



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

GUIA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS SISTEMAS Y COMPONENTES SIACET

CÓDIGO: GSI-ME-02
VERSIÓN: 1
VIGENCIA: 2026-09-17
PÁGINA: 1 de 1

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar, analizar, evaluar, actualizar y realizar seguimiento a las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes al Sistema Integrado de Aseguramiento de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, con el fin de determinar aquellas que se convierten en obligaciones de cumplimiento y contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

2. ALCANCE

Aplicable a los sistemas y componentes administrados o articulados por Gestión del Sistema Integrado de Aseguramiento. – SIACET

Esta guía no sustituye la identificación institucional de partes interesadas GSI-FO-13 MATRIZ PARTES INTERESADAS vigente, realizada por otros procesos, sino que desarrolla aquellas partes interesadas, necesidades, expectativas y requisitos que resulten pertinentes para los sistemas y componentes del Sistema Integrado de Aseguramiento.

3. RESPONSABLE

Líderes de los sistemas y componentes SIACET

- Identificar partes interesadas.
- Determinar requisitos.
- Mantener actualizada la matriz.

Líder del Proceso de Gestión del Sistema Integrado de Aseguramiento

- Realizar seguimiento.

Profesional del Sistema de Gestión de Calidad

- Consolidar la información en el Informe Anual de Revisión por la Dirección.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Alta Dirección

- Aprobar cambios.
- Evaluar riesgos y oportunidades asociados.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Expectativa**
Requisito implícito o necesidad esperada que puede influir sobre el desempeño institucional.
- **Necesidad**
Requisito explícito manifestado por una parte interesada.
- **Obligación de cumplimiento**
Requisito legal, reglamentario, contractual o institucional que la ETITC debe cumplir.
- **Oportunidad**
Situación que puede fortalecer el desempeño institucional o mejorar los resultados de los sistemas de gestión.
- **Riesgo**

Efecto de la incertidumbre asociado al incumplimiento de necesidades, expectativas o requisitos identificados.

- **Parte interesada**

Persona, grupo u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por las decisiones o actividades institucionales.

- **Parte interesada pertinente**

Aquella cuyo incumplimiento de requisitos puede afectar el cumplimiento de objetivos institucionales o de los sistemas de gestión.

SIGLA:

SIACET: Sistema Integrado de Aseguramiento de la Calidad de la Escuela Tecnológica

Código	Sistemas
GSI-CA	Calidad
GSI-AM	Ambiental
GSI-SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
GSI-SI	Seguridad de la Información
GSI-AU	Aseguramiento / Autoevaluación
GSI-	Continuidad del Servicio

4. GENERALIDADES

Esta guía contiene los lineamientos para para la identificación de partes interesadas y expectativas del Sistema Integrado de Aseguramiento.

Etap 1. Identificación de partes interesadas: Cada líder de cada sistema o componente identifica las partes interesadas internas y externas relacionadas con sus actividades.

Ejemplos

Internas	Externas
Estudiantes	Ministerio de Educación Nacional
Docentes	Secretaría Distrital de Ambiente
Administrativos	ARL
Contratistas	Proveedores
Alta Dirección	Organismos de control
Comité de CIGD	Comunidad

Etap 2. Identificación de necesidades y expectativas: Para cada parte interesada se debe determinar:

Necesidades o requisitos explícitos: Corresponden a:

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

- Leyes.
- Decretos.
- Resoluciones.
- Contratos.
- Convenios.
- Requerimientos oficiales.
- Políticas institucionales.

Expectativas o requisitos implícitos: Corresponden a aspectos como:

- Transparencia.
- Oportunidad en la respuesta.
- Confidencialidad.
- Disponibilidad de servicios.
- Accesibilidad.
- Mejora continua.
- Innovación.
- Sostenibilidad.

Etaapa 3. Determinación de aplicabilidad: Se debe identificar a qué sistema o sistemas afecta el requisito.

Criterio: Ejemplo.

Sistema	Ejemplo de requisito
Calidad	Satisfacción del usuario
Ambiental	Cumplimiento normativo ambiental
SST	Prevención de lesiones y enfermedades
Seguridad de la Información	Protección de datos
Autoevaluación	Cumplimiento de condiciones de calidad
Continuidad	Disponibilidad y recuperación del servicio

Etaapa 4. Determinación de obligación de cumplimiento: Analizar si la necesidad identificada se convierte en:

Clasificación	Descripción
Legal	Leyes, decretos, resoluciones
Reglamentaria	Requisitos de organismos reguladores
Contractual	Acuerdos, contratos o convenios
Institucional	Políticas o lineamientos internos
No aplicable	Expectativa que no genera obligación

Cuando la respuesta sea afirmativa, deberá incorporarse al control operacional del sistema correspondiente.

Etaapa 5: Método de Interacción y Seguimiento

Objetivo

Definir los mecanismos mediante los cuales la institución se relaciona con las partes interesadas, identifica cambios en sus necesidades y expectativas, y verifica el cumplimiento de los requisitos asociados a los sistemas de gestión.

Criterios de aplicación

Para cada parte interesada se deberá determinar:

1. Cómo interactúa la institución con ella.
2. Con qué frecuencia se realiza la interacción.
3. Qué evidencias quedan de dicha interacción.
4. Cómo se realiza el seguimiento a los requisitos identificados.

Tipos de interacción

Método de interacción	Ejemplos
Reuniones	Comités, mesas de trabajo, reuniones de seguimiento
Encuestas	Satisfacción estudiantil, percepción de usuarios
Auditorías	Internas, externas, certificación
Inspecciones	SST, ambientales, seguridad de la información
Comunicaciones oficiales	Correos, circulares, oficios
Atención al ciudadano	PQRSD
Contratos y convenios	Supervisión contractual
Capacitaciones	Sensibilizaciones y formación
Rendición de cuentas	Audiencias y espacios de participación
Sistemas de información	Indicadores, reportes y tableros

Seguimiento: El seguimiento podrá efectuarse mediante:

- Indicadores de gestión.
- Cumplimiento de requisitos legales.
- Evaluación de satisfacción.
- Auditorías.
- Revisión por la Dirección.
- Evaluación de proveedores y contratistas.
- Inspecciones y verificaciones.
- Gestión de riesgos.
- Seguimiento de planes de mejoramiento.

Ilustraciones: aplicación en la matriz

Parte interesada	Necesidad o expectativa	Sistema	Método de interacción y seguimiento
Estudiantes	Formación de calidad	Calidad / Autoevaluación	Encuestas de satisfacción, representación estudiantil, indicadores académicos, revisión semestral



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

GUIA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS SISTEMAS Y COMPONENTES SIACET

CÓDIGO: GSI-ME-02
VERSIÓN: 1
VIGENCIA: 2026-09-17
PÁGINA: 1 de 1

Parte interesada	Necesidad o expectativa	Sistema	Método de interacción y seguimiento
Ministerio de Educación	Cumplimiento normativo	Calidad / Autoevaluación	Reportes oficiales, visitas de seguimiento, auditorías, revisión anual
ARL	Implementación del SGSST	SST	Reuniones periódicas, informes de accidentalidad, inspecciones trimestrales
Autoridad Ambiental	Cumplimiento legal ambiental	Ambiental	Reportes, visitas de control, seguimiento a requisitos legales
Titulares de información	Protección de datos personales	Seguridad de la Información	Atención de incidentes, auditorías de seguridad, revisión de controles
Proveedores y contratistas	Relación transparente y pagos oportunos	Calidad / SST / Ambiental / SGSI	Evaluación de desempeño, supervisión contractual, revisión anual
Comunidad	Responsabilidad social y ambiental	Calidad / Ambiental	Rendición de cuentas, participación ciudadana, informes de gestión

Etapas 6. Evaluación de Riesgos y Oportunidades: Se debe analizar.

Riesgos

- Incumplimiento legal.
- Sanciones.
- Pérdida de certificaciones.
- Accidentes de trabajo.
- Brechas de seguridad de la información.
- Afectación de la continuidad del servicio.
- Insatisfacción de usuarios.

Oportunidades

- Fortalecer la imagen institucional.
- Mejorar la satisfacción.
- Incrementar el desempeño de los sistemas.
- Reducir impactos ambientales.
- Mejorar la resiliencia institucional.

Etapas 7. Definición de acciones: Para cada riesgo u oportunidad se deberá establecer:

- Acción de tratamiento.
- Responsable.
- Fecha de ejecución.
- Evidencia.
- Método de seguimiento.

Etapas 8. Seguimiento y actualización: La matriz deberá revisarse como mínimo:

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

GUIA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS SISTEMAS Y COMPONENTES SIACET

CÓDIGO: GSI-ME-02
VERSIÓN: 1
VIGENCIA: 2026-09-17
PÁGINA: 1 de 1

- Una vez al año.
- Durante la revisión por la dirección.
- Cuando exista un cambio normativo.
- Cuando cambien los servicios institucionales.
- Después de auditorías.
- Cuando se identifique una nueva parte interesada.

Etaa 9: Fuentes para Identificación de Necesidades y Expectativas: La información podrá obtenerse mediante:

- Encuestas de satisfacción.
- PQRSD.
- Auditorías.
- Comités institucionales.
- Mesas de trabajo.
- Reuniones.
- Informes de gestión.
- Requerimientos de entidades externas.
- Contratos y convenios.
- Revisión normativa.
- Análisis de riesgos.
- Resultados de autoevaluación.

5. ANEXOS

GSI-FO-03 - Matriz de partes interesadas, necesidades y expectativas del sistema integrado de aseguramiento

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
2026-08-17	1	Adopción de documento. Se separan los lineamientos para partes interesadas y expectativas que les aplica a los sistemas y componente Sistema Integrado de Aseguramiento. Esta guía no sustituye la identificación institucional de partes interesadas GSI-FO-13 MATRIZ PARTES INTERESADAS vigente, realizada por otros procesos, sino que desarrolla aquellas partes interesadas, necesidades, expectativas y requisitos que resulten pertinentes para los sistemas y componentes del Sistema Integrado de Aseguramiento.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**GUIA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y
SEGUIMIENTO DE PARTES INTERESADAS,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
SISTEMAS Y COMPONENTES
SIACET**

CÓDIGO: GSI-ME-02
VERSIÓN: 1
VIGENCIA: 2026-09-17
PÁGINA: 1 de 1

ELABORÓ	REVISIÓN	APROBÓ
LUIS JAVIER TOVAR TUCIO Profesional Sistema de Seguridad de la Información	YAZIMIN ANTONIA SANTIAGO CABRERA Profesional Sistema de Calidad	YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS Líder del Proceso Gestión del Sistema Integrado de Aseguramiento
YAZIMIN ANTONIA SANTIAGO CABRERA Profesional Sistema de Calidad		
JENIETH MENDOZA HIGUERA Profesional Sistema Ambiental		
DIEGO ALEXANDER MONTAÑO GAITAN Profesional Sistema SST ERIKA		
VIVIANA CHACÓN GAMBA Profesional continuidad del servicio		