

SEXTO LINEAMIENTO

CARACTERIZACIÓN Y PORTAFOLIO DE BIENES Y SERVICIOS



Sistema Integrado de Gestión Distrital

Febrero de 2014



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

GUSTAVO PETRO URREGO

Alcalde Mayor de Bogotá D. C.

MARÍA SUSANA MUHAMAD G.

Secretaria General

RAMÓN EDUARDO VILLAMIZAR MALDONADO

Director Distrital de Desarrollo Institucional

MARTHA ELMY NIÑO VARGAS

Subdirectora Técnica

Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Sistema Integrado de Gestión Distrital

Equipo de trabajo

Norha Carrasco Rincón

Marysol Vargas Fernández

Magda Patricia Gómez Torres

María Cristina Quecano Poveda

Andrés Felipe Castro Figueroa

Félix Antonio Castillo Mosquera

Johan Airaldi Emilio Briceño Castro

Jomir Esneider Sotelo Rojas

Diseño y diagramación

Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Diego Andrés Forero Hernández

Estefanía Ballesteros Mesa

Bogotá D. C.

Febrero de 2014

Contenido

1. GENERALIDADES	4
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
2.1 Características	6
2.2 Caracterización de los usuarios.....	6
2.3 Cliente.....	6
2.4 Criterio de aceptación.....	6
2.5 Inherente	6
2.6 Parte interesada.....	6
2.7 Planificación operativa.....	6
2.8 Portafolio de bienes y servicios:	6
3. CARACTERIZACIÓN DEL (DE LOS) PRODUCTO(S) (BIENES Y/O SERVICIOS)	7
3.1. Descripción del producto (bien y/o servicio)	7
3.2. Caracterización de los usuarios y partes interesadas.....	7
3.3 Definición de las características del producto (bien y/o servicio).....	9
3.4. Definición de los criterios de aceptación.....	10
4. CONSTRUCCIÓN DEL PORTAFOLIO DE BIENES Y SERVICIOS	11
5. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN OPERATIVA.....	13
6. REFERENCIAS METODOLÓGICAS.....	14
7. ANEXOS	15
Anexo 1: Formato de caracterización del producto (bien y/o servicio).....	15
Anexo 2: Ejemplo caracterización del servicio “Formación para el Desarrollo Institucional del Distrito Capital”.....	16

1. GENERALIDADES

La planificación operativa es el conjunto de acciones que adelanta la entidad para la prestación de los bienes o servicios, en el que se toman como referentes los requisitos de los usuarios, los legales, los de uso y los de la entidad. Teniendo claro este concepto, es importante comprender que, de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011, el procedimiento de planificación operativa, la caracterización y el portafolio del bien y/o servicio son elementos de la planificación operativa a través de los cuales se identifican y dan a conocer aspectos básicos y necesarios del producto final (bien y/o servicio), permitiendo con esto medir y por ende garantizar la calidad del bien y/o servicio ofrecido.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, en este lineamiento se presenta la metodología para la construcción de dichos elementos, cumpliendo así con los requisitos exigidos en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que se relacionan a continuación.

Requisitos asociados a la Planificación Operativa NTD-SIG 001:2011

- **Requisito 4.2.3:** “Planificación Operativa del Sistema Integrado de Gestión” (literales a, b, c, f y g)
- **Requisito 5.3:** “Prestación del Bien o Servicio” (literal a).
- **Requisito 5.1:** “Procedimientos Documentados y Registros en el Sistema Integrado de Gestión” (literal k, numeral 14).

Requisitos asociados a la matriz de enfoque, implementación y resultados

Enfoque

Identificar, caracterizar y dar a conocer los bienes y servicios de la entidad con el fin de garantizar la entrega de productos (bienes y/o servicios) que cumplan con los estándares de calidad definidos.

Implementación

La entidad u organismo distrital debe atender las siguientes consideraciones para la planificación operativa del SIG:

- Establecer y documentar un procedimiento para la planificación operativa que permita:
 - a) Identificar sus usuarios y partes interesadas.
 - b) Identificar las características asociadas a los bienes y servicios acorde con sus funciones asignadas.
 - c) Identificar los procesos que intervienen en la estructuración del bien o servicio.

- Documentar un portafolio de bienes y servicios en el que se describa como mínimo:
 - a) El enfoque de las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas.
 - b) El propósito de la entidad u organismo distrital.
 - c) Los bienes y/o servicios ofrecidos.
 - d) Los procesos de los servicios que se prestan.
- El portafolio de bienes y servicios:
 - a) Debe ser adoptado de manera oficial.
 - b) Debe ser divulgado, socializado y entendido por todos los niveles de la organización así como por sus usuarios y partes interesadas.
 - c) Los requisitos relacionados con el producto o servicio deben ser revisados. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad u organismo distrital se comprometa a proporcionar un producto (bien o servicio) al usuario y debe asegurarse de que:
 - Estén definidos los requisitos del producto (bien y/o servicio);
 - Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente;
 - La entidad u organismo distrital tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- Establecer la caracterización del producto (bien y/o servicio) la cual debe contener como mínimo las características asociadas a:
 - a) Los requisitos de los usuarios y partes interesadas
 - b) Los legales o reglamentarios
 - c) Los establecidos por la organización
 - d) Los inherentes o de uso.
- Establecer la secuencia e interacción de los procesos gerenciales, de apoyo y de evaluación, frente a los procesos misionales, para lo cual se deben establecer criterios mínimos de aceptación de los insumos suministrados y su impacto en la prestación del servicio.
- Realizar revisiones periódicas de su portafolio y caracterizaciones de los productos (bienes y servicios).

Resultados

Frente a los resultados esperados del establecimiento de un portafolio de bienes y servicios en las entidades u organismos distritales:

- Se debe verificar el nivel de cobertura de socialización y entendimiento del portafolio por parte de los usuarios y partes interesadas.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

2.1 Características: “Rasgo Diferenciador”¹

2.2 Caracterización de los usuarios: “Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas (característico o esencial de un grupo particular) y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un bien o servicio”².

2.3 Cliente: “Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
NOTA: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios”³.

2.4 Criterio de aceptación: “Límites específicos para las características de un producto, proceso o servicio definidos en los requisitos de un programa de calidad”⁴.

2.5 Inherente: “Que existe en algo, especialmente como una característica permanente”.

2.6 Parte interesada: “Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
EJEMPLO: Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general”⁵.

2.7 Planificación operativa: “Conjunto de acciones orientadas a establecer las acciones que adelantará la entidad para la prestación de los bienes o servicios, tomando como referente los requisitos de los usuarios, los legales, los de uso y los de la entidad”⁶.

2.8 Portafolio de bienes y servicios: “Es una herramienta de consulta para que los usuarios, destinatarios, Entidades u Organismos Distritales, beneficiarios, grupos de interés, público en general y en especial quienes requieran de los bienes o servicios de la Entidad u Organismo Distrital, conozcan los bienes y servicios ofrecidos por la Entidad en cumplimiento de su labor misional”.

1. Definición tomada de NTC ISO 9000 “Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario”. primera actualización 2006-01-12, página 15.
2. Definición Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas; Gobierno en línea del Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones de la presidencia. Noviembre de 2011 Página 6.numeral.1.1.
3. Definición tomada de la NTCGP 1000:2009, Numeral 3.12. Página 10.
4. Definición tomada del página <http://www.osman.es/ficha/12135>. Diccionario Observatorio de Salud y Medio Ambiente de Andalucía (OSMAN).
5. Definición tomada de la NTCGP 1000:2009 Num. 3.39, Página 13.
6. Definición tomada de la Guía de Planificación Operativa de la Calidad, página 8.

3. CARACTERIZACIÓN DEL (DE LOS) PRODUCTO(S) (BIENES Y/O SERVICIOS)

Para la construcción del elemento caracterización del producto (bien y/o servicio) de la planificación operativa, se propone el formato de “Caracterización del producto (bien y/o servicio)” que se anexa a este documento, el cual se estructura con el desarrollo de la metodología que se enuncia a continuación.

3.1. Descripción del producto (bien y/o servicio)

El líder del(de los) proceso(s) misional(es) y su equipo operativo deben identificar el producto final o terminado con base en las caracterizaciones de dichos procesos, es decir el producto (bien o servicio) que le es entregado a los usuarios.

Es importante tener en cuenta que las entidades u organismos distritales han venido adelantado la construcción de su portafolio en el que establecen los bienes y/o servicios que ofrece la organización; en este sentido, es necesario realizar la verificación de la coherencia de estos con el desarrollo de la misionalidad y el producto (bien y/o servicio) que realmente le es entregado a los usuarios y/o partes interesadas, lo que permite a su vez describir y determinar el alcance de cada producto (bien y/o servicio) ofrecido.

3.2. Caracterización de los usuarios y partes interesadas

En ocasiones, las entidades u organismos identifican a la “ciudadanía” como usuario o cliente de sus productos (bienes o servicios), lo cual es acorde con la naturaleza del sector público, pues la entrega de bienes o prestación del servicio se encuentra dirigida de manera general a la ciudadanía. Sin embargo, es importante mencionar que cada producto (bien o servicio) ofertado por cada entidad u organismo distrital beneficia directamente a un grupo de ciudadanos (usuarios y partes interesadas o stakeholders) con características específicas, razón por la que se considera necesario llevar a cabo su caracterización para identificar y cumplir con sus necesidades y expectativas.

En esta caracterización se requiere determinar las particularidades propias de los usuarios del bien y/o servicio ofrecido, por ejemplo: mujeres mayores de edad, de estratos 1, 2 y 3, madres cabezas de hogar, entre otros; esto con el fin de tener claridad de las condiciones de la población objetivo, facilitando a su vez la identificación de las necesidades comunes frente al bien o servicio ofrecido, la priorización de los usuarios para acceder al servicio u obtener el bien y, posteriormente, para determinar la población a la que se va a solicitar la evaluación del bien o servicio.

Para construir la caracterización de los usuarios se debe iniciar por determinar las variables que se requieren obtener del usuario las cuales pueden ser: geográficas (que hace referencia a la ubicación, densidad poblacional, población, clima), demográficas (edad, género, estado familiar, nivel de educación, ocupación, lenguaje, raza), intrínsecas (intereses, conocimiento de los servicios, canales y acceso a los mismos) y de comportamiento (niveles de uso, beneficios buscados), que se consolidan en un instrumento que facilite la recolección de dicha información (por ejemplo encuestas, formato para el registro de la información, aplicativo web, entre otros).

Luego, se definen los mecanismos para recolectar la información de los usuarios como son buzones de sugerencias, expedientes de usuarios, grupos focales, observación directa, entrevista, preguntas al momento de la atención, entre otros, y se desarrollan las actividades que permitan la materialización del mecanismo establecido.

Por otra parte, se requiere mencionar que la identificación de las partes interesadas es de gran importancia para un sistema de gestión, ya que estas personas naturales o jurídicas interesadas o afectadas por la prestación del servicio o entrega del bien, le aportan valor a la entidad u organismo distrital a través de la medición la satisfacción de las necesidades y expectativas. Dentro de las partes interesadas más comunes se pueden identificar las siguientes: empleados y trabajadores, proveedores y contratistas, otras organizaciones, organismos de control, algunas ONG, el entorno social cercano al usuario (familiares, vecinos, amigos), entre otros.

Para establecer las partes interesadas o stakeholders se tienen en cuenta las siguientes dimensiones:

- **Por responsabilidad:** Personas jurídicas o naturales con las que se tenga una relación legal, financiera y/u operativa según reglamentación, contratos, políticas o prácticas vigentes.
- **Por influencia:** Personas naturales o jurídicas que pueden influenciar la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. Se trata de personas con influencia informal o con poder de decisión final.
- **Por cercanía:** Personas naturales o jurídicas con las cuales interactúa la organización, incluyendo stakeholders internos o relaciones de larga duración con la organización o aquellos de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas y de los que viven cerca de la entidad.
- **Por dependencia:** Personas naturales o jurídicas que dependen en mayor medida de su organización, como por ejemplo los empleados y sus familias, los familiares de los clientes cuya seguridad, sustento, salud o bienestar estriba en sus productos o los proveedores.
- **Por representación:** Personas naturales o jurídicas que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas. Por ejemplo, líderes de las comunidades locales, representantes sindicales, consejeros, representantes de organizaciones de usuarios, entre otros.

Para desarrollar este ejercicio, se pueden utilizar herramientas como el diagrama “lluvia de ideas”, el cual permite que, a través de la conformación de un equipo de trabajo interdisciplinario conocedor de la organización y usando la creatividad, se generen ideas de las personas naturales y jurídicas que tienen algún interés en el desempeño de la organización, teniendo en cuenta los aspectos mencionados por cada dimensión. Posteriormente, se puede complementar con la aplicación de una herramienta que permita organizar y agrupar por categorías la información arrojada, como es el diagrama de afinidad.

Finalmente, podemos concluir que la caracterización de los usuarios y/o partes interesadas es de gran importancia para la planificación operativa del SIG, ya que facilita la medición de la satisfacción de las necesidades y expectativas frente al producto, y por ende su retroalimentación, permitiéndole a la organización tomar decisiones orientadas a optimizar sus recursos hacia el cumplimiento de los diferentes requisitos y generar acciones que permitan la mejora continua.

Según lo anteriormente expuesto, es importante resaltar que a nivel distrital, se cuenta con una herramienta de recolección de la información de los usuarios y partes interesadas, la cual se encuentra adoptada mediante la Directiva 022 de 2011 en su anexo 1 en el que establece la estructura para la recolección de los datos de identificación, caracterización, ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital, el cual contiene algunas variables que permiten caracterizar a los usuarios y partes interesadas. Adicionalmente, es importante anotar que se puede tomar como referencia la “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas” expedida por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Por otra parte, es importante anotar que en el desarrollo de este ejercicio se debe informar al usuario sobre la necesidad de identificar dicha información para la entidad u organismo distrital y el tratamiento que se dará a los datos para dar cumplimiento a la ley estatutaria 1581 del 2011 “Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección a datos personales” y su decreto reglamentario 1377 de 2013.

3.3 Definición de las características del producto (bien y/o servicio)

El líder y su equipo operativo debe definir, describir y clasificar las características del producto (bien y/o servicio) teniendo en cuenta los siguientes aspectos tomados de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008

- **Físicas** (p. ej.: mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas, capacidad instalada).
- **Sensoriales** (p. ej.: relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído).
- **De comportamiento** (p. ej.: cortesía, honestidad, veracidad, credibilidad, accesibilidad).
- **De tiempo** (p. ej.: puntualidad, confiabilidad, disponibilidad, oportunidad, capacidad de respuesta, agilidad).
- **Ergónomicas** (p. ej.: fisiológicas, relacionadas con la seguridad de las personas).
- **Funcionales** (p. ej.: pertinencia, confiabilidad, costo, cobertura, precisión).

Una vez desarrollada esta actividad se debe describir la característica y clasificar de acuerdo al tipo de requisito que se asocia:

- a) Requisitos inherentes o de uso:** Son aquellos que obedecen a criterios básicos para el funcionamiento del producto (bien y/o servicio).
- b) Requisitos de los usuarios y partes interesadas:** Son aquellos que se determinan con base en las necesidades, expectativas, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, beneficiarios y partes interesadas.
- c) Requisitos legales o reglamentarios:** Son aquellos que obedecen a disposiciones legales y que afectan el producto (bien y/o servicio).
- d) Requisitos establecidos por la organización:** Son aquellos que la entidad u organismo distrital determina como necesarios puesto que generan valor para la realización del producto (bien y/o servicio).

3.4. **Definición de los criterios de aceptación:** Se debe determinar el límite de aceptación para cada característica de acuerdo a su descripción.

Ejemplo: *Para un hospital, en la característica de oportunidad se determina un tiempo estimado de atención de consulta de 20 minutos y el criterio de aceptación es de +/- 5 minutos, quiere decir que el tiempo de atención aceptable de un paciente se encuentra entre 15 y 25 minutos dentro del rango de cumplimiento de la característica.*

4. CONSTRUCCIÓN DEL PORTAFOLIO DE BIENES Y SERVICIOS

El portafolio de bienes y servicios es una herramienta informativa que permite presentar la oferta e información relacionada de los productos (bienes y servicios) de la entidad u organismo distrital, que se identifique como de necesaria presentación para los usuarios y a las partes interesadas.

Para la construcción de un portafolio de bienes y servicios se sugiere tener en cuenta los siguientes aspectos:

1) Identificación del objetivo. Es necesario establecer el objetivo del portafolio el cual debe ser claro y preciso, dado que a partir de este se determina su contenido tal y como se muestra en los siguientes ejemplos:

- Para una caja de compensación el objetivo es ofertar sus servicios para aumentar la cantidad de afiliados e informar los requisitos de afiliación y acceso a los mismos; razón por la que en el contenido de su portafolio se encuentran descritos los servicios, las sedes, los requisitos para acceder al servicio, los costos, se muestran fotos, se presentan formatos, entre otros.
- El objetivo del portafolio de servicios de un hospital es lograr mayor captación de clientes para generar recursos para su autosostenimiento e informar a todos sus usuarios sobre la manera y los requisitos de acceso a los servicios ofertados; por tal razón, su portafolio incluye la misión, visión, descripción de los servicios y el valor agregado que ofrece la institución, la tecnología con la que se cuenta, los costos, las sedes, los requisitos de acceso, horarios de atención, fotos, formatos, los procesos involucrados, entre otros.

2) Definir el contenido del portafolio de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de la organización:

Para este ítem, es importante tener en cuenta que la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001:2011 en el numeral 4.2.3 literal g establece que este debe contener como mínimo lo siguiente:

- El enfoque de las necesidades de los usuarios: hace referencia a las necesidades de los usuarios previamente identificadas por la entidad u organismos distrital y obtenidas a partir de la aplicación de las diferentes metodologías como encuestas de percepción, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), los grupos focales, entre otros; las cuales se encuentran inmersas en las características establecidas para el bien y/o servicio en el formato de “Caracterización del producto (bien o servicio)”.
- El propósito de la entidad: es la misión establecida formalmente por la organización como elemento de la plataforma estratégica.
- Los servicios ofrecidos: hace referencia a la descripción de los servicios ofrecidos y sus características.
- Los procesos de los servicios que se prestan: se debe hacer referencia al(a los) proceso(s) que genera el bien y/o servicio ofrecido.

Sin embargo, es importante mencionar que se puede incluir información adicional que le permite al usuario mantenerse informado respecto al bien(es) y/o servicio(s) ofrecido(s):

- Información de contacto: dirección de la empresa con sus respectivas sedes y puntos de atención, números telefónicos de contacto, dirección de la página web, e-mail de la persona de contacto que brindará la información necesaria acerca de los bienes y/o servicios.
- De considerarse necesario, se podría incluir información general o una breve reseña histórica, la actividad económica, experiencia, usuarios y partes interesadas.
- Información adicional del propósito de la organización como: visión, objetivos corporativos o institucionales, política del SIG, principios y valores.
- Sellos de garantía de calidad, en caso de que la organización cuente con ellos.
- Horarios de atención.
- Formatos relacionados o necesarios para acceder al servicio.
- Requisitos para adquirir el bien o acceder al servicio.

3) Diseño del portafolio de bienes y servicios:

Para el diseño de este elemento de la planificación operativa a continuación se listan algunos consejos que se deben tener en cuenta:

- La redacción de este documento debe ser clara, sencilla y entendible.
- Ser auténtico.
- Ser atractivo para el lector.
- Proyectar la identidad institucional.
- Mostrar imágenes en un tamaño adecuado y con la resolución adecuada.

Adicionalmente, para el diseño del portafolio de bienes y servicios es primordial determinar el medio en el que será presentado, puesto que esta es la manera de garantizar que el usuario y las partes interesadas conozcan la información relacionada y actualizada de los productos (bienes y/o servicios) ofertados. teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario que este se defina de acuerdo a las características identificadas de los usuarios (edad, acceso a las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), manejo de medios electrónicos); lo que significa que si el usuario cuenta con fácil acceso y puede hacer uso de las TIC, el portafolio será presentado en medio magnético, pero de lo contrario este deberá ser entregado en medio físico o simplemente la entidad u organismo distrital podrá definir que este elemento será presentado a través de los dos medios.

Finalmente, es importante mencionar que el portafolio de bienes y servicios debe ser actualizado permanentemente, con el fin de garantizar que es un medio confiable para que los usuarios y partes interesadas conozcan los productos que entrega la organización y sus características.

5. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Teniendo en cuenta que este requisito parte del numeral 4.2.3 “Planificación Operativa del Sistema Integrado de Gestión” y se relaciona directamente con los numerales 7.1 y 7.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, se espera que el procedimiento contenga las actividades que la entidad u organismo distrital desarrolla para planificar la realización del producto y/o prestación del servicio, incluidas aquellas que describen la construcción de la caracterización y el portafolio de bienes y/o servicios. En este sentido, la entidad u organismo distrital puede contar con uno o más procedimientos para dar respuesta a este requisito, de conformidad con lo requerido por la entidad para dar cumplimiento a su misionalidad.

6. REFERENCIAS METODOLÓGICAS

- Para el establecimiento y documentación del procedimiento para la planificación operativa y la caracterización del bien o servicio se tomó como referente la siguiente metodología construida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Guía de Planificación Operativa de la Calidad. Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. Ubicada en el siguiente link: <http://www.bogota.gov.co/secretariageneral/dddi/educacion/evirtual.html>
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas; Gobierno en línea del Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones de la Presidencia. Noviembre de 2011. Ubicada en el siguiente link: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/lineamientos.shtml>
- Manual para la práctica de la relaciones con los grupo de interés, Accountability, United Nations Enviroment programme, Stackholder Research Associates Canada Inc. Volumen 2. 2005.

7. ANEXOS

Anexo 1. Formato de Caracterización del Producto (bien y/o servicio)

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTOS (BIEN Y/O SERVICIO)											
Macroproceso	Proceso	Producto (Bien y/o servicio)	Descripción del producto (Bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas	Características	Descripción de la Característica	Tipo de requisitos				Criterios de aceptación
							U	L	I	O	

Anexo 2. Ejemplo Caracterización del Servicio “Formación para el Desarrollo Institucional del Distrito Capital”.

CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN VIRTUAL PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL DISTRITO CAPITAL

Macroproceso	Proceso	Producto (Bien y/o servicio)	Descripción del producto (Bien y/o servicio)	Usuarios y Partes Interesadas	Características	Descripción de la Característica	Tipo de requisitos				Criterios de aceptación
							U	L	I	O	
Fortalecimiento Institucional Distrital	Fortalecimiento de la administración y la gestión pública Distrital	Formación virtual para el Desarrollo Institucional del Distrito Capital	Brindar programas de formación a través del uso de TIC en temas transversales para el fortalecimiento de la administración y la gestión pública Distrital (diplomados y cursos)	Usuarios: Servidores públicos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, trabajadores oficiales, planta temporal y contratistas de cualquier Entidad u Organismo Distrital. Partes Interesadas: Universidades contratistas Entidades Distritales	Funcional	Dar cumplimiento al contenido del programa de conformidad con la tabla de contenido establecida.			X		Se debe dar cumplimiento al 100% del contenido inicialmente determinado.
					Tiempo	Se debe dar cumplimiento al ciclo académico según cronograma establecido.			X		Se debe cumplir con la programación del ciclo académico con una variación de +/- 15 días hábiles.
					Tiempo	La plataforma debe permanecer disponible durante el ciclo académico para acceso de los estudiantes.			X		Cero tolerancia de caída de la plataforma.
					Comportamiento	Se brinda asesoría personalizada por parte del equipo de formación de la DDDI a los estudiantes para solucionar dudas e inconvenientes que se presenten en desarrollo del ciclo académico.				X	Se debe dar respuesta al 100% de las inquietudes presentadas.
					Funcional	Los temas a tratar en los cursos y/o diplomados deben estar relacionados con temas transversales de la administración y gestión pública, que sea dirigido a un grupo representativo de servidores por entidad.		X			No se permite establecer un curso o diplomado con temas que no sean transversales a la administración y gestión pública. No se realizan cursos o diplomados dirigidos a menos de x número de servidores.
					Funcional	Los cursos ofertados son ejecutados y certificados por una institución educativa competente.	X		X		Todos los cursos y/o diplomados ofertados deben ser certificados por un ente educativo competente.
					Funcional	Los costos de de formación virtual de los contratistas		X			El 100% de los contratistas deben asumir el costo del cursos y/o diplomado virtual
					Funcional	El acceso a estos diplomados o cursos presenciales se encuentra restringido de acuerdo a la normatividad vigente (Concepto 56 de 2009 – Dirección Jurídica Distrital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.)		X			Solo pueden acceder a estos diplomados y cursos servidores públicos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción o trabajadores oficiales, a excepción de aquellos relacionados con temas del Sistema Integrado de Gestión que pueden ser dirigidos sin distinción del tipo de vinculación.
		Formación virtual para el Desarrollo Institucional del Distrito Capital	Brindar programas de formación presencial en temas transversales para el fortalecimiento de la administración y la gestión pública Distrital (diplomados y cursos)	Usuarios: Servidores públicos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, y trabajadores oficiales de cualquier Entidad u Organismo Distrital. Partes Interesadas: Universidades contratistas Entidades Distritales	Funcional	El acceso a estos diplomados o cursos presenciales se encuentra restringido de acuerdo a la normatividad vigente (Concepto 56 de 2009 – Dirección Jurídica Distrital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.)		X			Solo pueden acceder a estos diplomados y cursos servidores públicos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción o trabajadores oficiales.

❁
Bogotá D. C.
Colombia.
2014
❁