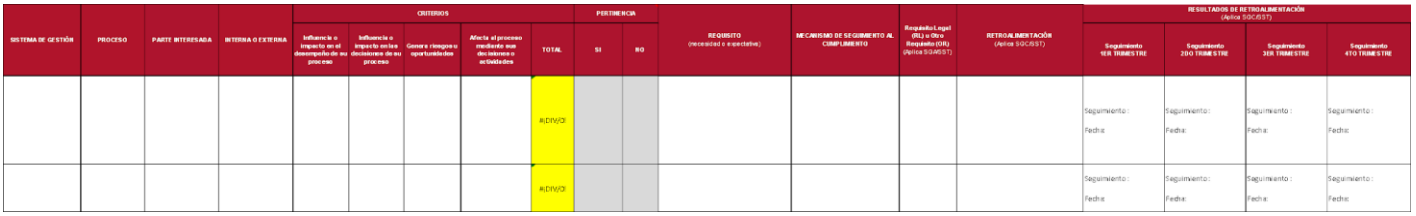
La Universidad Surcolombiana, proporciona servicios que satisfacen los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, para lo cual debe determinar las partes interesadas pertinentes para los Sistemas de Gestión de la institución.

Este documento establecerá los lineamientos para diligenciar la matriz de partes interesadas. En este proceso, se identificarán las partes interesadas internas y externas, estableciendo la valoración de los criterios. El objetivo es establecer la pertinencia de cada una de estas partes interesadas e identificar sus requisitos, mecanismos de seguimiento al cumplimiento, requisitos legales u otros requisitos. Además, se abordará la retroalimentación, los resultados de la retroalimentación y los seguimientos parciales que se deben realizar trimestralmente.

Para llevar a cabo la identificación de las partes interesadas pertinentes de cada uno de los procesos se debe diligenciar la siguiente matriz:



SISTEMA DE GESTIÓN	PROCESO	PARTE INTERESADA	INTERNA O EXTERNA	CRITERIOS				PERTINENCIA			REQUISITO (necesidad o expectativa)	MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR) (Aplica SGSST)	RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC/SST)	RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC/SST)			
				Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta el proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL	SI	NO					Seguimiento 1ER TRIMESTRE	Seguimiento 2DO TRIMESTRE	Seguimiento 3ER TRIMESTRE	Seguimiento 4TO TRIMESTRE
								ALTO/CI							Seguimiento: Fecha:	Seguimiento: Fecha:	Seguimiento: Fecha:	Seguimiento: Fecha:
								ALTO/CI							Seguimiento: Fecha:	Seguimiento: Fecha:	Seguimiento: Fecha:	Seguimiento: Fecha:

Los términos y definiciones que se deben tener en cuenta para realizar el diligenciamiento de esta matriz son:

1. **SISTEMA DE GESTIÓN:** Nombre del Sistema de Gestión para el cual se van a identificar las partes interesadas.

2. **PROCESO:** Nombre del proceso que identifica las partes interesadas de su proceso.

3. **PARTE INTERESADA:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

4. **INTERNA O EXTERNA**: identificar según el alcance de la parte interesada.

5. **CRITERIOS**: se deberán medir en una escala de 1 a 3 donde 1 es bajo, 2 es medio y 3 es alto.

- **INFLUENCIA O IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE SU PROCESO:**

Evaluar el poder que tiene la parte interesada para alterar o cambiar los resultados obtenidos por el proceso.

- **INFLUENCIA O IMPACTO EN LAS DECISIONES DE SU PROCESO:**
  Evaluar el poder que tiene la parte interesada para alterar o cambiar las determinaciones tomadas por el proceso.

- **GENERA RIESGOS U OPORTUNIDADES:**
  Evaluar la posibilidad de generar consecuencia negativa (riesgo) o positiva (oportunidad) hacia el proceso.

- **AFECTA AL PROCESO MEDIANTE SUS DECISIONES O ACTIVIDADES:**
  Evaluar el grado de afectación de la parte interesada hacia el proceso.

6. **TOTAL:**
   Se promedia los resultados de la valoración de los criterios.

7. **PERTINENCIA:**
   Si el resultado del promedio de los resultados de los criterios da una puntuación mayo o igual a 2, se considera que la parte interesada es pertinente marcando un X en SI, para lo cual se debe identificar su requisito, mecanismos de seguimiento al cumplimiento, requisito legal u otro requisito y retroalimentación; si el resultado es menor de 2 se marca X en NO y termina el diligenciamiento de la fila.

8. **REQUISITO:**
   Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Para la identificación de estos requisitos se pueden implementar mecanismos tales como encuestas, cuestionarios o sondeos aplicados a las partes interesadas evaluadas como pertinentes.

9. **MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO**
   Identificar para cada uno de los requisitos la herramienta que permite realizar el seguimiento al grado en el que se está cumpliendo los requisitos (necesidades / expectativas) de la parte interesada en cuestión.

10. **Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR)**
    Se debe identificar si el requisito (necesidad o expectativa) es un Requisito Legal u Otro Requisito diligenciando RL o OR respectivamente. (Aplica para el Sistema de Gestión Ambiental / Seguridad y Salud en el Trabajo).

11. RETROALIMENTACIÓN:

Identificar para cada una uno de los requisitos la herramienta que permite identificar el grado de satisfacción de la parte interesada frente al cumplimiento de sus requisitos. (Aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad / Seguridad y Salud en el Trabajo).

12. RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN:

Describir los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta identificada en la retroalimentación. (Aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad/ Seguridad y Salud en el Trabajo).

La información diligenciada en la matriz, debe ser revisada y actualizada como mínimo una vez al año, previo a la revisión por la dirección de los Sistemas de Gestión.

PASÓ A PASO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA MATRIZ:

1. **SISTEMA DE GESTIÓN:** Al momento de diligenciar la casilla **"sistema de gestión"** se debe tener claro, para cuál de los tres sistemas de gestión se identifica la parte interesada: Sistema de gestión de calidad, ambiental o seguridad y salud en el trabajo.

SISTEMA DE GESTIÓN	PROCESO	PARTE INTERESADA	INTERNA O EXTERNA

2. **PROCESO:** En la casilla que se designa como "proceso", ingresar el nombre del proceso al cual pertenece la matriz de partes interesadas.

SISTEMA DE GESTIÓN	PROCESO	PARTE INTERESADA	INTERNA O EXTERNA

3. **PARTE INTERESA**: El proceso con todo su personal y con el apoyo de los profesionales del sistema de gestión de calidad identificaran las partes interesadas internas y externas que tienen un rol relevante en el proceso. Estoy implica un análisis

con la finalidad de identificar y relacionar todas las partes que se involucran con el proceso.

SISTEMA DE GESTIÓN	PROCESO	PARTE INTERESADA	INTERNA O EXTERNA

4. **INTERNA O EXTERNA**: El proceso con todo su personal y con el apoyo de los profesionales del sistema de gestión de calidad se encargan de evaluar y determinar el tipo de parte interesada si es interna o externa.

SISTEMA DE GESTIÓN	PROCESO	PARTE INTERESADA	INTERNA O EXTERNA

5. **INFLUENCIA O IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE SU PROCESO**: El proceso se encargará de determinar en una escala de 1 a 3 donde 1 es bajo, 2 es medio y 3 es alto la influencia o el impacto que tiene la parte interesada para alterar o cambiar los resultados obtenidos por el proceso.

CRITERIOS				
Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta al proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL
				#¡DIV/0!

6. **INFLUENCIA O IMPACTO EN LAS DECISIONES DE SU PROCESO:** El proceso se encargará de determinar en una escala de 1 a 3 donde 1 es bajo, 2 es medio y 3 es alto la influencia o el impacto en las decisiones de su proceso la parte interesada para alterar o cambiar las determinaciones tomadas por el proceso.

CRITERIOS				
Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta al proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL
				#¡DIV/0!

7. **GENERA RIESGOS U OPORTUNIDADES:** El proceso se encargará de determinar en una escala de 1 a 3 donde 1 es bajo, 2 es medio y 3 es alto Evaluar la posibilidad de que la parte interesada generar consecuencia negativa (riesgo) o positiva (oportunidad) hacia el proceso.

CRITERIOS				
Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta al proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL
				#¡DIV/0!

8. **AFECTA AL PROCESO MEDIANTE SUS DECISIONES O ACTIVIDADES:** El proceso se encargará de determinar en una escala de 1 a 3 donde 1 es bajo, 2 es medio y 3 es alto Evaluar el grado de afectación de la parte interesada hacia el proceso mediante sus decisiones.

CRITERIOS				
Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta al proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL
				#¡DIV/0!

9. **TOTAL:** Se promedia la suma de la evaluación de los cuatro criterios anteriores para dividirlo por la cantidad de preguntas, obteniendo, así como total el promedio.

CRITERIOS				
Influencia o impacto en el desempeño de su proceso	Influencia o impacto en las decisiones de su proceso	Genera riesgos u oportunidades	Afecta al proceso mediante sus decisiones o actividades	TOTAL
				#¡DIV/0!

10. **PERTINENCIA:** Si el resultado del promedio de los resultados de los criterios da una puntuación mayor o igual a 2, se considera que la parte interesada es pertinente se marcando automáticamente una X en SI, para lo cual se debe identificar su requisito, mecanismos de seguimiento al cumplimiento, requisito legal u otro requisito y retroalimentación; si el resultado es menor de 2 se marca automáticamente X en NO y termina el diligenciamiento de la fila.

PERTINENCIA	
SI	NO

11. **REQUISITO:** Identificar las necesidades o expectativas de las partes interesadas pertinentes. Implementa mecanismos como encuestas, cuestionarios o sondeos dirigidos a las partes interesadas pertinentes.

    Este paso se centra en la identificación efectiva de requisitos, asegurando que se comprendan las necesidades o expectativas, utilizando las herramientas necesarias para la recopilación de información de las partes interesadas.

REQUISITO (necesidad o expectativa)	MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR) (Aplica SGA/SST)	RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC/SST)

12. **MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO**: Este paso se debe realizar la identificación de herramientas para poder monitorear y evaluar el cumplimiento del requisito de las partes interesadas, se debe asignar la herramienta adecuada para llevar acabo el seguimiento al cumplimiento del mismo, que nos permite fortalecer la satisfacción de necesidades y expectativas.

REQUISITO (necesidad o expectativa)	MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR) (Aplica SGA/SST)	RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC/SST)

13. Identificar si el requisito identificado es Legal u otro requisito (aplica para la identificación de requisitos para partes interesadas de los Sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.

REQUISITO (necesidad o expectativa)	MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR) (Aplica SGA/SST)	RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC/SST)

14. **RETROALIMENTACIÓN:** Identificar y establecer la herramienta con la cual el proceso se encarga de determinar el nivel de cumplimiento de satisfacción de las partes interesadas frente al cumplimiento de los requisitos (Aplica para los Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo).

REQUISITO (necesidad o expectativa)	**MECANISMO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO**	**Requisito Legal (RL) u Otro Requisito (OR)** (Aplica SGA/SST)	**RETROALIMENTACIÓN** (Aplica SGC/SST)

15. **RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓ:** Este paso es fundamental para conocer la percepción de nuestras partes interesas pertinentes, ya que los resultados nos permiten percibir las situaciones positivas y negativas que están teniendo con nuestras partes interesas, y así poder tomar acciones pertinentes para estar en una mejora continua de nuestros servicios. Se debe tener claro que los seguimientos parciales se deben realizar **trimestralmente**.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN (Aplica SGC/SST)			
Seguimiento 1ER TRIMESTRE	**Seguimiento 2DO TRIMESTRE**	**Seguimiento 3ER TRIMESTRE**	**Seguimiento 4TO TRIMESTRE**
Seguimiento : Fecha:	Seguimiento : Fecha:	Seguimiento : Fecha:	Seguimiento : Fecha: