

ISO 9001:2015
Comprensión de la Organización y su Contexto



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

1



ISO 9001:2015
Introducción y Contexto de la Organización

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

2

ISO 9001:2015
4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

3

¿Qué vas a descubrir?

- ✓ ¿Qué significa **contexto** y como se aplica **en las organizaciones**?
- ✓ ¿Cuál es el **alcance** de este punto?
- ✓ ¿Qué **herramientas** podemos aplicar?



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

4



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

5

Contexto

- ✓ Del latín **contextus**: lo que rodea a un acontecimiento o a un hecho
- ✓ Si el hecho a considerar es la **Organización**: Hay que **entender en que entorno se mueve la organización**, tanto **interno** como **externo** y como **afecta** para conseguir los **resultados**



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

6

La norma establece...

✓ 4.1 Comprensión de la
Organización y su contexto

La organización debe determinar las cuestiones **externas e internas** que son **pertinentes para su propósito** y su **dirección estratégica**, y que afectan a su **capacidad** para lograr los **resultados previstos** de su **sistema de gestión de la calidad**.



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

7

**¿Qué preguntas nos debemos hacer?
¿Cuáles son las cuestiones del contexto que nos ocupan?**



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

8

✓ ¿Qué están haciendo nuestros **COMPETIDORES** a los clientes y bajo qué condiciones?

✓ **CAMBIOS LEGALES** relacionados con nuestros servicios y productos ¿cómo nos afectan?

✓ ¿Existen **CAMBIOS TECNOLÓGICOS** disponibles que nos pueden impulsar?

✓ ¿Cómo han sido nuestros **RESULTADOS INTERNOS**?
¿Podrían afectar estos resultados la **PLANIFICACION del SGC**?



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

9

¿Qué metodología podemos usar?

La norma **no incluye metodología**, ni exige alguna en especial



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

10

Ejemplos de Metodologías



- ✓ Análisis **FODA** (DAFO ó SWOT)
- ✓ 5 Fuerzas de Porter
- ✓ Matriz **BCG**
- ✓ Análisis **PESTELA**



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

11

FODA

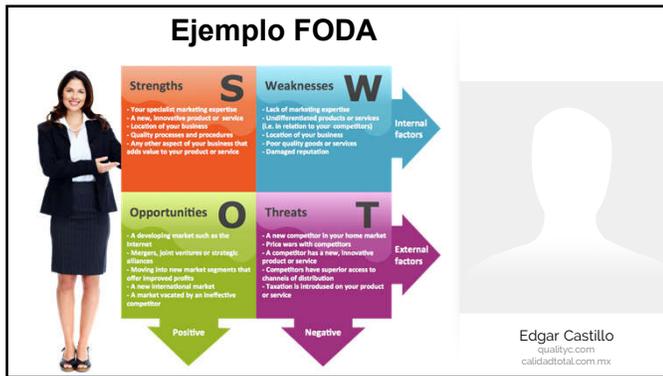


Debilidad Aspecto negativo de una situación interna y actual	Amenaza Aspecto negativo del entorno exterior y su proyección futura
Fortaleza Aspecto positivo de una situación interna y actual	Oportunidad Aspecto positivo del entorno exterior y su proyección futura

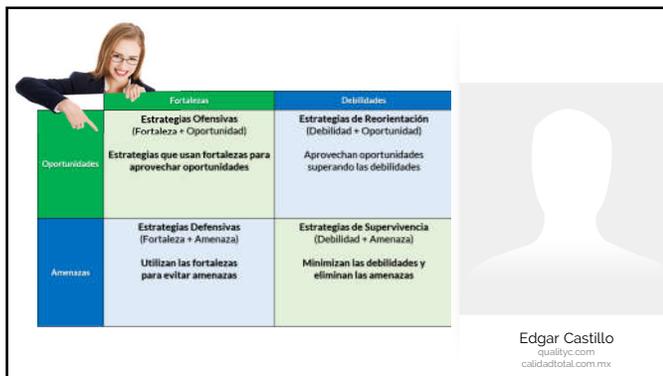


Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

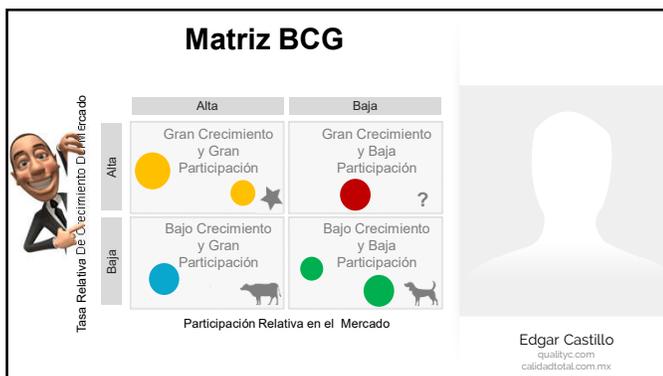
12



13



14



15

Ejemplo Matriz BCG

The BCG Matrix for Coca-Cola is a 2x2 grid. The vertical axis represents market growth and the horizontal axis represents market share. The four quadrants are:

- Top-Left (High Growth, Low Share): Extralite (small bottle)
- Top-Right (High Growth, High Share): Fierrogrande (large bottle)
- Bottom-Left (Low Growth, Low Share): Vaca (small bottle)
- Bottom-Right (Low Growth, High Share): Puro (large bottle)

 A blue arrow points from the center towards the top-right quadrant. To the left of the matrix is a cartoon character of a man in a suit pointing at the grid. To the right is a silhouette of a person.

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

16

Análisis PESTELA

The PESTELA analysis diagram shows a central box labeled 'Análisis PESTELA' with six arrows pointing to categories:

- Político (Political)
- Económico (Economic)
- Sociológico (Sociological)
- Tecnológico (Technological)
- Legal
- Ambiental (Environmental)

 To the left is a woman in a white shirt and black skirt. To the right is a silhouette of a person.

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

17

Análisis PESTELA

The PESTELA analysis diagram focuses on the 'Político' category. It includes a box with a building icon and the word 'Político'. To its right are four questions:

- ¿Cómo es la cultura de la Organización?
- ¿Cómo nos perciben nuestros grupos de interés?
- ¿Quién habla por nosotros?
- ¿Quién habla en contra de nosotros?

 To the left is a woman in a white shirt and black skirt. To the right is a silhouette of a person.

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

18

Análisis PESTELA



- ¿Cómo está el presupuesto?
- ¿Cómo nos afectan las tendencias económicas?
- ¿Cómo podemos evolucionar para maximizar la demanda de nuestro producto?
- ¿Cómo se ven afectados nuestros clientes por factores económicos?
- ¿Seremos la única organización afectada?
- ¿Tenemos los costos bajo control?



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

19

Análisis PESTELA



- ¿Nuestro personal es competente?
- ¿Nos afectan las tendencias educativas?
- ¿Tenemos suficiente diversidad?
- ¿Cómo percibe el resto de la empresa nuestras ofertas de trabajo?
- ¿Cómo perciben las demás personas del departamento las ofertas de trabajo individuales?
- ¿Cómo nos afectan las tendencias sociales?



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

20

Análisis PESTELA



- ¿Qué tipo de tendencias tecnológicas afectan a la organización?
- ¿Cómo utilizamos la tecnología?
- ¿Qué se podría hacer mejor?
- ¿Cómo se manejan los datos?
- ¿Cómo nos monitoreamos a nosotros mismos?
- ¿Nos comunicamos bien?



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

21

Análisis PESTELA

¿Qué implicaciones legales pueden afectar nuestro trabajo?

¿Qué cambios legales externos pueden afectarnos?

salud
seguridad
cumplimiento normativo
capacitación
financiero

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

22

Análisis PESTELA

¿Cuáles son los aspectos positivos del ambiente de trabajo?

¿Cuáles son los aspectos negativos del ambiente de trabajo?

¿Cuán comprometidos están los empleados?

¿Los empleados tienen metas y objetivos que los impulsan hacia adelante?

¿Cuál es la estructura de la organización?

¿Podría ser mejor?

¿Cómo nos relacionamos con el resto de la empresa?

¿Cómo podemos ser más productivos?

¿Cómo podemos reducir el desperdicio?

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

23

En Resumen...

✓ Evaluar el contexto significa “descubrir” a la organización

✓ Definir que de lo descubierto puede afectar al propósito y dirección estratégica

✓ Mejorar la planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

24

Escribe en 1 minuto...

- ✓ ¿Qué has **descubierto con este vídeo?**
- ✓ ¿Cómo lo vas a **aplicar a nivel personal o profesional?**

Toma nota **AHORA MISMO**
Los **aprendizajes se pierden si no se fijan**



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

25

Luz, Cámara... ¡ACCIÓN!



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

26

¡Aplicar lo Aprendido!

- ✓ Revisa el material en **video complementario**
- ✓ Investiga en tu **entorno organizacional** cuales son la **misión (propósito) y visión (dirección estratégica)**
- ✓ Descarga el pdf del video. Reflexiona y determina que **falta profundizar**
- ✓ Lee en tu material de la norma sobre los **capítulos revisados**



Edgar Castillo
qualityc.com
calidadtotal.com.mx

27



28