

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Fecha Elaboración: 25/09/2019

Sede: NIVEL NACIONAL Y SEDES

Macroproceso: Direccionamiento Institucional

Proceso: Direccionamiento Estratégico Institucional

Sistema de Gestión: Calidad

### INTERNOS

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Comunidad universitaria	Conjunto de actores relacionados con los procesos internos, tales como: personal académico (docente, estudiante) y personal administrativo (funcionario público y contratista), egresados, universidades públicas y privadas.	<p>Lineamientos, políticas sobre el proceso de planeación</p> <p>Resultados e informes de la gestión institucional, gestión por proyectos y por procesos</p> <p>Estudios, evaluaciones institucionales sobre proyectos de inversión y soporte institucional</p> <p>Información estratégica oficial</p> <p>Acompañamiento permanente en temas relacionados con los iniciativas y proyectos de inversión y en estadísticas.</p> <p>Disponibilidad de recursos de infraestructura, humanos, tecnológicos para la producción académica e investigativa</p>	<p>Dirección estratégica institucional relacionada con el proceso de planeación</p> <p>Procesos transparentes</p> <p>Construcción colectiva de los Planes Globales de Desarrollo</p> <p>Dinamismo y articulación entre los procesos de la universidad</p> <p>Información actualizada y pertinente</p> <p>Cumplimiento de las iniciativas y proyectos de inversión</p>	<p>Agenda de estudios estratégicos y coyunturales</p> <p>Lineamientos para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y acciones</p> <p>Plan Plurianual de Inversiones</p> <p>Políticas y lineamientos para la medición y generación de datos e información sobre desempeño institucional</p> <p>Políticas y lineamientos institucionales para la definición e implementación de la evaluación permanente de resultados</p> <p>Planes, programas, proyectos y acciones armonizados y aprobados</p>	2	3	5	<b>ALTO</b>	<p>A Nivel Nacional y de Sede se cuenta con los siguientes medios de comunicación:</p> <p>Eventos institucionales</p> <p>Audiencia pública de Rendición de Cuentas</p> <p>Página web institucional</p> <p>Página web de estadísticas</p> <p>Publicaciones impresas y digitales</p> <p>Noticias</p> <p>Comunicaciones oficiales</p> <p>Realización de reuniones</p> <p>Mensajes vía correo electrónico</p> <p>Comunicación telefónica</p>

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Todos los Procesos	De acuerdo con el enfoque por procesos adoptado, a través del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental-SIGA de la Universidad Nacional de Colombia, se identificaron como usuarios principales a TODOS LOS PROCESOS, ya que son enlace primordial para la transformación de la información con la recepción y entrega de información y productos materializados.	Lineamientos, políticas, mecanismos y herramientas sobre el proceso de planeación  Acompañamiento permanente en temas relacionados con los iniciativas y proyectos de inversión y en estadísticas.	Eficiencia en la gestión por proyectos y por procesos  Entrega oportuna de información y disponibilidad de recursos.  Dinamismo y articulación entre los procesos de la universidad  Acompañamiento permanente en el proceso de gestión por proyectos	Planes, programas, proyectos y acciones socializados y publicados  Informes de monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y acciones  Documentos de análisis del proceso permanente de rendición pública de cuentas  Estadísticas e indicadores oficiales  Informes sobre desempeño institucional  Estudios y evaluaciones e informes institucionales	2	2	4	MEDIO	A Nivel Nacional y de Sede se cuenta con los siguientes medios de comunicación:  Reportes de información en el aplicativo BPUN  Reportes de información en el aplicativo QUIPU  Reporte de información en el aplicativo SOFTEXPERT  Página web institucional  Página web de estadísticas  Publicaciones impresas y digitales  Comunicaciones oficiales  Realización de reuniones  Mensajes vía correo electrónico  Comunicación telefónica
Consejo Académico o Comité Académico Administrativo de Presencia Nacional	Son la máxima autoridad de dirección y gobierno (Consejo Superior) y de dirección académica (Consejo Académico) de la Universidad Nacional de Colombia, por lo tanto, son las instancias que participan activamente en la aprobación de los lineamientos de la planeación estratégica institucional.	Lineamientos, políticas sobre el proceso de planeación  Análisis de los resultados de la gestión institucional	Dirección estratégica institucional  Procesos transparentes  Coherencia entre los planes, programas, proyectos y acciones  Participación colectiva y constructiva de la comunidad universitaria	Lineamientos para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y acciones	3	3	6	ALTO	A Nivel Nacional y de Sede se cuenta con los siguientes medios de comunicación:  Comunicaciones oficiales  Realización de reuniones  Mensajes vía correo electrónico  Comunicación telefónica
Consejo Superior Universitario					3	3	6	ALTO	
Consejo de Sede	Máxima autoridad, la cual aprueba el Plan de Acción de Sede	Articular los lineamientos y políticas definidos por el Nivel Nacional y su aplicación y afectación con el entorno a nivel de sede	Planes de Acción de Sede con información clara y precisa de acuerdo con los lineamientos de Nivel Nacional para evitar reprocesos  Cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el Plan de Acción de Sede  Ejecución eficiente, efectiva y transparente del Plan de Acción de Sede	Plan de Acción de Sede	3	3	6	ALTO	

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Proceso de Mejoramiento de la Gestión	Estos procesos son el engranaje primordial para finalizar el ciclo PHVA y lograr la mejora continua, ya que en estas etapas se lleva a cabo la revisión de la gestión realizada por el proceso y se identifican y establecen las medidas que previenen o corrigen los resultados de la revisión del proceso.	Proceso actualizado  Mecanismos e implementación de los mismos para el mejoramiento del proceso con sus correspondientes evidencias	Eficacia, eficiencia y efectividad del proceso	Informe de análisis de brechas	2	2	4	MEDIO	A Nivel Nacional y de Sede se cuenta con los siguientes medios de comunicación:
Proceso de evaluación independiente				Planes de mejoramiento					Reportes de información en el aplicativo BPUN
				Informes de resultados de auditorías					Reportes de información en el aplicativo QUIPU
				Planes de Mejoramiento ejecutados	2	2	4	MEDIO	Reporte de información en el aplicativo SOFTEXPERT
									Comunicaciones oficiales
									Realización de reuniones
									Mensajes via correo electrónico
									Comunicación telefónica
EXTERNOS									
Ecosistema de Educación, Ciencia y Tecnología	Hace referencia a gremios económicos de la plataforma productiva colombiana, a las entidades del Gobierno Nacional y a sus entidades adscritas, universidades públicas, privadas, egresados, espacios participativos sobre educación superior, además de entidades privadas que aportan al desarrollo y a los procesos de innovación de la Universidad.	Lineamientos, políticas sobre el proceso de planeación  Resultados e informes de la gestión institucional, gestión por proyectos y por procesos  Estudios, evaluaciones institucionales sobre proyectos de inversión y soporte institucional  Información estratégica oficial	Oportunidad en publicación de la información  Claridad en la información estratégica oficial para toma de decisiones  Oportunidad de inversión y alianzas con la Universidad	Agenda de estudios estratégicos y coyunturales	0	1	1	BAJO	A Nivel Nacional y de Sede se cuenta con los siguientes medios de comunicación:
				Lineamientos para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y acciones					Eventos institucionales
				Plan Plurianual de Inversiones					Audiencia pública de Rendición de Cuentas
				Políticas y lineamientos para la medición y generación de datos e información sobre desempeño institucional					Página web institucional
				Políticas y lineamientos institucionales para la definición e implementación de la evaluación permanente de resultados					Página web de estadísticas
				Planes, programas, proyectos y acciones armonizados y aprobados					Publicaciones impresas y digitales
				Planes, programas, proyectos y acciones socializados y publicados					Noticias
				Informes de monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y acciones					Comunicaciones oficiales
				Documentos de análisis del proceso permanente de rendición pública de cuentas					Realización de reuniones
				Estadísticas e indicadores oficiales					Mensajes via correo electrónico
				Informes sobre desempeño institucional					Comunicación telefónica

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Sociedad	Son los diferentes actores que se relacionan entre sí y que conforman a una nación. La sociedad hace uso de la información estratégica institucional con el propósito de participar colectivamente en los procesos de construcción de universidad, además de solicitar el desarrollo de estrategias que permitan el desarrollo de la misma para beneficio de todos los usuarios.	Información estratégica oficial  Informes sobre el análisis de los resultados de la gestión institucional	Oportunidad en publicación de la información  Claridad en la información estratégica oficial para toma de decisiones  Información actualizada y pertinente  Cumplimiento de las iniciativas y proyectos de inversión  Procesos transparentes  Participación colectiva y constructiva de la comunidad universitaria	Planes, programas, proyectos y acciones armonizados y aprobados  Planes, programas, proyectos y acciones socializados y publicados  Informes de monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y acciones  Documentos de análisis del proceso permanente de rendición pública de cuentas  Estadísticas e indicadores oficiales  Informes sobre desempeño institucional  Estudios y evaluaciones e informes institucionales	1	1	2	BAJO	<b>A Nivel Nacional y de Sede se cuenta con los siguientes medios de comunicación:</b>  Eventos institucionales  Audiencia pública de Rendición de Cuentas  Página web institucional  Página web de estadísticas  Publicaciones impresas y digitales  Noticias  Comunicaciones oficiales  Realización de reuniones  Mensajes vía correo electrónico  Comunicación telefónica
Contraloría General de la República	Se encarga de vigilar la gestión institucional en el ámbito fiscal y de administración por manejar recursos de la nación.	Cumplimiento de la ley de Transparencia  Reporte de la información clara, veraz y confiable  Evidenciar acciones de mejora del proceso	Correcto manejo de los recursos públicos  Eficiencia, eficacia y efectividad del proceso	Planes, programas, proyectos y acciones socializados y publicados  Informes de monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y acciones  Documentos de análisis del proceso permanente de rendición pública de cuentas  Planes de Mejoramiento ejecutados	1	2	3	MEDIO	<b>A Nivel Nacional y de Sede se cuenta con los siguientes medios de comunicación:</b>  Audiencia pública de Rendición de Cuentas  Reportes de información en el aplicativo SIRECI  Reportes de información en el aplicativo BPUN  Reportes de información en el aplicativo QUIPU  Reporte de información en el aplicativo SOFTEXPERT  Comunicaciones oficiales  Realización de reuniones

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Entidades Gubernamentales y Privadas	Entidades del Gobierno Nacional y privadas interesadas en contribuir al mejoramiento de la gestión institucional a través de los ámbitos de innovación y emprendimiento relacionados con la educación superior de Colombia.	Procesos transparentes Información estratégica oficial Informes sobre el análisis de los resultados de la gestión institucional Estudios, evaluaciones institucionales sobre proyectos de inversión y soporte institucional	Referente de la dinámica de educación superior. Oportunidad de inversión y alianzas con la Universidad	Estadísticas e indicadores oficiales Informes sobre desempeño institucional	0	1	1	BAJO	<p>A Nivel Nacional y de Sede se cuenta con los siguientes medios de comunicación:</p> <p>Eventos institucionales</p> <p>Audiencia pública de Rendición de Cuentas</p> <p>Página web institucional</p> <p>Página web de estadísticas</p> <p>Publicaciones impresas y digitales</p> <p>Noticias</p> <p>Comunicaciones oficiales</p> <p>Realización de reuniones</p> <p>Mensajes vía correo electrónico</p> <p>Comunicación telefónica</p>
* CRITERIOS PARA DETERMINAR LA SENSIBILIDAD O PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS									
Para determinar el nivel de sensibilidad o la priorización de los diferentes grupos de interés, califique los siguientes criterios de 0 a 3, siendo 0 la calificación más baja y 3 la calificación más alta									
ESCALA CALIFICACIÓN	PODER (Capacidad de afectar el proceso)					INTERÉS (Nivel de participación del grupo de interés sobre el proceso)			
0	El grupo de interés <b>no afecta</b> el desempeño del proceso analizado, ni por sus decisiones, ni por asignación de recursos, no emite mandatos con relación al proceso analizado					El grupo de interés <b>no tiene</b> participación en la planeación o gestión del proceso analizados, es decir no interviene en el planear, el hacer, el verificar o el actuar			
1	El grupo de interés <b>tiene baja</b> capacidad de influencia en aspectos como: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés <b>tiene baja</b> participación en el proceso analizado, es decir esporádicamente participa en las fases del ciclo PHVA.			
2	El grupo de interés <b>tiene moderada capacidad</b> de influencia en alguno de los siguientes aspectos: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés tiene <b>moderada</b> participación en el proceso analizado, es decir interviene en alguna de las fases del PHVA del proceso analizado			
3	El grupo de interés <b>afecta altamente</b> el desempeño del proceso analizado; tiene alta capacidad de influencia con respecto a la toma de decisiones, es responsable de la asignación de recursos para el proceso, es responsable de emitir mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés tiene <b>participación alta o destacada</b> en el proceso analizado, es decir interviene en varias de las fases del PHVA del proceso y es determinante para la toma de decisiones del proceso analizado			

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACION CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Para obtener el puntaje total se suman las calificaciones de los criterios de "Poder" e "Interés" y de acuerdo al resultado se realiza la clasificación.									
Puntaje mayor probable: 6            -            Puntaje menor probable: 1									
CLASIFICACIÓN:									
Resultado 5 y 6: <b>ALTO</b>									
Resultado 3 y 4: <b>MEDIO</b>									
Resultado 1 y 2: <b>BAJO</b>									
<b>Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso</b>									

Formato automatizado en el SoftExpert