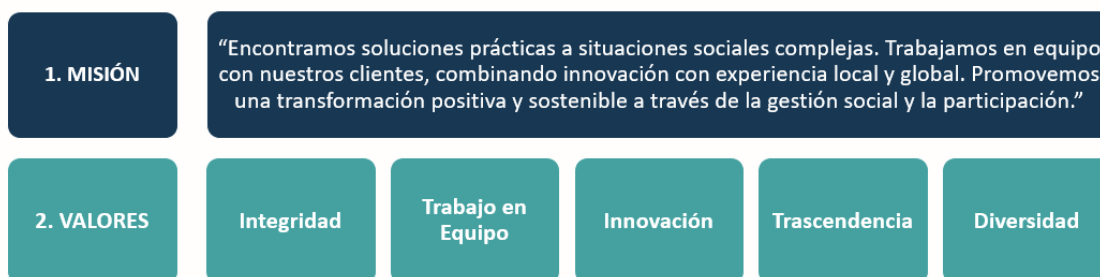


1. PRESENTACION DE LA EMPRESA

Social Capital Group es una consultora internacional especializada en temas sociales que promueve la gestión de oportunidades y riesgos sociales asociados a grandes proyectos de inversión. Ayuda a sus clientes a desarrollar una comprensión del entorno y riesgos sociales, planificar y alinear los objetivos de gestión social con los objetivos del negocio e implementar los planes necesarios para alcanzarlos, generando valor compartido.

Viene trabajando desde el año 2000 como socios estratégicos en el desarrollo de grandes proyectos alrededor del mundo, en los sectores de minería, infraestructura y transporte, energía, gas y petróleo, industria, entre otros. En el año 2018 obtiene la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 el cuál se mantiene y mejora continuamente.

Social Capital Group tiene como misión y valores los siguientes:



2. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es describir el Sistema Integrado de Gestión (SIG) implementado y mantenido por Social Capital Group [] **que responde a los requisitos establecidos en las Normas:**

- ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad - **Requisitos**
- **ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos**

con el fin de demostrar que la empresa tiene la capacidad de satisfacer de forma consistente y constante las necesidades de sus clientes dentro del marco legal aplicable, gestionar aspectos ambientales y demostrar también el compromiso hacia la mejora continua del SIG.

[]

3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para facilitar el entendimiento del presente Manual, [] **se detallan los términos y abreviaturas más utilizados:**

- []
- **AD:** Alta Dirección
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión

- **RSIG:** Responsable del Sistema Integrado de Gestión
- **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- **EDT:** Estructura de Desglose de Trabajo
- **KOM:** Kick Off Meeting

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Social Capital Group determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del SIG, a través del registro **Planeamiento Estratégico**.

La alta dirección revisa y actualiza dichos aspectos cada vez que lo considere necesario **o por lo menos dos veces al año**.

La metodología utilizada para esta actividad se detalla en el presente manual (Ver Anexo 1).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Social Capital Group determina a las partes interesadas que son pertinentes al [] **SIG** a través de la Matriz de Partes Interesadas **Pertinentes (PIP)**.

La alta dirección revisa y actualiza la Matriz **PIP** cada vez que lo considere necesario **o por lo menos dos veces al año**.

La metodología utilizada para esta actividad se detalla en el presente manual (Ver Anexo 2).

4.3 Determinación del alcance del SIG:

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de Social Capital Group comprende:

“Servicios de Gestión Social en: Evaluación, Asesoría e Implementación”

“Social Performance Services in: Assesment, Advisory and Implementation”

Social Capital Group aplica los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para llevar a cabo sus servicios, a excepción de los siguientes requisitos considerados como no aplicables:

- Requisito 7.1.5.2: Trazabilidad de las mediciones
- Requisito 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

[]

4.4 Sistema de Gestión Integrado y sus procesos

Social Capital Group ha definido e identificado los procesos necesarios para el [] **SIG** implementado, cuya secuencia e interacción se muestra en el Mapa **de Procesos y en el** registro [] Gestión por Procesos.

Las responsabilidades están detalladas en cartillas de perfil y las autoridades definidas en el O-GT 001 Organigrama Organizacional. []

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

El RSIG:

- a) Rinde cuentas a la organización con relación a la eficacia del SIG comunicando los resultados directamente a **la Gerencia General** []

La Alta Dirección:

- b) Asegura que la política y objetivos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización, mediante la revisión constante durante [] **las reuniones de temas estratégicos**.
- c) **Asegura** la integración de los requisitos del **SGC** en los procesos de negocio en el registro [] Gestión por Procesos.
- d) Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, a través de charlas a los colaboradores, durante las reuniones abiertas de coordinación.
- e) Asegura que los recursos necesarios para el SIG estén disponibles a través del Presupuesto Maestro Anual
- f) Refuerza la importancia de una gestión del SIG **para lograr** los resultados previstos, cada vez que sea posible
- g) Asegura que el [] **SIG** logre los resultados previstos a través **del seguimiento, medición y análisis del desempeño de los procesos**
- h) Propone una política de puertas abiertas para que cualquier trabajador se sienta libre de conversar con su jefe directo o con la gerencia general, si así lo prefiere, para contribuir a la eficacia del SIG
- i) Promueve la mejora y la innovación **en el personal de forma continua**
- j) Respalda a las gerencias responsables a las que se les ha asignado responsabilidades, demostrando liderazgo

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección fomenta el entendimiento de los requisitos del cliente (antes de la preparación de la propuesta) a través de reuniones / conversaciones con el cliente; y en algunos casos a través de visitas a campo; sin embargo, debido a la complejidad del servicio **éstos** pueden modificarse incluso después de la aceptación del servicio.

La Gerencia de Proyectos revisa los requisitos aplicables, asegurándose de la identificación de cada uno y revisando que puedan cumplirse; **con apoyo de los procesos de soporte de ser necesario**.

Se han identificado los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios en el Acta de Proyecto [].

Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente por medio de la Encuesta de Satisfacción, escuchando **continuamente** al cliente y tratando de entender sus necesidades.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política SIG

Social Capital Group demuestra su compromiso con el SIG, a través de la política SIG.

5.2.2 Comunicación de la política SIG

La política SIG se difunde al ingreso del trabajador a través de inducciones; en adelante la alta dirección comunica la política en reuniones abiertas de coordinación. También se encuentra [] en el site []. Dicha política podrá ser difundida vía correo electrónico.

Asimismo, se encuentra disponible para las partes interesadas, en la web de la organización.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los roles y responsabilidades se encuentran en las cartillas de perfil *y documentación del SIG*, las autoridades se describen en el organigrama.

La alta dirección se retroalimenta respecto al desempeño del SIG, y sobre las oportunidades de mejora, a través de las revisiones de los [] *KPIs* de Desempeño *y Revisión por la Dirección*.

La Alta Dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que el [] *SGC* es conforme con los requisitos de esta Norma Técnica Peruana: [] *RSIG*
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas: Responsable de cada proceso
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del [] *SGC* y sobre las oportunidades de mejora: *Calidad* / [] *RSIG*
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización: Gerentes de Proyecto, *Gerentes Comerciales* y Gerente de Administración y Finanzas
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad: *Calidad*
- Asegurarse de que el sistema gestión ambiental es conforme con los resultados esperados: Gerente de Proyectos Responsable de Gestión Ambiental

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Social Capital Group, a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar. A través una matriz de riesgos se asigna una probabilidad de ocurrencia y un impacto esperado para cada uno, y en concordancia, se establecen las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad *mapeada en la Matriz de Oportunidades*, así como los responsables del monitoreo de los mismos, y de tomar y evaluar las acciones pertinentes. (Ver Procedimiento Gestión de Riesgos)

Asimismo, ha implementado el procedimiento Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos ambientales y cuenta con una [] O-SI 009 Matriz de Requisitos Legales Ambientales.

6.2 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos

Social Capital Group ha establecido objetivos *acordes* con la política *definida y los despliega a los niveles pertinentes a través del Despliegue de Objetivos para una mejor planificación del logro de éstos. Estos son comunicados en las reuniones de temas estratégicos y se actualizan, según corresponda en cada caso.*

El seguimiento del cumplimiento de los objetivos lo realiza la Alta Dirección con apoyo de [] *Calidad*.

6.3 Planificación de los cambios

Cualquier responsable de proceso puede identificar la necesidad de realizar cambios en el SGC, para ello comunica a [] Calidad **para su registro** en el **Plan de Cambios** [], el cual será comunicado oportunamente a los responsables implicados.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Social Capital Group a través de la Alta Dirección, proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el [] **SIG** y mejorar continuamente su eficacia; [] a través del Presupuesto Maestro Anual, en el cual consideran sus capacidades y limitaciones.

7.1.2 Personas

Los Responsables de cada Proceso, en coordinación con Gestión del Talento, determinan las personas necesarias para el desarrollo [] **y control de sus procesos**.

El Gerente de Proyecto asignado determina las personas necesarias para el desarrollo del proyecto, de acuerdo a su expertise y la propuesta **técnico** - económica. Dicho número de personas puede ser modificado.

7.1.3 Infraestructura

Social Capital Group se asegura que los equipos y tecnologías de la información estén operativos por medio del Procedimiento de Mantenimiento [] **de Equipos de TI**.

Se asegura que la infraestructura, como edificio y servicios asociados se encuentren en condiciones adecuadas por medio del Programa de Mantenimiento de oficinas y servicios asociados.

Asimismo, para la prestación de servicios se cuenta con vehículos propios, [] **los cuáles se controla su mantenimiento a través** del Programa de Mantenimiento Vehículos; [] **y en el caso de requerir vehículos alquilados se sigue lo descrito en los procedimientos: Adquisición de bienes y servicios y Selección, evaluación y reevaluación de proveedores**.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Social Capital Group con el fin de proporcionar y mantener un ambiente necesario ha determinado:

- **La aplicación** de la encuesta de clima laboral **de forma anual a todos los colaboradores** [] **a cargo** de Gestión del Talento. Los resultados son presentados al Gerente General.
- **Lineamientos para los** factores sociales: [] Política de Gestión del Talento, la Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Reglamento Interno de Trabajo.
- **Capacitaciones y charlas para los** factores psicológicos: [] Plan de Gestión del Talento, y
- **Lineamientos para** los factores físicos: [] Política SIG y [] Código de Conducta de SCG [].

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Se han determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento para verificar la conformidad con los requisitos, **tales como Spring, Timesheet, PMS, SIEE, entre otros**.

El principal recurso para realizar el seguimiento es el recurso humano.

7.1.5.2 **Social Capital Group** no aplica a este requisito debido a que no utiliza ningún equipo de medición y seguimiento para dar conformidad al servicio prestado.

7.1.6 Conocimiento de la organización

Social Capital Group determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los [] servicios. Los conocimientos de la organización son específicos y se comparten para lograr los objetivos de la organización.

Se consideran dos tipos de fuentes de dichos conocimientos, las cuales se ejemplifican a continuación:

- Fuentes internas: Propiedad intelectual, conocimientos adquiridos con la experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito, los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.
- Fuentes externas: normas, academia, conferencias, recopilación de conocimientos provenientes de clientes o de proveedores externos.

Nota: Producto de la ejecución de proyectos, se pueden generar conocimiento de la organización: Lecciones aprendidas, las cuales están compartidas en el Site []

Los Viernes de Conocimiento también forman parte del conocimiento organizacional. El material utilizado será almacenado y controlado por [] Calidad.

Social Capital Group gestiona los conocimientos, de acuerdo a las siguientes etapas:

A. IDENTIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO NECESARIO

Puede ocurrir de dos formas:

1. Debido a la evaluación del contexto o necesidad, se identifica que se debe adquirir o actualizar el conocimiento para la operación y se determina cómo se obtendrá, considerando fuentes internas o externas.

Responsable: Comité de Gerencia

2. Identifica que requiere o posee conocimiento necesario para la operación y comunica a la Alta Dirección.

Responsable: Cualquier colaborador / Gerente de Proyecto / Proveedor / Cliente

B. RETENCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO

El conocimiento se podrá documentar en un formato libre o en un vídeo, generando un archivo de acceso virtual, de preferencia.

Responsable: Colaborador portador del conocimiento / []Calidad

El archivo deberá ser revisado y aprobado, además se deberá validar el nombre del archivo e [] dentro de la carpeta Gestión del Conocimiento.

Responsable: Asistente de Gerencia / Calidad / Gerente de Proyectos

C. CONSERVACIÓN DEL CONOCIMIENTO

El archivo es almacenado en el Site [], según indicaciones de la Alta Dirección o el [] **RSIG**.

Los archivos serán puestos a disposición para que cualquier trabajador pueda consultarlos.

Responsable: Calidad

7.2 Competencia

Social Capital Group determina la competencia necesaria para su personal basados en la educación, formación o experiencia apropiadas en las cartillas de perfil; para lo cual ha definido los procedimientos de Reclutamiento, Selección y contratación del personal, Capacitación y Evaluación de Desempeño.

Las necesidades de capacitación (Ver Plan de Gestión del Talento), se identifican de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño (Ver Procedimiento de Evaluación de Desempeño), resultados de las encuestas anuales, y según las necesidades institucionales identificadas con la Gerencia General.

7.3 Toma de conciencia

Social Capital Group realiza charlas de sensibilización, reuniones de coordinación abierta, entre otras actividades a fin de asegurarse que su personal tome conciencia de:

- a) La política integrada
- b) Los objetivos estratégicos
- c) La contribución de los colaboradores a la eficacia del ☐ SIG
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del ☐ SIG
- e) Los aspectos ambientales significativos y los impactos asociados

Asimismo, para un colaborador nuevo se ha determinado el procedimiento de Inducción de personal.

7.4 Comunicación

Social Capital Group ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al ☐ SIG en la Matriz De Comunicaciones Internas y Externas.
☐

7.5 Información documentada

☐ **Calidad se asegura** de ☐ la creación y actualización de documentos pertinentes al ☐ SIG, así como de mantener el control de la documentación vigente **y se encuentre disponible** ☐ según el procedimiento de Información Documentada.

Para la conservación de los registros y su disposición se tiene un proveedor externo que se encarga de almacenar **y preservar** la documentación que se considera conservar. Esto se especifica en el procedimiento de Información Documentada.

Nota: ☐ **La documentación del SIG** se encuentra protegida y respaldada.

8. OPERACIONES

8.1 Planificación y control operacional

Social Capital Group con el fin de cumplir los requisitos del cliente e implementar las acciones para abordar riesgos identificados planifica, implementa y controla los procesos necesarios, mediante la determinación de los requisitos del servicio y otros aplicables, ☐ los recursos necesarios para cumplir las necesidades y expectativas del cliente, que se plasman en la propuesta técnico – económica, el establecimiento de criterios para los procesos y para la aceptación del servicio, así como los controles asociados.

Para [] los proyectos dentro del alcance ambiental, se **revisa** [] la O-SI 010 Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales y en caso de [] **identificar AAS se definen las acciones a tomar según el** procedimiento de **Identificación y** Evaluación AIA.

8.2 Requisitos para los servicios

En Social Capital Group, los Gerentes de Proyectos realizan funciones comerciales con los clientes, se ha establecido un procedimiento [] Comunicación con el Cliente, en donde se describe la metodología de la comunicación con el cliente, [] como se determinan los requisitos para el servicio **incluyendo consultas, pedidos o cambios y como se obtiene su retroalimentación, incluyendo quejas.**

Asimismo, se ha definido un procedimiento de Gestión Comercial [] a través del cual se asegura que los requisitos del servicio estén definidos y realiza una revisión de los mismos antes de comprometerse con el cliente. De haber cambios en los requisitos, se asegura de que las personas involucradas los conozcan.

[].

8.3 Diseño y desarrollo de los servicios

- a) La planificación del Diseño y Desarrollo del Servicio abarca la elaboración de la propuesta, Cost Budget y EDT, estos documentos contemplan la naturaleza, duración, complejidad del servicio y las etapas requeridas
- b) Las entradas para el diseño y desarrollo son recogidas en los siguientes documentos: propuesta, contrato /orden de servicio y comunicaciones con el cliente; en el caso que el servicio sea similar a uno anterior, se podrá utilizar la información documentada disponible
- c) El gerente del proyecto a cargo deberá asegurar la disposición de especialistas con experiencia para el diseño
- d) El Acta de Proyecto y el Cost Budget contienen la información necesaria, respecto a la planificación del diseño y desarrollo, para asegurar el control durante la prestación del servicio, tales como: alcance, requisitos aplicables, restricciones, riesgos, autoridades externas responsables de aprobar los productos, identificación de propiedad de terceros y recursos necesarios
- e) La revisión del Acta y Documentos de Gestión es llevada a cabo por el Gerente de Proyecto y la actividad de verificación es llevada a cabo por la Gerente de Administración y Finanzas, apoyada por Calidad, y si lo considera necesario, por otro Jefe/Gerente que no pertenezca al proyecto. Estas actividades son llevadas a cabo antes del KOM del proyecto
- f) En caso de observaciones en el proceso de verificación, se informará al Gerente de Proyecto a cargo
- g) El cliente debe participar en el diseño y desarrollo del servicio para coordinar fechas de ejecución del servicio y otros alcances respecto al desarrollo. Los cambios o actualizaciones al diseño y desarrollo, ocurridos después del KOM se registrarán como solicitudes de cambio
- h) En caso se identifiquen desviaciones en el diseño y desarrollo, será el Gerente a cargo, quién tomará las acciones correspondientes
- i) Si surgen cambios antes del KOM, se modificará el acta, caso contrario aplica una solicitud de cambio

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En Social Capital Group, *principalmente* el proceso Gestión Logística se encarga de controlar los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Ver procedimiento [] **Adquisición de bienes y servicios**. En el Procedimiento de selección evaluación y reevaluación de proveedores se define la metodología [] **utilizada** y el seguimiento de su desempeño, basándose en la puntuación obtenida y así tomar las medidas correctivas mencionadas [], manteniendo siempre en cuenta el cumplimiento de los requisitos.

Asimismo, los productos o bienes adquiridos son verificados para garantizar que cumplan con los requisitos solicitados para lo cual se ha definido el procedimiento Recepción, verificación y despacho.

Adicionalmente, el proceso de Gestión del Talento contrata personal clave para la prestación de los servicios, según sea necesario; para lo cual coordina con los Gerentes de Proyectos para aplicar una evaluación de los consultores de éstos que permita tomar alguna acción para los futuros servicios, lo cual se describe en el procedimiento Reclutamiento, selección y contratación del personal.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Social Capital Group planifica y lleva a cabo la prestación de servicios bajo condiciones controladas; Ver información documentada relacionada a los procesos de Gestión Comercial, Gestión de Proyectos y procesos de soporte, principalmente el procedimiento Gestión de Proyectos y Programación de personal.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Durante el KOM interno se comunica el código para el proyecto que ayudará a identificar las salidas asociadas a servicio. (Ver Procedimiento de Gestión de Proyectos).

8.5.3 Propiedad perteneciente a terceros

Social Capital Group gestiona la propiedad de terceros. (Ver Procedimiento Propiedad de Terceros).

8.5.4 Preservación

Social Capital Group preserva las salidas durante la ejecución del servicio, en la medida asegure el cumplimiento de los requisitos, según lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

[] *Este requisito no aplica para Social Capital Group* ya que el alcance no abarca actividades posteriores a la prestación del servicio (liberación del cliente).

8.5.6 Control de los cambios

Los cambios que se realicen durante la ejecución del servicio, se evidencian por medio de solicitudes de cambio [] **donde** se especificarán los motivos, la persona que lo autoriza y las acciones necesarias.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Social Capital Group ha [] **implementado** disposiciones planificadas ejecutadas por el proceso, Seguimiento, Control y Mejora [] **definidas en** el procedimiento de Gestión de Proyectos. Sin embargo, la liberación final (aprobación de entregables finales) es otorgada por el cliente.

8.7 Control de las salidas no conformes

Social Capital Group ha establecido un procedimiento para tratar las salidas no conformes que se puedan [] **detectar** durante la ejecución de los servicios.

9. [] EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Social Capital Group ha determinado la información de los procesos que requiere seguimiento y medición, destacando principalmente el registro KPIs Desempeño que se define a inicios de cada año y se hace seguimiento por lo menos dos veces al año previo a la revisión por la dirección []. Asimismo, se hace seguimiento a la satisfacción del cliente, *que* se mide a través de encuestas de satisfacción, y otros criterios que establezca la Alta Dirección. (Ver Procedimiento de Satisfacción al cliente).

Calidad apoya a los responsables de los procesos en el análisis y evaluación de su información a fin de evaluar el desempeño y eficacia del SIG, así como si lo planificado se ha implementado de forma eficaz. Esta información puede presentarse en las reuniones de Comité de Gerencia o Revisión por la Dirección para tomar las acciones pertinentes.

9.2 Auditoría interna

Se ha establecido un procedimiento de Auditorías Internas en donde se especifica la metodología para llevar a cabo auditorías internas planificadas, basado en la norma ISO 19011 como referencia.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección de Social Capital Group se encarga de revisar el [] **SIG**, cada vez que lo considere necesario, [] **por lo menos dos veces** al año **en las reuniones de temas estratégicos o Comité de Gerencia**. []

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Los responsables [] **de los procesos deberán reportar** toda la información pertinente (**incluye análisis**) para la revisión por la dirección **al RSIG y Calidad para su consolidación**.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

RSIG o quien designe deberá redactar y consolidar las decisiones y acuerdos producto de la revisión por la dirección relacionadas **a oportunidades de mejora, necesidad de cambios al SIG y necesidad de recursos, debiendo** documentarlo, en formato libre, a las cuales deberá dar seguimiento **posterior Calidad**.

10. MEJORA

Social Capital Group ha determinado que en el caso de detectarse una no conformidad por medio de algún incumplimiento de objetivos, procedimientos establecidos en el [] SIG, auditorías internas, entre otros; se plantean acciones correctivas [] según lo definido en el procedimiento de Acciones Correctivas.

Asimismo, pueden identificarse oportunidades de mejora, a través de las actividades diarias, quejas de clientes, salidas no conformes, resultado de auditorías internas o externas, revisión del sistema por parte de la Alta Dirección, seguimiento de la satisfacción del cliente, resultados del análisis y evaluación, actualizaciones de los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación, entre otros. Estas serán analizadas en la Matriz de Oportunidades a fin de priorizar las que serán implementadas. En caso la oportunidad de mejora no se considere factible ni necesaria, podrá ser descartada según los criterios de evaluación establecidos.

COPIA NO CONTROLADA

11. ANEXOS

ANEXO 1: Análisis del contexto

1. *Por lo menos una vez al año, se revisa el registro Planeamiento Estratégico – Matriz FODA, [] donde se evalúa el contexto de la organización [] **analizando** las cuestiones externas e internas [] **según lo siguiente:***
 - **FORTALEZAS:** Factores internos, atributos o destrezas que la empresa, contiene para alcanzar los objetivos.
 - **OPORTUNIDADES:** Las oportunidades son aquellos factores positivos que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados
 - **DEBILIDADES:** todos aquellos elementos, recursos de energía, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización
 - **AMENAZAS:** Las amenazas son situaciones negativas, externas [] **a la organización**, que pueden atentar contra ésta, por lo que, [] puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder [] **minimizarla**.
2. *Lista todos los riesgos y oportunidades identificados, pudiendo agrupar algunos y renombrarlos para un mejor entendimiento.*
3. *Separa los riesgos en la Matriz de Riesgos Estratégicos, completa las causas y consecuencias de cada riesgo identificado y realiza la valorización del riesgo según la metodología definida en el Procedimiento Gestión de Riesgos.*
4. *Separa las oportunidades en la Matriz de Oportunidades, evalúa el beneficio para la organización o el servicio y la probabilidad de ocurrencia (según evaluación en el registro Planeamiento Estratégico) y determina las Altamente aprovechables y aprovechables, que serán priorizadas y se plantearán las acciones a tomar, con responsables y plazos.*
5. []
6. *Realiza el seguimiento y evalúa la eficacia de las acciones [] **planteadas en las matrices de riesgos y oportunidades de forma trimestral**.*

ANEXO 2: Identificación de las partes interesadas y sus requisitos

1. Se identificarán las partes interesadas que tengan relevancia e impacto directo al sistema de gestión de calidad **en la Matriz de PIP**
2. Se determinará si son externas o internas, asimismo se identificarán sus necesidades y expectativas.
3. Se deberá identificar el nivel de influencia (poder) e interés de la parte interesada.
4. Considerando la metodología de la Matriz Interés – Poder, se deberán clasificar de acuerdo a la estrategia correspondiente (Ver Matriz Interés – Poder):

MATRIZ INTERÉS – PODER

	Interés Bajo	Interés Alto
Poder Alto	MONITOREAR	TOMAR EN CUENTA SUS OPINIONES
Poder Bajo	MANTENER INFORMADOS	MANTENER SATISFECHO

5. De acuerdo al nivel de interés y poder, las partes interesadas serán ubicadas en un cuadrante de la matriz. El detalle de cada estrategia se especifica a continuación:
 - Estrategia de monitorear: dirigida a aquellos grupos de interés que muestran tanto un poder como un interés bajo en la decisión que va a tomar la empresa y, por tanto, su estrategia se centrará en un sistema de vigilancia que permita asegurarse de que ni el interés ni el poder han cambiado.
 - Estrategia de mantener informados: orientada a aquellos grupos que muestran un interés alto sobre la decisión que va a tomar la empresa, pero no tienen ningún poder de influencia en ella. La empresa, en estos casos, mantendrá informados a sus stakeholders, pero no negociará con ellos ni incluirá sus reivindicaciones, dado su bajo poder de influencia.
 - Estrategia de mantener satisfecho: enfocada a que el nivel de interés en las decisiones de SCG no aumente; y no presenten oposiciones.
 - Estrategia de tomar en cuenta sus opiniones: busca la participación de los grupos de interés y se caracteriza por buscar acuerdos **[]o plantear acciones que mejoren la satisfacción de esta parte interesada.**
6. ***Solo se*** determinarán las acciones **[] a tomar**, responsables y fechas de cumplimiento para **[] las partes interesadas que tengan un poder alto e interés alto (tomar en cuenta sus opiniones).**
7. ***Se realiza un seguimiento y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas en la Matriz de PIP de forma trimestral.***
8. ***Finalmente, a inicios de cada año se elabora/revisa la Matriz de Despliegue de Objetivos en base a la Matriz de riesgos (críticos y extremos), de oportunidades (Altamente aprovechables y Aprovechables) y Matriz de PIP (tomar en cuenta sus opiniones) definiéndose los objetivos para el próximo año. Se elabora un plan de acción para cada objetivo y se realiza un seguimiento continuo de su cumplimiento.***

Gestión de Proyectos



OBJETIVO:

Buscar y desarrollar oportunidades de negocio manteniendo el enfoque de calidad

Responsable: Alan Dabbs

Recursos: Laptop (office), útiles de escritorio, Google Suite, PMS

Indicador:

Exceso del:

Costo Total Ejecutado Proyectos \$
Costo Total Presupuestado \$

Clientes satisfechos
Clientes encuestados

