

Fecha Elaboración: 09/03/2022
Sede: Nivel Nacional

Sistema de Gestión: SGC Sistema de Gestión de Calidad

Macroproceso: 15. Desarrollo Organizacional

Proceso: 001. Mejoramiento de la Gestión

CARACTERIZACIÓN

Contexto	Grupo de Interés	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Poder	Interés	Total	Nivel	Medios o canales de comunicación	Retroalimentación
Externo	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 estándares vigentes (ISO 9001, ISO 14001...)	*Cumplimiento a las leyes y normas relacionadas con el Sistema de 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. * Sistema de gestión de 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 auditorías internas * Planes de mejora	0		0	El grupo de interés no aplica para el proceso	Esta caracterización se divulgará a usuarios externos a través de página web.	No reporta
Externo	Autoridades y Organismos de Control	Entes de control que requieren permanentemente información de la UNAL relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad.	*Cumplimiento a las leyes y normas relacionadas con el Sistema de 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 Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)	2	1	3	MEDIO	Esta caracterización se divulgará a usuarios externos a través de página web.	No reporta
Externo	Estudiantes	Estudiantes que hacen parte de la UNAL en las diferentes sedes	*Procesos y trámites racionalizados *Oportunidad y excelencia en la prestación 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.	No reporta
Interno	Dirección Nacional de Planeación y Estadística	Oficinas de Planeación y Estadística de la Universidad Nacional de Colombia, tanto en el Nivel Nacional como en las sedes.	Cumplimiento a las leyes y normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad. *Políticas y lineamientos claros, concretos, actualizados; alineados con el PGD y	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	Esta caracterización se divulgará para usuarios internos a través de página web, correos electrónicos, softexpert	No reporta

			con las dinámicas de la UNAL. * Información veraz y oportuna * Lineamientos para la administración de los riesgos de la UNAL * Mejorar la Gestión								
Interno	ONCI	Oficina del Nivel Nacional, asesora de la Rectoría, que evalúa de forma independiente la gestión académico-administrativa de la Universidad. NO nos 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	1	3	MEDIO	Esta caracterización se divulgará para usuarios internos a través de página web, correos electrónicos, softexpert	No reporta
Interno	COORDINADORES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Coordinadores de los diferentes sistemas de gestión que componen el modelo SIGA de la UNAL	*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 * 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 *	* 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	2	3	5	ALTO	Esta caracterización se divulgará para usuarios internos a través de página web, correos electrónicos, softexpert	No reporta
Interno	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 * 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 *	* 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	Esta caracterización se divulgará para usuarios internos a través de página web, correos electrónicos, softexpert	No reporta

			Oportunidad en la gestión de solicitudes									
Interno	Alta dirección	Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización, al más 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 * Auditorías externas e internas * Acciones de mejora * Normogramas vigentes	3	2	5	ALTO	Esta caracterización se divulgará para usuarios internos a través de página web, correos electrónicos, softexpert	No reporta	
Interno	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, trámites y servicios simplificados, optimizados y racionalizados. * Oportunidad y eficiencia en la gestión de los procesos	Procesos, trámites y servicios simplificados, optimizados y racionalizados.	* Procesos/procedimientos * Trámites/servicios simplificados, optimizados y racionalizados.	1	2	3	MEDIO	Esta caracterización se divulgará para usuarios internos a través de página web, correos electrónicos, softexpert	No reporta	
Interno	Contratistas	Personas de apoyo a la gestión, contratadas a través de OPS en cada una de las Sedes y Nivel Nacional.	* 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 o actualizaciones relacionadas con los temas de calidad y transversales a la institución	* Procesos, trámites 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 * Gestión por procesos	* Procesos, trámites y servicios simplificados, optimizados y racionalizados. * Eventos, cursos y actividades propios del Sistema de Gestión.	0	1	1	BAJO	Esta caracterización se divulgará para usuarios internos a través de página web, correos electrónicos, softexpert	No reporta	
Interno	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 o actualizaciones relacionadas con los temas de calidad y transversales a la institución	* Procesos, trámites 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 * Gestión por procesos	* Procesos, trámites 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	No reporta	