

LECCIONES APRENDIDAS

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL



**Universidad
de Santander**
UDES

Sistema de Gestión de Calidad
SGC-VAF

Caso:

TIEMPOS DE RESPUESTA



Descripción caso

Tiempo de respuesta trámite de solicitudes documentales

Análisis de la situación

El volumen de solicitudes documentales que ingresan al aplicativo es alto, por lo que se ha presentado tiempos de respuesta con excesivo número de días de vencimiento. Se define como causa el alto volumen de responsabilidad para el líder de proceso quien es responsable de la ejecución de esta actividad.

CASO: Tiempos de respuesta



Toma de acciones

- Se documentó la responsabilidad de los líderes en la construcción del control de cambios de cada documentos y formato.
- Se autorizó un miembro del equipo de trabajo para brindar apoyo según volumen de solicitudes documentales.
- Se incentivó a líderes de procesos y subprocesos a atender sus responsabilidades frente a la actualización de la documentación propia del proceso.

Lección aprendida

Se debe trabajar en mejorar la gestión del tiempo, aprender a delegar funciones, establecer prioridades y fortalecer el trabajo en equipo.

Caso:

OMISIÓN DE TIEMPOS ESTABLECIDOS EN PROCEDIMIENTOS GED PR-001-UDES Y GED-PR-002-UDES



Descripción caso

En los procedimientos de correspondencias Despachada y Recibida se presentaron dificultades y reprocesos por que los procesos, subprocessos y centros académicos no tenían claridad en los horarios de la recepción de los documentos; realizaban entrega de correspondencia para despacho después del horario establecido para que la persona encargada de recepción tuviera el tiempo de revisar y validar que las comunicaciones cumplieran con los lineamientos, lo cual causaba que se devolvieran.

Análisis de la situación

Llegaba correspondencia en días no hábiles y en horarios no establecidos, y al momento de enviar un masivo, los usuarios no tenían en cuenta los tiempos y requisitos para la realización de estos. Por lo anterior, el auxiliar de correspondencia notificó a la coordinación de Gestión documental los atrasos que se estaban presentando por el desconocimiento de estos procesos y tiempos por parte de la comunidad académica-administrativa y la empresa de mensajería externa TCC.

Caso:

OMISIÓN DE TIEMPOS ESTABLECIDOS EN PROCEDIMIENTOS GED PR-001-UDES Y GED-PR-002-UDES



Toma de acciones

Se realizó difusión de horarios para la recepción de correspondencia recibida y despachada, a través de boletín interno “Entérate” para que todos tuvieran conocimiento y se lograra el cumplimiento de los procedimientos. También se colocó PQRS ante TCC y se contactó con personal de esa empresa para comentar la situación de manera que desde TCC se lograra entrega oportuna de los envíos.

Lección Aprendida

- Se debe incentivar más a los otros procesos, subprocesos y centros académicos a conocer los procedimientos propios de GED, por medio de campañas, inducciones y reinducciones, para hacer difusión de la importancia de cumplir los tiempos establecidos.
- No se puede evitar que se presenten devoluciones, pero si se puede mitigar y ayudar a disminuir que se presenten constantemente.
- En caso de que las plataformas de seguimiento de guía arrojen una notificación o novedad que afecte el tiempo de entrega, se debe comunicar con el asesor comercial o persona a cargo, para agilizar la entrega o hacer saber el estado.

CASO:

OMISIÓN EN TRÁMITE DE FACTURAS SERVIENTREGA



Descripción caso

Omisión en trámite de facturas Servientrega

Análisis de la situación

Se presentó novedad con el trámite de la facturación de la empresa proveedora Servientrega, por parte de la dirección de Gestión Documental se omitió el envío de la requisición para pago, por lo que se presentó reporte de cobro jurídico.

Toma de acciones

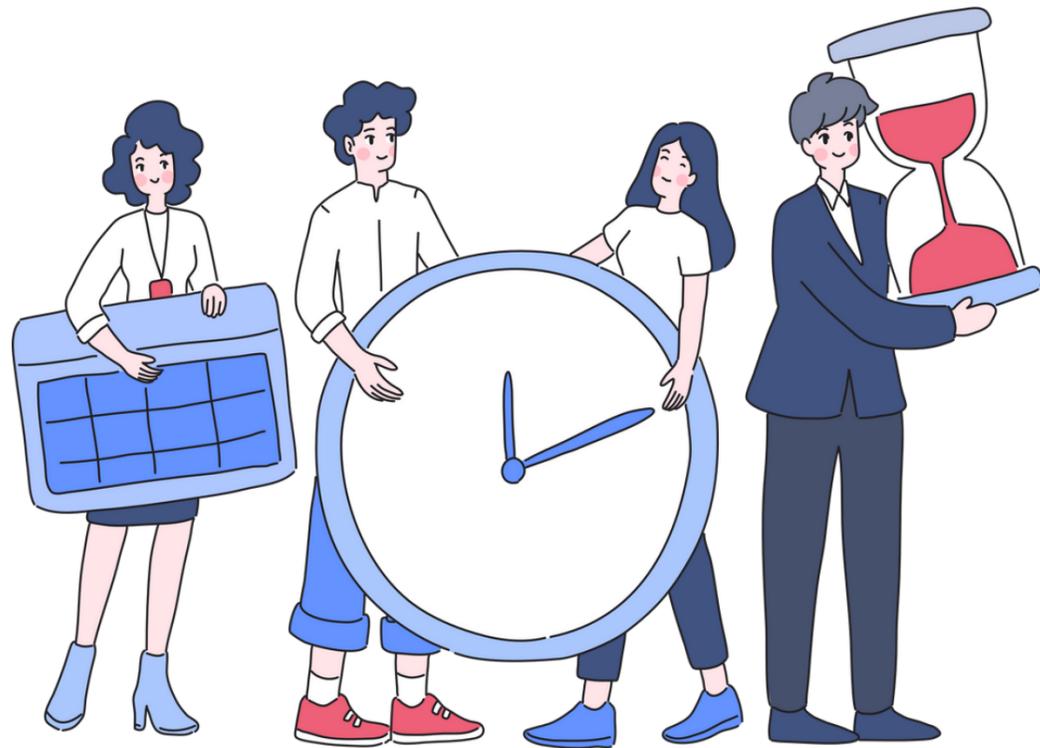
- Se comunicó con el subproceso de presupuesto para validar la posibilidad de trámite posterior a las fechas de las facturas, esta solicitud fue rechazada.
- Se contactó con el encargado de la facturación de la empresa de correo para solicitar la anulación de las facturas.
- Se notifica la acción tomada para informar a las partes interesadas.

Lección Aprendida

Se deben establecer prioridades, atender los lineamientos de la documentación y mejorar la gestión del tiempo.

Caso:

IMPLEMENTACIÓN DE
CONTROLES COMO MEDIDA
PREVENTIVA EN LAS
ACTIVIDADES DEL PROCESO
DE GESTIÓN DOCUMENTAL.



Descripción caso

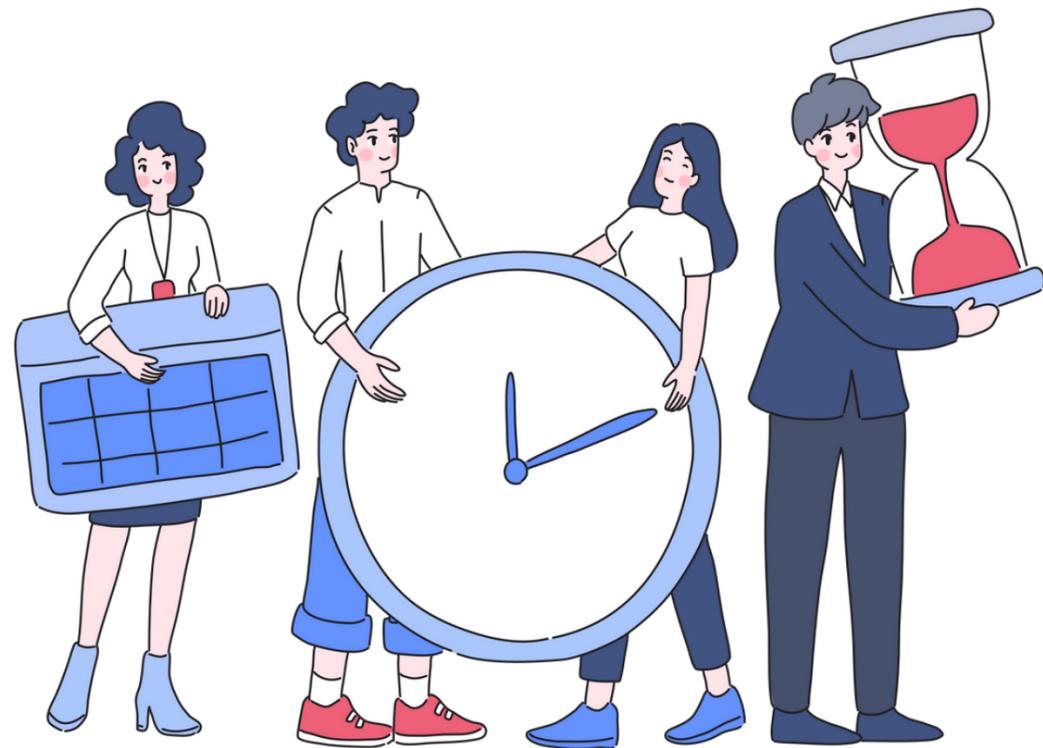
Implementación de controles como medida preventiva en las actividades del proceso de Gestión Documental.

Análisis de la situación

El proceso de Gestión Documental de la UDES, como responsable de la preservación y conservación de los documentos, no aplicaba controles a las transferencias documentales recibidas desde los archivos de gestión o por recuperación de fondos acumulados, causando una salida no conforme, debido a que existían transferencias sin registro de inventario único documental, error en consecutivos de los expedientes y error en marcación de rótulos de caja.

Caso:

IMPLEMENTACIÓN DE
CONTROLES COMO MEDIDA
PREVENTIVA EN LAS
ACTIVIDADES DEL PROCESO
DE GESTIÓN DOCUMENTAL.



Toma de acciones

Se implementó el uso de las herramientas tecnológicas al servicio de la Universidad de Santander – UDES, aplicando el correo electrónico certificado y correo electrónico institucional para trámite de correspondencia para despacho, y así evitar el mal uso de papel y tinta, permitiendo al recurso humano ejecutar el control consciente del tiempo empleado en actividades concretas, especialmente para aumentar la eficacia, la eficiencia o la productividad.

Lección aprendida

Gestión Documental se concientiza en la importancia de la implementación de controles como medida preventiva, con el fin de evitar reprocesos o afectaciones en el servicio.