





Beatriz Cabral Vargas



Mauricio Benavides Ospina



Lucy Yaneth Sánchez Robles



Martha del Rocio Pinilla Farias



Omar Alejandro Poveda



Catherine Moreno Tique



LA CIUDADANÍA DEMANDA NUEVAS FORMAS DE VOLUNTARIADO

La Ciudadanía está demandando **nuevas formas de voluntariado:**

Presentamos la propuesta para convocar y vincular activamente en la red de partners a (servidores públicos y entidades idóneas en atención a población con discapacidad)

- **Voluntariado de servicio INCLUYENTE:** Conjunto de personas que se unen libre y desinteresadamente a un grupo para trabajar con fines benéficos o altruistas enfocadas en facilitar la inclusión de personas con discapacidad que requieren realizar trámites y/o servicios en cualquier entidad del sector público.



¿QUÉ PRETENDEMOS?

Utilizar nuevas formas de participación

- Activismo
- Inclusión
- Participación
- Ciudadanía
- Voluntariado
- Servicio diferencial
- Identidad Institucional
- Sensibilizar



PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Estamos seguros que existen personas en la Institución que les gustaría hacer algo, para contribuir a un mundo más justo, incluyente y sostenible.



MARCO JURÍDICO Y LEGISLATIVO

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.(Ley 1346 de 2009).

Normatividad Nacional :

- Constitución Nacional 2001: Artículos 47,48,49 Salud y Seguridad Social Ley 361 de 1997: Integración Social de las Personas con Limitación Lineamientos Nacionales de Política Publica

Política Publica de Discapacidad D.C. :

- Decreto 470 de 2007 (Artículo 10)
- Acuerdo 505 de 2012 -modifica el Acuerdo 137 de 2004 (Sistema Distrital de Discapacidad)
- Decreto 558 de 2015



BENEFICIOS PARA LA INSTITUCIÓN

- **Avanzar en la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las Personas con Discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.**
- **Un mejor servicio interiorizado en sus servidores públicos.**
- **Aumento de las competencias de los servidores públicos.**
- **Mejoran las relaciones con la ciudadanía.**
- **Mejora el clima laboral y el trabajo en equipo.**
- **Permite el refuerzo de los valores institucionales.**
- **Mejora la imagen pública de la Entidad.**



BENEFICIOS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Se logra aumentar la motivación en el trabajo.
- Permite mejorar las relaciones personales.
- Aumenta la autoestima del empleado.
- Se obtiene una mayor satisfacción vital.
- Supone una oportunidad de aportar algo a la comunidad.
- Permite la adquisición de competencias.



BENEFICIOS PARA LA CIUDADANÍA

- **Inclusión de la población con discapacidad (auditiva, visual y motora).**
- **Facilidad al solicitar un servicio o realizar un trámite.**
- **Atención preferencial.**
- **Trato igualitario.**
- **Se fortalece la relación de la ciudadanía con la entidad.**
- **Se genera confianza para esta población.**

MODELO DE NEGOCIOS - CANVAS

Socios claves.

8



Actividades claves.

6



Recursos claves.

7



Propuesta de valor

2



Relación con los clientes.

3



Canales

4



Mercado objetivo

1



Estructura de costos.

9



Fuentes de ingreso.

5



MODELO DE NEGOCIOS - CANVAS -





NO. 1

SEGMENTO CLIENTES

Cliente Interno: Servidores públicos voluntarios de las diferentes áreas del IDU que atiendan ciudadanos de forma presencial.

Cliente Externo: Población con discapacidad (física, visual y auditiva) que requiera servicios y/o trámites ante el IDU
*Entidades idóneas en el tema discapacidad (INCI, INSOR, TELETON, SENA, Secretaria General de la Alcaldía Mayor)



NO. 2

PROPUESTA DE VALOR

Cliente Interno: Potencializar las cualidades del servidor público (servicio diferenciado) * Trabajo en equipo * Pertenecer a un voluntariado *Motivación y crecimiento personal *Resultados positivos en el servicio *Imagen Institucional *Reconocimiento.

Cliente Externo: *Inclusión, *Atención diferenciada a población con discapacidad por medio de: *Orientación eficaz, *Rapidez en el trámite, *Satisfacción por servicio percibido *Disminución de barreras físicas, actitudinales y comunicativas que impiden la inclusión de la PcD y el ejercicio de sus derechos



NO. 3

RELACIÓN CON EL CLIENTE

Cliente Interno: Se integrará por medio del voluntariado donde se ofrece la capacitación diferenciada que se convierte en un plus para su hoja de vida y reconocimiento social dentro de la entidad, constante actualización en temas relacionados con discapacidad y aportes al equipo de trabajo de mejora continua.

Cliente Externo: Eliminación de barreras que van desde los espacios públicos hasta la garantía de la participación en los distintos escenarios de vida cotidiana. Derecho a, la información, la comunicación y la participación



NO. 4

CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIONES

Cliente Interno: Para formar parte del VOLUNTARIADO, se realizará una invitación por medio del correo interno de la entidad, se publicará en el boletín virtual y el Flash informativo, dando a conocer la propuesta de valor ofrecida.

Cliente Externo: Entidades idóneas en manejo de temas de discapacidad: Correos electrónicos con solicitud de información y visita de primer contacto, invitación charlas de sensibilización inicial y firma de convenios interadministrativos, utilización de los productos y/o servicios que ofrecen estas entidades, trabajo en equipo.



NO. 5 FLUJOS DE INGRESO

Cliente interno: Plus al formar parte del voluntariado, (Reconocimiento, imagen, participación activa, trabajo en equipo).

Cliente Externo: Calificación positiva representada en la satisfacción por buen servicio, Mejoramiento de la Imagen institucional, colaboración activa entre entidades, valor agregado en el servicio tradicional.



NO. 6 ACTIVIDADES CLAVE

Cliente Interno: identificar candidatos para formar el voluntariado, Contar con el apoyo de las diferentes áreas de la Entidad para el desarrollo de herramientas: *Sistemas

*Comunicaciones

*Recursos físicos

*Recursos humanos

Cliente Externo: Contacto vía correo electrónico, telefónico y visita de campo a las entidades idóneas en atención a la población en condición de discapacidad (INCI, INSOR, TELETÖN, SENA).



NO. 7

RECURSOS CLAVE

Cliente Interno: Servidores públicos interesados en formar parte del voluntariado.

Cliente Externo: Conocimiento y experticia de las personas que forman parte de las Entidades idóneas en manejo de temas de discapacidad. Charlas de sensibilización inicial y firma de convenios interadministrativos, utilización de los productos y/o servicios que ofrecen estas entidades, trabajo en equipo.



NO. 8

RED DE PARTNERS

Cliente interno: Los directivos, los servidores públicos de las entidades que conforman el voluntariado.

Cliente Externo: las entidades idóneas en agremiación y atención de población con discapacidad (SENA,INSOR,INCI,TELETON, ALCALDÍA)



NO. 9

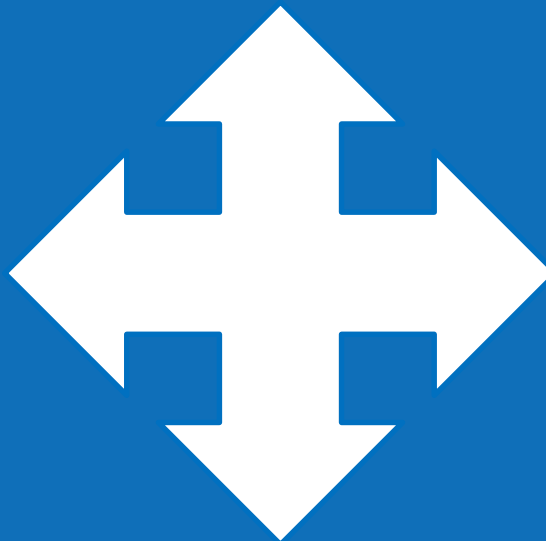
ESTRUCTURA DE COSTOS

Presupuesto de las Entidades para:

- Adecuación de tecnología que apoye la gestión de atención a la población con discapacidad.
- Estructura y adecuación física accesible en los puntos de atención.
- Elementos físicos de información y demarcación para población en discapacidad.
- Capacitación de voluntarios en temas relacionados con discapacidad.
- Publicidad y ajuste de los medios de comunicación (WEB, PORTAL, PANTALLAS PUNTOS)



RUTA DE SERVICIO INCLUYENTE





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS