

LECCIONES APRENDIDAS

Proceso Gestión Financiera



**Universidad
de Santander**
UDES

Sistema de Gestión de Calidad
SGC-VAF

Subproceso *Activos Fijos*



Caso:

Digitalización de documentación



Descripción caso

Digitalización de la documentación legal a cargo del subproceso de Activos Fijos

Análisis de la situación

Los documentos legales como escrituras, certificado de libertad y tradición, se estaban conservando en medio físico por no contar con una herramienta digital para su almacenamiento y consulta.

Toma de acciones

La Institución cuenta con un aplicativo llamado SEVENET, administrado por Gestión Documental, en donde se solicitó un espacio para que Activos Fijos conserve los documentos legales que están bajo su responsabilidad.

Lección aprendida

Aprovechamiento de las herramientas tecnológicas con que cuenta la Institución que permitan organizar la documentación, facilitar las consultas, entrega oportuna de información y optimizar los recursos de papelería y archivo.

Subproceso Presupuesto



CASO:

Planeación para el cumplimiento de actividades del subproceso.



Descripción caso

Control de planeación y seguimiento - campus Bucaramanga

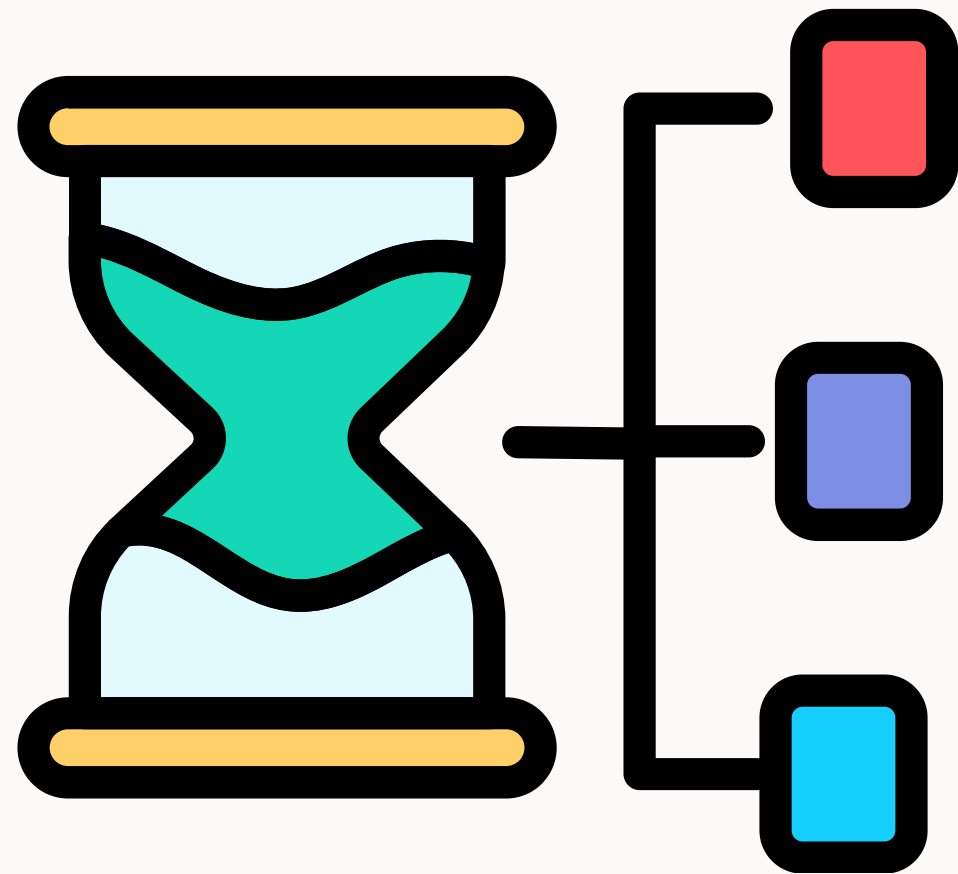
Análisis de la situación

A raíz de los hallazgos registrados en la auditoría interna del año 2021, por el incumplimiento en el seguimiento realizado en la ejecución de las actividades del subproceso, se planearon metas para garantizar el logro de la ejecución proyectada.

Toma de acciones

A través del aplicativo Kawak, se generó reporte de Oportunidades de Mejora (R1) del subproceso Presupuesto, seleccionando las diferentes fuentes de identificación. Ejemplo: auditoría interna con el objetivo de dar cumplimiento a dichos planes. Posteriormente se realizó ejecución de actividades por fechas de vencimientos y trimestralmente se verifica el porcentaje de avance y se realiza un análisis de los resultados. Se fijó una meta de cumplimiento y esta se cumplió.

Caso: planeación para el cumplimiento de actividades del subproceso.



Lección aprendida

Una buena práctica que contribuye en el seguimiento es revisar a través del aplicativo Kawak, en el módulo de mis pendientes todas las actividades que se deben realizar y ejecutar en los tiempos establecidos, dándole prioridad a las acciones próximas a vencer y dar tratamiento a las vencidas, lo cual puede llevar a una eficacia del 100%.

CASO:

Planeación de actividades para cumplimiento de actividades



Descripción caso

Toma de decisiones para la mejora continua del subproceso.

Análisis de la situación

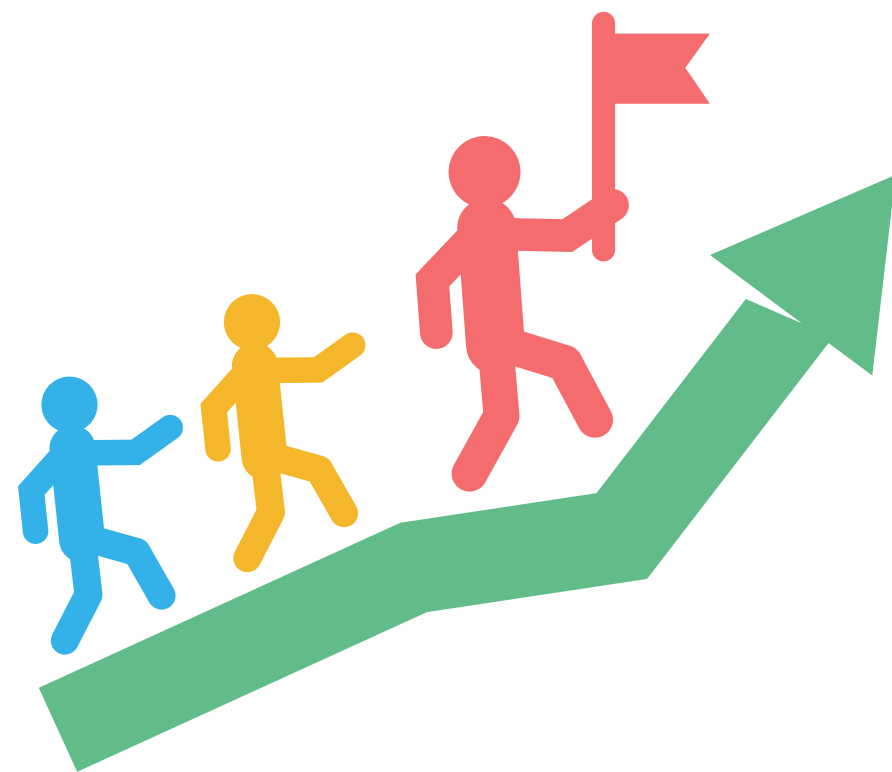
Teniendo en cuenta que las actividades de actualización de documentos, identificación de aspectos por mejorar, construcción y divulgación de experiencias exitosas se realizaban centralizadamente desde el Campus Bucaramanga, se dificultaba cumplir dentro de los tiempos establecidos con dichas actividades porque se acumulaba el trabajo. Por otra parte, no se tenía una comunicación constante con los campus Cúcuta y Valledupar.

Caso: delegar actividades para lograr cumplimiento de actividades.

Toma de acciones

En pro de la mejora continua, el equipo de trabajo del subproceso en los tres campus está participando en la toma de decisiones (actualización de documentos, compartir experiencias exitosas, aclarar dudas, identificar aspectos por mejorar y retroalimentar información), lo cual ha sido un aspecto importante para que la comunicación fluya de forma asertiva e impacte en los resultados del subproceso.

Asimismo, se decidió programar anticipadamente reuniones virtuales de forma concertada con el equipo de trabajo de los tres campus para la revisión de documentos y toma de decisiones y tener en cuenta todos los aportes que se realicen buscando elegir las mejores soluciones y decisiones para el subproceso.



Lección aprendida

El trabajo en equipo y una buena comunicación es el reflejo de los buenos resultados obtenidos, pues permite delegar trabajo a los colaboradores y no represar trabajo en un solo campus o una sola persona, obteniendo eficacia en la ejecución de actividades programadas.

CASO:

Mejora en la toma de decisiones multicampus.



Descripción caso

Toma de decisiones para la mejora continua del subproceso

Análisis de la situación

En pro de la mejora continua el equipo de trabajo del subproceso en los tres campus está participando en la toma de decisiones (actualización de documentos, compartir experiencias exitosas, aclarar dudas, identificar aspectos por mejorar y retroalimentar información), lo cual ha sido un aspecto importante para que la comunicación fluya de forma asertiva e impacte en los resultados del subproceso.

Toma de acciones

Programar anticipadamente reuniones virtuales de forma concertada con el equipo de trabajo de los tres campus para la revisión de documentos y toma de decisiones.

Lección aprendida

El trabajo en equipo y una buena comunicación es el reflejo de los buenos resultados obtenidos.

Subproceso Tesorería



CASO:

Mejora en los tiempos de pago a proveedores.



Descripción caso

Incumplimiento en el pago oportuno a proveedores.

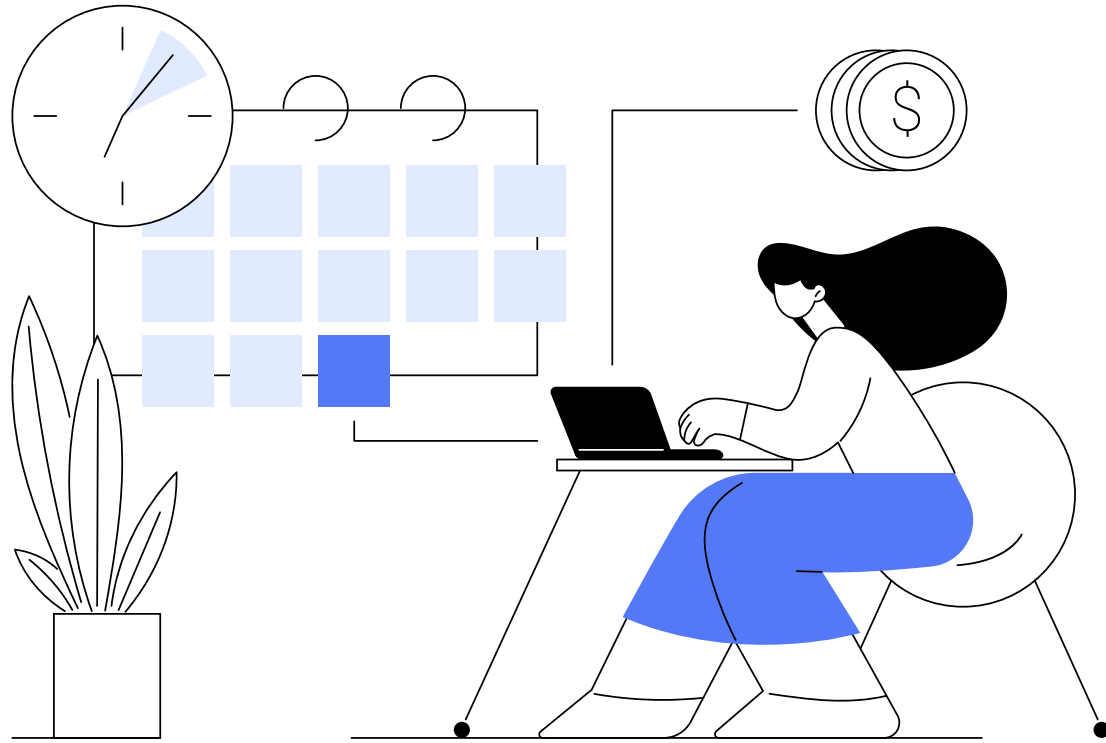
Análisis de la situación

Se detectó un problema común en los campus de Cúcuta y Bucaramanga, relacionado con los tiempos de pago a los proveedores. En ambos campus, se estaba incumpliendo con las fechas establecidas para efectuar los pagos, lo que generaba inconvenientes para los proveedores y afectaba la operación de la institución.

Esta situación se analizó con los subprocesos de compras y presupuesto, y se identificó que la principal parte interesada en común eran los proveedores. Se hallaron diversas causas para el incumplimiento de los pagos:

1. En el subproceso de compras, se daba trámite a todas las facturas recibidas, pero había dificultades debido a la falta de cumplimiento de requisitos por parte de algunos proveedores. Específicamente, la fecha de vencimiento de las facturas no se ajustaba al plazo del pago acordado.
2. Al recibir las facturas, había ocasiones en que era necesario validar con el cliente si el pedido había sido recibido satisfactoriamente o si se cumplían ciertos requisitos para el registro de activos. Estas validaciones y el proceso de causación contable a veces se llevaban a cabo después de la fecha de vencimiento, retrasando aún más los pagos.

Caso: delegar actividades para lograr cumplimiento de actividades.



Toma de acciones

La institución manejaba diferentes plazos de pago (contado, 30 días, 45 días y 60 días), y aunque se daba trámite a todos, en ocasiones se presentaban discrepancias, en este no se priorizaba el plazo de 30 días, lo que causaba demoras innecesarias en los pagos, para ello se determinó que se le dará prioridad al plazo de 30 días con el fin de evitar demoras.

Además, se identificaron demoras en el subproceso de Causación contable y contabilidad, lo que afectaba el flujo de trabajo y la agilidad en la gestión de los pagos.

Lección aprendida

Es fundamental mantener una comunicación fluida entre los subprocesos involucrados en el proceso de pagos a proveedores. Además, se debe establecer una estrategia que priorice los pagos con plazos más cortos para evitar retrasos innecesarios. Asimismo, es necesario asegurar el cumplimiento de requisitos por parte de los proveedores y agilizar los procesos contables para garantizar un flujo de trabajo eficiente y cumplir con las fechas de pago establecidas.



Subproceso Crédito y Cartera



CASO:

Aplicación de descuentos
semestre
B 2022



Descripción caso

Aplicación de descuentos semestre B 2022

Análisis de la situación

El ser humano por naturaleza tiende a rechazar el cambio y desafortunadamente las personas tratan de evadir las normas o el cumplimiento de requisitos a nivel general.

Al inicio de la temporada de matrículas del B2022, los estudiantes y directivos manifestaban su descontento porque se les estaba exigiendo el cumplimiento de los requisitos determinados en el Acuerdo O11 y el calendario académico vigente para la aplicación de apoyos financieros.

La razón era que antes no se hacía manifestaban todos en común acuerdo, y calificaban de muy mal gusto la implementación de estos cumplimientos.

Toma de acciones

- Se socializó con cada interesado que se acercaba a la oficina de Crédito y Cartera la documentación determinada para el manejo de los descuentos por la institución.
- Se aplicaron los descuentos de acuerdo a lo establecido en el acuerdo O11.
- Se rechazaron los descuentos que fueron radicados fuera de las fechas establecidas dentro del calendario académico para el 2022.
- Se implementaron mejoras de configuración dentro del aplicativo de descuentos que contribuyeran a un mejor control de la operación y comunicación con los estudiantes.



Análisis de la situación

Al momento de notificación a las partes interesadas del cumplimiento del requisito institucional hubo demasiado ruido en referencia a las demoras que se iban a presentar y a las quejas que los estudiantes iban a registrar. Sin embargo, solo quedo en “ruido” ya que los estudiantes acataron la nueva acción impartida de manera asertiva y se llevó a cabo la actividad sin ningún contratiempo.



CASO:

Retiro de cursos del recibo de matrícula.



Descripción caso

Retiro de cursos del recibo de matrícula.

Análisis de la situación

Los cursos de idiomas e informática forman parte de la matrícula de los estudiantes en la Universidad de Santander UDES. Sin embargo, dentro de las competencias que tiene el subproceso de Crédito y Cartera no está contemplada la autorización para el retiro de los mismos del recibo de pago de matrícula.

La Universidad le dio la potestad de los retiros de los cursos de idiomas e informática al comité de asuntos estudiantiles CAE. Por concertaciones verbales entre la alta dirección y la anterior jefa de CRC se optó por retirarlos directamente del recibo de matrícula a solicitud del estudiante previa validación académica por funcionarios del subproceso de Crédito y Cartera, situación que generaba una No conformidad a lo establecido en el procedimiento de modificaciones a la orden de recibos de pago propiedad de CRC.



Toma de acciones

Se elevó consulta al comité financiero para el manejo definitivo de estos retiros, llegando a la conclusión que CRC no tenía la competencia para decidir el retiro de los mismos.

Se acordó con el subproceso de Atención al Estudiante, la creación de un formulario virtual para que los estudiantes radicaran este tipo de solicitudes.

Atención al estudiante gestionará las aprobaciones de los respectivos retiros a través del CAE y remitirá vía correo electrónico la relación a CRC para proceder con la eliminación de estos servicios del recibo de matrícula.

Los tiempos de atención fueron de 1 día hábil después de recibido el correo por parte de Atención al estudiante.

Lección aprendida

Se deben analizar las decisiones que se van a tomar desde el subproceso, identificando los actores involucrados y partes interesadas afectadas, y conforme a esto, se analiza la oportunidad de realizar ajustes o solicitar los permisos necesarios, en caso tal que no sea potestad del proceso / subproceso.



CASO:

Omisión de información y documentación.



Descripción caso

El subproceso de Crédito y Cartera es responsable de legalizar los descuentos por nómina y realizar los respectivos abonos correspondientes a los descuentos de los colaboradores en la Universidad, de acuerdo con el reporte que se envía mensualmente desde el área de nómina estos descuentos se efectúan a nombre del mismo empleado de la Universidad. Sin embargo, en ocasiones, la legalización es para terceras personas que son familiares de empleados de la universidad.

Después de un informe enviado en el periodo A2023 desde el subproceso de Contabilidad que indicaba abonos incorrectos se identificó que en meses anteriores se habían realizado abonos erróneos, generando problemas en la cartera de las personas afectadas.

Caso:

Omisión de información y documentación.



Análisis de la situación

Se identificó que la situación ocurrió debido a que no se estaba considerando el formato de descuento al momento en que el área de nómina enviaba el reporte de los abonos mensuales. Esta omisión impactó negativamente en el procedimiento de legalización, provocando errores contables significativos y generando problemas tanto en la cartera de los empleados como en la de los terceros involucrados.

Con la información disponible, era responsabilidad del subproceso revisar a quién debían abonarse los descuentos en el momento de recibir el reporte del área de nómina al final del mes. Es importante destacar que esta información puede ser identificada en el formato de descuento por nómina, el cual está a nuestro alcance.

CASO:

Omisión de información y documentación.



Toma de acciones

Se decidió que, para garantizar que los abonos se realicen correctamente a las personas correspondientes, el auxiliar de caja, quien recibe el reporte de los abonos mensuales, identificará al tercero involucrado a partir de los formatos de descuento. Esta información será registrada y enviada al área de control interno, que procederá a verificarla de la siguiente manera, teniendo en cuenta los datos proporcionados por el auxiliar de caja: se utilizará una tabla de Excel con una función específica para comparar la información enviada desde el área de nómina con la que ha sido abonada por el auxiliar. Además, se confrontarán los valores de los abonos para asegurar que ambos coincidan. De este modo, podemos garantizar que los abonos se realizan a las mismas personas a las que se les ha legalizado el descuento por nómina.

CASO:

Omisión de información y documentación.



Lección aprendida

Es importante conocer e interpretar el procedimiento donde se interviene para identificar la salida que se necesita.

La falta de una verificación adecuada de la información puede resultar en errores contables significativos y generar problemas en la gestión de la cartera, afectando tanto a los empleados como a los terceros involucrados. Sin una revisión minuciosa, los abonos realizados pueden no reflejar con precisión los descuentos necesarios, lo cual podría derivar en ajustes complejos y retrasos en el procedimiento.

Se evidencia la importancia de contar con la información completamente identificada y correctamente registrada es esencial para garantizar la legalización del servicio de los abonos en los descuentos por nómina, contribuyendo a la transparencia y eficiencia de los procedimientos financieros de la organización.