



Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Código

FAC-52 v.00

Página

1 de 1

Responsable del diligenciamiento	Oficina de Planeación - Administración del Sistema Integrado de Gestión
Fecha de diligenciamiento y/o actualización	FAC-08 Acta de Reunión Nro. 02 del 10 de febrero del 2025

NTCISO 9001:2015

GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES / REQUISITO	EXPECTATIVAS	NIVEL DEL IMPACTO		QUIEN LO CUMPLE	COMO SE CUMPLE	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL IMPACTO
			PODER	INTERÉS			
Educación superior con calidad		Recibir una formación integral y actualizada, sustentada en altos estándares académicos, científicos y éticos que promuevan la excelencia, la innovación y la pertinencia social, garantizando el desarrollo de competencias profesionales, técnicas, investigativas y blandas necesarias para su desempeño en el entorno laboral y social.	Alto	Alto	Alta Dirección Gestión Académica Decanos , Directores de Programa y Docentes	PGA-07 Docencia IGA-06 Trámite a Solicitudes de Estudiantes PGA-11 Admisión, Registro y Control Académico FGA-23 Contenidos Programáticos Pregrado FGA-148 Contenidos Programáticos Posgrados Actualización de Pensum Plan de Desarrollo - Plan de Gestión Proyecto Educativo Institucional y del Programa Reglamento Académico Calendario Académico	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

	Programas académicos acreditados y con registro calificado	Que los programas académicos cuenten con registros calificados vigentes y acreditaciones de alta calidad, como garantía del compromiso institucional con la mejora continua, la pertinencia curricular y la formación de profesionales competentes y reconocidos.	Alto	Alto	Alta Dirección SAAI Decanos , Directores de Programa y Docentes	PGA-13 Solicitud o Renovación de Registro Calificado PGA-14 Autoevaluación FGA-110 Plan de mejoramiento por Programa FDE.PL-28 Plan de Inversiones Plan de Desarrollo - Plan de Gestión	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Docentes con competencias idóneas	Que los docentes posean formación académica sólida, experiencia en docencia e investigación, dominio de las TIC, vocación pedagógica y compromiso con el aprendizaje significativo, generando confianza, motivación y acompañamiento continuo.	Alto	Alto	Alta Dirección Gestión Académica Decanos , Directores de Programa y Docentes	Plan de Desarrollo Profesoral Cómite de puntaje Movilidades académicas y de investigación	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Infraestructura física y tecnológica adecuada	Disponer de aulas, laboratorios, talleres, bibliotecas y espacios de práctica en óptimas condiciones, dotados con tecnología actualizada, conectividad estable y ambientes seguros, accesibles e incluyentes que favorezcan el aprendizaje y la permanencia estudiantil.	Alto	Alto	Gestión Académica Talento Humano	PGA-07 Docencia PGH-03 Inducción, Entrenamiento y Capacitación al Personal Vinculado. PGA-08 Evaluación y Desarrollo Docente	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

	<p>Recursos digitales y materiales de aprendizaje accesibles</p>	<p>Acceso eficiente y permanente a plataformas virtuales, aulas interactivas, bibliotecas digitales, bases de datos académicas y recursos multimedia, que faciliten el aprendizaje autónomo y colaborativo.</p>	Alto	Alto	<p>Alta Dirección Planeación Gestión Académica CIADTI</p>	<p>Plan de Desarrollo - Plan de Gestión FGA-110 Plan de mejoramiento por Programa FDE.PL-28 Plan de Inversiones Mantenimiento Correctivo y Preventivo Software académico diseñado e implementado acorde a las necesidades del estudiante</p>	<p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>
	<p>Acceso a tutorías y acompañamientos personalizados</p>	<p>Contar con espacios de apoyo académico individual o grupal, tutorías, nivelaciones, asesorías y acompañamiento en procesos de aprendizaje y orientación vocacional, para fortalecer el rendimiento académico y prevenir la deserción.</p>	Alto	Alto	<p>Gestión Académica Decanos , Directores de Programa y Docentes Bienestar Universitario</p>	<p>PGA-07 Docencia Sistema de Alertas Tempranas</p>	<p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>
	<p>Reconocimiento de beneficios y apoyos financieros</p>	<p>Acceder a descuentos, estímulos, becas, auxilios económicos y facilidades de pago, con procesos transparentes, ágiles y equitativos que fomenten la permanencia estudiantil.</p>	Alto	Alto	<p>Gestión Administrativa y Financiera</p>	<p>PDE.VA-01 "Matricula Financiera" Reglamento Estudiantil de Pregrado PDE.VA-05 "Trámite de Autorizaciones" PDE.VA-06 "Financiación de matricula financiera"</p>	<p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>

CLIENTES PRINCIPALES (Estudiante)	Cumplimiento en tiempos y procesos académicos	Que la institución cumpla con los plazos establecidos para la publicación de notas, inscripción de asignaturas, trámites académicos y administrativos, garantizando eficiencia, transparencia y atención oportuna.	Medio	Alto	Gestión Académica	Calendario Académico	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Ambiente seguro y saludable	Disfrutar de un entorno universitario seguro, libre de acoso, discriminación o violencia, con medidas de protección, bienestar y salud integral, así como protocolos claros para la atención de emergencias o situaciones de riesgo.	Alto	Alto	Alta Dirección Planeación Gestión Académica	Plan de Desarrollo - Plan de Gestión FGA-110 Plan de mejoramiento por Programa FDE.PL-28 Plan de Inversiones Mantenimiento Correctivo y Preventivo Póliza todo riesgo SGSST	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Participación y comunicación efectiva	Contar con canales accesibles, confidenciales y efectivos de comunicación (PQRSD, encuestas, buzones, foros), donde se garantice respuesta oportuna y se promueva la participación estudiantil en procesos de mejora, toma de decisiones y retroalimentación institucional.	Alto	Alto	Gestión Académica Registro y Control Académico Atención al Ciudadano y Transparencia	Aplicativo de PQRDS Aplicativo SORA Protocolos de Atención al Ciudadano	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

	<p>Inclusión y equidad</p>	<p>Acceder a una educación inclusiva y libre de discriminación, que reconozca la diversidad cultural, social, económica y funcional de los estudiantes, brindando igualdad de oportunidades y atención diferencial a quienes lo requieran.</p>	Medio	Alto	<p>Gestión Académica Bienestar Universitario</p>	<p>Política institucional Auditorías Externas Programas de atención y seguimiento Protocolos de atención - líneas de atención PBU-03 Área de Desarrollo Humano, Inclusión y Diversidad</p>	<p>ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'</p>
	<p>Apoyo psicológico, académico y emocional</p>	<p>Disponer de servicios de orientación, bienestar y salud mental, acompañamiento psicosocial y estrategias de autocuidado, con profesionales idóneos que promuevan el equilibrio emocional y el desarrollo personal.</p>	Medio	Alto	<p>Bienestar Universitario</p>	<p>PBU-02 Área de Promoción de la Salud Integral y Autocuidado PBU-03 Área de Desarrollo Humano, Inclusión y Diversidad FBU-47 Plan de actividades de Bienestar Universitario Infraestructura física disponible</p>	<p>ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'</p>
	<p>Actividades extracurriculares, culturales y deportivas</p>	<p>Oportunidad de participar en eventos culturales, artísticos, recreativos, deportivos y de voluntariado, que fortalezcan la identidad institucional, la integración y la formación integral.</p>	Medio	Alto	<p>Bienestar Universitario</p>	<p>PBU-04 Fomento de la Actividad Física y la Recreación PBU-05 Fomento del Deporte Competitivo y Formativo PBU-06 Fomento de la Cultura en la Institución PBU-07 Fomento de Grupos Culturales Representativos</p>	<p>ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'</p>

Orientación profesional y empleabilidad	Recibir acompañamiento en prácticas profesionales, pasantías, proyectos de emprendimiento y programas de inserción laboral, con alianzas estratégicas entre la universidad y el sector productivo.	Alto	Alto	Gestión Académica Decanos , Directores de Programa y Docentes	Malla Curricular Charlas, cursos y capacitaciones Convenio de prácticas	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
Sostenibilidad ambiental y responsabilidad social universitaria	Participar en proyectos y campañas de educación ambiental, conservación de recursos naturales y voluntariado social, fortaleciendo la conciencia ecológica y la corresponsabilidad ciudadana.	Medio	Alto	SGA Decanos , Directores de Programa y Docentes	Programas de Gestión Ambiental Mallas Curriculares Capacitaciones, charlas, otros	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
Transparencia institucional y rendición de cuentas	Que la institución actúe con ética, transparencia y acceso a la información, permitiendo conocer decisiones, políticas y resultados de la gestión universitaria.	Alto	Alto	Alta Dirección Planeación	IDE.PL-05 Rendición de Cuentas	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
Participación en órganos de gobierno universitario	Tener la posibilidad de participar activamente en los órganos colegiados (Consejos de Facultad, Consejo Académico, Consejo Superior, Comités Curriculares), con voz y voto en decisiones académicas, administrativas y de bienestar.	Alto	Alto	Alta Dirección Gestión Académica Secretaría General	PDE.SG-04 Elección de Representante a los Diferentes Organismos	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
Formación en investigación	Acceder a grupos y semilleros de investigación, participación en proyectos científicos, jornadas académicas, congresos y publicación de resultados, que estimulen el pensamiento crítico, la creatividad y la producción intelectual.	Alto	Alto	Gestión de la Investigación Gestión Académica Decanos , Directores de Programa y Docentes	PPI-02 Gestión de los Actores de la Investigación PPI-03 Gestión de Convocatorias PPI-04 Gestión de Proyectos de Investigación	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

	Proyección social y extensión universitaria	Participar en proyectos de extensión, servicio social, prácticas comunitarias y programas de impacto regional, que fortalezcan el compromiso social y el desarrollo sostenible de las comunidades.	Alto	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión	Convenios Proyectos de Trabajo Social	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Innovación, emprendimiento y desarrollo tecnológico	Contar con espacios para la creatividad, laboratorios de innovación, incubadoras de ideas y apoyo a proyectos de emprendimiento, potenciando la capacidad de los estudiantes para transformar su entorno	Alto	Alto	Gestión Académica Decanos , Directores de Programa y Docentes Laboratorios	Laboratorios establecidos PLA-02 Prestación del Servicio de Laboratorio Incubadora de empresas	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Internacionalización y movilidad académica	Oportunidad de participar en programas de intercambio, doble titulación, becas internacionales y convenios de cooperación, fortaleciendo la interculturalidad y la visión global.	Alto	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión	Convenios	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Reconocimiento y estímulo al mérito estudiantil	Que se otorguen distinciones académicas, culturales, deportivas y de liderazgo, que valoren el esfuerzo, la excelencia y el compromiso de los estudiantes.	Medio	Alto	Gestión Académica Decanos , Directores de Programa y Docentes	Reglamentos Normativas Internas	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

CLIENTES PRINCIPALES (Padres de Familia)	Seguridad y buen trato	Los padres de familia esperan que sus hijos estén en un ambiente seguro y respetuoso, donde se priorice su bienestar físico y emocional durante su formación.	Medio	Alto	Alta Dirección Planeación Gestión Académica	Plan de Desarrollo - Plan de Gestión FGA-110 Plan de mejoramiento por Programa FDE.PL-28 Plan de Inversiones Mantenimiento Correctivo y Preventivo Póliza todo riesgo SGSST	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Comunicación y orientación académica	Recibir información clara y oportuna sobre los programas de estudio, desempeño académico y servicios institucionales, así como orientación sobre las decisiones académicas y profesionales de sus hijos.	Medio	Alto	Gestión Académica Registro y Control Académico	IGA-06 Trámite a Solicitudes de Estudiantes PGA-11 Admisión, Registro y Control Académico	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Calidad y cumplimiento del servicio educativo	Que la formación se desarrolle con calidad, cumplimiento de cronogramas y disponibilidad de recursos académicos, tecnológicos y humanos acordes con los estándares institucionales.	Medio	Alto	Gestión Académica Registro y Control Académico	IGA-06 Trámite a Solicitudes de Estudiantes PGA-11 Admisión, Registro y Control Académico	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Transparencia y gestión responsable	Confiar en una gestión académica y administrativa transparente, con acceso a información veraz sobre procesos, resultados y uso de recursos.	Medio	Alto	Alta Dirección Rendición de cuentas		ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

	Cumplimiento del servicio académico adquirido con calidad	Esperan que la universidad cumpla con los tiempos y estándares de calidad en la formación, incluyendo el acceso a contenidos adecuados, laboratorios, recursos, entre otros.	Medio	Alto	Gestión Académica	Calendario Académico	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
CLIENTES PRINCIPALES (Egresados)	Servicios académicos preferenciales	Se espera que la universidad ofrezca oportunidades de formación continua, como cursos y diplomados, a precios preferenciales para los egresados.	Medio	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión y Gestión Académica	PIS.EC-01 Trámite de Educación Continua Acuerdos sobre descuentos y precios preferenciales Priorización para el acceso a programas de posgrado	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Reconocimiento	Los egresados desean que la universidad reconozca sus logros profesionales y les brinde apoyo en su desarrollo laboral.	Medio	Alto	Atención al Graduado	Encuentro de Egresados Boletines de Prensa Reconocimientos	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Red de Contactos	Red de contactos profesionales: Desean que la universidad facilite el establecimiento de redes de contacto entre egresados y empleadores.	Medio	Alto	Atención al Graduado	Encuentro de Egresados Boletines de Prensa Reconocimientos	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Participación y comunicación	Brindar espacios donde puedan expresar sus aportes para la mejora continua según las experiencias adquiridas	Medio	Alto	Alta Dirección Secretaría General	PDE.SG-04 Elección de Representante a los Diferentes Organismos	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

CLIENTE INTERNO: ADMINISTRATIVO Y DOCENTES	Prestaciones Sociales y Salario	Los trabajadores esperan que sus prestaciones sociales y salarios sean pagados en tiempo y forma, garantizando su estabilidad económica	Alto	Alto	Alta Dirección Talento Humano	PGH-01 Vinculación de Personal en Planta PGH-02 Elaboración y Auditoria de Nómina PGH-03 Inducción, Entrenamiento y Capacitación al Personal Vinculado PGH-04 Reconocimiento de Pensión de Jubilación Anticipada y/o Pensión de Vejez PGH-05 Liquidación de Prestaciones Sociales PGH-08 Año Sabático PGI-01 Mantenimiento Preventivo y Correctivo PGH-11 Evaluación del Desempeño Laboral PGH-15 Vinculación de Docentes Ocasionales, Horas Cátedra y Pasantes PGH-16 Entrega y Recibo de Cargos PGH-18 Planeación y Ejecución del Programa de Bienestar Social PGH-20 Gestión y Trámite para el Retiro y Pago de Cesantías PGH-21 Evaluación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y Plan de Trabajo	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Estabilidad laboral	Se busca que la universidad ofrezca un ambiente de trabajo seguro, donde se garantice la continuidad laboral y se respeten los derechos de los empleados	Alto	Alto	Alta Dirección Talento Humano		CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Buen clima laboral	Los trabajadores desean un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso, donde se valore su aporte y se fomente el trabajo en equipo.	Medio	Alto	Alta Dirección Talento Humano		ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Seguridad en el trabajo	Los trabajadores esperan que se identifique los peligros y valoren los riesgos a los cuales se encuentran expuestos y se establezcan los controles necesarios para evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y el desarrollo de enfermedades laborales Desean que la universidad implemente políticas que promuevan el bienestar laboral, incluyendo flexibilidad y apoyo para la salud mental.	Alto	Alto	Alta Dirección Talento Humano		CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Programa de Bienestar social, estímulos e incentivos	Se requiere la implementación de programas que promuevan la salud y el bienestar de los empleados, así como el reconocimiento de su desempeño	Alto	Alto	Alta Dirección Talento Humano		CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Procesos y procedimientos definidos	Esperan contar con instrucciones definidas en procedimientos, guías, manuales y/o protocolos	Medio	Alto	Alta Dirección Talento Humano		ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Infraestructura e insumos	Esperan contar con infraestructura física y tecnológica adecuada y segura para el desarrollo de sus funciones	Medio	Alto	Alta Dirección Talento Humano		ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
		Los administrativos y contratistas esperan la atención de requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones donde realizan sus actividades laborales diarias para evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo.	Medio	Alto	Alta Dirección Talento Humano		ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

	<p>Capacitaciones a los empleados y desarrollo profesional</p> <p>Los trabajadores esperan oportunidades para mejorar sus competencias y habilidades a través de capacitaciones que respondan a sus necesidades laborales.</p> <p>Necesitan oportunidades para avanzar en su carrera, como programas de formación especializada o subsidios para estudios de posgrado.</p>	Alto	Alto	<p>Alta Dirección</p> <p>Talento Humano</p>	<p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>
	<p>Participación y comunicación institucional</p> <p>Que se propicien espacios de diálogo, participación en decisiones, comités o reuniones, fortaleciendo la cultura de trabajo colaborativo, la confianza institucional y el sentido de pertenencia.</p>	Medio	Alto	<p>Alta Dirección</p> <p>Talento Humano</p>	<p>ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'</p>
	<p>Sostenibilidad financiera y valor público</p> <p>Asegurar equilibrio presupuestal, uso eficiente de recursos y generación de valor social (impacto en región, empleabilidad, investigación aplicada).</p>	Alto	Alto	<p>Proceso de Contabilidad y Presupuesto</p> <p>Planeación</p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p>	<p>Plan de Desarrollo y Plan de Gestión Rectoral</p> <p>Estados Financieros</p> <p>Informes</p> <p>Planes de inversión</p> <p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>
	<p>Gestión eficiente de cartera y liquidez</p> <p>Políticas y herramientas de recaudo oportuno, reducción de morosidad y flujo de caja sano para la operación.</p>	Alto	Alto	<p>Asesoría Jurídica</p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p>	<p>Cobros coactivos</p> <p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>
	<p>Proyección y crecimiento institucional</p> <p>Expansión sostenida y responsable: apertura/actualización de programas con pertinencia, crecimiento ordenado de matrícula, nueva oferta en territorios/virtual, capacidad instalada suficiente.</p>	Alto	Alto	<p>Gestión Académica</p> <p>Gestión Administrativa de Posgrados</p>	<p>Plan de Desarrollo y Plan de Gestión Rectoral</p> <p>PDE.PL-03 Gestión por Planes y Resultados y Gestión Financiera</p> <p>PDE.PL-05 Gestión de Proyectos de Inversión Institucional</p> <p>PGA-13 Solicitud o Renovación de Registro Calificado</p> <p>PGA-14 Autoevaluación</p> <p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>

CLIENTE INTERNO: ALTA DIRECCIÓN (Rector - Consejo Superior - Consejo Académico)	Gestión estratégica del talento humano	Desarrollo, bienestar y evaluación por desempeño de personal directivo, docente y administrativo; planes de formación y sucesión.	Medio	Alto	Alta Dirección Gestión del Talento Humano	Concurso Docente Procedimientos del proceso de Gestión del Talento Humano	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Cumplimiento regulatorio y normativo	Marco normativo interno actualizado y aplicado; trámites y reportes ante entes de control al día; cultura de cumplimiento.	Alto	Alto	Proceso de Asesoría Jurídica Todos los Procesos	FAJ-15 Matriz de Requisitos Legales GAJ-03 Diligenciamiento de la Matriz de Requisitos Legales Actas de los Procesos	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Gestión integral de riesgos	Identificación, evaluación y tratamiento de riesgos (académicos, financieros, TI, reputacionales, SST); planes de control y continuidad del servicio.	Alto	Alto	Todos los procesos	Política de Gestión del Riesgo PDE.PL-07 Elaboración, Control y Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FDE.PL-33 Matriz de	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Ejecución del Plan de Desarrollo y planes de gestión	Alineación de procesos y proyectos con metas estratégicas; seguimientos efectivos y cierres anuales con evidencias	Alto	Alto	Planeación Institucional Talento Humano	Plan de Desarrollo y Plan de Gestión Rectoral PDE.PL-03 Gestión por Planes y Resultados y Gestión Financiera PDE.PL-05 Gestión de Proyectos de Inversión Institucional	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Innovación y transformación digital	Implementación de tecnologías y metodologías que optimicen procesos académicos y administrativos (trazabilidad, analítica, interoperabilidad).	Medio	Alto	CIADTI	Sistemas de información Institucional	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Sistema de indicadores y analítica para la decisión	Cuadros de mando de indicadores (académicos, financieros, investigación, bienestar, internacionalización, riesgo) y comparativos.	Alto	Alto	Sistema Integrado de Gestión CIADTI	SPEI Indicadores de Calidad	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

	Internacionalización y cooperación	Convenios efectivos, movilidad entrante/saliente, proyectos internacionales y doble titulación con resultados verificables.	Alto	Alto	Planeación Institucional Todos los procesos SIG	Convenios	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Responsabilidad social universitaria	Proyectos de extensión e impacto con medición de resultados en comunidad y articulación con desarrollo regional.	Medio	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión Gestión Académica Gestión de la Investigación SAAI	Proyectos de Extensión Trabajo Social y/o con la comunidad Proyectos	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Proyectos de extensión e impacto con medición de resultados en comunidad y articulación con desarrollo regional.	Información veraz y oportuna; audiencias de rendición, datos abiertos donde aplique y respuesta a PQRSD/entes de control.	Alto	Alto	Proceso de Gestión de Bienestar y Extensión Gestión de la Investigación SAAI	Movilidades nacionales e internacionales Acreditación nacional e internacional de la Universidad Convenios	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Cumplimiento de pagos pactados	Los proveedores y contratistas esperan recibir los pagos de las facturas y/o cuentas de cobro en los tiempos y montos esperados	Medio	Medio			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Transparencia en los Procesos de Selección	Esperan que la universidad implemente procesos de contratación claros y equitativos, garantizando una competencia justa y basada en criterios objetivos, evitando favoritismos o falta de claridad en los términos y condiciones de los contratos.	Medio	Alto			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Información técnica clara de cada necesidad	Se requiere que la universidad proporcione información detallada sobre los requisitos y condiciones para la prestación de servicios y entrega de bienes.	Medio	Medio			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Estabilidad de la relación comercial	Los proveedores y contratistas esperan recibir retroalimentación de las propuestas que realizan y de la calidad de los servicios prestados por ellos	Medio	Medio	Contratación Supervisor (a)	FCT-24 Evaluación de Desempeño de Contratistas de Consultoría y Obra FCT-24 Inscripción y Actualización de Proveedores	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Comunicación con el supervisor y/o interventoría	establecimiento de canales de comunicación claros, precisos, eficaces y transparentes con los contratistas y proveedores	Medio	Alto			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Evaluación de desempeño	Necesitan un sistema claro para la evaluación sobre sus servicios y productos. Buscan retroalimentación de los resultados que les permita mejorar sus ofertas y servicios a la universidad.	Medio	Medio			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Confidencialidad de la información entregada	Los proveedores y contratistas esperan que se respete y se de un tratamiento de acuerdo a la ley de su información entregada a la institución	Medio	Alto			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
ENTIDADES FINANCIERAS Y CREDITICIAS	Cumplimiento de obligaciones financieras	Que la Universidad realice los pagos de créditos y compromisos en los plazos acordados, garantizando responsabilidad y estabilidad financiera.	Medio	Medio	Alta Dirección Vicerrectoría Administrativa y Financiera Presupuesto y Contabilidad	Informes contables y financieros	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Evaluación y seguimiento de condiciones de calidad	Se espera que la universidad mantenga estándares que permitan la renovación o acreditación de sus programas académicos.	Alto	Alto	Alta Dirección Planeación Institucional Gestión Académica	Plan de Desarrollo y Plan de Gestión Rectoral PDE.PL-03 Gestión por Planes y Resultados PDE.PL-04 Gestión Financiera PDE.PL-05 Gestión de Proyectos de Inversión Institucional PGA-13 Solicitud o Renovación de Registro	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Reporte eficiente de indicadores SNIES	Se requiere información clara y veraz sobre la gestión institucional para la planificación y evaluación educativa.	Alto	Alto		CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'	
	Participación en proyectos de investigación	Esperan que la universidad colabore en iniciativas de investigación que contribuyan al desarrollo educativo a nivel nacional.	Alto	Alto		CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'	

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN	Colaboración en políticas educativas :	Buscan que la universidad participe en la formulación de políticas que beneficien al sector educativo a nivel nacional.	Alto	Alto	Gestión de Gestión de Bienestar y Extensión Gestión de la Investigación Seguimiento a recomendaciones del CNA FDE.PL-28 Plan de Inversiones	Caricado PGA-14 Autoevaluación FGA-110 Planes de mejoramiento por Programa	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Transparencia en la gestión	Esperan que la universidad brinde información sobre su desempeño y resultados a nivel académico y administrativo.	Alto	Alto			CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
	Deserción estudiantil - SPADIES	Reporte de información eficiente y veraz para definir los comportamientos, las causas, variables y riesgos determinantes para la deserción	Alto	Alto			CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES	Alianzas estratégicas	Desean que la universidad establezca convenios que fomenten el desarrollo local y regional.	Medio	Medio	Alta Dirección Gestión de Bienestar y Extensión	Convenios y/o contratos Proyectos de investigación que beneficien a la comunidad Trabajo Social Participación en la construcción de políticas públicas regionales	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Participación en iniciativas comunitarias	Buscan colaboración en proyectos que aborden problemáticas sociales en la región.	Medio	Medio			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Generación de Conocimiento para Solucionar Problemas Regionales y nacionales	Se espera que la universidad genere investigaciones aplicadas a las problemáticas locales y regionales, como la gestión ambiental, el desarrollo rural o la innovación tecnológica, entre otras, que resulten en soluciones prácticas y efectivas.	Medio	Medio			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Contribución a la Innovación y Competitividad	Esperan que la universidad apoye la competitividad del departamento y las regiones mediante el impulso de proyectos de innovación, emprendimiento y educación, que fortalezcan las capacidades de los sectores productivos y mejoren la oferta laboral.	Medio	Medio			ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
	Convenios de cooperación y movilidad	Se amplíen y cumplan los convenios establecidos para la movilidad de estudiantes y docentes y de cooperación académico administrativa	Medio	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión	PIS.GP-01 Gestión de Proyectos y Seguimiento a Convenios y/o contratos	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

OTRAS IES	Contratos y/o convenios con IES de Desarrollos de requerimientos, implantaciones, actualizaciones de sistema Academusoft, Gestasoft y de propuestas de tecnología	Se cumplan los requerimientos, propuestas de tecnología y necesidades de las IES clientes de la Universidad de Pamplona a través del CIADTI	Medio	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión	Contratos y/o convenios	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
MINISTERIO DE HACIENDA / CONTADURÍA	Entrega de informes financieros y contables transparentes	Esperan rendición de cuentas oportuna, y entrega de informes solicitados coherentes y sustentados, conforme a la normatividad vigente.	Medio	Alto	Gestión Administrativa y Financiera Presupuesto y Cobatibilidad Pagaduría	Informes contables y financieros	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
PROCURADURÍA / PERSONERÍA	Atención a los requerimientos y observaciones de control disciplinario y administrativo.	Esperan respuestas verificables, soporte documental y colaboración institucional en las investigaciones o requerimientos.	Medio	Alto	Control Disciplinario Interno	Informes , evidencias y documentos requeridos	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
MINISTERIO DE TRABAJO / ARL / MINISTERIO DE SALUD	Cumplimiento en seguridad, salud en el trabajo y normatividad laboral.	Esperan cumplimiento de estándares en SST, bienestar laboral y reportes oportunos.	Medio	Alto	Talento Humano SGSST	Evaluacion inicial Procedimientos, herramientas, programas del SGSST	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL	Atención oportuna de los hallazgos y planes de mejoramiento	Esperan respuestas verificables y avances documentados en las acciones correctivas.	Medio	Alto	Control Disciplinario Interno	Informes , evidencias y documentos requeridos	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
DIAN	Cumplimiento de obligaciones tributarias, retenciones, presentación de información financiera y tributaria, facturación electrónica, reporte de exenciones o beneficios tributarios.	La universidad debe entregar informes completos, verídicos y en los plazos establecidos; mantener registro actualizado en el RUT; colaborar con procesos de fiscalización; evitar sanciones por incumplimiento.	Medio	Alto	Gestión Administrativa y Financiera Presupuesto y Cobatibilidad Pagaduría	Informes contables y financieros Pagos y recaudos	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

COMUNIDAD EN GENERAL	Mecanismos de participación ciudadana	Esperan contar con espacios inclusivos para manifestar dudas, inconformidades, socialización de proyectos, veedurías, solicitudes entre otros.	Bajo	Medio	Alta Dirección Planeación	PDE.PL-07 Elaboración Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano IDE.PL-05 Rendición de Cuentas	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Relación permanente con los medios de comunicación	Atención oportuna en el servicio de publicación de comunicados de prensa, entrevistas, conferencias, informes de interés así como información veraz y oportuna.	Bajo	Bajo	Alta Dirección Comunicación y Prensa	Web Institucional Boletines de Prensa Revista Institucional	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
ENTE CERTIFICADOR	Auditorías de Seguimiento y Certificación bajo las normas solicitadas por la institución	Trato preferencial por la afiliación a la entidad Atención oportuna a las solicitudes y programación de las visitas ajustadas a los tiempos que la institución lo requiera	Bajo	Medio	Alta Dirección	Plan de Gestión Rectoral PCI-10 Auditorias Integradas Internas Recursos Asignados	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
SECTOR COMERCIAL Y EMPRESARIAL	Actividades de acompañamiento y capacitación en temas de interés	Esperan que como parte de la responsabilidad social de la Universidad, realizan actividades enfocadas al fortalecimiento del comercio	Bajo	Bajo	Gestión de Bienestar y Extensión Trabajo Social o con la comunidad	Proyectos de Extensión	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
		Asignar pasantes que aporten al sector productivo generando y/o identificando oportunidades para el gremio	Bajo	Bajo			SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'

SINDICATOS	Negociaciones sindicales	El sindicato espera que la Universidad cumpla con los compromisos acordados en la negociación sindical de manera oportuna y en cumplimiento de la ley	Medio	Medio	Alta Dirección	Actos administrativos de negociaciones aprobadas	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
-------------------	--------------------------	---	-------	-------	----------------	--	---------------------------------------

NTCISO 14001:2015							
GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	NIVEL DEL IMPACTO		QUIEN LO CUMPLE	COMO SE CUMPLE	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL IMPACTO
			PODER	INTERÉS			
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Educación ambiental	Convenios interinstitucionales para cimentar y fortalecer la educación ambiental en el municipio	Bajo	Medio	Alta Dirección Gestión de Bienestar y Extensión Programas académicos competentes	Convenios	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
CORPONOR	Proyectos ambientales	Formulación de proyectos ambientales dirigidos a: ahorro de energía, ahorro y uso eficiente de agua, manejo de residuos, biodiversidad, paisaje, contaminación atmosférica, proyectos sanitarios (manejo responsable de mascotas, control de plagas y vectores, manipuladores de alimentos), Biotransformación Aero térmica, agricultura orgánica,	Alto	Alto	Política Ambiental Gestión de Bienestar y Extensión Alta Dirección Sistema Integrado de Gestión Todos los procesos	Acuerdo de implementación de la NTCISO 14001 Política y Objetivos Planificación de la implementación Diagnósticos Matriz de aspectos e impactos ambientales Programas en	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

GOBERNACION DE SANTANDER	Apoyo institucional y financiación para proyectos ambientales departamentales.	Implementación de programas de reforestación, conservación de cuencas, educación ambiental, pago por servicios ambientales y promoción de negocios verdes.	Alto	Medio	Alta Dirección – Gestión de Bienestar y Extensión – Políticas ambientales.	Convenios, planes departamentales de desarrollo sostenible, acuerdos interinstitucionales.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
ALCALDIA DE PAMPLONA	Fortalecer la gestión ambiental local (manejo de residuos, saneamiento básico, protección de microcuencas).	Cumplimiento de normativas municipales, acompañamiento a proyectos comunitarios ambientales, educación ambiental a través de PRAE y campañas ciudadanas.	Medio	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión – Programas académicos competentes – Sistema Integrado de Gestión Ambiental.	Plan de desarrollo municipal, convenios, proyectos comunitarios y campañas ambientales.	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL	Transparencia y buen manejo de los recursos destinados a proyectos ambientales.	Ejecución eficiente y adecuada de los presupuestos ambientales y de sostenibilidad, cumplimiento de metas establecidas en los planes de desarrollo.	Alto	Medio	Alta Dirección – Oficina de Control Interno – Tesorería/Financiera.	Reportes financieros, auditorías, planes de mejoramiento.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
JUNTAS DE ACCION COMUNAL PAMPLONA	Participación comunitaria en la gestión ambiental local.	Apoyo a proyectos comunitarios, jornadas de reforestación, limpieza de microcuencas, educación ambiental y fortalecimiento de la cultura ciudadana.	Medio	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión – Programas académicos competentes – Sistema Integrado de Gestión Ambiental.	Acompañamiento a proyectos comunitarios, campañas de educación y sensibilización, convenios locales.	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
ASOCIACION AMBIENTAL RENACER	Fortalecimiento de organizaciones sociales ambientales y apoyo a proyectos de conservación.	Respaldar iniciativas de educación ambiental, conservación de áreas estratégicas, proyectos de restauración ecológica y participación ciudadana.	Medio	Alto	Gestión de Bienestar y Extensión – Política Ambiental – Programas académicos competentes.	Apoyo a asociaciones ambientales, convenios de cooperación, asesoría técnica, inclusión en el plan de gestión ambiental.	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'

EMPOPAMPLONA S.A. ESP	Gestión integral del agua potable y saneamiento básico.	Garantizar la prestación eficiente de servicios de agua y alcantarillado, reducción de pérdidas de agua, cumplimiento de la normatividad ambiental.	Alto	Alto	Alta Dirección – Políticas Ambientales – Sistema Integrado de Gestión Ambiental.	Convenios institucionales, proyectos de optimización de redes de acueducto y alcantarillado, planes de saneamiento y ahorro de agua.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
CENS - CENTRALES ELÉCTRICAS DEL V NORTE DE SANTANDER	Uso eficiente de energía y desarrollo de proyectos sostenibles.	Implementación de proyectos de eficiencia energética, energías renovables, reducción de emisiones y cumplimiento de normatividad ambiental.	Alto	Medio	Alta Dirección – Políticas Ambientales – Sistema Integrado de Gestión Ambiental.	Convenios, proyectos de eficiencia energética, educación y campañas de uso racional de la energía.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
ESTUDIANTES DE TODOS LOS PROGRAMAS ACADEMICOS	Espacios de participación (comités ambientales, veedurías),Formación integral con enfoque ambiental.	Que los contenidos académicos incluyan componentes ambientales, acceso a campañas de sensibilización y participación en proyectos sostenibles.	Medio	Alto	Programas académicos competentes – Dirección de programas – Gestión de Bienestar y Extensión.	Inclusión de la temática ambiental en planes de estudio, charlas, PRAU, proyectos estudiantiles y actividades extracurriculares.	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
ESTUDIANTES CREAD	Programas de capacitación en prácticas ambientales.	Establecer y promover canales formales de participación activa en la gestión ambiental (comités, veedurías, consultas) para proponer y dar seguimiento a iniciativas ambientales.	Medio	Medio	Coordinación de CREAD – Gestión de Bienestar y Extensión – Programas académicos.	Programas de capacitación virtual/presencial, campañas de sensibilización ambiental y proyectos locales.	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
DOCENTES	Espacios higiénicos y ambientalmente saludables	Los estudiantes, docentes y administrativos esperan que la Universidad promueva el bienestar con espacios controlados de contaminación auditiva, visual, atmosférica, sanitaria, seguros, a través del desarrollo de programas en los que ellos mismo puedan aportar y ejecutar	Alto	Alto	Alta Dirección – Comité de seguridad y salud – Políticas ambientales.	Programas de bienestar, gestión ambiental interna, protocolos de seguridad e higiene.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

ADMINISTRATIVOS	Canales claros para reportar incidentes o sugerencias ambientales.	Confianza en que sus reportes se atiendan oportunamente y se traduzcan en mejoras ambientales internas.	Medio	Medio	Talento Humano – Sistema Integrado de Gestión – Alta Dirección.	Buzones de sugerencias, encuestas de percepción ambiental, comités de calidad y campañas internas.	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
GRUPOS ESTUDIANTILES (semilleros)	Espacios de apoyo y recursos para proyectos de investigación ambiental.	Acceso a financiación, asesoría docente y vinculación a programas de sostenibilidad institucional.	Medio	Alto	Direcciones de programas – Vicerrectoría de investigaciones – Comité ambiental universitario.	Convocatorias de investigación, ferias ambientales, convenios y acompañamiento docente.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
SINDICATOS Y ASOCIACIONES DE EMPLEADOS	Garantizar condiciones laborales seguras y ambientalmente responsables.	Que la institución cumpla normativas ambientales que protejan la salud ocupacional y el entorno laboral.	Alto	Medio	Alta Dirección – Talento Humano – Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Cumplimiento de normas ambientales y de seguridad laboral, auditorías internas, mesas de diálogo con sindicatos.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
ALTA DIRECCIÓN	Metas ambientales alineadas con el plan de desarrollo institucional.	Se espera que el sistema de gestión sea efectivo a través de la ejecución de proyectos que permitan evidenciar el mejoramiento continuo	Alto	Alto	Alta Dirección – Talento Humano – Sistema Integrado de Gestión	Cumplimiento de normas ambientales y de seguridad laboral, auditorías internas, mesas de diálogo con todos los estamentos.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
VICERRECTORIAS	Revisión por la dirección con indicadores de desempeño.	Inspeccionar periódicamente el SGA mediante indicadores clave de desempeño ambiental, para asegurar su mejora continua, adecuación y eficacia.	Alto	Alto	Alta Dirección – Talento Humano – Sistema Integrado de Gestión	Cumplimiento de normas ambientales y de seguridad laboral, auditorías internas, mesas de diálogo con todos los estamentos.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
DEPENDENCIAS	Definición de políticas ambientales claras y comunicadas.	Definir, formalizar y divulgar una Política Ambiental institucional que sea accesible, comprendida y aplicada por toda la comunidad universitaria, que incluya compromisos explícitos de cumplimiento legal, mejora continua y prevención de la contaminación, y que esté alineada con el Plan de Desarrollo Institucional y las expectativas de las partes interesadas.	Alto	Alto	Alta Dirección – Talento Humano – Sistema Integrado de Gestión	Cumplimiento de normas ambientales y de seguridad laboral, auditorías internas, mesas de diálogo con todos los estamentos.	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTAD	Promoción de movilidad sostenible, incorporación de la dimensión ambiental en los planes de estudio, fortalecimiento de la investigación, y apoyo a iniciativas de sostenibilidad dentro de las facultades.	Fomentar el uso de transporte alternativo, reducción de huella de carbono en la comunidad universitaria y apoyo a proyectos ambientales en las facultades.	Medio	Alto	Programas académicos competentes – Gestión de Bienestar y Extensión – Sistema Integrado de Gestión Ambiental.	Implementación de planes de movilidad sostenible, incentivos institucionales, campañas de sensibilización y participación en proyectos de reducción de emisiones.	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
CONCEJO SUPERIOR Y ACADEMICO	Asignación de recursos para el SGA.	Asegurar que la institución cuente con directrices ambientales coherentes con su misión, plan de desarrollo y normatividad vigente, además de garantizar la asignación de recursos para su cumplimiento.	Alto	Alto	Alta Dirección – Rectoría – Política ambiental – Sistema Integrado de Gestión Ambiental.	Aprobación de políticas ambientales, inclusión en el plan de desarrollo institucional, comunicación efectiva y seguimiento de resultados.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
ALMACEN	Capacitación a proveedores en requisitos ambientales de la universidad	Cumplimiento de la normatividad ambiental vigente	Medio	Alto	Área de Compras – Calidad Total – Sistema Integrado de Gestión Ambiental	Programas de capacitación, control de proveedores y requisitos contractuales ambientales	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
CAFETERIAS	Inclusión de criterios ambientales en compras y contratación	Incluir criterios ambientales en compras (productos locales, orgánicos, empaques sostenibles) y contratación, con monitoreo y capacitación continua.	Medio	Alto	Área de Compras – Sistema Integrado de Gestión Ambiental	Programas de capacitación, control de proveedores y requisitos contractuales ambientales	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
EMPRESAS CONSTRUCTORAS	Gestión adecuada de residuos y escombros, capacitación en temas ambientales, lineamientos para prácticas sostenibles	Coordinación efectiva con diferentes áreas de la universidad, reconocimiento a las buenas prácticas ambientales, respeto por las condiciones pactadas en el contrato	Medio	Alto	Alta Dirección – Talento Humano – Sistema Integrado de Gestión	Programas de capacitación, control de proveedores y requisitos contractuales ambientales	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS GENERALES	Promoción de compras verdes (materiales reciclados, baja huella de carbono).	Incluir criterios ambientales en compras (productos locales, orgánicos, empaques sostenibles) y contratación, con monitoreo y capacitación continua.	Medio	Alto	Área de Compras – Calidad Total – Sistema Integrado de Gestión Ambiental	Programas de capacitación, control de proveedores y requisitos contractuales ambientales	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	Supervisión y seguimiento a la implementación de políticas ambientales y cumplimiento de planes de gestión institucional.	Garantizar el cumplimiento de normas ambientales y de gestión interna, con informes periódicos de control y mejora continua.	Alto	Medio	Alta Dirección – Sistema Integrado de Gestión – Políticas Ambientales.	Auditorías internas, evaluaciones de desempeño institucional y planes de mejoramiento.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
SIG	Coordinación de procesos y procedimientos institucionales que incluyan la gestión ambiental.	Asegurar la integración de la gestión ambiental en el marco del sistema institucional, cumpliendo con la NTC ISO 14001:2015 y demás normas.	Alto	Alto	Alta Dirección – Coordinadores de procesos – Política Ambiental.	Documentación de procesos, implementación de procedimientos, seguimiento a indicadores ambientales.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Cumplimiento de normas disciplinarias relacionadas con la responsabilidad ambiental de los funcionarios.	Prevenir y sancionar faltas disciplinarias por incumplimiento de normativas ambientales o inadecuado uso de recursos.	Medio	Alto	Alta Dirección – Comité Disciplinario – Políticas Ambientales.	Procesos disciplinarios, control interno y vigilancia del cumplimiento de responsabilidades ambientales.	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
COMITE INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO	Evaluación integral de la gestión ambiental dentro del marco del control interno institucional.	Garantizar la coordinación y articulación de los sistemas de control interno con la gestión ambiental, asegurando cumplimiento normativo y eficiencia.	Alto	Alto	Alta Dirección – Comité de Control Interno – Sistema Integrado de Gestión Ambiental	Sesiones de comité, emisión de lineamientos, seguimiento a planes de mejoramiento.	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Socialización	Utilización de medios de comunicación para socializar la responsabilidad ambiental institucional	Bajo	Alto	Prensa – Sistema Integrado de Gestión – Políticas Ambientales.	Programas de capacitación, seguimiento a indicadores ambientales y requisitos contractuales ambientales	MITIGANTE 'Mantener Informado'

NO DISCRIMINACIÓN

GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	NIVEL DEL IMPACTO		QUIEN LO CUMPLE	COMO SE CUMPLE	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL IMPACTO
			PODER	INTERÉS			
ESTUDIANTES	Inclusión y respeto	<p>Educación de calidad: Currículos actualizados, acceso a recursos académicos.</p> <p>Igualdad de oportunidades: Acceso igualitario a cursos, actividades extracurriculares, becas.</p> <p>Apoyo académico y emocional: Tutores, consejería psicológica.</p> <p>Infraestructura adecuada: Instalaciones accesibles y modernas.</p> <p>Seguridad: Entorno seguro y libre de violencia.</p> <p>Inclusión y respeto: Ambiente que valore la diversidad y la equidad.</p> <p><u>Possible Actos de Discriminación:</u></p> <p>Género: Brecha de género en carreras, acoso sexual.</p> <p>Raza o Etnia: Prejuicios raciales, trato desigual.</p> <p>Orientación Sexual: Exclusión o acoso hacia estudiantes LGBTQ+.</p> <p>Discapacidad: Falta de accesibilidad en instalaciones y materiales.</p> <p>Situación Socioeconómica: Limitaciones en acceso a becas y recursos.</p>	Alto	Alto	Alta Dirección Procesos misionales Proceso de Planeación	Capacitaciones en diversidad e inclusión. Políticas claras de no discriminación y protocolos de denuncia. Evaluación, control y seguimiento a casos. Mejorar accesibilidad: Infraestructura y materiales. Programas de becas y apoyo económico inclusivos	CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'

DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO	Inclusión y respeto	<p>Condiciones laborales justas: Salarios equitativos, beneficios.</p> <p>Desarrollo profesional: Oportunidades de formación y ascenso.</p> <p>Respeto y reconocimiento: Valoración de su trabajo.</p> <p>Infraestructura adecuada: Instalaciones accesibles y modernas.</p> <p>Seguridad: Entorno seguro y libre de violencia.</p> <p>Ambiente de trabajo inclusivo y seguro.</p> <p>Posibles Actos de Discriminación:</p> <p>Género: Brecha salarial, barreras en ascensos.</p> <p>Edad: Discriminación hacia personal joven o mayor.</p> <p>Raza/Etnia: Trato desigual, falta de representación.</p> <p>Discapacidad: Falta de accesibilidad en instalaciones y materiales</p> <p>Orientación Sexual: Hostigamiento, falta de políticas inclusivas.</p>	Alto	Alto	<p>Alta Dirección</p> <p>Procesos misionales</p> <p>Gestión de Talento Humano</p> <p>Oficina de Planeación</p> <p>Comité de Convivencia Laboral</p> <p>Comisión de Administración y Vigilancia de la Carrera Administrativa</p>	<p>Programas de capacitación y desarrollo profesional.</p> <p>Políticas de inclusión y protocolos de acoso laboral.</p> <p>Promover diversidad en contrataciones y ascensos.</p> <p>Adecuación y mejoramiento de la infraestructura física</p>	<p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>
PADRES Y FAMILIARES DE ESTUDIANTES	Inclusión y respeto	<p>Transparencia en la gestión universitaria.</p> <p>Apoyo y orientación para sus hijos.</p> <p>Seguridad y bienestar de los estudiantes.</p> <p>Posibles Actos de Discriminación:</p> <p>Socioeconómica: Trato desigual basado en la situación económica.</p> <p>Raza/Etnia: Prejuicios y falta de comunicación efectiva.</p> <p>Orientación Sexual: Hostigamiento, falta de políticas inclusivas.</p>	Medio	Medio	<p>Alta Dirección</p> <p>Procesos misionales</p>	<p>Comunicación clara y accesible.</p> <p>Programas de apoyo y orientación familiar.</p> <p>Políticas de inclusión para toda la comunidad universitaria.</p>	<p>ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'</p>

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO	Inclusión y respeto	<p>Transparencia en la toma de decisiones. Participación equitativa en las deliberaciones. Acceso a información completa y actualizada. Respeto y reconocimiento de sus aportes.</p> <p>Posibles Actos de Discriminación:</p> <p>Género: Subrepresentación de mujeres, trato desigual. Edad: Desestimación de las opiniones de miembros jóvenes o mayores. Raza/Etnia: Prejuicios raciales, falta de representación. Orientación Sexual: Exclusión de miembros LGBTQ+.</p>	Alto	Alto	<p>Alta Dirección Todos los procesos</p>	<p>Capacitaciones en diversidad e inclusión. Políticas claras de no discriminación y protocolos de denuncia. Respetar la representación diversa en el CSU, en caso de presentarse. Promover un ambiente respetuoso y equitativo en las reuniones</p>	<p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>
GOBIERNO Y AUTORIDADES REGULATORIAS	Inclusión y respeto	<p>Cumplimiento de normativas y leyes. Gestión eficiente de recursos públicos. Contribución al desarrollo social y económico.</p> <p>Posibles Actos de Discriminación:</p> <p>Falta de cumplimiento con normativas inclusivas. Falta de transparencia en la gestión.</p>	Alto	Alto	<p>Alta Dirección Procesos misionales Procesos de apoyo Procesos de evaluación y control</p>	<p>Transparencia y rendición de cuentas. Asegurar cumplimiento con todas las normativas. Programas de responsabilidad social universitaria. Auditorías Internas y Externas</p>	<p>CUIDADO 'Tratar como requisito legal y otros requisitos'</p>

EGRESADOS	Inclusión y respeto	<p>Oportunidades de networking. Acceso a recursos para desarrollo profesional. Reconocimiento de sus logros.</p> <p><u>Posibles Actos de Discriminación:</u></p> <p>Género: Exclusión de mujeres en redes profesionales. Raza/Etnia: Discriminación en eventos y oportunidades de networking.</p>	Medio	Medio	<p>Alta Dirección Vicerrectoría de Bienestar y Extensión</p>	<p>Eventos inclusivos de networking. Programas de desarrollo profesional continuos. Mecanismos para destacar logros de todos los egresados.</p>	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES - ONGs	Inclusión y respeto	<p>Colaboración en proyectos sociales. Apoyo en iniciativas comunitarias. Transparencia y ética en la gestión universitaria.</p> <p><u>Posibles Actos de Discriminación:</u></p> <p>Falta de colaboración o exclusión en proyectos conjuntos. Prejuicios en selección de proyectos colaborativos.</p>	Bajo	Bajo	<p>Alta Dirección Procesos misionales</p>	<p>Establecer canales de comunicación y colaboración. Transparencia en la selección de proyectos. Incluir ONGs en el desarrollo y evaluación de proyectos comunitarios.</p>	SIN PROBLEMA 'Monitorear por si cambia de categoría'
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Inclusión y respeto	<p>Acceso a información veraz y oportuna. Transparencia en la gestión universitaria. Colaboración en la difusión de eventos y logros. Verdad y reparación</p> <p><u>Posibles Actos de Discriminación:</u></p> <p>Acceso desigual a información. Favoritismo hacia ciertos medios.</p>	Medio	Medio	<p>Alta Dirección Procesos misionales Oficina de Comunicación y Prensa</p>	<p>Políticas claras de comunicación y acceso a la información. Ruedas de prensa inclusivas y abiertas. Colaboración equitativa con todos los medios de comunicación.</p>	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'

SOCIEDAD EN GENERAL	Inclusión y respeto	<p>Contribución al desarrollo social y económico. Inclusión y respeto a la diversidad. Transparencia en la gestión.</p> <p>Posibles Actos de Discriminación:</p> <p>Exclusión de ciertos grupos: En programas y proyectos sociales Discriminación en programas de admisión o becas.</p>	Medio	Medio	Alta Dirección Procesos misionales	<p>Programas de extensión universitaria inclusivos. Políticas claras y equitativas de admisión y becas. Iniciativas de colaboración con la comunidad local.</p>	ATENCIÓN 'Mantener Satisfecho'
---------------------	---------------------	---	-------	-------	---------------------------------------	---	--------------------------------