

# LECCIONES APRENDIDAS

Proceso Gestión de Comunicaciones



**Universidad  
de Santander**  
UES

Sistema de Gestión de Calidad  
SGC-VAF

## **CASO:**

Errores en la radicación de solicitud de servicios



## **Descripción caso**

Errores en la radicación de solicitud de servicios

## **Análisis de la situación**

El servicio de registro fotográfico que se ofrece desde la oficina, no se estaba realizando de acuerdo con lo que estipula el procedimiento, pues la orientación que se daba a los colaboradores cuando requerían de éste, era realizar una solicitud con la categoría 'Redes Sociales' dando por hecho que la publicación en redes respondía al registro fotográfico.

Previo al ingreso al Sistema de Gestión, en la práctica los colaboradores de la Institución realizaban una solicitud de acompañamiento vía correo electrónico y con ésta se cumplían con múltiples servicios: -cubrimiento periodístico, registro fotográfico, presentación de eventos, redacción de noticias, publicación en redes-, y esto fue la causa principal para no cumplir en sus inicios con el procedimiento como corresponde.



## Toma de acciones

La auditoría interna sirvió para evidenciar que se estaba llevando de manera errónea el procedimiento, pues al recibir las solicitudes de 'Registro Fotográfico' y dando respuesta con la publicación en redes, no se estaba copiando un enlace con las fotografías.

## Lección aprendida

Las solicitudes de Registro Fotográfico se responden con enlace de fotografía y no con la publicación en redes, pues este es otro servicio que se ofrece.

## **CASO:**

Inicio del proceso en la cultura de la planeación.



## **Descripción caso**

Inicio del proceso en la cultura de la planeación.

## **Análisis de la situación**

Previo al ingreso al Sistema de Gestión de Calidad, el proceso no tenía cultura de la planeación, se trabajaba sobre las solicitudes que se realizaban, lo cual no permitía plantear metas que promovieran una ruta a seguir y lograr así mejores resultados para las partes interesadas y por ende para la Institución.

Igualmente, esto impedía que existiera alguna manera de medir los logros y el cumplimiento de las labores del proceso. Además, generaba retrasos en la atención de solicitudes dado que ante la falta de planeación no existía tampoco una organización que permitiera dejar la trazabilidad en un mismo canal, por lo que solicitudes se perdían y dejaban insatisfechos a los solicitantes.

## **CASO:**

Inicio del proceso en la cultura de la planeación.



## **Toma de acciones**

Tras el ingreso al Sistema de Gestión de Calidad, se dio inicio a labores de planeación propias del SGC y se motivó al personal del proceso a realizar una planeación estratégica con base en un diagnóstico de las comunicaciones institucionales a través de diferentes métodos.

## **Lección aprendida**

La planeación estratégica es clave para el correcto funcionamiento de un proceso y de una organización, pues permite y promueve el planteamiento de objetivos claros, cumplibles y medibles, y la toma de acciones con base en los resultados. A raíz de ello, se recomienda que el proceso de Gestión de Comunicaciones continúe elaborando planes estratégicos que impulsen al cumplimiento de los objetivos institucionales.