Contenido

1. Determinación de las Partes Interesadas o grupos de interés 2
1.1 Identificar partes interesadas: 3
Partes de interés o grupos de interés 3
1.2 Identificar necesidades y expectativas por parte interesadas o grupos de interés 5
1.3 Clasificar y evaluar partes interesadas de acuerdo a sus necesidades y expectativas según la influencia 5
1.5 Generación de la matriz de priorización de partes interesadas 6
2. Determinación del Contexto 7
2.1 Para ponderar factores internos MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) 8
Análisis de resultados por factores 9
Análisis de resultados del Factor Interno 10
2.2 Para ponderar factores externos MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos) 10
Análisis de resultados por factores 11
Análisis de resultados por Factor Externo 12
2.3 Partes interesadas vs. DOFA 12
2.4 Conclusiones y Toma de decisiones. 13
2.5 Documentación y Registro 13
3. Seguimiento y Control 13
Registro de modificaciones 14

OBJETIVO

Realizar la identificación y priorización del contexto, partes interesadas o grupos de interés de la institución y sus necesidades y expectativas, con alcance a los Sistemas de Gestión y los procesos institucionales en su implementación y mantenimiento, de acuerdo con la metodología establecida y aprobada por la Universidad, con el fin de estandarizar su análisis y orientar a las acciones de riesgo, oportunidades y mejora continua.

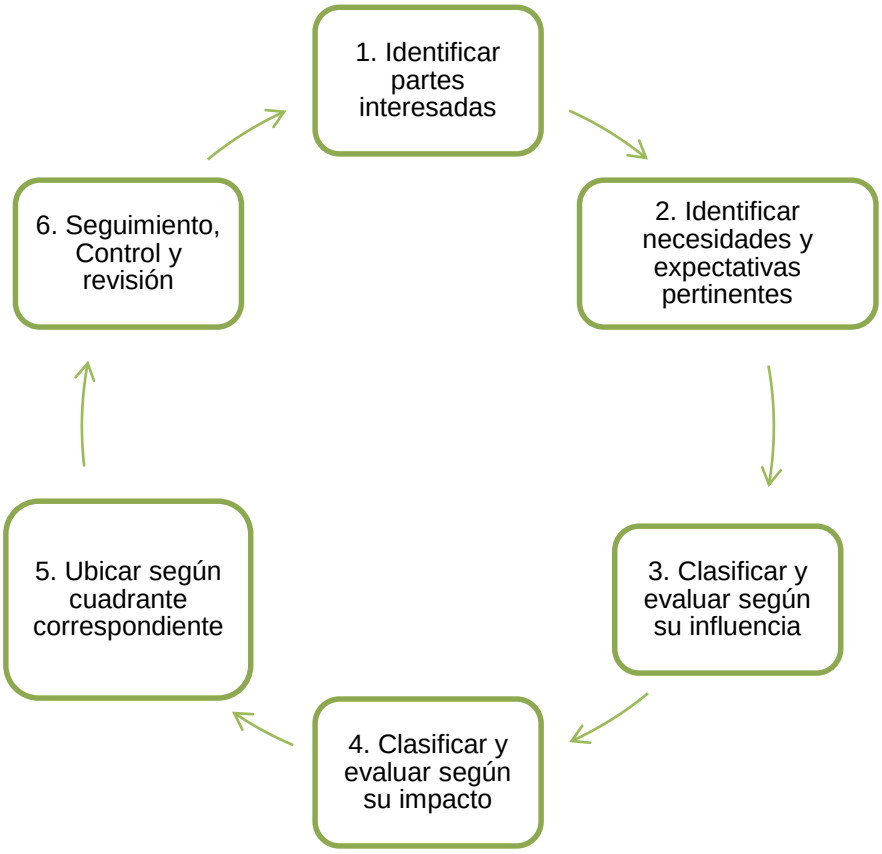
ALCANCE

Aplica para los sistemas de gestión de la Universidad, procesos o proyectos que deseen realizar este tipo de análisis.

1. DETERMINACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERÉS

La parte interesada o grupo de interés es una organización o persona que puede afectar o verse afectada o percibir una afectación por una decisión o una actividad de la institución de su sistema de gestión, del proceso o del plan de desarrollo.

Para determinar las partes interesadas o grupos de interés, además de sus necesidades y expectativas, se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

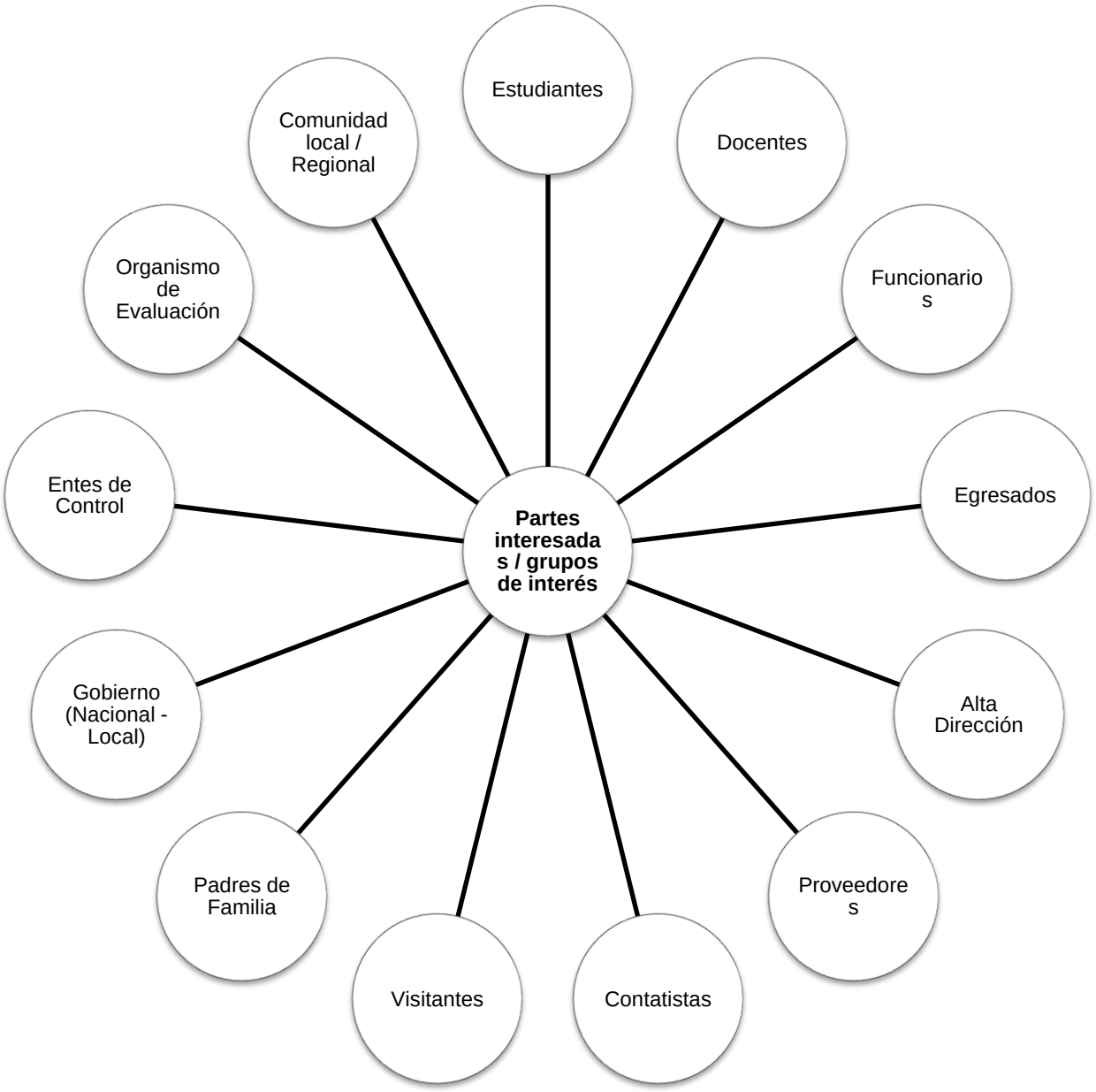


1.1 Identificar partes interesadas:

Para realizar la identificación de las partes interesadas o grupo de interés, tanto internas como externas, se debe realizar un listado, teniendo en cuenta las que sean pertinentes de acuerdo al alcance definido y el DOFA identificado, de la siguiente manera:

Partes de interés o grupos de interés

Son aquellas partes interesadas o grupos de interés que la Universidad define como relevantes para la prestación del servicio educativo, el cumplimiento de objetivos y las actividades del plan de desarrollo, las cuales son:



Estas deben ser tomadas en cuenta en los análisis de partes interesadas y construcción de matrices DOFA.

También se debe tener en cuenta las partes interesadas o grupos de interés que el proceso considera relevante para la prestación de su servicio y que de alguna manera afecta el cumplimiento del objetivo y actividades del plan de desarrollo.

1.2 Identificar necesidades y expectativas por parte interesadas o grupos de interés

La identificación de requisitos (necesidades y expectativas) está sujeta a aquellas que aportan de manera pertinente o tienen un efecto potencial en la definición y ejecución del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso y sus resultados.
Para la identificación de las necesidades y expectativas, es importante tener en cuenta los siguientes conceptos

Necesidad:
Suplir una carencia de una parte interesada o grupo de interés, estas son el compromiso básico de respuesta de la organización.

Expectativa:
Deseo de una parte interesada o grupo de interés, más allá de una necesidad y que la organización determina hasta dónde responder/atender en cuanto a conveniencia, viabilidad, razonabilidad.

Las necesidades y expectativas de las partes de interesadas o grupos de interés deben ser identificadas por los líderes de proceso, teniendo en cuenta las actividades propias del proceso, el plan de desarrollo institucional y la normatividad legal vigente.

1.3 Clasificar y evaluar partes interesadas de acuerdo a sus necesidades y expectativas según la influencia.

La Influencia determina el aporte al plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso; de acuerdo a las decisiones o desempeño o proyectos propios del proceso, y se evalúa de acuerdo con la siguiente escala:

Influencia	
Calificación	**Criterio**
5	Es el principal grupo determinante para la definición del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso.
4	Tienen relevancia frente a la determinación para la definición del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso.
2	Puede afectar la definición del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso.
1	No es determinante para la definición del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso.

1.4 Clasificar y evaluar de necesidades y expectativas según el impacto

El impacto determina la capacidad de ser afectado, de acuerdo al alcance del sistema de gestión, los procesos asociados o el plan de desarrollo, y se evalúa de acuerdo a la siguiente escala:

Impacto	
Calificación	**Criterio**
5	Es el principal grupo al cual va dirigido la definición del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso.
4	Tienen relevancia frente a la implementación del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso y sus resultados.
2	Afecta parcialmente la implementación del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso y sus resultados.
1	No es determinante para la implementación del plan de desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso y sus resultados

1.5 Generación de la matriz de priorización de partes interesadas

La Universidad ha determinado la metodología de matriz de priorización de partes interesadas o grupos de interés para favorecerlas, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas de acuerdo a la calificación en cuanto a su influencia e impacto, de la siguiente manera.

		Influencia	
		Baja	**Alta**
Impacto	**Mucha**	**Mantener satisfechos** **Calificación: 3.0 a 4.0** Se debe tener en cuenta la parte interesada junto con la necesidad y expectativa que ***apoya de manera relevante*** el cumplimiento del plan de desarrollo y el objetivo del proceso	**Principal grupo de interés** **Calificación: 4.1 a 5.0** Se debe tener en cuenta la necesidad y expectativa junto con su parte interesada que ***apoya de manera significativa*** el cumplimiento del plan de desarrollo y el objetivo del proceso

	Poca	**Mínimo esfuerzo** **Calificación: 1.0 a 1.4** Parte interesada que junto con sus necesidades y expectativas ***no son significativas*** para el cumplimiento del plan de desarrollo y el objetivo del proceso.	**Mantener informados** **Calificación: 1.5 a 2.9** Se debe tener en cuenta la parte interesada junto con sus necesidades y expectativas y que ***apoya de manera parcial*** el cumplimiento del plan de desarrollo y el objetivo del proceso

1.6 *Documentar y Registrar:*

Las partes interesadas o grupos de interés con sus respectivas necesidades y expectativas, los análisis y las calificaciones descritas anteriormente se deben documentar en el ***Formato Identificación de Contexto y Partes Interesadas***

2. Determinación del Contexto

La Universidad ha determinado la Metodología DOFA para definir el contexto interno y externo de la organización en el alcance de los Sistemas de Gestión y los procesos de la Universidad, mediante la cual se analizan factores internos (debilidades y fortalezas) y factores externos (amenazas y oportunidades), con el fin de analizar su situación actual, alineación a los objetivos y dar una valoración, los cuales identifican las posibles acciones de riesgo, oportunidad o mejoramiento.
La aplicación de este análisis permite integrar las fortalezas, minimizar y solucionar las principales debilidades (riesgos) y crear oportunidades (proyectos o acción de mejora).
Para la construcción del DOFA se debe tener en cuenta:

MEFI - Factores Internos ***(relativos a valores, cultura, conocimientos, desempeño organizacional)***	**MEFE - Factores Externos** ***(relativos a entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, social y económico)***
Fortalezas	**Oportunidades**
Factores internos positivos de la organización, que diferencias y/o dan valora agregado a la organización de otras. Se puede preguntar: ¿Qué ventajas tienen la organización? ¿Qué hace la organización mejor que las otras? ¿Qué percibe mi grupo de interés, de valor y otras partes interesadas como fortaleza?	*Aspectos positivos externos que se pueden identificar para aprovecharlas y permiten el desarrollo de la organización.* Se puede preguntar: ¿A qué buenas oportunidades se enfrenta la organización? ¿Qué tendencias hay en el mercado? ¿Qué tendencias hay en el sector educativo? ¿Qué avances tecnológicos se está presentando en el mercado? ¿Qué cambios en la normatividad se está presentando? ¿Qué patrones en cambios de estilo de vida se están presentando?
Debilidades	**Amenazas**

Factores críticos o negativos que se deben eliminar o reducir, y que dificultan el cumplimiento de los objetivos.	*Aspectos negativos que pueden afectar la organización y del cual no se tiene control alguno.*
Se puede preguntar: ¿Qué se puede mejorar de acuerdo a las peticiones, quejas, felicitaciones, solicitudes, salidas no conformes, reprocesos, entre otros? ¿Qué se debería evitar? ¿Qué percibe mi cliente y partes interesadas como una debilidad?	Se puede preguntar: ¿A qué obstáculos se enfrenta la organización? ¿Qué están haciendo los competidores? ¿La organización tiene capital? ¿Pueden las amenazas impedir la operación de la organización? ¿Qué replanteamientos o innovaciones están haciendo el sector educativo? ¿Qué replanteamientos o innovaciones están haciendo el mercado?

Para la construcción del DOFA, se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

Paso 1:	***Paso 2:***	***Paso 3:***
• ***Identificación del alcance:*** se debe determinar el alcance del proceso, sistema de gestión o proyecto que requiera del análisis DOFA.	• ***Análisis de los Factores:*** para esto se debe contar con un equipo interdisciplinario que se encuentre dentro del alcance, tener en cuenta lo establecido en el plan de desarrollo institucional, con el fin de tener una visión global y objetiva en la evaluación de cada una de las características y de los factores.	• ***Asignación de ponderaciones por factores:*** se debe seleccionar las características más relevantes y pertinentes al factor (cada cuadrante). Se debe asignar un peso a cada uno para realizar el análisis cuantitativo.

2.1 Para ponderar factores internos MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

Para identificar las características del MEFI se debe tener en cuenta los siguientes factores:

Factor fortaleza

Nombrar cada una de las características que diferencian a la Universidad y/o que dan valor agregado respecto a otras.

Factor debilidad

Características críticas o negativas que se deben eliminar o reducir, y que pueden dificultar el cumplimiento de los objetivos y que se pueden convertir en riesgo.

Para los dos factores se debe:

1. ***Asignar ponderación***: la ponderación indica la importancia de la característica identificada con respecto al éxito en el cumplimiento de objetivos:

a. *Escala:* la escala para calificar se determina de 1% a 100%, siendo 1% la característica con la menor relevancia y 100% la mayor relevancia.

b. *Ponderación total*: es la suma de la totalidad de las ponderaciones asignadas a las características en cada uno de los factores (fortalezas y debilidades) y debe ser igual a 100%.

$$\sum Ponderación\ de\ cada\ una\ de\ las\ características\ de\ los\ factores\ = 100\ \%$$

2. ***Asignar calificación:*** la calificación determina el grado de impacto de las fortalezas o debilidades identificadas y que puedan favorecer o perjudicar el cumplimiento de los objetivos.

a. *Escala para las fortalezas:* se determina la calificación de 4 o 5; siendo 4 la calificación de menor impacto y 5 la de mayor impacto.

b. *Escala para las debilidades:* se determina la calificación de 1 o 2; siendo 1 la calificación de mayor impacto y 2 la de menor impacto.

Nota: no se tiene en cuenta la calificación de 3 con el fin de eliminar el punto medio de las mediciones.
Puntuación por característica: se determina por cada una de las características identificadas en cada uno de los factores, y estableciendo la de mayor relevancia en el cumplimiento de los objetivos y se calcula de siguiente manera:

$$Ponderación\ x\ Calificación = Puntuación\ por\ caracterítica$$

3. Puntuación ponderada por característica*:* es la suma total de las puntuaciones por características. Este valor indica la evaluación consolidada de las características identificadas por cuadrante.

$$\sum Puntación\ por\ características$$

4. *Total, factor interno:* Promedio de las puntuaciones ponderadas de cada factor (fortaleza y debilidad)

$$Total\ factor\ interno = (ponderación\ de\ las\ fortalezas + ponderación\ de\ las\ debilidades)/2$$

Análisis de resultados por factores

Los resultados de las calificaciones para los factores internos oscilan entre 1 y 5, teniendo como promedio 2,5, por lo tanto, se debe analizar de la siguiente manera:

Factor	Ponderación de los factores	Análisis
Fortalezas	Las calificaciones generadas entre 4.0 y 4.49	Significa que las fortalezas identificadas no apoyan al cumplimiento de objetivos o actividades del plan de desarrollo institucional, por lo tanto, se deben gestionar para potencializarlas.
	Las calificaciones generadas entre 4.5 y 5.0	Significa que las fortalezas identificadas apoyan al cumplimiento de los objetivos o actividades del plan de desarrollo institucional y se debe mantener.
Debilidades	Las calificaciones generadas entre 1.0 y 1.49	Significa que las debilidades identificadas generan incumplimiento de objetivos o actividades del plan de

		desarrollo institucional, por lo tanto, se deben gestionar para controlarlas.
	La calificación generada entre 1.5 y 2.0	Significa que las debilidades identificadas pueden generar incumplimiento de los objetivos o las actividades del plan de desarrollo institucional.

Análisis de resultados del Factor Interno

Factor	Análisis	
Puntuación ponderada total del factor	El resultado de la calificación del factor interno oscila entre 2.5 y 3.5; teniendo como promedio 3.	
	Las calificaciones generadas entre 2.5 y 2.99	Significa que el sistema de gestión, el proceso o el plan de desarrollo institucional tienen un factor interno débil, dado que las debilidades prevalecen sobre las fortalezas.
	Las calificaciones generadas entre 3.0 y 3.5	Significa que el sistema de gestión, el proceso o el plan de desarrollo institucional tienen un factor interno fuerte, dado que las fortalezas prevalecen sobre las debilidades.

2.2 Para ponderar factores externos MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos)

Para identificar las características del MEFE se debe tener en cuenta los siguientes factores:

Factor oportunidad

Aspectos positivos externos que se pueden identificar para aprovecharlas y permiten el desarrollo de la organización, los cuales pueden generar proyectos.

Factor amenaza

Aspectos negativos que pueden afectar la organización y del cual no se tiene control alguno, los cuales pueden generar riesgos.

Para los dos factores se debe:

1. ***Asignar ponderación*:** la ponderación indica la relevancia de las características externas y que pueden servir como referente:

   a. *Escala:* la escala para calificar se determina de 1% a 100%, siendo 1% la característica con la menor relevancia y 100% la mayor relevancia.

   b. *Ponderación total:* es la suma de la totalidad de las ponderaciones asignadas a las características en cada uno de los factores y debe ser igual a 100%.

$$\sum Ponderación\ de\ cada\ una\ de\ las\ características\ de\ los\ factores\ = 100\ \%$$

2. ***Asignar calificación**:* la calificación determina el grado de impacto que tiene el medio externo frente a la Universidad

    a. *Escala:* se determina la calificación de 1 a 5; siendo 1 la calificación de menor impacto y 5 la de mayor impacto.

Nota: No se tiene en cuenta la calificación de 3 con el fin de eliminar el punto medio de las mediciones.

3. *Puntuación por característica:* se determina por cada una de las características identificadas en cada uno de los factores, y establece la característica con mayor relevancia y se calcula de siguiente manera:

$$Ponderación\ x\ Calificación = Puntuación\ por\ caracterítica$$

4. *Puntuación ponderada por característica:* es la suma total de las puntuaciones por característica

$$\sum Puntación\ por\ características$$

5. *Total factor externo:* Promedio de las puntuaciones ponderadas de cada factor (Oportunidad y Amenaza)

$$Total\ factor\ externo = (ponderación\ de\ las\ oportunidades\ + ponderación\ de\ las\ amenazas)/2$$

Análisis de resultados por factores

Los resultados de las calificaciones para los factores externos oscilan entre 1.0 y 5.0 teniendo como promedio 2.5: por lo tanto, se debe analizar de la siguiente manera:

Factor	Calificación	Análisis
Oportunidades	Las calificaciones generadas entre 1.0 y 2,49	Significa que existen oportunidades que los sistemas de gestión, en los procesos o actividades del plan de desarrollo institucional que pueden ser referentes para la toma de decisiones.
	Las calificaciones generadas entre 2.5 y 5.0	Significa que las oportunidades identificadas pueden adoptarse preferiblemente como proyectos para implementarse en los sistemas de gestión, en los procesos o actividades del plan de desarrollo institucional.
Amenazas	Las calificaciones generadas entre 1.0 y 2.49	Significa que las amenazas que los sistemas de gestión o actividades del plan de desarrollo institucional en los procesos que pueden ser referentes para la toma de decisiones.

	Las calificaciones generadas entre 2.5 y 5.0	Significa que las amenazas identificadas pueden volver vulnerable a los sistemas de gestión, a los procesos o actividades del plan de desarrollo institucional por lo tanto se deben tratar preferiblemente como riesgos.

Análisis de resultados por Factor Externo

Factor	Análisis
Puntuación ponderada total del factor	El resultado de la calificación del factor externo oscila entre 1 y 5, teniendo como promedio 2,5, indicando que cuando supera el promedio el sistema de gestión, el proceso o las actividades del plan de desarrollo institucional pueden aprovechar las oportunidades externas y evitar las amenazas a las que se enfrenta.

Paso 4	*Paso 5*	*Paso 6*
• Relacionar en la matriz DOFA las partes interedas o los grupos de interes identificados	• Conclusiones y Toma de decisiones.	• Documentación y Registro

2.3 Partes interesadas vs. DOFA

Una vez se encuentran identificadas y priorizadas las partes interesadas y calificados los factores internos y externos estos se deben correlacionar en el Formato de Matriz DOFA, con el fin de identificar claramente su relación.

2.4 Conclusiones y Toma de decisiones.

De acuerdo con los resultados de la evaluación de los factores internos y externos, se debe concluir para llegar a la toma de decisiones de la siguiente manera:

2.5 Documentación y Registro

Cada uno de los análisis y las calificaciones descritas anteriormente se debe documentar en el Formato Identificación de Contexto y Partes Interesadas, GC-M02-F01

3. Seguimiento y Control

Es responsabilidad de los líderes de los sistemas de gestión y de los líderes de proceso realizar el seguimiento periódico y control del contexto, partes interesadas o grupos de interés, necesidades y expectativas teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Factores internos:

- Cambio en el plan de desarrollo
- Cambios en los procesos

- Implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión
- Presupuesto
- Estructura Orgánica
- Gestión de proyectos

Factores externos

- Cambio en la normatividad
- Tendencias
- Cambios tecnológicos
- Orden público
- Emergencias sanitarias o ambientales
- Cambios en el sector

Es responsabilidad de la Oficina de Desarrollo Institucional revisar anualmente junto con los líderes de los sistemas de gestión y los líderes de procesos y realizar la actualización del contexto, necesidades y expectativas y partes de interés o grupos de interés pertinentes, para presentación y aprobación por parte de la Revisión por la Dirección.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN