

|   |   |                |                      |
|---|---|----------------|----------------------|
| <br>Sistema Integrado de Gestión | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Código</b>  | PR04-GGE             |
|   | <b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES<br/>Y EXPECTATIVAS DE LAS<br/>PARTES INTERESADAS</b> | <b>Versión</b> | 01                   |
|   |   | <b>Fecha</b>   | Noviembre<br>de 2024 |
|   |   | Página 1 de 7  |                      |

### HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | MOTIVO DEL CAMBIO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN |
|---------|------------------------|-------------------|------------------------|
| 01      | Creación del documento |                   | 01-11-2024             |
|         |                        |                   |                        |
|         |                        |                   |                        |
|         |                        |                   |                        |
|         |                        |                   |                        |
|         |                        |                   |                        |
|         |                        |                   |                        |
|         |                        |                   |                        |

|   |   |                |                   |
|---|---|----------------|-------------------|
| <br>Sistema Integrado de Gestión | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Código</b>  | PR04-GGE          |
|   | <b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | <b>Versión</b> | 01                |
|   |   | <b>Fecha</b>   | Noviembre de 2024 |
|   |   | Página 2 de 7  |                   |

## 1. OBJETIVO

Identificar, revisar y comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas para definir los niveles de impacto e influencia en la organización con el objetivo de cumplir con sus requisitos, marcando el punto de partida para desarrollar estrategias que permitan obtener el apoyo requerido para alcanzar los objetivos propuestos por la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.

## 2. ALCANCE

Aplica para aquellas partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de calidad las cuales pueden tener impacto o influencia en la capacidad para suministrar productos y servicios a la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.

## 3. RESPONSABLE (S)

Líderes de procesos.

## 4. DEFINICIONES

- **PARTE INTERESADA:** Son las personas u organizaciones que puedan afectar o ser afectados por una decisión, actividad o resultado de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- **MATRIZ DE INFLUENCIA E IMPACTO DE LAS PARTES INTERESADAS O MATRIZ DE STAKEHOLDERS:** Es una herramienta que se utiliza para recopilar, clasificar, analizar y jerarquizar de manera sistemática información referente a todas aquellas personas, instituciones u organizaciones involucradas o interesadas, lo que permite determinar los intereses particulares que deben tenerse en cuenta. La utilización de esta herramienta de análisis permite clasificar a los involucrados según sus niveles de interés y poder sobre él, lo que facilita la priorización de los stakeholders más importantes para desarrollar así las estrategias de gestión correspondientes.
- **STAKEHOLDERS:** Son las personas, grupos o entidades que tienen un interés en una empresa, proyecto u organización. Pueden verse afectados o influir en las acciones o decisiones que se tomen en relación con ellos.

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
| <br>Sistema Integrado de Gestión | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>Código</b>  | PR04-GGE          |
|   |  | <b>Versión</b> | 01                |
|   | <b>COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | <b>Fecha</b>   | Noviembre de 2024 |
|   |  | Página 3 de 7  |                   |

- **PODER:** Se refiere a la capacidad para efectuar cambios a la planeación y ejecución del SGC.
- **INTERÉS:** Se refiere al nivel de importancia en el SGC.

## 5. GENERALIDADES

La norma ISO 9001:2015 define como "partes interesadas" a todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa o entidad.

Las partes interesadas pueden ser internas o externas, y se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Internas:** Son los miembros de la empresa, como el equipo o departamento en el que se desarrolla un proyecto.
- **Externas:** Son clientes, proveedores y otras partes ajenas a la empresa.

### 5.1 Lineamientos para medir el impacto de las partes interesadas dentro de la organización.

La revisión de las partes interesadas es importante para detectar factores relevantes en la planificación e implementación del SGC, lo que puede ayudar a alcanzar los resultados previstos.

Algunos ejemplos de partes interesadas son:

- Clientes directos
- Usuarios finales
- Proveedores y partners
- Reguladores
- Personas de la organización
- Propietarios/accionistas
- La sociedad

Para medir su impacto dentro de la organización se implementa la matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas FR01-PR04-GGE.

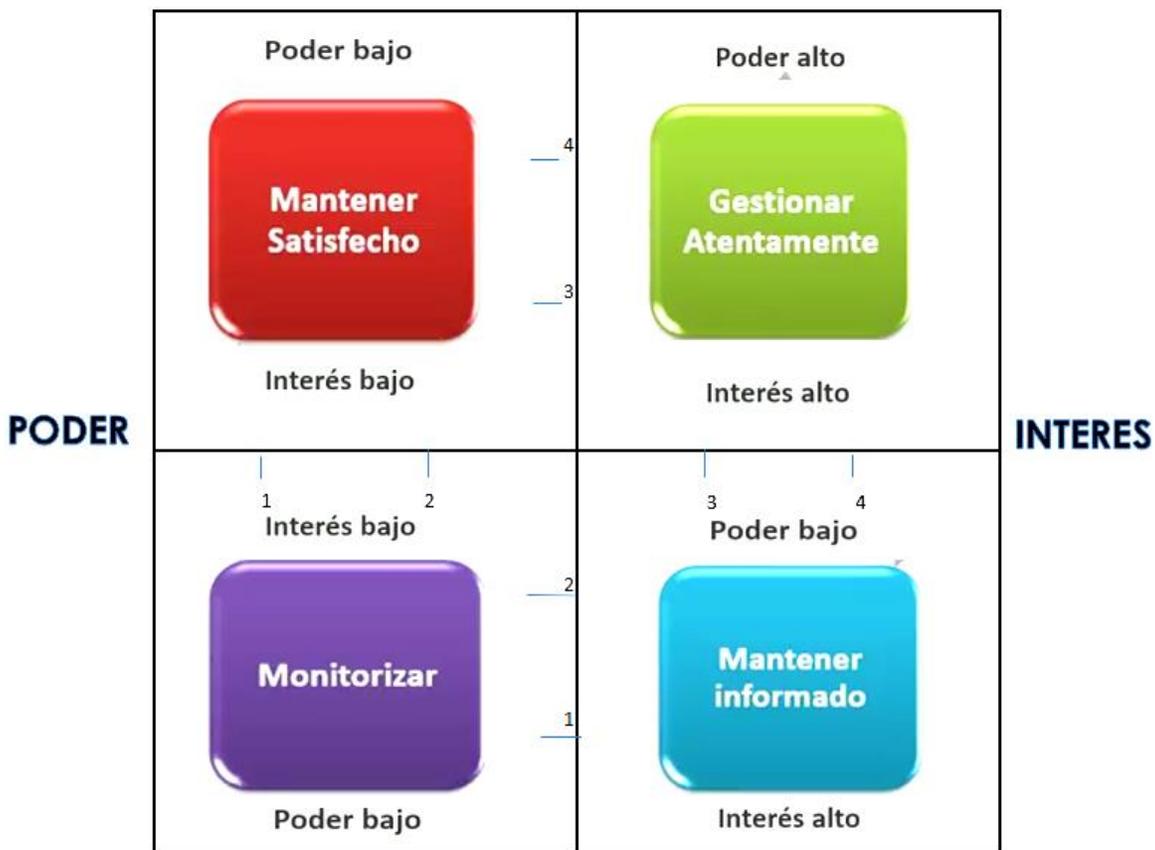
Por lo anterior, se establecieron los siguientes criterios:

|   |   |                |                   |
|---|---|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Código</b>  | PR04-GGE          |
|   | <b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | <b>Versión</b> | 01                |
|   |   | <b>Fecha</b>   | Noviembre de 2024 |
|   |   | Página 4 de 7  |                   |

a) Para determinar el interés que cada parte interesada tiene en las decisiones empresariales y su poder o grado de influencia sobre la toma de la decisión, se debe tener en cuenta la siguiente información:

| VALOR | CRITERIO                   |
|-------|----------------------------|
| 1     | BAJO<br>PODER / INTERES    |
| 2     | MEDIANO<br>PODER / INTERES |
| 3     | ALTO<br>PODER / INTERES    |

b) De la matriz diseñada se derivan cuatro opciones estratégicas distintas a seguir por la empresa para actuar sobre sus partes interesadas evaluando la relevancia de cada una de ellas, así:



|   |   |                |                   |
|---|---|----------------|-------------------|
| <br>Sistema Integrado de Gestión | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Código</b>  | PR04-GGE          |
|   | <b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | <b>Versión</b> | 01                |
|   |   | <b>Fecha</b>   | Noviembre de 2024 |
|   |   | Página 5 de 7  |                   |

- **Estrategia de monitorear:** Se trata de una estrategia dirigida a aquellos grupos de interés que muestran tanto un poder como un interés bajo en la decisión que va a tomar la empresa y, por tanto, su estrategia se centrará en un sistema de vigilancia que permita asegurarse de que ni el interés ni el poder han cambiado.
- **Estrategia de mantener informados:** Estrategia a aplicar sobre aquellos grupos que muestran un interés alto sobre la decisión que va a tomar la empresa, pero no tienen ningún poder de influencia en ella. La empresa, en estos casos, mantendrá informados a sus stakeholders, pero no negociará con ellos ni incluirá sus reivindicaciones, dado su bajo poder de influencia.
- **Estrategia de mantener satisfechos:** Mediante esta estrategia, la empresa trata de que sus stakeholders sigan sin tener interés en la decisión que va a adoptar la empresa porque ésta no les va a perjudicar, de manera que no se opongan a la misma.
- **Estrategia de gestionar atentamente:** Los actores clave son los stakeholders de la empresa con un interés y un poder alto, por lo que van a intervenir activamente en la decisión que se desea tomar. En este caso, la empresa deberá negociar con ellos y llegar a un acuerdo que satisfaga a todas las partes.

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| No. | DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA<br>(En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)   | RESPONSABLE         | PRODUCTO FORMATO   |
|-----|---|---------------------|--|
| 1.  | Identificar las partes interesadas teniendo como fuente de información la caracterización del proceso, mapa de procesos, entre otras.   | Lideres de procesos | FR01-PR04-GGE<br>Matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas |
| 2.  | <p>Analizar y examinar las interacciones que la organización tiene con los grupos de interés, para determinar la relevancia de las partes interesadas teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Posible influencia o impacto en el desempeño o decisiones de la organización.</li> <li>➤ Capacidad para crear los riesgos y oportunidades.</li> </ul> | Lideres de procesos | FR01-PR04-GGE<br>Matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas |

|   |   |  |                |                   |
|---|---|--|----------------|-------------------|
| <br>Sistema Integrado de Gestión | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |  | <b>Código</b>  | PR04-GGE          |
|   |   |  | <b>Versión</b> | 01                |
|   | <b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> |  | <b>Fecha</b>   | Noviembre de 2024 |
|   |   |  | Página 6 de 7  |                   |

| No. | DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA<br>(En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)   | RESPONSABLE                             | PRODUCTO<br>FORMATO  |
|-----|---|---|--|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Posible influencia o impacto en el mercado.</li> <li>➤ Capacidad de afectar a la organización mediante sus decisiones o actividades.</li> </ul>  |   |  |
| 3.  | Identificar y entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, conservando registros en la matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas FR01-PR04-GGE.   | Lideres de procesos                     | FR01-PR04-GGE<br>Matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas |
| 4.  | Registrar cada una de las partes interesadas en el formato FR01-PR06-GG, matriz de las partes interesadas, considerando el interés que cada uno tiene en la decisión que va a tomar la empresa y su poder o grado de influencia sobre la toma de la decisión, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el numeral 5.1 Lineamientos para medir el impacto de las partes interesadas dentro de la organización, del presente procedimiento. | Lideres de procesos                     | FR01-PR04-GGE<br>Matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas |
| 5.  | Recopilar información, actualizarla por lo menos cada año o cuando se identifiquen nuevos requerimientos de las partes interesadas, dejando registros de su revisión y/o actualización en la matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas FR01-PR04-GGE.<br><br>La información resultante de esta actividad debe tenerse en cuenta para planificar el sistema integrado de gestión.                                  | Lideres de procesos                     | FR01-PR04-GGE<br>Matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas |
| 6.  | Realizar seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, por medio de auditorías internas, actas de reunión, informes, entre otros medios.<br><br>El seguimiento y revisión de los requisitos   | Líder de calidad<br><br>Control Interno |  |

|   |   |                |                   |
|---|---|----------------|-------------------|
| <br>Sistema Integrado de Gestión | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Código</b>  | PR04-GGE          |
|   | <b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | <b>Versión</b> | 01                |
|   |   | <b>Fecha</b>   | Noviembre de 2024 |
|   |   | Página 7 de 7  |                   |

| No. | DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA<br>(En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)                                   | RESPONSABLE         | PRODUCTO<br>FORMATO |
|-----|---|---------------------|---------------------|
|     | legales se realiza conforme lo establece el procedimiento para la Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos PR01-GJU |                     |                     |
| 7.  | Tomar las acciones necesarias derivadas del seguimiento.  | Lideres de procesos |                     |

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

NTC ISO 9001-2015.

FR01-PR04-GGE Matriz para la Identificación de los requisitos de las partes interesadas  
PR01-GJU Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.

## 8. APROBACIÓN.

| ELABORO       |                                  | REVISO        |                  | APROBO-AUTORIZO |                         |
|---------------|----------------------------------|---------------|------------------|-----------------|-------------------------|
| <b>NOMBRE</b> | Robert Puin García               | <b>NOMBRE</b> | Jegsen Martínez  | <b>NOMBRE</b>   | Leonardo F. Martínez F. |
| <b>CARGO</b>  | Líder Administrativo y Comercial | <b>CARGO</b>  | Líder de Calidad | <b>CARGO</b>    | Gerente General         |
| <b>FECHA</b>  | 25/11/2024                       | <b>FECHA</b>  | 26/11/2024       | <b>FECHA</b>    | 27/11/2024              |

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.