

Caracterización de usuarios y partes interesadas



OBJETIVO

Conocer los usuarios, sus requerimientos y a través suyo las actividades críticas en la gestión, para generar resultados en el proceso; lo que permitirá optimizar la asignación de recursos a las actividades desarrolladas.

Reconocer la diversidad de usuarios con que cuenta el proceso, sus requerimientos y el marco normativo al cual se debe dar cumplimiento; agrupándolos en variables y atributos, que permitan focalizar y ajustar las actividades, decisiones y servicios que ofrece el proceso para dar cumplimiento al mayor número de requerimientos de forma simplificada.

DEFINICIÓN



APLICACIÓN PRÁCTICA (FLUJOGRAMA)



[Cartilla Identificación de Usuarios y Partes Interesadas UN](#)



Al dar clic el protocolo se descargará.

[U.PC.SIGA.001 Protocolo de Caracterización de Usuarios y partes Interesadas](#)



- ◆ Normograma (Normatividad que aplica al proceso).
- ◆ Encuesta de Satisfacción.
- ◆ PQR'S.
- ◆ Mecanismos establecidos por el proceso que permitan la retroalimentación de sus usuarios y/o partes interesadas.

Al dar clic se descargará un archivo Excel

[U.FT.SIGA.001 Formato de Caracterización de Usuarios y partes Interesadas.](#)

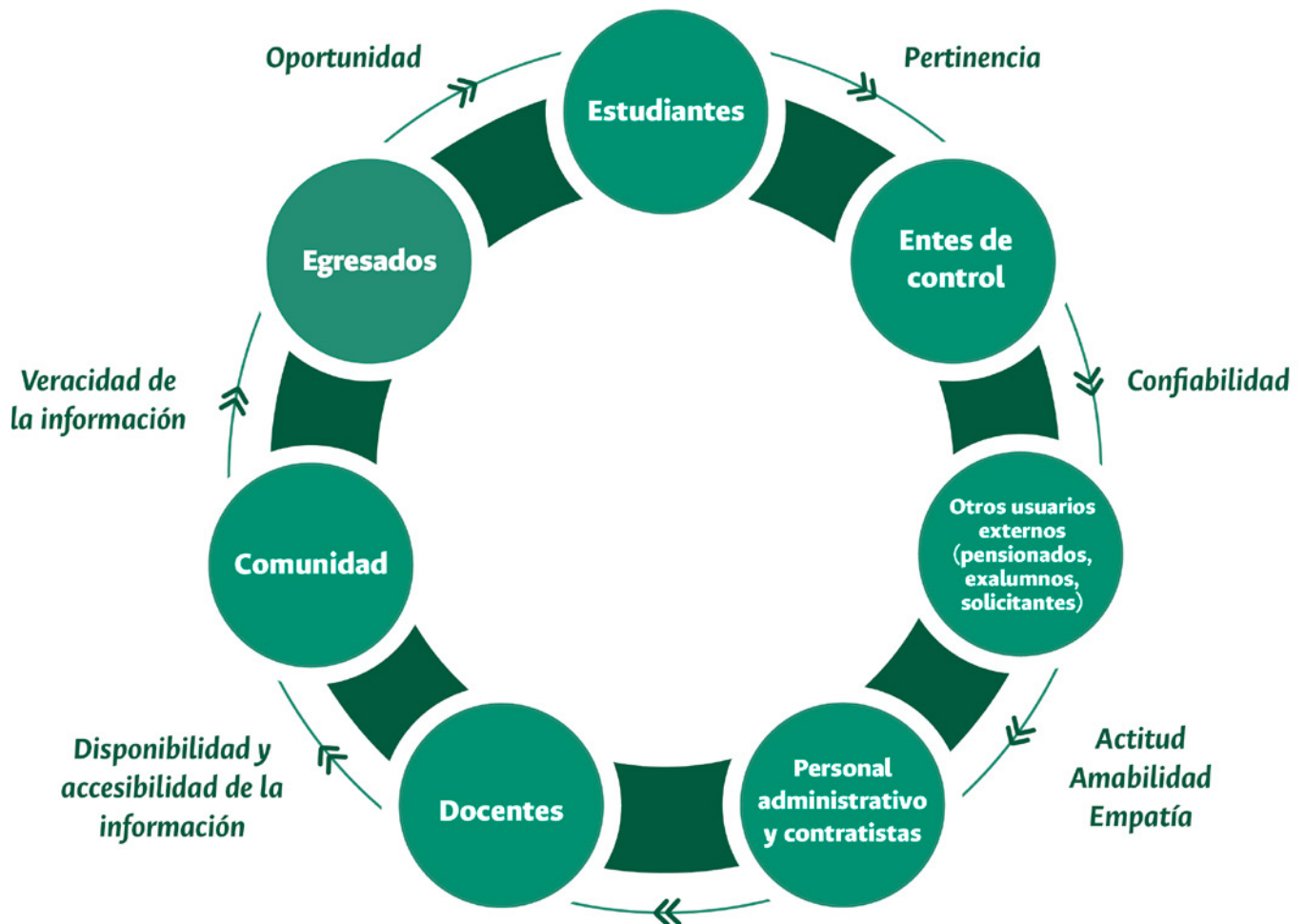


[Cartilla Canales de Comunicación](#)





USUARIOS Y PARTES INTERESADAS IDENTIFICADAS POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



RESPONSABILIDAD LÍDERES DE PROCESOS



Asegurar que se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos de las personas u organizaciones, legales y reglamentarios.



PUNTOS DE CONTROL

- 1 Identificar usuarios/partes interesadas de alto impacto.
- 2 Reconocer sus necesidades y expectativas con base en datos reales como la normatividad y retroalimentación dada por los mismos, no es con base en supuestos.
- 3 Definir el nivel de desagregación de las variables (necesidades, expectativas y productos/servicio), de manera tal que esta información sea útil para la operación del proceso y la toma de decisiones.
- 4 Plantear acciones/ estrategias teniendo en cuenta la caracterización de usuarios y partes interesadas del proceso.

FACTORES DE ÉXITO



- Establecer canales de comunicación con los usuarios generando una relación que permita conocerlos. ✓
- A través del conocimiento del usuario establecer estrategias operativas que simplifiquen/optimicen la gestión para resultados del proceso. ✓



RECOMENDACIONES ADICIONALES

- » Apoyarse en los conocedores y partícipes del proceso, quienes establecen relación con sus usuarios.
- » Asegurar la calidad de las fuentes de información sobre los usuarios, haciendo uso de instrumentos como: encuestas, peticiones, quejas y reclamos, observaciones.

NORMATIVIDAD



Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 962 de 2009

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 2623 de 2009
Presidencia de la República de Colombia

Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

CONPES 3649 de 2010

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 019 de 2012
Presidencia de la República de Colombia

Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

CONPES 3785 de 2013

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 de 2014
Congreso de la República

Trata de la constitución del MIPG a través de la integración de tres sistemas de Gestión de la Calidad, Desarrollo Administrativo y el Sistema Nacional e Institucional de Control Interno.

Ley 1753 de 2015
Art. 133



RELACIÓN CON NORMA ISO 9001:2015

4.2

COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS.

- Identificar los usuarios y partes interesadas relevantes.
- Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.



Contacto

3165000 Ext: 18486



calidad_bog@unal.edu.co



www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion_de_calidad/



Carrera 45 No. 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez - Oficina 317

