

Análisis de Contexto

Oficina de Planeación
Equipo de Calidad



Objetivo de la Sesión

Comprender la importancia del análisis de contexto en el marco de la Norma ISO 9001:2015, **identificando los factores internos y externos** que afectan los procesos y su contribución a la gestión de riesgos, la toma de decisiones y el **logro de los objetivos institucionales**.



¿Qué dice la Norma ISO 9001:2015?

Numeral 4. Contexto de la Organización

La organización debe determinar:

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Identificar los factores internos y externos que afectan:

- El propósito institucional.
- La dirección estratégica.
- Los resultados previstos del SGC.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA - Acuerdo 003 de 2023

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Identificar:

- Quiénes son nuestras partes interesadas.
- Qué necesitan.
- Qué esperan de nosotros.

Documentos especiales - Matriz de partes interesadas EI-DE-003



Grupos de Valor y de Interés

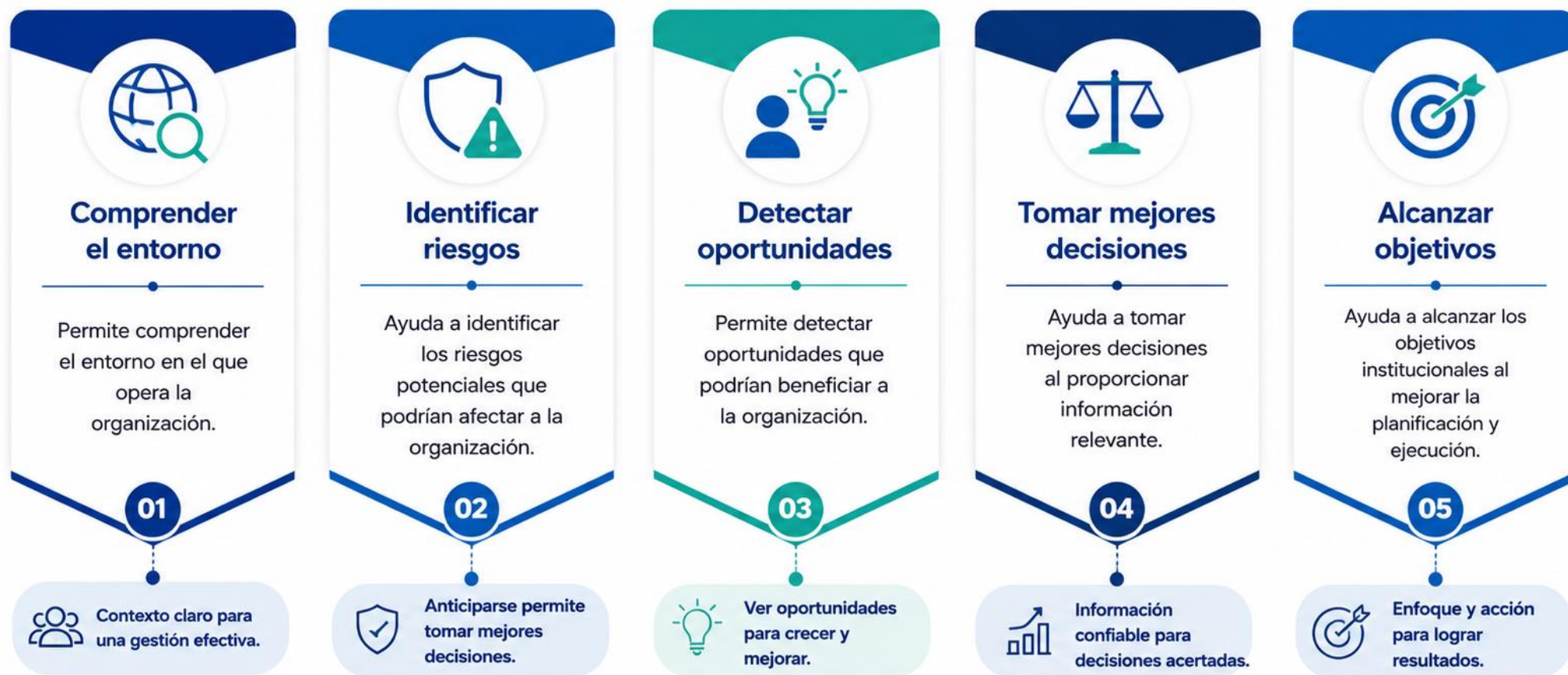
GRUPOS DE VALOR		Nivel de Influencia Alta Media	Naturaleza			
			Público	Privado	Mixto	Independiente
Estudiantes	▲					●
Graduados	▲					●
Egresados	▬					●
Docentes	▲					●
Servidores	▬					●
Ciudadanía	▲					●

GRUPOS DE INTERÉS		Nivel de Influencia Alta Media	Naturaleza			
			Público	Privado	Mixto	Independiente
Entes Públicos	▬		●			
Entes Privados	▬			●		
ONGs	▬					●
Entes Internacionales	▬					●
Vedurías Ciudadanas	▲					●
Instituciones de Educación Superior (Academia)	▬				●	
Órganos de control	▲		●			
Empleadores	▲				●	

Fuente: Política de Relacionamiento con la Ciudadanía ESAP V3 2024

¿Qué es el análisis de contexto?

Es una herramienta que permite:



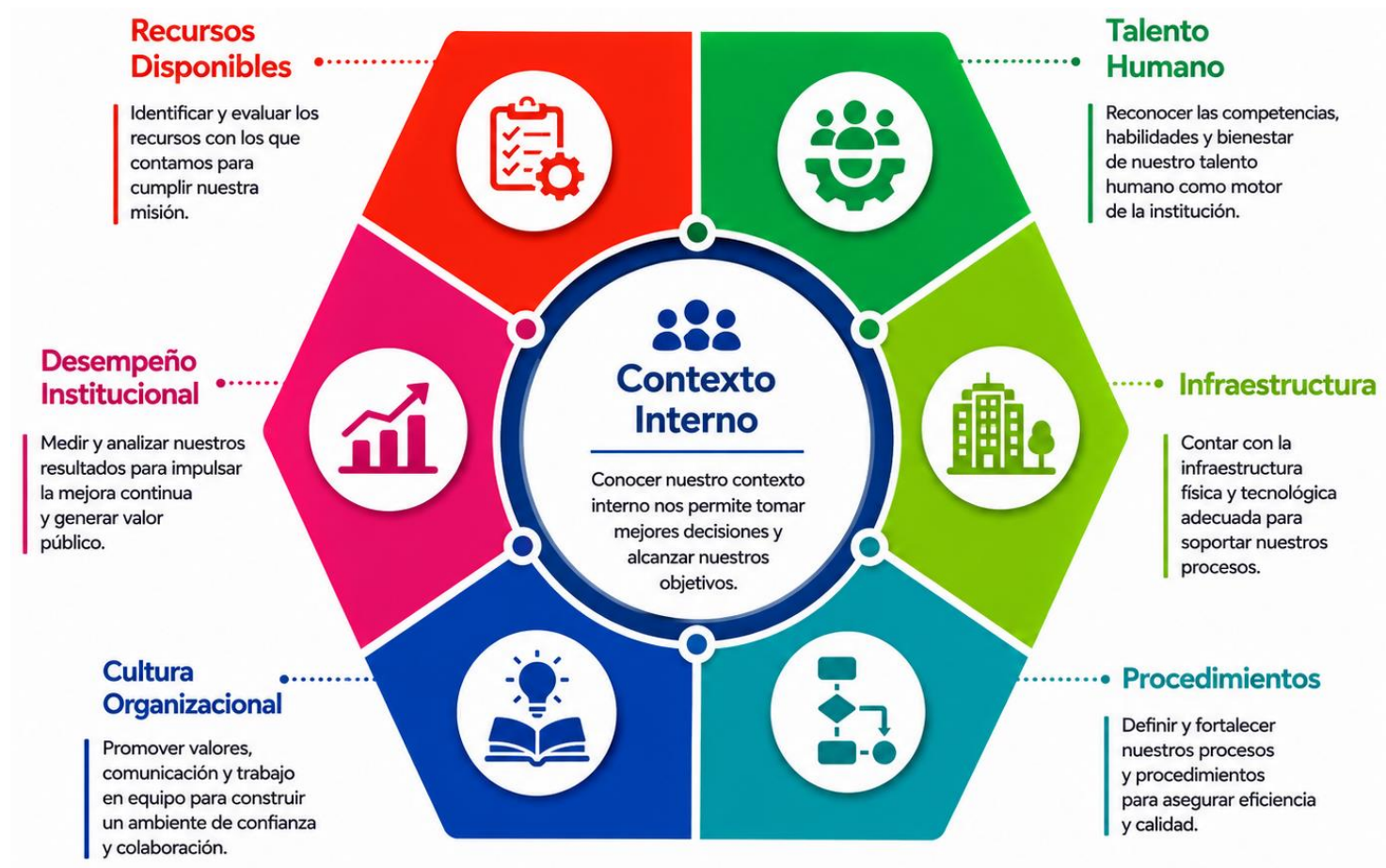
Contexto Externo

Conjunto de factores, condiciones y circunstancias ajenas a una entidad (persona, empresa o institución) que la rodean e influyen directamente en su desarrollo, funcionamiento y toma de decisiones, entre otros:

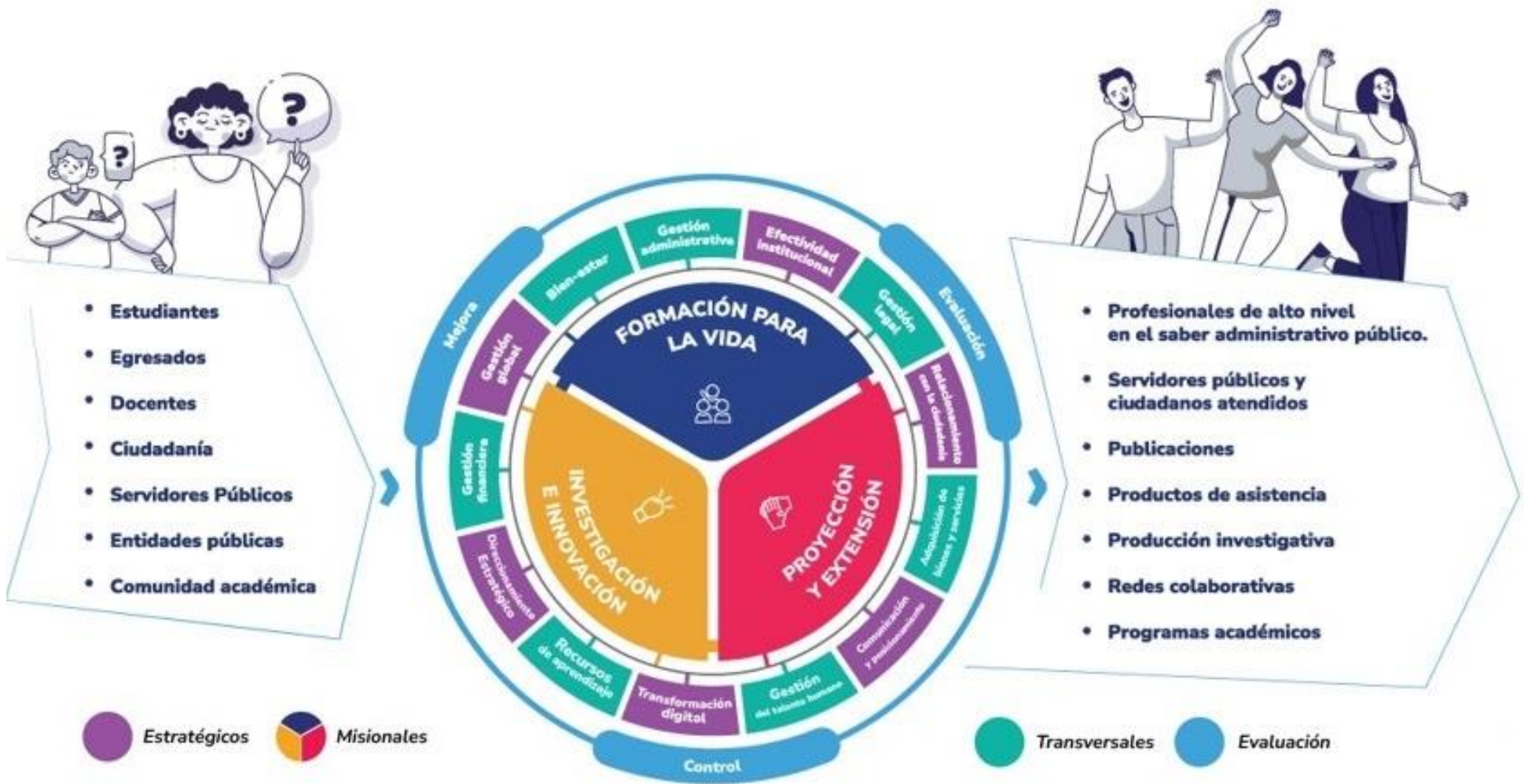


Contexto Interno

Conjunto de factores, condiciones, recursos y características propias que existen dentro de una organización o entorno específico. Determina la capacidad de operar y alcanzar objetivos, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades que afectan el logro de los resultados previstos.



Contexto Interno



Herramientas para análisis de contexto

01

Análisis FODA (DAFO)

Evalúa las Fortalezas y Debilidades internas frente a las Oportunidades y Amenazas del entorno.



02

Análisis PESTEL

Examina factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales que afectan el macroentorno.



03

Modelo de las 5 Fuerzas de Porter

Analiza el nivel de competencia y rentabilidad en un sector a través de proveedores, clientes, productos sustitutos, competidores y nuevas entradas.



04

Benchmarking

Herramienta de planificación para comparar los procesos, políticas y estrategias de la organización frente a los líderes del mercado.



Matriz DOFA

La matriz DOFA es una herramienta que nos permite conocer la situación actual de un proceso o de la entidad para tomar mejores decisiones y definir estrategias de mejora.

¿Cómo analizamos
la información?



Para tener en cuenta...

Información de Entrada



Para tener en cuenta...



Preguntas para cada proceso:

- ¿Qué factores externos afectan su gestión?
- ¿Qué factores internos facilitan o dificultan el cumplimiento de objetivos?
- ¿Qué oportunidades identifica?
- ¿Qué amenazas podrían afectar su desempeño?
- ¿Qué impacto tienen estos factores?



Conclusiones

- El contexto debe revisarse periódicamente.
- Permite tomar decisiones basadas en información.
- Es la base para la gestión de riesgos.
- Apoya la planeación estratégica.
- Contribuye al mejoramiento continuo.

Gracias

