

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LA MATRIZ PARTES INTERESADAS	Código: 120,01,05-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 07/09/2022 Página 1 de 5

1. OBJETIVO: Determinar y definir *las actividades necesarias para identificar las partes interesadas pertinentes, a través del diligenciamiento de la herramienta **formato identificación de partes interesadas***, en donde identificaremos las necesidades y expectativas asociados a estas, logrando objetividad en su diligenciamiento.

2. ALCANCE: Inicia con la necesidad de los procesos de Identificar las partes interesadas involucradas en cada uno, pasando por el registro de los subgrupos (específicos), la necesidades y expectativas (Productos y Requisitos), generando un instrumento técnico que permita diseñar acciones de cumplimiento para estos requisitos establecidos por La Unidad.

3. DEFINICIONES:

Clientes internos: Conjunto de servidores públicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, y los Operadores de los programas y/o servicios que presta la Unidad. Los requisitos de las partes interesadas se encuentran definidos en la caracterización de los procesos y en la identificación de los servicios no conformes de los procesos misionales de la entidad.

Comunidad internacional: Comunidad jurídica fundada en la protección de intereses y valores colectivos esenciales compartidos por el conjunto de sus sujetos, que pretende la realización solidaria de un orden público internacional en virtud del reconocimiento en su seno de normas de derecho imperativo, Por ejemplo, entre otros:

- Sistema Internacional de Protección de DDHH
- Sistema de Naciones Unidas
- Cooperantes no institucionalizados o individuales
- Países receptores (consulados o defensorías)
- Cooperantes institucionales de acuerdo con clasificación APC

Entidades del orden nacional: Conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacionales y territoriales y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas.

Expectativa: Al hablar de las expectativas, nos estamos refiriendo a lo que la parte interesada espera de la empresa y lo que la empresa eligió entregar a la parte interesada.

Necesidad: Todo lo que se necesita para ejecutar el proceso. Entonces estamos hablando de recursos, materias primas, un lugar de trabajo adecuado, comunicación y todo lo que desarrolla su proceso de producción o de prestación de servicio.

Organizaciones privadas: Empresa u organización con fines de lucro que es propiedad de inversionistas particulares. Así el socio mayoritario no necesariamente es una persona, sino que también puede ser otra compañía, siempre y cuando esta no pertenezca al Estado. En los subgrupos de partes interesadas identificados se encuentran el ente Certificador, Organizaciones publico / privadas, Medios de Comunicación, ARL, Proveedores de Servicios, Gestores de Residuos Peligrosos / Receptor de Residuos Peligrosos, entre otras.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LA MATRIZ PARTES INTERESADAS	Código: 120,01,05-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 07/09/2022 Página 2 de 5

Parte Interesadas: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

Sociedad: Conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes.

Subgrupo: Cada una de las partes en que se divide un grupo o parte interesada, que tiene relación con la misma.

Víctimas del conflicto armado: Se consideran víctimas, para los efectos de la ley 1448, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- I.** El enlace SIG del proceso, en conjunto con los colaboradores de éste, deben identificar la "parte interesada" pertinente a la cual se le identificarán las necesidades y expectativas, así como el producto y los requisitos que cumplirán con las mismas.
- II.** El enlace SIG del proceso, en conjunto con los colaboradores de éste, tendrá como referencia la guía visual para identificar el "subgrupo" de la parte interesada sobre la cual tiene injerencia en su proceso para así direccionar las necesidades y expectativas de manera precisa.
- III.** El enlace SIG del proceso, en conjunto con los colaboradores de éste, deben tener conocimiento del concepto de la descripción según la organización, grupo o persona y su objeto al que corresponda la parte interesada sobre la cual se va a realizar el proceso.
- IV.** El enlace SIG del proceso definirá el "Producto" resultado de un proceso o un conjunto de procesos, de acuerdo con los productos identificados en la caracterización del proceso.
- V.** El enlace SIG del proceso deberá indicar los "Requisitos" necesarios para poder dar cumplimiento al producto resultados del proceso.
- VI.** El enlace SIG determinará las necesidades de las partes interesadas para poder ejecutar el proceso a cargo, habitualmente definidas en los requisitos legales.
- VII.** El enlace del proceso debe indicar las "Expectativas" sobre qué espera la parte interesada de La Unidad, y lo que la misma a definido entregar a la parte interesada. Estas expectativas se encuentran identificadas como resultados de las encuestas de satisfacción, y otras oportunidades de mejora identificadas al interior del proceso.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LA MATRIZ PARTES INTERESADAS	Código: 120,01,05-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 07/09/2022 Página 3 de 5

- VIII.** El enlace SIG del proceso debe establecer que “Acciones” o medidas se deben tomar para lograr que los procesos desarrollen un plan de trabajo interno (Planes de Mejoramiento) para cumplir con las necesidades y expectativas definidas en cada registro. Estas deben estar alineadas con los requisitos que se establecen para cada producto identificado.
- IX.** El enlace SIG del proceso debe clasificar a que “sistemas de gestión” aplican los productos.
- X.** La matriz de identificación de partes interesadas se debe revisar para seguimiento con una periodicidad trimestral (cada 3 meses) y la actualización se realizará anualmente (1 vez al año), o dependiendo la necesidad de cada proceso.
- XI.** La normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la unidad, disponible para consulta en la página web.

TABLA 1: Partes Interesadas y Subgrupos Relacionados

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS
Víctimas del Conflicto Armado	Sujetos Individuales Sujetos Colectivos
	Entidades que hacen parte del SNARIV
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Entidades de Vigilancia y control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la nación, Contaduría General de la nación, fiscalía general de la nación, Personerías y Defensoría del Pueblo) y Congreso de la Republica
	Gobernaciones y alcaldías
	Entidades de Gestión y control Ambiental (secretarías Ambientales, CAR, Ministerio de Medio Ambiente)
	Centro Cibernético Policial ColCERT (Grupo de respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia)
	Centro Nacional de Memoria (CNMH)
	Comisión de la verdad
	Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)
	Unidad de búsqueda de personas dadas por desaparecidas (UBPD)
	Ramas del poder Público (legislativa, judicial y ejecutiva)
	Superintendencia de Industria y Comercio
	Consejo para la gestión del Desempeño Institucional

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LA MATRIZ PARTES INTERESADAS	Código: 120,01,05-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 07/09/2022 Página 4 de 5

	Entidades del sector de inclusión social y reconciliación (DPS, ICBF, CNMH)
Sociedad	Comunidad civil
	Agremiaciones
	Academia
	Organización de Recicladores de Oficio Formalizados
Organizaciones Privadas	Ente Certificador
	Organizaciones publico/privadas
	Medios de comunicación
	Proveedor de Servicios
	ARL
	Gestores de residuos peligrosos/Receptor de Residuos Peligrosos
Comunidad Internacional	Cooperantes Institucionales de acuerdo con clasificación APC
Clientes Internos	comités de la Alta Dirección (comité Directivo y comité Institucional de Gestión y Desempeño)
	Mesa de Gobierno Digital
	Funcionarios y contratistas de la UARIV y sus familias operadores
	SINTRAUARIV
	Puntos de Atención y Centros Regionales
	COPASST

TABLA 2. Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Necesidades ¹	Expectativas ²
<p>Todo lo que se necesita para ejecutar el proceso y los que es necesario para su trabajo. Entonces estamos hablando de recursos, materias primas, un lugar de trabajo adecuado, comunicación y todo lo que desarrolla su proceso de producción o de prestación de servicio.</p>	<p>Al hablar de las expectativas, nos estamos refiriendo a lo que la parte interesada espera de la empresa y lo que la empresa eligió entregar a la parte interesada.</p>

¹ Extraído de la Norma Técnica Internacional ISO 9000 y 9001:2015

² Extraído de la Norma Técnica Internacional ISO 9000 y 9001:2015

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LA MATRIZ PARTES INTERESADAS	Código: 120,01,05-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 07/09/2022 Página 5 de 5

TABLA 3. Producto y Requisitos de las Partes Interesadas

Producto ³	Requisitos ⁴
Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, necesarios para poder dar cumplimiento al producto resultados del proceso.

5. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas.

Anexo 2: Formato Identificación partes interesadas web.

Anexo 3. Matriz de Identificación Partes Interesadas.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	07/09/2022	Creación del Instructivo para la elaboración de la matriz de identificación de partes Interesadas.

³ Extraído de la Norma Técnica Internacional ISO 9000 y 9001:2015

⁴ Extraído de la Norma Técnica Internacional ISO 9000 y 9001:2015