

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS									
Fecha Elaboración:12 de Agosto de 2019					Sede: Nivel Nacional y Ssedes				
Macroproceso: 11 Gestion de Informacion					Proceso: 001 Gobierno y Gestión de Servicios TI				
Sistema de Gestión:									
INTERNOS									
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		
Alta Dirección	Está conformado por los cargos que están catalogados como Nivel Directivo tanto en el Nivel Nacional como en Sedes Andinas y Sedes de Presencia asociados en el Manual de Funciones (http://personal.unal.edu.co/personal-administrativo/menu-dnpad/manual-de-funciones.html).	<ul style="list-style-type: none">* Cumplimiento de los requisitos legales.* Liderar y velar por el cumplimiento de la misión y la visión de la UNAL* Definición del plan estrategico de acuerdo a los lineamientos del PGD.* Garantizar la continuidad, disponibilidad y seguridad de los servicios de TI de forma que apoyen el cumplimiento de los objetivos estrategicos.* Disponibilidad de los servicios, recursos y herramientas tecnológicas de la Sede.* Contar con los recursos necesarios para garantizar la continuidad disponibilidad y seguridad de los servicios de TI.	<ul style="list-style-type: none">*Cumplimiento del plan estratégico de la Universidad.* Garantía de la disponibilidad de los servicios e infraestructura a nivel de TI.* Implementación de políticas de TI con sus respectivas directrices.* Formulación y ejecución de proyectos en el marco del PGD.* Formulación y ejecución de proyectos en el marco del PGD.* Catálogo de Servicios de TI.* Disponibilidad de los Servicios de TI.	<ul style="list-style-type: none">* PETI* Políticas y Directrices* Catálogo de Servicios de TI* Informe de Gestión, Informe de * Revisión por la Dirección* Proyectos aprobados* Proyectos Ejecutados y finalizados	3	3	6	ALTO	Reuniones presenciales y virtuales, mesas de trabajo Oficinos, Correo electrónico Mesa de servicios
Lideres de Proceso	Está conformado por la Alta Dirección, Lideres de Proceso	<ul style="list-style-type: none">* Garantizar la continuidad, disponibilidad y seguridad de los servicios de TI de forma que apoyen el cumplimiento de los objetivos estrategicos.*Disponibilidad de los servicios, recursos y herramientas tecnológicas de la Sede.* Acceso a catálogo de Servicios de TI para reportar solicitudes e incidentes.* Contar con los recursos necesarios para garantizar la continuidad disponibilidad y seguridad de los servicios de TI.	<ul style="list-style-type: none">* Garantía de la disponibilidad de los servicios e infraestructura a nivel de TI.* Implementación de políticas de TI con sus respectivas directrices.* Formulación y ejecución de proyectos en el marco del PGD.* Formulación y ejecución de proyectos en el marco del PGD.* Catálogo de Servicios de TI.* Disponibilidad de los Servicios de TI.	<ul style="list-style-type: none">* Políticas y Directrices* Catálogo de Servicios de TI.* Soporte equipos, redes telefonía, internet.* Proyectos Ejecutados y finalizados	2	3	5	ALTO	Reuniones presenciales y virtuales, mesas de trabajo Oficinos, Correo electrónico Mesa de servicios

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		
Docentes	Está conformado tanto por docentes de pregrado como posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, y en las diferentes modalidades que defina la UN.	<ul style="list-style-type: none"> * Disponibilidad de los servicios de TI, Sistemas de Información. Protección de datos. * Atención y solución a los servicios solicitados por mesa de servicios, según catálogo. * Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por los sistemas. * Acceso a catálogo de Servicios de TI para reportar solicitudes e incidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo unico de Servicios de TI. * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Canales de atención disponibles. * Disponibilidad y seguridad en los servicios de TI que les permita cumplir con los objetivos estratégicos de la Universidad. * Gestión de la operación de la infraestructura tecnológica de la Sede y soporte al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> * Soporte equipos. Redes, telefonía, internet. Aulas multimedia. Sistemas de Información. * Catálogo de Servicios de TI. * Internet, red de voz y Datos, y herramientas tecnológicas (Pc, Portátiles, VideoBeam, Tv, etc). 	2	2	4	MEDIO	Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios
Personal Administrativo	Está conformado por el personal administrativo que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.	<ul style="list-style-type: none"> * Disponibilidad y seguridad en los servicios de TI * Acceso a catálogo de Servicios de TI. * Disponibilidad de los servicios de TI y Sistemas de Información. * Disponibilidad de las redes de voz y datos. * Funcionalidad en los sistemas de información, que se tenga seguridad y confiabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Contar con servicios de TI que le permitan apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad. * Alta disponibilidad del servicio. * Especificaciones claras de productos y servicios requeridos. * Satisfacer las necesidades de la Universidad. * Garantía y soporte. * Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo unico de Servicios de TI. (Respuesta Oportuna) * Personal competente y comprometido en la gestión de los servicios de TI. * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Canales de atención disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> * Soporte equipos. Redes, telefonía, internet. Sistemas de Información. * Catálogo de Servicios de TI * Conectividad a red de datos, Internet, Correo electrónico, en Videoconferencia, equipos de usuario final * Soporte a Sistemas de Información 	1	2	3	MEDIO	Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios
EXTERNOS									
Estudiantes	Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.	<ul style="list-style-type: none"> * Disponibilidad de los servicios de TI. Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por los sistemas. * Acceso a catálogo de Servicios de TI para reportar algunas solicitudes e incidentes. * El usuario espera que no se degrade el servicio ni la infraestructura tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo unico de Servicios de TI (oportunidad en la respuesta). * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Personal competente y comprometido en la gestión de los servicios de TI. * Gestión de la operación de la infraestructura tecnológica de la Sede y soporte al usuario. * Calidad de los servicios de TI. * Seguridad informática y de la información. * Canales de atención disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> * Soporte equipos de cómputo. * apoyo en la conectividad en Aulas * Catálogo de Servicios de TI. * Soporte a Sistemas de Información. Conectividad a red de datos, Internet, Correo electrónico, en Videoconferencia, 	2	3	5	ALTO	Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios

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		
Egresados	Está conformado por los egresados en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.	* Disponibilidad de los servicios de TI. Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por los sistemas. * Acceso a catálogo de Servicios de TI para reportar algunas solicitudes e incidentes.	* Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo unico de Servicios de TI (oportunidad en la respuesta). * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Canales de atención disponibles	* Catálogo unico de Servicios de TI.	1	1	2	BAJO	Mesa de servicios
Pensionados	Los pensionados conforman la comunidad de trabajadores que reciben las prestaciones correspondientes de acuerdo con la legislación de cada país.	El usuario espera que no se degrade el servicio ni la infraestructura tecnologica, que funcionen los sistemas de información, que se tenga seguridad y confiabilidad de los datos, que la oficina entregue los informes de gestión, que la OTIC contribuya a los resultados misionales, y el desempeño de procesos internos.	Alta disponibilidad del servicio.	Correo electrónico, Telefonía, Sistemas de información	1	1	2	BAJO	Correo, pagina web aranda y oficios PALMIRA
Autoridades y organismos de control	Incluye entidades y organismos que velan por el adecuado desempeño de la Universidad Nacional en el marco de la legislación colombiana, dentro de los cuales se encuentran Procuraduría, Contraloría, Defensoría, Ministerio de Educación, Control Fiscal Control Disciplinario Control Penal Derechos humanos. entre otros.	* Fortalecer el control y vigilancia fiscal a los recursos públicos de forma oportuna garantizando la participación activa de la ciudadanía, con base en el conocimiento y la tecnología. * Atención oportuna a los requerimientos. Evaluar cumplimiento de aspectos legales Informes de Gestión Protección de datos personales. * La información solicitada sea oportuna, confiable e integra. * Tener Información sobre la gestión y avance de los proyectos y resultados de indicadores	* Adopción y cumplimiento de las normas previstas por ley, en materia contractual, de aplicación de políticas públicas de TI entre otras. * Cumplimiento de las normas tanto internas como externas de la Universidad. * Información oportuna frente a los requerimientos solicitados de acuerdo al control y vigilancia fiscal a los recursos públicos	* Integridad de la información * Contratación, objetiva, transparente y bajo el principio de economía * Leyes aplicadas. * Desempeño del proceso Catálogo de Servicios de TI Resultados de la gestión del Catálogo de Servicios de TI. * Informes de Gestión, Planes de Mejoramiento, Indicadores de Gestión, Informes de ejecución de los proyectos. Normas, directrices lineamientos.	2	2	4	MEDIO	Correo, pagina web aranda y oficios Oficios, Correo electrónico oftecnologias_bog@unal.edu.co, Teléfono 3165000 ext 12080 Web

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		
OTROS... ¿cuál? (si aplica) (MINTIC)	Este grupo de interés o parte interesada está encargado de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Conocer el avance de la implementación de los planes estratégicos de Tecnología e Información de la entidad. Así mismo, ejercer la intervención del Estado en el Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de los límites y con las finalidades previstas por la ley.	Adopción y cumplimiento de las normas previstas por ley en materia TI	Integridad de la información Alta conectividad	2	2	4	MEDIO	Oficios, Correo electrónico
Personal Contratista	Está conformado por el personal contratistas que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.	<ul style="list-style-type: none"> * Disponibilidad y seguridad en los servicios de TI y recursos tecnológicos. * Ofertar y vender sus productos y servicios a la Oficina de TI de la Universidad. * Cumplimiento de contrato. * Disponibilidad de los servicios de TI, Sistemas de Información. * Disponibilidad de las redes de voz y datos. * Funcionalidad en los sistemas de información, que se tenga seguridad y confiabilidad. * Disponibilidad de los servicios de TI. Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por los sistemas. * Acceso a catálogo de Servicios de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> * Contar con servicios de TI que le permitan apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad. * Alta disponibilidad del servicio * Especificaciones claras de productos y servicios requeridos. * Satisfacer las necesidades de la Universidad. * Relaciones beneficiosas a largo plazo. * Garantía y soporte. * Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo unico de Servicios de TI. (Respuesta Oportuna). * Personal competente y comprometido en la gestión de los servicios de TI. * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Canales de atención disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> * Soporte equipos. Redes, telefonía, internet. Sistemas de Información. * Catálogo de Servicios de TI Producto y/o servicio del proveedor * Equipos de usuario final, Conectividad a red de datos, Internet, Correo electrónico, Sistemas Información, Telefonía, Videoconferencia, Soporte a Sistemas de Informacion 	1	1	2	BAJO	Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios
Proveedores de servicios tecnológicos	Oferta de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Ofertar y vender productos y servicios a la Universidad. Cumplimiento de contrato. Facilidad para proveer productos y servicios a la Universidad. Transparencia en la contratación Protección de datos personales. 	<ul style="list-style-type: none"> Especificaciones claras de productos y servicios requeridos. Satisfacer las necesidades de la Universidad. Pagos oportunos. Relaciones beneficiosas a largo plazo. Garantía y soporte. Transparencia en los procesos de selección. 	Producto y/o servicio del proveedor.	1	2	3	MEDIO	Oficios, Correo electrónico oftecnologias_bog@unal.edu.co, gestionadmotic@unal.edu.co, Teléfono 3165000 ext 12080
* CRITERIOS PARA DETERMINAR LA SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS									
ESCALA CALIFICACIÓN	PODER (Capacidad de afectar el proceso)					INTERÉS (Nivel de participación del grupo de interés sobre el proceso)			
0	El grupo de interés no afecta 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 no tiene participación en la planeación o gestión del proceso analizados, es decir no interviene en el planear, el hacer, el verificar o el actuar			

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		
1	El grupo de interés tiene baja 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 tiene baja participación en el proceso analizado, es decir esporádicamente participa en las fases del ciclo PHVA.				
2	El grupo de interés tiene moderada capacidad 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 moderada participación en el proceso analizado, es decir interviene en alguna de las fases del PHVA del proceso analizado				
3	El grupo de interés afecta altamente 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 participación alta o destacada 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: ALTO Resultado 3 y 4: MEDIO Resultado 1 y 2: BAJO Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso									

Formato automatizado en el SoftExpert