



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

IDENTIFIQUE LAS NECESIDADES Y MOTIVACIONES DE SUS USUARIOS



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS UNAL



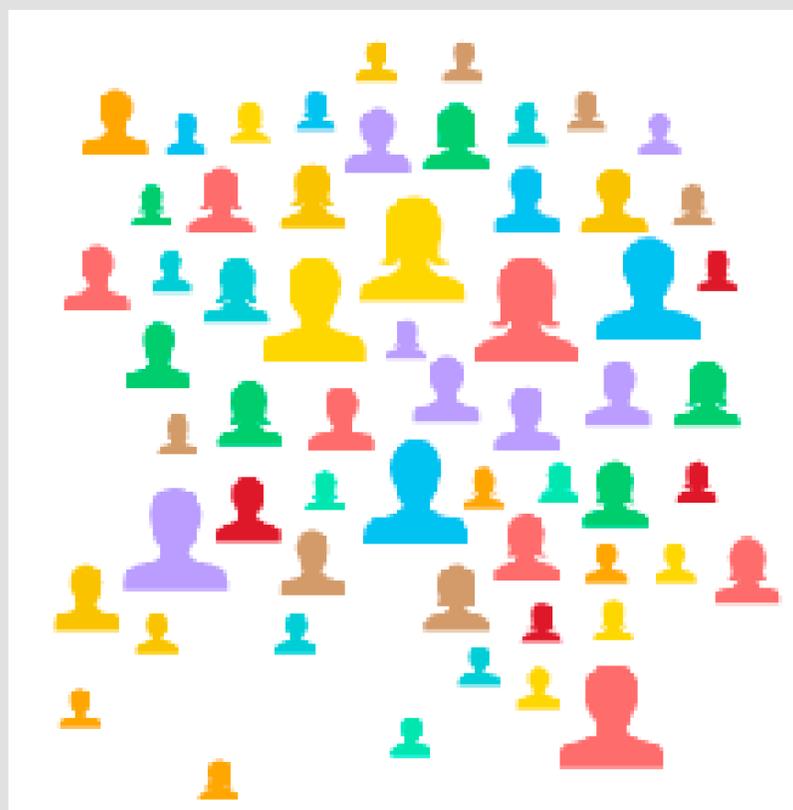
Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS UNAL

¿A QUIÉNES SERVIMOS?

Cumplir los objetivos de la UNAL





Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS UNAL

Usuarios

Personas que **reciben los servicios o productos** relacionados con el objetivo de la institución.

Partes Interesadas

Se **involucra o participa** en las diferentes etapas del proceso para la prestación del servicio o producto.



Necesidad

Aquello que el usuario o parte interesada realmente necesita, porque **carece de ello o no cuenta con ello.**

Expectativa

Características adicionales que el usuario o parte interesada espera encontrar durante el proceso de atención en la Universidad.

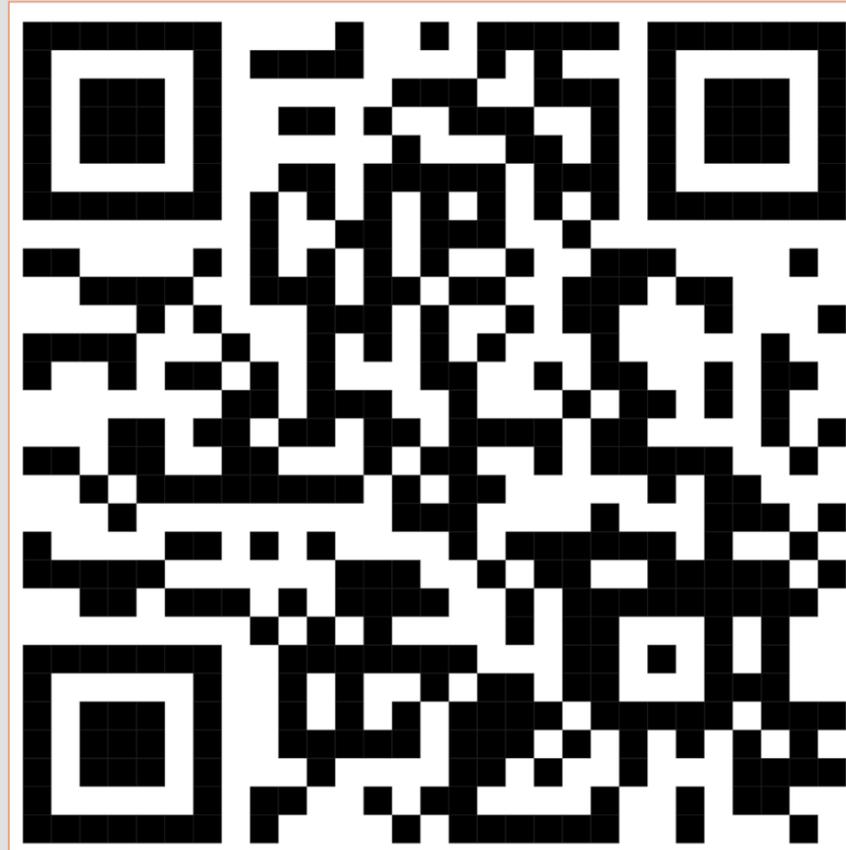


Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS UNAL

LLUVIA DE IDEAS



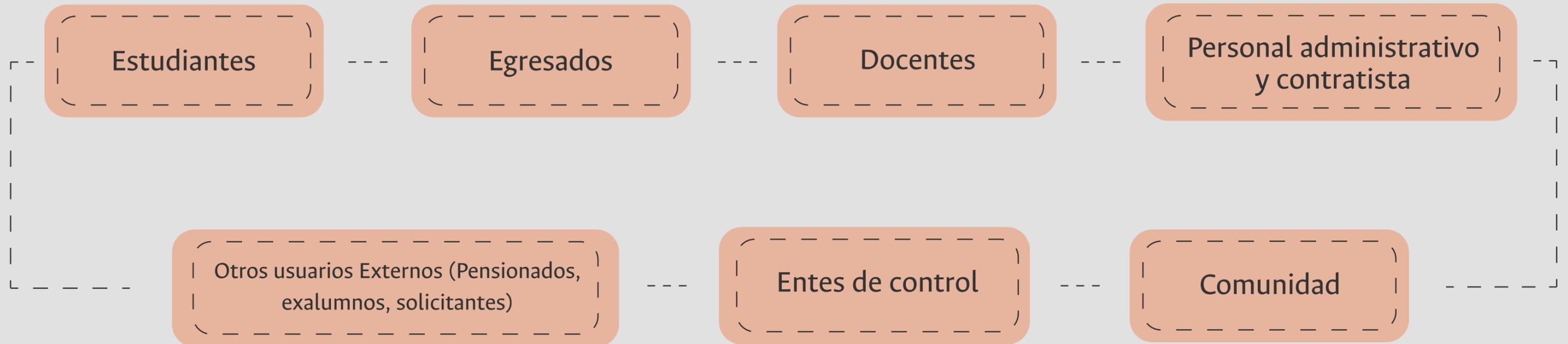


Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS UNAL

¿A QUIÉNES IMPACTAMOS?



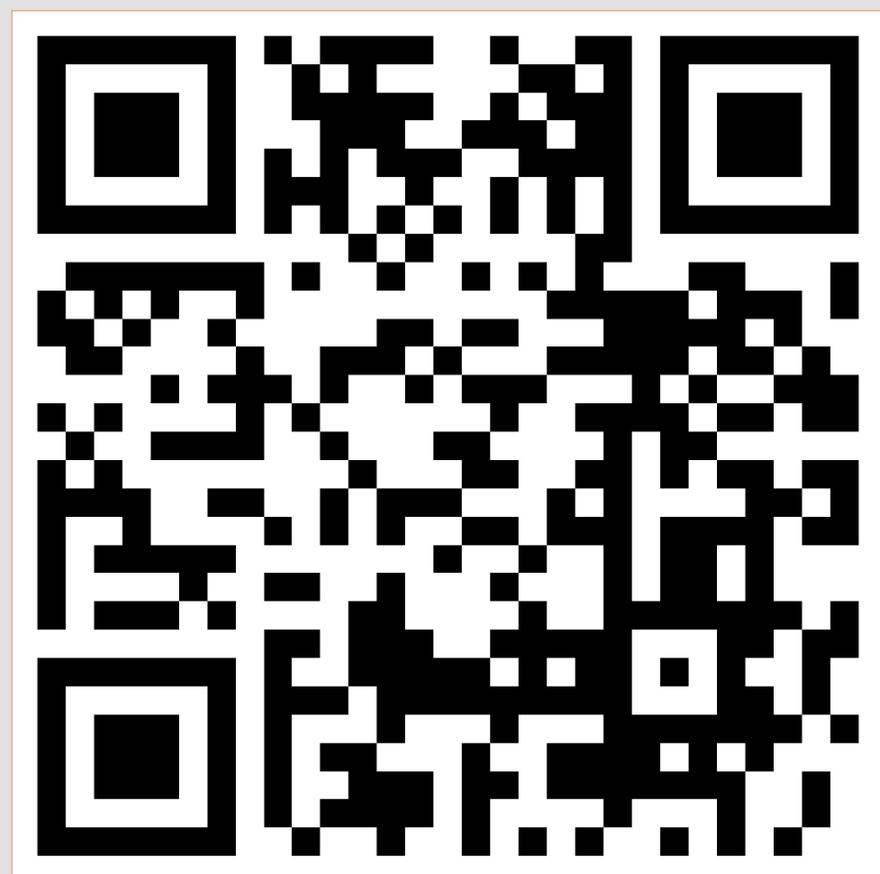


Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS UNAL

¿CÓMO CONOCEMOS A NUESTROS USUARIOS?



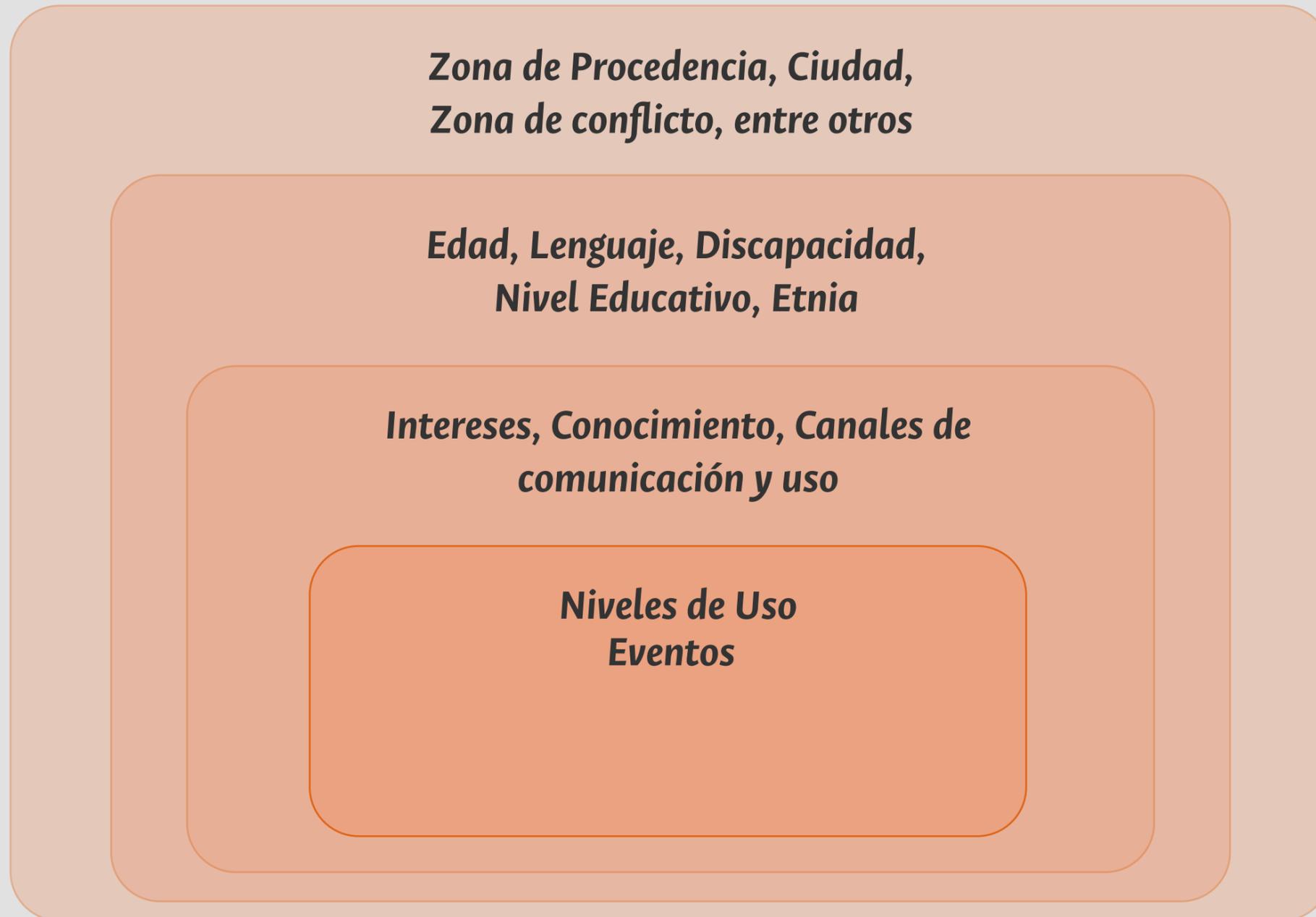
<https://wordwall.net/es/resource/58753990>



Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



**CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS UNAL**





Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS UNAL

¿CARACTERIZACIÓN EFECTIVA?

Becas para posgrado en el exterior

Geográficos

En Zona Rural.

Demográficos

Programa Universitario.

Mujeres — Población Indígena — Entre 22 y 27 años

Intrínseca

Intercambio en el exterior.

Comportamiento

Lugares que frecuenta.

Asociativas

Relevantes

Consistentes

Medibles

Asequibles



Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS UNAL

PERFIL DE USUARIO





Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS UNAL

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Noviembre del 2011

https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf



Identifique las necesidades y motivaciones de sus usuarios



CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS UNAL

 **Recuerda** 
Escucha
Comprende
Diseña 

