



El valor de una *promesa*



La Subdirección de Desarrollo Organizacional tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, el 27 de agosto se llevó a cabo de manera presencial, en el Centro Empresarial Compensar, un taller experiencial dirigido al equipo de la Unidad de Atención al Ciudadano.

A este taller asistieron 39 personas.



Objetivo general del taller:

Sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.

Objetivos específicos del taller:

1

Demostrar que la experiencia en un servicio es el resultado de la articulación de muchos eslabones que se encuentran articulados bajo el mismo propósito.

2

Inspirar a los participantes a reconocer el valor de su rol en el servicio.

3

Definir un compromiso colectivo para asegurar una experiencia memorable en todos los trámites de la entidad a través del cumplimiento de nuestra promesa.



La agenda de la sesión estuvo pensada en 4 momentos:

1

Entendimiento
sobre el concepto
de promesa

2

Co-creación de
un servicio para
cumplir una
promesa de valor.

3

Juego de rol para
reflexionar sobre
nuestras prácticas en la
realidad

4

Definición de
compromisos para
fortalecer la
promesa del MEN.

1

Entendimiento sobre el concepto de promesa

Edna del Pilar Páez, Subdirectora de Desarrollo Organizacional, dio apertura a la sesión haciendo una reflexión sobre el concepto de promesa, partiendo de los **4 pilares principales** que se deben considerar para crear una promesa basados en el artículo desarrollado por *Donald Sull* y *Charles Spinosa*. Las promesas deben ser públicas, explícitas, voluntarias y activas.

Adicionalmente, enmarcó la iniciativa de la sesión en el **Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano**, e invitó a los participantes a la reflexión sobre lo que implica el gran logro de la entidad al tener un puntaje de 99.8 en el Índice de Desempeño Institucional. Llevándolos al reconocer la importancia que tiene para el país, que como equipo nos articulemos para cumplir la promesa de valor del MEN.



La educación es de todos

Mineducación



La promesa de servicio del MEN:

“El sector Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre **solucionar, cumplir y aportar**”



Pasamos de reflexionar sobre lo que significan las promesas en una organización,

a llevar a la realidad promesas organizacionales a través de la creación y puesta en marcha de un servicio hipotético a través de un juego de rol.

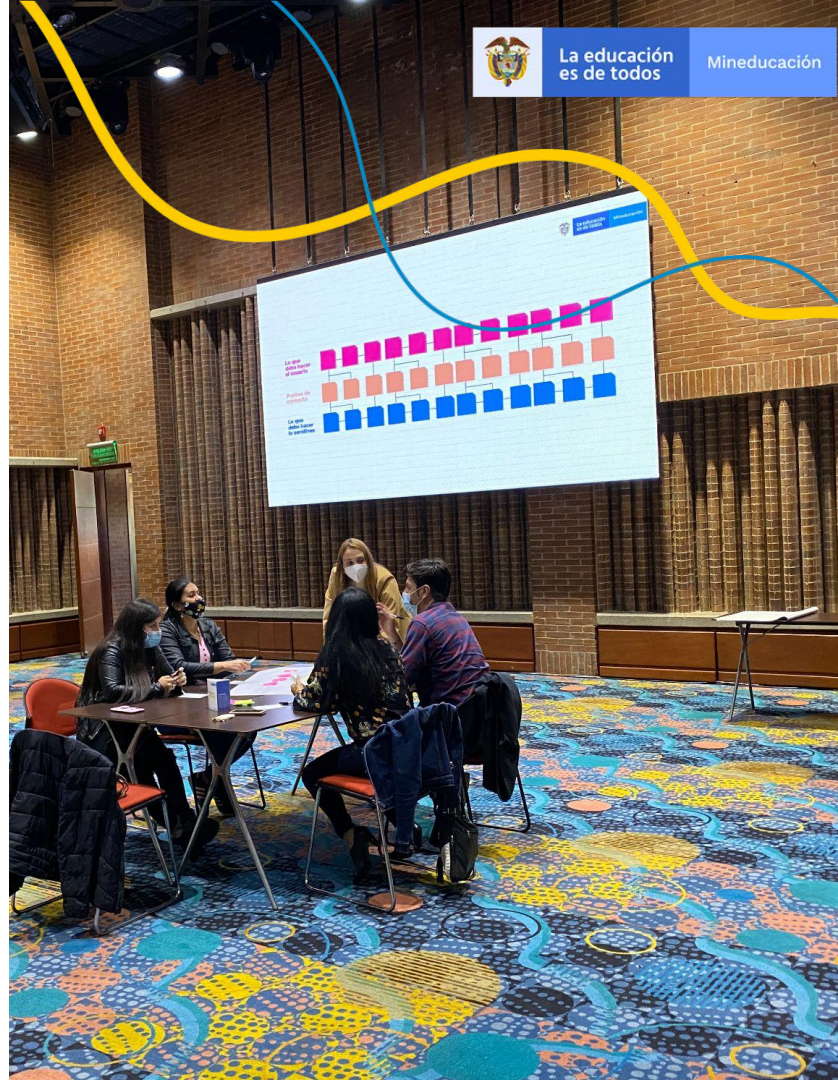


2

Co-creación de un servicio para cumplir una promesa de valor.

Carolina Neira, co-fundadora y Directora de Diseño de Negocios de Anagrama, una consultora que fomenta procesos de innovación a través de la Antropología y el Diseño de Negocios y Servicios; lideró una actividad en la cual, partiendo de un escenario hipotético; los asistentes deberían diseñar un servicio de la siguiente forma:

- Se conformaron dos equipos; cada uno representaba una aerolínea.
- A cada aerolínea se le asignó una promesa que por medio del diseño del servicio se debía cumplir.
- Cada equipo se dividió en 4 sub equipos; y a cada uno de ellos se le asignó un momento clave del servicio de viajar en avión (1. compra de tiquetes y check-in, 2. sala de abordaje, 3. experiencia en vuelo y 4. entrega de equipaje)
- Cada sub equipo desarrolló el blueprint de su servicio; teniendo en cuenta que el reto era que en la articulación de los blueprints se debía cumplir la promesa.





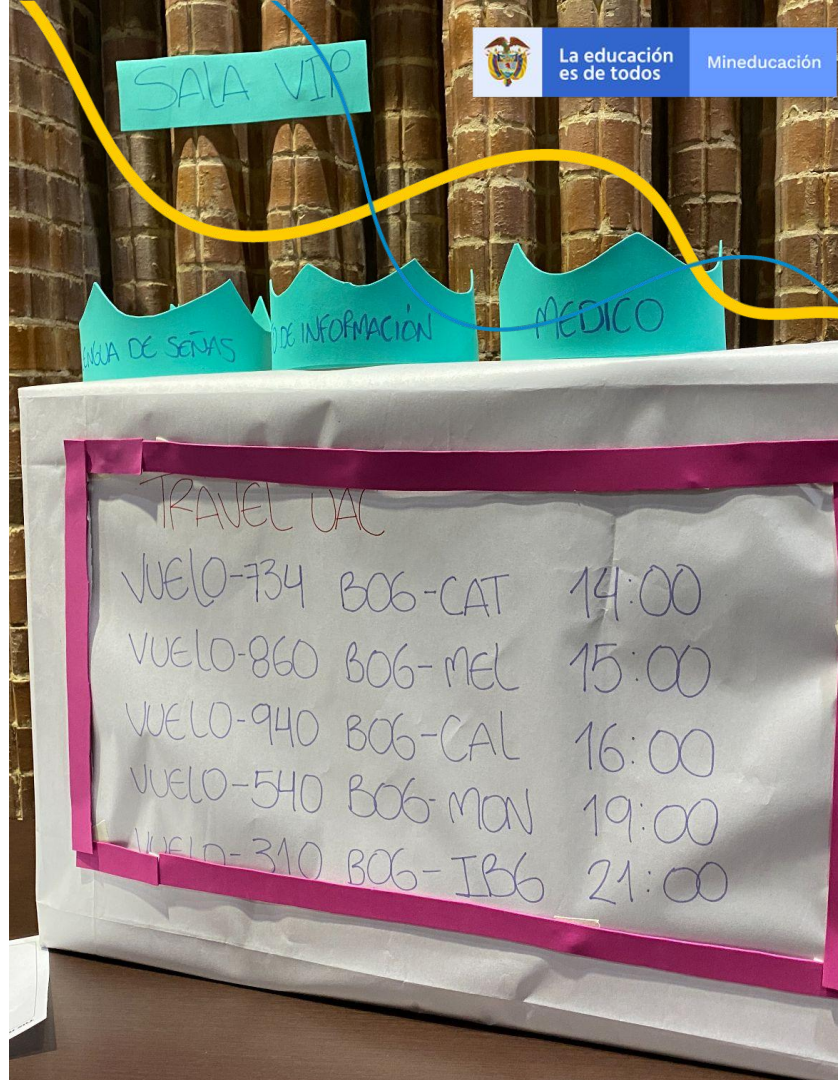
Juego de rol para reflexionar sobre nuestras prácticas en la realidad

Partiendo del servicio diseñado a partir de los blueprints desarrollados por los 4 equipos de las dos aerolíneas; cada aerolínea representó el servicio por medio de un juego de roles.

Para llevar a la realidad los servicios planteados, se puso a disposición de cada equipo una mesa con materiales que les permitieran materializar los puntos de contacto clave de cada momento de su servicio desde la recursividad. Los participantes contaron con 20 minutos de planeación de su juego de rol, en los cuales definieron cómo se articularían los 4 momentos clave, quiénes cumplirían el rol de usuarios y quiénes tendrían un rol en el front o back del servicio.

Después de este tiempo, se dio apertura a la puesta en escena de cada equipo. Mientras que un equipo presentaba el otro equipo cumplió el rol de observador. Una vez terminaban el juego de roles, se abrió el espacio para la reflexión bajo las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se garantizó el cumplimiento de la promesa? ¿Cuáles fueron las acciones clave por parte de la aerolínea?
- ¿En algún momento la promesa dejó de cumplirse? ¿Cuándo y por qué?
- ¿Cómo lo que vimos se relaciona con lo que vivimos en la entidad?





Partiendo de la reflexión sobre los resultados del juego de rol, los participantes reconocieron 3 puntos clave

que debemos mejorar para garantizar que la promesa del MEN se vea reflejada en nuestro servicio y procesos.



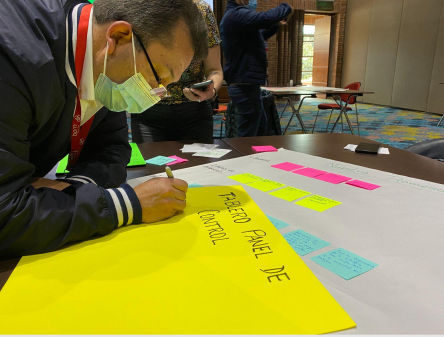
Muchas veces pensamos en “nuestro” proceso y no en toda la cadena; lo que dificulta prestar un servicio coherente ante el ciudadano.



La calidad del servicio no depende del nivel socioeconómico del usuario; la calidad es un atributo que se debe reflejar siempre ante cualquier ciudadano.



La empatía debe ser nuestro motor para entregar nuestros servicios; por eso debemos actuar siempre pensando en cuidar los sueños que hay detrás de cada ciudadano.





4

Definición de compromisos para fortalecer la promesa del MEN

Una vez finalizados los juegos de roles; como cierre de la sesión los participantes ingresaron a Menti.com para accionar las conclusiones y reflexiones resultantes del ejercicio anterior en:

1. Claves que garantizan el cumplimiento de una promesa de valor en un servicio
2. Compromisos para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada siempre en la experiencia de los ciudadanos y grupos de valor

A continuación se presentan las respuestas obtenidas como resultado del ejercicio.



Accionamos nuestras reflexiones definiendo

las claves

que garantizan el cumplimiento de
una promesa en el servicio.



Y luego de definir las *claves*, nos comprometimos como equipo para que nuestra promesa se vea reflejada siempre en la experiencia de los ciudadanos y grupos de valor



A la pregunta:

¿A qué me comprometo para que la promesa del MEN siempre se vea reflejada en la experiencia del usuario?

los participantes respondieron:

Ser cada día mejor

Brindar un servicio con atención y calidad y siempre que mi respuesta sea clara

Empatía por las personas

Tratar al ciudadano como me gusta que me traten a mí, ser lo más cálida y honesta posible

A trabajar de la mejor manera posible

Trabajar con calidad, siempre pensando en que el ciudadano esté satisfecho.

Escuchar

Tener actitud y disposición de servicio, compromiso y cumplimiento con todos los requerimientos

Ser tolerante y atender como me gustaría ser atendido, brindando buena experiencia, las personas recuerdan los mejores momentos

Brindar un servicio de calidad de manera oportuna para dar la mayor satisfacción al ciudadano

A siempre tener disponibilidad para brindar un buen servicio con responsabilidad y transparencia.

Me comprometo a siempre ponerme en los zapatos del usuario entender su necesidad y así mismo dar una respuesta de calidad y oportuna para tener una satisfacción de servicio 200% fortalecida





Siempre ser empático con el ciudadano, sin importar su color de piel o estrato social, somos una sola entidad con respeto y responsabilidad

Capacitarme día a día para así dar una mejor experiencia al ciudadano

Brindar un servicio con empatía y comprensión con los usuarios

Mi compromiso es dar información verídica y acompañar al cliente hasta que cumpla con la solución a su inquietud o requisito

Garantizarle un buen servicio al ciudadano siempre poniéndome en sus zapatos

Ser feliz

A garantizar un buen servicio siempre pensando en la necesidad del ciudadano

A poner todo de mi parte para que los procesos sean ágiles y eficaces

Trabajar siempre pensando en el ciudadano, brindar un servicio de calidad y en un mejoramiento constante. La obtención de resultados óptimos será la satisfacción del deber cumplido.

A dar lo mejor de mí. A ponerme en los zapatos del ciudadano. A buscar cumplir con nuestra estrategia integral de servicio. A ser cercana. Calida con mi equipo, a reconocer el trabajo de todos. A ser desde el ser

Satisfacción de servicio 200% por persona

Con tolerancia, y ofreciendo excelentes experiencias, cómo si fueran para mí

Adquirir más conocimientos, para compartir con la ciudadanía y principalmente no olvidar que ellos son la razón de ser del equipo al que pertenezco.

Lo primero es cumplir con las responsabilidades individuales, hacerlas con calidad, a tiempo, agregando valor, compromiso y amor. Una vez logrado esto, lo articulamos con el trabajo en equipo, escucha, estrategias

A ejecutar de forma eficiente los procesos y procedimientos que han sido desarrollados para cumplir y satisfacer las necesidades de los usuarios

Ver reflejada en cada interacción con nuestros usuarios la satisfacción de un gran servicio.



A ser y atender personas

Respetuoso

Me comprometo a ponerme en los zapatos del ciudadano

A ver la necesidad del usuario, cómo si fuera mía, a entender que me debo a él, a entregar lo mejor de mí, de mis recursos, para lograr entregar un servicio de la mejor calidad, con oportunidad en el servicio.

Estar atento a las inquietudes del usuario, para brindarle una respuesta oportuna

Garantizar y construir día a día un trabajo dentro del marco del compromiso, aprendizaje, calidad y excelencia.

Realizar mi trabajo asignado no solo por el cumplimiento de una cifra sino para que el resultado sea una experiencia para el usuario final, me comprometo a trabajar en equipo y estar dispuesta a el aprendizaje y los cambios



Ficha Técnica:

Nombre	Memoria Taller el valor de una promesa
Lugar	Centro Empresarial Compensar
Fecha	27/08/2021
Coordinación y preparación del evento	Subdirección de Desarrollo Organizacional Unidad de Atención al Ciudadano
Descripción del evento	Taller presencial basado en técnicas del Diseño de Servicios (Service Design) para sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.



El valor de una *promesa*