

# Análisis de contexto

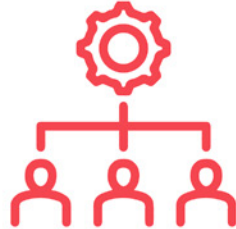


## OBJETIVO

Establecer con este concepto, la necesidad de entender las cuestiones internas y externas relevantes para la organización y la aplicación de su estrategia.



Clave para establecer estrategias de la organización.



Alinear las capacidades internas con el contexto externo y con los objetivos estratégicos.



Generar oportunidades de mejora o planes de desarrollo en recursos y capacidades internas.



Flexibilidad y adaptabilidad a la hora de anticiparse a un entorno cambiante.

La definición del contexto es el punto de partida para una correcta identificación de factores tanto internos como externos que pueden desencadenar riesgos y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, porque permite tener una comprensión de la entidad cimentada en hechos y datos reales y precisos.

## DEFINICIÓN



### Características:

- ♦ País
- ♦ Sector
- ♦ Personalidad UN
- ♦ Rasgos diferenciadores UN
- ♦ Elementos involucrados en su ejecución
- ♦ Realidad altamente específica



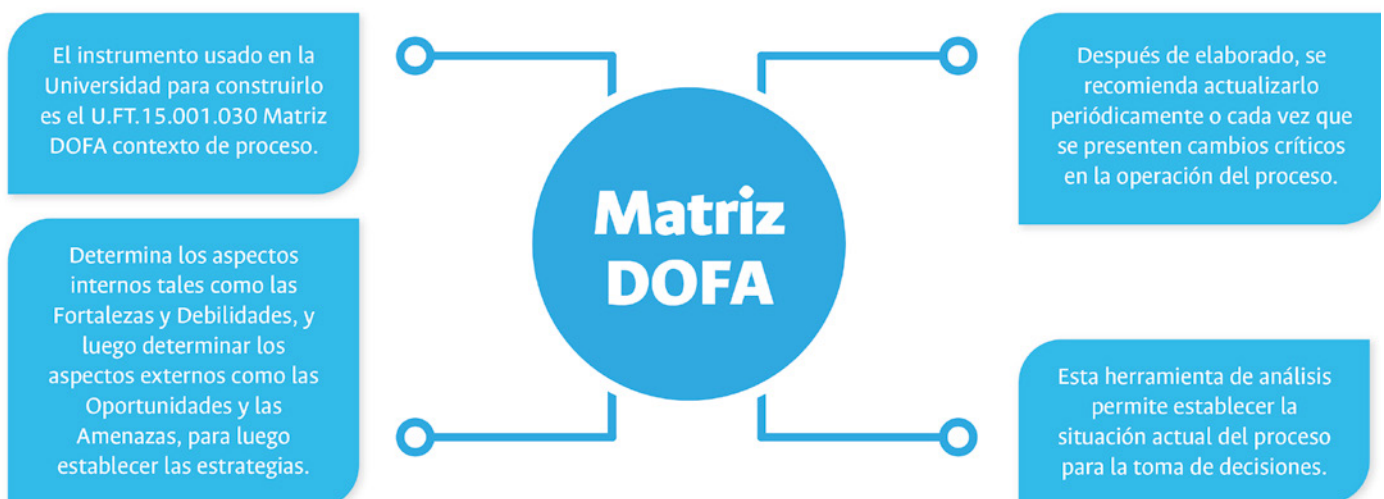
Combinación de factores internos y externos que puedan afectar de forma positiva y negativa al enfoque de una organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.



## ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO



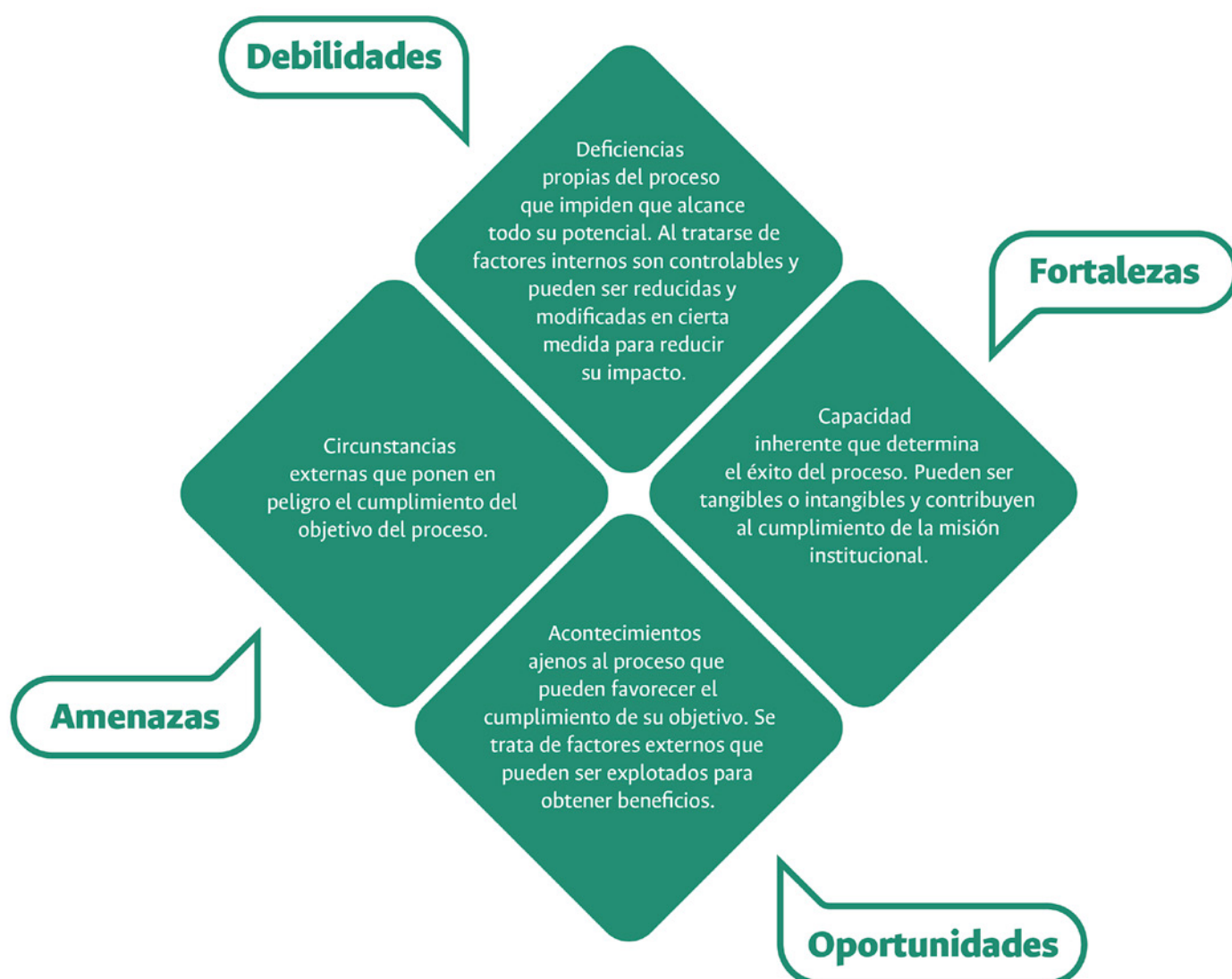
El establecimiento del contexto es el punto de partida para una correcta identificación de factores tanto internos como externos que pueden desencadenar riesgos. En los riesgos operativos, cada proceso debe elaborarlo en forma conjunta con las sedes, en cabeza del líder del proceso.





## ANÁLISIS DOFA PARA LA ELABORACIÓN DEL CONTEXTO DEL PROCESO

La herramienta permite determinar el estado interno y las capacidades del proceso, así como las oportunidades y amenazas del medio en que se desenvuelve. Su estructura es matricial y se compone de una esfera negativa – positiva combinada con una esfera interna – externa, a partir de los siguientes aspectos.







## MATRIZ DOFA

Formato U.FT.15.001.030 Matriz DOFA.  
Permite establecer el contexto en los riesgos operativos.

	Negativo	Positivo
	Debilidades	Fortalezas
INTERNO	¿Qué aspectos internos obstaculizan el cumplimiento de los objetivos planeados?	¿Qué características internas de la institución me permiten impulsar el desarrollo de los objetivos y obtener las metas planeadas?
	Amenazas	Oportunidades
EXTERNO	¿Qué aspectos externos a la institución o el proceso obstaculiza el cumplimiento de los objetivos planeados?  <i>Puede ser de origen natural, o por lo general no son controlables.</i>	¿Qué aspectos externos permiten el cumplimiento de los objetivos planeados?

## RECOMENDACIONES ADICIONALES



A la hora de establecer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del proceso se debe tener en cuenta:

- 1 La cadena de valor e interrelación con otros procesos.
- 2 La caracterización de proceso, como carta de navegación que contiene las especificidades del proceso.
- 3 Los procedimientos asociados.
- 4 Los informes de auditorías internas y externas.
- 5 Los informes de PQRS (si aplica).
- 6 Los resultados de encuestas de satisfacción (si aplica).
- 7 Los resultados de medición de indicadores.

Para asegurarse que se hayan incluido todos los aspectos relevantes, se recomienda elaborar la Matriz DOFA con el análisis PESTEL aplicando a cada una de las variables del DOFA los seis componentes del PESTEL.



## APLICACIÓN PRÁCTICA (FLUJOGRAMA)





## PUNTOS DE CONTROL

1

Al establecer el contexto, la organización articula sus objetivos, define los parámetros externos e internos que se van a considerar al gestionar el riesgo y establece el alcance y los criterios de riesgo para el resto del proceso (numeral 5.3. NTC ISO 31000:2011).

2

Reconocer debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de tal manera que permita la planificación y estrategia para el logro de objetivos.

## FACTORES DE ÉXITO



Mejorar la adaptabilidad a los cambios. <<

Optimizar la toma de decisiones de acuerdo a los factores internos y externos. <<

Evaluar los riesgos internos y externos. <<

Desarrollo de herramientas de análisis estratégico:  
INSTRUMENTO MATRIZ PESTEL-DOFA. <<

Establecer una estrategia y metodología para obtener los resultados previstos. <<



## RELACIÓN CON NORMA ISO 9001:2015

4

### CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos del SGC.

4.1

### COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.





# Contacto

3165000 Ext: 18486



[calidad\\_bog@unal.edu.co](mailto:calidad_bog@unal.edu.co)



[www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion\\_de\\_calidad/](http://www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion_de_calidad/)



Carrera 45 No. 26-85  
Edificio Uriel Gutiérrez - Oficina 317

