

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Fecha Elaboración 15/11/2019

Nivel Nacional

Macroproceso Formación

PROCESO:
GESTION DE PROGRAMAS CURRICULARES

Sistema de Gestión 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		
Vicerrectoría Académica	Brinda Políticas y lineamientos administrativos para el adecuado y oportuno funcionamiento de los Programas Curriculares	Implementación de las políticas y lineamientos administrativos brindados por medio de: Instrumentos y métodos, para el desarrollo de los programas curriculares, así como de su evaluación y seguimiento.	Cumplimiento de las políticas y lineamientos de manera ágil y oportuna, por medio de: * Respuestas eficientes al menor tiempo posible * Desarrollo eficiente de los CNPC	Resoluciones Circulares Conceptos	3	3	6	ALTO	Correos electrónicos Oficios
Direcciones Académicas, Vicedecanaturas Académicas, Direcciones de áreas curriculares (Coordinaciones de programas)	Instancias administrativas que ejecutan las políticas y lineamientos relacionadas con el proceso de formación	Claridad de las políticas y lineamientos en el momento de su ejecución, por medio de: • Instrumentos y métodos, para el desarrollo de los programas curriculares, así como de su evaluación y seguimiento. • Divulgación de los programas curriculares, debidamente actualizados de acuerdo con la normatividad vigente.	Funcionamiento adecuado de los programas curriculares por medio de: * Respuestas oportunas y eficientes al menor tiempo posible * Asesoría sobre la gestión de los programas curriculares...	Conceptos Avalos Vistos buenos Asesorías	2	2	4	MEDIO	Correos electrónicos Oficios
- Comunidad académica y administrativa de la Universidad	Docentes, administrativos, estudiantes y egresados.	Atención y respuesta a consultas sobre trámites administrativos relacionados con la gestión de los programas curriculares	* Respuestas claras, oportunas y ágiles de acuerdo a los requerimientos.	Conceptos Asesorías	1	2	3	MEDIO	Correos electrónicos Oficios Llamadas telefónicas
OTRO? ,cuál? (si aplica)									

EXTERNOS

Ministerio Educación Nacional	Ente de Control para las Instituciones de Educación Superior	Reporte de información sobre programas curriculares, estudiantes y graduados de la Universidad.	Información veraz y oportuna sobre programas curriculares, estudiantes y graduados de la Universidad.	Reportes y documentos soporte	2	2	4	MEDIO	SNIES SACES Correos electrónicos
Consejo Nacional Acreditación	Dependencia adscrita al MEN que evalúa la calidad de los programas curriculares	Participación activa de la Universidad a través de los programas curriculares que voluntariamente se sometan a los procesos de acreditación de alta calidad.	Los programas curriculares que cumplen con los requisitos establecidos por el CNA, inicien el proceso de acreditación de alta calidad. Información válida y oportuna	Documentos de Autoevaluación	1	2	3	MEDIO	Correos electrónicos Oficios
Comunidad en general	Personas y entidades externas	Información general y de la gestión de los programas curriculares	Información veraz y oportuna	Asesoría Página web UN	1	1	2	BAJO	Correos electrónicos Llamadas telefónicas

*** 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 analizado, 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