

# ¡Encuentros con Calidad!

Charla virtual

## LA GESTIÓN DEL SERVICIO RESUMEN

Información del Encuentro:



Consulte aquí la información sobre Gestión del servicio - trámites y servicios de la UNAL:  
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/componentes-transversales>

**Fecha:** 2 de Septiembre del 2021.

**Asistencia:** 47 personas aproximadamente entre funcionarios y contratistas.

**Invitados:**

- Angélica del Pilar Palacio
- Sonia Valencia

**¿Qué ha desarrollado la Universidad para darle cumplimiento a los temas que van asociados a la gestión del Servicio?**

### TEMA:

Se habló de la gestión del servicio en la UNAL haciendo relación a la satisfacción de nuestros usuarios al encontrar trámites y servicios identificados, publicados, caracterizados pero sobre todo trámites y servicios simplificados y automatizados

Tienen como objetivo visibilizar los trámites y servicios de manera estandarizada en todas las sedes. La Universidad comenzó desplegando la estrategia con un piloto que se inició en la Sede Bogotá y luego se socializó a las demás sedes. El plan de trabajo se dividió en 4 fases:

- 1- Identificación de trámites y servicios.
- 2- Consolidación de los inventarios de los procesos de los trámites y servicios.
- 3- Levantamiento de la información de las matrices a las hojas de vida de Trámites y Servicios.
- 4- Consolidación institucional de los Trámites y Servicios para la publicación de un portafolio.

**¿Cuáles son los servicios o trámites que son de cara al usuario y que tienen identificados en la Biblioteca?**

Como dependencia transversal a la Universidad, cumpliendo sus fines misionales en los 3 campos (docencia, investigación y extensión). En ese orden de ideas, los servicios son pensando en cómo se puede ofrecer más y mejores servicios, siempre teniendo presente que el personal de la Biblioteca está comprometido en configurar un servicio que sea agradable, ameno, y con una excelente experiencia.

**¿Cuáles son esos atributos del servicio, cómo se crearon y cómo se determinaron?**

Los atributos son las características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuado a nuestros usuarios, alcanzando la satisfacción y las expectativas que los usuarios tengan.

Para ello en el año 2020 la Sede Medellín realizó una propuesta de diseñar la metodología de salidas no conformes de la Universidad Nacional enmarcado en la norma ISO 9001:2015 en el numeral 8 que habla de la operación. La Sede Bogotá conoció esta propuesta y apoyó la definición de estos atributos, presentó una propuesta y con el aval del SIGA Nacional se crearon los nuevos atributos.

## Los atributos que la Universidad hoy en día tiene establecidos son:

- 1- **Actitud, amabilidad y empatía:** Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva con cortesía, calidad y cordialidad en el trato.
- 2- **Confiabilidad:** Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas respecto a la planeación o requisitos del servicio definidos.
- 3- **Veracidad de la información:** Información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.
- 4- **Oportunidad:** Calidad de oportuno. Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.
- 5- **Pertinencia:** Cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.
- 6- **Disponibilidad y accesibilidad de la información:** Información actualizada y completa, para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio.

## ¿Qué se ha hecho en la Biblioteca para identificar esas necesidades y expectativas que tienen los usuarios?

Se tiene un público muy diverso, pero el % más alto está en la comunidad de estudiantes de la Sede Medellín, entonces entendiendo un poco este segmento, se ha enfocado unas acciones para poder entender lo que ellos necesitan, para ofrecerles un mejor servicio, además teniendo en cuenta que son más visuales, que manejan el tema de las redes sociales y es por esto que se han hecho diferentes acciones para poder identificar esas necesidades.

Es así como se han hecho talleres de co-creación con los estudiantes, donde se buscaba de una manera muy creativa en un lienzo de Canvas, poder conocer cuáles eran esos dolores que ellos tenían, cómo veían el servicio, los atributos de valor que podían tener, y con esto se realizaron unos planes de mejoramiento. También se han hecho unos focus group con comunidades más específicas, complementándolo con el tema de las encuestas.

## ¿Cuáles fueron los cambios que la Biblioteca tuvo que implementar en pandemia para seguir prestando los servicios?

- Se implementó un servicio para ayudarles a los docentes a buscar la bibliografía virtual que antes ellos tenían en físico.
- Préstamo a domicilio.
- Oferta cultural virtual, que anteriormente se realizaba de manera presencial, se comenzó a pensar por ejemplo en hacer los club de lectura, el club de poesía, el concurso de cuento corto, entre otros.
- Servicios del Maker Space de manera virtual.

Como parte positiva es el aumento en la participación a los eventos, talleres y cursos.

Aquí puedes encontrar la grabación del “Encuentro con Calidad – SIGA mejorando”