

Análisis partes interesadas

DEFINICIÓN: Son aquellos individuos, grupos u organizaciones que interactúan y pueden influir de manera directa o indirecta de forma positiva o negativa con la organización.

GENERALIDADES: La identificación, el análisis y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pero sobre todo sus requerimientos se vuelven esenciales para garantizar el cumplimiento de los resultados previstos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

METODOLOGIA:

1	La determinación de las partes interesadas y sus requisitos, se realizara entre el director de calidad y los lideres de proceso con el fin de realizar seguimiento verificación periódica al cumplimiento de los mismos. Se debe realizar identificación de las partes interesadas y sus requisitos, una vez identificados se debe:								
2	Establecer si el impacto de sus requisitos impactan me manera ALTA O BAJA el proceso de recaudo de la organización, para realizar esta identificación se debe tomar en cuenta lo siguiente: ALTO Afectan directamente de manera positiva o negativa el recaudo de la organización, repercutiendo en el aumento o disminución del mismo. BAJO Afectan de forma indirecta o no afectan de forma positiva o negativa en el recaudo de la organización.								
3	Establecer si el impacto de sus requisitos impactan me manera ALTA O BAJA el cumplimiento de los requisitos establecidos por nuestros mandantes y requisitos legales a la actividad realizada por la organización, para realizar esta identificación se debe tomar en cuenta lo siguiente: ALTO Afectan directamente de manera afectan, modifica o establece cambios al SGC. BAJO Afectan de forma indirecta o no afectan, modifica o establece cambios al SGC.								
4	De acuerdo a los requisitos, necesidades y/o expectativas identificadas, se procede a clasificarlas por su nivel de Impacto tomando en cuenta La tabla de valoración: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="background-color: red;"></td> <td>Mayor Impacto recaudo - Mayor Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: lightgreen;"></td> <td>Mayor Impacto recaudo - Menor o nulo Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas sobre las cuales realizar un esfuerzo especial para su cumplimiento y garantizar la satisfacción de sus partes interesadas.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: lightblue;"></td> <td>Menor Impacto recaudo – Mayor Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que no son el objetivo pero en algún momento pueden representar oposición, se recomienda seguimiento para evitar conflicto.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow;"></td> <td>Menor Impacto recaudo – Menor o nulo Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.</td> </tr> </table>		Mayor Impacto recaudo - Mayor Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas.		Mayor Impacto recaudo - Menor o nulo Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas sobre las cuales realizar un esfuerzo especial para su cumplimiento y garantizar la satisfacción de sus partes interesadas.		Menor Impacto recaudo – Mayor Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que no son el objetivo pero en algún momento pueden representar oposición, se recomienda seguimiento para evitar conflicto.		Menor Impacto recaudo – Menor o nulo Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.
	Mayor Impacto recaudo - Mayor Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas.								
	Mayor Impacto recaudo - Menor o nulo Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas sobre las cuales realizar un esfuerzo especial para su cumplimiento y garantizar la satisfacción de sus partes interesadas.								
	Menor Impacto recaudo – Mayor Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que no son el objetivo pero en algún momento pueden representar oposición, se recomienda seguimiento para evitar conflicto.								
	Menor Impacto recaudo – Menor o nulo Impacto al SGC; Requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.								
5	Una vez definida la valoración y clasificados los requisitos se debe registrar en el formato los responsables, actividades, fecha de realización y método de seguimiento y revisión al cumplimiento de los resultados planeados.								
6	El análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y monitoreo de cada Plan será efectuado en las Revisiones por la Dirección, pudiendo tomar decisiones relacionadas con la actualización de la información, replanteamiento de actividades, mejora relacionada o tratamiento de no conformidades.								
7	Con la firme intención de mantener actualizado el análisis de las partes interesadas, la organización realiza la revisión de esta información de forma anual antes de realizar la planeación estratégica de cada año.								

TABLA DE VALORACION			
		Impacto SGC	
		MAYOR	MENOR
Impacto Recaudo	MAYOR		
	MENOR		