1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene como finalidad establecer el efecto potencial en la capacidad de la LOTERIA DEL META para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; para cumplir con lo anterior determina: a) las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad;
b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin determinar cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.
Finalmente realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance el lograr identificar todas las partes interesadas pertinentes que plantean un riesgo significativo a la sostenibilidad de la LOTERIA DEL META sino se satisfacen sus necesidades y expectativas y hacer seguimiento sobre estas partes interesadas y sus requisitos que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Gerente y/o Representante de la Dirección
- Responsables de procesos Misionales
- Coordinadora de Calidad

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE:

Organización. Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

Nota 1. El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización de caridad o institución, o una parte o combinación de estas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Contexto de la organización. Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

Parte interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Ejemplo. Clientes, propietarios, personal de una organización, proveedores, banca, sindicatos, instalaciones para el tratamiento de aguas y aguas residuales, socios o la sociedad que pueden incluir competidores o grupos de presión contrarios.

NOTA 1. *a la entrada* "Percibirse como afectado" significa que esta percepción se ha dado a conocer a la organización.

Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
Nota 1. La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.
Nota 2. Si el alcance del sistema de gestión comprende sólo una parte de una organización, entonces alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

5. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política
- Norma NTC ISO 9001:2015
- MIPG
- Ver Normograma

6. CONDICIONES Y CONTROLES OPERACIONALES

La LOTERIA DEL META para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas tiene en cuenta:

1. La identificación y descripción de las partes interesadas
2. La identificación de grupos de interés
3. La selección de los grupos de interés
4. La priorización según el nivel de influencia y dependencia de las partes interesadas
5. Las expectativas de las partes interesadas

La LOTERIA DEL META para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad, tiene en cuenta: clientes, propietarios, empleados, proveedores, legisladores, entidades de normalización, sindicato, competidores, comunidades, contratos, autoridades locales, regionales y nacionales, normas de producto, instalaciones para el tratamiento de aguas y aguas residuales, comunidades, normas voluntarias, asociaciones industriales, bancos, las cuales actúan de acuerdo con los siguientes conceptos:

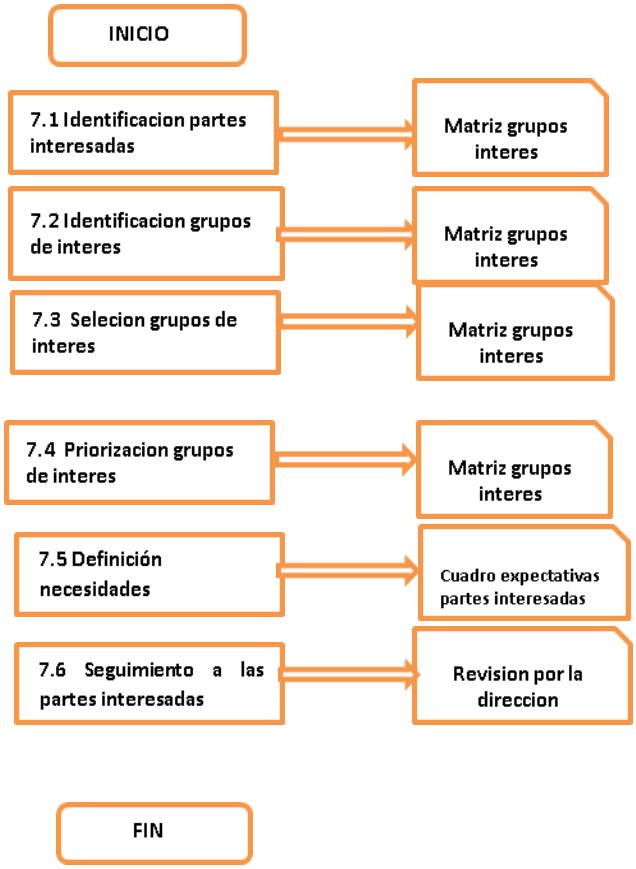
La identificación y descripción de las partes interesadas (Grupos de interés)
Como parte del proceso de comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas (Grupos de Interés), de acuerdo con una matriz que se construya.
Las partes interesadas pertinentes son aquellas que plantean un riesgo significativo a la sostenibilidad organizacional sino se satisfacen sus necesidades y expectativas; estas son:

- ✓ Clientes
- ✓ Propietarios o accionistas
- ✓ Empleados
- ✓ Proveedores, contratistas y subcontratistas

- ✓ Representantes de los trabajadores
- ✓ Organizaciones dedicadas al cuidado del SG-SST y profesionales
- ✓ Gobierno/Legisladores
- ✓ Entidades de normalización
- ✓ Sindicato
- ✓ Competidores
- ✓ Comunidades
- ✓ Contratos
- ✓ Autoridades locales, regionales y nacionales
- ✓ Normas de producto
- ✓ Instalaciones para el tratamiento de aguas y aguas residuales
- ✓ Comunidades
- ✓ Normas voluntarias
- ✓ Medio ambiente y generaciones futuras
- ✓ Asociaciones industriales
- ✓ Bancos.

NOTA: Para una mejor comprensión ver los documentos y registro relacionados en el ítem. 8 de este procedimiento, como tambien las actividades descritas a continuación.

FLUJOGRAMA PARTES INTERESADAS



7. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	EVIDENCIA
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		

7.1. La identificación y descripción de las partes interesadas: Como parte del proceso de comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que plantean un riesgo significativo a la sostenibilidad organizacional sino se satisfacen sus necesidades y expectativas; estas son: Clientes Propietarios o accionistas Empleados Proveedores Gobierno/Legisladores Entidades de normalización Sindicato Competidores Comunidades Contratos Autoridades locales, regionales y nacionales Normas de producto Instalaciones para el tratamiento de aguas y aguas residuales Comunidades Normas voluntarias Asociaciones industriales Bancos.	Gerente y/o Representante de la Dirección, Coordinadora de Calidad y Responsables de procesos	FGER005 Matriz de grupos de interés
7.2. La identificación de grupos de interés: La LOTERIA DEL META realiza las actividades de identificación de los grupos de interés: 1.Por responsabilidad 2.Por influencia 3.Por cercanía	Gerente y/o Representante de la Dirección, Coordinadora de Calidad y Responsables de	

4.Por dependencia 5.Por representatividad	procesos	
7.3. La selección de los grupos de interés: LOTERIA DEL META realiza esta selección de acuerdo con: **La cercanía:** Partes interesadas internas Si viven cerca de la Institución Depende para sus operaciones cotidianas **Por representatividad:** Líderes de la comunidad Representantes sindicales Consejeros **Por dependencia:** Personas que más dependen de la LOTERIA DEL META, como: Empleados Familias Clientes Dependencias de los servicios Proveedores **Por responsabilidad:** Reglamentos, contratos y políticas vigentes Legales Financieras Operativas	Gerente y/o Representante de la Dirección, Coordinadora de Calidad y Responsables de procesos	FGER005 Matriz de grupos de interés
7.4. Priorización de los grupos de interés La LOTERIA DEL META realiza la prioridad según el nivel de influencia y dependencia de las partes interesadas y una de las maneras de encarar la cuestión de la alineación estratégica consiste en identificar las partes interesadas que, potencialmente, tendrán el mayor impacto	Gerente y/o Representante de la Dirección, Coordinadora de	FGER005 Matriz de grupos de interés

en el logro de sus objetivos estratégicos y aquéllos que se verán más afectados –positiva o negativamente– por las operaciones de la LOTERIA DEL META: Determina: Si la Dependencia es: Poca o Mucha Si la Influencia es Baja o Alta Los anteriores criterios se definen en la MATRIZ DE GRUPOS DE INTERES **Ver anexo 1**	Calidad y Responsables de procesos	
7.5. Definición de las necesidades y Expectativas: La LOTERIA DEL META define las necesidades y expectativas de las partes interesadas teniendo en cuenta los grupos de interés y si sus expectativas son legítimas, se tienen en cuenta y se satisfacen. Los anteriores criterios y las necesidades los define en el CUADRO EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Gerente y/o Representante de la Dirección, Coordinadora de Calidad y Responsables de procesos	FGER006 Cuadro de expectativas de las partes interesadas
7.6. Seguimiento y Revisión de la **información sobre estas partes interesadas** La LOTERIA DEL META, hace seguimiento y revisa periódicamente de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes y los deja resumidos de acuerdo con los criterios definidos en la MATRIZ DE GRUPOS DE INTERES; finalmente hace su análisis y conclusiones en las actividades de la revisión por la dirección.	Gerente y/o Representante de la Dirección, Coordinadora de Calidad y Responsables de procesos	FGER005 Matriz de grupos de interés NFGER001Informe De Revisión Por La Direccion

8.DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

8.DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS	
Código	**Nombre**
FGER005	Matriz de grupos de interés
FGER006	Cuadro Expectativas De Las Partes Interesadas
INFGER001	Informe De Revisión por La Dirección

9. ANEXOS

- Normograma y Anexo 1

10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de aprobación	**Código**	**Versión**	**Descripción y razón del cambio**
01/11/2022	GER-P-002	1	Creación del Documento
06/02/2023	GER-P-002	2	Se incluye Logo Institucional de la Gobernación del Meta
27/03/2023	GER-P-002	3	Se incluye Flujograma

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: EDUARDO TRUJILLO GUTIERREZ Cargo: Contratista del SGC	Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO Cargo: Responsable de Proceso	Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO Cargo: Gerente

Anexo 1

Prioridad según el nivel de influencia y dependencia de las partes interesadas

Una manera de encarar la cuestión de la alineación estratégica consiste en identificar las partes interesadas que, potencialmente, tendrán el mayor impacto en el logro de sus objetivos estratégicos y aquéllos que se verán más afectados –positiva o negativamente– por las operaciones de la Institución.



PRIORIZACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS

		INFLUENCIA	
		BAJA	**ALTA**
DEPENDENCIA	**MUCHA**	**Mantener Satisfechos**	**Principales Grupos de Interés**
		Competencia Organismo Certificador	*Accionistas Clientes Directores Regionales Líderes de proceso*

	POCA	**Mínimo Esfuerzo**	**Mantener Informados**
		Personal Administrativo Colaboradores de Operación Comunidad	*Proveedores*

Matriz de dependencia e influencia de las partes interesadas

	influencia de la parte interesada sobre la empresa			
	Sin influencia	Poca influencia	Mediana influencia	Mucha influencia

Dependencia de las partes interesadas sobre la empresa	Alta dependencia sin alternativa	Trabajadores de oficios varios			Proveedor único Competidor grande Personal operativo sindicalizado
	Sin dependencia tienen una amplia gama de alternativas	Centros educativos	Cliente de bajo volumen	Proveedores de bienes y servicios varios	Clientes de alto volumen Competidores pequeños

ES-P-GM 01-A-006