

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 Administrativa de Bienes y Servicios					
Sistema de Gestión									
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	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 Administrativa de Bienes y Servicios, la Vicerrectoría de Sede, Dirección Administrativa y Financiera, los mismos son quienes toman las decisiones financieras en la Universidad.	1. Proceso administrativo de bienes y servicios que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo. 2. Definir y avalar las necesidades de adquirir bienes y/o servicios (Plan de Adquisiciones) con el fin de dar cumplimiento a la función misional y administrativa de la Universidad. 3. Definir y garantizar el aseguramiento y mantenimiento de los bienes de propiedad de la Universidad o de aquellos entregados por terceros para su administración y control.	1. Recibir un bien o servicio en tiempos iguales o inferiores a los ofrecidos por la dependencia, de forma oportuna y eficiente. 2. Simplificación de procesos (procedimientos y formatos) utilizando medios tecnológicos. 3. Satisfacer las necesidades de bienes y servicios requeridos para el cumplimiento misional y administrativo. 4. Oportunidad en el aseguramiento de los bienes e intereses patrimoniales de la universidad de conformidad con la norma vigente.	1. Plan anual de adquisiciones de bienes y servicios 2. Informes periódicos y oportunos que reflejen la realidad contractual y gestión de bienes de la Universidad, para apoyar la toma de decisiones. 3. Ordenes contractuales o contratos. 4. Oportunidad y agilidad en el trámite de novedades de bienes	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, provisionales, libre nombramiento y remoción o trabajadores oficiales, quienes apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia en sus diferentes sedes.	1. Proceso Administrativo que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo que lideran y/o participan. 2. Identificar las necesidades de bienes y/o servicios para El normal desarrollo de la gestión misional y administrativa de la universidad 3. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables en el tema de gestión Administrativa de Adquisiciones de Bienes y Servicios. 4. Conocimiento de la documentación (procedimientos, formatos, instructivos, modelos) del proceso Gestión Administrativa de Adquisición de Bienes y Servicios. 5. Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la gestión Administrativa de Adquisiciones de Bienes y Servicios.	1. Recibir asesoría permanente en materia de trámites, procedimientos y demás servicios del proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios de manera oportuna y eficiente, previo al inicio de un proceso contractual. 2. Simplificación de procesos (procedimientos y formatos) utilizando medios tecnológicos. 3. Recibir un bien o servicio en tiempos iguales o inferiores a los ofrecidos, para el cumplimiento misional y administrativo. 4. Contar con un sistema de información financiera y administrativa que permita generar reportes, acorde a las necesidades de cada dependencia. 5. Aplicación de la normatividad y documentación del proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. 6. Administración y tenencia adecuada de los bienes que se entregan para su custodia, desde la entrega hasta la baja de los mismos.	1. Plan anual de adquisiciones de bienes y servicios 2. Ordenes contractuales, Contratos , adquisición de bienes y servicios por otras modalidades, de acuerdo con la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Colombia. 3. Informes periódicos de la gestión administrativa de Bienes y Servicios. 4. Información y documentos correspondientes al proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios.	2	2	4	MEDIO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.

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		
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 administrativos de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional.	1. Proceso Administrativo que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo que participan y/o lideran. 2. Identificar las necesidades de bienes y/o servicios para el normal desarrollo de la gestión académico-administrativo para la ejecución de proyectos de investigación, extensión y funcionamiento de crecimiento intelectual y profesional. 3. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables en el tema de gestión Administrativa de Adquisiciones de Bienes y Servicios. 4. Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la gestión Administrativa de Bienes y Servicios.	1. Recibir asesoría permanente en materia de trámites, procedimientos y demás servicios del proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios de manera oportuna y eficiente, previo al inicio de un proceso contractual. 2. Simplificación de procesos (procedimientos y formatos) utilizando medios tecnológicos. 3. Recibir un bien o servicio en tiempos iguales o inferiores a los ofrecidos, para el cumplimiento misional y administrativo. 4. Administración y tenencia adecuada de los bienes que se entregan para su custodia, desde la entrega hasta la baja de los mismos.	1. Plan anual de adquisiciones de bienes y servicios 2. Ordenes contractuales, Contratos , adquisición de bienes y servicios por otras modalidades, de acuerdo con la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Colombia. 3. Informes periódicos de la gestión administrativa de Bienes y Servicios. 4. Información y documentos correspondientes al proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. 5. Oportunidad y agilidad en el trámite de novedades de bienes	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.
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. Proceso Administrativo que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo que lideran y/o participan. 2. Contar con información confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades para lo cual fue contratado. 3. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables en el tema de gestión Administrativa de Adquisiciones de Bienes y Servicios. 4. Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la gestión Administrativa de Adquisiciones de Bienes y Servicios.	1. Prestar el servicio o entregar los bienes de conformidad a lo pactado en el objeto general y obligaciones específicas de la orden contractual o contrato. 2. Recibir asesoría permanente en materia de trámites, procedimientos y demás servicios del proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios de manera oportuna y eficiente, previo y durante el proceso contractual. 3. Aplicación de la normatividad y documentación del proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. 4. Contar con las herramientas y espacios adecuados para desarrollar las actividades propias de sus obligaciones contractuales. 5. Administración y tenencia adecuada de los bienes que se entregan para su custodia, desde la entrega hasta la baja de los mismos.	1. Ordenes contractuales, contratos y documentos del proceso administrativo de gestión bienes y servicios, de acuerdo con la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Informes periódicos de la gestión administrativa de la gestión de Bienes y Servicios. 3. Información y documentos correspondientes al proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. 4. Conocimiento sobre los sistemas de información y herramientas informáticas utilizados para la consulta y desarrollo necesario de sus actividades. 5. Oportunidad y agilidad en el trámite de novedades de bienes	1	2	3	MEDIO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.

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	Interés	Total		
Dependencias de evaluación y control	Oficina Nacional de Control Interno	1. Evaluación de la gestión administrativa de bienes y servicios 2. Verificar el cumplimiento, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión administrativa de bienes y servicios y los requisitos normativos en la Universidad.	1. Fortalecimiento de los principios de autoevaluación y autogestión a través de una cultura del autocontrol. 2. Conocimiento y adecuada aplicación de la normatividad interna de la Universidad Nacional de Colombia. 3. Cumplimiento de la gestión administrativa de bienes y servicios con la debida transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad, de conformidad con los requisitos normativos y compromisos evaluados en la Universidad.	1. Informes de gestión, resultados misionales, desempeño de procesos y cumplimientos de normativa legal vigente 2. Seguimiento al proceso de gestión administrativa de bienes y servicios. 3. Planes de Mejora	2	3	5	ALTO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.
Supervisores e Interventores	Supervisor: Funcionario de planta de la Universidad Docente o Administrativo designado para realizar las funciones de seguimiento a la ejecución contractual desde el aspecto Técnico, administrativo, Financiero, Contable y Jurídico. Interventor: Persona natural o jurídica (contratista) que ejerce el seguimiento de la ejecución contractual desde el aspecto técnico y según las necesidades de la Universidad, puede ampliarse a aspectos administrativo, financiero, contable y jurídico.	1. Ejercer el adecuado seguimiento técnico, administrativo, financiero, jurídico y contable de una orden contractual o contrato. 2. Conocimiento y aplicación de la Cartilla para el ejercicio de la función de supervisión e interventoría de contratos y órdenes contractuales. 3. Conocer y realizar del curso virtual del "ABC del Supervisor o Interventor", que se encuentra dentro de la página web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa.	1. Aplicación de la normatividad y documentación del proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones como Supervisor o Interventor. 2. Cumplir con el adecuado seguimiento técnico, administrativo, financiero, jurídico y contable de una orden contractual, de acuerdo con lo establecido en la normatividad de la Universidad y la Cartilla para el ejercicio de la función de supervisión e interventoría de contratos y órdenes contractuales. 3. Capacitarse en la función como supervisor o Interventor a través del curso virtual "ABC del Supervisor o Interventor".	1. Ordenes contractuales, contratos y documentos del proceso administrativo de gestión bienes y servicios, de acuerdo con la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Informes periódicos de la gestión administrativa Bienes y Servicios. 3. Información y documentos correspondientes al proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. 4. Conocimiento sobre los sistemas de información y herramientas informáticas utilizados para la consulta y desarrollo necesario de sus actividades. 5. Informes de Interventoría, cumplidos, actas de entrega y actas de liquidación.	2	2	4	MEDIO	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.
EXTERNOS									

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	Interés	Total		
Estudiantes	Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros de la Universidad, tanto pregrado como posgrado.	1. Proceso administrativo que soporte y apoye los trámites y servicios que los estudiantes requieran para el desarrollo de sus actividades. 2. Asesoría en los trámites y servicios del proceso de adquisiciones de bienes y servicios. 3. Sistemas de apoyo al aprendizaje, materiales de apoyo académico, bienestar universitario 4. Contar con la información necesaria, confiable y oportuna, para el desarrollo de los trámites administrativos necesarios para el desarrollo de sus actividades de apoyo académico y/o administrativo. 3. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables en el tema de gestión Administrativa de Adquisiciones de Bienes y Servicios. 4. Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la gestión Administrativa de Adquisiciones de Bienes y Servicios.	1. Recibir asesoría permanente en materia de trámites, procedimientos y demás servicios del proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios de manera oportuna y eficiente, de acuerdo con las actividades que desarrolle para el apoyo académico-administrativo para el cual fue vinculado. 2. Contar con espacios adecuados para el desarrollo de sus actividades auxiliares de apoyo a la gestión académico-administrativa, según sea su vinculación. 3. Contar con información clara el desarrollo de sus actividades administrativas. 4. Facilitar los trámites administrativos que requieren los estudiantes en cumplimiento de sus actividades de apoyo como auxiliares en la gestión académico-administrativo de manera clara y oportuna.	1. Trámites y servicios asociados a la gestión de Bienes y Servicios, inherentes al apoyo como estudiante auxiliar y de acuerdo con la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Información y documentos correspondientes al proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y por otras modalidades. 3. Conocimiento sobre los sistemas de información y herramientas informáticas utilizados para la consulta y desarrollo necesario de sus actividades como estudiante auxiliar.	1	1	2	BAJO	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 de Bienes y Servicios 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. Ejercer el control y vigilancia fiscal a los recursos públicos. 2. Entrega de informes, información, resultados misionales, cumplimiento aspectos legales del desempeño del proceso Gestión administrativa de bienes y servicios. 3. Tener respuesta oportuna, precisa y confiable frente a los requerimientos que realice de los procesos administrativos 4. Verificar el cumplimiento, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión administrativa de bienes y servicios y los requisitos normativos aplicables.	1. Ejercer el control y vigilancia fiscal de los recursos públicos. 2. Entrega de información, resultados misionales, cumplimiento aspectos legales del desempeño del proceso de la gestión de bienes y servicios. 3. Tener respuesta oportuna, precisa y confiable frente a los requerimientos que realice de los procesos administrativos 4. Verificar el cumplimiento, la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión administrativa de bienes y servicios y los requisitos normativos aplicables.	1. Informes de gestión y evaluación, resultados misionales, desempeño de procesos documentos que evidencien el cumplimiento de la normatividad legal vigente de la Universidad. 2. Planes de mejoramiento de auditorías anteriores. 3. Informes relacionados con la gestión de bienes y servicios. 4. Información solicitada debidamente verificada, validada y soportada.	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.
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.	1. Proceso adquisición de bienes y servicios que cumpla con los requeridos exigidos por la Universidad. 2. Cumplimiento de los requisitos para la suscripción de la orden contractual o contrato.	1. Trámites y servicios articulados con las diferentes dependencias, para brindar un servicio oportuno, eficiente y eficaz. 2. Prestar el servicio o entregar los bienes de conformidad a lo pactado en el objeto general y obligaciones específicas de la orden contractual o contrato.	1. Documentación de trámites y servicios asociados a la Gestión de Bienes y Servicios 2. Entrega de los bienes y/o servicios adquiridos.	0	1	1	BAJO	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			

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	Interés	Total		
<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>									