

# LECCIONES APRENDIDAS

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA



**Universidad  
de Santander**  
UDES

Sistema de Gestión de Calidad  
SGC-VAF

# Subproceso Talento Humano



# CASO:

## RECONOCIMIENTO Y PAGO DE INCAPACIDADES.



## Descripción caso

Actualmente, la Universidad de Santander UDES, reconoce al trabajador el auxilio de incapacidad sobre el 100% del salario, hasta el día 180.

Desde enero hasta octubre de 2022, se registra un número de días de incapacidad superior a 810 días y la problemática se evidencia al momento de realizar la radicación de documentos, seguimiento y cobro de solicitud pues hay trabajadores que no reportan la incapacidad durante el mismo mes que se causa. Esto por cuanto NO se permite incluir en nómina con posterioridad. Al no incluir en nómina, no se puede reportar a crédito y cartera y en consecuencia no se genera la cuenta por cobrar a la EPS responsable.

## Análisis de la situación

El reporte tardío de incapacidades puede tener diferentes causas:

- 1.El médico tratante no expide incapacidad hasta tanto no finaliza el periodo de hospitalización.
- 2.El trabajador no reporta la incapacidad en el mismo mes, por omisión.
- 3.El trabajador no reporta la incapacidad en el mismo mes, porque el certificado de incapacidad le fue entregado en el mes siguiente, etc.

# CASO:

## RECONOCIMIENTO Y PAGO DE INCAPACIDADES.



## Toma de acciones

Ante la confusión generada entre las funciones y responsabilidades de cada uno de los intervinientes en el proceso, Talento Humano, Contabilidad y Crédito y Cartera se reunieron para concluir que:

1. Crédito y Cartera entregará listados de 2020, 2021 y 2022 a TAH y Contabilidad para cobro y seguimiento.
2. El seguimiento de los reconocimientos de incapacidades es responsabilidad de TAH.
3. Actividades a ejecutar:
  - Se debe reportar a TAH la incapacidad.
  - TAH radica la incapacidad en la respectiva plataforma y notifica a nómina la novedad.
  - Nómina reporta a CRC el archivo con las incapacidades a cargar en cartera.
  - Desde Contabilidad se reporta a CRC, con copia a TAH, los pagos que se deben abonar a cartera.
  - Mensualmente CRC reporta el estado de cartera por concepto de incapacidades a TAH.

Desde Contabilidad se indicó que:

1. Una incapacidad que no se registra dentro del mes correspondiente porque no se reporta a TAH, se debe registrar en costos y gastos recuperados.
2. Una incapacidad donde la ARL reconoce el valor del gasto del patrono, se debe registrar como costo y gasto recuperado.
3. Cuando le pagan a la Universidad un mayor valor debido a que un profesor se incapacitó, pero el valor del aporte se realizó por el promedio del mes anterior se registra como aprovechamiento.
4. Se debe realizar una factura por cada empleado reportado por concepto de incapacidad.

# CASO:

RECONOCIMIENTO Y PAGO  
DE INCAPACIDADES.



## Lección aprendida

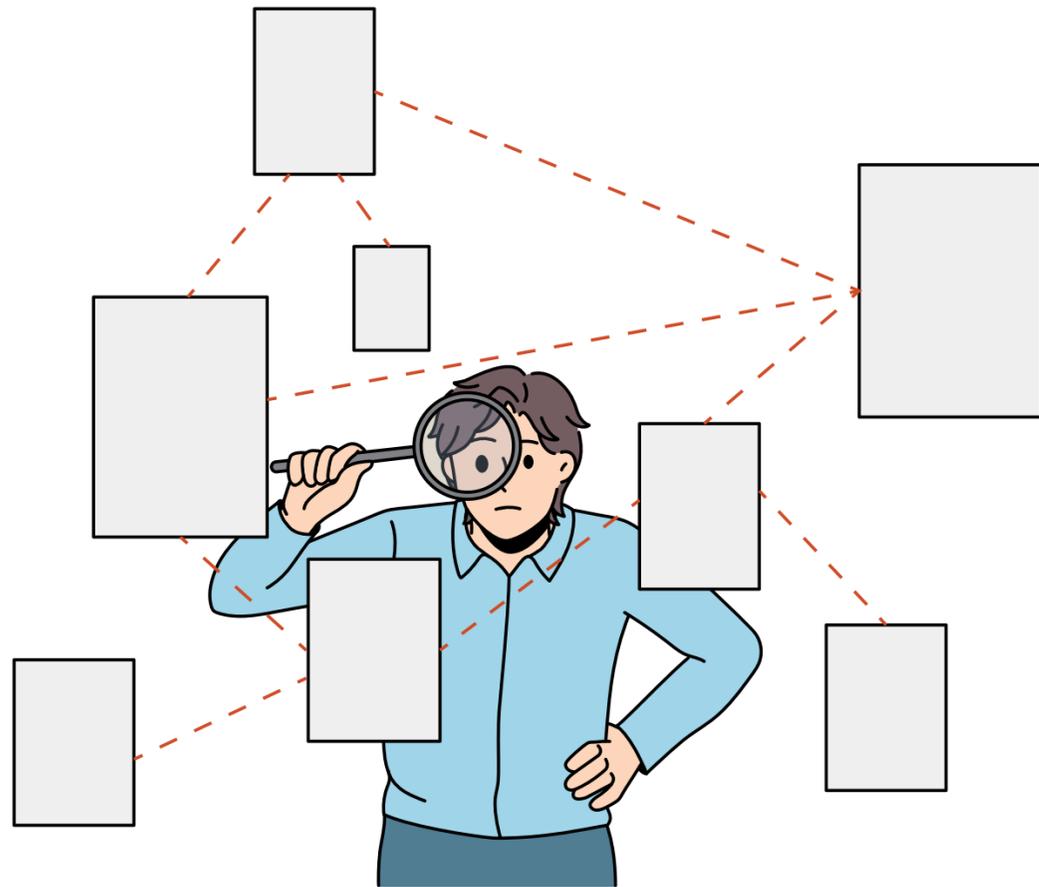
Es necesario realizar encuentros presenciales o sincrónicos con todos los intervinientes en el proceso a fin de escuchar todos los puntos de vista y tomar decisiones frente al proceso de radicación y cobro.

Talento Humano deberá contactarse con los asesores de la EPS a fin de revisar el trámite interno en cada una.

Se deben definir funciones y responsabilidades a cada una de los subprocesos en el trámite de radicación, seguimiento, cuenta y cobro, sin que se someta a una rigidez o aprehensión exegeta de la norma, como quiera que el denso de este proceso, depende de las EPS, quienes imponen requerimientos diferentes.

# CASO:

MANEJO DE INFORMACIÓN  
DE LOS COLABORADORES  
DE LA INSTITUCIÓN EN EL  
CAMPUS CÚCUTA



## Descripción caso

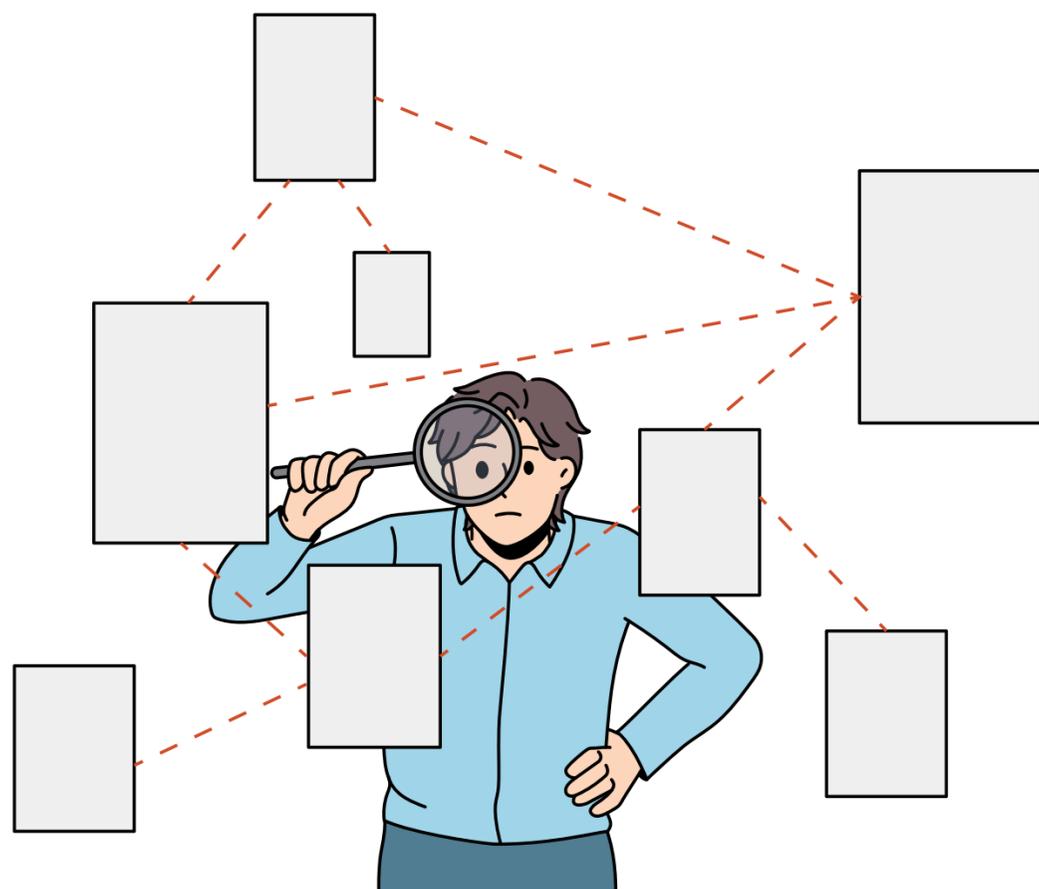
Manejo de información de los colaboradores de la Institución en el campus Cúcuta

## Análisis de la situación

A la fecha el subproceso de Talento Humano no cuenta con un sistema fiable que permita ver la trayectoria del colaborador en la Institución, son diversos los insumos de consulta que se requieren para conocer un poco la situación contractual y laboral de la Institución. El tener varios responsables del manejo de datos puede inducir a error, imprecisión, y deficiente manejo de la información y tratamiento de datos.

## **CASO:**

### MANEJO DE INFORMACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EN EL CAMPUS CÚCUTA



## Toma de acciones

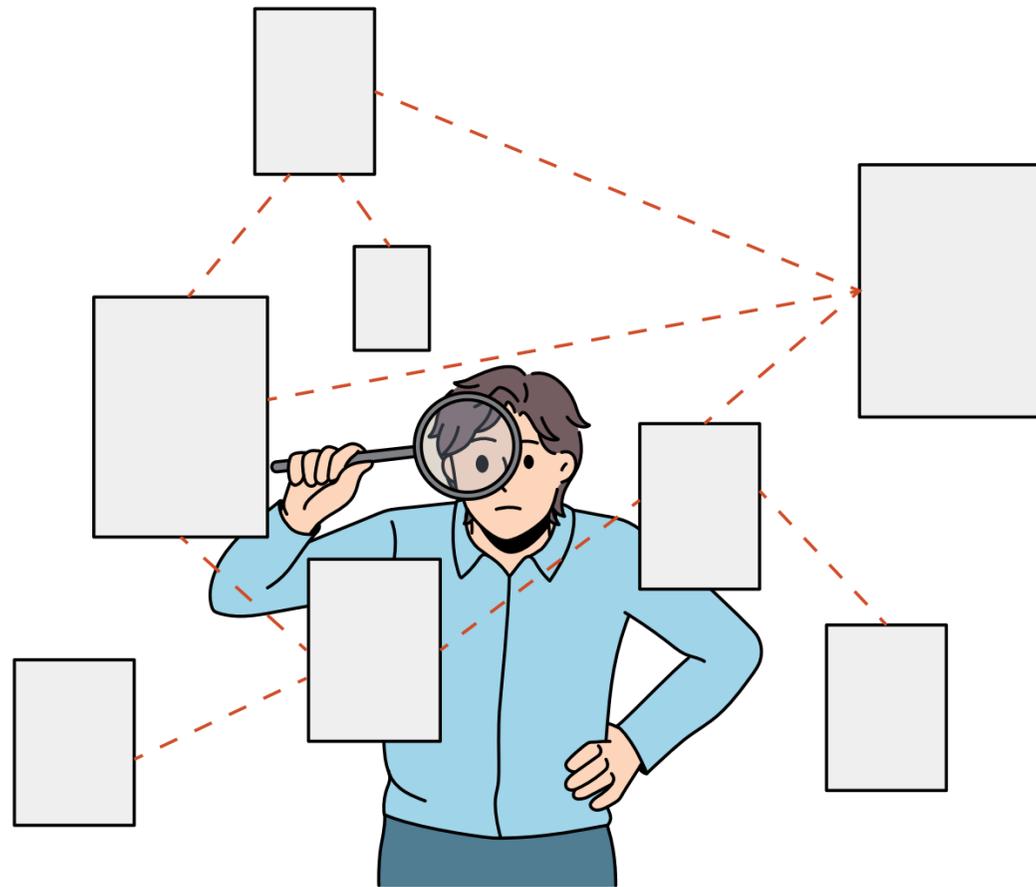
Desde el 2022 se designó desde la coordinación un solo responsable, profesional de Talento Humano, del manejo de la información y el compartir datos. Esto ha garantizado no solo el correcto manejo de la información, sino la fiabilidad de la misma dado que, al ser el encargado de la preparación de novedades, el profesional de Talento Humano realiza todos los cambios en tiempo real y además actualiza permanentemente la base de acuerdo a la realidad fáctica del trabajador.

La base es manejada en Excel y aunque permanece en constante actualización, el error humano es inevitable. Es por ello, que constantemente se revisa y analiza la información por parte de la coordinación, pues desde las diferentes áreas, procesos y subprocesos se requieren datos precisos y actualizados. La información es comparada frecuentemente con lo reportado en nómina, al ministerio de educación en SNIES y a las diferentes dependencias.

Aunque la información es compartida con los integrantes de la oficina en carpeta OneDrive, solo el profesional de Talento Humano tiene permitido el acceso a modificar la información. Es decir, aunque la consulta puede realizarse en tiempo real y se evidencie una imprecisión, solo el profesional estará facultado para realizar dicho cambio.

# CASO:

MANEJO DE INFORMACIÓN  
DE LOS COLABORADORES  
DE LA INSTITUCIÓN EN EL  
CAMPUS CÚCUTA



## Lección aprendida

El encargar a un único trabajador frente al tratamiento de datos, ofrece una garantía frente a la responsabilidad de la información, así como también la veracidad de la misma, dado el contacto directo y funcionalidad del profesional de Talento Humano.

# Subproceso

## *Atención al Estudiante*



# **CASO:** SISTEMATIZACIÓN DE LOS CASOS CAE



## Descripción caso

Anteriormente las solicitudes correspondientes a devoluciones, congelaciones y transferencias de dinero, se realizaban de forma presencial, los estudiantes radicaban su requerimiento junto con los soportes necesarios para iniciar el trámite, en la oficina del subproceso de Atención al Estudiante de cada campus (Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar).

## Análisis de la situación

Para agilizar la prestación del servicio, disminuir el flujo de estudiantes en el subproceso de Atención al Estudiante y brindar agilidad y oportunidad en las respuestas, se hace necesario el aprovechamiento de los recursos tecnológicos con los que cuenta la Universidad.

## Toma de acciones

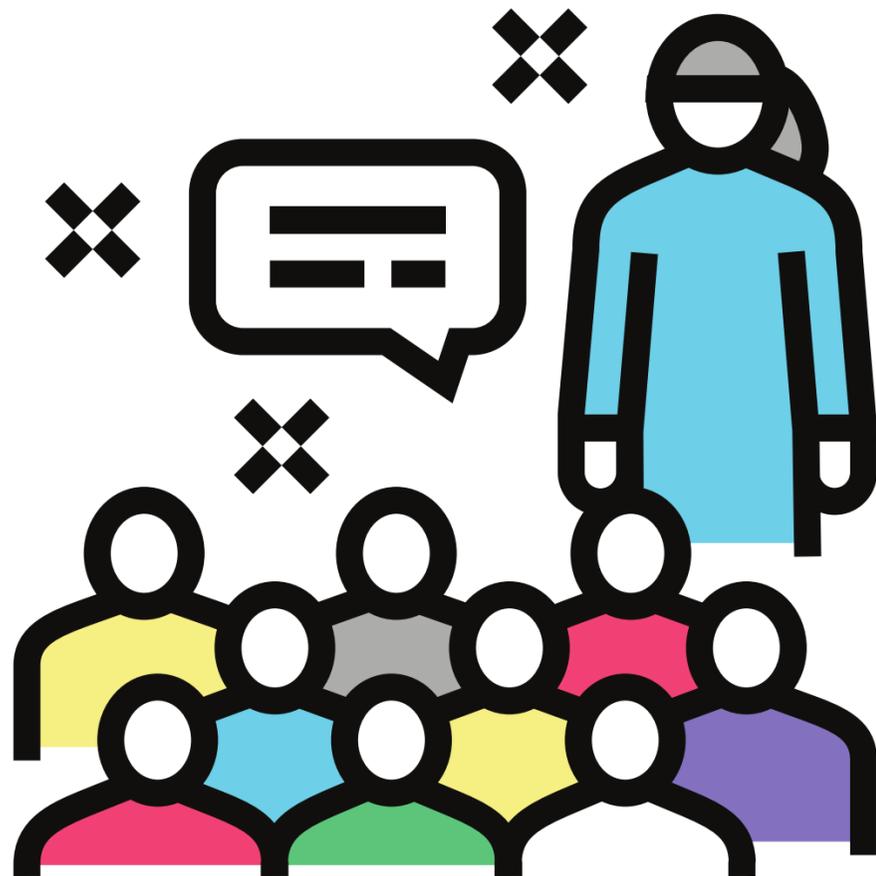
Se actualizó el Aplicativo de Casos CAE, con el objetivo de permitir que el estudiante radique directamente su solicitud desde cualquier lugar, digitando información y adjuntando los soportes requeridos para dar inicio al trámite solicitado por el estudiante.

## Lección aprendida

La implementación de herramientas tecnológicas o actualización de las mismas, para la agilización o mejora en la prestación de servicios, es fundamental ya que permite optimizar los tiempos de respuesta, para dar atención oportuna a las solicitudes de las partes interesadas y propender por la atención del 100% de los servicios requeridos del subproceso.

## **CASO:**

### MEJORA EN EL ENVÍO DE INVITACIONES A INDUCCIÓN A PADRES DE FAMILIA



## Descripción caso

Mejora en el envío de invitaciones a Inducción a padres de familia

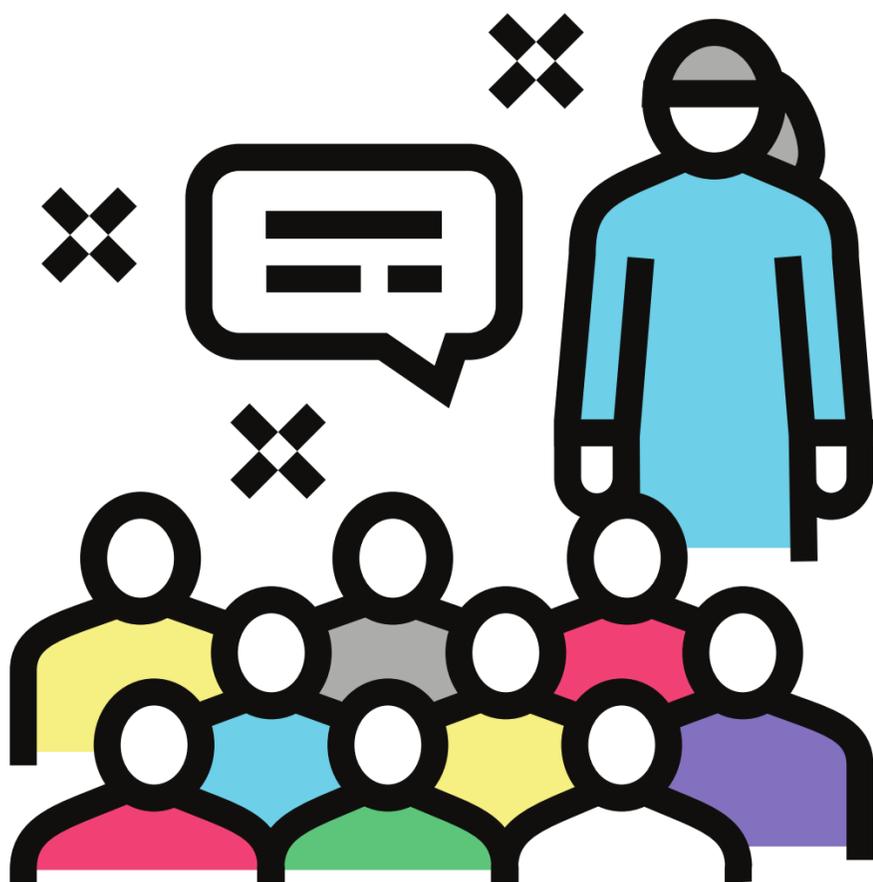
## Análisis de la situación

El procedimiento ATE-PR-001-UDES Desarrollo de Eventos Institucionales, establecía realizar el envío de la tarjeta de Invitación a los padres de familia de los estudiantes nuevos en cada semestre, haciendo entrega de un archivo con la información de los destinatarios como mínimo 24 horas de anticipación al área de correspondencia, de acuerdo a lo descrito en el instructivo de correspondencia y comunicaciones GED- IN-003-UDES, con el fin de invitarlos a participar en el evento Inducción a Padres de Familia, enviando al domicilio de cada padre de familia dicha invitación.

Realizado este proceso, el servicio de mensajería realizaba devoluciones de un número de tarjetas por diferentes motivos como: no se entiende la dirección (aunque estaba completa) que los municipios no estaban correctos, que no llegaban a lugares recónditos o que no había acceso a esos sitios o zonas rojas, o generando en las observaciones de la guía, “no se logra establecer comunicación con el cliente” Aunque la empresa de esta logística informaba que realizaba la gestión nuevamente por tres ocasiones, esta no era exitosa.

## **Caso:**

MEJORA EN EL ENVÍO  
DE INVITACIONES A  
INDUCCIÓN A PADRES  
DE FAMILIA



## Toma de acciones

Se decidió contactar al estudiante en el aula de clase para hacer entrega de la tarjeta de invitación y que este se comprometiera enviándola a sus padres de familia, y enviarla por correo electrónico al padre de familia para asegurar que le llegara la información y confirmara participación, quedando plasmada en el formato control entrega de correspondencia, GED-FT-O22- UDES. De igual forma se valida la recepción de la invitación a través de llamada telefónica de parte del padre de familia.

Asimismo, se realizó el ajuste en el procedimiento ATE-PROO1-UDES Desarrollo de Eventos Institucionales.

## Lección aprendida

Con la implementación de oportunidades de mejora en la actividad se logró disminuir en el tiempo para el desarrollo de ésta actividad, se logran mejores resultados y se aumenta la probabilidad de entrega de la comunicación. Asimismo, se disminuye el impacto ambiental por la disminución de uso del empaque del sobre en cada tarjeta, y se logra ahorro en recurso financiero ya que no es necesario contratar a la empresa de mensajería para entregar la tarjeta a nivel nacional.

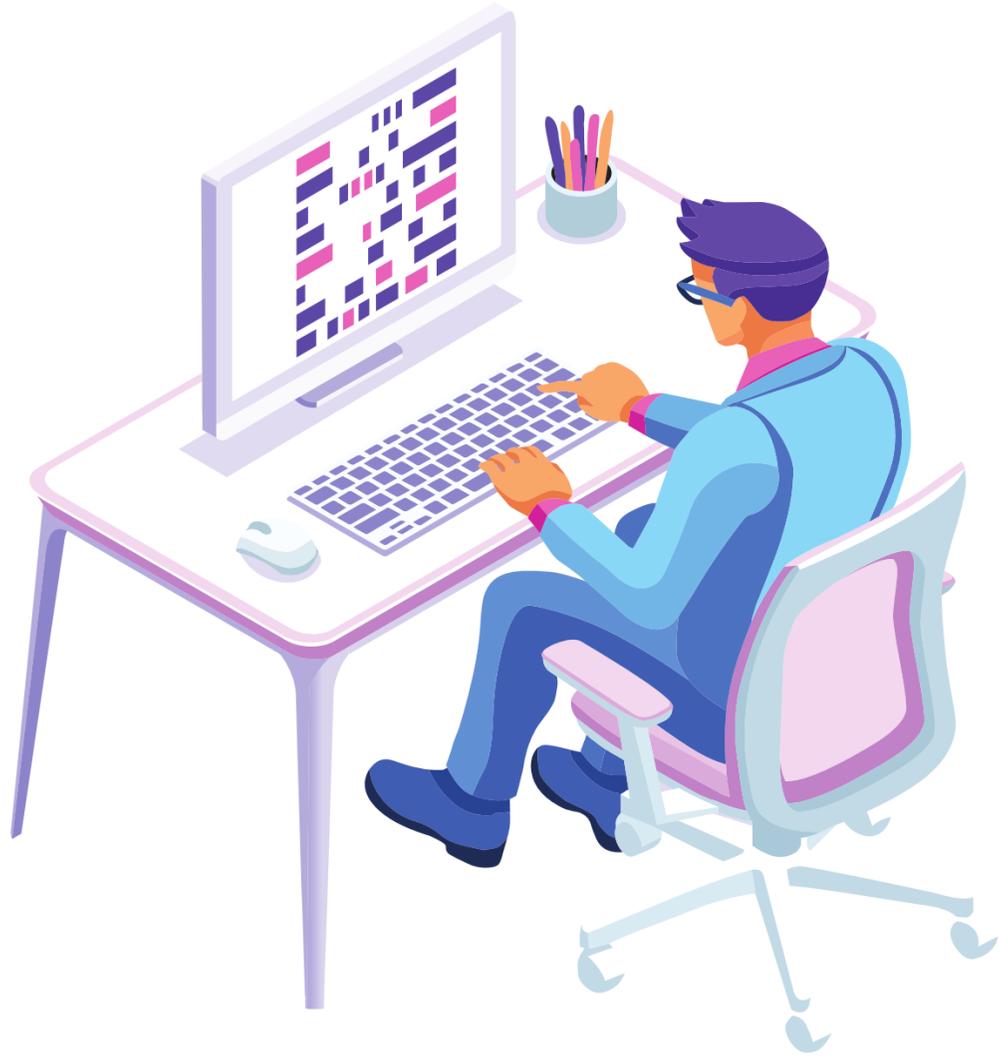
# Subproceso

## *Mercadeo Institucional*



## **CASO:**

### DIGITACIÓN BASE DE DATOS CRM



## Descripción caso

En la actividad relación de base de datos en el cuadro control operativo MEI-FT-O16-UDES; se registraban los interesados recopilados en las diferentes actividades de Mercadeo, pero el número de registros en el cuadro de control operativo no coincidía con la información real en el aplicativo CRM, lo que conllevaba a un reproceso.

## Análisis de la situación

Esta situación generó resultados negativos ya que, al momento de realizar informes, seguimiento de la información y verificación de los datos, no coincidía con la información registrada en el aplicativo CRM, lo que generaba reproceso en las actividades.

## **CASO:** DIGITACIÓN BASE DE DATOS CRM



## Toma de acciones

1. Asignar un responsable de realizar el control de los registros y sistematización en CRM, bajo supervisión de la líder.
2. Cada orientador asignado a una actividad promocional (feria local, regional, visita local, regional, visita a la universidad, etc) es el responsable de organizar las bases de datos.
3. Antes de cargar en CRM, enviar al correo de cada interesado el portafolio de servicios digital UDES, los correos que sean rebotados, contactar al interesado para validar el correo y realizar la corrección en la plantilla CRM; dejar registro de la validación realizada.

## Lección Aprendida

Las bases de datos al ser un insumo vital para la misión de Mercadeo Institucional, deben mantenerse actualizadas con mucho cuidado, depurando y corroborando la información a cargar.

Se debe hacer una verificación exhaustiva de la información captada para asegurar el envío de información oportuna a los aspirantes y que de esta forma, aumentar las inscripciones efectivas.

## **CASO:**

REPORTE DE SEGUIMIENTOS  
ASPIRANTES NO  
CONTACTADOS DE  
FORMA INMEDIATA.



## Descripción caso

Una vez que los aspirantes se registran con el equipo de mercadeo, les debe llegar notificación de este registro, pero por las diferentes actividades que se tienen programadas a realizar por MEI, no se contactaba a los aspirantes de manera inmediata.

## Análisis de la situación

Los orientadores deben realizar el respectivo contacto con los aspirantes desde cualquier medio disponible (Llamada, WhatsApp o correo electrónico), para así tener una mayor persuasión y llevar a legalizar la inscripción, pero por las diferentes actividades no lograban abarcar todos los aspirantes.

## CASO:

REPORTE DE SEGUIMIENTOS  
ASPIRANTES NO  
CONTACTADOS DE  
FORMA INMEDIATA.



## Toma de acciones

1. Tener correo listo una vez se llegue a la universidad para enviárselo a los aspirantes en cuanto llegue el reporte de su inscripción.
2. Apoyarse con los aprendices SENA para realizar el seguimiento telefónico inmediato.
3. Tener un guión de texto listo para que solo sea guardar número telefónico en dado caso que no contesten y enviar mensaje vía WhatsApp inmediato.
4. Siempre registrar cualquier seguimiento o contacto que se tenga con el aspirante.

## Lección Aprendida

La planeación y ejecución en equipo de las actividades de seguimiento, y anticipación a imprevistos que puedan dificultar el normal desarrollo del seguimiento permite ejecutar de forma oportuna la actividad y aumentar las posibilidades de concretar inscripciones a programas académicos.

# CASO:

TIEMPO DE ENTREGA  
DE LOS INFORMES  
SEMESTRALES.



## Descripción caso

Los tiempos de entrega de los informes semestrales como es el informe de procedencia, motivacional y medios de posgrados – pregrado, presentaron atrasos en la entrega por estar a la espera de la confirmación de los datos exactos de matriculados, por parte del subproceso Crédito y Cartera.

## Análisis de la situación

La coordinación del subproceso MEI realiza la solicitud de la información a CRC, pero este último subproceso presenta atraso en la entrega de la misma. Se sugiere concientizar a la coordinación de Crédito y Cartera de la importancia de la información oportuna para evitar atrasos en las entregas de los documentos que permiten a la oficina de Mercadeo tomar decisiones para plan de trabajo.

# CASO:

TIEMPO DE ENTREGA  
DE LOS INFORMES  
SEMESTRALES.



## Toma de acciones

1. Solicitar información con tiempo a crédito y cartera notificándole a la importancia de la información
2. Programar la fecha de entrega de los informes teniendo en cuenta los tiempos que los estudiantes demoran para legalizar los créditos.
3. Tener en cuenta el tiempo de tabulación de la información en el informe de procedencia.

## Lección Aprendida

Teniendo en cuenta que la información y tiempos de espera de un proceso y/o subproceso pueden afectar los resultados de otra dependencia, se debe cumplir con tiempos establecidos para el desarrollo de actividades, tener una comunicación asertiva con las partes interesadas y generar planes de atención a necesidades de las mismas.

# CASO:

## DISMINUCIÓN DE REPROCESOS EN LA LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES



## Descripción caso

Reproceso de las actividades del procedimiento de Logística Actividades de Mercadeo

## Análisis de la situación

Se estaban presentando reprocesos en las actividades que se realizan de logística de los eventos.

## Toma de acciones

Se realizó una tabla de Check List para cada una de las tareas que se deben hacer en cada actividad con el objetivo de verificar el cumplimiento al procedimiento de Logística Actividades de Mercadeo y evitar olvidos y reprocesos en las actividades.

## Lección aprendida

Se debe continuar implementando estrategias que sirvan como herramienta para la realización de las tareas que se deben ejecutar, que permitan no verlas tan complicadas y sean de fácil uso para llevar a cabo los procesos.

## **CASO:**

CADA QUIÉN, CON  
SU CADA CUÁL



## Descripción caso

Firma de factura de aprobación del servicio

## Análisis de la situación

Se realizó la contratación de 5 buses para traer un colegio al campus, pero debido a condiciones climáticas no asistieron todos los estudiantes y solo se utilizaron 3 buses. Se le notificó al subproceso de Compras la novedad y la secretaria informó que se iban a encargaban de acordar con ellos el pago de esos 2 transportes que no se usaron.

Posteriormente, el subproceso de Compras llevó la factura a la oficina para la respectiva firma, se le hizo la pregunta de cómo habían quedado con lo del transporte, y la respuesta fue "no sé, voy a preguntar con la jefe y ya le informo", sin embargo se firmó la factura; y la respuesta nunca llegó. Días después, recibí una llamada de la oficina de Compras reclamando el por qué se había firmado la factura sin el descuento solicitado, mi respuesta fue con extrañeza, debido a que la respuesta de los mismos funcionarios del subproceso había sido de que ellos se encargaban.

## **Caso:**

CADA QUIÉN, CON  
SU CADA CUÁL



## Toma de acciones

Se volvió a realizar la solicitud de descuentos y se acordó con el proveedor un descuento fijo en caso tal ocurra la inasistencia por parte de los estudiantes para trasportarse.

## Lección aprendida

- No firmar las facturas hasta no tener la información completa del trámite a realizarse, aun siendo financiero.
- Dejar evidencia mediante correo electrónico de las situaciones que se presentan, para tener trazabilidad y constancia de las notificaciones y respuestas.
- Comunicar al subproceso de la desinformación que se maneja allí y que afecta a los demás subprocesos.

**Caso:**  
ENTREGA DE  
RESPONSABILIDADES  
AL ÁREA ENCARGADA.



## Descripción caso

Entrega de responsabilidades al área encargada.

## Análisis de la situación

Dentro de las diferentes actividades que realiza la oficina de Mercadeo Institucional (MEI), se realiza el seguimiento a los aspirantes, desde el primer registro hasta la inscripción, seguidamente, las coordinaciones de cada programa son los responsables de la entrevista y admisión del aspirante. Una vez admitidos el subproceso MEI continua con el proceso de seguimiento y apoyo para el pago de la matrícula financiera.

Con referencia a lo anterior, se presentó un caso de malentendido sobre la admisión de un joven que se encontraba en lista de espera (error humano al no emitir concepto por parte del programa) y que no se le había dado la admisión después de un desertor admitido; debido que a la oficina de MEI no llegaba la lista de espera enumerada desde la coordinación del programa y teniendo en cuenta que era el único programa al que tocaba generarle la admisión de los aspirantes de lista de espera, (los demás programas realizaban esta actividad sin dificultad); la consulta de los aspirantes en lista de espera, se realizaba directamente en el sistema Master, el cual, no reporta los aspirantes en orden ascendente, por lo que no teníamos la posibilidad de ver los puntajes de las pruebas aplicadas, por ende, la selección se hacía al azar.

## **CASO:**

ENTREGA DE  
RESPONSABILIDADES  
AL ÁREA ENCARGADA.



## Toma de acciones

Se realizó un análisis de las funciones de MEI frente a las admisiones de los aspirantes al programa con el cual se tuvo el malentendido y se llegó a un acuerdo con el Director del programa sobre el alcance de las responsabilidades de MEI y la admisión de los jóvenes que quedan en lista de espera.

## Lección aprendida

Es importante conocer el alcance del subproceso para evitar realizar actividades en las cuales se emitan conceptos que posteriormente, se lleguen a presentar desacuerdos con las demás dependencias.

# **Caso:** BANNER PUBLICITARIO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA



## Descripción caso

Banner publicitario con información incompleta de los descuentos ofertados para los aspirantes nuevos y antiguos.

## Análisis de la situación

Se presentó insatisfacción por parte de un padre de familia que llegó al subproceso de Mercadeo Institucional para aplicar el descuento por mérito académico, que no se reflejaba en el banner de descuentos y requisitos adicionales para realizar dicha solicitud.

## Toma de acciones

Se indagó con la oficina encargada de generar semestralmente los banners informativos sobre los descuentos que se ofrecen para los estudiantes nuevos y antiguos de la institución y se identificó que la información circulaba incompleta dado que por temas de espacio en la pieza gráfica no se había registrado todos los requisitos de dicho descuento. Por lo cual se solicitó a la oficina encargada hacer el ajuste del diseño para volver a publicarlos y evitar tener publicidad engañosa e insatisfacción en los clientes.

## **Caso:**

BANNER PUBLICITARIO  
CON INFORMACIÓN  
INCOMPLETA



## Lección aprendida

- Realizar las piezas publicitarias en compañía del área que ayudará a circular la información, de tal manera que de forma conjunta se logre generar retroalimentación de información que se pueda considerar relevante.
- Inspeccionar cualquier pieza gráfica que vaya a ser difundida al interior o de forma externa de la Universidad, para evitar no conformidades y potenciales inconvenientes para la Institución por omisión de información.

# Subproceso Compras



# **Caso:**

## USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.



## Descripción caso

Uso de herramientas tecnológicas

## Análisis de la situación

Se tenía dificultad en la respuesta de las evaluaciones de las compras ejecutadas por parte algunos de los clientes al no tener disponibilidad inmediata para acceder al correo electrónico y acceder al link de la encuesta.

Al no tener aprobación de recursos para comprar la Tablet que permitiría recoger las evaluaciones de los clientes en la entrega de los pedidos, se analizó con el equipo de trabajo la forma de acceder a la respuesta de las evaluaciones de manera más inmediata, se propuso por uno de los colaboradores crear un código QR que se pudiera pasar desde celular de tal manera que nuestros clientes pudieran acceder a la encuesta de manera más ágil.

## Toma de acciones

Se creó el código QR mediante el uso de las herramientas de Gmail para acceder a la evaluación de los pedidos y al momento de las entregas se le facilita al cliente para evaluar la orden entregada.

## Lección aprendida

Se debe hacer uso de los recursos que la tecnología pone a nuestra disposición para facilitar los procesos y optimizar los recursos.