

PARTES INTERESADAS Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Oficina de Aseguramiento de la Calidad
Sistema de Gestión de Calidad

1. Objetivo de la sensibilización.
2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
3. Metodología (Planificación de cambios)
4. Documentos (Formatos)
5. Conclusiones

OBJETIVO DE LA SENSIBILIZACIÓN

Fortalecer los conceptos e importancia de la identificación de las partes interesadas y como hacer la planificación de los cambios del sistema de gestión.

El análisis de las partes interesadas, es una herramienta que ayuda al entendimiento de cómo las personas afectan a las políticas e instituciones, y de cómo las políticas e instituciones afectan a las personas.



4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido a su efecto potencial en la capacidad de la organización se debe proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente. La organización debe determinar:

- Las partes interesadas que son pertinentes del Sistema de Gestión de Calidad
- Los requisitos pertinentes de estas partes pertinentes para del Sistema de Gestión de Calidad.
- La organización debe realizar seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.



PARTES INTERESADAS

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Ejemplos: cliente, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos. NTC ISO 9000:2015.

La Universidad Surcolombiana identificó las necesidades o expectativas de las partes interesadas mediante la aplicación de encuestas y sondeos de opinión por proceso, posteriormente se creó un documento de apoyo **EV-CAL-DA-06 CRITERIOS PARA LA IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES** y se estableció el registro **EV-CAL-MR-02 MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES**, para un correcto seguimiento y control de nuestras partes interesadas.

6.3 Planificación de Cambios








Una vez identificado un cambio en el proceso, el mismo debe ser planificado y reportado ante el Sistema de Gestión de la Calidad.

¿Cómo se aplica la planificación según las normas ISO 9001:2015?

La planificación en la ISO 9001 debe asegurar que el sistema es dinámico y capaz de potenciar la mejora continua en el interior de la empresa u organización. La conformidad de los productos y servicios y la satisfacción del cliente son vitales para el correcto desarrollo sostenible de la compañía.

DOCUMENTOS DE APOYO Y MATRICES



	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE LA CALIDAD				   			
	CRITERIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES							
CÓDIGO	EV-CAL-DA-06	VERSIÓN	2	VIGENCIA	2022	Página	1 de 2	

La Universidad Surcolombiana, proporciona servicios que satisfacen los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, para lo cual debe determinar las partes interesadas pertinentes para los Sistemas de Gestión de la institución.

Para llevar a cabo la identificación de las partes interesadas pertinentes de cada uno de los procesos se debe diligenciar la siguiente matriz:

SISTEMA DE GESTIÓN	PROCESO	PARTE INTERESADA	INTERNA O EXTERNA	CRITERIOS				PERTINENCIA		REQUISITO (necesidad o expectativa)	MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR) (Aplica SGA)	RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC)	RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC)
				Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta al proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL	SI					
								#####						
								#####						

- 1. SISTEMA DE GESTIÓN:** Nombre del Sistema de Gestión para el cual se van a identificar las partes interesadas.

SISTEMA DE GESTIÓN	PROCESO	PARTE INTERESADA	INTERNA O EXTERNA	CRITERIOS				PERTINENCIA		REQUISITO (necesidad o expectativa)	MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR) (Aplica SGA)	RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC)	RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC)
				Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta al proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL	SI					
								#####						
								#####						

- SISTEMA DE GESTIÓN:** Nombre del Sistema de Gestión para el cual se van a identificar las partes interesadas.
 - PROCESO:** Nombre del proceso que identifica las partes interesadas de su proceso.
 - PARTE INTERESADA:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
 - INTERNA O EXTERNA:** identificar según el alcance de la parte interesada.
 - CRITERIOS:** se deberán medir en una escala de 1 a 3 donde 1 es bajo, 2 es medio y 3 es alto.
- INFLUENCIA O IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE SU PROCESO:**
Evaluar el poder que tiene la parte interesada para alterar o cambiar los resultados obtenidos por el proceso.
 - INFLUENCIA O IMPACTO EN LAS DECISIONES DE SU PROCESO:**
Evaluar el poder que tiene la parte interesada para alterar o cambiar las determinaciones tomadas por el proceso.
 - GENERA RIESGOS U OPORTUNIDADES:**
Evaluar la posibilidad de generar consecuencia negativa (riesgo) o positiva (oportunidad) hacia el proceso.
 - AECTA AL PROCESO MEDIANTE SUS DECISIONES O ACTIVIDADES:**

CÓDIGO	EV-CAL-MR-02	VERSIÓN	2	VIGENCIA	2022	Página	1 De 1								
	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE LA CALIDAD														
SISTEMA DE GESTIÓN	PROCESO	PARTE INTERESADA	INTERNA O EXTERNA	CRITERIOS				PERTINENCIA		REQUISITO (necesidad o expectativa)	MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR) (Aplica SGA)	RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC)	RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC)	
				Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta al proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL	SI	NO					
								# DIV/0							
								# DIV/0							
								# DIV/0							
								# DIV/0							
								# DIV/0							
								# DIV/0							

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana

Muchas Gracias !

OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD