



IDENTIFICACION DE LOS USUARIOS

DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

siqa

sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA



IDENTIFICA Y COMPRENDE LOS ACTORES

QUE HACEN PARTE DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA,
SUS INTERESES Y NECESIDADES

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con diversas partes interesadas tal como puede apreciarse en el siguiente esquema, las cuales tienen variedad de necesidades y expectativas frente a los trámites y servicios requeridos en la universidad:

USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



#SOMOSUNAL



ESTUDIANTES

Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.

INTERESES:

Derecho a la educación, selección, admisión, plan curricular, a la adquisición de conocimiento y a la titulación.

NECESIDADES:

Organización y métodos de servicio, bienestar universitario, espacios y recursos físicos idóneos, selección y admisión de estudiantes, material de apoyo académico, sistemas de apoyo académico, sistemas de apoyo de aprendizaje y deberes del ciudadano.





EGRESADOS

Está conformado por los egresados en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.

INTERESES:

Mecanismos de participación, reconocimiento, programa de egresados, sentido de pertenencia, crecimiento intelectual y publicaciones.

NECESIDADES:

Sistemas de información y programas de extensión.



COMUNIDAD

Está conformado por individuos en general como padres de familia, fundaciones, ONG, ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, entre otros.

INTERESES:

Convocatorias académicas, convocatorias laborales, programas educativos, disponibilidad de cupos, investigación y extensión.

NECESIDADES:

Presencia en las regiones, infraestructura, oportunidades de empleo, actuaciones favorables, inversión social y medio ambiente.





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 define la UNAL.

INTERESES:

Desempeño profesional, crecimiento intelectual, publicaciones, calidad, comunicación con los autores y editorial con buen nombre.

NECESIDADES:

Organización y métodos de servicio educativo, bienestar universitario, espacios y recursos físicos idóneos, selección y admisión de estudiantes, materiales de apoyo académico, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de educación, sistemas de información y propiedad intelectual.



PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTRATISTAS

Está conformado por el personal administrativo y contratistas que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.

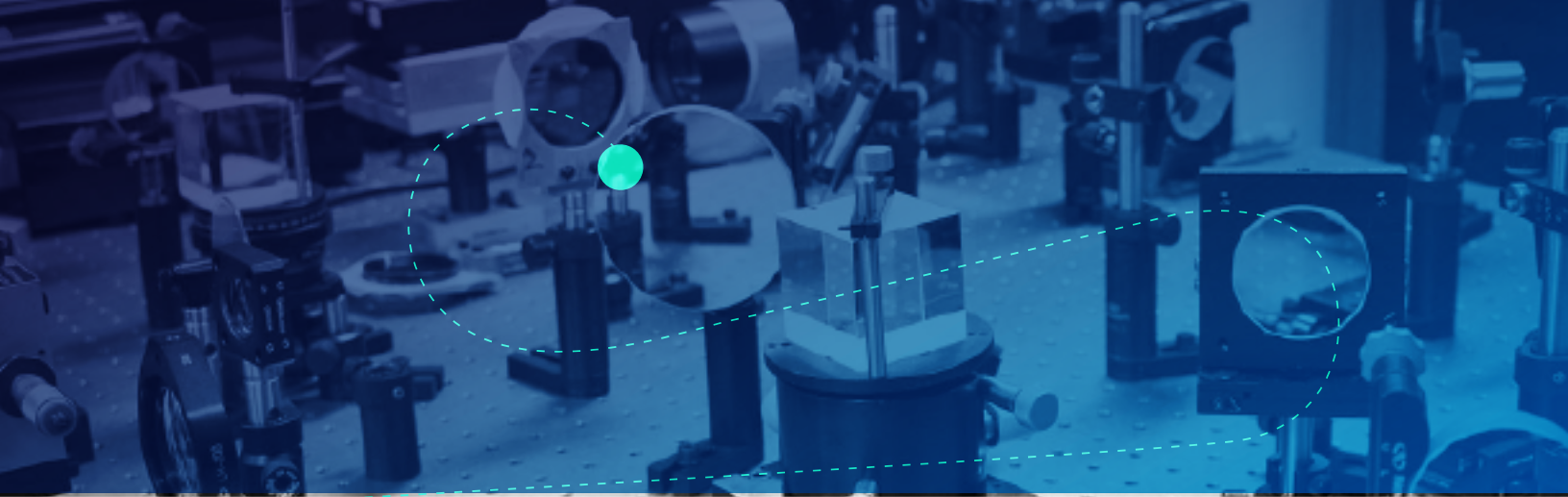
INTERESES:

Condiciones laborales, bienestar, derecho de asociación, formación, desarrollo y planes de carrera y comunicación interna.

NECESIDADES:

Personal calificado, sistemas de información e infraestructura.





ENTES 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.

INTERESES:

Control fiscal, control disciplinario y control penal.

NECESIDADES:

Entrega de informes de gestión, resultados misionales, desempeño de procesos y cumplimientos de aspectos legales.



PENSIONADOS

Los pensionados conforman la comunidad de trabajadores que reciben las prestaciones correspondientes de acuerdo con la legislación de cada país.

INTERESES:

Atención prioritaria, reconocimiento, derechos de los pensionados y mecanismos de participación.

NECESIDADES:

Infraestructura física, profesionales altamente calificados, materiales de apoyo y sistemas de apoyo.



 MINEDUCACIÓN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Es el organismo que tiene como misión "Garantizar el derecho a la educación con criterios de equidad, calidad y efectividad, que forme ciudadanos honestos, competentes, responsables y capaces de construir una sociedad feliz, equitativa, productiva, competitiva, solidaria y orgullosa de sí misma".

INTERESES:

Formar mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos que cumplen con sus deberes y conviven en paz, educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país.

NECESIDADES:

Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participe toda la sociedad, cumplimiento de la ley, seguridad y confiabilidad de datos, implicación en políticas públicas.



UNIVERSIDAD

INTERESES:

Historia de la universidad, bases para el desarrollo del sector académico, participación social, grupos de intereses, posicionamiento institucional, valores institucionales (diálogo, equidad, honestidad, pertenencia, respeto, responsabilidad, solidaridad).

NECESIDADES:

Estructura organizacional, desarrollar la misión y el propósito, organización y métodos, desarrollo organizacional y estilos de dirección.





IDENTIFICA Y COMPRENDE LOS DERECHOS Y DEBERES

DE LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD

Recuerda cuáles son los derechos y deberes de los usuarios:



DERECHO a

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: *www. <http://unal.edu.co>*.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

- Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



DEBER de

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.



CIUDADANOS
AL SERVICIO DE
LOS CIUDADANOS

#SOMOSUNAL



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA