

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS									
Fecha Elaboración: 21 de Noviembre de 2019					Sede: Nivel Nacional				
Macroproceso: Formación					Proceso: Registro y matrícula				
Sistema de Gestión de Calidad									
INTERNOS									
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 N°	COMUNICACIÓN
					Poder	Interés	Total		
Alta Dirección	Grupo de interés compuesto por docentes de planta de la Universidad en encargos académico-administrativos y profesionales que desarrollan actividades de tipo estratégico. Incluye: Vicerrectoría Académica, DNINFOA, Dirección Nacional de Admisiones, Vicerrectorías de Sede, Dirección Académica, Comité de matrícula, Consejos de Facultad, Consejo de Sede, Decanaturas y Vicedecanaturas	<ul style="list-style-type: none">* Conocer el proceso y la normatividad asociada* Velar por el cumplimiento de la función misional de la Universidad.* Seguimiento, evaluación y mejora acorde a los parámetros aplicables en el proceso* Información académica actualizada como insumo para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">* Atender los requerimientos y solicitudes académicas* Mejorar los tramites y servicios* Satisfacer las respuestas a las solicitudes de los usuarios en los procesos de formación* Acceder a información veraz y oportuna de las herramientas aplicables en la gestión académica para la toma de decisiones* Cumplimiento de la función misional de la Universidad.* Operación del proceso de manera eficiente y eficaz* Cumplimiento de los atributos de servicio (accesibilidad, amabilidad, calidad, confiabilidad, oportunidad)	<ul style="list-style-type: none">* Tramites y servicios académicos* Reporte de información académica y/o administrativa* Programación académica	3	3	6	ALTO	Correo electrónico, oficios, actos académicos administrativos, página web
Administrativos	Personal de apoyo del proceso de Formación y del proceso de Registro y matrícula (Libre nombramiento y remoción, de carrera administrativa, provisionales y contratistas)	<ul style="list-style-type: none">* Conocimiento de las normas y documentación del proceso de registro y matrícula.* Contar con mecanismos y herramientas para la apropiación, implementación y mejora de los trámites y servicios y de la gestión del proceso.* Conocer la percepción de los usuarios respecto a los tramites y servicios* Realizar una retroalimentación de las solicitudes interpuestas por los usuarios* Contar con herramientas que faciliten la gestión académica.* Información académica y administrativa* Carnetización	<ul style="list-style-type: none">* Aplicación de la normativa y documentación del proceso* Apoyar y mejorar la gestión, tramites y servicios exigidos en el proceso de formación* Asesorar y avalar las solicitudes de los estudiantiles* Satisfacer las necesidades de información y gestión de las instancias academicas en beneficio y mejora del proceso.* Cumplimiento de los atributos de servicio (accesibilidad, amabilidad, calidad, confiabilidad, oportunidad)	Tramites y servicios académicos	2	2	4	MEDIO	Correo electrónico, oficios, actos académicos administrativos, Sistemas de información
Docentes	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	<ul style="list-style-type: none">* Conocer la normatividad y tramites institucionales* Informar sobre la percepción de los tramites y servicios inherentes al proceso* Hacer uso adecuado de las herramientas aplicables para la gestión del proceso* Acceso a los sistemas de información actualizados y unificados* Información académica* Carnetización	<ul style="list-style-type: none">* Cumplir con la normatividad y gestión institucional para el desarrollo del proceso formativo* Informar sobre la percepción de los tramites y servicios inherentes al proceso de Formación* Hacer uso adecuado de las herramientas aplicables para la gestión del proceso de Formación* Desarrollo de actividades del proceso oportunas, eficaces, eficientes* Accesibilidad, amabilidad, calidad, confiabilidad, oportunidad	<ul style="list-style-type: none">* Tramites y servicios académicos* Reporte de información académica y/o administrativa* Carnetización	2	2	4	MEDIO	Correo electrónico, académicos administrativos, sistemas información, página web
EXTERNOS									

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 N°	COMUNICACIÓN
					Poder	Interés	Total		
Estudiantes	Grupo de personas vinculadas a la Universidad en los diferentes programas de Pregrado y de Posgrado, en las diferentes sedes de la UNAL	<ul style="list-style-type: none">* Conocer los tramites y servicios de la Universidad (procedimientos . normativa)* Informar sobre la percepción de los tramites y servicios inherentes al proceso* Hacer uso adecuado de las herramientas aplicables para la gestión del proceso* Acceso a los sistemas de información actualizados que les garanticen adelantar las labores académicas sin contratiempos* Información académica* Carnetización	<ul style="list-style-type: none">* Brindar y acceder a informacion veraz y oportuna de las herramientas aplicables en la gestión del proceso* Brindar información para el mejoramiento de los tramites y servicios* Acceso a los sistemas de información de manera oportuna-ágil-continua-segura* Trámites ágiles* Cumplimiento de los atributos de servicio (accesibilidad, amabilidad, calidad, confiabilidad, oportunidad)	<ul style="list-style-type: none">* Tramites y servicios académicos* Reporte de información académica	2	1	3	MEDIO	Correo electrónico, oficios, actos académicos administrativos, Sistemas de información
Egresados	Egresados de los Programas de Pregrado o Posgrado de la UNAL.	Conocer los tramites y servicios de la Universidad	<ul style="list-style-type: none">* Brindar y acceder a informacion veraz y oportuna de las herramientas aplicables en la gestión del proceso* Brindar información para el mejoramiento	Tramites y servicios académicos	0	1	1	BAJO	Correo electrónico, oficios, actos académicos
ONCI	Oficina Nacional de Control Interno. Evalúa de forma independiente la gestión académico-administrativa de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none">* Verificar el cumplimiento, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión académica y los requisitos normativos en la Universidad* Hacer seguimiento de los compromisos establecidos en la gestión academica	Adecuado cumplimiento, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión académica, los requisitos normativos y compromisos evaluados en la Universidad.	Seguimiento a los Tramites y servicios académicos	0	1	1	BAJO	Correo electrónico, oficios, actos académicos administrativos, sis temas de información
Autoridades y organismos de control	Contraloria	<ul style="list-style-type: none">* Verificar el cumplimiento, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión académica y administrativa para el desarrollo del proceso* Evaluar el cumplimiento de la normativa interna y externa en materia de academica* Hacer seguimiento de los compromisos establecidos en la gestión académica y administración.	<ul style="list-style-type: none">* Adecuado cumplimiento, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión académica, administrativa, requisitos normativos y compromisos evaluados en la Universidad en materia academica.* Aplicar los instrumentos de evaluación y medición de la calidad en la Universidad.	Seguimiento a los Tramites y servicios académicos	1	1	2	BAJO	Correo electrónico, oficios, actos académicos administrativos sistemas de información
OTROS... ¿cuál? (Organizaciones, entidades, instituciones de diferentes sectores productivos y sociales/Instituciones de Educación superior)	Aspirante / Comunidad en general interesada/	<ul style="list-style-type: none">* Conocer la oferta de programas curriculares de pregrado y posgrados* Conocer los tramites establecidos para la admisión de la Universidad* Conocer información general sobre el proceso de Formación.* Orientar y fomentar el acceso a la educacion superior.* Conocer los programas de la Universidad que permitan satisfacer las necesidades y expectativas del entorno* Información académica	<ul style="list-style-type: none">* Acceder clara y oportunamente a la información sobre admisión, programas curriculares y del proceso de Formación.* Conocer los programas curriculares de la Universidad* Aprovechar los beneficios y estímulos brindados por la Universidad para el acceso a la educación superior.* Cumplimiento de los atributos de servicio (accesibilidad, amabilidad, calidad, confiabilidad, oportunidad)	<ul style="list-style-type: none">* Tramites y servicios académicos* Admisiones	0	2	2	BAJO	pagina web
* 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 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			
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			

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 N°	COMUNICACIÓN
					Poder	Interés	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: 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