

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

Revisión: 01



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
 DE COLOMBIA

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

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

*Macroproceso:* 12. Gestión Administrativa y Financiera

*Proceso:* 010. Gestión Financiera

**USUARIOS**

Contexto	Usuario	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Nivel de Relevancia	Medios o Canales de Comunicación	Estrategias de Relacionamento
Externo	Ciudadanía en General	Aspirantes a un cupo en la Universidad para un programa de pregrado o posgrado en la Universidad Nacional de Colombia. Participantes en actividades de educación continua y permanente.	Orientación, asesoría y apoyo en el servicio requerido.	1. Atención oportuna, ágil, confiable y de manera respetuosa. 2. Reducción de los tiempos en los trámites y servicios Financieros.	1. Reintegro de recursos. 2. Medios para el pago del bien o servicio adquirido.	Bajo	Virtual Presencial Teléfono Pagina web Comunicados oficiales	Consultas
Interno	Estudiantes auxiliares	Estudiantes de pregrado que, de conformidad con los requisitos del acuerdo 012 del 2004, apoyan actividades de docencia, investigación, extensión, bienestar universitario y de gestión	1. Información financiera de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables al proceso de Gestión Financiera. 3. Proceso Financiero que	1. Prestar el servicio u objeto de la vinculación establecido en el acto administrativo correspondiente. 2. Reducción de los tiempos en los trámites y servicios Financieros. 3. Atención oportuna, ágil, confiable y de manera respetuosa.	1. Administración presupuestal, gastos, ingresos, informes, legalizaciones, facturas, expedición de CDP'S, Orden Contractual y/o contrato realización de registros presupuestales, ejecuciones presupuestales de	Media	Virtual Presencial Teléfono Pagina web Comunicados oficiales	Consultas Reuiones

		administrativa de la Universidad.	soporte y apoya, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo en las que participan y/o lideran. 4. Orientación, asesoría y apoyo a la ejecución de los procesos financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional. 5. Sistemas de Información integrados ágiles y confiables que faciliten la gestión financiera. 6. Contar con la información necesaria, confiable y oportuna, para el desarrollo de los trámites financieros necesarios en el desarrollo de su actividad contractual. 7. Optimización y/o sistematización de los requisitos (Formatos) para el pago derivado del cumplimiento de sus funciones.	4 Lineamientos oportunos y claros para el desarrollo de las actividades asociadas al proceso financiero. 5. Contar con los sistemas de información y/o herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades establecidas en el acto administrativo correspondiente.	proyectos, información contable, trámite de pagos de productos y servicios, entre otros. 2. Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto o aprobación del presupuesto de la Universidad, resoluciones de distribución del presupuesto, lineamientos para la gestión de financiera, informe consolidado de la ejecución presupuestal, estados financieros y reportes e informes de la Gestión Financiera, entre otros.			
Interno	Pensionados	Pensionados de la Universidad Nacional de Colombia	Trámites y servicios financieros oportunos, claros y ágiles	Todos aquellos que se encuentran relacionados con los servicios asociados a la Gestión Financiera y sean requeridos por los pensionados como certificación y soportes de información.	Todos aquellos que se encuentran relacionados con los servicios asociados a la Gestión Financiera y sean requeridos por los pensionados como certificación y soportes de información.	Media	Virtual Presencial Telefónico Pagina web Comunicados oficiales	Consultas

Externo	Proveedores	Personas jurídicas o naturales, que proveen bienes y servicios requeridos por el funcionamiento y operación de la Universidad, con el fin de cumplir con los objetivos misionales, estratégicos y de apoyo a la gestión.	1. Proceso financiero que cumpla con los trámites y servicios requeridos. 2. Información financiera de la Universidad Nacional de Colombia. 3. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables al proceso de Gestión Financiera. 4. Contar con la información necesaria, confiable y oportuna, para el desarrollo de los trámites financieros necesarios en su actividad contractual. 5. Optimización y/o sistematización de los requisitos (Formatos) para el pago derivado del cumplimiento de sus funciones.	Tramites y servicios articulados con las diferentes dependencias, para brindar oportunidad y cumplimiento.	Tramites y servicios asociados a la Gestión Financiera, como: certificados, soportes de pago, entre otros.	Medio	Virtual Presencial Telefónico Pagina web Comunicados oficiales	Consultas
Interno	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. Información financiera de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables al proceso de Gestión Financiera. 3. Proceso Financiero que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de	1. Prestar el servicio u objeto del contrato de conformidad a lo pactado contractualmente. 2. Satisfacción de las necesidades para el cumplimiento de los objetivos. 3. Reducción de los tiempos en los trámites y servicios Financieros. 4. Atención oportuna, ágil, confiable y de manera respetuosa. 5. Lineamientos oportunos y claros	1. Administración presupuestal, gastos, ingresos, informes, legalizaciones, facturas, expedición de CDP'S, Orden Contractual y/o contrato realización de registros presupuestales, ejecuciones presupuestales de proyectos, información contable, trámite de pagos de productos y servicios, entre	Media	Virtual Presencial Telefónica Pagina web Comunicados oficiales	Reuniones

			<p>apoyo en las que participan y/o lideran. 4. Orientación y apoyo a la ejecución de los procesos financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional. 5. Sistemas de Información integrados ágiles y confiables que faciliten la gestión financiera. 6. Contar con la información necesaria, confiable y oportuna, para el desarrollo de los trámites financieros necesarios en el desarrollo de su actividad contractual. 7. Optimización y/o sistematización de los requisitos (Formatos) para el pago derivado del cumplimiento de sus funciones. 8. Espacios adecuados para el desarrollo del objeto de la orden contractual.</p>	<p>para el desarrollo de las actividades. 6. Contar con los sistemas y espacios adecuados para desarrollar las actividades propias de sus obligaciones contractuales.</p>	<p>otros. 2. Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto o aprobación del presupuesto de la Universidad, resoluciones de distribución del presupuesto, lineamientos para la gestión de financiera, informe consolidado de la ejecución presupuestal, estados financieros y reportes e informes de la Gestión Financiera, entre otros. 3. Sistemas de información que permita consultar la información necesaria para el desarrollo de sus actividades</p>			
Interno	Estudiantes	<p>Está conformado por quienes han sido admitidos a programas de pregrado o de posgrado, que cumplen los requisitos definidos por la Universidad y se encuentran debidamente matriculados</p>	<p>1. Conciliación del recaudo de matrícula. 2. Asesoría en los trámites y servicios del proceso financiero que los estudiantes requieran para el desarrollo de su formación. 3. Orientación, asesoría y apoyo a</p>	<p>1. Tramites claros, ágiles y oportunos. 2. Asesoría clara con relación al proceso financiero y sus necesidades académicas. 3. Gestión oportuna en el pago de los servicios asociados al desarrollo de sus actividades académicas. 4.</p>	<p>Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto, apoyos económicos, gestión del trámite financiero.</p>	Media	<p>Virtual Presencial Correo electrónico Página web Telefónica</p>	Reuniones

		(Decreto 1210 de 1993-Art.27).	la ejecución de los procesos financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional. 4. Contar con la información financiera necesaria, confiable y oportuna para el desarrollo de su actividad académica.	Reducción de los tiempos en los trámites y servicios Financieros. 5. Atención oportuna, ágil, confiable y de manera respetuosa. 6. Lineamientos oportunos y claros para el desarrollo de las actividades asociadas al proceso financiero.				
Interno	Egresados	Estudiantes de pregrado y posgrado egresados de la Universidad Nacional de Colombia.	Soporte y asesoría a los trámites y servicios de la Gestión Financiera habilitados para egresados.	Trámites y servicios financieros oportunos, claros y ágiles	Trámites y servicios asociados a la Gestión Financiera, como: ingresos, certificados, entre otros requeridos por los egresados.	Bajo	Virtual Presencial Telefónica Pagina web Comunicados oficiales	Reuniones
Interno	Docentes	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 financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional.	1. Proceso Financiero que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo que participan y/o lideran. 2. Atención en los tramites como avances y pagos 3. Lineamientos para el cumplimiento de las tareas 4. Asignación y Ejecución de los recursos, normativa clara y no compleja, acompañamiento en el desarrollo de tareas inherentes al proceso y utilización de medios electrónicos para la ejecución de trámites administrativos y financieros 5.	1. Cumplimiento y oportunidad en los trámites financieros y administrativos relacionados con las actividades misionales, estratégicas y de apoyo en las que participan y/o lideran. 2. Atención oportuna, ágil, confiable y de manera respetuosa 3. Reducción de los tiempos en los trámites y servicios Financieros 4. Lineamientos oportunos y claros para el desarrollo de las actividades. 5. Asesoría frente a la adecuada ejecución de los recursos, satisfacción de las necesidades para el cumplimiento de los	1. Administración presupuestal, gastos, ingresos, informes, legalizaciones, facturas, expedición de CDP'S, realización de registros presupuestales, ejecuciones presupuestales de proyectos, información contable, información bancaria, trámite de pagos de productos y servicios, entre otros. 2. Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto o aprobación del presupuesto de la Universidad, resoluciones de distribución del	Alto	Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.	Reuniones

			<p>Simplicidad y agilidad del proceso financiero de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional</p> <p>6. Contar con la información necesaria, confiable y oportuna, para el desarrollo de los trámites financieros necesarios para el desarrollo de su actividad académica.</p> <p>7. Contar con sistemas de Información ágiles que faciliten la docencia.</p> <p>8. Espacios adecuados para la práctica financiera que el docente requiera.</p>	<p>objetivos misionales simplificación en la documentación asociada al proceso financiero</p> <p>6. Contar con un sistema de información financiero acorde a las necesidades de los docentes.</p> <p>7. Contar con información financiera comprensible que facilite la toma de decisiones en los proyectos y actividades bajo su responsabilidad .</p>	<p>presupuesto, lineamientos para la gestión de financiera, informe consolidado de la ejecución presupuestal, estados financieros y reportes e informes de la Gestión Financiera, entre otros.</p> <p>3. Sistema de información adecuado para los docentes.</p>			
Interno	Administrativos	<p>Servidores públicos contratados como personal de planta ya sea por carrera administrativa, 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. Información contable y financiera de la Universidad Nacional de Colombia.</p> <p>2. Conocimiento de la normatividad y lineamientos vigentes aplicables al proceso de Gestión Financiera.</p> <p>3. Sistema de Información integral, ágil y confiable.</p> <p>4. Espacios adecuados para desarrollar las labores y el acompañamiento en el desarrollo de tareas inherentes al proceso.</p> <p>5. Personal idóneo para el desarrollo de las actividades</p>	<p>1. Cumplimiento y oportunidad en los trámites financieros y administrativos relacionados con las actividades misionales, estratégicas y de apoyo en las que participan y/o lideran.</p> <p>2. Reducción de los tiempos en los trámites y servicios Financieros</p> <p>3. Lineamientos oportunos y claros para el desarrollo de las actividades.</p> <p>4. Asesoría frente a la adecuada ejecución de los recursos, satisfacción de las necesidades para el</p>	<p>1. Administración presupuestal, gastos, ingresos, informes, legalizaciones, facturas, expedición de CDP'S, realización de registros presupuestales, ejecuciones presupuestales de proyectos, información contable, información bancaria, trámite de pagos de productos y servicios, entre otros.</p> <p>2. Actos Administrativos como resoluciones de ordenación del gasto o aprobación</p>	Alto	<p>Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.</p>	Reuniones

			<p>misionales, estratégicas y de apoyo que lideran y/o participan. 6. Atención en los tramites como avances, pagos 7. Utilización de medios electrónicos para la ejecución de trámites financieros 8. Orientación y apoyo a la ejecución de los procesos financieros de los proyectos de funcionamiento, formación, extensión e investigación y de soporte institucional. 9. Contar con información confiable y oportuna.</p>	<p>cumplimiento de los objetivos misionales y simplificación en la documentación asociada al proceso 5. Atención oportuna, ágil, confiable, de manera respetuosa 6. Contar con un sistema de información financiero que permita generar reportes acorde a las necesidades de cada dependencia.</p>	<p>del presupuesto de la Universidad, resoluciones de distribución del presupuesto, lineamientos para la gestión de financiera, informe consolidado de la ejecución presupuestal, estados financieros y reportes e informes de la Gestión Financiera, entre otros.</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 quién lidera el proceso de Gestión Financiera, la Vicerrectoría de Sede, Dirección Administrativa y Financiera, los mismos son quienes toman las decisiones financieras en la Universidad.</p>	<p>1. Proceso Financiero que soporte y apoye, el desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de apoyo. 2. Información financiera oportuna y relevante para la toma de decisiones, generación de políticas institucionales y distribución de recursos. 3. Normativa clara, aplicativo financiero que permita administrar adecuadamente los recursos financieros, información estadística para la toma de decisiones,</p>	<p>1. Efectividad y sostenibilidad financiera. 2. Trámites y servicios, que sean oportunos y eficientes. 3. Contar con los recursos físicos, tecnológicos, económicos y humanos necesarios para el desarrollo de las funciones propias del proceso. 4. Crecimiento profesional, satisfacción de usuarios en el menor tiempo posible 5. Contar con normatividad clara y no tan compleja. 6. Simplificación de procesos (procedimientos y formatos) utilizando medios tecnológicos.</p>	<p>1. Planeación Financiera 2. Informes periódicos y oportunos que reflejen la realidad financiera de la Sede, para apoyarla toma de decisiones. 3. Ejecución y administración de los recursos financieros de la Universidad de la vigencia acorde a la definición del PGD. 4. Actos administrativos, gastos, ingresos, informes, pagos, legalizaciones, facturas, entre otros.</p>		<p>Comunicación personalizada verbal y escrita, correos electrónicos, reuniones de socialización, página Web y demás herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión.</p>	<p>Mejora de los trámites y servicios para generar nuevos escenarios de participación e interacción con los usuarios y partes interesadas</p>

capacitaciónrelacion  
ada con

### 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. Informes de gestión, resultados misionales, desempeño de procesos y cumplimientos de normativa legal vigente 2. Evaluación de la Gestión Financiera 3. Seguimiento y respuesta a los planes de tratamiento internos y planes de mejoramiento	1. Adecuada ejecución y cumplimiento del proceso de Gestión Financiera de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Fortalecimiento de los principios de autoevaluación y autogestión 3. Cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso 4. Atender requerimientos específicos por las autoridades respectivas.	1. Informes de gestión, desempeño del procesos y cumplimientos de normativa legal vigente	Alto	Virtual Presencial Telefónico Página web Comunicados oficiales	Consultas Reuniones Comités



Externo	Autoridades y Organismos de Control	Entidades que realizan vigilancia y control del proceso de Gestión Financiera 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. Informes de gestión. 2. Información financiera, en la cual se presente la adecuada ejecución y gestión de los recursos 3. Cumplimiento a los aspectos legales vigentes. 4. Ejercer el control y vigilancia fiscal a los recursos públicos 5. Respuesta oportuna, precisa y confiable frente a los requerimientos y planes de mejoramiento realizados al proceso financiero.	1. Adecuada ejecución y cumplimiento del proceso de Gestión Financiera de la Universidad Nacional de Colombia. 2. Fortalecimiento de los principios de autoevaluación y autogestión 3. Cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso. 4. Asesoría clara con relación al proceso Gestión Financiera y sus necesidades académicas. 5. Enfoque preventivo y un control fiscal participativo y oportuno, que contribuya al buen manejo de los recursos públicos y que genere una mejora en la gestión del Estado. 6. Medición y análisis de indicadores del proceso para su mejoramiento continuo. 7. Contar con la información requerida de forma oportuna, completa y verídica frente a las solicitudes realizadas por el ente de control respectivo. 8. Atender requerimientos específicos por las autoridades respectivas.	1. Informes de gestión y evaluación, resultados misionales, desempeño de procesos y cumplimientos de normativa legal vigente. 2. Informes de estados financieros, informes de ingresos y gastos de la ejecución presupuestal, reservas presupuestales, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inversiones, entre otros. 3. Planes de mejoramiento de auditorías. 4. Informe de resultados de indicadores. 5. Documentos de seguimiento y monitoreo de riesgos.	Alto	Virtual Presencial Telefónico Comunicados oficiales	Visitas Reuniones Auditorias
---------	-------------------------------------	--	--	--	--	------	---	------------------------------

**INTERRELACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE PARTES INTERESADAS**

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