



Caracterización de Usuarios y partes Interesadas

Recuerda qué son las partes interesadas y las herramientas que puedes utilizar

sigga sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

Las partes interesadas son personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad, es por ello que es necesario:

- ✓ Proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del usuario, dar cumplimiento a los requisitos legales y cumplir con los reglamentarios que aplican al proceso y a la universidad.
- ✓ Determinar las partes interesadas pertinentes a su proceso.
- ✓ Cumplir con los requisitos pertinente de las partes interesada para el sistema de gestión, esto es dar cumplimiento a las necesidades y expectativas que el usuario o parte interesada espera de su proceso y de la UNAL.
- ✓ Planificar, implementar y controlar los procesos a fin de cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios.
- ✓ Realizar seguimiento de las percepciones de los usuarios sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.
- ✓ Identificar las particularidades y preferencias de los usuarios y grupos de interesa con los que interactúa el proceso y la universidad, que permita clasificarlos de acuerdo a la similitud de atributos.
- ✓ Gestionar acciones que permitan aumentar el conocimiento que la entidad tiene sobre sus usuarios, asegurar el óptimo uso de los recursos y fortalecer la confianza de los usuarios

A close-up photograph of a person wearing a white lab coat, with their right hand pointing towards the right side of the frame. The background is blurred, showing more of the lab coat and what appears to be a computer screen or tablet.

Ten en cuenta

Que las partes interesadas influyen en el desempeño de la organización

Herramientas que aplican para los procesos y los sistemas de gestión de la UNAL

<http://siga.unal.edu.co/images/Modulos/Ova/Caracterizacin-de-usuarios-y-partes-interesadas.pdf>

Protocolo de caracterización de usuarios y partes interesada

Es el documento que proporciona las orientaciones metodológicas para la identificación de las características de los usuarios y grupos de interés mas relevantes para la UNAL, con el fin de reconocer sus necesidades y expectativas frente a los servicios, trámites y productos. U.PC.SIGA.001

Formato de Caracterización de Usuarios

Documento que permite recopilar la información sobre los requisitos de las necesidades y expectativas de los usuarios y las partes interesadas, describir y definir el grupo de interés pertinente para cada proceso sea interno o externo, establecer los productos y servicios de acuerdo a la particularidad con cada parte interesada y definir los criterios para determinar la sensibilidad de los grupos de interés con el fin de tomar acciones que permitan mejorar la relaciona con ellos. U.FT.SIGA.003