

Hoja de contexto: cuestiones externas e internas, partes interesadas

Una página para los apartados 4.1 y 4.2 – para llenar, con ejemplos de cuatro sectores. Se revisa una vez al año en la revisión por la dirección.

Tabla 1 · Contexto (4.1) – su empresa

Ámbito	Cuestiones externas	Cuestiones internas
Mercado y clientes		
Legislación y tecnología		
Personal y conocimiento		
Cadena de suministro		
Finanzas y ubicación		

Tabla 2 · Partes interesadas (4.2) – su empresa

Parte	Qué espera de nosotros	¿Pertinente? ¿Dónde en el sistema?
Clientes		
Colaboradores		
Proveedores		
Legislador / autoridades		
Dueño / socios		
Banco / aseguradora		
Vecinos / comunidad		
...		

Ejemplos de cuatro sectores

Empresa (empresas de práctica, ficticias)	Cuestiones externas	Cuestiones internas	Partes interesadas
Carpintería, 14 colaboradores (manufactura)	Precios de la madera, venta de muebles en línea, escasez de personal calificado, reglamento de construcción / protección contra incendios	Router CNC antiguo sin refacciones, conocimiento concentrado en el maestro carpintero, alta proporción de clientes recurrentes	Clientes: exactitud de medidas, fecha · arquitectos: planos, recepción · STPS / IMSS: seguridad y salud en el trabajo
Servicios de TI, 9 colaboradores (servicios)	Ciberataques a clientes, certificaciones de fabricantes, migración a la nube, legislación de protección de datos	Mesa de ayuda con poco personal, documentación concentrada en dos técnicos, alta proporción de contratos de mantenimiento	Clientes: tiempo de respuesta, seguridad de los datos · fabricantes: estatus de socio · autoridad de protección de datos: LFPDPPP
Comercio especializado, 22 colaboradores, 2 ubicaciones (comercio)	Plazos de entrega de electrónica, proveedor único, presión de precios en línea, licitaciones que exigen certificado	Almacén sin sistema, dos ubicaciones con procesos distintos	Clientes: disponibilidad, asesoría · proveedores: volúmenes de compra · municipios: reglas de compras públicas
Servicios a inmuebles, 38 colaboradores (servicios)	Salario mínimo, responsabilidad solidaria por subcontratación, licitaciones, mercado laboral	Alta rotación, inducción no uniforme, supervisores de inmuebles sobrecargados	Clientes: supervisión del inmueble, confiabilidad · colaboradores: inducción, rol de turnos · autoridades laborales (STPS): salario mínimo, subcontratación

Prueba del auditor: toma una parte marcada como «pertinente» y pregunta: «¿Dónde se ocupan de ella?» La respuesta es un proceso, un indicador, un objetivo o un riesgo – si no, elimínala o complete el sistema.