

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS									
Fecha Elaboración: Septiembre 30 de 2019					Sede: Nivel Nacional y sedes				
Macroproceso: Desarrollo Organizacional					Proceso: Mejoramiento de la Gestión				
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		
ADMINISTRATIVOS	Personal vinculado a la UNAL y que soportan las funciones misionales de la universidad, en las diferentes dependencias administrativas en cada sede	* Contar con mecanismos y herramientas para la apropiación, implementación y mejora del SGC * Disponer de Información veraz y oportuna * Oportunidad en la gestión de los procesos * Recibir capacitaciones/actualizaciones relacionadas con los temas de calidad y transversales a la institución	* Procesos, tramites y servicios simplificados, optimizados y racionalizados. * Estrategias de socialización y divulgación novedosas- dinámicas-creativas * Disponibilidad de los sistemas de información propios del sistema de gestión de calidad * Sitios web o páginas web propias del sistema de gestión de calidad actualizados y disponibles * Gestion por procesos	* Procesos, tramites y servicios simplificados, optimizados y racionalizados. * Eventos, cursos y actividades propios del Sistema de Gestión.	1	2	3	MEDIO	Esta caracterización se divulgará para usuarios internos a través de página web, correos electrónicos, softexpert
CONTRATISTAS	Personas de apoyo a la gestión, contratadas a través de OPS en cada una de las Sedes y Nivel Nacional.				0	1	1	BAJO	
DOCENTES	Docentes de pregrado y posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, vinculados a la UNAL a través de las diferentes formas de contratación.	* Contar con procesos/ procedimientos/ trámites/ servicios/ metodologías que contribuyan a cumplir con los fines misionales de la universidad. * Procesos, tramites y servicios simplificados, optimizados y racionalizados. * Oportunidad y eficiencia en la gestión de los procesos	Procesos, tramites y servicios simplificados, optimizados y racionalizados.	* Procesos/procedimientos * Trámites/servicios simplificados, optimizados y racionalizados.	1	2	3	MEDIO	
ALTA DIRECCIÓN	Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización, al mas alto nivel	* Dar cumplimiento a las leyes y normas relacionadas con el Sistema de Gestión. * Conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la UNAL. * Recibir Información veraz y oportuna * Evaluar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad * Armonizar los sistemas de Gestión con el proceso de acreditación	* Desarrollar y fortalecer la cultura de calidad y servicio en la UNAL. * Fortalecer la cultura de gestión por procesos. * Obtener y mantener la certificación de calidad	* Informe de Revisión por la Dirección * Informe de Medición de Satisfacción * Informe de gestión anual * Medición de desempeño de los procesos * Auditorias externas e internas * Acciones de mejora * Normogramas vigentes	3	2	5	ALTO	
LÍDERES DE PROCESO	Líderes de procesos de acuerdo al mapa de procesos vigente en la UNAL, tanto en el nivel nacional como en las sedes.	* Políticas y lineamientos claros, concretos, actualizados; alineados con el PGD y con las dinámicas de la UNAL * Mecanismos y herramientas documentados y socializados para la apropiación, implementación y mejora de los sistemas de gestión y procesos. * Simplificación de procesos	* Metodologías actuales, innovadoras. * Estrategias de socialización y divulgación novedosas- dinámicas-creativas * Contar con Procesos/ Procedimientos Trámites/ Servicios ágiles, livianos, optimizados. * Racionalización de los procesos y trámites * Desarrollar y fortalecer una cultura de calidad y de servicio. * Fortalecer la cultura por procesos. * Disponibilidad de los sistemas de información propios del sistema de gestión de calidad * Sitios web o páginas web propias del sistema de gestión de calidad, actualizados y disponibles	* Mapa de procesos * Políticas y lineamientos * Informe de gestión anual * Medición de desempeño de los procesos * Metodologías innovadoras * Revisión por la Dirección * Medición de Satisfacción * Normogramas de procesos * Caracterizaciones de procesos simplificados * Módulos actualizados en el Softexpert * Informes de Auditorías Internas y externas * Acciones de mejora * Apropiación de la cultura de calidad organizacional al servicio del usuario	3	2	5	ALTO	
COORDINADORES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Coordinadores de los diferentes sistemas de gestión que componen el modelo SIGA de la UNAL	* Información clara y oportuna acerca de los componentes del sistema de gestión de calidad * Participación en la toma de decisiones relacionada con el SIGA * Seguimiento-evaluación y mejora del Sistema * Oportunidad en la gestión de solicitudes			2	3	5	ALTO	
OFICINA NACIONAL DE CONTROL INTERNO	Oficina del Nivel Nacional, asesora de la Rectoría, que evalúa de forma independiente la gestión académico-administrativa de la Universidad. NO corresponde adelantar investigaciones disciplinarias a estudiantes, funcionarios administrativos y/o docentes de la Universidad.	* Cumplimiento a las leyes y normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad. * Información veraz y oportuna * Lineamientos para la administración de los riesgos de la UNAL * Mejorar la Gestión.	* Procesos/ Procedimientos Trámites/ Servicios ágiles, livianos, optimizados y automatizados * Desarrollar y fortalecer una cultura de calidad y de servicio * Estrategias de comunicación pertinentes y oportunas	* Procesos y trámites racionalizados * Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)	2	2	4	MEDIO	

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		
DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANEACIÓN Y ESTADÍSTICA o Jefes de Planeación en Sedes o quien haga sus veces	Oficinas de Planeación y Estadística de la Universidad Nacional de Colombia, tanto en el Nivel Nacional como en las sedes.	*Cumplimiento alas leyes y normas relacionadas conel Sistemade Gestión de Calidad. * Políticas y lineamientos claros, concretos, actualizados; alineados con el PGD y con las dinámicas de la UNAL * Información veraz y oportuna * Lineamientos para la administración de los riesgos de la UNAL * Mejorar la Gestión	* Desarrollar y fortalecer una cultura de calidad y de servicio	* Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) * Mapa de Riesgos * Informes de gestión	2	2	4	MEDIO	
EXTERNOS									
ESTUDIANTES	Estudiantesque hacenparte de la UNAL en las diferentes sedes	*Procesos y trámites racionalizados *Oportunidad y excelencia en la prestacion de los servicios institucionales	Procesos/ Procedimientos Trámites/ Servicios ágiles, livianos, optimizados y automatizados.	* Procesos y trámites * Oportunidad y excelencia.	1	1	2	BAJO	Esta caracterización se divulgará a usuarios externos a través de página web.
AUTORIDADES Y ORGANISMOS DE CONTROL	Éntes de control que requieren permanentemente información de la UNAL relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad.	*Cumplimiento alas leyes y normas relacionadas conel Sistemade Gestión de Calidad. * Contribución de los procesos/ procedimientos/ trámites/ metodologías, a los fines misionales de la universidad * Contribución a la mejora de los procesos de la UNAL * Información relacionada disponible, veraz, completa y actualizada. * Fortalecer la autoevaluación institucional como una tarea permanente de las Instituciones de Educación Superior en Colombia	Cumplimiento de la normatividad	Evidencias del cumplimiento de la normatividad: * Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) * Manual de procesos y procedimientos * Mapa de riesgos * Informe de peticiones Quejas y Reclamos (PQR) * Informes de gestión * Índice de Transparencia Activa * Plan Anticorrución y Atención al Ciudadano (PAAC)	2	1	3	MEDIO	
ENTES CERTIFICADORES	Organismos nacionales e internacionales responsables de realizar la verificación y certificación de la implementación del sistema de gestión de calidad de la Universidad, de acuerdo a los estandares vigentes (ISO 9001, ISO 14001...)	*Cumplimiento alas leyes y normas relacionadas conel Sistemade Gestión de Calidad. * Satisfacción de los usuarios * Información relacionada disponible, veraz, completa y actualizada. * Planes/Programas/Proyectos alineados con los principios de la gestión de la calidad * Planes de mejoramiento constantes	* Procesos/ Procedimientos Trámites/ Servicios ágiles, livianos, optimizados y automatizados. *Sistemadegestiónde calidad permanente y mejorado en el tiempo	* Mapa de procesos * Mapa de Riesgos * Revisión por la Dirección * Medición de Satisfacción * Normogramas de procesos * Caracterizaciones de procesos * Informes de auditorias internas * Planes de mejora	0	1	1	BAJO	
* 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 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			
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 Resultado1 y 2: BAJO									
Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso									

Formato automatizado en el SoftExpert