

**Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental**  
**Caracterización de usuarios y partes interesadas**

Revisión: 01



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

*Sistema de Gestión:* SGC Sistema de Gestión de Calidad

*Macroproceso:* 12. Gestión Administrativa y Financiera

*Proceso:* 011. Gestión Administrativa de Bienes y Servicios

**USUARIOS**

Contexto	Usuario	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Nivel de Relevancia	Medios o Canales de Comunicación	Estrategias de Relacionamento
Interno	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 Gestión Administrativa de bienes y servicios que les aplique. 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	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.	1. Trámites y servicios asociados a la gestión de Bienes y Servicios, inherentes al apoyo como estudiante auxiliar y de acuerdo con la normativa 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.	Media	Virtual Telefónico Presencial Página web Comunicados oficiales	Socializaciones Consultas

			<p>trámites administrativos necesarios para el desarrollo de sus actividades de apoyo académico y/o administrativo. 5. Conocimiento de la normativa y lineamientos vigentes aplicables en el tema de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. 6. Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la Gestión Administrativa de Bienes y Servicios.</p>	<p>Contar con información clara en 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.</p>				
Interno	Supervisores e Interventores	<p>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</p>	<p>1. Recibir la documentación e información relacionada con la orden contractual o contrato necesaria para ejercer el adecuado seguimiento técnico, administrativo, financiero, jurídico y contable de una orden contractual o contrato. 2. Tener acceso a la Cartilla para el ejercicio de la función de supervisión e interventoría de contratos y órdenes contractuales para su correcta aplicación. La ruta de la cartilla para el ejercicio de la función de supervisión e interventoría de</p>	<p>1. Aplicación de la normativa y documentación del proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones como supervisor u obligaciones como interventor. 2. Cumplir con el adecuado seguimiento técnico, administrativo, financiero, jurídico y contable de una orden contractual, de acuerdo con lo establecido en la normativa de la Universidad y la Cartilla para el ejercicio de la función de supervisión e interventoría de</p>	<p>1. Ordenes contractuales, contratos y documentos del proceso Gestión Administrativa de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa 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 y al de Gestión Financiera. 4. Conocimiento sobre los sistemas de información y herramientas</p>	Medio	<p>Virtual Presencial Telefónico Página web Comunicados oficiales</p>	<p>Reuniones Socializaciones</p>

		administrativos, financieros, contables y jurídicos.	contratos y órdenes contractuales: gestión administrativa > Adquisición de Bienes y Servicios > Supervisión e interventoría 3. Tener acceso al curso virtual del "ABC del Supervisor o Interventor", que se encuentra dentro de la página web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa para poder realizarlo. Ruta del curso ABC del supervisor e interventor: documentos y sitios de interés > cursos > ABC del supervisor e interventor	contratos y órdenes contractuales. 3. Capacitarse en la función como supervisor o Interventor a través del curso virtual "ABC del Supervisor o Interventor".	informáticas utilizados para la consulta y desarrollo necesario de sus actividades. 5. Informes de supervisión e interventoría, cumplidos, actas de entrega y actas de liquidación.			
Externo	Proveedores o 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.	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	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	Media	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.	Reuniones Consultas Socializaciones

			<p>4. Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la gestión Administrativa de Adquisiciones de Bienes y Servicios.</p>	<p>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.</p>	<p>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</p>			
Interno	Docentes	<p>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.</p>	<p>1. Contar con un proceso administrativo que consolide los requerimientos de bienes y servicios, que sirva como soporte y apoyo al desarrollo de las actividades de la Universidad. 2. Contar con lineamientos (procedimientos, instructivos, protocolos, manuales, guías, formatos y modelos) para la adecuada ejecución del proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. 3. Contar con herramientas tecnológicas que faciliten la Gestión Administrativa de Bienes y Servicios.</p>	<p>1. Recibir asesoría en cuanto a los trámites, procedimientos y demás servicios del proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios de manera oportuna y eficiente, en el marco del proceso contractual. 2. Contar con documentación actualizada del proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (procedimientos, instructivos, protocolos, manuales, guías, formatos y modelos) atendiendo a la normativa vigente. 3. Que se optimice el proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios utilizando medios tecnológicos. 4. Recibir un bien o servicio en tiempos iguales o inferiores a</p>	<p>1. Plan anual de adquisiciones de bienes y servicios 2. Adquisición de bienes y servicios, a través de órdenes contractuales, contratos u otras modalidades, de acuerdo con la normativa vigente. 3. Informe oportuno del registro, control e inclusión de los bienes en la correspondiente póliza de seguros. 4. Información y documentos correspondientes al proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios.</p>	Alto	Virtual Presencial Telefónico Página web Comunicados Oficiales	Reuniones Socializaciones

				<p>los establecidos por la correspondiente oficina de contratación, de forma oportuna y eficiente. 5. Contar con un sistema de información administrativa, que permita generar reportes, acorde a las necesidades de cada dependencia. 6. Que se administre y gestione adecuadamente la tenencia de los bienes que se entregan para su custodia, desde la entrega hasta la baja de los mismos. 7. Que se automaticen los procesos relacionados con la custodia y movimientos de los bienes a cargo de la comunidad universitaria.</p>				
Interno	Administrativos	<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	Media	<p>Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.</p>	<p>Reuniones Consultas Socializaciones</p>

			<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>documentos correspondientes al proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios.</p>			
Interno	Alta Dirección	<p>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, quien lidera el proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, la Vicerrectoría de Sede y las direcciones administrativas y financieras o jefaturas de unidades administrativas ,</p>	<p>1. Un proceso de Gestión Administrativa 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</p>	<p>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. Adquisición de bienes y servicios, a través de órdenes contractuales, contratos u otras modalidades, de acuerdo con la normativa vigente. 4. Informe oportuno del registro, control e inclusión de los bienes en la</p>	<p>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</p>	Alto	<p>Virtual Presencial Telefónico Pagina web Comunicados oficiales</p>	<p>Reuniones Consultas</p>

		Consejo de Facultad, los mismos son quienes	propiedad de la Universidad o de aquellos entregados	correspondiente póliza de seguros.					
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE USUARIOS									
Usuario	Edad	Género	Nivel Educativo	Discapacidad	Etnia	Enfoque Diferencial	Ubicación Geográfica	Conocimientos Requeridos	Intereses o Preferencias Relacionadas
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

PARTES INTERESADAS								
Contexto	Usuario	Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos y Servicios Relacionados	Nivel de Relevancia	Medios o Canales de Comunicación	Estrategias de Relacionamiento
Interno	Dependencias de evaluación y control	Oficina Nacional de Control Interno y Oficina de Veeduría Disciplinaria	1. Evaluar y hacer seguimiento a la gestión administrativa de bienes y servicios 2. Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión administrativa de bienes y servicios y el cumplimiento de la normativa.	1. Fortalecer la autoevaluación y autogestión, a través de una cultura del autocontrol. 2. Evaluar y hacer seguimiento a la gestión administrativa de bienes y servicios. 3. Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión administrativa de bienes y servicios y el cumplimiento de la normativa. 4. Que se haga cegamiento y se de cumplimiento a los	1. Informes de gestión, resultados misionales, desempeño del proceso y cumplimiento de la normativa vigente. 2. Seguimiento al proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. 3. Planes de Mejora.	Alto	Virtual Presencial Telefónico Página web Comunicados oficiales	Reuniones Visitas

				planes de mejora acordados con los actores del proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios.				
Externo	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.	Alto	Virtual Telefónico Presencial Comunicados oficiales Página Web	Visitas Reuniones

#### INTERRELACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE PARTES INTERESADAS

Usuario	Relación con el Proceso	Rol Desempeñado con el Proceso	Tipo de Organización	Naturaleza	Sector Económico	Alcance	Conocimientos	Intereses
Autoridades y Organismos de Control	Evaluación, Control. Legal	Evaluador, Veedor	Jurídicas	Pública	Gobierno	Nacional	No aplica	No aplica



