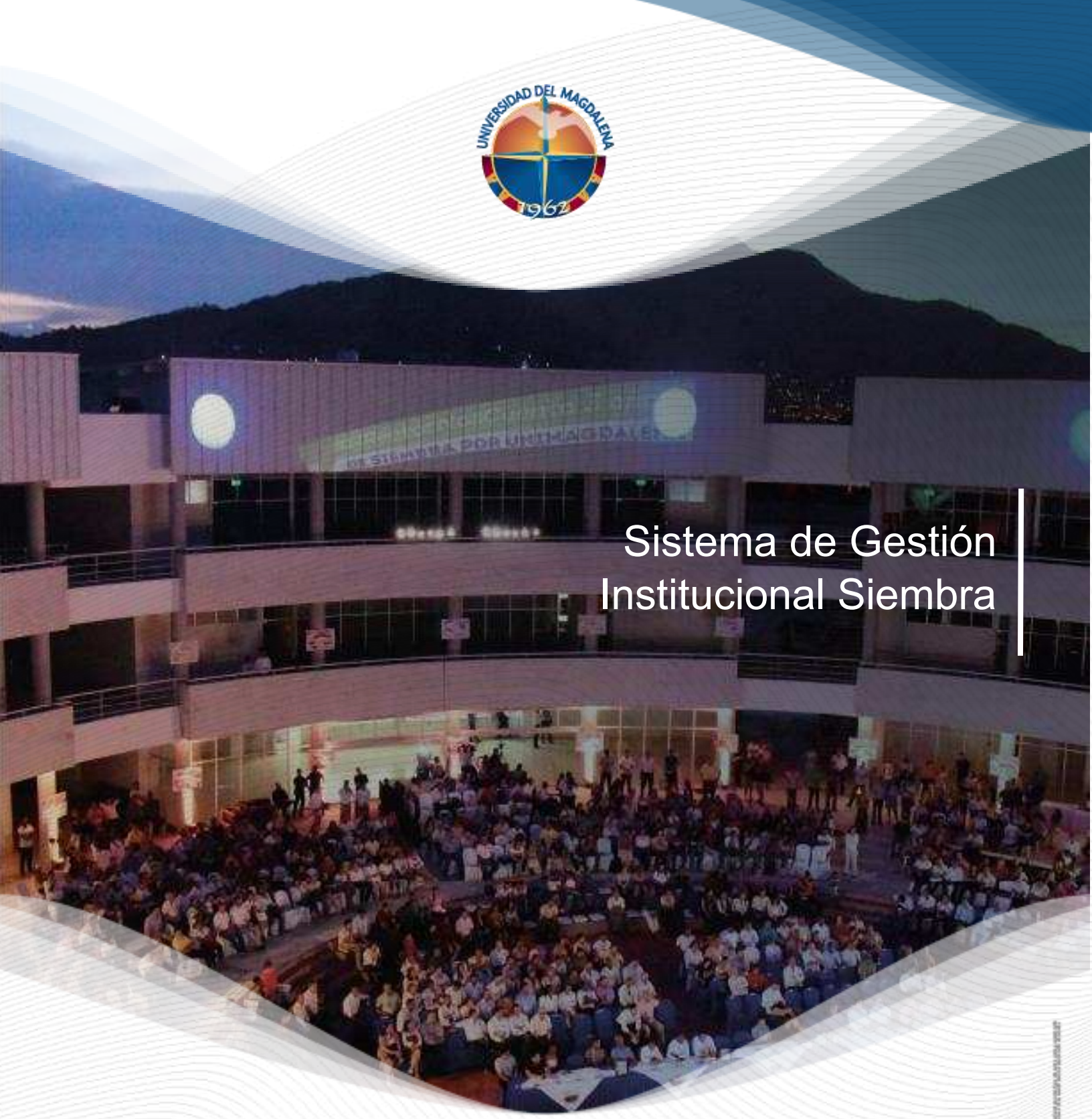


Sistema de Gestión Institucional Siembra

GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADA

Grupo de Gestión de la Calidad

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

Objetivo

Brindar orientación para la caracterización de los usuarios y partes interesadas con los que actualmente interactúa la Universidad del Magdalena, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas y con ello establecer acciones para la mejora continua de los servicios y tramites institucionales disponibles.

Responsable

El responsable de esta guía es el Grupo de Gestión de la Calidad.

Definiciones o conceptos generales

- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

  Ejemplos: 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.

- **Grupo de Interés[1]:** son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la Universidad.

- **Cliente:** organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Institución.

  Ejemplo: Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

- **Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente

- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

  Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un *cliente* incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

[1] Adoptado del documento caracterización de grupos de interés v1. Ministerio de Educación Nacional

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

- **Servicio al cliente:** interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio

- **Característica:** Rasgo diferenciador. Existen varias clases de características, tales como las siguientes: físicas, sensoriales, comportamiento, tiempo, ergonómicas, funcionales

- **Expectativa/ Necesidad:** Requisitos o características que un usuario o parte interesada espera de Unimagdalena.

  La necesidad se asocia con aquello que el usuario o parte interesada realmente necesita, porque carece de ello o no cuenta con ello.

  La expectativa se asocia a aquellas "cosas" (productos, servicios, características) que el usuario o parte interesada espera encontrar durante el proceso de atención en la Universidad.

- **Valor agregado:** es la característica extra que se le añade aun servicio o producto, con el propósito de generar mayor valor dentro de la percepción del usuario.

- **Atributos del servicio**: características en cuales se enmarcar la prestación del servicio, al igual que nos indican si satisfacemos las necesidades de las partes interesadas.

  Los atributos en cuales se enmarcan la prestación del servicio en la Universidad del Magdalena son: Incluyente, Digno, Efectivo, Oportuno, Claro, Transparente, Imparcial, y de Calidad.

Generalidades

- La política de integridad y buen gobierno (Acuerdo Superior 23 de 2019), en el ítem 1.3 establece:

  "Relación con los Grupos de Interés y/o Partes Interesadas.

  Comprende todos los mecanismos de relación con los diferentes actores sociales: Padres de familia de los estudiantes de las IES, Instituciones educativas del nivel preescolar, básica, media, otras instituciones de educación superior; entes reguladores del estado con competencia en el sector educativo; medios de comunicación social; agencias de cooperación y financiación de investigación nacionales e internacionales; otros entes del estado sin ámbito de competencia en el sector educativo; entidades de otros sectores tales como justicia, salud, industria y producción, comercio, solidario; profesores de otras IES; asociaciones profesionales y de facultades; gremios y asociaciones empresariales; academias y sociedades científicas consolidadas; organizaciones de la sociedad civil.
  Los grupos de interés internos corresponden a los diferentes actores institucionales de la comunidad educativa: Órganos de gobierno, miembros de los cuerpos colegiados, profesores, estudiantes y, personal directivo y administrativo considerando sus diversas formas y modalidades de vinculación.

La Universidad del Magdalena está comprometida en generar mayor valor social y ha establecido lo que puede ofrecer a sus grupos de interés y de lo que dichos grupos pueden ofrecer a la Universidad."

- Para la Universidad del Magdalena es muy importante tener identificado sus grupos de interés y/o partes interesadas y así mismo conocer sus necesidades y expectativas, con el fin de lograr su satisfacción a través de la mejora continua de su oferta de servicios y trámites.

- La caracterización de usuarios y partes interesadas es un elemento transversal para la integración de los Sistemas de Gestión de la Universidad del Magdalena, por lo cual es importante en la identificación de necesidades y expectativas, considerar aquellas correspondientes a los sistemas que operan actualmente en ella.

- Un proceso puede realizar caracterizaciones de usuarios cuando lo considere necesario para un fin o propósito particular. Ejemplos: proyectos de investigación, proyectos de extensión y proyección social, etc.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

Marco Conceptual de Referencias

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

Principio de la Gestión de la Calidad -Gestión de las relaciones[2]

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes.

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. El éxito sostenido se logra cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto.

Ilustración 1. Interpretación gráfica principio Gestión de las Relaciones (fuente propia)

[2] NCT ISO 9000: 2015 Numeral 2.3.7

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

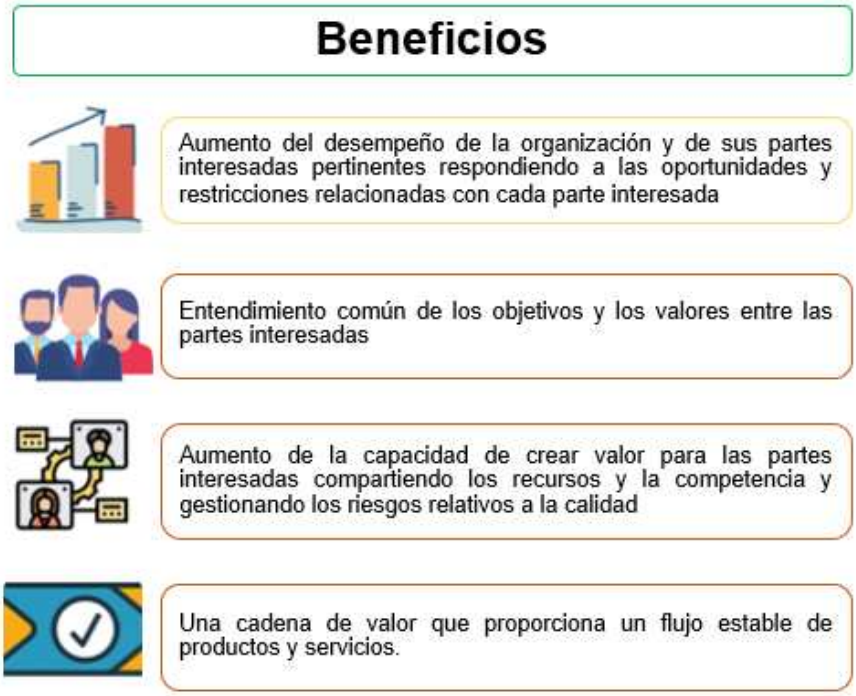


Ilustración 2. Beneficios de aplicación del principio gestión de las relaciones

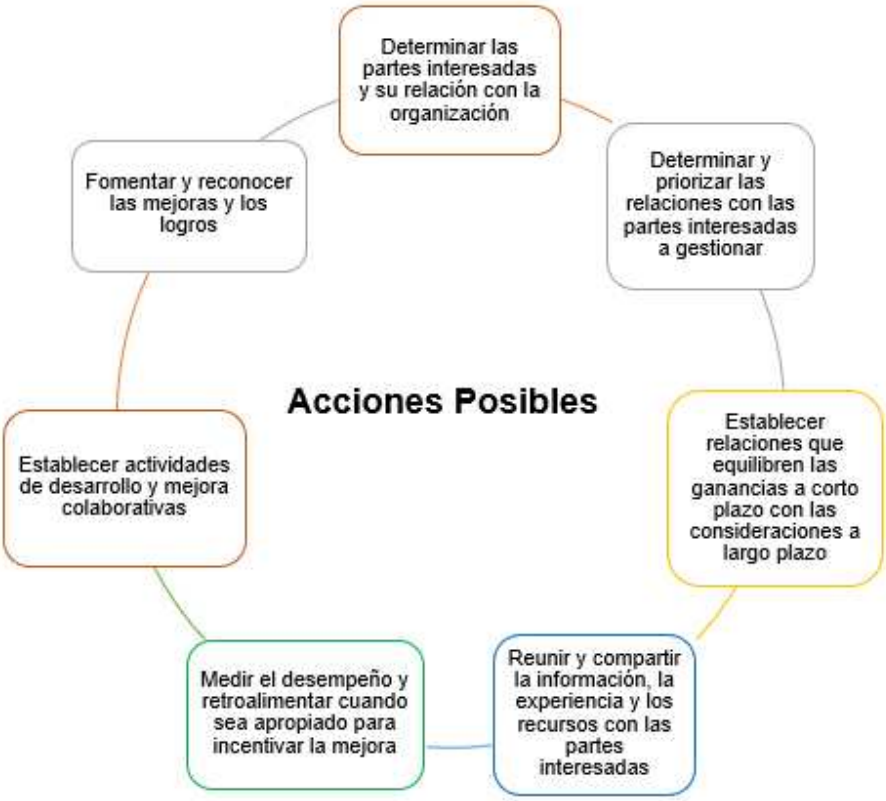


Ilustración 3. Acciones para aplicar el principio gestión de las relaciones

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas[3]

Debido 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 sistema de gestión de la calidad;

b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

Planificación y control de los servicios[4]

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante:

a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;

Satisfacción de usuarios[5]

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Los métodos que la Universidad ha determinado para el seguimiento y la retroalimentación de la percepción de las partes interesadas son:

- Encuestas de satisfacción
- Grupo Focales
- Taller hoja en blanco
- Claustros Docentes

[3] NTC ISO 9001: 2015 Numeral 4.2
[4] NTC ISO 9001: 2015 Numeral 8.1

[5] NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.2

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

- Diálogos Exploratorios
- Cuéntale al Rector
- Buzón de percepción, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones PQR`s
- Correo de Atención al Ciudadano

Caracterización de usuarios y partes interesadas[6]

¿Qué es caracterizar?

La caracterización es identificar las particularidades y preferencias de los usuarios o grupos de interés con cuales interactúa la Universidad del Magdalena, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.

Ilustración 4.Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés

¿Para qué sirve la caracterización de usuarios y partes interesadas?

El caracterizar permite reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, y expectativas de los usuarios y partes interesadas para fortalecer la relación con estos, asegurar el óptimo uso de los recursos y de esta manera mejorar la prestación de servicios o entrega de productos.

Este ejercicio permite gestionar acciones enfocadas a:

- Diseñar y ajustar la oferta de servicios y productos
- Mejorar los canales de atención
- Diseñar y mejorar estrategias de comunicación, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Posibilidad de implementar nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios
- Implementar lineamientos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar

[6] Adaptado de la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos De Interés DNP

Organizaciones y grupos de interés a caracterizar

A continuación, se presenta una lista de las organizaciones y grupos de interés que deben caracterizarse para algunos procesos como: trámites y servicios, participación ciudadana y rendición de cuentas:

- Organizaciones sociales representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales. Pueden ser: asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros.

- Organizaciones no gubernamentales tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.

- Personas interesadas en los temas institucionales.

- Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública.

- Organismos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.

- Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, entre otros.

- Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.

- Corporaciones político-administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política).

- Entidades estatales del nivel nacional o internacional encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.

- Instituciones Públicas: instituciones que hacen parte del sector público

- Ciudadano: persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad.

- Organizaciones (Micro, pequeñas y medianas empresas, Grandes empresas, Organizaciones sin ánimo de lucro)

- Extranjeros: personas, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia

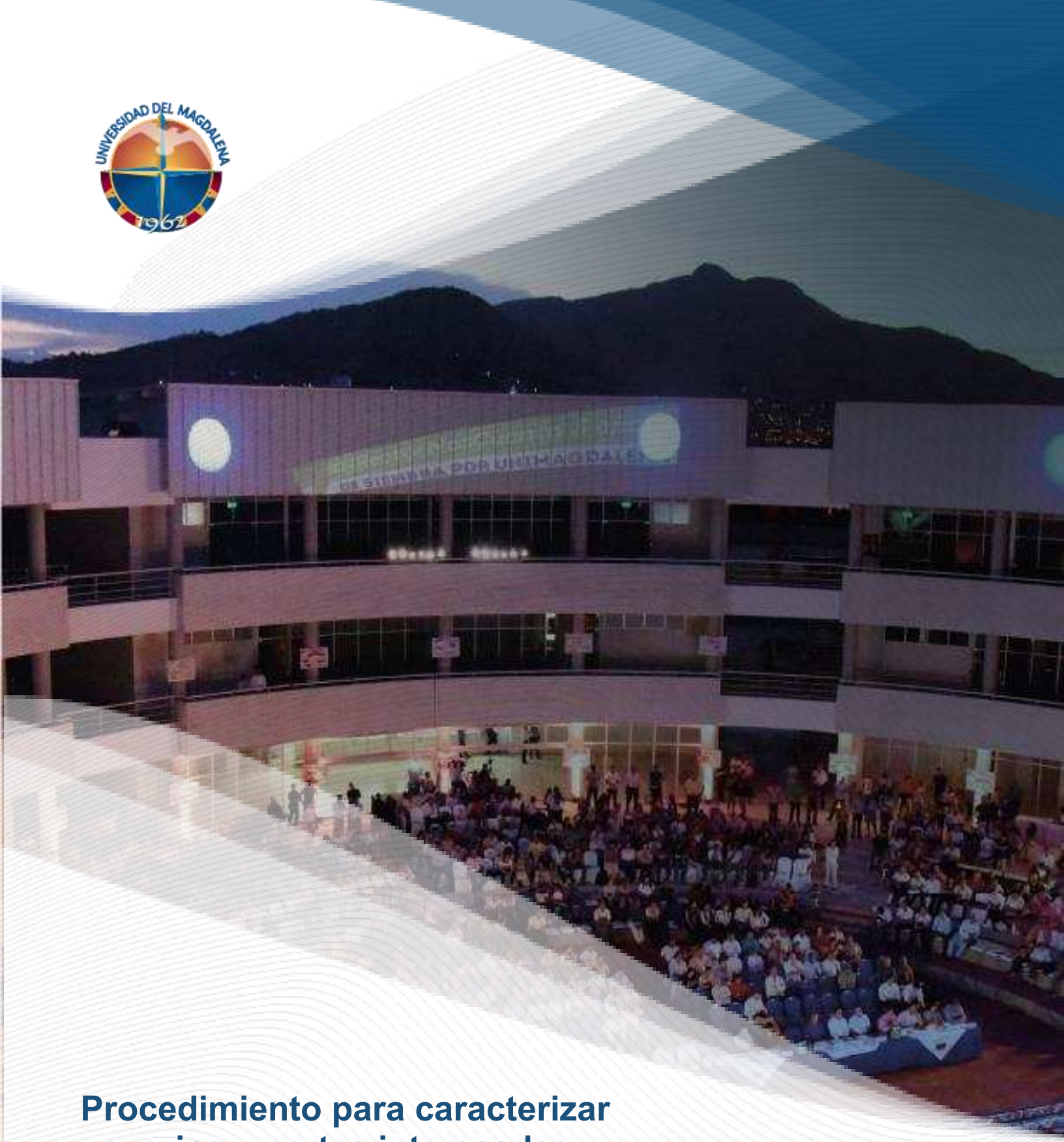
COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

Variables

A continuación, se presentas los diferentes tipos de variables que se deben tener en cuenta al momento de caracterizar usuarios y partes interesadas.

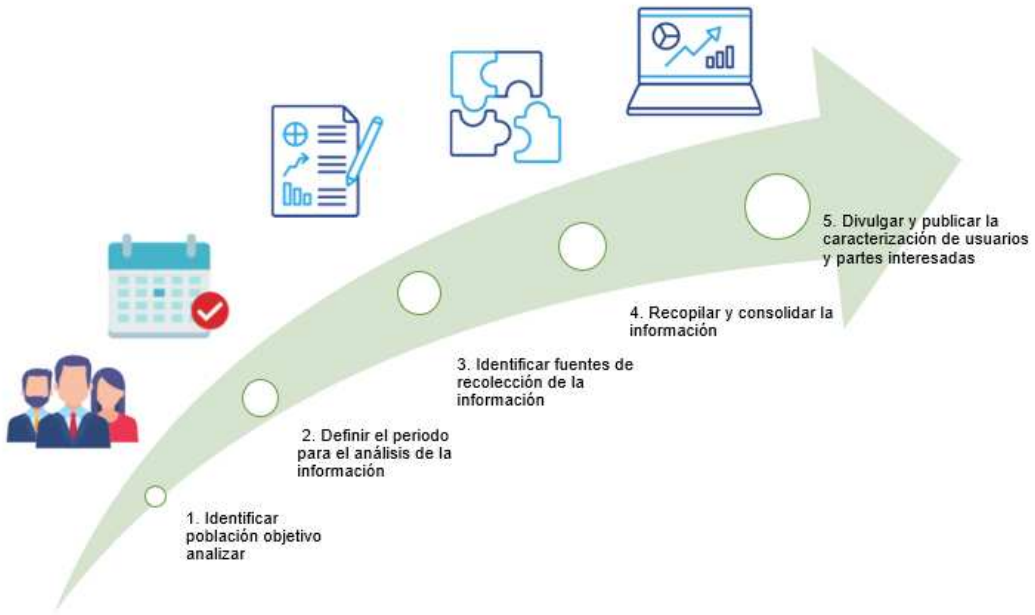
Ilustración 5. Tipos de Variable



Procedimiento para caracterizar usuarios y partes interesadas

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

Pasos para la caracterización de usuarios y partes interesadas



.

Ilustración 6. Pasos para la caracterización de usuarios y partes interesadas

1. Identificar población objetivo analizar

La Universidad del Magdalena ha definido sus grupos de interés pertinentes y se han identificado sus necesidades y expectativas para satisfacerlas, y está comprometida con generar mayor valor social; en caso de que un proceso identifique otro grupo de interés, puede realizarse un ejercicio de caracterización para complementar o actualizar la información correspondiente.

Para cada una de las partes interesadas se han determinado los requisitos, es decir lo que espera cada grupo de interés de la Universidad, así mismo se incluye lo que espera la Universidad de cada grupo de interés *(Matriz Grupos de interés y/o partes interesadas de la Universidad del Magdalena).*

A continuación, se muestran los grupos de interés definidos por la institución:

Ilustración 7. Grupos de interés y/o partes interesadas Unimagdalena

2. Definir el periodo de Referencia para el análisis de la información

Definir un rango de tiempo en el cual se recopilará y analizarán los datos; dado que permite tener más claridad del manejo de la información, al igual que le ayuda a los procesos o Sistemas de Gestión identificar en qué momento requieren actualizar la matriz Grupos de interés y/o partes interesadas según sus necesidades.

3. Identificar fuentes de recolección de la Información

Antes de elegir la fuente para la recolección de los datos, se debe identificar qué información se encuentra disponible para la identificación de las necesidades y expectativas (caracterizaciones de procesos, encuestas de satisfacción, informes de PQR, bases de datos, Sistemas de información propios, informes de diálogos exploratorios y claustros docentes, entre otros). Si se identifica que no se encuentra la información pertinente, el proceso o Sistema de Gestión debe acudir a otras fuentes para la recolección de la información, ejemplo: Encuestas, grupo focales, buzón de Atención al ciudadano y PQR etc.

El proceso o sistema de gestión serán los encargados de elaborar los instrumentos en el medio y/o herramientas que considere para la captura de la información, los cuales deben ser validados y probados para garantizar que cumplan el propósito de ser fuente de información para la identificación de necesidades y expectativas.

4. Recopilar y consolidar la información

La información de necesidades y expectativas se recopila en la Matriz Grupos de interés y/o partes interesadas, así:

- ✓ **Clasificación**: en este campo se clasifica la parte interesada al grupo que pertenece. Ejemplo: usuarios internos, externos, Estado colombiano, comunidad y sociedad.

- ✓ **Grupo de interés y/o parte interesada**: en este campo se describe la parte interesada o grupo de interés con que interactúa la Universidad del Magdalena. Ejemplo: estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados, Órganos de gobierno universitario, etc. En caso de identificar un nuevo grupo o parte interesada debe incorporarse al listado y matriz.

- ✓ **Caracterización***:* en este campo se realiza una breve descripción de la parte interesada o grupo de interés correspondiente.

- ✓ **Necesidades y/o Intereses**: en este campo se describe la necesidad y/o interés que se percibe de la parte interesada frente a los servicios ofertados por la institución.

- ✓ **Expectativas:** en este campo se describe la expectativa que se percibe de la parte interesada frente a los servicios ofertados por la institución.

- ✓ **Lo que espera la Universidad de la parte interesada:** en este campo se describe lo que la Universidad espera de la parte interesada como retribución al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Cada vez, que surjan nuevos grupos de interés y/o parte interesada como producto de la caracterización de usuarios y partes interesadas a nivel general se deben incorporar en la Matriz Grupos de interés y/o partes interesadas de la Universidad del Magdalena.

Los procesos misionales y apoyo de cara al usuario deberán contar con su matriz de grupo de interés y/o parte interesada de acuerdo con sus necesidades.

5. Divulgar y publicar la información

Una vez consolidada la información en la matriz, la institución o el proceso deberá proponer acciones a implementar para dar cumplimiento a alguna necesidad y/o expectativa que no esté siendo satisfecha para la parte interesada.

La matriz de grupo de interés y/o parte interesada será divulgada a la comunidad universitaria y publicada en el sitio de web de transparencia y acceso a la información pública, de tal forma que la información sea útil para diferentes actores de la Universidad.

Documentos de referencia

- Acuerdo superior 23 de 2019. Actualiza las Políticas de Integridad y Buen Gobierno de la Universidad del Magdalena.
- NTC ISO 9000:2015
- NTC ISO 9001:2015
- Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos De Interés del Departamento Nacional de Planeación -DNP.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

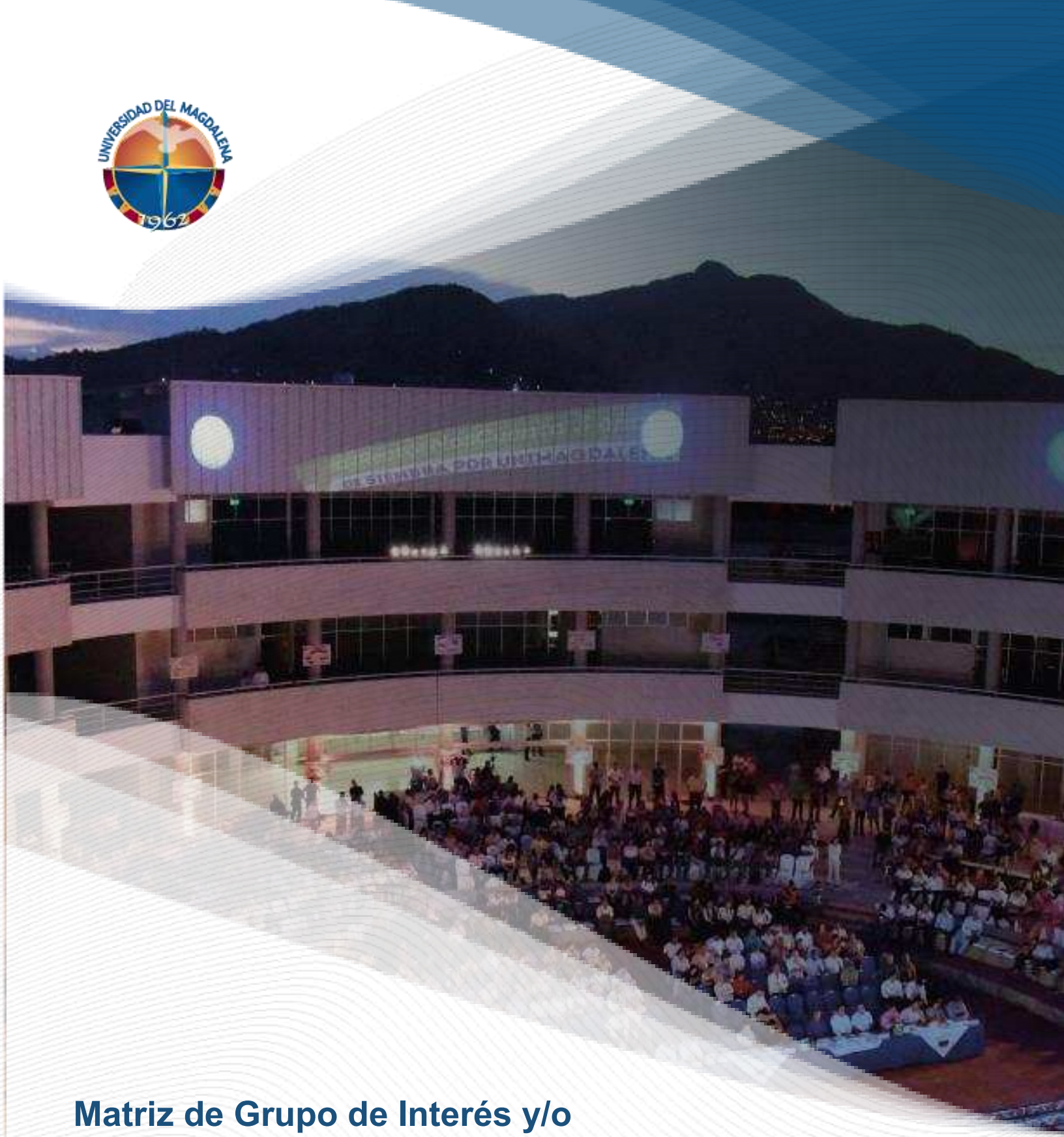
- ABC de servicio al ciudadano. atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas del Departamento Nacional de Planeación - DNP.
- Caracterización de Grupos de Interés. Ministerio de Educación Nacional. 2016
- Presentación caracterización de usuarios y partes interesadas. Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental. Universidad Nacional de Colombia.
- Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas (U.PC.SIGA.001). Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental. Universidad Nacional de Colombia.

Registro de modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

Elaboró	*Revisó*	*Aprobó*
Yineth Pérez Torres *Responsable Mejora Continua* *Grupo de Gestión de la Calidad* *02/02/2022*	*Eira Madera Reyes* *Docente Asesora Sistema de Gestión COGUI+* *04/02/2022*	*Eira Madera Reyes* *Docente Asesora Sistema de Gestión COGUI+* *07/02/2022*

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR
AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24



Matriz de Grupo de Interés y/o parte interesada

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

Tabla 1. Caracterización de necesidades y expectativas de los grupos de interés internos

Grupo de interés y/o parte interesada	Caracterización	Necesidades y/o Intereses	Expectativas
Estudiantes	Conformado por los estudiantes activos (presencial o distancia) de programas de pregrado, posgrado y de formación para el trabajo y desarrollo humano. Así como los estudiantes de cursos y programas de educación continua de la Universidad del Magdalena.	• Programa académico de calidad y pertinente con oferta de valor. • Plan de estudio actualizado y acorde al mundo laboral.	• Selección y admisión con equidad y transparente • Docentes calificados • Recursos de apoyo Académico • Infraestructura física segura. • Cumplimiento de normas internas y externas adoptadas por la institución. • Programas y servicios pertinentes y adecuados de bienestar universitario. • Facilidades y oportunidades para la movilidad
Docentes	Conformado por docentes e investigadores que tienen vínculo laboral con la Institución	• Remuneración de acuerdo con la hoja de vida. • Reconocimiento salarial por producción intelectual. • Formación y cualificación para el desarrollo personal y profesional. • Condiciones favorables para realizar investigación y extensión.	• Condiciones laborales apropiadas. • Recursos e infraestructura seguros • Recursos de apoyo académico y tecnológicos para prestar los servicios educativos. • Servicios y programas de bienestar laboral. • Facilidades y oportunidades para la movilidad. • Cumplimiento de normas internas y externas adoptadas por la institución.
Personal directivo y Administrativo	Conformado por personal directivo y administrativo que tiene un vínculo laboral con la Institución.	Condiciones laborales apropiadas. Remuneración justa. Formación, desarrollo personal y profesional. Servicios y programas de bienestar laboral	• Recursos, infraestructura y capacidad técnica para desempeñar sus funciones. • Facilidades y oportunidades para la movilidad • Recursos e infraestructura seguros • Cumplimiento de normas internas y externas adoptadas por la institución. .
Órganos de gobierno universitario	Son órganos colegiados de gobierno administrativo y académico de la Universidad: El Consejo Superior Universitario El Consejo Académico Los Consejos de Facultad Los Consejos de Programa Los demás establecidos en las normas institucionales.	Espacios democráticos para la discusión de los intereses de los miembros de la Universidad Formación de calidad Reglas de participación clara y equitativa.	Compromiso y responsabilidad con el proceso de formación. Cumplimiento de la oferta de valor de los programas académicos.

Tabla 2. Caracterización de necesidades y expectativas de los grupos de interés externos

Grupo de interés y/o parte interesada	Caracterización	Necesidades y/o Intereses	Expectativas
Egresados	Graduados de programas de pregrado y posgrado en las modalidades ofrecidas por institución.	Oferta de programas de posgrado y de educación continua complementarios a su formación. Información sobre ofertas laborales en las áreas de interés.	Reputación y reconocimiento de la Institución y de su programa. Mecanismos de participación.

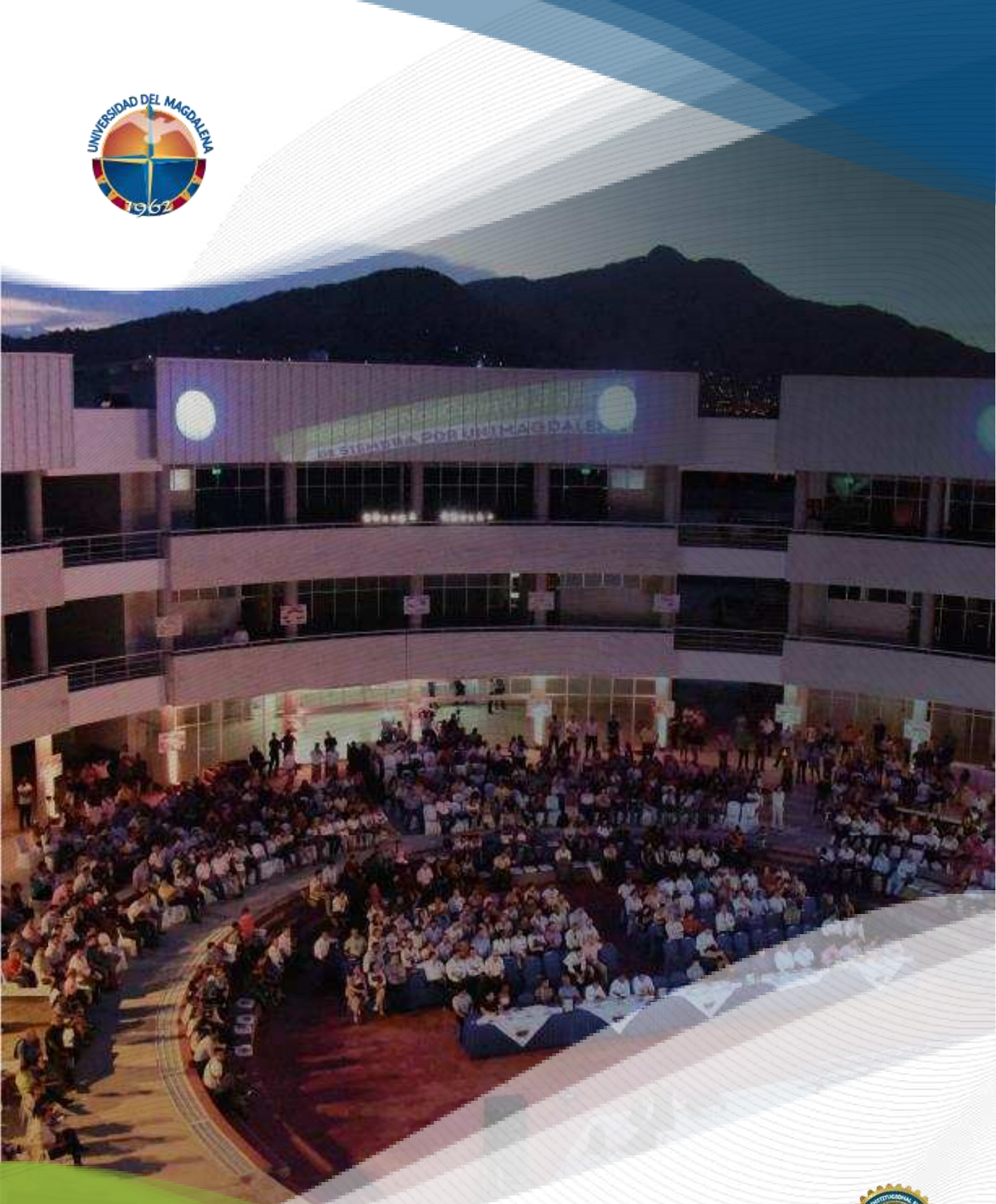
COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Grupo de interés y/o parte interesada	Caracterización	Necesidades y/o Intereses	Expectativas
Pensionados	Personas que disfrutan de una prestación en dinero otorgada por la Universidad o por las Administradoras de fondos pensionales, al cumplir con los requisitos que fija la ley.	Atención oportuna y prioritaria Reconocimiento y cumplimiento de los derechos de los pensionados. Servicios y programas de bienestar Asesoría y acompañamiento en el proceso de transición hacia el retiro laboral.	Mecanismos de participación. Actividades de reconocimiento por labores académicas o de servicio. Pago oportuno de la pensión. Información oportuna, confiable y actualizada. Transparencia en la toma de decisiones y manejo eficiente de los recursos.
Ministerio de Educación Nacional	Conformada por el MEN y las entidades adscritas al ministerio que cumplen funciones de reglamentación, fomento, control, vigilancia, inspección y acreditación de las Instituciones de Educación Superior: CESU, CONACES, CNA.	Cumplimiento de la misión institucional. Cumplimiento de las normas legales. Información oportuna y confiable. Aseguramiento de la calidad de los procesos de formación. Cobertura en la prestación de servicios.	Re-acreditación institucional. Acreditación y re-acreditación de alta calidad de programas. Acreditación internacional de programas académicos.
Ministerio del Trabajo	Conformado por el Mintrabajo y las entidades adscritas o vinculadas al sector trabajo, las cuales en conjunto procuran el bienestar de todos los colombianos al construir acuerdos para promover el empleo digno y decente, erradicar la informalidad, construir más y mejores empresas, fomentar la calidad del talento humano.	Cumplimiento de las normas legales laborales. Empleos dignos y decentes. Información oportuna y confiable.	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que genere valor agregado. Realizar acompañamiento a emprendedores y pequeñas empresas. Creación de nuevos empleos.
Administración de Riesgos Laborales	Entidad aseguradora de vida que desarrolla sus actividades con los seguros laborales	Pago oportuno de la seguridad social. Cumplimiento con los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo. Disponibilidad institucional para la ejecución de actividades de promoción y prevención de riesgos laborales.	Disminución en la tasa de accidentalidad y enfermedad laboral. Conciencia de los riesgos laborales por parte de los trabajadores y el empleador.
Entidades gubernamentales y no gubernamentales	Conformada por entidades adscritas al gobierno nacional y territorial en diferentes sectores: educación, salud, industria, comercio entre otros, así como aquellas que no están adscritas al gobierno nacional y que tienen algún interés específico en la Universidad.	Información oportuna y confiable. Cooperación interinstitucional para el desarrollo de proyectos, programas y estrategias. Información sobre objeto y ámbito de funcionamiento de la Institución. Información pública. Colaboración en el desarrollo de actividades que involucren a la Institución. Cumplimiento de las normas legales. Afiliación y pago oportuno de la seguridad social de los trabajadores independiente de la forma de contratación. Politicas claras en materia de salud en los entornos de trabajo.	Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias. Cumplimiento de la misión institucional Desarrollo y participación en convenios de interés compartido. Información oportuna, confiable y actualizada. Se invierta en promoción y prevención de enfermedades de salud pública. Disminución en los indicadores de ausentismo por incapacidad medica de origen común. custodia con organizaciones o personas autorizadas para el manejo de las historias médicas ocupacionales del personal vinculado a la institución.
Sector productivo	Empresas del sector privado o Asociaciones Gremiales que demandan los servicios de la Institución. Así mismo se incluyen las organizaciones que requieren servicios de extensión que ofrece la Universidad.	Cumplimiento de la oferta de valor de los servicios contratados. Formación acorde a las necesidades y condiciones del entorno. Programas académicos flexibles articulados con las necesidades a nivel local, nacional e internacional.	Cooperación interinstitucional. Desarrollo y participación en convenios de interés compartido. Profesionales egresados idóneos en el ejercicio profesional. Brindar soluciones a las problemáticas reales del entorno empresarial Transferencia de conocimiento a nivel estratégico, técnico y operativo a las organizaciones.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Grupo de interés y/o parte interesada	Caracterización	Necesidades y/o Intereses	Expectativas
Organizaciones de la sociedad civil	Personas de la comunidad que se encuentran organizadas y que desean desarrollar actividades en compañía de la universidad	Mejorar la calidad de vida de sus territorios	Contar con personal capacitado y especializado para el desarrollo de estrategias, programas y proyectos que beneficien a su comunidad.
Ciudadanía	Comunidad en general conformada por personas naturales o habitantes de zona rural o urbana, nacionales o extranjeros, con diferentes condiciones socioculturales que se benefician o afectan por las actividades y servicios que desarrolla la Universidad.	Información pertinente y oportuna que sea de su interés. Oferta de servicios educativos pertinentes y de calidad.	Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias. Cumplimiento de la misión institucional. Presencia en las regiones Oportunidades laborales

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR



AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24