

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Fecha Elaboración: 18/09/2019

Sede: Nivel Nacional

Macroproceso: Comunicaciones

Proceso: Divulgación de la Información Oficial

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*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Administrativos	Está conformado por el personal administrativo de planta a través de sus diferentes modalidades de vinculación y sedes, que apoyan las actividades misionales, estratégicas y/o de apoyo de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.	Conocer el contenido de los actos académicos y administrativos aprobados por los cuerpos colegiados; los eventos institucionales; las convocatorias a los procesos de elección y de consulta; así como los actos de carácter particular que den respuesta a las solicitudes de excepción presentadas ante el Consejo Superior Universitario y el Consejo Académico.	Recibir información clara, oportuna y permanente (cortos tiempos de respuesta). Simplificación de procesos a través del uso de herramientas tecnológicas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas y lineamientos para la gestión de la información oficial aprobadas; así como aquellas en materia de designación y/o elección para representación institucional. 2. Programación de las convocatorias de elecciones y/o designaciones anual. 3. Resoluciones por las cuales se establece calendario para el proceso de elección de la representación institucional. 4. Agenda de las sesiones de los cuerpos colegiados. 5. Actas de los Cuerpos Colegiados con las decisiones. 6. Comunicados de los cuerpos colegiados a Cargo de las Secretarías General, de Sede y de Facultad publicados en la página web, y/o a través de correo masivo. 7. Acuerdos Académicos y Administrativos de carácter general Publicados en Régimen Legal y/o comunicados mediante oficio. 8. Resoluciones Académicas y Administrativas de carácter general Publicadas en Régimen Legal y/o comunicadas mediante oficio. 9. Circulares de carácter general publicadas en Régimen Legal y/o comunicadas mediante oficio. 10. Evidencia del desarrollo de cada una de las etapas del proceso de elección y/o designación de los representantes administrativos y/o trabajadores oficiales publicadas en página web. 11. Resolución que declara electos y acredita a los representantes administrativos y/o trabajadores oficiales elaboradas, firmadas y notificadas. 12. Notificación de Actos Administrativos de Carácter Particular. 13. Constancias de Ejecutoria. 14. Comunicados de la Rectoría, Vicerrectoría, Decanos y demás autoridades del Nivel Nacional, de Sede y de Facultad, enviados a través de correo electrónico masivo. 15. Actos Administrativos de la Rectoría, Vicerrectoría, Decanos y demás autoridades del Nivel Nacional, de Sede y de Facultad, enviados a través de correo electrónico masivos. 16. Actos Académicos y Administrativos de carácter particular expedidos por los Cuerpos Colegiados a cargo de las Secretarías General, de Sede y de Facultad notificados. 17. Informe de gestión anual de la Secretaría General y otros informes. 	2	1	3	MEDIO	Página Web. Régimen Legal. Correo Electrónico. Notificación personal. Comunicación personalizada.

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		
Docentes	Está conformado tanto por docentes de pregrado como posgrado, en las diferentes modalidades de vinculación y sedes de la Universidad Nacional de Colombia, y en las diferentes modalidades que define la UN.	Conocer el contenido de los actos académicos y administrativos aprobados por los cuerpos colegiados; los eventos institucionales; las convocatorias a los procesos de elección y de consulta; así como los actos de carácter particular que den respuesta a las solicitudes de excepción presentadas ante el Consejo Superior Universitario y el Consejo Académico.	Recibir información clara, oportuna y permanente (cortos tiempo de respuesta). Simplificación de procesos a través del uso de herramientas tecnológicas.	1. Políticas y lineamientos para la gestión de la información oficial aprobadas; así como aquellas en materia de designación y/o elección para representación institucional. 2. Programación de las convocatorias de elecciones y/o designaciones anual. 3. Resoluciones por las cuales se establece calendario para el proceso de elección de la representación institucional. 4. Agenda de las sesiones de los cuerpos colegiados. 5. Actas de los Cuerpos Colegiados con las decisiones. 6. Comunicados de los cuerpos colegiados a Cargo de las Secretarías General, de Sede y de Facultad publicados en la página web, y/o a través de correo masivo. 7. Actos a través de los que se otorgan Distinciones docentes comunicados mediante oficio 8. Acuerdos Académicos y Administrativos de carácter general Publicados en Régimen Legal y/o comunicados mediante oficio. 9. Resoluciones Académicas y Administrativas de carácter general Publicadas en Régimen Legal y/o comunicadas mediante oficio. 10. Circulares de carácter general publicadas en Régimen Legal y/o comunicadas mediante oficio. 11. Evidencia del desarrollo de cada una de las etapas del proceso de elección y/o designación de los representantes docentes publicadas en página web. 12. Resolución que declara electos y acredita a los representantes docentes, elaboradas, firmadas y notificadas. 13. Notificación de Actos Administrativos de Carácter Particular. 14. Constancias de Ejecutoría. 15. Comunicados de la Rectoría, Vicerrectoría, Decanos y demás autoridades del Nivel Nacional, de Sede y de Facultad, enviados a través de correo electrónico masivo. 16. Actos Administrativos de la Rectoría, Vicerrectoría, Decanos y demás autoridades del Nivel Nacional, de Sede y de Facultad, enviados a través de correo electrónico masivos. 17. Actos Académicos y Administrativos de carácter particular expedidos por los Cuerpos Colegiados a cargo de las Secretarías General, de Sede y de Facultad notificados. 18. Informe de gestión anual de la Secretaría General y otros informes.	2	3	5	ALTO	Página Web. Régimen Legal. Correo Electrónico. Notificación personal. Comunicación personalizada.
Estudiantes	Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.	Conocer el contenido de los actos académicos aprobados por los cuerpos colegiados.	Recibir información clara, oportuna y permanente (cortos tiempo de respuesta). Simplificación de procesos a través del uso de herramientas tecnológicas.	1. Políticas y lineamientos para la gestión de la información oficial aprobadas; así como aquellas en materia de designación y/o elección para representación institucional. 2. Programación de las convocatorias de elecciones y/o designaciones anual. 3. Resoluciones por las cuales se establece calendario para el proceso de elección de la representación institucional. 4. Agenda de las sesiones de los cuerpos colegiados. 5. Actas de los Cuerpos Colegiados con las decisiones. 6. Comunicados de los cuerpos colegiados a Cargo de las Secretarías General, de Sede y de Facultad publicados en la página web, y/o a través de correo masivo. 7. Acuerdos Académicos y Administrativos de carácter general Publicados en Régimen Legal y/o comunicados mediante oficio. 8. Resoluciones Académicas y Administrativas de carácter general Publicadas en Régimen Legal y/o comunicadas mediante oficio. 9. Circulares de carácter general publicadas en Régimen Legal y/o comunicadas mediante oficio. 10. Evidencia del desarrollo de cada una de las etapas del proceso de elección y/o designación de los representantes estudiantiles publicadas en página web. 11. Resolución que declara electos y acredita a los representantes estudiantiles elaboradas, firmadas y notificadas. 12. Notificación de Actos Administrativos de Carácter Particular. 13. Constancias de Ejecutoría. 14. Comunicados de la Rectoría, Vicerrectoría, Decanos y demás autoridades del Nivel Nacional, de Sede y de Facultad, enviados a través de correo electrónico masivo. 15. Actos Administrativos de la Rectoría, Vicerrectoría, Decanos y demás autoridades del Nivel Nacional, de Sede y de Facultad, enviados a través de correo electrónico masivos. 16. Actos Académicos y Administrativos de carácter particular expedidos por los Cuerpos Colegiados a cargo de las Secretarías General, de Sede y de Facultad notificados. 17. Informe de gestión anual de la Secretaría General y otros informes.	2	1	3	MEDIO	Página Web. Régimen Legal. Correo Electrónico. Notificación personal. Comunicación personalizada.

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		
Cuerpos Colegiados a cargo de las Secretarías General, de Sede y de Facultad.	Consejo Superior Universitario. Consejo Académico. Consejo de Sede. Consejo de Facultad. Consejo de Escuelas.	Conocer el calendario de reuniones del Consejo Superior Universitario, la agenda y la respectiva documentación que se abordará en cada una de las sesiones, así como las Actas.	- Conocer la documentación oportunamente. - Contar con estadísticas de los diferentes tipos de solicitudes.	1. Políticas y lineamientos para la gestión de la información oficial aprobadas; así como aquellas en materia de designación y/o elección para representación institucional. 2. Calendario de reuniones del Consejo Superior Universitario 3. Agenda de la Comisión Delegataria o de la Plenaria del Consejo Superior Universitario 4. Actas de las Sesiones.	3	3	6	ALTO	Página Web. Régimen Legal. Correo Electrónico.
Primera línea de Gobierno Institucional en el Nivel Nacional. (Interno)	Está conformada por la Rectoría, Vicerrectoría, Decanos y demás autoridades del Nivel Nacional, de Sede y de Facultad.	Actos Administrativos de Carácter Particular. Solicitud para publicar comunicados para la Comunidad Universitaria o la Sociedad. Solicitud para publicar Actos Administrativos para la Comunidad Universitaria o la Sociedad.	Celeridad en la realización del trámite que están gestionando. Visibilizar la gestión de cada dependencia. Rendición de cuentas permanente.	1. Actos académicos y administrativos o comunicados publicados, comunicados y/o notificados.	3	2	5	ALTO	Página Web. Régimen Legal. Correo Electrónico. Notificación personal. Comunicación personalizada.
EXTERNOS									
Entes de Control Externos	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, entre otros.	Entrega de informes de gestión, resultados misionales, desempeño de procesos y cumplimiento de aspectos legales.	Información oportuna, clara y transparente.	1. Informes de gestión. 2. Indicadores - Estadísticas. 3. Rendición de cuentas.	1	1	2	BAJO	Página Web. Régimen Legal. Correo Electrónico.

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		
Ministerio de Educación Nacional	El Ministerio de Educación Nacional de Colombia es un ministerio de la República de Colombia encargado de formular la política de educación nacional y fomentar el desarrollo de una educación competitiva y de calidad que genere oportunidades de progreso y prosperidad y contribuya a cerrar las brechas de inequidad.	Suplir las vacantes en los cuerpos colegiados institucionales, de acuerdo a la normatividad vigente.	Oportunidad en la convocatoria. Transparencia en el proceso. Accesibilidad a la información.	1. Evidencia del desarrollo de cada una de las etapas del proceso de elección y/o designación de los representantes estudiantiles, docentes, administrativos y/o trabajadores oficiales publicadas en página web. 2. Resolución que declara electos y acredita a los representantes estudiantiles, docentes, administrativos y/o trabajadores oficiales. 3. Resolución que declara electos y acredita a los representantes estudiantiles, docentes, administrativos y/o trabajadores oficiales elaboradas, firmadas y notificadas	1	1	2	BAJO	Página Web. Régimen Legal. Correo Electrónico. Notificación personal. Comunicación personalizada.
Egresados	Está conformado por los egresados en las diferentes Sedes de la Universidad Nacional de Colombia, de cualquier programa curricular de pregrado como posgrado.	Tener participación en los cuerpos colegiados institucionales, siendo la voz de los egresados de la Universidad.	Oportunidad en la convocatoria. Transparencia en el proceso. Accesibilidad a la información.	1. Asociaciones de Egresados ante la Universidad Nacional de Colombia registradas. 2. Resolución que acredita electos a los representantes de egresados a los cuerpos colegiados.	1	1	2	BAJO	
Opinión Pública	Está conformada por la sociedad colombiana, así como los diferentes medios de comunicación.	Conocer los comunicados oportunamente.	Recibir información clara, oportuna y permanente (cortos tiempo de respuesta).	1. Comunicados emitidos por los cuerpos colegiados o por la Rectoría, Vicerrectoría, Decanaturas y primera línea de gobierno institucional en el Nivel Nacional, Sede y Facultad, para la opinión pública.	1	2	3	MEDIO	

*** 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 PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS <small>*(ver criterios)</small>			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	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									