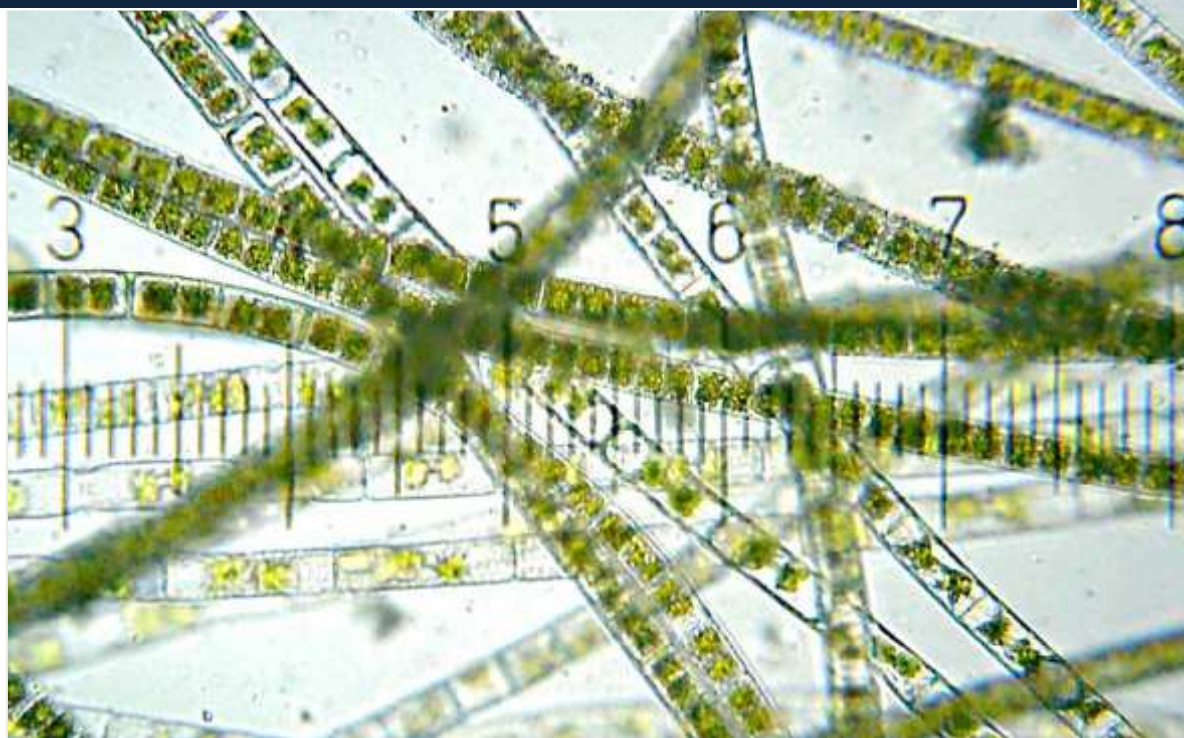




CUESTIONARIO PARA ANÁLISIS DE CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS EN ISO 9001:2015



HEDERA CONSULTORES

www.hederaconsultores.com

www.hederaconsultores.blogspot.com

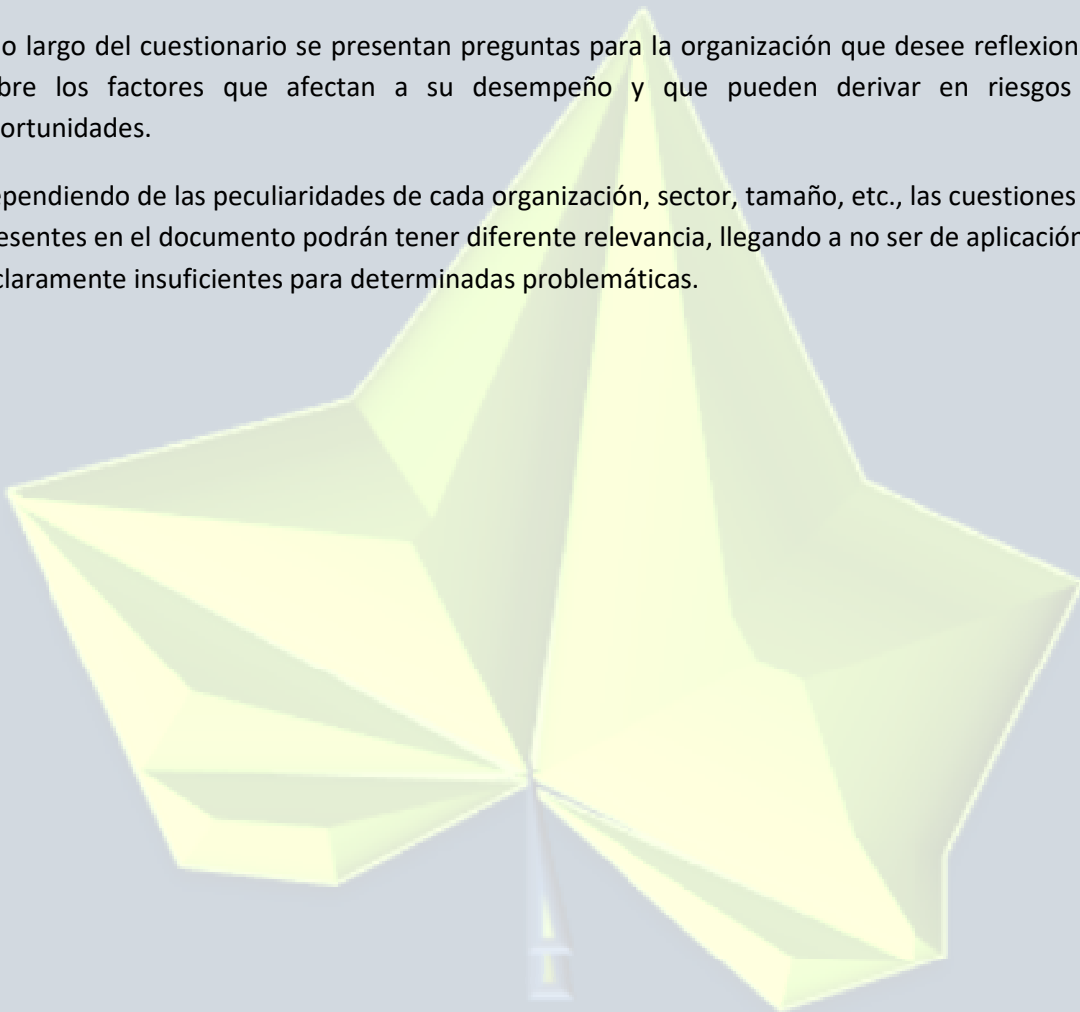


INTRODUCCIÓN

El presente documento es una herramienta para realizar el análisis de contexto y considerar y contemplar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Requisitos. Sistema de gestión de la calidad.

A lo largo del cuestionario se presentan preguntas para la organización que desee reflexionar sobre los factores que afectan a su desempeño y que pueden derivar en riesgos y oportunidades.

Dependiendo de las peculiaridades de cada organización, sector, tamaño, etc., las cuestiones presentes en el documento podrán tener diferente relevancia, llegando a no ser de aplicación o claramente insuficientes para determinadas problemáticas.





| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 1.1. ENTORNO LEGAL | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.1.1. ¿Existen nuevos requisitos legales aplicables a los servicios y/o productos de la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.1.2. ¿Existen nuevos requisitos legales aplicables en materia de protección de datos, prevención de riesgos laborales, etc? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.1. ENTORNO LEGAL | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.1.3. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.1.4. Otros aspectos relacionados con el entorno legal | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.2. ENTORNO TECNOLÓGICO | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.2.1. ¿Se encuentran los productos / servicios ofertados por la organización alineados con los hábitos tecnológicos de clientes y consumidores? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.2.2. ¿Existen nuevas tecnologías / productos que puedan abrir nuevos nichos de mercado a nuestros productos? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 1.2. ENTORNO TECNOLÓGICO | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.2.3. ¿Existen nuevas tecnologías / productos que puedan poner en riesgo la demanda de nuestros servicios / productos? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.2.4. Otros aspectos relacionados con el entorno tecnológico. | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.3. ENTORNO COMPETITIVO | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.3.1. ¿Existen nuevos competidores que pongan en riesgo la cuota de mercado? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.3.2. ¿Existen competidores que puedan perder cuota de mercado en nuestro favor? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 1.3. ENTORNO COMPETITIVO | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.3.3. ¿Está realizando la competencia nuevas prácticas de éxito? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.3.4. ¿Disponemos de factores de diferenciación de la competencia? | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.4. ENTORNO DE MERCADO | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.4.1. ¿Existen barreras de entrada en los mercados? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.4.2. ¿Cuál es la evolución de la demanda? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 1.4. ENTORNO DE MERCADO | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.4.3. ¿Cuál es la evolución de la oferta? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.4.4. ¿Cuáles son las características y cambios en el entorno físico / geográfico del mercado? | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.4. ENTORNO DE MERCADO | | |
| 1.4.5. ¿Cuál es la relación de la organización con los intermediarios? | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.4.6. Otros aspectos relacionados con el entorno de mercado | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.5. ENTORNO CULTURAL | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.5.1. ¿Existen cambios en las costumbres de los actores del mercado? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.5.2. ¿Se adaptan nuestros servicios/productos a las características culturales de clientes y usuarios? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.5. ENTORNO CULTURAL | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.5.3. ¿Existen cuestiones culturales relevantes en el proceso de negociación? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.5.4. Otros aspectos relacionados con el entorno cultural | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.6. ENTORNO SOCIAL | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.6.1. ¿Existen características o cambios demográficos que puedan afectar a la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.6.2. ¿Existen características o cambios políticos que puedan afectar a la organización? | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.6. ENTORNO SOCIAL | | |
| 1.6.3. ¿Existen aspectos sociales relacionados con los servicios / productos de la organización? | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.6.4. Otros aspectos relacionados con el entorno social | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 1.7. ENTORNO ECONÓMICO | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.7.1. ¿Cómo afecta la situación económica al desempeño de la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.7.2. ¿Cómo afecta la situación económica a los clientes y consumidores? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 1. CONTEXTO EXTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 1.7. ENTORNO ECONÓMICO | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 1.7.3. ¿Cómo afecta la situación económica a proveedores y partners? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1.7.4. Otros aspectos relacionados con el entorno económico | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 2. CONTEXTO INTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 2.1. VALORES DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.1.1. ¿Cuáles son los valores de la organización (responsabilidad, honestidad, cumplimiento, respeto, etc) que deberían potenciarse para mejorar el desempeño y la cuota de mercado? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.1.2. ¿Qué puntos débiles pueden tener los valores de nuestra organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 2. CONTEXTO INTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 2.2. CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| 2.2.1. ¿Qué aspectos de la cultura de la organización (burocracia, competitividad, responsabilidad, etc.) deberían potenciarse para mejorar el desempeño y la cuota de mercado? | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 2.2.2. ¿Qué puntos débiles puede tener la cultura de nuestra organización? | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 2. CONTEXTO INTERNO | | |
|--|---------|----------------------|
| 2.3. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.3.1. ¿Son los conocimientos de la organización suficientes para afrontar los retos del futuro? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 2.3.2. ¿Permite el conocimiento de la organización adentrarse en nuevos nichos de mercado? | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 2. CONTEXTO INTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 2.3. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.3.3. ¿Existen barreras para acceder a mercados por carencias en el conocimiento de la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.3.4. Otros aspectos relacionados con el conocimiento de la organización | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 2. CONTEXTO INTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 2.4. DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.4.1. ¿Permite el desempeño de la organización el acceso a nuevos nichos de mercado? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.4.2. ¿El desempeño de la organización pone en riesgo la cuota de mercado actual? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| 2. CONTEXTO INTERNO | | |
|---|---------|----------------------|
| 2.4. DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.4.3. ¿Podría reducirse el nivel de incumplimiento de requisitos / incidencias de la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 2.4.4. ¿Qué factores pueden afectar a los resultados de los indicadores de proceso? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.1. PROPIETARIOS / ACCIONISTAS

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|--|---------|----------------------|
| 3.1.1. Necesidad: Sostenibilidad económica basada en la satisfacción del cliente. ¿Existen factores que pueden influir en la sostenibilidad económica de la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.1.2. Necesidad: Crecimiento. ¿Existen factores que puedan afectar al crecimiento de la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.1. PROPIETARIOS / ACCIONISTAS

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|---|---------|----------------------|
| 3.1.3. Expectativa: Información. ¿Existen factores que afecten a la información aportada a propietarios / accionistas? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.1.4. Expectativa: Participación. ¿Son tenidas en cuenta las opiniones de propietarios / accionistas en la toma de decisiones? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.2. EMPLEADOS

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|---|---------|----------------------|
| 3.2.1. Necesidad: Cumplimiento de requisitos contractuales. ¿Existen factores que afecten al cumplimiento de los requisitos de los contratos de los empleados? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.2.2. Necesidad: Definición de responsabilidades. ¿Existen cuestiones que afecten a la definición de responsabilidades en la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.2. EMPLEADOS

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|---|---------|----------------------|
| 3.2.3. Expectativa: Desarrollo de carrera profesional. ¿Qué cuestiones pueden tener influencia en el desarrollo de carrera profesional de los empleados? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
| 3.2.4. Expectativa: Comunicación y sensibilización. ¿Son los canales de comunicación adecuados para el correcto desempeño de la organización? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.3. CLIENTES / USUARIOS / CONSUMIDORES

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|--|---------|----------------------|
| 3.3.1. Necesidad: Cumplimiento de requisitos de pedidos, ofertas, contratos, etc. ¿Qué factores pueden afectar al desempeño de la organización para el cumplimiento de los requisitos de los clientes? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.3.2. Necesidad: Productos y servicios que satisfagan las necesidades de uso. ¿Existen factores que puedan afectar a la capacidad de los productos / servicios de la organización de alcanzar el uso deseado por el cliente? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.3. CLIENTES / USUARIOS / CONSUMIDORES

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|--|---------|----------------------|
| 3.3.3. Expectativa. Capacidad de respuesta y accesibilidad. ¿Existen factores que puedan afectar al acceso de los clientes a la organización y su capacidad de respuesta? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.3.4. Expectativa. Usos y costumbres de los clientes. ¿Existen factores relevantes respecto al grado de adaptación a los usos y costumbres de los clientes? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.4. PROVEEDORES / PARTNERS

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|---|---------|----------------------|
| 3.4.1. Necesidad. Cumplimiento de requisitos de pedidos, ofertas, contratos, etc. ¿Qué factores pueden afectar el desempeño de la organización para el cumplimiento de los requisitos acordados con los proveedores? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.4.2. Necesidad. Información adecuada para aportar productos y servicios. ¿Existen aspectos relevantes relacionados con la información y la metodología de comunicación con proveedores? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.4. PROVEEDORES / PARTNERS

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|---|----------------|-----------------------------|
| 3.4.3. Expectativa. Operaciones con beneficio mutuo. ¿Se establecen relaciones con los proveedores en el largo plazo para el beneficio mutuo? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.4.4. Expectativa. Capacidad de respuesta y accesibilidad. ¿Existen factores que puedan afectar al acceso de los proveedores a la organización y su capacidad de respuesta? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.5. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|--|----------------|-----------------------------|
| 3.5.1. Necesidad: Cumplimiento de requisitos legales (fiscales, ambientales, etc.). ¿Existen aspectos que puedan producir incumplimientos legales? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.5.2. Expectativa: Compartir objetivos. ¿Existen factores que sean relevantes para compartir objetivos y planes con las administraciones públicas? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.6. COMPETIDORES

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|--|---------|----------------------|
| 3.6.1. Necesidad: Respeto a las prácticas de competencia ¿Existen aspectos que puedan producir problemas o situaciones de denuncia de la competencia? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.6.2. Expectativa: Honestidad en el sector. ¿Existen factores que pueden poner en duda la honestidad del sector de actividad? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

3.7. SOCIEDAD

| | Aspecto | Riesgo / Oportunidad |
|---|----------------|-----------------------------|
| 3.7.1. Necesidad: Cumplimiento de requisitos legales (fiscales, ambientales, etc.). ¿Existen aspectos que puedan producir incumplimientos legales? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3.7.2. Expectativa: Compartir objetivos. ¿Existen factores que sean relevantes para compartir objetivos y planes con las organizaciones sociales? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |