

ANEXO



MATRIZ DE NECESIDADES Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO

EQUIPO DE GESTIÓN: FACULTAD DE AGRONOMÍA SERVICIO Análisis de Muestras de Laboratorio
USUARIO: Personas jurídicas y Naturales, directores de proyectos de investigación, tecnólogos y campesinos.

NECESIDADES DEL USUARIO	FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD	ATRIBUTO	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPOS
Conocer características de las muestras	Recepción y análisis de muestras – Atención	Rápido y Confiable	CIER, Tesorería, Laboratorios	Laboratorios, materiales y equipos	Tramite: 2 hrs Resultado: 1 mes
Información de los servicios prestados	Entregar información	Clara, precisa, oportuna, completa	Servidores Equipo de Gestión	Página Web, Cartelera de Información	Inmediato

MATRIZ DE NECESIDADES Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO

EQUIPO DE GESTIÓN: FACULTAD DE AGRONOMÍA SERVICIO Contratación
 USUARIO: Contratistas y proveedores en general

NECESIDADES DEL USUARIO	FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD	ATRIBUTO	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPOS
Solicitud de contrato	Elaborar orden contractual bajo las normas de ley	Rápida, oportuna y acertada	Sección de contratación	Capacitación, conocimiento de procesos y procedimientos	25 días hábiles
Notificación del contrato	Notificar antes de que se de inicio al contrato	Oportuna y acertada	Sección de contratación	Equipos y puesto de trabajo disponible, personal no adecuado para el cargo	45 días hábiles

MATRIZ DE SERVICIO

EQUIPO DE GESTIÓN: Facultad de Agronomía

SERVICIO: Contratación

USUARIO: Proveedores

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: La Facultad de Agronomía de la Universidad Nacional de Colombia brinda a la comunidad en general una atención integral en los servicios de formación, investigación y extensión de forma oportuna, eficiente, confiable y amable.

MOMENTO DE VERDAD	VALORES AGREGADOS	RESPONSABLE	TIEMPOS	INSTRUCCIÓN O INFORMACIÓN	FALLA POTENCIAL	ACCIÓN DE CONTINGENCIA
1. Recibir comunicación para cotizar productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar información directa via mail. • Seguimiento. 	Quien necesite el bien o servicio	Dependiendo de la necesidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad. • Formato. • Características del bien. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fallas técnicas. • Calidad. • Falta de claridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega personal. • Aclarar la información.
2. Revisar requisitos y elaborar oferta.	Verificar si puede prestar el servicio y cuenta con todo lo necesario o que mejor elemento tiene. ?	Gerente	Los días que tiene de plazo para presentar la oferta.	Características del bien o servicio solicitado y contar con la documentación requerida.	No contar con los documentos o con las cantidades necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendar otro gerente. • Conseguir el documento faltante y suplir la necesidad.
3. Presentación de la oferta.	Información clara en cuanto a parámetros.	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor. • Quien solicita el servicio. 	Lo decide quien solicita el servicio.	Parámetros de la presentación de la oferta.	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta no llena bien requisitos. • Cotización de productos no solicitados o con características no solicitadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser claro en la invitación. • Estar dispuesto a aclarar dudas.

MATRIZ DE SERVICIO

EQUIPO DE GESTIÓN: Facultad de Agronomía

SERVICIO: Contratación

USUARIO: Proveedores

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: La Facultad de Agronomía de la Universidad Nacional de Colombia brinda a la comunidad en general una atención integral en los servicios de formación, investigación y extensión de forma oportuna, eficiente, confiable y amable.

MOMENTO DE VERDAD	VALORES AGREGADOS	RESPONSABLE	TIEMPOS	INSTRUCCIÓN O INFORMACIÓN	FALLA POTENCIAL	ACCIÓN DE CONTINGENCIA
4. Recibir respuesta de aceptación o no de la oferta.	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar respuestas via mail. • Enviar respuestas via telefónica. • Seguimiento 	Quien necesite el bien o servicio.	Depende de la necesidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad. • Formatos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fallas técnicas. • Demoras. 	Seguimiento.
5. Reunir y entregar documentación requerida para la contratación	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar cada uno de los documentos recibidos minuciosamente • Orientar al usuario para diligenciarlos completa y correctamente 	Personal Unidad Administrativa. Quien recibe documentos	De acuerdo al tipo de orden contractual	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad. • Lineamientos • Guías y documentación de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de algunas normas o parámetros de contratación • Confiarse y no revisar todos los documentos minuciosamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultar con el resto del personal o con el jefe de unidad • Revisar todos los documentos minuciosamente, incluso cuando se reciben por 2da vez
6. Recibir notificación de la contratación y firma del contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Informar oportunamente. • Informar al proveedor el tiempo de entrega e indicar el proceso para la entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quien notifica. • Por parte del proveedor, firma oportuna. 	Lo especificado en el contrato.	<ul style="list-style-type: none"> • El contrato. • Políticas de control. 	Datos incorrectos.	Verificar datos para comunicar oportunamente.
7. Ejecución del contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Interventoría oportuna. • Indicación datos para la entrega 	Interventor	Cumplir con el tiempo estipulado en la ODC-005.?	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el objetivo de la orden. • Las políticas y formatos para la entrega del bien. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo estipulado en la contratación insuficiente. • Falta de información en los trámites internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los procedimientos. • Dar información general en el momento oportuno.

PLAN DE FORMACIÓN

EQUIPO DE GESTIÓN: Facultad de Agronomía.

SERVICIO: Contratación de proveedores.

ATRIBUTO	ACTIVIDAD PARA ADOPTAR EL ATRIBUTO	INTENSIDAD HORARIA	RESPONSABLE	TIEMPOS	RECURSOS
Oportuno	<ul style="list-style-type: none"> Recibir documentos y tramitaciones ? el mismo día (Buena práctica). Taller manejo efectivo del tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> Inmediato. 4 horas (2 sesiones de 2 horas) 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo administrativo. Coordinador SIMEGE (Decanatura) 	<ul style="list-style-type: none"> Inmediato. A respuesta de SIMEGE CENTRAL 	Humanos, físicos, técnicos , tiempo, disponible.
Eficiente	<ul style="list-style-type: none"> Taller de comunicación ¿? Revisión de procedimientos y comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> 8 horas (4 sesiones de 2 horas). 4 horas (2 sesiones de 2 horas) 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador SIMEGE (Decanatura). Coordinador SIMEGE, Equipo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> A respuesta de SIMEGE CENTRAL. 15 días. 	Humanos, físicos, técnicos , tiempo, disponible.
Confiable	Taller de valores (compromiso ético)	<ul style="list-style-type: none"> 2 ½ hrs (1 sesión) 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador SIMEGE (Decanatura). 	<ul style="list-style-type: none"> 15 días. 	Humanos, físicos, técnicos , tiempo, disponible.
Amable	<ul style="list-style-type: none"> Taller de servicio (Buen servicio) Actividad de integración para fortalecer equipo 	<ul style="list-style-type: none"> 6 horas (2 sesiones de 3 horas) 4 horas (1 sesión) 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador SIMEGE (Decanatura). 	<ul style="list-style-type: none"> Inmediato (Radicado) A respuesta de dependencias internas 	Humanos, físicos, técnicos , tiempo, disponible.

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

EQUIPO DE GESTIÓN: Facultad de Agronomía.

SERVICIOS OFRECIDOS POR EL AREA	USUARIOS
Contratación	Proveedores, contratistas, docentes, estudiantes.
Análisis de muestras.	Usuarios, campesinos, técnicos.