



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 31 de Julio: Registro y Postulación

15 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>
1.Relación con la apropiación del SGC	El caso relaciona temáticas o componentes del Sistema de Gestión de Calidad	12.5%
2. Pertinencia	El desarrollo del caso guarda coherencia con el objetivo propuesto	12.5%
3. Optimización del uso de recursos	El caso evidencia uso apropiado de recursos como tiempo, infraestructura, talento humano.	12.5%
4. Recursividad y gestión de adversidades	El caso evidencia la capacidad del equipo para afrontar y resolver obstáculos desarrollados durante la ejecución del caso propuesto	12.5%
5.Impacto al usuario	Las necesidades y/o expectativas de los usuarios fueron identificadas y atendidas	12.5%
6.Cohesión del equipo	El caso representa el máximo aprovechamiento de los conocimientos y habilidades de los miembros del equipo de trabajo	12.5%
7.Liderazgo	Para el caso, el líder facilitó el desarrollo de las actividades	12.5%
8. Capacidad de escalamiento o aplicación en otras dependencias	El caso puede aplicarse a otros procesos o dependencias.	12.5%
	Total:	100%