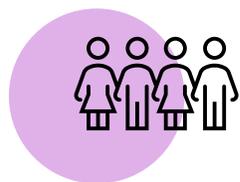


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Los usuarios y demás partes interesadas influyen en el desempeño de los procesos, por lo tanto se requiere gestionar las relaciones con estos actores para lograr resultados exitosos, optimizando su impacto.



Identificación

Reconoce cuales son las partes interesadas pertinentes a cada proceso.



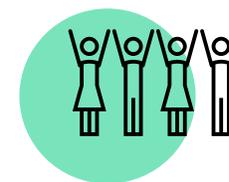
Priorización

Análisis de poder que se realiza mediante la evaluación de sus respectivos intereses e influencias en el proceso.



Conocimiento

Permite estar al tanto de las necesidades y expectativas de los partes interesadas pertinentes al proceso

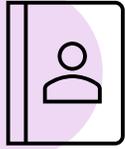


Fortalecimiento

Crear iniciativas de mejora para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas y optimar continuamente el proceso

De acuerdo a la Circular No.01 de la Vicerrectoría General, en el periodo comprendido entre marzo a octubre de 2021 se debe continuar el fortalecimiento de las actividades relacionadas con los usuarios y partes interesadas, por lo tanto es importante:

# GESTIONAR LA IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS, SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.



## Actualizar la información

Permite la identificación de requisitos y determina con detalle las partes interesadas que juegan un papel importante en el proceso.



## Evaluar la priorización

De acuerdo a la información contenida en la caracterización de usuarios y partes interesadas se valora el poder y los roles de las partes interesadas.



## Utilizar las herramientas dispuestas por el siga

U.PC.SIGA.001 - U.FT.SIGA.003 .  
U.FT.SGA.009 - U.PR.SGA.006



## Gestionar las necesidades y expectativas

Realizar seguimiento de las necesidades y expectativas con una visión que permita evaluar y revisar periódicamente sus requisitos y la capacidad de respuesta del proceso



## Definir oportunidades de mejora

Tanto las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el tiempo, por lo que se deben revisar periódicamente e identificar como mejorar y tomar medidas en beneficio del proceso.



## Ejecutar las oportunidades de mejora

Permite aumentar la capacidad del proceso y cumplir los objetos y actividades en beneficio de los usuarios y partes interesadas.

El seguimiento y revisión de la información sobre los usuarios y partes interesadas pertinentes a cada proceso, proporciona a los responsables y equipos de trabajo información para desarrollar estrategias que mejoren las condiciones y las percepciones de las partes interesadas.

Contar con el apoyo de los asesores del siga y aplicar las herramientas documentales proporcionadas por la institución

- U.PC.SIGA.001 Protocolo Caracterización de usuarios y partes interesadas
- U.FT.SIGA.003 Formato caracterización de usuarios y partes interesadas.
- U.FT.SIGA.009 Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas - SGA Sistema de Gestión Ambiental.
- U.PR.SGA.006 Procedimiento presentación de informes y comunicación con las partes interesadas,

fortalece el proceso y contribuye a la satisfacción, la credibilidad y confianza de los grupos de interés (usuarios o partes interesadas) pertinentes a su proceso.