



**Personería**  
de Bogotá, D. C.

**Este material pedagógico fue  
diseñado para la Personería de Bogotá  
en el marco del contrato del contrato  
1847:2023**

**SGS**

# Necesidades y expectativas de las partes interesadas



Bajo el estándar ISO 9001:15



**Personería**  
de Bogotá, D. C.



# Contenido

1. Objetivos
2. Conceptos básicos
3. El requisito 4.2
4. Taller



# 1. Objetivo

Comprender la importancia de la adecuada determinación de necesidades y expectativas como factor de éxito en la norma ISO 9001:15

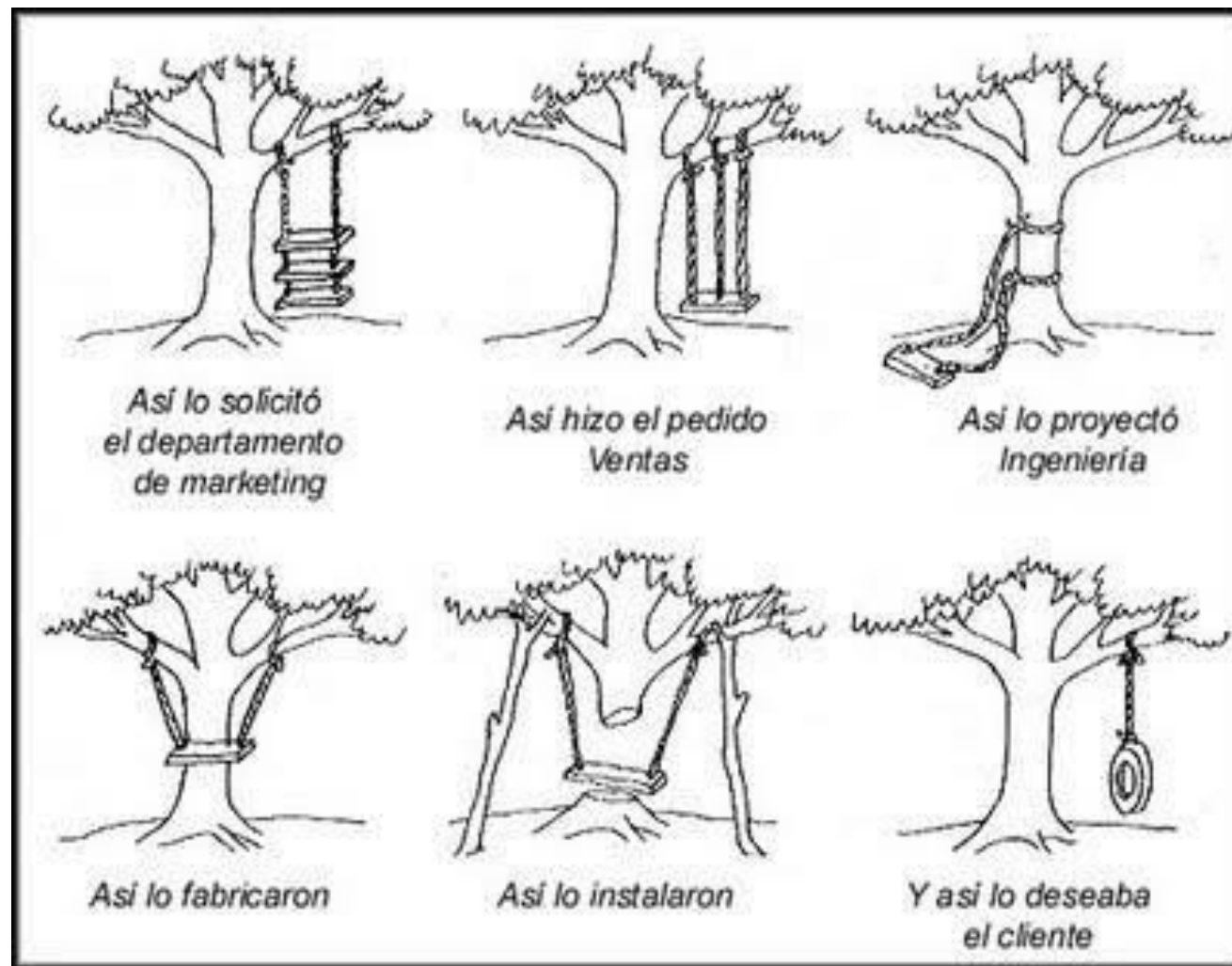




# Conceptos básicos

- **Necesidad**
  - Impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido. RAE
  - Aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir. RAE
- **Expectativa**
  - Esperanza de realizar o conseguir algo. RAE

# Necesidades y expectativas





## Definiciones – ISO 9000:15

- **3.5.3 Sistema de gestión:** Conjunto de **elementos** de una organización **interrelacionados** o que interactúan **para establecer** políticas, objetivos y procesos para **lograr** estos objetivos.
- Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental.
- Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.
- Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.



## Definiciones – ISO 9000:15

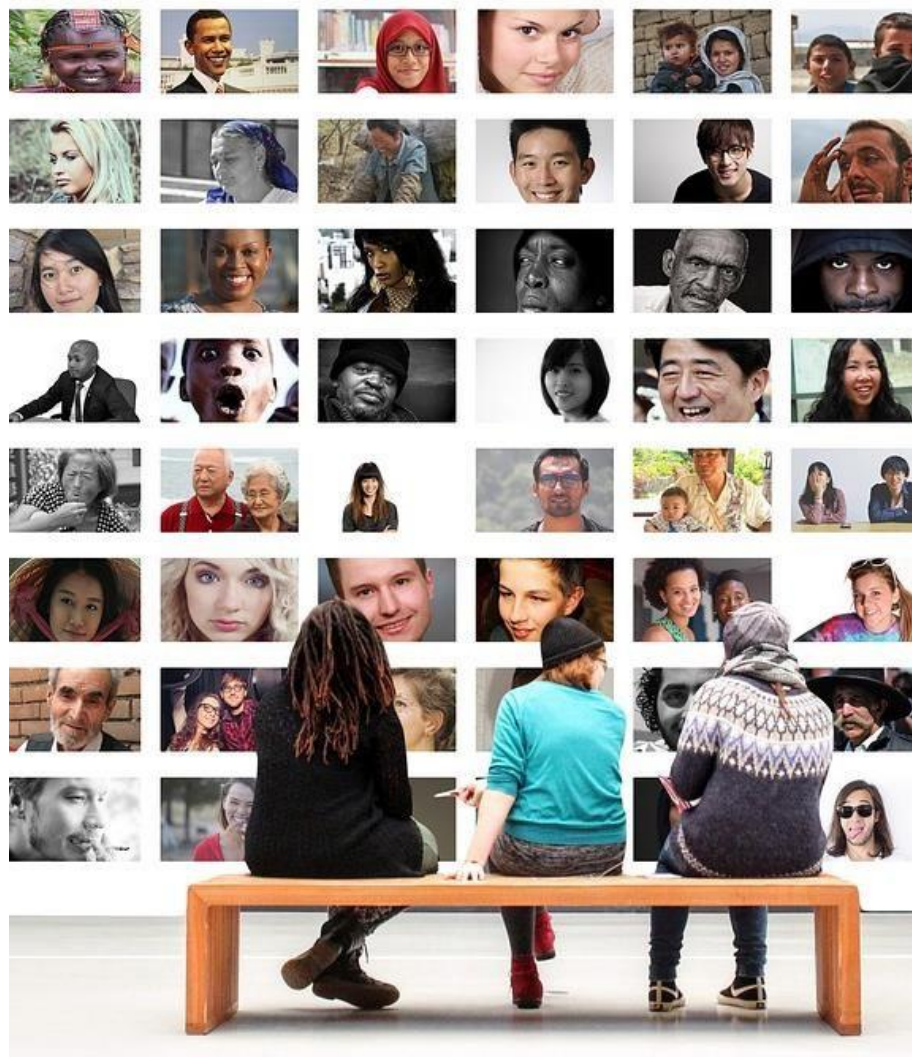
- **3.6.2 Calidad:** **grado** en el que un conjunto de **características** inherentes de un objeto **cumple** con los **requisitos**.
- Nota 1 a la entrada: El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- Nota 2 a la entrada: “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el objeto.





## Conceptos fundamentales - ISO 9000:2015

- Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para **proporcionar valor** mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.
- La **calidad** de los productos y servicios de una organización está **determinada** por la **capacidad para satisfacer** a los clientes, y por el **impacto** previsto y el no previsto **sobre las partes interesadas** pertinentes.
- La **calidad** de los productos y servicios incluye no solo su **función y desempeño** previstos, sino también su **valor percibido** y el **beneficio** para el cliente.



## Definiciones – ISO 9000:15

- **3.2.3 Parte interesada:** **persona u organización** que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una **decisión o actividad**.
- EJEMPLO:
- Clientes, 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.
- Nota 1 a la entrada: Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo el ejemplo.



## Conceptos fundamentales - ISO 9000:2015

- El concepto de partes interesadas se extiende **más allá del enfoque únicamente al cliente**. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes.
- Las partes interesadas **pertinentes** son aquellas que **generan riesgo** significativo para la **sostenibilidad** de la organización si sus **necesidades y expectativas no se cumplen**.
- Las organizaciones definen **qué resultados** son necesarios proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.
- Las organizaciones **atraen, consiguen y conservan** el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.





## 2. Numeral 4.2 – ISO 9001:15 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



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

- Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización **debe** determinar:
  - a) Las partes interesadas que son pertinentes al SGC;
  - b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC.
- La organización **debe** realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

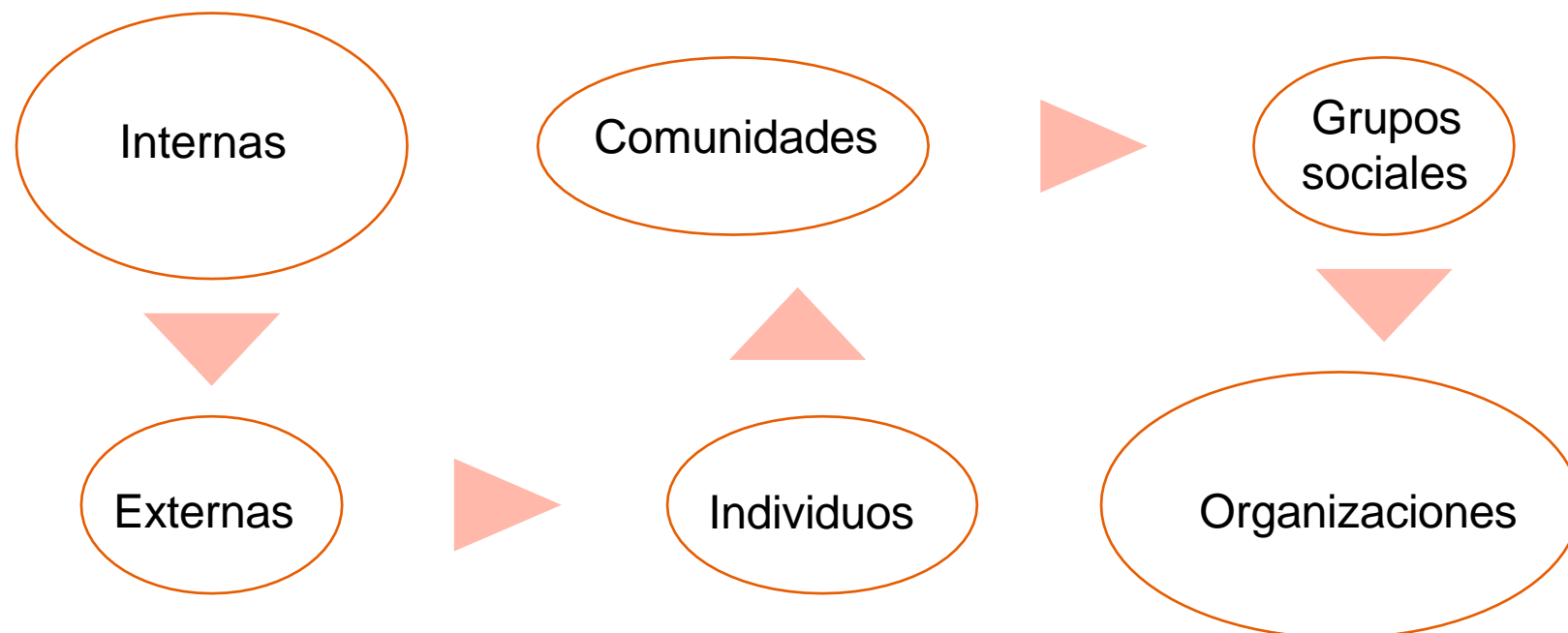
## Anexo A.3 – ISO 9001:2015

- El apartado 4.2 especifica requisitos para que la organización determine las partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad y los requisitos de esas partes interesadas. Sin embargo, el apartado 4.2 **no implica la ampliación de los requisitos del SGC más allá del objeto y campo de aplicación** esta norma internacional. Como se establece en el objeto y campo de aplicación, esta norma internacional es aplicable cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y que aspira a aumentar la satisfacción del cliente.
- Esta norma internacional no establece requisitos para que la organización considere partes interesadas cuando ha decidido que estas partes no son pertinentes para sus SGC. La organización es la que decide si es pertinente para su SGC un requisito particular de una parte interesada pertinente.



## ¿Quiénes son las partes interesadas pertinentes?

- Las que pueden afectar o pueden ser afectadas por el logro de los propósitos de la organización a nivel internacional, nacional, regional o local





## Metodologías para identificar partes interesadas pertinentes

Observación  
directa - Lluvia  
de ideas

Auto-selección  
de partes  
interesadas

Análisis histórico  
de la  
organización

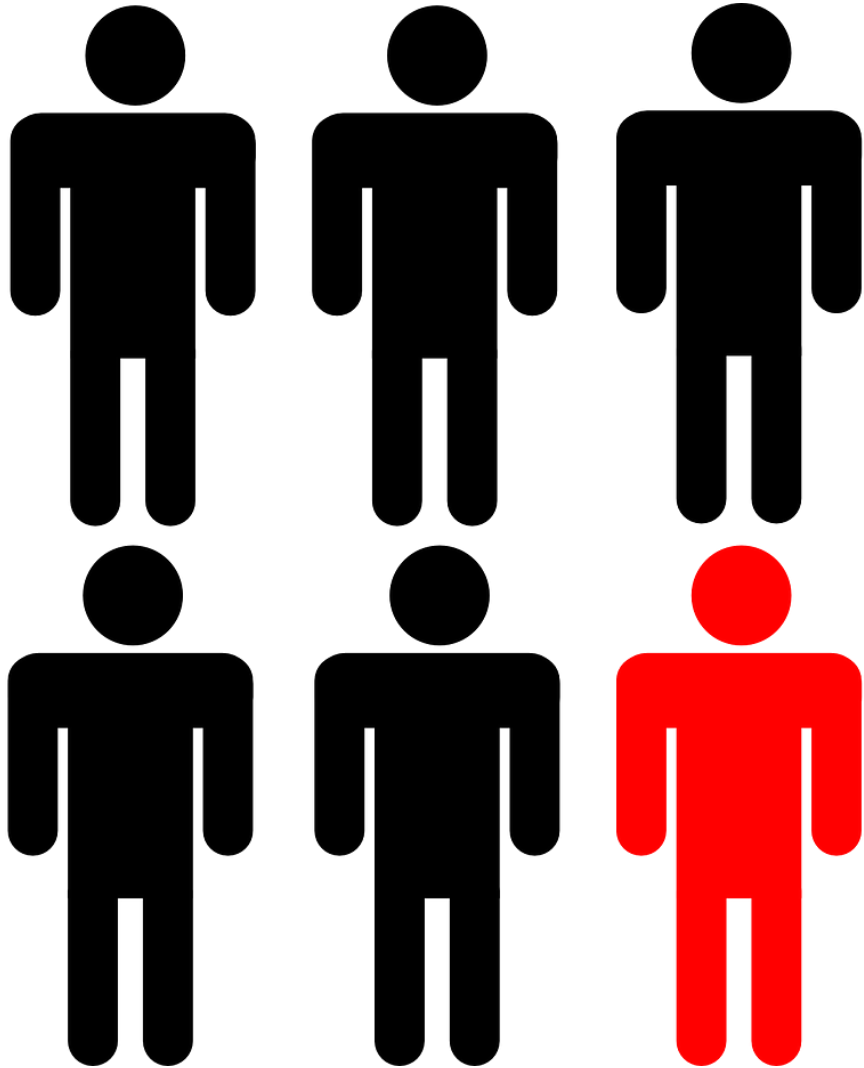
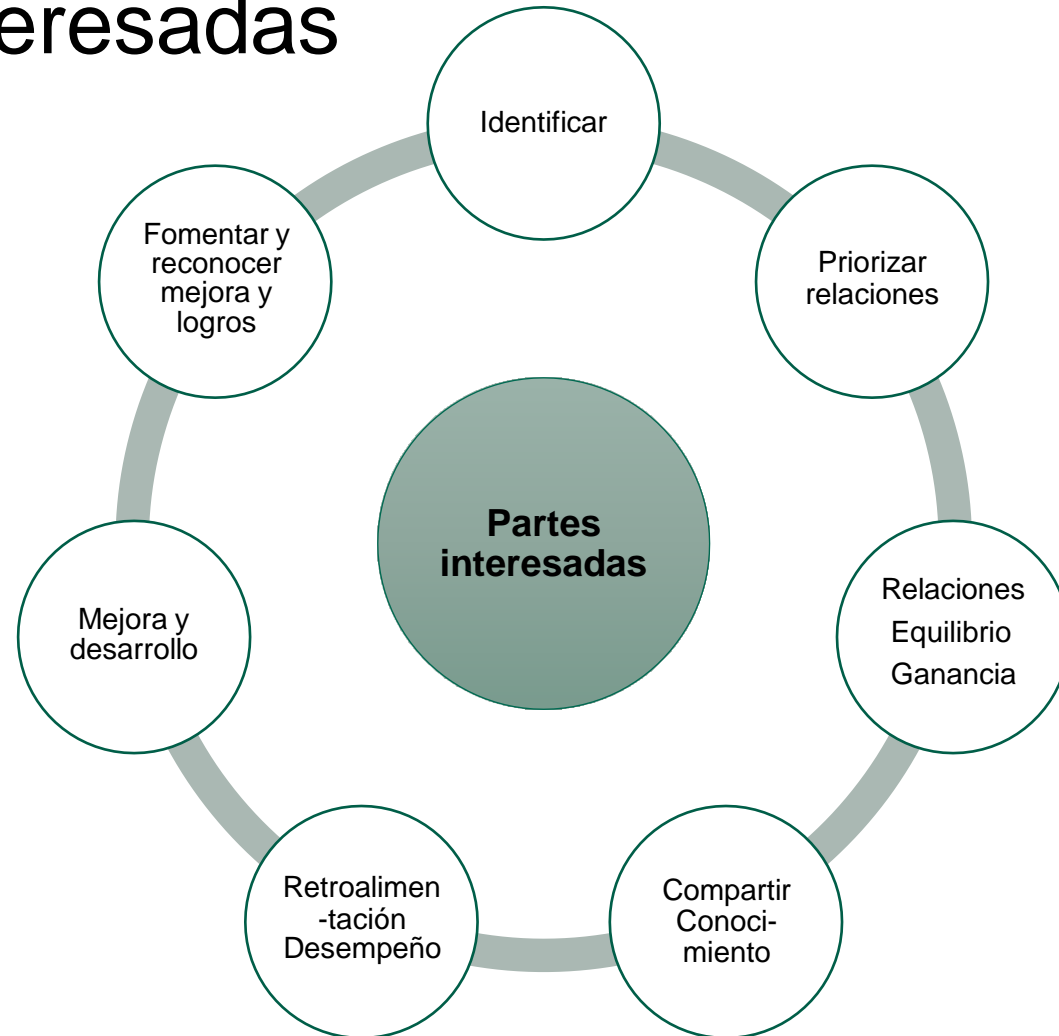
Investigación  
externa

Análisis de  
registros y datos  
de población

Identificación y  
verificación por  
otras partes  
interesadas

Entrevista  
semiestructurada  
con lista de  
verificación

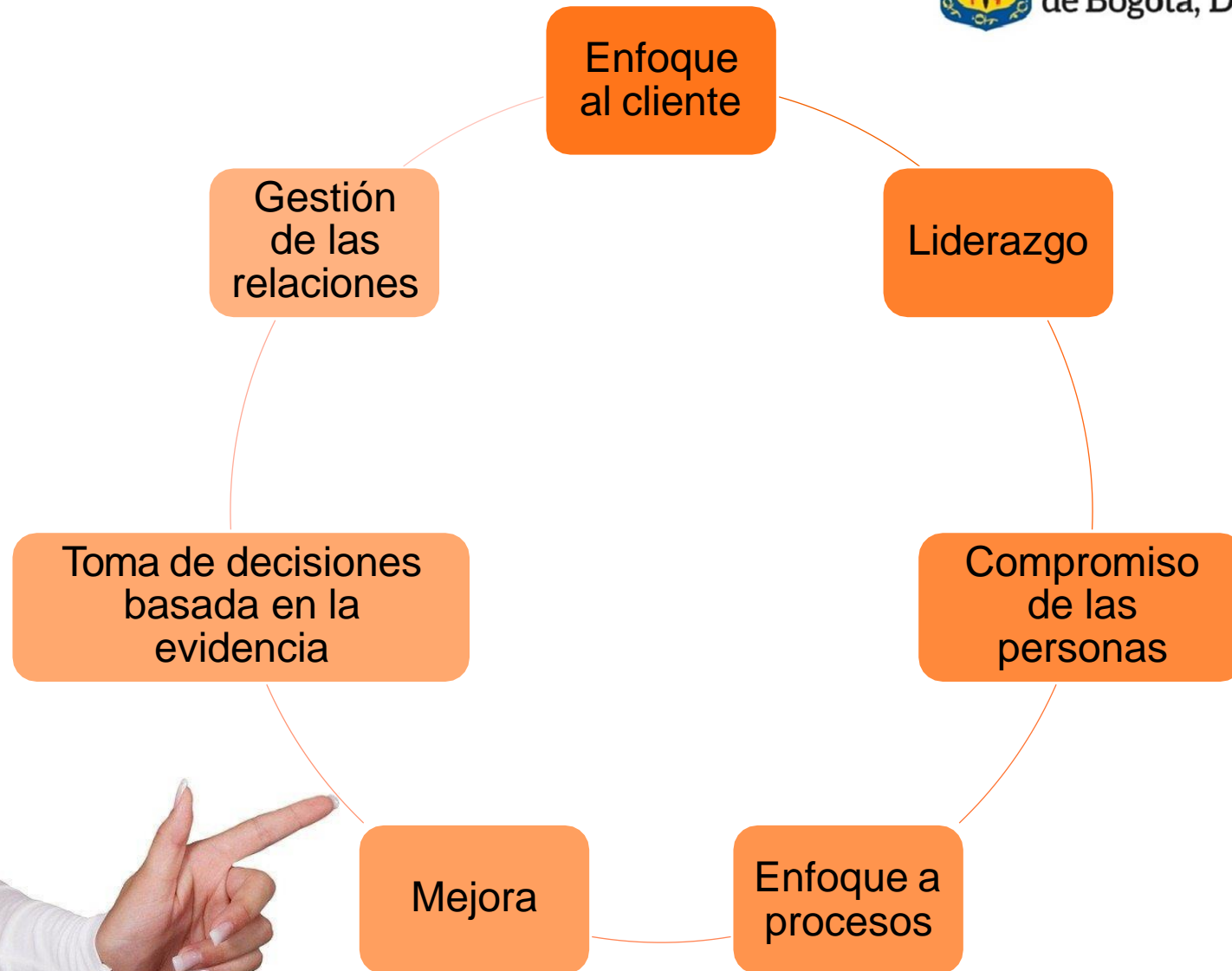
## Acciones posibles con las partes interesadas



A hand in a white glove points towards the word "QUALITY" which is written in large, bold, white capital letters. A large, 3D blue checkmark is positioned over the end of the word. The background is a blue, textured surface with a repeating pattern of small, stylized shapes.

# QUALITY

## 3. Principios de la gestión de la calidad





## Principio de gestión de la calidad - Enfoque al cliente

- El enfoque principal de la gestión de la calidad es **cumplir con los requisitos** del cliente y tratar de **exceder las expectativas** del cliente.
- **Entender** las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.



## Principio de gestión de la calidad - Enfoque a procesos

- Se alcanzan **resultados coherentes y previsibles** de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se **entienden y gestionan como procesos** interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.
- Se obtienen beneficios al tener la posibilidad de que la organización proporcione **confianza a las partes interesadas** en lo relativo a su coherencia, eficacia y eficiencia.



## Principio de gestión de la calidad - Gestión de las relaciones

- Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus **relaciones con las partes interesadas pertinentes**, tales como los proveedores.
- Beneficios:
  - Aumento del desempeño de la organización y de sus partes interesadas pertinentes **respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte interesada**;
  - **Entendimiento** común de los objetivos y los valores entre las partes interesadas.
  - Aumento de la **capacidad de crear valor para las partes interesadas** compartiendo los recursos y la competencia y gestionando los riesgos relativos a la calidad.



# Preguntas para determinar requisitos de las partes interesadas pertinentes

¿Quiénes son los potenciales beneficiarios?

¿Quiénes podrían verse negativamente afectados?

¿Quién es probable que no se vea representado?

¿Quién podría verse afectado por un cambio y generar resistencia al control?

¿El comportamiento de quién se debe modificar para tener éxito?

¿Cuáles son las expectativas de las partes interesadas respecto a la institución?

¿Cuáles son los beneficios que ha tenido o que son probables que obtenga de la institución?

¿Qué recursos se desean implementar para las partes interesadas?

¿Quién controla los recursos?  
¿Quién controla la información?

# Comprometidos... siempre



Recuperado de: <https://www.rodriquezc.com/wp-content/uploads/2017/12/Manolito-cama-y-Don-Manolo.jpg>



¡Gracias!



**Personería**  
de Bogotá, D. C.