

LECCIONES APRENDIDAS

Proceso Gestión Administrativa



**Universidad
de Santander**
UDES

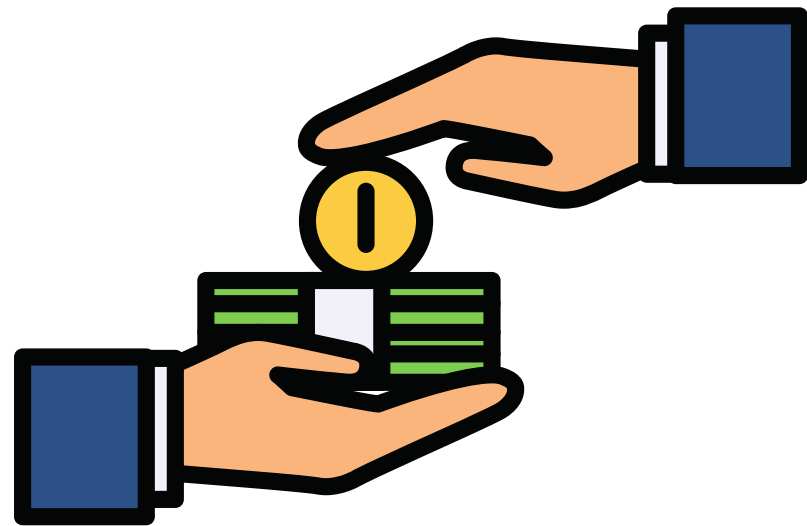
Sistema de Gestión de Calidad
SGC-VAF

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:

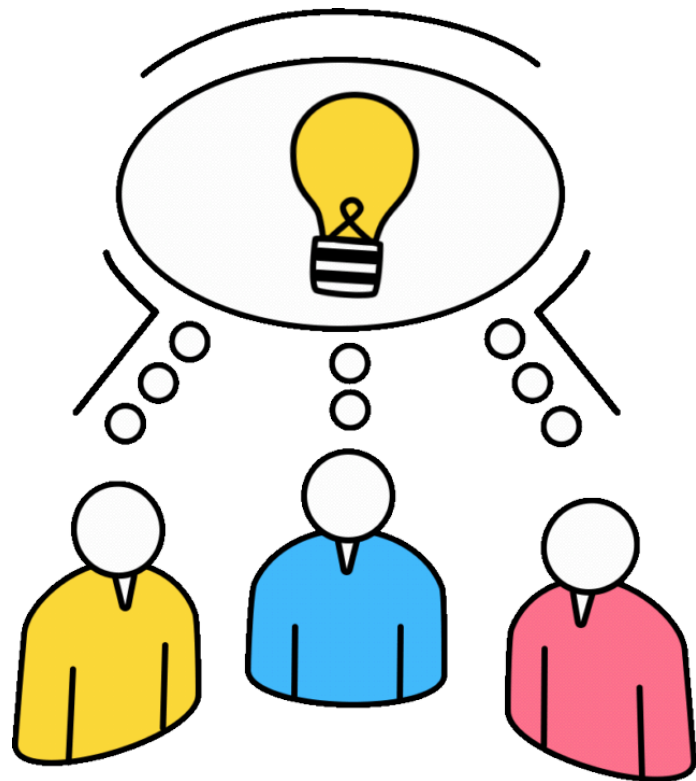
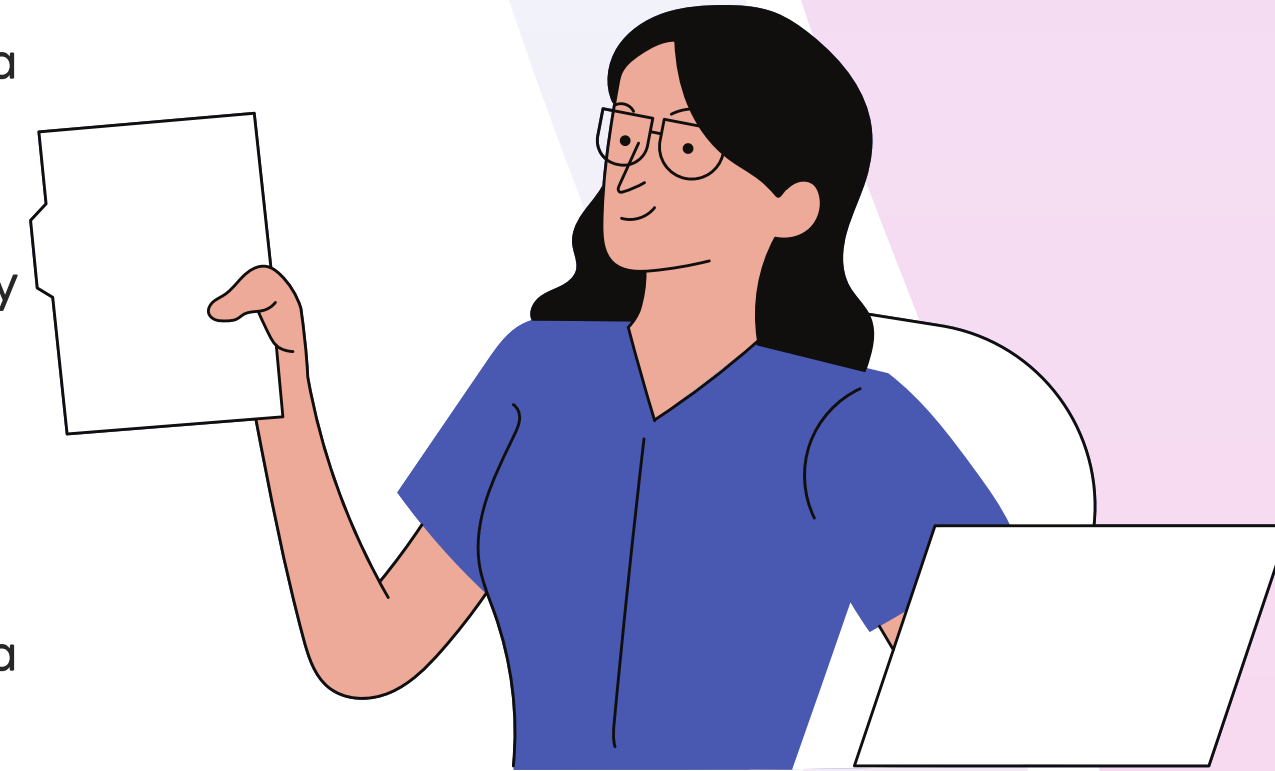
- 1.El médico tratante no expide incapacidad hasta tanto no finaliza el periodo de hospitalización.
- 2.El trabajador no reporta la incapacidad en el mismo mes, por omisión.
- 3.El trabajador no reporta la incapacidad en el mismo mes, porque el certificado de incapacidad le fue entregado en el mes siguiente,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

Caso: reconocimiento y pago de incapacidades.

Toma de acciones

Ante la confusión generada, Talento Humano, Contabilidad y Crédito y Cartera se reunieron para decidir lo siguiente:

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. TAH radica la incapacidad en la respectiva plataforma y notifica a nómina la novedad.
4. Nómina reporta a CRC el archivo con las incapacidades a cargar en cartera.
5. Desde Contabilidad se reporta a CRC, con copia a TAH, los pagos que se deben abonar a cartera.
6. Mensualmente CRC reporta el estado de cartera por concepto de incapacidades a TAH.



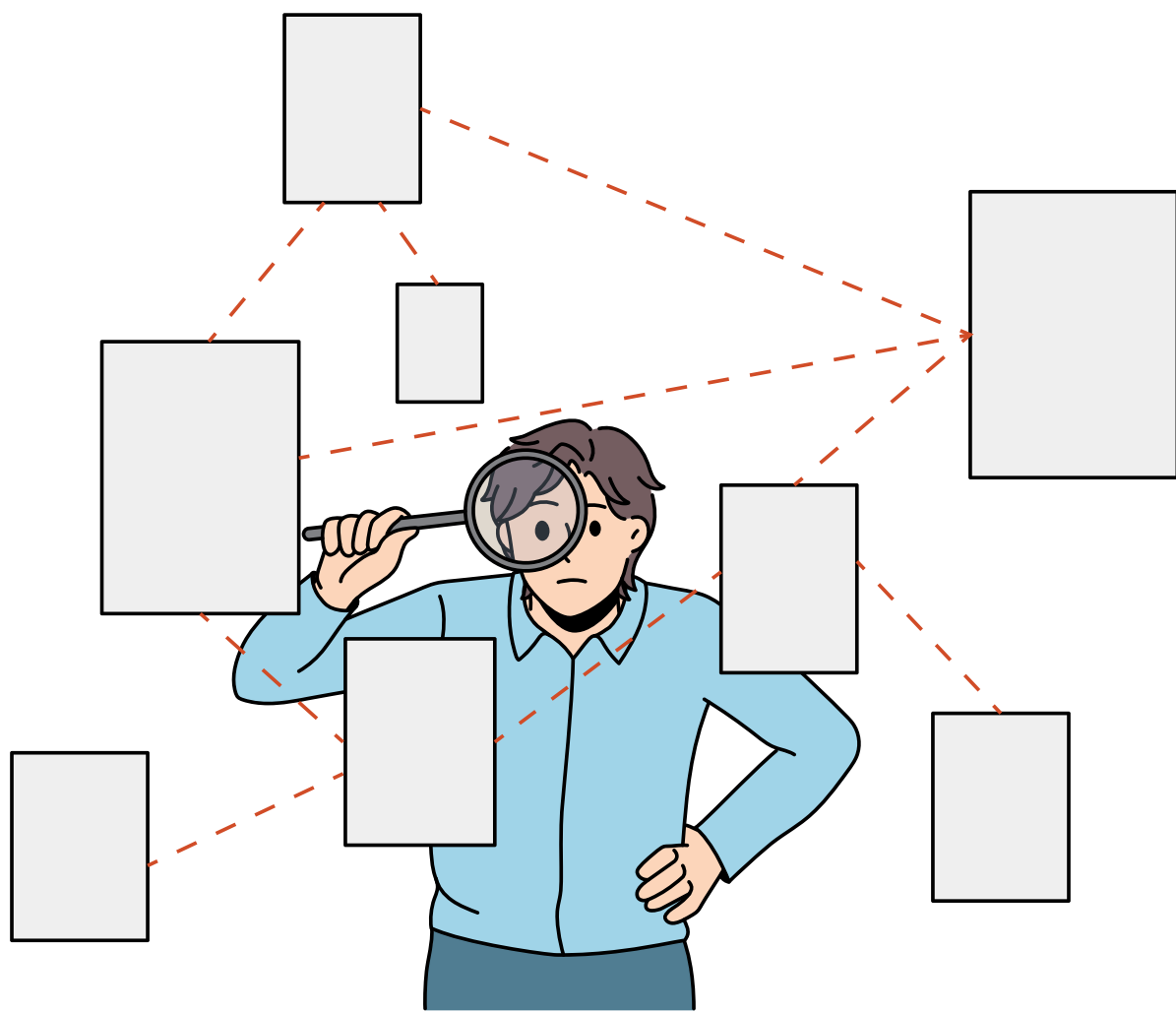
Lección aprendida

Se identifica la importancia de establecer procesos más eficientes y claros para el manejo de la incapacidad laboral. La experiencia vivida revela la necesidad de implementar un sistema de seguimiento más riguroso y proactivo para el reporte y registro de días de incapacidad por parte de los trabajadores.

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



Análisis de la situación

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.

Desde el 2022 se designó desde la coordinación un solo responsable, profesional de Talento Humano, del manejo de la información y el compartir datos, lo que garantizó el correcto manejo de la información y la fiabilidad de la misma, al ser el único encargado del manejo de novedades, realizar los cambios en tiempo real y actualizar permanentemente la base de acuerdo a la realidad fáctica del trabajador.

Sin embargo, al manejarse la información en un documento Excel y de forma manual, se puede presentar error humano.

Caso: manejo de información de los colaboradores de la Institución en el campus Cúcuta.

Toma de acciones

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.



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. Sin embargo, se evidencia la necesidad de invertir en un sistema de gestión de recursos humanos más avanzado y tecnológicamente robusto, que permita almacenar, actualizar y consultar la información de manera automatizada y segura.

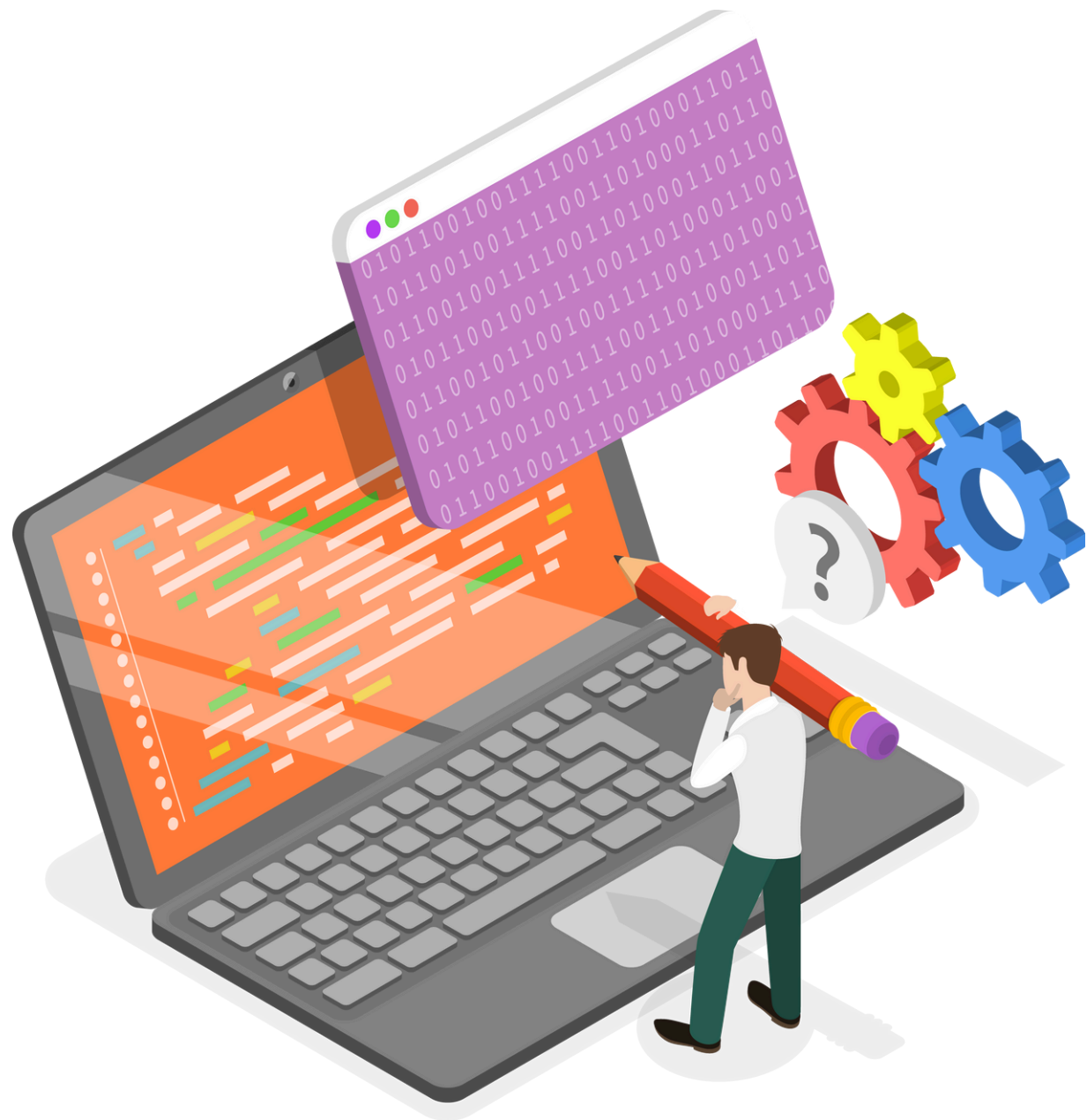
Subproceso

Atención al Estudiante



CASO:

Sistematización de los casos CAE



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.

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).

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

Se reconoció la oportunidad de aprovechar los recursos tecnológicos disponibles, al migrar de un sistema para radicar solicitudes de devoluciones, congelaciones y transferencias de dinero de forma presencial a uno digital, permitiendo agilidad en el proceso y mejora en la prestación del servicio.

Subproceso

Mercadeo Institucional



CASO:

Digitación base de datos CRM



Descripción caso

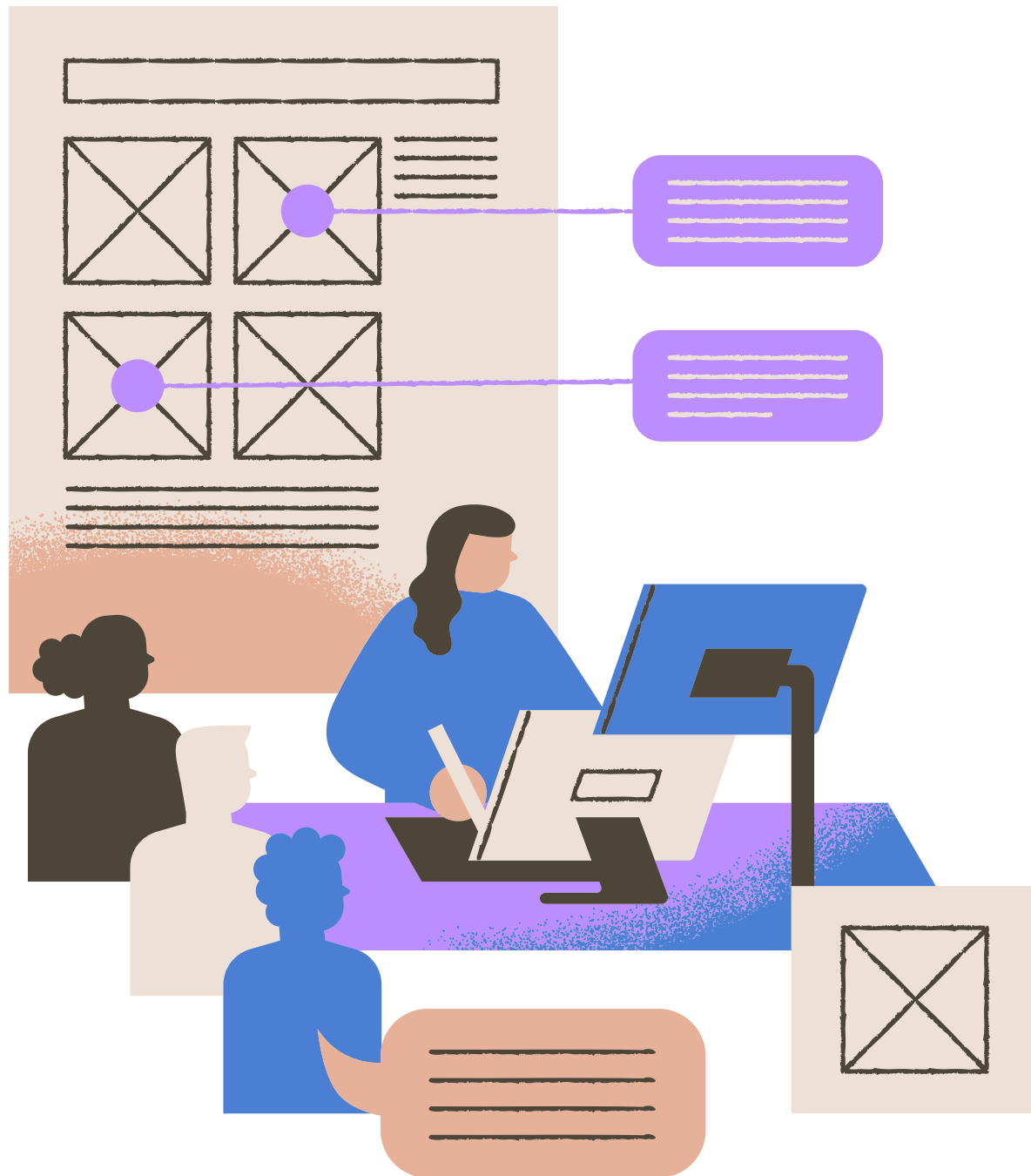
En la actividad relación de base de datos en el cuadro control operativo MEI-FT-O16- UDES; se registraban los interesados recopilados en las diferentes actividades de Mercadeo, pero el número de registros en el cuadro de control operativo no coincidía con la información real en el aplicativo CRM, lo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

Toma de acciones

Se asignó un responsable de realizar el control de los registros y sistematización en CRM, bajo supervisión de la líder. Además, se definió que 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, y que antes de cargar la información en CRM, debe enviar al correo de cada interesado el portafolio digital de servicios UDES. Los correos que sean rechazados, contactar al interesado para validar el correo y realizar la corrección en la plantilla CRM; dejar registro de la validación realizada.



Lección Aprendida

Se requirió establecer seguimientos más rigurosos para asegurar la coherencia entre la información almacenada en el CRM y la registrada en el control operacional. Este control más estricto es fundamental para verificar la veracidad y completitud de los datos, asegurando así la efectividad de las actividades realizadas y facilitando un contacto con los aspirantes, lo cual contribuirá a incrementar las inscripciones de manera eficaz.

CASO:

Reporte de seguimiento 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 llegar a la captación de público para la inscripción, pero por las diferentes actividades no lograban abarcar todos los aspirantes.

Caso: reporte de seguimiento 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

Una planificación y ejecución coordinada en equipo para las actividades de seguimiento, junto con la previsión de posibles imprevistos, resulta fundamental para asegurar la puntualidad y efectividad en estos procesos. Esta estrategia no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa significativamente las probabilidades de convertir a los aspirantes en estudiantes inscritos en los programas académicos. Anticiparse a los obstáculos y trabajar de manera colaborativa permite abordar los desafíos con mayor rapidez y eficacia, optimizando así el resultado final de las actividades de captación y admisión.



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 demoras en 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: reporte de seguimiento aspirantes no contactados de forma inmediata.

Toma de acciones

Se empezó a solicitar la información con tiempo a crédito y cartera, así como programar la fecha de entrega de los informes teniendo en cuenta los tiempos que los estudiantes demoran para legalizar los créditos y 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:

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 iban a acordar con el proveedor 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 transportarse.

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.



Análisis de la situación

Dentro del seguimiento a los aspirantes (primer registro, inscripción y pago de matrícula financiera) que realiza Mercadeo Institucional, se presentó un caso de malentendido en 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 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 estos aspirantes se realizaba desde el aplicativo Master, el cual no reporta los aspirantes en orden ascendente, por lo que no se podía ver los puntajes de las pruebas aplicadas y la selección se realizaba 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 de descuentos ofertados a aspirante 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.

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.



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.

CASO:

Falta de documentación de las actividades de causación de las compras.



Análisis de la situación

No había documentación específica de las actividades de causación de las facturas, como guía del personal para registro contable, por los gastos e inversiones institucionales, lo cual generaba riesgos de errores en los registros (duplicidad de las operaciones, no cumplimiento de las fechas de los registros, entre otras).

Toma de acciones

Se realizó reunión con el personal de compras de los 3 campus para documentar las actividades realizadas en Causación y se definió el procedimiento y el instructivo de causación, que sirven de guía para los registros y apoyo al personal que realiza las actividades.

Lección aprendida

Es importante tener documentadas todas las actividades ejecutadas en las áreas, de tal manera que sirvan de apoyo al personal nuevo que ingresa al subproceso y salvaguardar el conocimiento crítico del área en caso de requerirse para el personal existente.