

# Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas



 **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS**



# ¿Cómo caracterizar usuarios y partes interesadas ayuda a alcanzar los **objetivos** del proceso?

Desarrollar acciones que satisfagan las necesidades de la Comunidad Universitaria, optimicen el uso de los recursos y promuevan la participación de actores involucrados, constituye un desafío significativo para la gestión en la UNAL.

Esta herramienta de planeación permite identificar, recopilar y analizar información sobre las personas beneficiadas y los actores involucrados, con el objetivo de diseñar acciones que respondan de manera efectiva a sus necesidades y se alineen con los recursos disponibles.



# ¿Cómo funciona?

1



## **Identificar los Usuarios y Partes Interesadas**

A partir de una revisión normativa, entre otra información del proceso, determinar a quiénes y cómo se beneficia a las personas u organizaciones y con quiénes se requiere interactuar para llevar a cabo una gestión planeada y eficaz.

2



## **Determinar información relevante**

A través de preguntas, determinar qué información es relevante conocer de a quiénes beneficiamos, diseñar acciones que resulten satisfactorias para ellos y optimicen el uso de recursos.

3



## **Identificar fuentes y mecanismos de recolección**

Identificar en los Sistemas de Información y registros propios del proceso la información definida como relevante.

4



## **Recopilar, consolidar y analizar información para la mejora**

Establecer de acuerdo a las fuentes de información del proceso, herramienta que facilite su visualización para la toma de decisiones.



## ¿Con qué herramientas se cuenta?

Para su desarrollo el SIGA a definido un protocolo, hoja de ruta y herramienta en SoftExpert para su desarrollo.



- U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas
- Hoja de Ruta Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas

## ¿Cada cuánto se debe hacer?

Se recomienda realizar una revisión anual o cuando:

- ✓ Se realice un cambio normativo.
- ✓ Se busca crear una nueva iniciativa para la mejora la acción del proceso.



# Beneficios y limitaciones del desarrollo del ejercicio

## Beneficios

- Asegurar que se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos de las personas u organizaciones, legales y reglamentarios.
- Determinar e identificar canales de comunicaciones y mecanismos de relacionamiento adecuado a las capacidades del proceso y adecuados a las personas u organizaciones con las que se interactúa.
- Identificar diferentes frentes de trabajo para actuar de manera planificada y eficaz sobre el hacer del proceso.

## Limitaciones

- Costo de la recolección de información.
- Diferentes registros y Sistemas de información limitan la generación de un reporte estandarizado y la definición de mecanismos para su análisis.
- Tiempo y conocimiento del equipo de trabajo sobre la gestión del proceso para la realización del ejercicio.



## Requerimientos técnicos para su construcción



Contar con un gestor de calidad o asesor que apoye el desarrollo metodológico del ejercicio, con capacidad de análisis para ofrecer opciones al líder.



Disponibilidad del equipo de trabajo que desarrolle las tareas del día a día para validar la información sugerida.



Equipo de trabajo con dominio de los Sistemas de Información y capacidad para generar herramienta de análisis de la información.

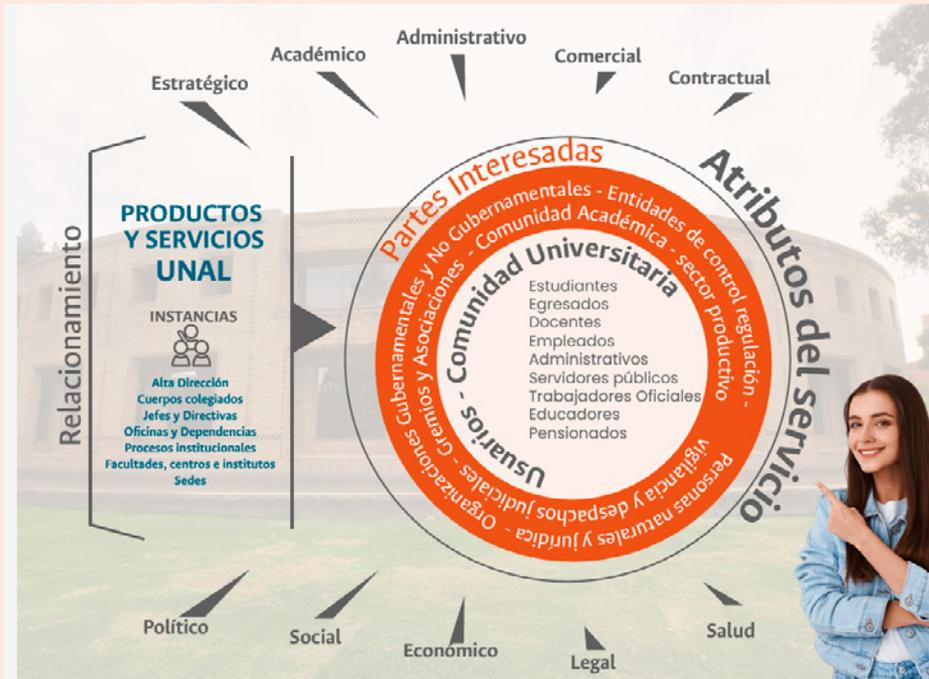


Acceso a los Sistemas de Información del proceso.



**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS**

*Conoce los usuarios y partes interesadas de UNAL*



**PARTES INTERESADAS**

- |  |                                  |  |
|--|----------------------------------|--|
| Estudiantes externos                           | Entidades financieras            | Centros Editoriales  |
| Migración Colombia                             | Proveedores                      | Grupos de investigación  |
| Organizaciones Sociales                        | Sindicatos                       | Investigadores   |
| Ministerio de Relaciones Exteriores            | Entidades financiadoras          | Profesionales universitarios   |
| Ministerio de las TIC'S                        | Embajadas                        | Instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional |
| Ministerio de Ciencia, Tecnología e innovación | Cooperantes Internacionales      | Bachilleres  |
| Ministerio de Educación Nacional               | Pares académicos                 | Aspirante  |
| Entidades comerciales                          | Consejo Nacional de Acreditación | Ciudadano  |
|  |                                  | Organizaciones ambientales   |



## **¿Con este ejercicio a qué le damos cumplimiento en la UNAL?**

-  Ley 962 de 2009: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
-  Decreto 2623 de 2009 Presidencia de la República de Colombia: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
-  CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
-  Decreto 019 de 2012 Presidencia de la República de Colombia: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
-  CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
-  Ley 1712 de 2014 Congreso de la República: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS



Ley 1753 de 2015 Art. 133: Trata de la constitución del MIPG a través de la integración de tres sistemas de Gestión de la Calidad, Desarrollo Administrativo y el Sistema Nacional e Institucional de Control Interno.



ISO 9001:2015: 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

- Identificar los usuarios y partes interesadas relevantes.
- Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.



# Contacto

3165000 Ext: 18486



[calidad\\_bog@unal.edu.co](mailto:calidad_bog@unal.edu.co)



[www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion\\_de\\_calidad/](http://www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion_de_calidad/)



Carrera 45 No. 26-85  
Edificio Uriel Gutiérrez - Oficina 317

