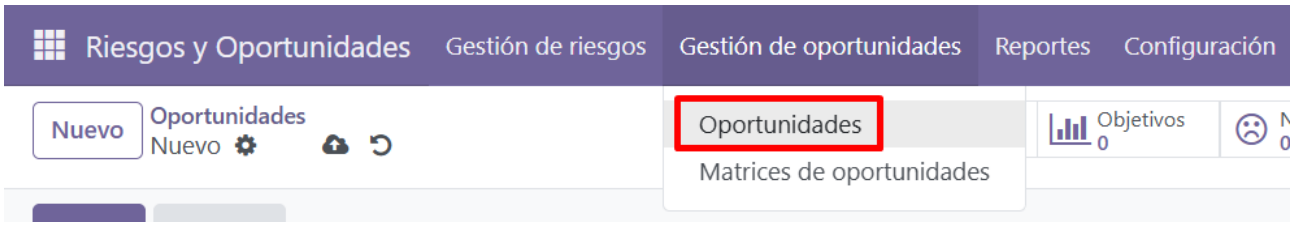
6. Gestión de oportunidades

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Riesgos y oportunidades
Artículo	6. Gestión de oportunidades
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	28 de noviembre de 2026

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 objetivos.

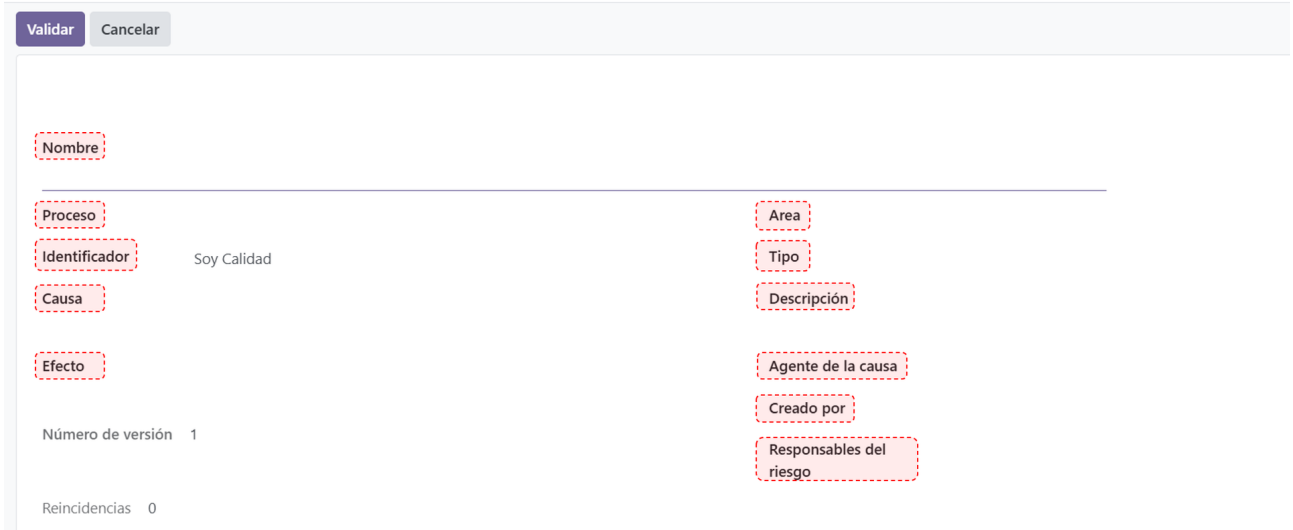
Cada oportunidad puede relacionarse con un proceso y un área, describiendo la condición que la origina, el beneficio esperado y las personas responsables de gestionarla. Posteriormente, el sistema permite evaluar su importancia y establecer acciones para aprovecharla.



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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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.

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.

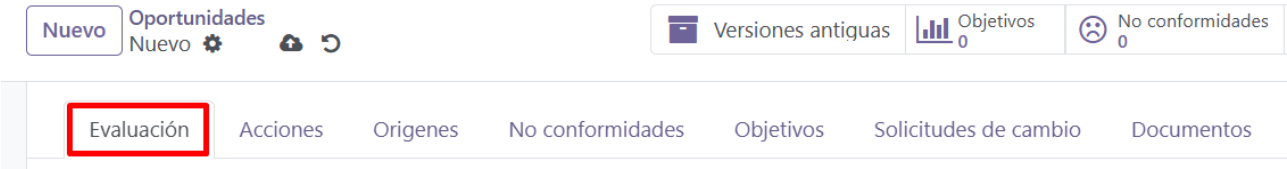
Oportunidad: Desarrollo de nuevos servicios digitales.

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:

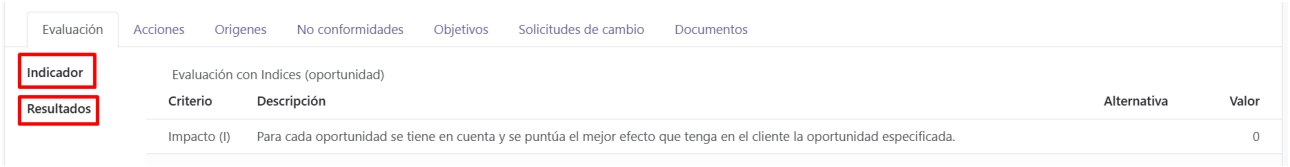
Evaluación con Índices (oportunidad)

El indicador presenta el criterio:

Impacto (I)

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

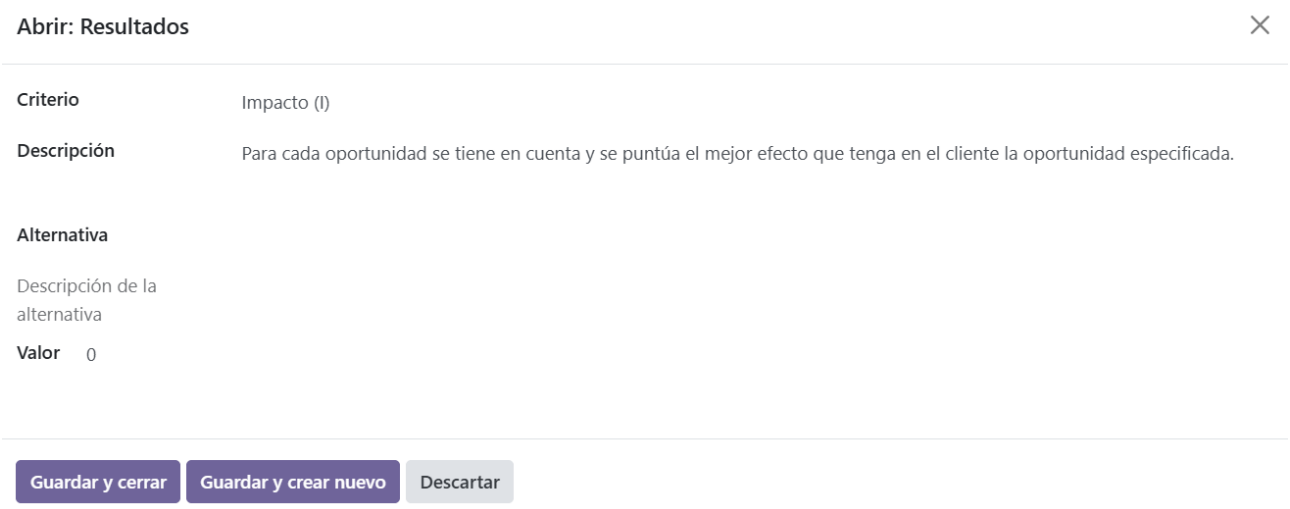
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



6.6. Impacto (I)

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

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



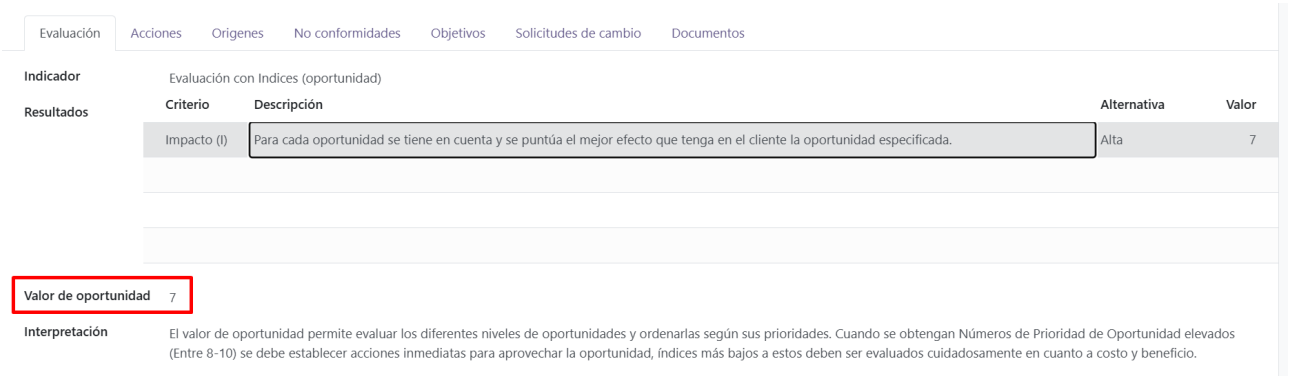
Para evaluarlo:

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**.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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.

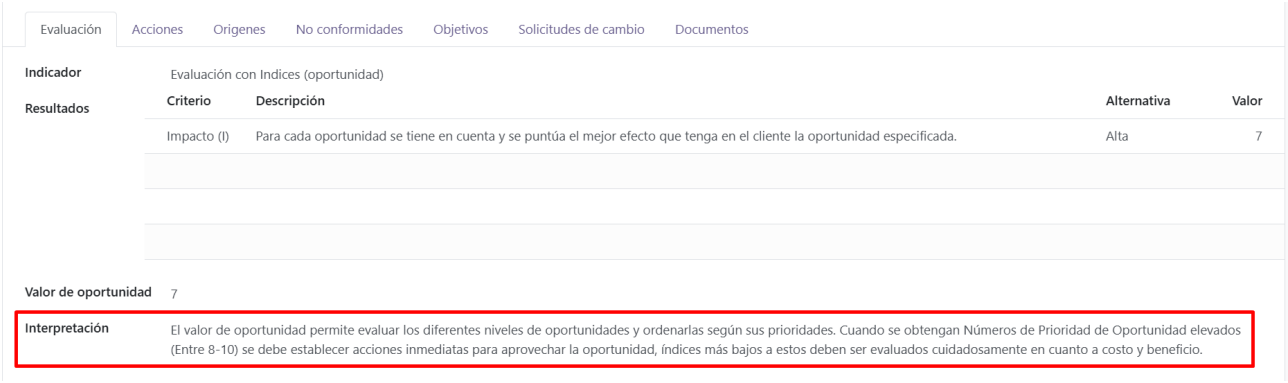
6.8. Interpretación del resultado

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** .

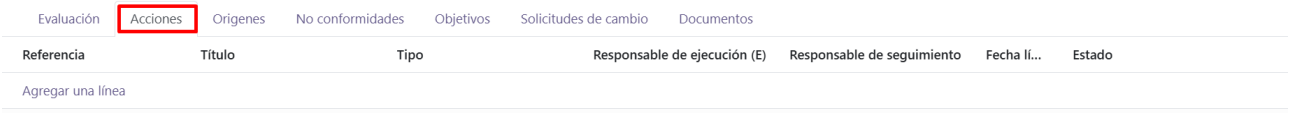
Por lo tanto, un valor elevado indica una oportunidad que merece mayor prioridad de atención.



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:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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

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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA