

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Fecha Elaboración: 17 de septiembre de 2019		Sede: Nivel Nacional y todas las Sedes de la Universidad							
Macroproceso: Gestión Administrativa y Financiera		Proceso: Gestión Financiera							
Sistema de Gestión									
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	Interés	Total		
Alta Dirección	Grupo de personas que dirige o controla una organización, al más alto nivel. Aquí se encuentra el Consejo Superior Universitario, Rectoría, Vicerrectoría General, Gerencia Nacional Financiera y Administrativa quién lidera el proceso de Gestión Financiera, la Vicerrectoría de Sede, Dirección Administrativa y Financiera, los mismos son quienes toman las decisiones financieras en la Universidad.	1. Proceso Financiero que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo. 2. Información financiera oportuna y relevante para la toma de decisiones, generación de políticas institucionales y distribución de recursos. 3. Normativa clara, aplicativo financiero que permita administrar adecuadamente los recursos financieros, información estadística para la toma de decisiones, capacitación relacionada con cada área funcional, contar con el personal idóneo.	1. Efectividad y sostenibilidad financiera. 2. Trámites y servicios, que sean oportunos y eficientes. 3. Contar con los recursos físicos, tecnológicos, económicos y humanos necesarios para el desarrollo de las funciones propias del proceso. 4. Crecimiento profesional, satisfacción de usuarios en el menor tiempo posible 5. Contar con normatividad clara y no tan compleja. 6. Simplificación de procesos (procedimientos y formatos) utilizando medios tecnológicos.	1. Planeación Financiera 2. Informes periódicos y oportunos que reflejen la realidad financiera de la Sede, para apoyar la toma de decisiones. 3. Ejecución y administración de los recursos financieros de la Universidad de la vigencia acorde a la definición del PGD. 4. Actos administrativos, gastos, ingresos, informes, pagos, legalizaciones, facturas, entre otros.	3	3	6	ALTO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.
Administrativos	Servidores públicos contratados como personal de planta ya sea por carrera administrativa, libre nombramiento y remoción o trabajadores oficiales, quienes apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia en sus diferentes sedes.	1. Información contable y financiera de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables al proceso de Gestión Financiera. 3. Sistema de Información integral, ágil y confiable. 4. Espacios adecuados para desarrollar las labores y el acompañamiento en el desarrollo de tareas inherentes al proceso. 5. Personal idóneo para el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo que lideran y/o participan. 6. Atención en los trámites como avances, pagos 7. Utilización de medios electrónicos para la ejecución de trámites financieros 8. Orientación y apoyo a la ejecución de los procesos financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional. 9. Contar con información confiable y oportuna.	1. Cumplimiento y oportunidad en los trámites financieros y administrativos relacionados con las actividades misionales, estratégicas y de apoyo en las que participan y/o lideran. 2. Reducción de los tiempos en los trámites y servicios Financieros 3. Lineamientos oportunos y claros para el desarrollo de las actividades. 4. Asesoría frente a la adecuada ejecución de los recursos, satisfacción de las necesidades para el cumplimiento de los objetivos misionales y simplificación en la documentación asociada al proceso 5. Atención oportuna, ágil, confiable, de manera respetuosa 6. Contar con un sistema de información financiero que permita generar reportes acorde a las necesidades de cada dependencia.	1. Administración presupuestal, gastos, ingresos, informes, legalizaciones, facturas, expedición de CDP'S, realización de registros presupuestales, ejecuciones presupuestales de proyectos, información contable, información bancaria, trámite de pagos de productos y servicios, entre otros. 2. Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto o aprobación del presupuesto de la Universidad, resoluciones de distribución del presupuesto, lineamientos para la gestión de financiera, informe consolidado de la ejecución presupuestal, estados financieros y reportes e informes de la Gestión Financiera, entre otros.	2	3	5	ALTO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.

Docentes	Profesores catedráticos y ocasionales de dedicación exclusiva, tiempo completo y medio tiempo, en las categorías: a) Profesor Auxiliar. b) Profesor Asistente. c) Profesor Asociado. d) Profesor Titular, en pregrado como posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia. Estos docentes ejecutan o apoyan procesos financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional.	<ol style="list-style-type: none">Proceso Financiero que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo que participan y/o lideran.Atención en los tramites como avances y pagosLineamientos para el cumplimiento de las tareasAsignación y Ejecución de los recursos, normativa clara y no compleja, acompañamiento en el desarrollo de tareas inherentes al proceso y utilización de medios electrónicos para la ejecución de trámites administrativos y financierosSimplicidad y agilidad del proceso financiero de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucionalContar con la información necesaria, confiable y oportuna, para el desarrollo de los trámites financieros necesarios para el desarrollo de su actividad académica.Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la docencia.Espacios adecuados para la práctica financiera que el docente requiera.	<ol style="list-style-type: none">Cumplimiento y oportunidad en los trámites financieros y administrativos relacionados con las actividades misionales, estratégicas y de apoyo en las que participan y/o lideran.Atención oportuna, ágil, confiable y de manera respetuosaReducción de los tiempos en los trámites y servicios FinancierosLineamientos oportunos y claros para el desarrollo de las actividades.Asesoría frente a la adecuada ejecución de los recursos, satisfacción de las necesidades para el cumplimiento de los objetivos misionales y simplificación en la documentación asociada al proceso financieroContar con un sistema de información financiero acorde a las necesidades de los docentes.Contar con información financiera comprensible que facilite la toma de decisiones en los proyectos y actividades bajo su responsabilidad .	<ol style="list-style-type: none">Administración presupuestal, gastos, ingresos, informes, legalizaciones, facturas, expedición de CDP'S, realización de registros presupuestales, ejecuciones presupuestales de proyectos, información contable, información bancaria, trámite de pagos de productos y servicios, entre otros.Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto o aprobación del presupuesto de la Universidad, resoluciones de distribución del presupuesto, lineamientos para la gestión de financiera, informe consolidado de la ejecución presupuestal, estados financieros y reportes e informes de la Gestión Financiera, entre otros.Sistema de información adecuado para los docentes.	2	3	5	ALTO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.
Dependencias de evaluación y control	Oficina Nacional de Control Interno	<ol style="list-style-type: none">Informes de gestión, resultados misionales, desempeño de procesos y cumplimientos de normativa legal vigenteEvaluación de la gestión financiera y administrativaSeguimiento y respuesta a los planes de tratamiento internos	<ol style="list-style-type: none">Adecuada ejecución y cumplimiento del proceso de Gestión Financiera de la Universidad Nacional de Colombia.Fortalecimiento de los principios de autoevaluación y autogestiónCumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso	<ol style="list-style-type: none">Informes de gestión, resultados misionales, desempeño de procesos y cumplimientos de normativa legal vigente	3	2	5	ALTO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.
EXTERNOS									
Estudiantes	Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros de la Universidad, tanto pregrado como posgrado.	<ol style="list-style-type: none">Conciliación del recaudo de matrícula.Asesoría en los trámites y servicios del proceso financiero que los estudiantes requieran para el desarrollo de su formación.Orientación y apoyo a la ejecución de los procesos financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional.Contar con la información necesaria, confiable y oportuna, para el desarrollo de los trámites financieros necesarios para el desarrollo de su actividad académica.Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la actividad académica.Procesos de capacitación puntuales frente a actualizaciones de los temas, sistemas y/o procesos financieros que afecten directamente el desarrollo de sus actividades.	<ol style="list-style-type: none">Tramites claros, ágiles y oportunos.Asesoría clara con relación al proceso financiero y sus necesidades académicas.Gestión oportuna en el pago de los servicios asociados al desarrollo de sus actividades académicas.Espacios adecuados para el desarrollo de actividades auxiliares, académicas, etc.Contar con información clara el desarrollo de sus actividades financieras.	<ol style="list-style-type: none">Administración presupuestal, gastos, ingresos, informes, legalizaciones, facturas,Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto, apoyos económicos, gestión del trámite financiero para una educación de calidadExpedición de CDP'S, Orden Contractual y/o contrato realización de registros presupuestales, ejecuciones presupuestales de proyectos, información contable, trámite de pagos de productos y servicios, entre otros.Sistemas de información que permita consultar la información necesaria para el desarrollo de sus actividades	1	2	3	MEDIO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, postmaster, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.

Autoridades y organismos de control	Entidades que realizan vigilancia y control del proceso de Gestión Financiera en el marco de la legislación colombiana, dentro de los cuales se encuentran Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Defensoría, Ministerio de Educación, entre otros.	1. Informes de gestión. 2. Información financiera, en la cual se presente la adecuada ejecución y gestión de los recursos 3. Cumplimiento a los aspectos legales vigentes. 4. Ejercer el control y vigilancia fiscal a los recursos públicos 5. Tener respuesta oportuna, precisa y confiable frente a los requerimientos y planes de mejoramiento realizados al proceso financiero.	1. Adecuada ejecución y cumplimiento del proceso de Gestión Financiera de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Fortalecimiento de los principios de autoevaluación y autogestión 3. Cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso. 4. Asesoría clara con relación al proceso Gestión Financiera y sus necesidades académicas. 5. Enfoque preventivo y un control fiscal participativo y oportuno, que contribuya al buen manejo de los recursos públicos y que genere una mejora en la gestión del Estado. 6. Cumplimiento de indicadores de ejecución y calidad de la información. 7. Contar con la información requerida de forma oportuna, completa y verídica frente a las solicitudes realizadas por el ente de control respectivo.	1. Informes de gestión y evaluación, resultados misionales, desempeño de procesos y cumplimientos de normativa legal vigente. 2. Informes de estados financieros, informes de ingresos y gastos de la ejecución presupuestal, reservas presupuestales, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inversiones, entre otros. 3. Planes de mejoramiento de auditorías anteriores. 4. Informe de resultados de indicadores. 5. Documentos de seguimiento y monitoreo de riesgos.	2	2	4	MEDIO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, postmaster, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.
Egresados	Estudiantes de pregrado y posgrado egresados de la Universidad Nacional de Colombia.	Soporte y asesoría a los trámites y servicios habilitados para egresados.	Trámites y servicios financieros oportunos, claros y ágiles	Trámites y servicios asociados a la Gestión Financiera, como: ingresos, certificados, entre otros requeridos por los egresados.	0	1	1	BAJO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, postmaster, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.
Contratistas	Persona Natural o Jurídica que prestan servicios o suministran bienes para apoyar las diferentes actividades académico-administrativas, de investigación o misionales, que aportan al desarrollo de la Universidad Nacional de Colombia en sus diferentes Sedes.	1. Información financiera de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables al proceso de Gestión Financiera. 3. Proceso Financiero que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo en las que participan y/o lideran. 4. Orientación y apoyo a la ejecución de los procesos financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional. 5. Sistemas de Información integrados ágiles y confiables que faciliten la gestión financiera. 6. Contar con la información necesaria, confiable y oportuna, para el desarrollo de los trámites financieros necesarios en el desarrollo de su actividad contractual. 7. Optimización y/o sistematización de los requisitos (Formatos) para el pago derivado del cumplimiento de sus funciones. 8. Espacios adecuados para el desarrollo del objeto de la orden contractual.	1. Prestar el servicio u objeto del contrato de conformidad a lo pactado contractualmente. 2. Satisfacción de las necesidades para el cumplimiento de los objetivos. 3. Reducción de los tiempos en los trámites y servicios Financieros. 4. Atención oportuna, ágil, confiable y de manera respetuosa. 5. Lineamientos oportunos y claros para el desarrollo de las actividades. 6. Contar con los sistemas y espacios adecuados para desarrollar las actividades propias de sus obligaciones contractuales.	1. Administración presupuestal, gastos, ingresos, informes, legalizaciones, facturas, expedición de CDP'S, Orden Contractual y/o contrato realización de registros presupuestales, ejecuciones presupuestales de proyectos, información contable, trámite de pagos de productos y servicios, entre otros. 2. Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto o aprobación del presupuesto de la Universidad, resoluciones de distribución del presupuesto, lineamientos para la gestión de financiera, informe consolidado de la ejecución presupuestal, estados financieros y reportes e informes de la Gestión Financiera, entre otros. 3. Sistemas de información que permita consultar la información necesaria para el desarrollo de sus actividades	0	2	2	BAJO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.
Proveedores	Personas jurídicas o naturales, que proveen bienes y servicios requeridos por el funcionamiento y operación de la Universidad, con el fin de cumplir con los objetivos misionales, estratégicos y de apoyo.	Proceso financiero que cumpla con los trámites y servicios requeridos.	Trámites y servicios articulados con las diferentes dependencias, para brindar oportunidad y cumplimiento.	Trámites y servicios asociados a la Gestión Financiera, como: certificados, soportes de pago, entre otros.	0	0	0	FALSO	Correo electrónicos, Atención telefónica y presencial

* 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
<p>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.</p> <p>Puntaje mayor probable: 6 - Puntaje menor probable: 1</p> <p>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</p>		

Formato automatizado en el SoftExpert