



Lineamientos para la postulación  
de  
**Casos Exitosos del Buen Servicio en la UNAL**  
SIGA 2024

**Objetivo:**

Destacar y compartir experiencias o logros significativos que demuestren de manera concreta y ejemplar el éxito alcanzado en la calidad de la gestión. En la búsqueda de inspirar, informar y compartir buenas prácticas con otros, contribuyendo así al intercambio de conocimientos y al fomento de la innovación y la mejora continua.

**Definición**

Se entiende por **Caso Exitoso** toda práctica, iniciativa o estrategia que crea, aplica o adapta nuevos conocimientos en la gestión institucional, generando beneficios a los usuarios o a la propia gestión interna de la entidad y que, por sus excelentes resultados, es considerada como modelo a seguir por otras dependencias

**Alcance**

Aplica a todas las dependencias y sedes de la Universidad Nacional de Colombia-

**Cronograma:**

15 de junio a 15 de agosto: Registro y Postulación

16 agosto a 15 septiembre: Evaluación

15 octubre a 15 noviembre: Reconocimiento y Premiación

**Link de formulario de postulación:**

<https://forms.gle/sto6feoQMXn6XWfu7>

**Parámetros a tener en cuenta para la Postulación:**

*El caso a presentar debe estar implementado*

- ✓ **Cumplimiento Normativo:** Demostrar cómo aporta al cumplimiento de normativas y estándares del sistema de gestión de calidad institucionales.



- ✓ **Mejora Continua:** Contribuir a la cultura de mejora continua, identificando partes específicas donde se han logrado mejoras significativas.
- ✓ **Satisfacción del Usuario:** Ilustrar cómo la implementación en el proceso del sistema de gestión de calidad ha tenido un impacto positivo en la satisfacción del usuario.
- ✓ **Eficiencia Operativa:** Mostrar cómo la gestión del sistema de gestión de calidad ha contribuido al proceso a la eficiencia y optimización del proceso.
- ✓ **Logros Medibles:** Proporcionar datos cuantificables y métricas que respaldan los logros obtenidos por el proceso a través del sistema de gestión de calidad.
- ✓ **Compromiso del Personal:** Resaltar la participación y el compromiso del personal del proceso en la implementación y mantenimiento del sistema.

*Nota: Podrá incluir temáticas y/o componentes relativos al sistema de gestión de calidad como: Gestión del riesgo, Gestión del conocimiento, Gestión del Cambio, Relacionamiento con los usuarios Gestión del Servicio, entre otros.*

### **Dinámica para la Postulación**

- ✓ Identificación
- ✓ Documentación
- ✓ Registro
- ✓ Postulación
- ✓ Presentación
- ✓ Premiación

### **PASO 1.**

#### **Identifique el Problema**

Describir mecanismo de reconocimiento de necesidad o expectativa y su análisis para definir su problemática (aspecto del proceso a mejorar/a intervenir).



## PASO 2

### Determine las variables a tener en cuenta para la solución

Establezca y describa los mecanismos implementados para llegar a la solución (identificación y gestión del riesgos-obstáculos, liderazgo y aporte del equipo, Recursividad-Capacidad del equipo para afrontar y resolver el problema).

Ejemplo:

**Gestión de Riesgos:** Puntos de sensibilidad, describir obstáculos durante el desarrollo de la solución y cómo el equipo los gestiona.

**Compromiso del equipo de trabajo:** Describir el equipo de trabajo y como cada miembro aportó a la solución con sus capacidades.

**Liderazgo:** Describir como él líder facilitó el desarrollo de la solución generada por el equipo.

## Paso 3

### Describe los Resultados obtenidos

Describir el logro, haciendo énfasis en términos cuantificables (la reducción de tiempos o la optimización en el uso de recursos, estandarización del proceso).

Describir qué aspecto del proceso se logró optimizar el uso de recursos, beneficios generados al usuario y capacidad de adaptación (Gestión del cambio) o implementación al proceso o escalamiento en otras áreas.

Se solicitará en la postulación del caso de éxito la siguiente información:

- ¿Cuáles son los objetivos?
- ¿Qué problemas tenía antes o porque se requería mejorar?
- ¿Qué se hizo para solucionar o mejorar?
- ¿Cómo impactó en la gestión?
- Describir de forma clara y detallada cómo se realizó el proceso del caso desde la identificación, la ejecución hasta la verificación de la expectativa.
- Ilustrar el beneficio obtenido (Videos, imágenes, documentos, entre otros)



## **Paso 4**

### **Revisión y evaluación**

Una vez registrado el caso de éxito en el formulario web dispuesto: <https://forms.gle/sto6feoQMXn6XWfu7>

Se revisarán y evaluarán las experiencias postuladas por parte de un Comité evaluador establecido por el SIGA de cada Sede acorde a los criterios de evaluación establecidos.

## **Paso 5**

### **Reconocimiento**

Se realizará reconocimiento a los 3 primeros lugares, el día 14 de noviembre, que se celebrará el día de la calidad, en la ciudad de Manizales, además del reconocimiento a través de los medios de comunicación institucionales.



## Anexo

Los miembros del comité evaluador serán jefes o Directivas de diferentes Sedes.

Se aplicarán los principios de transparencia en la evaluación mediante la publicación de los resultados obtenidos.

### Criterios a evaluar por parte del Comité.

| <u>Criterio</u>  | <u>Enunciado</u>  | <u>Ponderación asignada (%)</u> |
|--|---|---------------------------------|
| <b>1.Relación con la apropiación del SGC</b>                           | El caso relaciona temáticas o componentes del Sistema de Gestión de Calidad   | 12.5%                           |
| <b>2. Pertinencia</b>  | El desarrollo del caso guarda coherencia con el objetivo propuesto  | 12.5%                           |
| <b>3. Optimización del uso de recursos</b>                             | El caso evidencia uso apropiado de recursos como tiempo, infraestructura, talento humano.   | 12.5%                           |
| <b>4. Recursividad y gestión de adversidades</b>                       | El caso evidencia la capacidad del equipo para afrontar y resolver obstáculos desarrollados durante la ejecución del caso propuesto | 12.5%                           |
| <b>5.Impacto al usuario</b>  | Las necesidades y/o expectativas de los usuarios fueron identificadas y atendidas   | 12.5%                           |
| <b>6.Cohesión del equipo</b>   | El caso representa el máximo aprovechamiento de los conocimientos y habilidades de los miembros del equipo de trabajo               | 12.5%                           |
| <b>7.Liderazgo</b>   | Para el caso, el líder facilitó el desarrollo de las actividades  | 12.5%                           |
| <b>8. Capacidad de escalamiento o aplicación en otras dependencias</b> | El caso puede aplicarse a otros procesos o dependencias.  | 12.5%                           |
|  | Total:  | 100%                            |