



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 mayo a 15 de Julio: Registro y Postulación

15 agosto a 15 septiembre: Evaluación

15 octubre a 15 noviembre: Reconocimiento y Premiación

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.

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.

Criterios a evaluar por parte del Comité.

Criterios	Enunciados
Relación con la apropiación del SGC	El caso relaciona temáticas del Sistema de Gestión de Calidad.
Pertinencia	El desarrollo del caso guarda coherencia con el objetivo propuesto.
Optimización del uso de recursos	El caso evidencia uso apropiado de recursos como tiempo, infraestructura, recurso humano.
Recursividad y Gestión de adversidades	El caso evidencia la capacidad del equipo para afrontar y resolver obstáculos desarrollados durante la ejecución del caso propuesto.
Impacto al Usuario	Las necesidades y expectativas del usuario y/o partes interesadas fueron identificadas y gestionadas.
Cohesión del equipo	El caso representa el máximo aprovechamiento de los conocimientos y habilidades del equipo de trabajo.
Liderazgo	En el caso el líder facilitó el desarrollo de las actividades planteadas por el equipo.
Capacidad de Escalamiento o aplicación en otras dependencias	El caso puede aplicarse a otros procesos o dependencias.