

Fecha Elaboración: 09/03/2022 Sede: Nivel Nacional Sistema de Gestión: SGC Sistema de Gestión de Calidad

Macroproceso: 05. Formación Proceso: 003. Registro y Matrícula

CARACTERIZACIÓN											
Contexto	Grupo de Interés	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Poder	Interés	Total	Nivel	Medios o canales de comunicación	Retroalimentación
Externo	Otras instituciones	(Organizaciones, entidades, instituciones de diferentes sectores productivos y sociales/Instituciones de Educación superior) Aspirante / Comunidad en general interesada/	* 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 educación superior. * Conocer los programas de la Universidad que permitan satisfacer las necesidades y expectativas del entorno * Información académica	* 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)	* Tramites y servicios académicos * Admisiones	0	2	2	BAJO	pagina web	No reporta
Externo	Autoridades y Organismos de Control	Contraloría	* 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 académica * Hacer seguimiento de los compromisos establecidos en la gestión académica y administración.	* Adecuado cumplimiento, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión académica, administrativa, requisitos normativos y compromisos evaluados en la Universidad en materia académica. * 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	No reporta
Externo	ONCI	Oficina Nacional de Control Interno. Evalúa de forma independiente la gestión académico-administrativa de la Universidad.	* 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 académica	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, sistemas de información	No reporta
Externo	Egresados	Egresados de los Programas de Pregrado o Posgrado de la UNAL.	Conocer los tramites y servicios de la Universidad	* Brindar y acceder a información veraz y oportuna de las herramientas aplicables en la gestión del proceso *	Tramites y servicios académicos	0	1	1	BAJO	Correo electrónico, oficios, actos académicos	No reporta

				Brindar información para el mejoramiento							
Externo	Estudiantes	Grupo de personas vinculadas a la Universidad en los diferentes programas de Pregrado y de Posgrado, en las diferentes sedes de la UNAL	* 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	* Brindar y acceder a información 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)	* Tramites y servicios académicos * Reporte de información académica	2	1	3	MEDIO	Correo electrónico, oficios, actos académicos administrativos, Sistemas de información	No reporta
Interno	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	* 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	* 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	* Tramites y servicios académicos * Reporte de información académica y/o administrativa * Carnetización	2	2	4	MEDIO	Correo electrónico, académicos administrativos, sistemas de información, página web	No reporta
Interno	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)	* 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	* 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 estudiantes * Satisfacer las necesidades de información y gestión de las instancias académicas 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	No reporta
Interno	Alta dirección	Grupo de interés compuesto por docentes de planta de la Universidad en encargos académico-administrativos y profesionales que	* Conocer el proceso y la normatividad asociada * Velar por el cumplimiento de la función misional de la Universidad. * Seguimiento, evaluación y	* Atender los requerimientos y solicitudes académicas * Mejorar los tramites y servicios * Satisfacer las respuestas a las	* 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	No reporta

		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	mejora acorde a los parámetros aplicables en el proceso * Información académica actualizada como insumo para la toma de decisiones	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)								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--