

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Fecha Elaboración: 21 de Noviembre de 2019						Sede: Nivel Nacional y Sedes			
Macroproceso: Gestión Administrativa y Financiera						Proceso: Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico			
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		
Alta Dirección	Persona o grupo de personas, que dirige y controla una organización al más alto nivel	Ejecución y mantenimiento de la infraestructura de las sedes	Ejecución y mantenimiento de manera oportuna y eficiente	*Planes, programas y proyectos de desarrollo territorial *Adecuación y mantenimiento de las obras de la infraestructura física	3	3	6	ALTO	Informes
Líderes de Procesos	Persona que orienta el proceso	Entrega de la ejecución de los proyectos de infraestructura y el mantenimiento de estos	Entrega oportuna de la ejecución, tanto de la infraestructura como del mantenimiento.	* Obras ejecutadas para puesta en servicio * Mantenimiento, predictivo, preventivo y correctivo. * Conceptos técnicos * Aval de intervención física	2	2	4	MEDIO	Informes
Administrativos y contratistas	Está conformado por el personal administrativo y contratistas que apoyan las actividades para que la universidad logre cumplir con su misión, visión y objetivos. Incluye: Director, Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Auxiliares Administrativos	* Cumplimiento de las funciones en el desarrollo de proyectos de infraestructura física y tecnológica * Infraestructura física adecuada para el desarrollo de las actividades. * Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las edificaciones	* Desarrollo de las líneas estratégicas de los planes de acción institucional en cumplimiento de los elementos misionales * Espacios físicos entregados de manera oportuna. * Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de manera oportuna y eficiente	* Infraestructura física (obras nuevas, remodelaciones, adecuaciones y diseños)	1	2	3	MEDIO	Comunicación verbal y escrita, correo electrónico, actas de entrega de espacios
Docentes	Jefes, Directores con cargos académicos administrativos Profesores de dedicación exclusiva, tiempo completo y medio tiempo, categorías: a) Profesor Auxiliar. b) Profesor Asistente. c) Profesor Asociado. d) Profesor Titular. Profesores catedráticos y ocasionales	* Identificación de las necesidades acordes a procesos de educación de alta calidad * Conocimiento especializado * Espacios físicos dotados y adecuados para las actividades académicas, de extensión e investigación.	* Toma de decisiones * Asesoría y acompañamiento especializado en los proyectos * Espacios con las condiciones físicas para el desarrollo de sus actividades académicas, de extensión e investigación.	* Direccionamiento de Recursos * Estudios técnicos de infraestructura * Información para la formulación de proyectos de infraestructura * Infraestructura física (obras nuevas, remodelaciones, adecuaciones y diseños)	2	2	4	MEDIO	* Comunicación verbal y escrita, correo electrónico * Programación académica
EXTERNOS									
Estudiantes	Está conformado por estudiantes de pregrado y posgrado, tanto nacionales como extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia	Espacios físicos dotados y adecuados para las actividades académicas, de extensión, investigación y bienestar.	Contar con espacios físicos para satisfacer sus necesidades académicas, bienestar y movilidad	Infraestructura física (obras nuevas, remodelaciones, adecuaciones y movilidad)	1	2	3	MEDIO	Postmaster, correos electrónicos, escrita verbal y física.
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, entre otros.	* Normatividad para proyectos de infraestructura física * Entrega de informes (seguimiento, gestión, operación, ejecución, entre otros)	Cumplimiento de la norma de construcción, urbanismo y accesibilidad	* Licencias * Informes * Planes de mejoramiento	3	1	4	MEDIO	Comunicación verbal y escrita, correo electrónico

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		
Contratistas	<p><u><b>Órdenes contractuales</b></u> (Cuantía hasta 800 smimv):</p> <p>OPS ORDEN CONTRACTUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES DE APOYO A LA GESTIÓN Aplicable a prestación de servicios personales de apoyo a la gestión con PERSONAS NATURALES.</p> <p>ODO ORDEN CONTRACTUAL DE OBRA Para obras civiles, mantenimientos, reparaciones locativas, pinturas, entre otros</p> <p>ODC ORDEN CONTRACTUAL DE COMPRA Para adquisición de bienes, equipos, insumos, etc., que tengan un solo pago o una sola entrega.</p> <p>OSE ORDEN CONTRACTUAL DE SERVICIOS Aplicable para servicios con personas naturales o jurídicas, diferentes a los de prestación de servicios personales de apoyo a la gestión.</p> <p>OSU ORDEN CONTRACTUAL DE SUMINISTRO Para adquisición de bienes, equipos, insumos, etc., que tengan varios pagos o varias entregas.</p> <p>OCO ORDEN CONTRACTUAL DE CONSULTORÍA Para contratación de expertos o servicios especializados de expertos, referidos a estudios o conceptos necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, pre factibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como para servicios especializados de coordinación y control, interventorías, gerencias de obra o de proyectos.</p> <p>OCA ORDEN CONTRACTUAL DE ARRENDAMIENTO Alquileres o arrendamientos de equipos, de espacios, etc.</p> <p><u><b>Contratos</b></u> (Cuantía superior a 800 smimv):</p> <p>CPS CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES DE APOYO A LA GESTIÓN Aplicable para prestación de servicios personales de apoyo a la gestión con PERSONAS NATURALES.</p> <p>CDO CONTRATO DE OBRA Para obras civiles, mantenimientos, reparaciones locativas, pinturas, entre otros.</p> <p>CDC CONTRATO DE COMPRA VENTA Aplicable para adquisición de bienes, equipos, insumos, etc., que tengan un solo pago o una sola entrega.</p> <p>CSE CONTRATO DE SERVICIOS Para servicios con personas naturales o jurídicas, diferentes a los de prestación de servicios personales de apoyo a la gestión.</p> <p>CSU CONTRATO DE SUMINISTRO Aplicable para adquisición de bienes, equipos, insumos, que tengan varios pagos o varias entregas.</p> <p>CCO CONTRATO DE CONSULTORÍA Para contratación de expertos o servicios especializados de expertos, referidos a estudios o conceptos necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, pre factibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como para servicios especializados de coordinación y control, interventorías, gerencias de obra o de proyectos.</p> <p>CDA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Para alquileres, arrendamientos o renting de equipos o de espacios físicos.</p> <p>CIS CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS Aplicable para la contratación de corredor de seguros para prestar servicios de intermediación de seguros y asesoría en la formulación y manejo del programa de seguros de la Universidad.</p>	Cumplimiento de las funciones de ordenamiento y desarrollo de infraestructura física	Apoyo al desarrollo de las líneas estratégicas de los planes de acción institucional en cumplimiento de los elementos misionales	Diseños de infraestructura, estudios técnicos complementarios y formulación de los proyectos de infraestructura.	1	3	4	MEDIO	Comunicación verbal y escrita, correo electrónico
Proveedores	Personas naturales o jurídicas que se encarga del abastecimiento de bienes y servicios requeridos	Entrega de información y suministros para el desarrollo de las diferentes actividades	Información oportuna, veraz y eficaz para el desarrollo de la ejecución de las actividades	* Proyectos * Planes de intervención * Diseños * Licencias, permisos * Planes de mantenimiento. * Estimación de presupuesto.	1	1	2	BAJO	* Bitácoras * Actas de comité de obra * Informes periódicos * Seguimientos
Comunidad	Está conformado por individuos en general como padres de familia, fundaciones, ONG, ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, entre otros.	Espacios físicos dotados y adecuados para las actividades académicas, de extensión, investigación y bienestar.	Espacios con las condiciones físicas para el desarrollo de sus actividades académicas, de extensión, investigación y de bienestar	Infraestructura física (obras nuevas, remodelaciones, adecuaciones y movilidad)	1	1	2	BAJO	* Postmaster * Página web
* 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 <b>tiene 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 <b>tiene 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> Resultado 1 y 2: <b>BAJO</b>									
<b>Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso</b>									