
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-011	
	PROCEDIMIENTO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 01	
Fecha: 02/11/2022			
Página: 1 de 7			






1. Objetivo:

Identificar, priorizar y realizar seguimiento a las necesidades, expectativas y requisitos en relación a la pertinencia del Sistema Integrado de Gestión con el fin de aumentar el grado de satisfacción de las partes interesadas.

2. Alcance:

Inicia con la identificación de las partes interesadas de la entidad y finaliza con la socialización y divulgación de la Matriz Identificación y Priorización de Necesidades, Expectativas de los Clientes y demás partes Interesadas y su seguimiento.

3. Convenciones

Convenciones	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
					

4. Definiciones:



Partes interesadas: es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el Sistema Integrado de Gestión.

Partes interesadas significativas: son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se satisfacen

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción de partes interesadas: Percepción de las partes interesadas sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-011	
	PROCEDIMIENTO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 01	
Fecha: 02/11/2022			
Página: 2 de 7			

Satisfacción de un grupo de interés: Percepción del grupo de interés sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servidores Públicos:

Stakeholders: son aquellos individuos o grupos que tienen interés e impacto en una organización y en los resultados de sus acciones

5. Base legal:

Ver Normograma, código NOR-SIG-01.



6. Condiciones generales:

Para la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, la Alcaldía Municipal de Ibagué tomo como referencia la Metodología Poder Interés en la cual se agrupan las partes interesadas en base a su poder y nivel de interés en la entidad.

La metodología interés-poder es de gran utilidad para el análisis estratégico de la entidad, ya que permite diseñar estrategias dirigidas a facilitar sus relaciones con los *stakeholders* o grupos de interés. De esta forma, la organización puede diseñar estrategias que sean aceptadas por todos y cada uno de sus grupos de interés.

Sin embargo, esta metodología ofrece una visión estática de la situación, que deberá complementarse con un análisis dinámico de los *stakeholders*, que permita analizar su evolución a lo largo del tiempo, dado que tanto su grado de interés como su poder de influencia pueden cambiar.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-011	
	PROCEDIMIENTO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 01	
Fecha: 02/11/2022			
Página: 3 de 7			

En la siguiente tabla se establecen los criterios y prioridad a tener en cuenta para determinar el Poder/Interés:

NOTA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
1	BAJO Poder/Interés	Cuando la parte interesada tiene bajo poder/interés.
2	MEDIANO Poder/Interés	Cuando la parte interesada tiene Mediano poder/interés.
3	ALTO Poder/Interés	Cuando la parte interesada tiene Alto poder/interés
4	URGENTE Poder/Interés	Cuando la parte interesada tiene Urgente poder/interés.



PRIORIDAD
Sin Problema
Mitigante
Atención
Cuidado

En la siguiente gráfica, podemos observar que la metodología de Poder/Interés se divide en cuatro cuadrantes, así:

Cuadrante 1. SIN PROBLEMA (Monitorear por si cambia de categoría): se trata de una estrategia dirigida a aquellos grupos de interés que muestran tanto un poder como un interés bajo en la decisión que va a tomar la entidad y, por tanto, su estrategia se centrará en un sistema de vigilancia que permita asegurarse de que ni el interés ni el poder han cambiado.

Cuadrante 2. MITIGANTE (Mantener informado): estrategia a aplicar sobre aquellos grupos que muestran un interés mediano sobre la decisión que va a tomar la entidad, pero no tienen ningún poder de influencia en ella. La organización, en estos casos, mantendrá informados a sus *stakeholders*, pero no negociará con ellos ni incluirá sus reivindicaciones, dado su bajo poder de influencia.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-011	
	PROCEDIMIENTO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 01	
Fecha: 02/11/2022			
Página: 4 de 7			

Cuadrante 3. ATENCIÓN (*Mantener satisfecho*): mediante esta estrategia, la entidad trata de que sus *stakeholders* sigan satisfechos con un poder/interés alto de decisión que va a adoptar la organización porque esta no les va a perjudicar, de manera que no se opongan a la misma.

Cuadrante 4. CUIDADO (*Gestionar cuidadosamente*): los actores clave son los *stakeholders* de la entidad con un interés y un poder urgente, por lo que van a intervenir activamente en la decisión que se desea tomar. En este caso, la organización deberá negociar con ellos y llegar a un acuerdo que satisfaga a todas las partes.





	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-011	
	PROCEDIMIENTO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 01	
Fecha: 02/11/2022			
Página: 5 de 7			








Imagen 1. Relación Poder/Interés



‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-011	
	PROCEDIMIENTO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 01	
Fecha: 02/11/2022			
Página: 6 de 7			

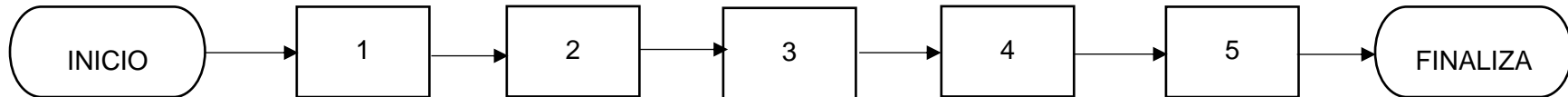
7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1.	<p>Identificar las partes interesadas de la entidad</p> <p>En mesa de trabajo articulada, se definen las partes interesadas para cada uno de los Sistemas de Gestión que hacen parte del SIGAMI</p>	Líderes de los Sistemas de Gestión, Representante para la Alta Dirección, Director(a) de Fortalecimiento Institucional y su Equipo de trabajo	 Acta
2.	<p>Aplicar la metodología poder/interés</p> <p>Basados en la metodología descrita en Condiciones Generales (punto 6.) se diligencia la Matriz Identificación y Priorización de Necesidades, Expectativas de los Clientes y demás partes Interesadas.</p>	Líderes de los Sistemas de Gestión, Representante para la Alta Dirección, Director(a) de Fortalecimiento Institucional y su Equipo de trabajo	 Matriz Identificación y Priorización de Necesidades, Expectativas de los Clientes y demás partes Interesadas.
3.	<p>Aplicar instrumento de satisfacción</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Validar anualmente por medio de instrumento de medición la satisfacción de las partes interesadas.</p>	Líderes de los Sistemas de Gestión, Representante para la Alta Dirección, Director(a) de Fortalecimiento Institucional y su Equipo de trabajo	 Tabulación de resultados.
4.	<p>Realizar monitoreo</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Los líderes de los Sistemas de Gestión en la revisión por la Dirección, realizarán monitoreo al cumplimiento de los requisitos (acciones a ejecutar).</p>	Líderes de los Sistemas de Gestión, Representante para la Alta Dirección, Director(a) de Fortalecimiento Institucional y su Equipo de trabajo	 Acta
5.	<p>Socializar y divulgar</p> <p>Realizar la publicación de la Matriz Identificación y Priorización de Necesidades, Expectativas de los Clientes y demás partes Interesadas y su seguimiento</p>	Líderes de los Sistemas de Gestión, Representante para la Alta Dirección, Director(a) de Fortalecimiento Institucional y su Equipo de trabajo	 Página web.

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-011	
	PROCEDIMIENTO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Versión: 01	
Fecha: 02/11/2022			
Página: 7 de 7			

8. Flujograma



9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
001	08/07/2022	Primera versión SIGAMI

10. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional Universitario	Director(a) Fortalecimiento Institucional	Secretario(a) de Planeación

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’