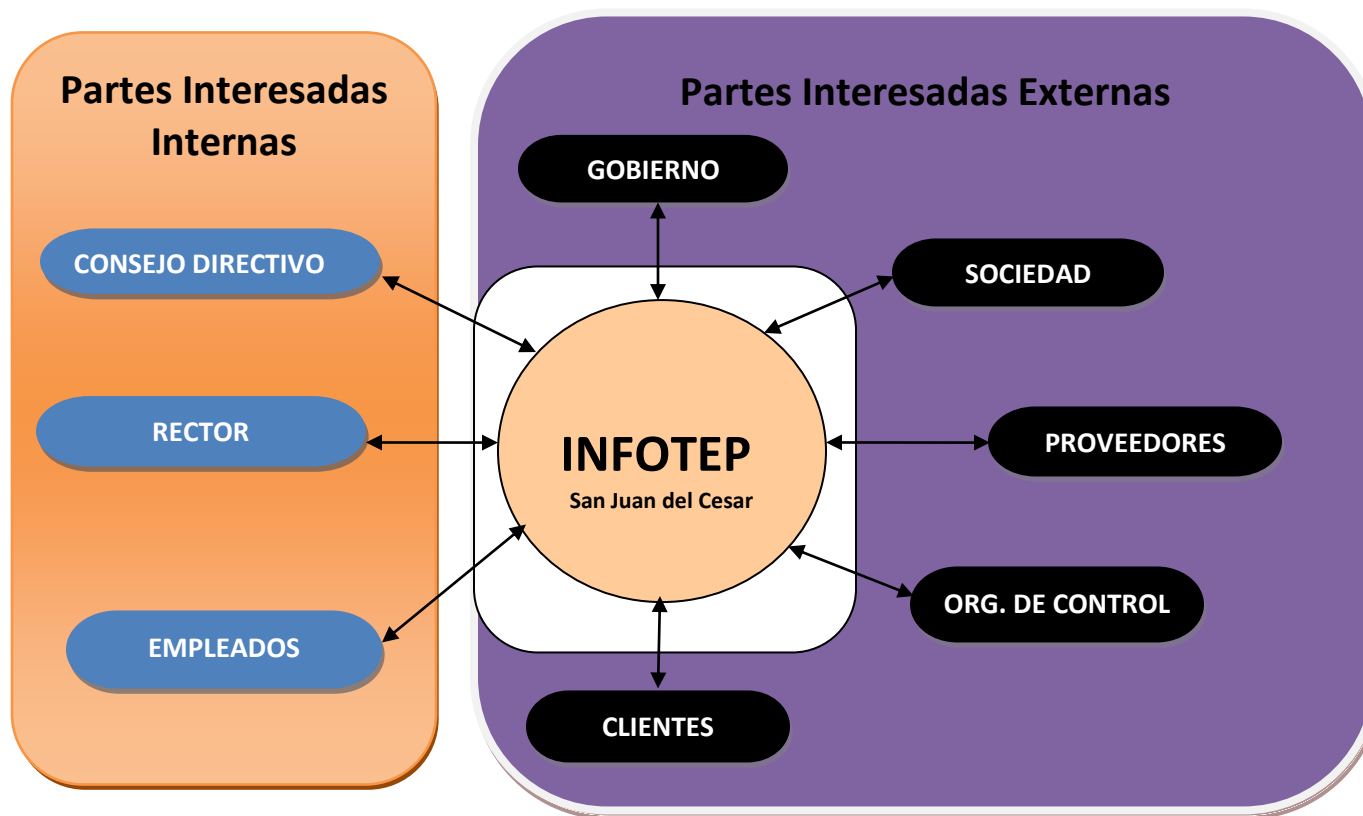


4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS:



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

REQUISITOS PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA	REQUISITOS
Clientes	• Calidad de los productos y servicios • Cumplimiento en tiempos de entrega pactados
Gobierno	• Cumplimiento a normatividad aplicable
Empleados	• Seguridad Laboral • Estabilidad Laboral • Clima Laboral
Proveedores	• Cumplimiento de Pagos oportuno • Lealtad • Garantía de Compra • Compromisos de plazos definidos
Organismos de Control del Estado	• Organigrama del Estado Colombiano
Sociedad	• Bajo Impacto Ambiental • Dirigir la institución basado en la Responsabilidad Social Corporativa RSC.
Consejo Directivo	• Estatutos General
Rector	• Acuerdo del Consejo Directivo



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PARTES INTERESADAS: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Necesidad: Aquello a lo cual es importante sustraerse, fallar o resistir.

Todo aquello que sea interesante al producto o servicio y necesario para el Cliente es una necesidad es decir no pueda quitar de servicio o producto.

Expectativa: Esperanza de realizar o conseguir algo.

PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA
Clientes	- Atención de Requerimientos - Servicio de Atención al Ciudadano y Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias. Características del Servicio: - Calidad del Producto - Conformidad - Seguridad - Disponibilidad - Entrega - Buen Imagen de Servicio y de la Institución	- Crecimiento y desarrollo profesional - Igualdad en el Trato - Transparencia - Encuesta de Satisfacción (Clima Laboral). - Servicio de Reclamaciones - Calidad del Servicio - Rapidez del Servicio - Requerimientos atendidos oportunamente
Gobierno	- Cumplimiento de la Normatividad aplicable. - Sostenible para la Atención del Ciudadano	- Lograr la Moralidad y Transparencia en la Administración Pública. - Posicionamiento Internacional
	- Pago oportuno del Salarios - Encuesta de Satisfacción Clima Laboral - Entrega de elementos de protección	- Encuesta de Satisfacción - Estabilidad, Motivación, Ambiente Laboral, Pagos Justos - Procesos de detección de



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Empleados	- personal • Empleo Seguro • Remuneración adecuada • Calidad del de Servicio • Desarrollo Personal • Participación y motivación • Seguridad y Salud en el trabajo	- necesidades formativas • Portal de Empleados • Reconocimientos
Proveedores	• Calidad buena • Precios bajos • Portal • Beneficios Mutuo • Abastecimiento asegurado	• Relaciones a largo plazo • Plataforma de Comunicación • Cumplimiento de pagos • Pedidos Claros • Mejorar la Planificación de pedidos
Organismos de Control del Estado	• Vigilar, Verificar y Controlar el desarrollo y funcionamiento del Sistema de Gestión de La Calidad en forma obligatoria en las Instituciones del estado.	• Obligar a todos los Funcionarios de la institución, garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
Sociedad	• Colaboración con Otras Organizaciones en Proyectos Sociales, Culturales, Medioambientales, etc. • Sistema de Gestión de Acción Social • Responsabilidad por la Salud	• Foros de Opinión y Reunión del Sector Productivo • Participación en Organizaciones y Eventos con la Responsabilidad Social Corporativa RSC. • Buena Ética de Negocios • Mejor Calidad de Vida
Consejo Directivo	• Metas Trazadas	Cumplimiento de Metas
Rector	• Ingresos • Rentabilidad Sostenida	• Buena Gestión • Eficiencia • Posicionamiento • Transparencia



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

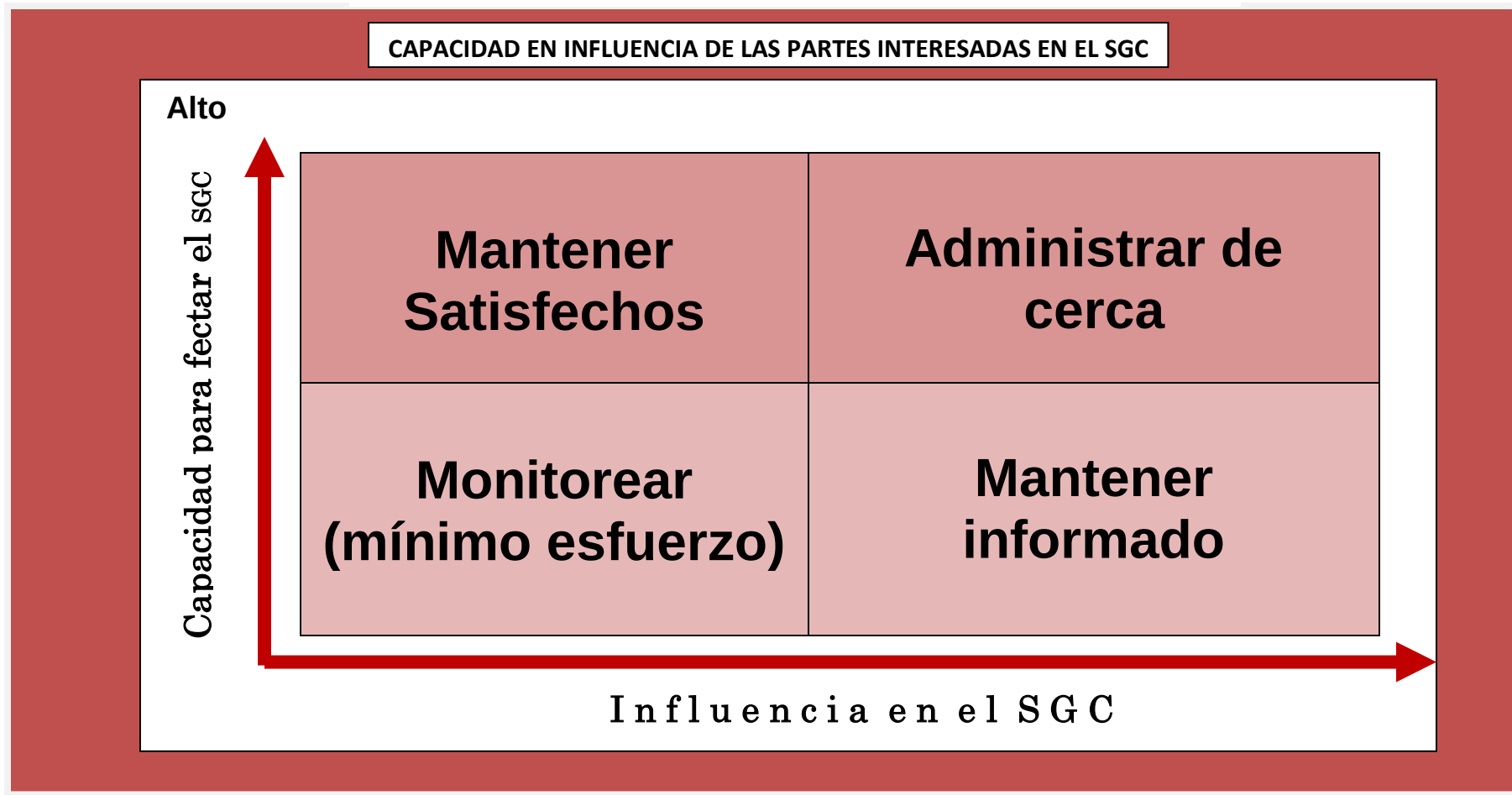
Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Que hacer





CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

METODOLOGIA

TABLA IMPORTANCIA-INFLUENCIA DE LAS PARTES INTERESADAS

		INFLUENCIA	
		MAYOR	MENOR
IMPORTANCIA	MAYOR	Cuadrante 1	Cuadrante 2
	MENOR	Cuadrante 3	Cuadrante 4



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

METODOLOGIA

- -Cuadrante 1, Mayor Importancia - Mayor Influencia, requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas..
- -Cuadrante 2, Mayor Importancia – Menor Influencia, requisitos, necesidades y/o expectativas sobre las cuales realizar un esfuerzo especial para su cumplimiento y garantizar la satisfacción de sus partes interesadas.
- -Cuadrante 3, Menor Importancia – Mayor Influencia, requisitos, necesidades y/o expectativas que no son el objetivo pero en algún momento pueden representar oposición, se recomienda seguimiento para evitar conflicto.
- -Cuadrante 4, Menor Importancia – Menor Influencia, requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

MATRIZ GENERAL DE PARTES INTERESADAS REQUISITOS, NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS

RELACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS, NECESIDADES Y/O EXPETCTATIVAS							
PARTE INTERESADA	REQUISITO NECESIDAD EXPECTATIVA	Responsable de seguimiento Interno	Cuadrante 1	Cuadrante 2	Cuadrante 3	Cuadrante 4	ACCIONES
CLIENTE	- Calidad en la Prestación del Servicio - Entregas del Servicio oportuno - Cumplimiento de los requisitos establecidos en los Planes de Calidad del Servicio.	- Vicerector Académico - Coordinador de Calidad	1				- Brindar un Servicio beneficioso socialmente - Verificar que el Servicio sea seguro y confiable - Brindar Información, Etiqueta - Propaganda, Marketing y Garantía
EMPLEADOS	- Seguridad Laboral - Estabilidad Laboral - Clima Laboral - Motivación - Pagos Justos	- Vicerectoria Administrativa y Financiera - Talento Humano	1				- Lograr una Estabilidad laboral - Dar una Remuneración justa a su servidores - Lograr Crecimiento Personal de sus funcionarios.
	Bajo Impacto Ambiental	Responsables de los					- Obtener buenas relaciones - Interacción



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTE INTERESADAS

SOCIEDAD	Dirigir la institución basado en la Responsabilidad Social Corporativa RSC.	Procesos del SGC.		2			- Establecer una Responsabilidad por la Salud. - La Seguridad y medio ambiente. - Mejor Calidad de Vida
GOBIERNO	- Cumplimiento a normatividad aplicable - Definir los parámetros de operación, cuidando los intereses públicos y del estado.	Alta Dirección "Rectoría"		2			- Definir políticas ajustadas a la condiciones de operación de la Institución
PROVEEDORES	- Cumplimiento de Pagos oportuno - Lealtad - Garantía de Compra - Compromisos de plazos definidos	- Vicerectoría Administrativa y Financiera - Responsable de Compras y Mantenimiento			3		- Exigir buena calidad de las mercancías - Buenos precios - Lograr un abastecimiento oportuno
ORGANISMOS DE CONTROL DEL ESTADO	Cumplir normatividades requerimiento y lineamientos definidos	- Sistema de Control Interno - Sistema de Gestión de Calidad.				4	- Mejorar la Imagen de la Institución - Incrementar los Niveles de Competitividad



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia