



# CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

**Tipo de documento:** Documento

**Código:** DOC CAL 001

<b>I. AUTORIZACIONES</b>		
<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Autorizó:</i>
<i>Ing. Salvador Santiago Araujo</i> <i>Gerente Administrativo</i>	<i>Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez</i> <i>Director General Adjunto</i>	<i>C.P. Jerónimo Javier Mendoza Lara / Lic.</i> <i>Irais Dafne Mendoza Sánchez</i> <i>Director General / Director General</i> <i>Adjunto</i>


**Última revisión:** Octubre 2025

**No. de versión:** 13

**Fecha de emisión:** Enero 2016.

**Revisó:** DGE

**Aprobó:** DGE

	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 2 de 11

## ÍNDICE:


I.	AUTORIZACIONES .....	1
II.	OBJETIVO.....	2
III.	HISTORIAL DE CAMBIOS .....	2
IV.	ABREVIACIONES Y DEFINICIONES.....	3
V.	GENERALIDADES .....	3
VI.	METODOLOGÍA DE ANALISIS FODA.....	4
VII.	CONTEXTO EN CUANTO A GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN....	5
VIII.	METODOLOGÍA PARA LA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	10
IX.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .	11
X.	CONCLUSIONES .....	11

## II. OBJETIVO

Determinar los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización, contemplando factores internos y externos que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ISO 9001:2015, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ISO/IEC 27001:2022 y el Sistema de Gestión de Centros de Contacto (SGCCC) ISO 18295-1:2017.

## III. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	CHM	Enero 2016
2	Se agrega el apartado de generalidades, el cual describe los factores de los entornos en los cuales se desenvuelve la organización.	CHM	Abril 2016
3	Cambio de responsables, eliminación de apartados no aplicables	ISM / MAH	Abril 2017
4	Modificación al objetivo del documento, eliminación del apartado de responsabilidades, inclusión del apartado VII y VIII donde se coloca el análisis del contexto por medio de un FODA, así mismo también se incluyeron las conclusiones de todo el análisis.	MAH	Enero 2018
5	Adecuación al 2020, tomando en cuenta el entorno general y los procesos actuales	MAH	Marzo 2020
6	Adecuación al 2021, considerando el entorno general y de cada proceso de la organización y actualización del cuadro de "Autorizaciones".	JCBH	Enero 2021
7	Se anexo la metodología para el análisis de las cuestiones internas y externas, (análisis FODA), y la metodología para la determinación y actualización de las partes interesadas y sus requisitos.	YKT	Mayo 2022
8	Se actualizaron los análisis FODA de cada proceso operativo y administrativo.	SSA	Agosto 2022
9	Se actualizaron los análisis FODA de cada proceso operativo y administrativo.	SSA	Marzo 2023
10	Se actualizo la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	SSA	Febrero 2024

	<h1 style="text-align: center;">CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</h1>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 3 de 11

11	Se actualizaron los análisis FODA de cada proceso, adicional se generó un FODA general. Se eliminó matriz de partes interesadas y se sustituye por <b>LIS GSI 009 Matriz general de partes interesadas</b>	CSG	Mayo 2024
12	Se actualizaron los análisis FODA, se incluye cambio climático	CSG	Septiembre 2024
13	Se incluye el enfoque hacia la experiencia del cliente, la protección de datos durante las interacciones, la atención ética y profesional, y la relación con el cliente contratante conforme a las ISO 18295-1:2017.	GAD	Abril 2025
14	Se actualizó la información del análisis FODA del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, incorporando nuevos factores internos y externos identificados durante el periodo de revisión. La actualización garantiza que el documento refleje con exactitud el contexto vigente de la organización y mantiene la alineación con los requisitos del capítulo 4.1 de la norma ISO 27001. No se realizaron modificaciones adicionales al contenido estructural del documento.	GAD	Octubre 2025

## IV. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

### Abreviaciones:

DGE	Director general / Director general Adjunto
GAD	Gerente Administrativo
CSG	Coordinador de Sistemas de Gestión
N/A	No aplica
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SGSI	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

### Definiciones:

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Propósito: Finalidad u objetivo de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.


## V. GENERALIDADES

Para establecer nuestro contexto es necesario:

Identificar el **contexto externo** teniendo en cuenta:

- Factores del entorno cultural, político, legal, normativo, financiero, económico, de mercado, tecnológico, social y de la competencia, ya sea nacional, regional o local.
- Las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

Contemplar al **contexto interno**:

	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 4 de 11

- Las capacidades de la organización en términos de recursos y conocimientos.
- Los flujos de información y los procesos de toma de decisiones.
- Los clientes internos.
- Los objetivos y las estrategias definidas para alcanzarlos.
- El propósito, visión, los valores corporativos y la cultura de la entidad.
- Sus políticas y procesos.
- Las normas, estándares y modelos de referencia adoptados por la organización.
- Las estructuras internas (organigramas, roles y responsabilidades).

## VI. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS FODA

Las siglas FODA son un acrónimo de las palabras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, es una herramienta que permite diagnosticar la situación estratégica en que se encuentra una empresa, a través del análisis de los factores internos y externos, a fin de desarrollar un plan o estrategia para la mejora de la organización.

### Conformidad de equipo de trabajo

Se debe de crear dos grupos para generar las ideas relacionadas al análisis FODA, estas deben de contemplar a los dueños de proceso, coordinadores y/o personal que se considere estratégico para este análisis.

### Equipo de trabajo:

- ✓ Equipo 1: Se debe de conformar de la directiva, gerentes, responsables de procesos sustantivos y de apoyo.
- ✓ Equipo 2: Se debe de conformar por personal operativo de los procesos sustantivos y de apoyo.


### Lluvia de ideas

- ✓ Se debe de conformar por personal operativo de los procesos sustantivos y de apoyo.
- ✓ Entrega post-it para que dentro de cada uno de estos escriban las cuestiones internas y externas.
- ✓ Entrega de lista identificada para realizar el posterior análisis.
- ✓ Alguna otra actividad que facilite la entrega de la información.

### Análisis FODA

FORTALEZAS	Se identifican cuáles son las ventajas sobre otras empresas, es decir, los puntos positivos que te ayudarán a alcanzar tus objetivos a futuro mediante las cuales se pueda crear una estrategia.
DEBILIDADES	Los puntos débiles que se necesitan corregir y aquellos que descalifican a la organización para tomar alguna oportunidad, se deben de analizar todos los factores que te pueden perjudicar.
OPORTUNIDADES	Las oportunidades viables con los que cuenta la organización, se deben considerar los elementos que no esté bajo el control de la organización, pero que pueda ayudar a la empresa.
AMENAZAS	Las amenazas más fuertes y las estrategias para su eliminación, hay que considerar todos los que puedan amenazar la sobrevivencia de la empresa.

### Clasificación

	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 5 de 11

Se ordena según su relación para poder reducir el cúmulo de ideas y colocar frente a cada uno el número de veces que se repitió la idea.

### Estrategia

- Estrategia DO: La estrategia DO (Debilidades –vs- Oportunidades), intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades.
- Estrategia DA: La estrategia DA (Debilidades –vs- Amenazas), es el de minimizar tanto las debilidades como las amenazas, la estrategia creada debe de evitar el efecto o posible consecuencia negativa que ese detecte.
- Estrategia FO: La estrategia FO (Fortalezas –vs- Oportunidades). Se deben utilizar las fortalezas, utilizando recursos para aprovechar las oportunidades detectadas.
- Estrategia FA: Esta estrategia FA (Fortalezas –vs- Amenazas), se basa en las fortalezas de la organización que pueden ayudar a enfrentar las amenazas del contexto externo. Su objetivo es maximizar las primeras mientras se minimizan las segundas.

### Seguimiento a estrategias

Se debe de analizar las estrategias propuestas para unificarlas o resumirlas según los requisitos de cumplimiento que requieran.

Los elementos resumidos se unificarán en los planes de acción creados para activar las acciones del seguimiento de las estrategias.

## VII. CONTEXTO EN CUANTO A GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

octubre 2025

### COBRANZA PUNTA A PUNTA



	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 6 de 11

octubre 2025


# INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO



octubre 2025

# RECUPERACIÓN DE CARTERA



	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 7 de 11

octubre 2025


# GESTIÓN DOMICILIARIA



octubre 2025

# CONTABILIDAD Y TESORERIA



	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 8 de 11

octubre 2025

## RECURSOS HUMANOS




octubre 2025

## SISTEMAS





	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 9 de 11

octubre 2025

# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



octubre 2025

# FODA GENERAL



octubre 2025

## COMPRAS



### VIII. METODOLOGÍA PARA LA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

#### IDENTIFICAR

- Grupo: se refiere al grupo de interés que pertenece, este debe ser interno y externo

##### Externo

- Cliente.
- Competencia.
- Ecológico.
- Económico.
- Legal.
- Político.
- Socio-cultural.
- Tecnológico.

##### Interno

- Conocimientos del personal.
- Cultura organizacional.
- Desempeño de la organización.
- Entrada y salidas de proceso.
- Objetivos.
- Desempeño de la organización.


- Nombre: Nombre de las partes interesadas o proceso.

#### DETERMINAR

- La necesidad donde se describe todos los requisitos que necesitan para ejecutar el proceso y realizar el trabajo.
- Las expectativas de lo que la empresa eligió entregar adicional a lo requerido. (valor agregado).

#### REVISIÓN

Seguimiento a las actividades que se realizan para cumplir las necesidades y expectativas o el nombre de la evidencia de la información documentada.

	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Documento controlado
			<b>CÓDIGO:</b> DOC CAL 001
			<b>VERSIÓN:</b> 14
<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b> octubre 2025	<b>REVISÓ:</b> GAD	<b>AUTORIZÓ:</b> DGE	Página 11 de 11

## IX. **COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Debido a su efecto potencial en nuestra capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y los regulatorios aplicables, se han determinado las partes interesadas y sus requisitos en el documento **LIS GSI 009 Matriz general de partes interesadas**

## X. **CONCLUSIONES**

Derivado de nuestros análisis anteriores, podemos evidenciar que, si bien es cierto que tenemos debilidades y posibles amenazas, somos una organización estable y con diversas fortalezas que se reflejan en el avance financiero como en el organizacional que estamos teniendo, así como aprovechando al máximo todas las oportunidades que se nos presenten, amenazas y oportunidades se documenta su identificación, tratamiento y cierre a través de la **Matriz de riesgos y Oportunidades para el SGC y SGSI FOR CAL 016** y el formato **plan de tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017**.

Somos conscientes de las debilidades detectadas en los análisis anteriores, por lo que día a día las estamos trabajando para que según sea el caso se mitiguen o disminuyan, todos nuestros cambios o mejoras serán documentados y declarados en el SGC, SGSI y/o SGCCC.