
	GUÍA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Código: DE_GU_01
		Versión: 2
		Vigente desde: 02/04/2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	DEFINICIONES CLAVES:	2
3.	DESARROLLO	3
4.	CONTROL DE CAMBIOS.....	4

	GUÍA	Código: DE_GU_01
	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 2
		Vigente desde: 02/04/2020

1. INTRODUCCIÓN

Tanto las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 9001:2015 como la NTC ISO 14001:2015, incluyen un numeral denominado **“Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”**. El concepto de las partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente con el cliente o usuario, dado que son aquellas personas u organizaciones que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad realizada o generada por la Entidad, por lo tanto, es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión Integrado.

De igual forma, las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgos significativos para la sostenibilidad de la organización, identificando si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

El numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de las normas citadas anteriormente, contempla de forma general: Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente **productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización** debe determinar:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Integrado (Sistema de Gestión de Calidad – Sistema de Gestión Ambiental).
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión Integrado.
- c) Las necesidades o expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas.
- d) Cuáles son las necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.


“La organización debe realizar seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos permanentes”.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se establece algunas actividades para dar cumplimiento con el requisito.

2. DEFINICIONES CLAVES:

Cliente	Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella ¹ .
Contratista	Persona o empresa que es contratada para la realización de una labor específica en un lapso de tiempo establecido.
Expectativa	Lo que parte interesada espera recibir.
Necesidad	Se define como lo que es necesario o deseado por el usuario. Estas necesidades pueden ser explícitas (establecidas) o implícitas (inherentes). Es <i>“la esperanza de conseguir algo”</i> o <i>“la posibilidad razonable de que algo suceda”</i> .

¹ NTC ISO 9000:2015-Sistema de Gestión de la Calidad fundamentos y vocabulario.

	GUÍA	Código: DE_GU_01
	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 2
		Vigente desde: 02/04/2020

- Parte Interesada** Persona u organización, que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad².
- Proveedor** Organización que proporciona un producto o un servicio.
- Requisito** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3. DESARROLLO

1. Identificar las partes interesadas:

A partir de las caracterizaciones de los procesos, identificar las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión Integrado, las cuales están relacionadas con la prestación de los productos y servicios, en las columnas de proveedor y usuario.


A continuación, se relaciona un ejemplo de algunas partes interesadas:



2. Relacionar las partes interesadas

De acuerdo con la definición relacione el nombre de las partes interesadas teniendo en cuenta la clasificación de los actores que aplique para cada uno de los procesos, no es obligatorio que a un proceso le aplique todos los actores de las partes interesadas.

² NTC ISO 9000:2015-Sistema de Gestión de la Calidad fundamentos y vocabulario.

	GUÍA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Código: DE_GU_01
		Versión: 2
		Vigente desde: 02/04/2020

Para mayor comprensión a continuación se definen los actores:

Institucionales: Hace referencia a aquellas instituciones que son aliadas estratégicas de Parques Nacionales Naturales de Colombia y contribuyen a la misión y se ven afectadas por la función de la entidad. Por ejemplo: Ministerios, Corporaciones, institutos de investigación, entre otros.

Sociales: Se refiere a las comunidades campesinas, grupo étnicos, afrodescendientes y la comunidad.

Organismos de control: Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaria Distrital de Salud, etc.

Usuarios - Cliente: Se refiere a usuarios que se benefician de los servicios y trámites que tiene la entidad. Ejemplo: usuarios internos (funcionarios, contratistas, etc), usuarios externos (comunidad)

Proveedores: Se refiere a personas naturales o jurídicas que suministran servicios o productos que afecten directamente la prestación del servicio de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

3. Identificar los requisitos que posee la parte interesada.

Conociendo la parte interesada, sus necesidades y expectativas identificar los requisitos aplicables a la parte interesada, estos pueden ser legales, reglamentarios y los requisitos de los usuarios o clientes.

4. Establecer cómo la entidad atiende y hace seguimiento a los requisitos de las partes interesadas.

Por lo general, estas actividades están relacionadas en los procedimientos de cada uno de los procesos, mesas de acompañamiento, entrega de información, solicitud de documentos o generación de actividades en conjunto. Por ejemplo, reuniones, control de las salidas no conformes, comunicaciones, entre otras.

5. Nombrar el responsable.


Identificar el nombre de la dependencia y en caso de aplicar el nivel de gestión, responsable de la actividad teniendo en cuenta que en los procesos interactúan en algunas ocasiones varias dependencias.

6. Actualización y revisiones

La revisión y/o actualización de las partes interesadas se hará de manera anual, con el fin de identificar cambios en estas partes interesadas, preferiblemente en el momento de revisión de la información para la Revisión de la Dirección o cada vez que se presente cambios representativos para el Sistema de Gestión Integrado y/o la Entidad.

4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
27/07/2018	1	Se cambia de tipo documental pasando de Instructivo a Guía y se modifica el nombre del documento antes "Metodología comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas" ahora solo "comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas" dado que Metodología es una estructura documental, por lo cual cambio de código antes "DE_IN_07" ahora "DE_GU_01".

	GUÍA	Código: DE_GU_01
	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 2
		Vigente desde: 02/04/2020

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
27/07/2018	1	<p>Se actualizó todo el contenido de la guía con el fin de generación integración de las normas ISO 9001 y 14001, dado que es requerimiento para las anteriores normas.</p> <p>Se actualizó la estructura del documento conforme los lineamientos del Instructivo vigente "Elaboración, actualización y derogación de documentos del SGI" DE_IN_08.</p> <p>Se actualizó el formato DE_FO_15 con el cambio de nombre antes "Partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad" ahora "matriz partes interesadas" y se incluyó en cada columna el descriptor de la actividad a realizar.</p>

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Carolina Vivas Zapata – Mónica Rosania Sandoval
	Cargo	Contratistas – Oficina Asesora de Planeación
	Fecha	01/04/2020
Revisó	Nombre	Andrea del Pilar Moreno Hernández
	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha:	01/04/2020
Aprobó	Nombre	Andrea del Pilar Moreno Hernández
	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha:	01/04/2020