

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

Revisión: 01



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
 DE COLOMBIA

*Fecha Elaboración:* 07/03/2022  
*Sede:* Nivel Nacional

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

*Macroproceso:* 03. Comunicación

*Proceso:* 001. Divulgación de la Información General

**USUARIOS**

Contexto	Usuario	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Nivel de Relevancia	Medios o Canales de Comunicación	Estrategias de Relacionamento
Externo	Comunidad en General	Está conformada por individuos en general como padres de familia, fundaciones, ONG, ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, entre otros.	Pertinencia en la Divulgación de la Información científica, artística, cultural y tecnológica generada en la UNAL	Ampliación de oferta de productos y servicios	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónico Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo web, sistema de información web y aplicaciones móviles	Medio	Radio, televisión, periódico, entre otros Redes sociales Página web	Consultas Jornadas de trabajo Jornadas de trabajo colaborativo Reuniones Escenarios de diálogo Convocatorias Ferias Encuentros Socializaciones Mesas de diálogo Talleres Conversatorios Capacitaciones Jornadas Días especiales

Externo	Pensionados	Los pensionados conforman la comunidad de trabajadores que reciben las prestaciones correspondientes de acuerdo con la legislación de cada país.	Disponibilidad y accesibilidad a la Información científica, artística, cultural y tecnológica generada en los procesos de aprendizaje de formación, investigación y extensión divulgada por UNIMEDIOS	Mayor articulación con los actores o partes involucradas	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónico Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL	Media	Radio, televisión, periódico, entre otros Redes sociales Página web	Consultas Jornadas Socializaciones Conversatorios
Interno	Alta Dirección	Persona o grupo de interés conformado por: Comité Nacional de Medios, Junta Directiva UNIMEDIOS y Grupo Directivo (Líderes de dependencias del nivel central)	Confiabilidad en la Comunicación y divulgación de la información divulgada que fortalece el posicionamiento de la Universidad en la región. Disponibilidad y accesibilidad de la Información divulgada en relación con las actividades de los procesos y sus dependencias	Mayor visibilización de resultados Implementar nuevas estrategias de relacionamiento e interacción	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónicos Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo sitios web, sistema de información web y aplicaciones móviles Aval de imagen institucional	Alto	Radio, televisión, periódico, entre otros Redes sociales Página web	Consultas Jornadas de trabajo Jornadas de trabajo colaborativo Reuniones Escenarios de diálogo Convocatorias Ferias Encuentros Socializaciones Mesas de diálogo Talleres Conversatorios Capacitaciones Jornadas Días especiales
Externo	Egresados	Está conformado por los egresados en las diferentes Sedes de	Disponibilidad y accesibilidad a la Información	Mayor articulación con los actores o partes involucradas	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos	Media	Radio, televisión, periódico, entre	Consultas Jornadas Socializaciones Conversatorios

		la Universidad Nacional de Colombia, de cualquier programa curricular de pregrado o posgrado.	científica, artística, cultural y tecnológica generada en los procesos de aprendizaje de formación, investigación y extensión divulgada por UNIMEDIOS		radiofónicos Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL		otros Redes sociales Página web	
Interno	Estudiantes	Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.	Disponibilidad y accesibilidad a la Información científica, artística, cultural y tecnológica generada en los procesos de aprendizaje de formación, investigación y extensión divulgada por UNIMEDIOS	Mayor articulación con los actores o partes involucradas	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónico Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL	Media	Radio, televisión, periódico, entre otros Redes sociales Página web	Consultas Socializaciones Conversatorios
Interno	Procesos Institucionales	Los Procesos internos de la Universidad identificados en el "mapa de procesos UNAL" con los que interactúa el Proceso de Divulgación General, con los cuales se realiza intercambio de información,	Confiabilidad en la Comunicación y divulgación de la información que se genera en los procesos y que se asocian a los componentes de la Política de Comunicación UNAL. Pertinencia en la Información	Superar las metas establecidas Mayor difusión de los resultados Asegurar un desempeño sostenible, eficaz, eficiente, efectivo	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónicos Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación,	Media	Radio, televisión, periódico, entre otros Redes sociales Página web	Consultas Jornadas de trabajo Jornadas de trabajo colaborativo Reuniones Escenarios de diálogo Convocatorias Ferias Encuentros Socializaciones Mesas de diálogo Talleres

		productos o servicios, interrelacionados bajo la modalidad de cliente- proveedor	relativa a desempeño y/o ejecución de actividades.		producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo sitios web, sistemas de información web y aplicaciones móviles Aval de imagen institucional			Conversatorios Capacitaciones Jornadas Días especiales
Interno	Docentes	Está conformado tanto por docentes de pregrado como posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, y en las diferentes modalidades que defina la UNAL.	Confiabilidad en la Comunicación y divulgación de la Información científica, artística, cultural y tecnológica generada en los procesos pedagógicos de formación, extensión e investigación.	Asesoría y acompañamiento permanente	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónico Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo sitios web, sistemas de información web y aplicaciones móviles Aval de imagen institucional	Media	Radio, televisión, periódico, entre otros Redes sociales Página web	Consultas Jornadas de trabajo Jornadas de trabajo colaborativo Reuniones Escenarios de diálogo Convocatorias Ferias Encuentros Socializaciones Mesas de diálogo Talleres Conversatorios Capacitaciones Jornadas Días especiales
Interno	Empleados administrativos	Está conformado por el el estamento administrativo de planta, que apoyan las actividades misionales del proceso de Divulgación de la Información General	Confiabilidad en la Comunicación y divulgación de la información y de los proyectos de interés a la comunidad de la Universidad Nacional	Asesoría y acompañamiento permanente	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónico Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de	Media	Radio, televisión, periódico, entre otros Redes sociales Página web	Consultas Jornadas de trabajo Jornadas de trabajo colaborativo Reuniones Escenarios de diálogo Convocatorias Ferias Encuentros

		de la Universidad Nacional de Colombia, a nivel nacional y en sus diferentes sedes.			información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo			Socializaciones Mesas de diálogo Talleres Conversatorios Capacitaciones Jornadas Días especiales
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE USUARIOS

Usuario	Edad	Género	Nivel Educativo	Discapacidad	Etnia	Enfoque Diferencial	Ubicación Geográfica	Conocimientos Requeridos	Intereses o Preferencias Relacionadas
Comunidad en General	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Información institucional
Comunidad Universitaria	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Se identifica	No aplica	Trámites y Servicios

PARTES INTERESADAS								
Contexto	Usuario	Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos y Servicios Relacionados	Nivel de Relevancia	Medios o Canales de Comunicación	Estrategias de Relacionamento
Externo	Organizaciones No Gubernamentales	Entidades no gubernamentales de carácter nacional e internacional con interés de acceso y suministro de productos y servicios del proceso	Disponibilidad y accesibilidad a la Información científica, artística, cultural y tecnológica generada en los procesos de aprendizaje de formación, investigación y extensión divulgada por UNIMEDIOS	Mayor difusión de los resultados	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónico Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación,	Media	Redes sociales Página web Radio, televisión, periódico, entre otros Comunicados Oficiales Correspondencia Correo electrónico	Consultas Reuniones Eventos Convocatorias Conversatorios Encuentros Mesas de diálogo

					producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo de sitios web, sistemas de información web y aplicaciones móviles			
Externo	Autoridades y Organismos de Control	Organismo gubernamental que pertenece a la estructura del Estado, con funciones de inspección, vigilancia y control, que inciden y definen políticas y lineamientos principalmente en el sector de comunicaciones y educación	Veracidad de la información científica, artística, cultural, y tecnológica, que garantice el cumplimiento de la normatividad vigente y su difusión a través de los medios de comunicación internos y externos.	Mayor difusión de los resultados	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónico Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo sitios web, sistema de información web y aplicaciones móviles	Media	Redes sociales Página web Radio, televisión, periódico, entre otros Comunicados Oficiales Correspondencia Correo electrónico	Consultas Reuniones Eventos Convocatorias Conversatorios Encuentros Mesas de diálogo
Externo	Instituciones de Educación Superior Nacionales e Internacionales	Universidades públicas y privadas de carácter Nacional e Internacional con interés en convenios, acuerdos, acceso y suministro de productos y servicios del proceso	Disponibilidad y accesibilidad a la Información científica, artística, cultural y tecnológica generada en los procesos de aprendizaje de formación, investigación y extensión divulgada por UNIMEDIOS	Mayor difusión de los resultados	Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónico Realización de contenidos audiovisuales Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y	Media	Redes sociales Página web Radio, televisión, periódico, entre otros Comunicados Oficiales Correspondencia Correo electrónico	Consultas Reuniones Eventos Convocatorias Conversatorios Encuentros Mesas de diálogo

					difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo sitios web, sistemas de información web y aplicaciones móviles			
Externo	Proveedores	Está conformado por el personas naturales y jurídicas de suministro de bienes y servicios que apoyan las actividades administrativas y/o misionales del proceso de Divulgación de la Información General de la Universidad Nacional de Colombia, a nivel nacional y en sus diferentes sedes.	Disponibilidad y accesibilidad a la información Contratación Pública - Ordenes Contractuales Veracidad en las condiciones para la Prestación del servicio u objeto del contrato en las condiciones contratadas	Mayor participación en el mercado Superar las metas establecidas Obtener un mayor reconocimiento	Realización de contenidos audiovisuales Producción, emisión, evaluación y gestión de documentos radiofónicos Producción y publicación de información periodística Asesoría y/o formulación, producción y difusión de estrategias, campañas, eventos, mercadeo y publicidad, redes sociales y Tienda UNAL Asesoría, desarrollo sitios web, sistemas información web y aplicaciones móviles Aval de imagen institucional	Media	Redes sociales Página web Radio, televisión, periódico, entre otros Sistema de Quejas y Reclamos Comunicados Oficiales Correspondencia Correo electrónico	Consultas Reuniones Eventos Convocatorias Conversatorios Encuentros Mesas de diálogo

#### 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	Estratégica	Evaluador, Veedor	Jurídicas	Pública	Gobierno	Nacional	Cumplimiento normativo	Académico, Administrativo, Estratégico
Instituciones de	Estratégica y Académica	Usuario, Participante,	Jurídicas	Pública y Privada	Educación	Nacional e internacional	Academia, Investigación,	Ciencia, tecnología,

Educación Superior Nacionales e Internacionales		Aliado, Invitado					Ciencia, Tecnología	innovación, investigación
Organizaciones No Gubernamentales	Académica, Estratégica	Asesor, Invitado, Colaborador	Juridicas	Privada	Comercial, servicios, social, educación,	Nacional e internacional	Comunicaciones, Academia	Académicos, Comunicaciones
Proveedores	Contractual, Comercial, Económica, Académica	Proveedor, Aliado, Colaborador, Asesor	Naturales y Juridicas	Pública y Privada	Comercial, servicios, social, educación	Nacional e internacional	Gestión comercial, Gestión contractual, Comunicaciones	Comunicaciones, academia