

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS									
Fecha Elaboración					Sede				
22/11/19					Nivel Nacional				
Macroproceso					Proceso				
Gestión Jurídica					Gestión Jurídica				
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	Interés	Total		
Dirección Jurídica Nacional Oficinas Jurídicas de Sede Fondo Pensional	Dependencias de la Universidad a cargo del proceso	Tener la estrategia de defensa jurídica	Proteger los intereses de la Universidad	* Políticas y lineamientos * Directrices * Normativa vigente * Líneas Jurisprudenciales * Planes de Mejoramiento	3	3	6	ALTO	* Normograma * Base de datos de Conceptos
Autoridades de la institución	* Cuerpos Colegiados * Rectoría * Vicerrectorías Nacionales * Vicerrectoría de Sede * Dependencias del nivel nacional * Dependencias del nivel de sede * Direcciones de Sede * Facultades	* Asesoría jurídica, * Respuesta a sus consultas * Trámite a solicitudes * Representación judicial de la Universidad	Recibir la asesoría, respuesta o trámite a su solicitud en el menor tiempo posible y de manera efectiva, es decir, útil para la atención de su problemáticas, así como el debido ejercicio de la representación judicial de la Universidad	* Traslado de Competencia * Solicitud de información a las dependencias técnicas * Respuesta a Consulta Concepto Jurídico * Respuesta a derecho de petición * Poder a abogado * Evidencias documentales de la actuación, intervención o trámite procesal	3	3	6	ALTO	* Por el mismo medio que el solicitante interpone o autoriza el envío de la respuesta (físico o electrónico) * Página web
Docentes, estudiantes, personal administrativo, egresados, contratistas y pensionados	Personas con un vínculo con la Universidad			* Ficha de Conciliación * Expediente de Cobro * Estudio para eventual acción de repetición	2	3	5	ALTO	* Informes * Oficio de estudio de caso
Procesos Direcciónamiento institucional y Mejoramiento de la Gestión	Procesos de la Universidad Nacional, encargados de dar orientación en el direccionamiento institucional y el sistema de planeación institucional, así como en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad	* Seguimiento y evaluación del desempeño del proceso gestión jurídica * Cumplimiento de metas * Planes de mejora	Alcanzar una mejor y más eficiente gestión cada día	* Informes * Planes de Mejoramiento * Respuesta a requerimientos	3	3	6	ALTO	* Oficio de respuesta * Correo electrónico
Oficina Nacional de Control Interno	Oficina del Nivel Nacional, asesora de la Rectoría, que evalúa de forma independiente la gestión académico-administrativa de la Universidad			2	2	4	MEDIO		

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	Interés	Total		
EXTERNOS									
Entidades estatales	La Nación, las regiones, los departamentos, las provincias, el distrito capital y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios, los territorios indígenas y los municipios; los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles.  El Senado de la República, la Cámara de Representantes, la Registraduría Nacional del Estado Civil, los ministerios, los departamentos administrativos, las superintendencias, las unidades administrativas especiales	Recibir respuesta a su consulta o requerimiento y/o que se le dé trámite a su solicitud	* Respuestas de fondo, oportunas, congruentes y tener notificación efectiva * Actuación o trámite sea en derecho y con celeridad	Respuesta y/o trámite a su solicitud o requerimiento	1	2	3	MEDIO	* Por el mismo medio que el solicitante interpone o autoriza el envío de la respuesta (físico o electrónico) * Página web
Público en general	Cualquier ciudadano				0	1	1	BAJO	
Rama Judicial	Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Jurisdicciones Especiales, Tribunales, Juzgados, Fiscalía General de la Nación	Representar jurídicamente a la Universidad como parte en un proceso judicial en aras de garantizar el debido proceso	Celeridad, transparencia y lealtad en el proceso judicial	Actuación o intervención	3	3	6	ALTO	* Buzón de notificaciones judiciales * Correo electrónico * Correo físico * Comunicación telefónica
Órganos de Control	Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contralorías departamentales, distritales y municipales, personerías, Auditoría General de la República	Cumpliendo de la ley	Salvaguardar los intereses del Estado y de la ciudadanía	Respuesta a requerimientos	2	2	4	MEDIO	* Medio físico * Correo electrónico * Atención de visitas
Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado	Entidad descentralizada del orden nacional, encargada de formular, evaluar y difundir las políticas de prevención de las conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones de defensa en asuntos litigiosos en contra de la Nación	Representar judicialmente a la Universidad que es entidad pública o estatal, ejerciendo una adecuada defensa de los intereses litigiosos de la Nación	Salvaguardar los intereses del Estado	* Respuesta a requerimientos * Informes * Planes de Mejoramiento	2	2	4	MEDIO	* Correo electrónico * Correo físico * 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	Interés	Total		
* CRITERIOS PARA DETERMINAR LA SENSIBILIDAD O PRIORIZACION 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				
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> Resultado1 y 2: <b>BAJO</b> <b>Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso</b>									

Formato automatizado en el SoftExpert