**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

1. Proceso: Grupo de Gestión Administrativa.
2. Dependencia: Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
3. Objetivo de la medición: Realizar la identificación de necesidades y expectativas expresadas por las partes interesadas del Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con lo requerido en la norma internacional ISO 14001:2015, “4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.”; para mejorar la implementación del sistema en la UARIV.
4. Características de la encuesta

4.1 Tipo de encuesta: Virtual o Correo electrónico.

4.2 Método para aplicar: La encuesta será aplicada por método de cuestionario, con el propósito de obtener información de la necesidades y expectativas frente al sistema. El responsable de remitir y velar por el diligenciamiento de la encuesta será el supervisor de cada uno de los procesos contractuales.

1. Cobertura de la encuesta: La encuesta se aplicará a las partes interesadas externas asociadas el SGA (operadores de servicios de vigilancia, transporte, aseo y cafetería, arrendadores de sedes administrativas y outsourcing de la UARIV.).
2. Frecuencia de aplicación: La encuesta se aplicará en una periodicidad anual (1 al año).
3. Muestra

7.1 Población objetivo: Partes interesadas externas del Sistema de Gestión Ambiental como operadores de servicios de vigilancia, transporte, aseo y cafetería, arrendadores de sedes administrativas y outsourcing.

7.2 Tipo de muestreo probabilístico.

7.3 Tamaño de la muestra: 4 operadores de servicio y 33 arrendadores.

7.4 Distribución de la muestra: El tamaño de la muestra es de 37, se distribuye en 11% en coordinadores de los operadores de servicio y 89% entre arrendadores de sedes administrativas.

1. Otros aspectos para tener en cuenta: Al momento de diligenciar la encuesta, tener en cuenta las generalidades del Sistema de Gestión Ambiental.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

1. Nombres y Apellidos.
2. Seleccione el tipo de servicio que presta a la Unidad: (Lista desplegable: servicio de vigilancia, aseo y cafetería, arriendos, transporte, outsourcing).
3. Escriba el nombre del operador de acuerdo con su selección anterior.
4. Escriba el departamento y/o sede en dónde presta el servicio. (Lista desplegable: de sedes administrativas de la Unidad)
5. A continuación, seleccione marcando con una X, cuales de las siguientes expectativas tiene usted frente al Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas: (al momento de realizar la selección por favor tenga en cuenta su rol de operador, el servicio que presta y la pertinencia de estas)

| **DESCRIPCIÓN** | **¿CUENTA CON LA EXPECTATIVA?** | | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| Capacitación de lineamientos del SGA aplicables al servicio prestado a la Unidad. |  |  |  |
| Comunicación y/o retroalimentación de requisitos mínimos de obligaciones contractuales establecidas por el SGA. |  |  |  |
| Acompañamiento durante entrega de evidencias soporte de requerimientos contractuales en materia ambiental. |  |  |  |
| Retroalimentación de las evidencias y/o soportes remitidos asociados al proceso contractual objeto. |  |  |  |
| Otro, ¿Cuál? |  |  |  |

1. A continuación, seleccione marcando con una X, cuales de las siguientes necesidades tiene usted frente al Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas: (al momento de realizar la selección por favor tenga en cuenta su rol de operador, el servicio que presta y la pertinencia de estas)

| **DESCRIPCIÓN** | **¿CUENTA CON LA NECESIDAD?** | | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| Canales de comunicación eficaces con supervisores de contratos. |  |  |  |
| Comunicación eficaz y oportuna de requerimientos o exigencias establecidos en el proceso contractual objeto. |  |  |  |
| Retroalimentación clara y oportuna de obligaciones establecidas en el proceso contractual objeto. |  |  |  |
| Otro, ¿Cuál? |  |  |  |

**Anexo 1** Control de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 19/09/2022 | Creación encuesta de identificación de necesidades y expectativas partes interesadas internas SGA. |