

UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS



**Sistema Integrado de Gestión Académica,
Administrativa y Ambiental**

SESIÓN # 13
Agosto 28 de 2020

Universidad Nacional de Colombia

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

Orden del día

1. Saludo de Bienvenida - agenda
2. Establecimiento de acuerdos
3. Evaluación Inicial
4. Contextualización de Caracterización de usuarios – “Conociendo al Usuario y demás partes interesadas”
5. Receso (10:00am)
6. Contexto de atributos del servicio “Conócete a ti mismo en el servicio”
7. Evaluación final
8. Registro de asistencia

- ✓ Inquietudes sobre la sesión de capacitación – Chat de la sesión
- ✓ Dejar registro en el formulario de asistencia
- ✓ Apagado de micrófono
- ✓ Preguntas e inquietudes, a través del chat o al final de la sesión



ÍNDICE

I		GENERALIDADES
II		CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS.
III		ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS PARA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.
IV		ATRIBUTOS DEL SERVICIO, UNAL



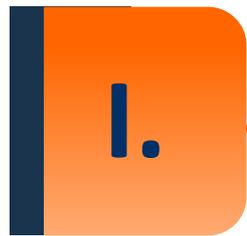
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS.



“Conoce a tu enemigo y
conócete a ti mismo, y
saldrás triunfador en
mil batallas”

— *Sun Tzu, "El Arte de la Guerra"*





GENERALIDADES

Conociendo a los usuarios y demás partes interesadas



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

OBJETIVO:

Proporcionar orientaciones metodológicas para la identificación de las características de los usuarios y demás grupos de interés más relevantes para la UNAL, con el propósito de reconocer sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de productos.

ALCANCE:

El presente documento aplica para los procesos y Sistemas de Gestión Institucionales

<http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas.pdf>

GESTIÓN DE LAS RELACIONES. (NTC ISO 9000:2015 Numeral 2.3.7)

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como proveedores.

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de la organización. El éxito sostenido se logra cuando se gestionan las relaciones, optimizando su impacto. Particularmente con la red de proveedores o socios.



Fuente: NTC ISO 9000:2015, Numeral 2.3.7

BENEFICIOS CLAVE: (NTC ISO 9000:2015 Numeral 2.3.7.3)



Aumento del desempeño, respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte.



Entendimiento común de Objetivos y Valores



Cadena de valor que proporciona flujo estable de servicios.



Aumento de la capacidad de crear valor compartiendo los recursos y a competencia y gestionando los riesgos.

Fuente: NTC ISO 9000:2015, Numeral 2.3.7

ACCIONES POSIBLES (NTC ISO 9000:2015 Numeral 2.3.7.4)



Fuente:NTC ISO 9000:2015, Numeral 2.3.7

CONCEPTOS GENERALES

ATRIBUTOS DE SERVICIO: Son aquellas **características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano** y que éste alcance la satisfacción. Hace referencia también a las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.

CANALES DE ATENCIÓN: Son **los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada** con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

MOMENTO DE VERDAD: Lo constituye el **“episodio” en el cual el usuario entra en contacto con cualquier aspecto de la organización** y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio.

SERVICIO: Conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñados para **incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.**

USUARIO: Persona o beneficiario que tiene derecho a recibir un producto o un servicio para **satisfacer integralmente una necesidad.** En la Universidad Nacional de Colombia se consideran usuarios: estudiantes, docentes, egresados, entidades públicas y privadas que contratan servicios con la Universidad y los servidores que desempeñan labores administrativas.

Fuente:4. U.PC.15.001.001 - 01 -Protocolo de Atención y Servicio al Usuario v1

CONCEPTOS GENERALES

CARACTERÍSTICA: **Rasgo diferenciador.** Las características pueden ser físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas y funcionales.

PARTES INTERESADAS: **Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.**

- Ver también en ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015, numeral 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas.
- El decreto 1072:2015, artículo 2.2.5.1.2 define las partes interesadas como: personas interesadas en el dictamen y de obligatoria notificación o comunicación como mínimo las siguientes:
 1. La persona objeto de dictamen o sus beneficiarios en caso de muerte.
 2. La entidad promotora de salud.
 3. La administradora de riesgos laborales.
 4. La administradora del fondo de pensiones o administradora de régimen de prima media.
 5. El empleador.
 6. La compañía de seguro que asuma el riesgo de invalidez, sobrevivencia y muerte.

Fuente:4. U.PC.15.001.001 - 01 -Protocolo de Atención y Servicio al Usuario v1

CONCEPTOS GENERALES

EXPECTATIVA/ NECESIDAD: Requisitos o características que un usuario o parte interesada espera de la UNAL.

- **La necesidad** se asocia con aquello que el usuario o parte interesada realmente necesita, porque carece de ello o no cuenta con ello.
- **La expectativa** se asocia a aquellas “cosas” (productos, servicios, características) adicionales que el usuario o parte interesada espera encontrar durante el proceso de atención en la Universidad.

PRODUCTO: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleva a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

TRAMITE: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Fuente:4. U.PC.15.001.001 - 01 -Protocolo de Atención y Servicio al Usuario v1

CONCEPTOS GENERALES

USUARIO: Persona u Organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerid por ella.

SERVICIO AL USUARIO: Interacción de la organización con el usuario a lo largo del ciclo de vía de un producto o servicio.

RETROALIMENTACIÓN: Opiniones, comentarios, y muestras de interés, por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o un proceso de tratamiento de quejas, donde explicita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

SATISFACCIÓN AL USUARIO: Percepción de usuario sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los usuarios.

CONFLICTO: Desacuerdo que surge de una queja presentada.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO: Promesas realizadas al usuario por una organización relacionadas con su comportamiento, orientadas a aumentarla satisfacción del usuario y las disposiciones relacionadas..

Fuente:NTC ISO 9000:2015, Numeral 3. Términos y Definiciones

CONCEPTOS GENERALES

VALOR AGREGADO: Entendido como **aquellas acciones o características adicionales que se incluyen o añaden a un producto o servicio**, con el fin de generar una reacción positiva en el usuario y como consecuencia mejorar su percepción de satisfacción hacia la organización.

VARIABLE: Elementos o **características de una población particular**, que pueden ser analizados o investigados con el propósito de conocer dicha población de acuerdo a los propósitos de la UNAL y tomar decisiones al respecto.

Fuente:4. U.PC.15.001.001 - 01 -Protocolo de Atención y Servicio al Usuario v1

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (NTC ISO 9001:2015, NUMERAL 4.2)

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar productos o servicios que satisfagan los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, se debe determinar:

a. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión



b. Los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el sistema de gestión



Fuente: NTC ISO 9001:2015, NUMERAL 4.2

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (Ejemplo)



NECESIDAD

Requiere información telefónica respecto a fechas y costos de cursos intersemestrales.



EXPECTATIVA

Recibir un servicio rápido y cordial; poco tiempo de espera en la llamada, atención pronta; información confiable, veraz y de fácil entendimiento; soluciones prontas ante la necesidad de información específica; enviar de inmediato la información solicitada, etc.

Planificación y control (NTC ISO 9001:2015, Numeral 8.1. literal a))

La organización debe **planificar, implementar y controlar** los procesos necesarios **para cumplir los requisitos** para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

a. La determinación de los requisitos para los productos y servicios



Fuente: NTC ISO 9001:2015, Numeral 8.1. literal a)

Satisfacción del Usuario (NTC ISO 9001:2015, Numeral 9.1.2)

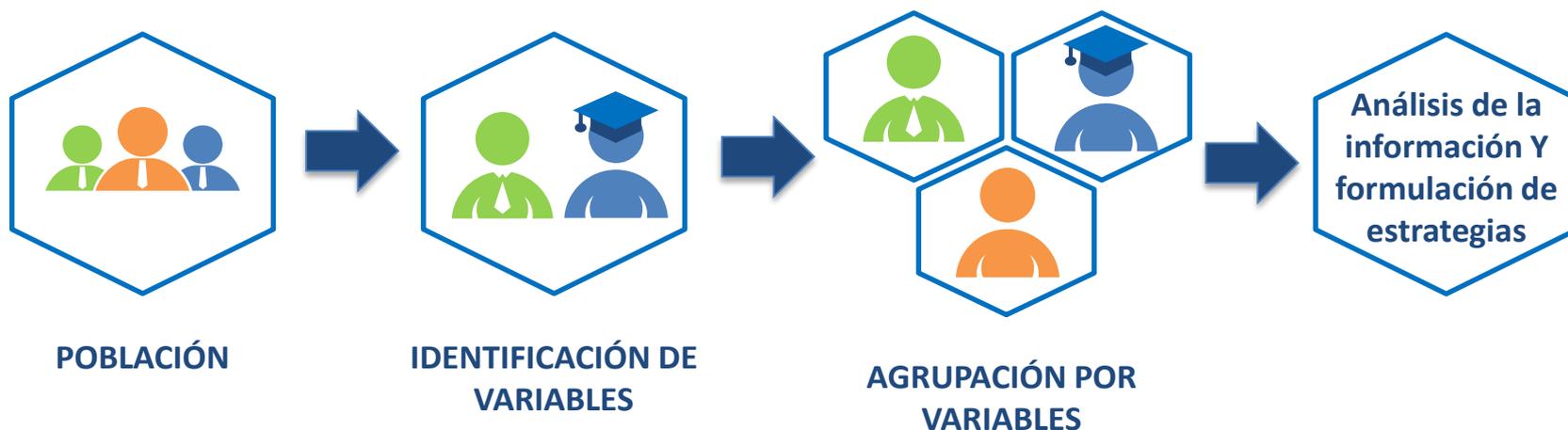
La organización debe **realizar el seguimiento** de las percepciones de los usuarios del grado en q se **cumplen sus necesidades y expectativas**. Debe determinar los métodos para obtener, realizar seguimiento y revisar la información.



Fuente: NTC ISO 9001:2015, Numeral 9.1.2

Qué es una caracterización de usuarios o grupos de interés

Caracterizar hace referencia a **identificar las particularidades y preferencias** de los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la Universidad con el fin de **segmentarlos en grupos que compartan atributos similares**.



Para que sirve la caracterización de usuarios o grupos de interés

La Caracterización de Usuarios sirve para identificar las necesidades, intereses y expectativas de los usuarios para gestionar acciones con las cuales:

1. Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
2. Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
3. Permite asegurar el óptimo uso de los recursos y fortalecer la confianza de los Usuarios.



https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf / Guía de Caracterización de Ciudadanos DNP

Para que sirve la caracterización de usuarios o grupos de interés

4. Permite adecuar o diseñar la oferta institucional según los requisitos de los usuarios.
5. Permite la implementación de una estrategia de mejora en los canales de atención.
6. Ofrece elementos para mejorar la comunicación e información entre la entidad y sus usuarios.
7. Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario.



https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf / Guía de Caracterización de Ciudadanos DNP

Utilidad de la caracterización para el diseño e implementación de Políticas Públicas

La caracterización además de ser un **requisito** común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas **en el Decreto 2482 de 2012**, se convierte en uno de los cimientos para la implementación de la **Ley 1712 de 2014** en la medida en la que permite identificar qué información es demanda por los diferentes grupos sociales.

Servicio al Ciudadano

Mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Enfoque de la caracterización

- Adecuar la oferta institucional.
- Diseñar o implementar un nuevo servicio.
- Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.
- Adecuar o implementar canales de atención.

Ventajas

- Identificar los canales sobre para la atención adecuada según el tipo de usuario.
- Implementación de nuevas tecnologías para la provisión de tramites y servicios.
- Protocolos a utilizar para interactuar con los usuarios o interesados y los servicios a entregar.

Fuente: Guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web

Organizaciones y grupos de interés que deben ser caracterizados



Organizaciones sociales representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales



Organizaciones no gubernamentales tales como: cámaras de comercio, asociaciones de Municipios, fundaciones sin ánimo de lucro, entre otros



Personas interesadas en los temas Institucionales y Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública.



Organismos de control, especialmente, Procuraduría general de la Nación, Contraloría general de la República y Contralorías territoriales, Personerías.



Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.



Corporaciones política administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política).

Fuente:Guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web

Organizaciones y grupos de interés que deben ser caracterizados



Entidades estatales del nivel nacional o internacional encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.



Instituciones Publicas: instituciones que hacen parte del sector publico.



Organizaciones (micro, pequeñas y medianas empresas, grandes empresas, organizaciones sin animo de lucro)



Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.



Extranjeros: personas, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia.



Ciudadano: persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida, pueden ser mayores o menores de edad.

Fuente:Guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web

Variables

Los usuarios se pueden caracterizar por medio de variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.



https://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf

Pasos para la caracterización

Para realizar una caracterización de usuarios es importante conocer los pasos que se deben seguir en su elaboración, así como las herramientas disponibles para recopilar la información necesaria que servirá de insumo para la clasificación de los usuarios



IDENTIFICAR LA
POBLACIÓN A ANALIZAR.

- La Universidad Nacional de Colombia ha definido sus principales grupos de interés, a estos se realiza la identificación de necesidades y expectativas.



DEFINIR EL PERIODO DE
REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS
DE LA INFORMACIÓN

- Es importante enmarcar el análisis de la información en un período de tiempo, es decir definir un rango de tiempo en el cual se recopilará y analizarán los datos.

Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas v1

Pasos para la caracterización



IDENTIFICAR FUENTES Y
MECANISMOS DE
INFORMACIÓN

- Se **define** qué **información** se encuentra **disponible** para la identificación de las necesidades y expectativas (caracterizaciones de procesos, hojas de vida de trámites y servicios, protocolo de atención, encuestas de satisfacción, informes de PQR, entre otras), o si es **necesario elaborar nuevos instrumentos** para la captura de la información, los cuales deben ser validados y probados para garantizar que cumplan el propósito de ser fuente de información para la identificación de necesidades y expectativas.



RECOPILAR Y
CONSOLIDAR LA
INFORMACIÓN

- Es importante **recopilar y consolidar la información** de necesidades y expectativas, para esta actividad se diligencia el formato “**caracterización de usuarios y partes interesadas**”,.

Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas v1

Pasos para la caracterización



ACTUAR, DIVULGAR Y
PUBLICAR LA
INFORMACIÓN

- Finalmente se **consolida la información** de la caracterización por proceso (incluyendo las precisiones necesarias por sede), teniendo en cuenta la priorización realizada, se analiza toda la información y se proponen las **acciones requeridas** para mejorar las estrategias de comunicación y la oferta de servicio a los grupos de interés que hayan quedado clasificados en la categoría “alto”.

Es importante **comunicar los resultados** obtenidos del ejercicio de caracterización de necesidades y expectativas a la **comunidad universitaria**, de tal forma que la información sea útil para diferentes actores en la UNAL y pueda **ser aprovechada** de la mejor manera para la **formulación de estrategias**



Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas v1

Caracterización de usuarios y partes interesadas UNAL

La información de necesidades y expectativas se recopila en el formato “Caracterización de usuarios y partes interesadas” (U.FT.SIGA.003), así:

Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental Caracterización de usuarios y partes interesadas			
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS			
Fecha Elaboración:	21/08/2019	Sede:	Nivel Nacional
Macroproceso:	05. Formación	Proceso:	002. Admisiones
Sistema de Gestión:	Calidad		

Encabezado:

NIVEL: Determinar si la **caracterización** se realiza con **alcance** en el Nivel Nacional o Sedes.

PROCESO/SISTEMA DE GESTIÓN: Indicar **nombre y código del proceso** o Sistema de Gestión para el cual se realiza la caracterización de usuarios.

FECHA: En este campo ingresar el **día-mes-año** en el cual se realiza el ejercicio de caracterización de usuarios.

Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas v1

Caracterización de usuarios y partes interesadas UNAL

Grupo de Interés	¿Aplica?	Resumen de Evaluación			
		Poder	Interes	Total	Nivel de Priorización

GRUPO DE INTERÉS: Esta columna contiene la [lista de partes interesadas identificadas](#) previamente en el protocolo de servicio, que apliquen al proceso objeto de análisis tanto en el ámbito [interno como externo](#). En caso de identificar un nuevo grupo, deberá ser [incorporado](#) al listado.

Administrativos
Características / Descripción
Necesidades
Expectativas

CARACTERÍSTICAS: En este campo se realiza una breve descripción del grupo de interés correspondiente.

NECESIDADES/EXPECTATIVAS: En este campo [describir de acuerdo al grupo de interés](#) y partiendo de la información recopilada, qué es aquello que los [usuarios esperan recibir o la obligatoriedad de la Universidad](#). Como apoyo se tienen los documentos soporte: matriz de necesidades y expectativas y el Protocolo de Atención y Servicio al Usuario (U.PC.15.001.001), disponibles en: <https://softexpert.unal.edu.co/softexpert>, y en <http://www.siga.unal.edu.co/index.php/procesos/componentes-transversales>

Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas v1

Caracterización de usuarios y partes interesadas UNAL

* CRITERIOS PARA DETERMINAR LA SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Para determinar el nivel de sensibilidad o la priorización de los diferentes grupos de interés, califique los siguientes criterios de 0 a 3, siendo 0 la calificación más baja y 3 la calificación más alta		
ESCALA CALIFICACIÓN	PODER (Capacidad de afectar el proceso)	INTERÉS (Nivel de participación del grupo de interés sobre el proceso)
0	El grupo de interés no afecta el desempeño del proceso analizado, ni por sus decisiones, ni por asignación de recursos, no emite mandatos con relación al proceso analizado	El grupo de interés no tiene participación en la planeación o gestión del proceso analizados, es decir no interviene en el planear, el hacer, el verificar o el actuar
1	El grupo de interés tiene baja capacidad de influencia en aspectos como: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso	El grupo de interés tiene baja participación en el proceso analizado, es decir esporádicamente participa en las fases del ciclo PHVA.
2	El grupo de interés tiene moderada capacidad de influencia en alguno de los siguientes aspectos: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso	El grupo de interés tiene moderada participación en el proceso analizado, es decir interviene en alguna de las fases del PHVA del proceso analizado
3	El grupo de interés afecta altamente el desempeño del proceso analizado; tiene alta capacidad de influencia con respecto a la toma de decisiones, es responsable de la asignación de recursos para el proceso, es responsable de emitir mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso	El grupo de interés tiene participación alta o destacada en el proceso analizado, es decir interviene en varias de las fases del PHVA del proceso y es determinante para la toma de decisiones del proceso analizado
<p>Para obtener el puntaje total se suman las calificaciones de los criterios de "Poder" e "Interés" y de acuerdo al resultado se realiza la clasificación.</p> <p>Puntaje mayor probable: 6 - Puntaje menor probable: 1</p> <p>CLASIFICACIÓN: Resultado 5 y 6: ALTO Resultado 3 y 4: MEDIO Resultado 1 y 2: BAJO</p> <p>Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso</p>		

CRITERIOS PARA DETERMINAR LA SENSIBILIDAD O PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS: Para determinar el **nivel de sensibilidad o la priorización** de los diferentes grupos de interés, se tiene una escala de calificación de 0 a 3, donde 0 es la calificación mas baja y 3 la mas alta.

Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas v1

Caracterización de usuarios y partes interesadas UNAL

Productos y servicios relacionados									
Seleccione el valor de 1 a 3, de acuerdo a la tabla: "CRITERIOS PARA DETERMINAR LA SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS"		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">Poder</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td rowspan="3" style="background-color: #e0f0e0; text-align: center; vertical-align: middle;">Nivel de sensibilidad - Priorización BAJO</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">Interes</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">Total</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	Poder	1	Nivel de sensibilidad - Priorización BAJO	Interes	1	Total	2
Poder	1	Nivel de sensibilidad - Priorización BAJO							
Interes	1								
Total	2								
Comunicación									

PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS: En este campo relacionar las salidas y productos de los procesos que se relacionan con las necesidades/expectativas descritas anteriormente.

NIVEL DE SENSIBILIDAD: Especificar la relevancia, grado de criticidad o priorización que se da a los grupos de interés teniendo en cuenta el impacto que los mismos generan en el proceso o en Sistema de Gestión. Para esto realizar la calificación según la tabla presentada al finalizar el formato, en donde se explican los criterios (Poder/Interés) y la escala de calificación.

COMUNICACIÓN: Especificar los medios a través de los cuales se realizará la divulgación de la caracterización de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas v1

¿En que estamos con trámites y servicios?

Responsable: Líder de Proceso

Acompañamiento técnico SIGA UNAL / Apoyo en Sede Coordinaciones de Calidad

Fase 1

Fase 2

Inventario de trámites
y servicios
(U.FT.15.001.033)

Caracterización de
usuarios y partes
interesadas
(U.FT.SIGA.003)

Actualización de hoja de
vida de trámites y servicios
(u.ft. 15.001.026)

Racionalización de trámites
y servicios

Planes de mejoramiento
(U.FT.SIGA.002)

Simplificación

Estandarización

Eliminación

Optimización

Automatización

Interoperabilidad

Mejoramiento Continuo

22 de Julio al 14 de Septiembre

01 de Septiembre al 30 de Noviembre



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN PARA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

OBJETIVO:

Establecer una estrategia para la participación de los usuarios en la identificación de las acciones para la racionalización de trámites.

Fuente: Estrategia de Participación para Racionalización de Trámites.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DE USUARIO Y PARTES INTERESADAS.

El planteamiento de la estrategia parte del **reconocimiento** de las **partes interesadas** y sus **necesidades**, para posteriormente establecer las **acciones de participación**, la implementación de estas, el **análisis** de la información recolectada y finalmente la **evaluación** para determinar su pertinencia y aplicación en el ejercicio de racionalización de trámites y servicios.



Fuente: Estrategia de Participación para Racionalización de Trámites

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN .

PLANEAR

- Identificar las Partes Interesadas.
- Identificar Necesidades y Expectativas.
- Diseñar Estrategias de Comunicación.

HACER

- Métodos para la Participación.
- Difusión de información.
- Canales de comunicación.
- Medios Virtuales.
- Procedimientos.
- Proyectos.
- Planes.

VERIFICAR

- Implementación de las Acciones
- Estrategia de Participación de Usuarios UNAL.
- Metodología de medición de la estrategia de participación.
- Evaluación de estrategias y cumplimiento.

ACTUAR

- Análisis de la Información y de Pertinencia.
- Oportunidades de Mejora.
- Optimización de procesos.
- Planes de Mejoramiento

Fuente: Estrategia de Participación para Racionalización de Trámites



ATRIBUTOS DEL SERVICIO, UNAL “Conóciate a ti mismo en el servicio”



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

OBJETIVO:

Dar lineamientos de servicio para la atención de los usuarios de la Universidad Nacional de Colombia, de tal forma que permita mejorar las relaciones entre ciudadanos y servidores de la UN

ALCANCE:

El presente documento aplica para todas las sedes y dependencias de la Universidad Nacional de Colombia, especialmente aquellas que tienen relación directa con los usuarios externos.

http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf

POLÍTICA DE SERVICIO



[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo Atencion Servicio Usuario v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

OBJETIVOS



http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf

ATRIBUTOS DE SERVICIO.

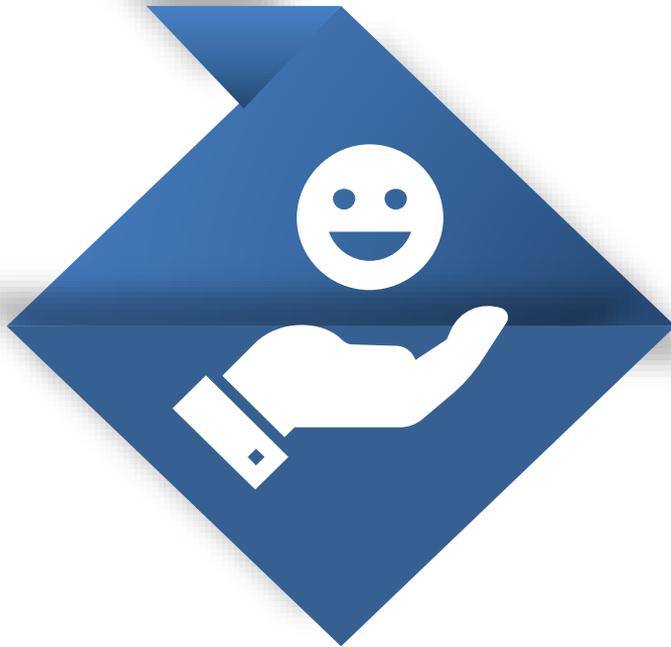
Características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano y que este alcance la satisfacción.

Expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que **necesita**.



http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf

ATRIBUTOS DE SERVICIO.



ACTITUD- AMABILIDAD-EMPATÍA:

Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva, con cortesía y en calidad y cordialidad en el trato.

http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf

ATRIBUTOS DE SERVICIO.



OPORTUNIDAD-AGILIDAD:

Nivel con el que se brinda un servicio en el tiempo pactado y se resuelven los trámites y servicios de forma ágil.

ATRIBUTOS DE SERVICIO.

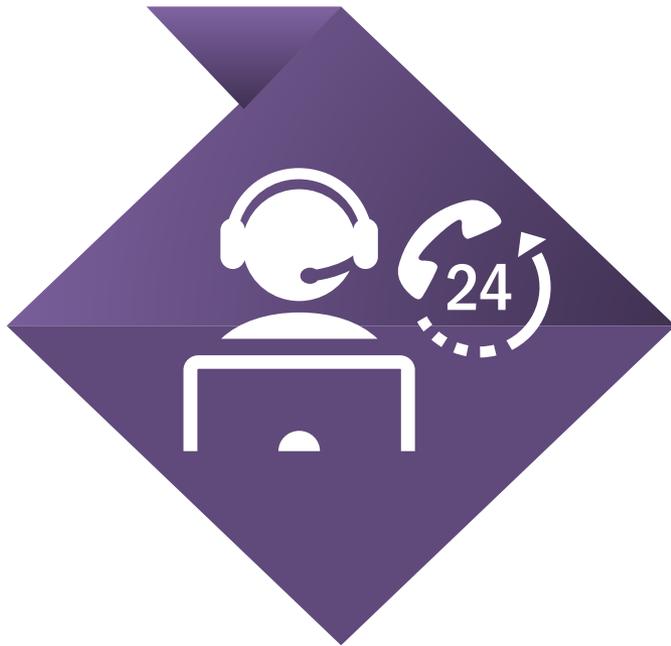


CONFIABILIDAD:

Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, **exactitud** con que se brindan las **soluciones** o **respuestas** requeridas por el usuario.

http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf

ATRIBUTOS DE SERVICIO.



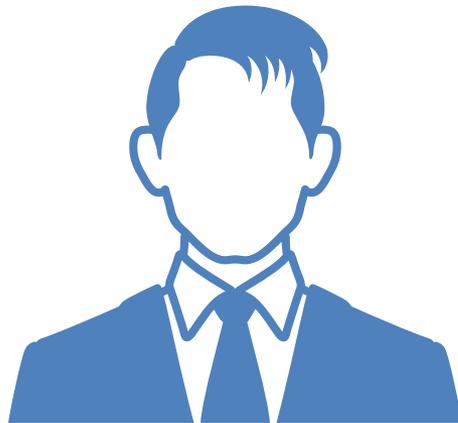
DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD:

Información oportuna, veraz, completa y está disponible en formatos y medios accesibles para el solicitante.

http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf

SERVIDOR PÚBLICO

Es el responsable de atender al usuario en el área o dependencia (personal de contacto)



Cualidades

- ✓ Inteligencia emocional
- ✓ Destrezas sociales
- ✓ Madurez, tolerancia, responsabilidad
- ✓ Proactividad, actitud positiva amable y constructiva
- ✓ Atención fija en las necesidades del usuario
- ✓ Dominio de operación del servicio, técnico y procedimental.
- ✓ Estrategia del servicio, excelencia, convicción y compromiso

http://sig.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf

ADICIONAL:

LEY No 2052 de 25 de agosto de 2020: “Establece disposiciones transversales a la rama ejecutiva del Nivel Nacional y Territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación a la racionalización de trámites y servicios y se dictan otras disposiciones”

Artículo 1: Objetivo

establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad. .

ADICIONAL:

LEY No 2052 de 25 de agosto de 2020:

ARTÍCULO 4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. Los sujetos obligados en los términos de la presente ley deberán revisar, cada seis (6) meses, que los trámites cumplan con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia. *Así mismo deberán elaborar anualmente la estrategia de racionalización de trámites, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 o las disposiciones que lo desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen.*

ADICIONAL:

LEY No 2052 de 25 de agosto de 2020:

ARTÍCULO 5. AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES.

Los sujetos obligados en los términos de la presente ley deberán automatizar y digitalizar la gestión interna de los trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de esta ley, los cuales deberán estar automatizados y digitalizados al interior de las entidades, conforme a los lineamientos y criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ARTÍCULO 6. TRÁMITES EN LÍNEA.

Los trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de la presente ley deberán realizarse totalmente en línea, por parte de los ciudadanos. Para los trámites existentes antes de la entrada en vigencia de la presente ley y que no puedan realizarse totalmente en línea, el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones determinará los plazos y condiciones para el trámite. El Estado promoverá el uso de los canales virtuales para tal fin.

ADICIONAL:

LEY No 2052 de 25 de agosto de 2020:

ARTÍCULO 7. REVISIÓN DE TRÁMITES.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, **cada dos (2) años**, a partir de la entrada en vigencia de esta Ley, **deberá realizar una revisión de los trámites, procesos y procedimientos existentes y emitir un Informe publico señalando los tramites que deberán ser racionalizados y aquellos sobre los cuales podría aplicar el silencio administrativo positivo.**

ARTÍCULO 8. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE CADENAS DE TRÁMITES.

Cada entidad nacional y/o territorial **deberá identificar las cadenas de trámites en las cuales participa, así como priorizar la simplificación de los trámites asociados a dichas cadenas y la interoperabilidad con las demás entidades participantes.**

ADICIONAL:

LEY No 2052 de 25 de agosto de 2020:

ARTÍCULO 9. SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES. Los sujetos obligados en los términos de la presente ley, deberán implementar los servicios ciudadanos digitales en los términos señalados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, respecto del uso y operación de estos.

ARTÍCULO 11. SERVICIO DE AUTENTICACIÓN DIGITAL. Los sujetos obligados en los términos de la presente ley implementarán y se integrarán a servicio de autenticación digital, siguiendo los lineamientos que para ello disponga el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



EVALUACIÓN FINAL

Formulario google

Duración: 10 minutos



Universidad Nacional de Colombia
Proyecto **cultural y colectivo** de nación