



CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS UNIVERSIDAD DE SUCRE

OD-GC-004
VER. 1.0

Oficina de Planeación

12 de junio de 2019



CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU INTERACCIÓN	4
CON LA UNIVERSIDAD DE SUCRE	4
4. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	7
5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	7
6. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	39



INTRODUCCIÓN

La Universidad de Sucre estableció como política de Calidad “La Universidad de Sucre desarrolla sus procesos misionales hacia el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad con el empoderamiento de la comunidad universitaria y el compromiso de contratistas, proveedores y demás partes interesadas para proporcionar servicios de formación, investigación, extensión y proyección social que respondan a las necesidades, requerimientos y expectativas de la comunidad y de la región, cumpliendo con las normas y requisitos pertinentes, contando con infraestructura física y tecnológica, recursos financieros y funcionarios competentes, con la participación ciudadana y ejerciendo un autocontrol integral”.

Con el fin de comprender las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad y a los procesos asociados a este, y debido al efecto potencial en la capacidad de proporcionar excelente calidad y mejoramiento continuo en el servicio prestado la Universidad de Sucre desarrolla este documento que contiene en detalle:

- Las partes interesadas que son pertinentes al SGC.
- Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC. (ICONTEC, 2015)

Con la construcción de este instrumento, la Universidad busca entre otras, identificar la información que se considere de interés y los canales adecuados para presentarla a sus partes interesadas, así como adelantar acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio y sus aspectos administrativos.



1. OBJETIVO

Identificar las necesidades, intereses, características, expectativas y/o preferencias de las Partes Interesadas pertinentes que se ven afectadas con el desarrollo de los procesos y operaciones propias de la de la Universidad de Sucre y del Sistema de gestión implementado.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las necesidades, intereses, características, expectativas y preferencias de las Partes Interesadas para que las estrategias estén acorde con la realidad institucional y las demandas de la sociedad para así garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos en la interacción con la Universidad de Sucre.
- Contar con un mapeo de todas las partes interesadas que requieren estar informadas de la gestión de la Universidad, y aquellas que son pertinentes al Sistema de gestión de Calidad.
- Recopilar información que permita la identificación de los posibles riesgos que estos pueden ocasionar para el desarrollo de los procesos y operaciones propios de la Universidad de Sucre.
- Contar con la información que permita optimizar los canales de comunicación actualmente disponibles para las partes interesadas.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU INTERACCIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE SUCRE

Una parte interesada o STAKEHOLDER hace referencia a un individuo o grupo de personas que pueden afectar o afectarse por la toma de decisiones o acciones derivadas para la ejecución de las actividades propias del objeto social de la organización y que en determinadas ocasiones por el desarrollo de las mismas,

afectan los intereses de aquellos que interactúan en el mismo medio llegando a impactarlos positiva o negativamente. (GESTION, 2016)

A continuación, se describen las Partes Interesadas y los segmentos sobre los cuales la Universidad de Sucre decidió efectuar la caracterización:

PARTES INTERESADAS EXTERNAS:

1. ENTIDADES PUBLICAS:

- Poder Legislativo: Congreso de la Republica
- Poder Ejecutivo:
 - ✓ Ministerio de Educación Nacional
 - ✓ El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC
 - ✓ Ministerio de Hacienda y Crédito Público
 - ✚ Contaduría General de la Nación
 - ✓ DIAN
 - ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
 - ✓ Dirección Nacional de Derechos de Autor
- Universidades y Centros de Investigación
- Entes Territoriales:
 - ✓ Alcaldía de Sincelejo
 - ✓ Gobernación de Sucre
 - ✓ Asamblea Departamental de Sucre

2. ENTIDADES PRIVADAS

- Empresas
- Gremios
- Fundaciones

3. ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES

4. ORGANIZACIONES SOCIALES

- Organizaciones Comunitarias
- Asociaciones
- Sector solidario

5. ORGANISMOS DE CONTROL

- Contraloría General del Departamento de Sucre



6. PERSONAS NATURALES:

- Estudiantes
- Egresados
- Padres de Familia
- Estudiantes de básica y media
- Comunidad

7. PROVEEDORES

- Contratistas
- Entes de Acreditación y Certificación

PARTES INTERESADAS INTERNAS:

1. FUNCIONARIOS:

- Docentes (De planta, Tiempo Completo y Medio Tiempo) y Catedráticos
- Servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de la Universidad de Sucre

2. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNISUCRE

Procesos Estratégicos

- ✓ Proceso de Gestión de Alta Dirección
- ✓ Proceso de Planeación Institucional
- ✓ Proceso de Gestión de Aseguramiento de la Calidad

Procesos Misionales

- ✓ Proceso de Formación
- ✓ Proceso de Investigación
- ✓ Proceso de Extensión y Proyección Social

Procesos de Apoyo

- ✓ Proceso de Comunicación Institucional
- ✓ Proceso de Gestión Administrativa y Financiera
- ✓ Proceso de Gestión Bienes y Servicios
- ✓ Proceso de Gestión Jurídica
- ✓ Proceso de Gestión Disciplinaria
- ✓ Proceso de Gestión de Tecnología e Informática
- ✓ Proceso de Gestión del Talento Humano
- ✓ Proceso de Gestión de Bienestar

Proceso de Evaluación

- ✓ Proceso de Gestión del Control

4. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

El primer paso de la UNIVERSIDAD DE SUCRE es identificar quiénes son las partes interesadas pertinentes para cada uno de los procesos; a partir de este punto, podrá fluir el análisis de las partes interesadas, que básicamente poseen distintos grados de poder influyente en la toma de decisiones de la Universidad, para identificar el poder de cada una de las partes interesadas se realiza una caracterización de cada una de ellas y de este modo poder establecer cómo y en qué grado influyen cada uno de ellos en la Universidad, para tal efecto se revisa lo siguiente:

- ✓ Una mirada más a fondo de los intereses grupales de las partes interesadas;
- ✓ Cómo la Universidad de Sucre repercutirá en ellas;
- ✓ Hasta qué medida;
- ✓ Qué influencia podrían tener las mismas en las actividades desarrolladas en la Universidad de Sucre.

Las partes interesadas se clasificarán generalmente en Pertinentes y No Pertinentes.

5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Universidad de Sucre, en su diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ha tenido en consideración como requisito de calidad, la identificación de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés con relación a sus procesos y en especial el grupo correspondiente a la comunidad universitaria, así mismo se determina el canal a través del cual estas partes interesadas interactúan con la Universidad y su nivel de pertinencia a los procesos asociados.

De los grupos de interés anteriormente identificados se definen los principales intereses y necesidades a través del formato "Identificación de Partes Interesadas" FOR-GC-047.



PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE ALTA DIRECCIÓN	Consejo Superior	<ul style="list-style-type: none"> *Rendición de Informes *Presentación de proyectos de acuerdo * Presentación de proyecto presupuestal *Cumplimiento de la Misión Institucional * Información Oportuna y confiable de la Gestión * Evaluación y control del funcionamiento de la Institución. * Ejecución de las decisiones tomadas en el Consejo Superior 	<ul style="list-style-type: none"> *Celeridad y confiabilidad en los informes *Eficiencia en la gestión y organización administrativa *Resolución de conflictos * Cumplimiento de las responsabilidades asignadas * Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias
	Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> *Asignación de recursos *Direccionamiento Estratégico *Definición de las políticas y objetivos estratégicos de la Universidad. * Planeación para la conservación y administración del patrimonio y rentas de la institución * Elaboración de programas y proyectos. * Administración del recurso humano * Seguimiento y evaluación de los planes propuestos 	<ul style="list-style-type: none"> * Liderazgo y eficiencia * Gestión y organización * Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias * Imparcialidad
	Ministerio de Educación	*Reporte de Informes	<ul style="list-style-type: none"> *Celeridad *Cumplimiento de requisitos legales
	Contraloría General del Departamento de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Reporte de Informes * Atención de Auditorias 	
	Gobernación del Departamento de Sucre	*Reporte de Informes	
	Asamblea Departamental de Sucre		
	Congreso de la Republica		
	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	* Reportes de Informes Financieros	
Sistema Universitario Estatal SUE	* Reportes de Informes	<ul style="list-style-type: none"> * Participación activa * Gestión para el desarrollo institucional * Fortalecer vínculos de interacción y cooperación con universidades 	



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE ALTA DIRECCIÓN	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none">* Respuesta a solicitudes* Proponer mejoras continuas y acciones preventivas para el buen desempeño de las actividades de la Institución.* Definir las políticas y objetivos estratégicos de la Universidad* Hacer cumplir las normas, legales, estatutarias y reglamentarias vigentes.	<ul style="list-style-type: none">*Liderazgo y eficiencia*Administración transparente*Aprobación a solicitudes
	Docentes	<ul style="list-style-type: none">*Respuesta a solicitudes*Autorizar comisiones*Proponer mejoras continuas y acciones preventivas para el buen desempeño de las actividades de la Institución.* Definir las políticas y objetivos estratégicos de la Universidad* Hacer cumplir las normas legales y reglamentarias vigentes* Administración del recurso humano.	<ul style="list-style-type: none">*Liderazgo y eficiencia*Administración transparente*Aprobación a solicitudes
	Personal Administrativo de la Universidad	<ul style="list-style-type: none">*Respuesta a solicitudes*Autorizar comisiones*Proponer mejoras continuas y acciones preventivas para el buen desempeño de las actividades de la Institución.* Definir las políticas y objetivos estratégicos de la Universidad* Hacer cumplir las normas legales y reglamentarias vigentes* Administración del recurso humano.	<ul style="list-style-type: none">*Liderazgo y eficiencia*Administración transparente*Aprobación a solicitudes
	Contratistas	<ul style="list-style-type: none">*Celebración de Contratos*Autorización del pago	<ul style="list-style-type: none">*Fidelización del Servicio*Autorización oportuna del pago



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Proceso de Formación	<ul style="list-style-type: none"> * Distribución de espacios físicos para el desarrollo de actividades académicas. * Información estadística * Asesoría 	<ul style="list-style-type: none"> * Distribución adecuada de espacios físicos. * Información estadística disponible * Satisfacción y objetividad en las asesorías
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> * Presupuesto de Inversiones. * Apoyo en la elaboración del Presupuesto Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega oportuna del presupuesto de proyectos de inversión. * Apoyo oportuno en la elaboración del presupuesto.
	Proceso de Gestión de Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> * Información sobre el cumplimiento del Plan de Acción Institucional. * Información Estadística Institucional. * Apoyo en el proceso de Rendición de Cuentas * Informe de avance en la ejecución de proyectos de inversión. 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad en la entrega de la información
	Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> * Aprobación de informe de avance de obras. * Estudio y aprobación de modificaciones de proyectos en ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> * Celeridad en la revisión, aprobación de informes y en la modificación de proyectos
	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> *Dotación de Infraestructura física. *Información relacionada con obras de infraestructura física. 	<ul style="list-style-type: none"> *Infraestructura física adecuada para el servicio educativo.
	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> *Asignación de aulas de clase. * Asignación de espacios de trabajo en Sala de profesores *Información relacionada con obras de infraestructura física. * Información estadística. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aulas de clase en buenas condiciones. * Sala de profesores en óptimas condiciones
	Personal Administrativo de la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> * Asignación de espacios de trabajo * Asesorías 	<ul style="list-style-type: none"> * Distribución adecuada de espacios de trabajo. * Satisfacción y objetividad en las asesorías
	Proceso de Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaboración de estudios y documentos previos para proyectos de inversión. * Apoyo y acompañamiento en la elaboración de pliegos de condiciones en los procesos de contratación de obras civiles. 	<ul style="list-style-type: none"> * Estudios y documentos previos elaborados acordes con los parámetros institucionales. * Objetividad en el apoyo relacionado con la elaboración de pliegos de condiciones.



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Proceso de Gestión del Control	*Cumplimiento de la normatividad. *Contar con información clara y precisa.	*Oportunidad en la entrega de información.
	Ministerio de Educación Nacional	*Cargue de Información Estadística Institucional.	* Oportunidad en el cargue de la información solicitada. * Veracidad de la información.
	Contraloría General del Departamento de Sucre	*Información relacionada con el Plan de Acción Institucional, Evaluación de la Gestión Ambiental, Relación de PQRDSF, Seguimiento a Proyectos de Inversión.	* Cumplimiento de los requisitos. * Veracidad de la información suministrada.
	Comunidad	Adecuación y mantenimiento de áreas circunvecinas.	No afectación de su entorno

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Proceso Gestión de Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> * Informe del Sistema Gestión de Calidad. * Informes de procesos de autoevaluación * Planificación en el Direccionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad * Planificación, administración y control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad * Implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. * Verificar la eficacia de la acciones implementadas por todos los procesos * Seguimiento a las acciones de mejora producto de las auditorías internas de los procesos. * Seguimiento a los Riesgos del proceso * Formular políticas y reglamentos para la mejora * Coordinar el proceso de Autoevaluación con fines de Acreditación o renovación de Registro de programas académicos * Administrar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad. * Control y seguimiento de respuesta del CNA 	* Oportunidad y veracidad de la información para revisión por la Alta Dirección



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Todos los Procesos de la Universidad de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión y aprobación de la información documentada requerida por el SGC * Disposición de los documentos codificados en el SGC * Orientación relacionada con el SGC * Asesoría y acompañamiento en actividades de autoevaluación y acreditación * Planificación en el Direccionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad * Planificación, administración y control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad * Formular políticas y reglamentos para la mejora * Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. * Administrar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad. 	* Oportunidad y veracidad
	Contraloría General del Departamento de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Administrar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad. * Informe Evaluación Gestión Ambiental semestral * Seguimiento a las repuestas de PQRSF * Toma de acciones correctivas, de mejora y preventivas 	* Oportunidad y veracidad
	Organismo de Certificación ICONTEC	<ul style="list-style-type: none"> * Vinculación de la Universidad a las actividades de certificación * Vinculación a programas de formación dirigidos a organización relacionados con el SGC 	* Pago oportuno de los servicios de auditoría y certificación, afiliación, capacitaciones
	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud documentos del SGC * Trámite de PQR presentadas 	<ul style="list-style-type: none"> * Atención y orientación * Celeridad y efectividad de las respuestas
	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud documentos del SGC * Trámite de PQR presentadas 	<ul style="list-style-type: none"> * Atención y orientación * Celeridad y efectividad de las respuestas
	Ministerio de Educación Nacional	Documentos de Registro Calificado y Acreditación de Programas	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad en la entrega de documentación
	Funcionarios/Servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud documentos del SGC * Trámite de PQR presentadas 	<ul style="list-style-type: none"> * Atención y orientación * Celeridad y efectividad de las respuestas



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Comunidad	* Trámite de PQR presentadas	* Celeridad y efectividad de las respuestas
	Proceso de Planeación Institucional	* Identificar los Riesgos del proceso * Establecimiento del Plan de Acción * Apoyo al ajuste de los Planes de Mejoramiento * Apoyo en la definición de acciones correctivas y de mejora en general	* Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad en la entrega de la información. * Veracidad de la información solicitada
	Proceso de Gestión del Control	* Identificar los Riesgos del proceso * Establecimiento del Plan de Acción * Planear las revisiones por la Alta Dirección * Analizar las causas de las no conformidades y ejecutar las acciones de mejora * Verificar la eficacia de la acciones implementadas por todos los procesos * Seguimiento a las acciones de mejora producto de las auditorías internas de los procesos * Seguimiento a los Riesgos del proceso.	*Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad en la entrega de la información. * Veracidad de la información solicitada
	Consejo de Facultad Consejo Académico Consejo Superior Comité Curricular de los programas	* Programar la elaboración de los documentos maestros de los programas nuevos y la evaluación de los programas en funcionamiento. * Coordinar el proceso de autoevaluación con fines de Acreditación o renovación de Registro de programas académicos. * Asesorar en la elaboración de los documentos maestros de programas nuevos y antiguos * Revisión y concepto sobre el documento maestro de los programas * Evaluación previa de los programas escogidos para el proceso de Autoevaluación con fines de Acreditación. * Diseñar el cronograma de actividades y las necesidades requeridas para la acreditación. * Envío de documentos al CNA	* Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad en la entrega de la información. * Veracidad de la información solicitada



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Consejo de Facultad Consejo Académico Consejo Superior Comité Curricular de los programas	<ul style="list-style-type: none"> * Verificación y seguimiento del cumplimiento del cronograma establecido e informar al CNA sobre cualquier cambio del mismo. * Acompañamiento en la realización de los ajustes correspondientes del proceso. * Apoyo al ajuste de los Planes de Mejoramiento * Apoyo en la definición de acciones correctivas y de mejora en genera 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad en la entrega de la información. * Veracidad de la información solicitada
	Comité de Gestión Ambiental de la Universidad de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Diseño de Calendario y Boletines ambientales * Evaluar la Gestión Ambiental Institucional. * Verificar el cumplimiento de los cronogramas de los Programas que contiene el Plan Integral de Gestión Ambiental de la Universidad de Sucre PIGAUS. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad en la entrega de la información.

PROCESOS MISIONALES

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
FORMACIÓN	Proceso de Gestión de Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> * Asesorar en las políticas académicos * Análisis de indicadores de acciones previstas. 	Cumplimiento de metas
	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> *Aprobación de solicitudes para: Comisiones, Monitores, prácticas, capacitación. *Carga académica, correcciones notas paz y salvo, informes. *Prestamos: <ul style="list-style-type: none"> - Material bibliográfico para los diferentes programas de pregrado y posgrado (Libros, Revistas, CD, - Salas para consultas y estudio - Condiciones Ambientales ideales temperatura, Ruido, Aseo. * Planeación Académica * Elaboración del documento maestro del Programa Académico * Desarrollo curricular * Evaluación de la gestión curricular 	<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollo eficiente y efectivo de las labores académicas, cualificación y satisfacción personal. * Que Cuenten con: <ul style="list-style-type: none"> - Material bibliográfico Suficientes, actualizados y pertinentes. - Espacio Físico y Mobiliario (mesas y sillas) para el desarrollo de las actividades.



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
FORMACIÓN	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> * Elaboración del documento maestro del Programa Académico * Desarrollo curricular * Programa académico pertinente con registro calificado * Certificado de estudios, extendido de notas, para créditos ICETEX, devoluciones, movilidad internacional, becas, estudios postgrados. * Facturación por periodos académicos del valor del semestre y aplicación de los diferentes incentivos académicos que tiene la Universidad. * Proceso de Revisión de estudiantes para grados de pregrado. * Matrícula académica- cancelaciones, adiciones. * Prestamos: <ul style="list-style-type: none"> - Material bibliográfico para los diferentes programas de pregrado y posgrado (Libros, Revistas, CD, - Salas para consultas y estudio - Condiciones Ambientales ideales temperatura, Ruido, Aseo. * Plan de estudios con oferta de valor. 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad y veracidad en la entrega de la información * Oportunidad en la entrega de la facturación financiera. * Agilidad y oportunidad en la entrega de la información a Secretaría General. * Adquirir Conocimiento Titulación * Bienestar Universitario Recursos, infraestructura y capacidad técnica para prestar los servicios educativos. * Docentes calificados * Materiales de Apoyo Académico * Sistemas de Apoyo al Aprendizaje * Programa con registro calificado vigente y/o acreditado por alta calidad. * Facilidades y oportunidades para la movilidad
	Graduados - Egresados	<ul style="list-style-type: none"> * Oferta de programas de posgrado y de educación continua complementarios a su formación. * Información sobre ofertas laborales en las áreas de interés. * Extendido de notas para acceder a becas y continuar con sus estudios de postgrados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad y veracidad en la entrega de la información * Reputación y reconocimiento de la Institución y de su programa.
	Padres de Familia	<ul style="list-style-type: none"> * Información oportuna y confiable. * Reputación y reconocimiento de la Institución y de sus programas. * Facilidad de comunicación con la Institución * Certificado de estudios, extendido de notas, información acerca del estado académico de sus hijos, incentivos, descuentos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> * Claridad y oportunidad en la entrega de la información. * Compromiso y responsabilidad con el proceso de formación de los estudiantes. * Cumplimiento de la oferta de valor de los programas académicos.
	Proceso de Planeación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación de los Riesgos del proceso * Establecimiento del Plan de Acción * Apoyo al ajuste de los Planes de Mejoramiento * Apoyo en la definición de acciones correctivas y de mejora en general * Suministro de información tales como: matriculados pregrado y postgrados, relación de descuentos por los diferentes incentivos académicos, votación, promedios académicos, estudiantes que pertenecen al DPS, valores pagados por matrícula académica, etc., y todo lo que derive de la actividad administrativa de la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad y veracidad en la entrega de la información. * Cumplimiento de requisitos y lineamientos.



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
FORMACIÓN	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> * Prestamos: - Material bibliográfico para los diferentes programas de pregrado y posgrado (Libros, Revistas, CD, - Salas para consultas y estudio - Condiciones Ambientales ideales temperatura, Ruido, Aseo 	<ul style="list-style-type: none"> * Que Cuenten con: - Material bibliográfico Suficientes, actualizados y pertinentes. - Espacio Físico y Mobiliario (mesas y sillas) para el desarrollo de las actividades.
	Ministerio de Salud y Protección Social	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de la misión institucional. * Cumplimiento de las normas legales. * Información oportuna y confiable. * Cooperación interinstitucional. * Suministro de información pertinentes a los estudiantes y programas 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad y veracidad en la entrega de la información. * Gestión Académico-administrativa transparente, idónea, eficiente y eficaz
	Ministerio de Educación Nacional	<ul style="list-style-type: none"> * Documentos Maestros de Programas Académicos * Planes de Mejoramiento * 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. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de requisitos, normas y leyes. * Re-acreditación institucional. * Acreditación y re-acreditación de alta calidad de programas. * Acreditación internacional de programas académicos.
	Contraloría General del Departamento de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de la misión institucional. * Cumplimiento de las normas legales. * Información oportuna y confiable. * Cooperación interinstitucional. * Suministro de información pertinentes a los estudiantes y programas 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad y veracidad en la entrega de la información. * Gestión Académico-administrativa transparente, idónea, eficiente y eficaz
	Departamento para la Prosperidad Social	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de la misión institucional. * Cumplimiento de las normas legales. * Información oportuna y confiable. * Cooperación interinstitucional. * Suministro de información pertinentes a los estudiantes y programas * Suministro de información tales como: Descuentos por votación, valores pagados por los estudiantes, promedios académicos, matriculados activos de pregrado y postgrados por periodos académicos u otra información que ellos consideren necesaria. 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad y veracidad en la entrega de la información. * Gestión Académico-administrativa transparente, idónea, eficiente y eficaz



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
FORMACIÓN	Aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> * Oferta del programa académico * Selección y admisión. * Programa curricular pertinente. * Adquirir Conocimiento Titulación o certificación * Inscripción en línea de pregrado 	<ul style="list-style-type: none"> * Facilidad en el proceso. * Transparencia * Oferta de servicios educativos pertinentes y de calidad.
	Entidades del Sector Público en Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Suscripción de convenios de cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> * Eficiente, oportuno, calidad
	Empresas del sector comercial, Industrial y salud.	<ul style="list-style-type: none"> * Suscripción de convenios de cooperación, Consultorías, solicitud de pasantes o practicantes 	<ul style="list-style-type: none"> * Informe de consultoría, envío de pasantes o practicantes para su selección.
	Proceso Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> * Planeación Académica 	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión Académico-administrativa transparente, idónea, eficiente y eficaz
	Proceso de Gestión de Bienestar	<ul style="list-style-type: none"> * Inscripción, selección, admisión y matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión Académico-administrativa transparente, idónea, eficiente y eficaz
	Consejo Nacional de Acreditación -CNA	<ul style="list-style-type: none"> * Criterios, características y aspectos definidos de acreditación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de los criterios, características y aspectos definidos de acreditación.

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
INVESTIGACIÓN	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> * Creación de nuevos grupos de investigación Institucional * Creación de semilleros de investigación * Evaluación y fortalecimiento de grupos de investigación reconocidos por Colciencias * Reconocimiento de nuevos grupos de investigación por Colciencias. * Desarrollo de nuevos proyectos orientados a la solución de problemas regionales * Definición de líneas de investigación prioritarias para la institución * Oportunidades de movilidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Servicio oportuno y eficiente * Bienestar universitario * Aprobación de proyectos de investigación



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
INVESTIGACIÓN	Docentes	<ul style="list-style-type: none">* Recursos necesarios para sus proyectos de investigación* Estudio de los proyectos de investigación para determinar su pertinencia y concordancia con las líneas de investigación institucionales* Asignación de pares evaluadores* Selección de propuestas a financiar* Apoyo para la participación en convocatorias externas para financiación de proyectos de investigación* Renovación del reconocimiento institucional del grupo* Publicación de artículos en revistas indexadas base ISI* Creación de una revista de investigación.	<ul style="list-style-type: none">* Servicio oportuno y eficiente* Bienestar universitario* Aprobación de proyectos de investigación
	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none">* Creación de nuevos grupos de investigación Institucional* Creación de semilleros de investigación* Evaluación y fortalecimiento de grupos de investigación reconocidos por Colciencias* Reconocimiento de nuevos grupos de investigación por Colciencias.* Desarrollo de nuevos proyectos orientados a la solución de problemas regionales* Definición de líneas de investigación prioritarias para la institución* Oportunidades de movilidad* Recursos necesarios para sus proyectos de investigación* Estudio de los proyectos de investigación para determinar su pertinencia y concordancia con las líneas de investigación institucionales* Asignación de pares evaluadores* Selección de propuestas a financiar* Apoyo para la participación en convocatorias externas para financiación de proyectos de investigación* Renovación del reconocimiento institucional del grupo	<ul style="list-style-type: none">* Servicio oportuno y eficiente* Bienestar universitario* Aprobación de proyectos de investigación



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
INVESTIGACIÓN	Egresados	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo para la participación en convocatorias externas para financiación de proyectos de investigación * Renovación del reconocimiento institucional del grupo * Publicación de artículos en revistas indexadas base ISI * Creación de una revista de investigación. * Desarrollo de nuevos proyectos orientados a la solución de problemas regionales * Evaluación y fortalecimiento de grupos de investigación reconocidos por Colciencias * Estudio de los proyectos de investigación para determinar su pertinencia y concordancia con las líneas de investigación institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Servicio oportuno y eficiente * Bienestar universitario * Aprobación de proyectos de investigación
	Ministerio de Educación Nacional	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de las normas legales * Información veraz y oportuna * Alta calidad en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> * Acreditación institucional * Cumplimiento de los requisitos. * Veracidad de la información suministrada.
	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> * Implementación de proyectos que ayuden al desarrollo económico y social del departamento de Sucre 	<ul style="list-style-type: none"> * Ser parte de proyectos encaminados a comunidades vulnerables
	Gremios	<ul style="list-style-type: none"> * Cooperación interinstitucional. * Desarrollo y participación en convenios de interés compartido. * Desarrollo de nuevos proyectos orientados a la solución de problemas regionales * Intercambio permanente de investigadores. * Trabajo interdisciplinario como mecanismo estratégico para la generación de conocimientos * Divulgación y socialización de los resultados en publicaciones indexadas * Valoración y transferencia permanente de los resultados de las investigaciones a la sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> * Servicio idóneo y oportuno * Transparencia en los procesos * Desarrollo de proyectos encaminados a la solución de problemas de la Región.
	Colciencias	<ul style="list-style-type: none"> * Información veraz y oportuna sobre los proyectos financiados por esta institución * Postulación de jóvenes investigadores * Evaluación y fortalecimiento de grupos de investigación reconocidos por Colciencias * Creación de nuevos grupos de investigación Institucional * Desarrollo de nuevos proyectos orientados a la solución de problemas regionales 	<ul style="list-style-type: none"> * Alto número de postulados para jóvenes investigadores * Transparencia en los procesos



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<p>EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL</p>	<p>Estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención * Programar planes y proyectos de Servicios y Asistenciales o Sociales de acuerdo a las solicitudes del entorno * Programar recursos humanos, físicos y logísticos para la ejecución y el seguimiento de los programas, prácticas académicas y proyectos de extensión y Proyección social solidaria * Formular planes de Practicas académicas * Ejecutar los proyectos relacionados al proceso contenido en el Plan de Acción. * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables. * Atender los requerimientos de peticiones, quejas reclamos y Sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> * Calidad del proceso de capacitación * Acompañamiento oportuno * Claridad en la respuesta
	<p>Proceso de Formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Definir la Reglamentación para las actividades de extensión y Proyección Social * Identificar, analizar y definir políticas estrategias institucionales para la extensión y proyección social solidaria * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención. * Definir plan de Intervención. * Consolidar el portafolios de servicios * Programar la oferta de Educación Continua y de Servicios de la Universidad * Identificar aliados estratégicos para establecer contratos, convenios y acuerdos * Programar planes y proyectos de Servicios y Asistenciales o Sociales de acuerdo a las solicitudes del entorno. * Presentación de proyectos y propuestas de Extensión y Proyección Social. * Programar recursos humanos, físicos y logísticos para la ejecución y el seguimiento de los programas, prácticas académicas y proyectos de extensión y Proyección social solidaria. * Solicitar contratación y desarrollo de personal. * Formular planes de Practicas académicas * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios. * Impulsar y avalar el desarrollo de programas y proyectos de investigación relacionados con la Extensión y Proyección Social. * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Asesorar y avalar la presentación de proyectos y propuestas de Extensión y Proyección Social 	<ul style="list-style-type: none"> * Suscripción y ejecución de convenios. * Ampliar la cobertura de programas de educación continuada * Atención y acompañamiento oportuno * Respuestas claras y confiables a solicitudes * Calidad en los procesos desarrollados



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Proceso de Formación	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitudes de número de horas para docentes y profesionales asignados a funciones de Extensión y Proyección * Realizar reuniones del Comité Central de Extensión y Proyección Social y de Facultades para promover y programar actividades relacionadas a la Extensión y Proyección Social. * Desarrollar una propuesta curricular para el fomento de la cultura de la Extensión y Proyección social. 	
	Personal Administrativo de la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> * Definir la Reglamentación para las actividades de extensión y Proyección Social * Identificar, analizar y definir políticas estrategias institucionales para la extensión y proyección social solidaria * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención. * Consolidar el portafolios de servicios * Programar la oferta de Educación Continua y de Servicios de la Universidad * Identificar aliados estratégicos para establecer contratos, convenios y acuerdos * Programar planes y proyectos de Servicios y Asistenciales o Sociales de acuerdo a las solicitudes del entorno. * Presentación de proyectos y propuestas de Extensión y Proyección Social. * Programar recursos humanos, físicos y logísticos para la ejecución y el seguimiento de los programas, prácticas académicas y proyectos de extensión y Proyección social solidaria. * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios. * Impulsar y avalar el desarrollo de programas y proyectos de investigación relacionados con la Extensión y Proyección Social. * Ofertas de Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> * Calidad en los procesos desarrollados. * Acompañamiento oportuno * Claridad en las respuestas * Estímulos * Bienestar laboral * Planes de capacitación regulares * Reconocimientos * Planes de emprendimientos * Plan de Retiro
	Egresados	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención * Programar planes y proyectos de Servicios y Asistenciales o Sociales de acuerdo a las solicitudes del entorno * Programar recursos humanos, físicos y logísticos para la ejecución y el seguimiento de los programas, prácticas académicas y proyectos de extensión y Proyección social solidaria * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables. * Atender los requerimientos de peticiones, quejas reclamos y Sugerencias * Ofertas de Capacitación * Establecimiento de convenios * Asesorías y acompañamiento en proyectos de servicios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> * Ofertas de capacitación * Actualización en temas acordes a sus carreras * Realizar trabajo conjuntos * Identificación de sus necesidades prioritarias * Asesorías * Establecimiento de convenios para acciones conjuntas * Satisfacción de los servicios recibidos * Relaciones permanentes * Acompañamiento permanente



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<p>EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL</p>	<p>Comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar, analizar y definir políticas estrategias institucionales para la extensión y proyección social solidaria * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención. * Definir plan de Intervención. * Consolidar el portafolios de servicios * Programar la oferta de Educación Continua y de Servicios de la Universidad * Identificar aliados estratégicos para establecer contratos, convenios y acuerdos * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios. * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Asesorar y avalar la presentación de proyectos y propuestas de Extensión y Proyección Social * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada. * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables * Ofertas de Capacitación y Asesorías para elaboración de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación de sus necesidades prioritarias * Asesorías * Establecimiento de convenios para acciones conjuntas * Satisfacción de los servicios recibidos * Relaciones permanentes * Acompañamiento permanente
	<p>Instituciones de Educación Superior</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar, analizar y definir políticas estrategias institucionales para la extensión y proyección social solidaria * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención. * Definir plan de Intervención. * Consolidar el portafolios de servicios * Programar la oferta de Educación Continua y de Servicios de la Universidad * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios. * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada. * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables * Ofertas de Capacitación y Asesorías 	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción por los resultados de los intercambios * Identificación de sus necesidades prioritarias * Asesorías * Establecimiento de convenios para acciones conjuntas * Satisfacción de los servicios recibidos * Relaciones permanentes



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<p>EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL</p>	<p>Instituciones Educativas Técnicas Agropecuarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar, analizar y definir políticas estrategias institucionales para la extensión y proyección social solidaria * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención. * Definir plan de Intervención. * Consolidar el portafolios de servicios * Programar la oferta de Educación Continua y de Servicios de la Universidad * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios. * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada. * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables * Ofertas de Capacitación y Asesorías 	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción por los resultados de los intercambios * Identificación de sus necesidades prioritarias * Asesorías * Establecimiento de convenios para acciones conjuntas * Satisfacción de los servicios recibidos * Relaciones permanentes
	<p>Entidades Gubernamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar, analizar y definir políticas estrategias institucionales para la extensión y proyección social solidaria * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención. * Definir plan de Intervención. * Consolidar el portafolios de servicios * Programar la oferta de Educación Continua y de Servicios de la Universidad * Identificar aliados estratégicos para establecer contratos, convenios y acuerdos * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios. * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Asesorar y avalar la presentación de proyectos y propuestas de Extensión y Proyección Social * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada. * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables * Ofertas de Capacitación y Asesorías 	<ul style="list-style-type: none"> * Asesorías * Establecimiento de convenios para acciones conjuntas * Satisfacción de los servicios recibidos * Relaciones permanentes



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<p align="center">EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL</p>	<p>División de Investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención * Programar planes y proyectos de Servicios y Asistenciales o Sociales de acuerdo a las solicitudes del entorno * Programar recursos humanos, físicos y logísticos para la ejecución y el seguimiento de los programas, prácticas académicas y proyectos de extensión y Proyección social solidaria * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables. * Atender los requerimientos de peticiones, quejas reclamos y Sugerencias * Ofertas de Capacitación * Asesorías y acompañamiento en proyectos de servicios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> * Suscripción y ejecución de convenios. * Atención y acompañamiento oportuno * Respuestas claras y confiables a solicitudes * Calidad en los procesos desarrollados
	<p>Centro de Diagnóstico Médico</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención * Programar planes y proyectos de Servicios y Asistenciales o Sociales de acuerdo a las solicitudes del entorno * Programar recursos humanos, físicos y logísticos para la ejecución y el seguimiento de los programas, prácticas académicas y proyectos de extensión y Proyección social solidaria * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables. * Atender los requerimientos de peticiones, quejas reclamos y Sugerencias * Asesorías y acompañamiento en proyectos de servicios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> * Calidad en los procesos desarrollados. * Acompañamiento oportuno * Claridad en las respuestas
	<p>Centro de Laboratorios</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención * Programar planes y proyectos de Servicios y Asistenciales o Sociales de acuerdo a las solicitudes del entorno * Programar recursos humanos, físicos y logísticos para la ejecución y el seguimiento de los programas, prácticas académicas y proyectos de extensión y Proyección social solidaria * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables. * Atender los requerimientos de peticiones, quejas reclamos y Sugerencias * Asesorías y acompañamiento en proyectos de servicios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> * Calidad en los procesos desarrollados. * Acompañamiento oportuno * Claridad en las respuestas



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Centro de Lenguas Extranjeras	<ul style="list-style-type: none"> * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención * Programar planes y proyectos de Servicios y Asistenciales o Sociales de acuerdo a las solicitudes del entorno * Programar recursos humanos, físicos y logísticos para la ejecución y el seguimiento de los programas, prácticas académicas y proyectos de extensión y Proyección social solidaria * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables. * Atender los requerimientos de peticiones, quejas reclamos y Sugerencias * Asesorías y acompañamiento en proyectos de servicios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> * Calidad en los procesos desarrollados. * Acompañamiento oportuno * Claridad en las respuestas
	Asociaciones de Productores	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar, analizar y definir políticas estrategias institucionales para la extensión y proyección social solidaria * Realizar Estudios de diagnóstico del Entorno. * Estudiar viabilidad de solicitudes de Intervención. * Definir plan de Intervención. * Consolidar el portafolios de servicios * Programar la oferta de Educación Continua y de Servicios de la Universidad * Identificar aliados estratégicos para establecer contratos, convenios y acuerdos * Atender las solicitudes de información y demandas de servicios. * Establecer Convenios que aseguren las relaciones con el entorno * Asesorar y avalar la presentación de proyectos y propuestas de Extensión y Proyección Social * Gestionar el desarrollo de planes de ventas de productos, servicios, emprendimiento y consultorías, asistenciales y de educación continuada. * Desarrollar proyectos asistenciales o sociales a comunidades vulnerables * Ofertas de Capacitación y Asesorías para elaboración de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación de sus necesidades prioritarias * Asesorías * Establecimiento de convenios para acciones conjuntas * Satisfacción de los servicios recibidos * Relaciones permanentes * Acompañamiento permanente



PROCESOS DE APOYO

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> * Información del quehacer diario Institucional. * Noticias y eventos. * Información de interés general 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de información oportuna y eficaz. * Objetividad e imparcialidad.
	Proceso de Gestión de Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> * Definir estrategias para la divulgación de información institucional. * Definir el plan de Acción del proceso. * Analizar los resultados de los indicadores de gestión, como Insumo para definir acciones de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de información oportuna y eficaz. * Objetividad e imparcialidad. * Veracidad de la información suministrada.
	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> * Programación de información a difundir * Publicación de información, cubrimiento de eventos académicos, apoyo publicitario. * Planeación logística en cubrimiento de eventos (Cartelera de Información). 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de información oportuna y eficaz. * Objetividad e imparcialidad. * Apoyo publicitario y cubrimiento.
	Funcionarios/Servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> * Programación de información a difundir * Divulgación interna de los procesos Institucionales. * Elaboración de Información para publicar * Definir estrategias para la divulgación de información institucional. * Definir y ejecutar el plan de Acción del proceso * Planificar y difundir la utilización estratégica del portal web de la Universidad. * Diseñar, producir y ejecutar la estrategia de comunicación. * Identificar y definir los canales y productos institucionales que se deben comunicar. * Recibir y Administrar los archivos de Gestión y solicitar documentación Institucional. * Acompañamiento y cubrimiento de los eventos institucionales. * Recopilación de información y noticias. * Revisar y controlar las informaciones publicadas en la página web Institucional. * Socializar los procedimientos del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de información oportuna y eficaz. * Objetividad e imparcialidad. * Apoyo publicitario y cubrimiento. * Veracidad de la información suministrada.
	Alcaldía de Sincelejo	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo en la divulgación y difusión de actividades, convenios, y/o eventos que se realicen de manera conjunta. 	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo en la comunicación y visibilidad de dichas actividades y/o alianzas



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Gobernación del Departamento de Sucre	* Apoyo en la divulgación y difusión de actividades, convenios, y/o eventos que se realicen de manera conjunta.	* Apoyo en la comunicación y visibilidad de dichas actividades y/o alianzas
	Todos los Procesos de la Universidad de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Programación de información a difundir * Divulgación interna de los procesos Institucionales. * Elaboración de Información para publicar * Definir estrategias para la divulgación de información institucional. * Definir y ejecutar el plan de Acción del proceso * Planificar y difundir la utilización estratégica del portal web de la Universidad. * Diseñar, producir y ejecutar la estrategia de comunicación. * Identificar y definir los canales y productos institucionales que se deben comunicar. * Recibir y Administrar los archivos de Gestión y solicitar documentación Institucional. * Acompañamiento y cubrimiento de los eventos institucionales. * Recopilación de información y noticias. * Revisar y controlar las informaciones publicadas en la página web Institucional. * Socializar los procedimientos del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de información oportuna y eficaz. * Objetividad e imparcialidad. * Apoyo publicitario y cubrimiento. * Veracidad de la información suministrada.
	Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> * Definir estrategias para la divulgación de información institucional. * Definir y ejecutar el plan de Acción del proceso * Diseñar, producir y ejecutar la estrategia de comunicación. * Identificar y definir los canales y productos institucionales que se deben comunicar. * Formular el proyecto de presupuesto del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de información oportuna y eficaz. * Objetividad e imparcialidad. * Apoyo publicitario y cubrimiento. * Veracidad de la información suministrada.
	Proceso de Planeación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo al ajuste de los Planes de Mejoramiento * Apoyo en la definición de acciones correctivas, preventivas y de mejora en general sobre las evaluaciones realizadas. * Identificación de los Riesgos del proceso * Establecimiento del Plan de Acción * Analizar los resultados de los indicadores de gestión, como Insumo para definir acciones de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de información oportuna y eficaz. * Objetividad e imparcialidad. * Apoyo publicitario y cubrimiento. * Veracidad de la información suministrada.



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Funcionarios/Servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> * Elaboración de Contratos, OPS, OS, Convenios * Tramite y pago de anticipos, reintegros y nómina. 	<ul style="list-style-type: none"> * Servicio oportuno y eficiente * Objetividad y transparencia en todos sus trámites
	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> * Recaudo de matrículas * Recaudo de cartera de cuentas por cobrar * Paz y salvo de situación financiera * Tramite del proceso de crédito de Icetex * Devolución de saldos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Procedimientos ágiles y sencillos * Servicio oportuno y eficiente * Objetividad y transparencia en todos sus trámites
	Entidades Bancarias (Davivienda - BBVA - Otros)	<ul style="list-style-type: none"> * Recaudos de carteras * Pagos de cuentas * Compras de chequeras * Conciliaciones bancarias 	<ul style="list-style-type: none"> * Infraestructura Tecnológica. * Control de información * Objetividad y transparencia en todos sus trámites * Trámite de pago de los compromisos y obligaciones contraídas.
	Ministerio de Educación Nacional	<ul style="list-style-type: none"> * Diligenciamiento de información Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> * Sistema de Información de Educación Superior este actualizado por periodo académico * Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad en la entrega de documentación
	Contraloría General del Departamento de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Reporte de información Financiera * Pago de cuota de fiscalización * Información de la gestión institucional. * Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> * Formatos de la Contraloría General del departamento de Sucre actualizados * Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad en la entrega de documentación
	Contaduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> * Información para el cargue en plataforma de datos abiertos Gobierno en línea * Información de la gestión institucional. * Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplir a través de la ley de transparencia el acceso y reutilización de datos por parte de la ciudadanía.
	DIAN	<ul style="list-style-type: none"> * Declaración de información contable y Pago de impuestos * Devolución de IVA * Presentación Declaración de Rentas 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento en el pago de Impuestos * Cumplimiento de Normatividad Vigente
	Proveedores - Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> * Reglas de participación clara y equitativa. * Pago oportuno de los compromisos contractuales. * Cumplimiento de las condiciones contractuales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Adecuada relación costo - beneficio. * Servicios y programas de bienestar para contratistas * Objetividad y transparencia en todos sus trámites * Trámite de pago de los compromisos y obligaciones contraídas.



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> * Requerimientos y necesidades específicas a contratar. * Reglas de participación clara y equitativa. 	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción del Servicio Prestado. * Fidelización del Servicio. * Transparencia en las licitaciones. * Retroalimentación del servicio. * Adecuada relación costo-beneficio.
	Estudiantes	* Planeación de los Mantenimientos	<ul style="list-style-type: none"> * Infraestructura física en buen estado y disponibles para su uso. * Respuesta a requerimientos y solicitudes en el menor tiempo posible. * Atención y Servicio de Calidad.
	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> * Planeación y seguimiento de coordinación de los Transportes * Planeación y seguimiento de Inventarios 	
	Funcionarios/Servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> * Programación de la Seguridad y Aseo * Provisión de Bienes y Elementos * Mantenimiento y seguimiento de Bienes y Elementos * Optimización de Bienes y elementos * Racionalización de servicios públicos, Bienes y elementos * Apoyo logístico en las diferentes actividades estudiantiles. 	
Contraloría General del Departamento de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Diligenciamiento de los formatos y boletines de la Contraloría General del departamento de Sucre. * Información de la gestión institucional. * Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad y veracidad en la entrega de la información. 	

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION JURIDICA	Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> * Invitación pública a contratar * Elaboración de contratos 	* Ejecución objeto del contrato
	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> * Asesorías * Respuestas a solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> * Veracidad en la respuesta * Acompañamiento oportuno
	Todos los Procesos de la Universidad de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Asesoría * Respuesta a Conceptos y solicitudes, 	* Información Concreta y Oportuna
	Contraloría General del Departamento de Sucre	* Legalización de contratos, Convenios, Actos Administrativos.	* No encontrar Hallazgo
	Proceso de Gestión de Alta Dirección	* Mejora de la calidad	* Eficiencia, eficacia



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DISCIPLINARIA	Funcionarios/Servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> * Información acerca de los tramites y fallos en primera instancia de los Procesos Disciplinarios que se adelanten en contra de los servidores públicos (Implicado) * Promover la educación sobre temas disciplinarios 	<ul style="list-style-type: none"> * Celeridad y transparencia en los tramites y fallos
	Gestión de Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de investigaciones Disciplinarias * Reportes de Tramites y Fallos de Investigaciones Disciplinarias * Seguimiento a los Riesgos del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento en la entrega de información * Transparencia y Objetividad * Celeridad en los tramites adelantados.
	Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Salidas no conformes * Medición de indicadores * Análisis de causas de no conformidades * Acciones correctivas derivadas de Auditorías realizadas * Identificar los riesgos y oportunidades del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de la normatividad vigente * Entrega oportuna de la información.
	Procuraduría Regional del departamento de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Planeación de la Gestión Disciplinaria * Informes de Investigaciones Disciplinarias 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega oportuna de los informes * Cumplimiento de términos establecidos por la Ley * Transparencia y Objetividad
	Planeación institucional	<ul style="list-style-type: none"> * Reporte de Plan de Acción * Actualización de Mapa de Riesgos y Oportunidades del proceso * Ejecutar las actividades asociadas al proceso contenidas en el plan de Acción 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega oportuna de la información. * Plan con acción pertinentes al cumplimiento de las metas establecidas

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE TECNOLOGÍA E INFORMATICA	Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> * Requerimientos y necesidades específicas a contratar 	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción del Servicio Prestado * Fidelización del Servicio * Transparencia en las licitaciones * Retroalimentación del servicio
	Ministerio de Educación Nacional	<ul style="list-style-type: none"> * Depuración y cargue de información al Sistema de Información de Educación Superior (SNIES) 	<ul style="list-style-type: none"> * Sistema de Información de Educación Superior (HECAA) este actualizado por periodo académico
	Contraloría General del Departamento de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Diligenciamiento de los formatos de la Contraloría General del departamento de Sucre. * Información de la gestión institucional. * Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de requisitos y lineamientos * Oportunidad y veracidad en la entrega de la información.



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE TECNOLOGÍA E INFORMATICA	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Min Tic	* Información para el cargue en la plataforma de datos abiertos www.datos.gov.co	* Cumplir a través de la ley de transparencia el acceso y reutilización de datos por parte de la ciudadanía.
	Estudiantes	* Recursos y Herramientas Tecnológicas (Salas de informática, licencias, Correos electrónico Institucional, entre otras.) para el apoyo a la academia. * Información oportuna y confiable de los medios de comunicación Tecnológicos (Pagina web, Redes sociales). * Zonas de Internet Inalámbrico Wifi para el apoyo a las actividades académicas. * Apoyo técnico para responder a sus necesidades e inquietudes(plataforma virtual moddle, plataforma SMA, configuración Wifi)	* Infraestructura Tecnológica Mejorada y ampliada. * Respuesta a solicitudes en el menor Tiempo posible. * Servicio de Calidad.
	Docentes/Funcionarios	* Recursos y Herramientas Tecnológicas (Salas de informática, licencias, Correos electrónico Institucional, entre otras.) para el apoyo a la academia. * Apoyo técnico para responder a sus necesidades e inquietudes (Plataforma virtual moddle, Plataforma SMA, instalación de licencias, instalación de sistemas operativos) * Asignación de Salas de Informática. * Capacitaciones en el uso y apropiación de las TICs	* Infraestructura Tecnológica Mejorada y ampliada. * Respuesta a solicitudes en el menor Tiempo posible. * Servicio de Calidad.
	Egresados	* Recursos y Herramientas Tecnológicas (Salas de informática, licencias, Correos electrónico Institucional, entre otras.) para el apoyo a la academia. * Apoyo Técnico en la actualización de la información de los egresados en la base de datos.	* Diligenciamiento de las encuestas del Ministerio de Educación y las encuestas Unisucre. * Respuesta a solicitudes en el menor Tiempo posible. * Servicio de Calidad.
	Gestión de la Alta Dirección	* Establecer necesidades de compras de equipos de Cómputos de la institución * Seguimiento a los Riesgos y Oportunidades del proceso * Medir la satisfacción del usuario en la prestación de servicios informáticos * Planeación de estrategias de mejoramiento (Hardware, Software, servicios informáticos)	* Oportunidad en la entrega de la información * Veracidad en la información * Cumplimiento de los requisitos y normas vigentes en relación con la Tecnologías.



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE TECNOLOGÍA E INFORMATICA	Todos los Procesos de la Universidad de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Planear Mantenimiento de equipos y dispositivos (hardware). * Planeación de estrategias de mejoramiento (Hardware, Software, servicios informáticos) * Adquisición e implementación de Software y licencias * Distribución de equipos y dispositivos para los procesos de apoyo * Desarrollo de aplicaciones, soporte Técnico y Asesorías * Realizar mantenimientos preventivos y correctivos * Administración de cuentas de correo institucional. * Realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad en la entrega de la información y los servicios informáticos solicitados * Veracidad en la información * Eficiencia en la atención solicitada * Cumplimiento de los requisitos y normas vigentes en relación con la Tecnologías.
	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	<ul style="list-style-type: none"> * Depuración y Cargue de información al Sistema Único de Información de Tramites. - (SUIT) 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplir con el inventario propuesto por el DAFP en el Sistema Único de Información de Tramites. - (SUIT)

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> * Compensación * Bienestar Laboral * Capacitación * SST * Registro de situaciones administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> * Liquidación oportuna de la nómina * Programas de Bienestar laboral * Planes de capacitación * Reconocimientos * Crecimiento Personal * Plan de Retiro
	Funcionarios/Servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> * Compensación * Bienestar Laboral * Capacitación * SST * Registro de situaciones administrativas * Directrices sobre cumplimiento del SG SST * Instructivos y formatos para reportes de novedades en el SG SST y de los trabajadores * Participación en los Comités del SG SST * Realización y ejecución de actividades de promoción y prevención. * Capacitación para la realización de forma segura de las actividades laborales, dentro del marco de las normas existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Liquidación oportuna de la nómina * Programas de Bienestar laboral * Planes de capacitación * Reconocimientos * Crecimiento Personal * Plan de Retiro * Acompañamiento y asesoramiento en tema de SST. * Cumplimiento de los requisitos y normas del SG SST. * Eficacia del SG SST. * Buen desempeño del SG SST * Oportunidad en la entrega de la información y los servicios solicitados * Eficiencia en la atención solicitada



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Funcionarios/Servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión de la oficina ante la ARL, EPS y Juntas Regionales de Calificación de invalidez, para calificaciones de origen de Accidentes de Trabajo y/ Enfermedades Laborales. * Gestión para la adecuación de los espacios laborales y el clima organizacional. * Señalización para la disposición de residuos y en caso de emergencias * Atención en caso de urgencias 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad en la entrega de la información y los servicios solicitados * Veracidad en la información * Eficiencia en la atención solicitada * Cumplimiento de los requisitos y normas vigentes
	Entidades prestadoras de Salud	<ul style="list-style-type: none"> * Afiliar al servidor público al sistema de seguridad social en salud e ingresar las novedades del personal. 	
	Todos los Procesos de la Universidad de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Diseño del manual de competencias * Diseño e implementación del Manual de evaluación del desempeño * Diseño y desarrollo del Plan de capacitación. * Desarrollo de programa de bienestar social laboral * Desarrollo del Manual de inducción y Reinducción * Aplicación de Instrumento de medición del clima laboral * Directrices sobre cumplimiento del SG SST * Instructivos y formatos para reportes de novedades en el SG SST y de los trabajadores * Participación en los Comités del SG SST * Realización y ejecución de actividades de promoción y prevención. 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad en la entrega de la información y los servicios solicitados * Veracidad en la información * Eficiencia en la atención solicitada * Cumplimiento de los requisitos y normas vigentes * Acompañamiento y asesoramiento en tema de SST. * Cumplimiento de los requisitos y normas del SG SST.
	Administradora Fondos de Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> * Tramitar y legalizar el cobro y pago de Cuotas partes jubilatorias, bonos pensionales solicitados * Afiliar al servidor público a la Administradora de Fondos de Pensiones e ingresar las novedades del personal 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad en la entrega de la información y los servicios solicitados * Veracidad en la información * Eficiencia en la atención solicitada * Cumplimiento de los requisitos y normas vigentes
	Proceso de Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> * Directrices y lineamientos para el SG SST * Reporte e informes generales del cumplimiento del plan de acción del SG SST. 	<ul style="list-style-type: none"> * Eficacia del SG SST. * Cumplimiento de los requisitos y normas del SG SST * Buen desempeño del SG SST * Oportunidad en la entrega de la información y los servicios solicitados * Veracidad en la información * Eficiencia en la atención solicitada



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Proveedores - Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> * Directrices sobre cumplimiento del SG SST * Capacitación para la realización de forma segura de las actividades laborales, dentro del marco de las normas existentes. * Gestión de la oficina ante la ARL, EPS y Juntas Regionales de Calificación de invalidez, para calificaciones de origen de Accidentes de Trabajo y/ Enfermedades Laborales. * Gestión para la adecuación de los espacios laborales y el clima organizacional. * Señalización para la disposición de residuos y en caso de emergencias * Atención en caso de urgencias 	<ul style="list-style-type: none"> * Acompañamiento y asesoramiento en tema de SST. * Cumplimiento de los requisitos y normas del SG SST. * Eficacia del SG SST. * Eficiencia en la atención solicitada * Cumplimiento contractual de obligaciones adquiridas * Implementación e integración de otras normas auditables * Retroalimentación respecto a su desempeño. * Actividades que aseguren ambientes laborales saludables. * Actividades de preparación y respuesta a emergencias * Seguimiento al cumplimiento legal en temas de SST * Verificación de Aportes al sistema de Seguridad Social * Funcionamiento correcto de los canales de acceso a la información. * Accesos seguros y facilidad de consulta y acceso
	Ministerio de Salud Protección Social	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de normas y directrices en materia de temas de salud pública. * Acompañamiento y asistencia social, población en riesgo y pobreza. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de los requisitos y normas aplicables. * Oportunidad en las respuestas a solicitudes realizadas
	Ministerio del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de normas y directrices en materia de SST * Implementación del SG SST para la Universidad de Sucre. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales para la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad de la Universidad.
	Secretaría de Salud	<ul style="list-style-type: none"> * Comunicación de riesgos o eventos que puedan constituirse en emergencias de interés en salud pública * Cumplimiento del Reglamento Sanitario Internacional y demás normas aplicables en temas de Salud Pública * Acompañamiento, apoyo y participación en el cumplimiento de políticas de promoción de la salud, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de la enfermedad y el aseguramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de lo establecido en materia de salud y protección social en salud. * Apoyo en el desarrollo de programas de Promoción y prevención



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Organismos de Socorro	<ul style="list-style-type: none">* Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.* Retroalimentación respecto a su desempeño.* Actividades que aseguren ambientes laborales saludables.* Actividades de preparación y respuesta a emergencias* Seguimiento al cumplimiento legal en temas de SST* Funcionamiento correcto de los canales de acceso a la información.* Promoción de la salud y la prevención de accidentes y enfermedades laborales* Cumplimiento del marco normativo planteado por cada ente de control* Información confiable y actualizada del funcionamiento y operaciones de la Universidad.* Información suficiente y disponible de los servidores públicos en caso de ser requerido.* Cumplimiento de formato y tiempos para presentación de la información.* Mantener cumplimiento a estándares internacionales que faciliten exceder el cumplimiento a los estándares mínimos	<ul style="list-style-type: none">* Acompañamiento y asesoramiento en tema de SST.* Cumplimiento de los requisitos y normas del SG SST.* Información y llamados oportunos para la respuesta a emergencias.

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE BIENESTAR	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none">* Formulación, promoción y ejecución del Plan de Acción de los diferentes programas de Bienestar Valorarte, Formarse, Regresar, Mas Vida, Formarte.* Establecimiento y ejecución de convenios con entidades educativas y administrativas en los temas relacionados con el objeto de la Oficina de Bienestar Social universitario.* Gestionar la adquisición de equipos, implementos o servicios requeridos para el funcionamiento de las diferentes áreas de Bienestar* Coordinación y Gestión de la participación de grupos deportivos y culturales a eventos internos y externos.	



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE BIENESTAR	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> * Organización y desarrollo de la inducción a estudiantes nuevos. * Orientación psicológica y espiritual a la comunidad universitaria. * Talleres de formación integral a estudiantes. * Promoción socioeconómica * Seguimiento al programa de incentivos a la comunidad estudiantil. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ser beneficiario de los diferentes programas * Recibir información oportuna
	Funcionarios/Servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> * Formulación, promoción y ejecución del Programas de Bienestar - Deporte, Cultura, Salud. * Establecimiento y ejecución de convenios con entidades educativas y administrativas en los temas relacionados con el objeto de la Oficina de Bienestar Social universitario. * Gestionar la adquisición de equipos, implementos o servicios requeridos para el funcionamiento de las diferentes áreas de Bienestar * Coordinación y Gestión de la participación de grupos deportivos y culturales a eventos internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ser beneficiario de los diferentes programas * Recibir información oportuna
	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> * Formulación, promoción y ejecución del Programas de Bienestar - Deporte, Cultura, Salud. * Establecimiento y ejecución de convenios con entidades educativas y administrativas en los temas relacionados con el objeto de la Oficina de Bienestar Social universitario. * Gestionar la adquisición de equipos, implementos o servicios requeridos para el funcionamiento de las diferentes áreas de Bienestar * Coordinación y Gestión de la participación de grupos deportivos y culturales a eventos internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ser beneficiario de los diferentes programas * Recibir información oportuna
	Proveedores - Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> * Establecimiento y ejecución de convenios en los temas relacionados con el objeto de la Oficina de Bienestar Social universitario. * Diligenciamiento oportuno de documentos requeridos, para el desarrollo de programas o planes a ejecutar. * Retroalimentación oportuna del producto y/o servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión y respuesta oportuna.



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DE BIENESTAR	Entidades Estatales	<ul style="list-style-type: none"> * Suministro de información relacionada con la prestación del servicio * Seguimiento a los programa de incentivos a la comunidad estudiantil. 	* Entrega veraz y oportuna de información solicitada
	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> * Establecimiento y ejecución de convenios en los temas relacionados con el objeto de la Oficina de Bienestar Social universitario. * Coordinación y Gestión de la participación de grupos deportivos y culturales a eventos internos y externos. * Programas de extensión deportiva, cultural y desarrollo humano 	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalecimiento del tejido social * Atención oportuna y eficaz
	Padres de Familia y/o Acudientes de Estudiantes UNISUCRE	<ul style="list-style-type: none"> * Información de los programas y servicios de bienestar pertinente a sus hijos. * Acceso (Hijos) a los programas y beneficios de los planes y programas ofrecidos por la oficina de Bienestar. 	* Tener información oportuna y veraz pertinente a sus hijos.

PROCESO DE EVALUACIÓN

PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DEL CONTROL	Contraloría General del Departamento de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> * Seguimientos a plan de mejoramiento suscrito entre el Ente de control y la Universidad * Coordinación de la entrega de informes resultados de auditorías internas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Información oportuna y veraz * Cierre de hallazgos y acciones de mejora. * Objetividad
	Contaduría General de la Nación	* Seguimiento al Sistema Contable	<ul style="list-style-type: none"> * Seguimiento objetivo de las actividades del proceso contable. * Información oportuna y veraz
	Departamento Administrativo de la Función Publica (DAFP)	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar la existencia, nivel de desarrollo y grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos institucionales. * Aplicación de la Normatividad legal vigente. * Seguimiento a todos los procesos para promover y garantizar el cumplimiento de lineamientos del DAFP. * Coordinación de la entrega de informes 	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalecimiento y mejora del Sistema de Control Interno. * Cumplimiento de toda la normatividad legal vigente * Entrega oportuna y veraz de la información solicitada



PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
GESTION DEL CONTROL	Dirección Nacional de Derechos de Autor	* Verificación y seguimiento al cumplimiento de normas en materia de derechos de autor sobre software.	* Cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor sobre software
	Todos los Procesos de la Universidad de Sucre	* Verificación y seguimiento al cumplimiento de actividades conforme los procedimientos. * Programación y Ejecución de las Auditorías Internas. * Monitoreo de la administración del riesgo. * Asesoría y acompañamiento * Ejecución de las estrategias para el fomento de la cultura del autocontrol. * Concertación, elaboración y seguimiento de Planes de Mejoramiento * Seguimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos	* Acompañamiento oportuno y eficaz * Objetividad e imparcialidad en las Auditorías * Asesoría permanente en cada una de las actividades * Reporte de hallazgos a tiempo.
	Proceso de Gestión de Alta Dirección	* Planeación, evaluación y seguimiento al desempeño de los sistemas de gestión para el logro de los objetivos institucionales. * Planeación, ejecución y seguimiento de Auditorías Internas * Planeación de la Evaluación a la administración del Riesgo. * Seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento. * Planeación de la Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional	* Fortalecimiento y mejora del Sistema de Control Interno. * Cumplimiento de toda la normatividad legal vigente * Entrega oportuna y veraz de la información solicitada * Toma de decisiones a partir de los resultados de las evaluaciones al desempeño de los sistemas de gestión. * Objetividad e imparcialidad
	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad.	Informes relacionados con el estado del Sistema de Control Interno, resultados de auditorías internas y seguimiento a planes de mejoramiento.	Toma de decisiones y establecimiento de acciones para el mejoramiento y mantenimiento del Sistema de Control Interno.



6. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

El seguimiento a las partes interesadas deberá servir para determinar las prioridades, evaluando la importancia que para estas representa la Universidad, desde su perspectiva y viceversa. Es importante tener en cuenta que la situación es dinámica y que, tanto las partes interesadas como sus intereses, podrían cambiar a lo largo del tiempo.

Conociendo el poder de cada una de las partes interesadas se procede a determinar de qué manera se verán afectados con cada uno de los ajustes y decisiones que se tomen en el desarrollo de los diferentes procesos, de forma tal que se busque el bienestar de todos los involucrados.

Para lograr este aspecto, se realizará una revisión y seguimiento anual a estas partes interesadas teniendo como base los resultados de:

- Encuestas de satisfacción del cliente
- PQRSF
- Salidas no conformes

Este seguimiento se realizará anualmente en el proceso de Aseguramiento de la Calidad, mediante la aplicación del formato “seguimiento a Partes Interesadas” FOR-GC-048, apoyándose además en las siguientes preguntas, las cuales servirán para determinar el grado de satisfacción de las mismas, de tal forma que sirva como elemento para tomar decisiones que fortalezcan las relaciones con las partes interesadas, estos resultados se presentará en la revisión por la Dirección.

- ¿Cómo se satisface a la parte interesada? (Evidencia/ Observaciones)
- ¿Cuáles son los intereses directos de cada parte interesada con relación a la Universidad de Sucre?
- ¿Cuáles son las partes interesadas que pueden contribuir mejor con la misión de la Universidad de Sucre?
- ¿Quiénes respaldan firmemente los cambios que ocasionan los planes desarrollados en la Universidad de Sucre y por qué?
- ¿A qué partes interesadas se podría solicitar su respaldo?
- ¿La oposición de quiénes podría perjudicar la misión y el logro de objetivos de la Universidad de Sucre?
- ¿Qué parte interesada es fundamental que se comprometa primero y por qué?



HISTORIAL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
29/06/2018	0	Versión Inicial
12/06/2019	1	Ajustes en la inclusión de otras partes interesadas