

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	Código: FO-DE-236
		Versión: 5
		Fecha: 01-03-2024

Evento:	Reunión Guardianes de Datos y Comunicaciones Centro Regional Manizales
---------	---

Acta Número:	01
--------------	----

**CONVOCANTE:**

Nombre: Francisco Javier Acosta Gómez    Cargo: Secretario General Universidad Católica Luis Amigó

Unidad: Secretaría General Universidad Católica Luis Amigo    Sede: Centro Regional Manizales

INFORMACIÓN BÁSICA			
Propósito de la Reunión	Reunión con el Director y responsables de guardianes de datos con el Oficial de Protección de Datos, frente al manejo de bases de datos, novedades presentadas, ciclo RAUCS, coordinación de atención al usuario en el Centro Regional, estado de las comunicaciones, sitio web, señalética. Participan el Director del Centro Regional, guardianes de datos y en un segundo momento, responsables de Mercadeo, recepción externa, en conexión con Medellín Carlos Muñoz y Carlos Zapata.	Fecha:	04 de octubre de 2024
		Lugar:	Aula S-204
		Hora de inicio	Hora de finalización
		2:30 p.m.	4:00 p.m.

**Tipo de Reunión:**

Seguimiento        Toma de Decisiones        Informativa        Acuerdo de niveles de servicio   

Otra        ¿Cuál?

AGENDA					
Orden del Día		Abordado		Completado	
		Si	No	Si	No
1	Coordinación de atención al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Tratamiento de la protección de datos personales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Estrategias comunicacionales y diseño de piezas publicitarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Observaciones Director Centro Regional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Asunto	Comentarios y acciones
1. Coordinación de atención al usuario	<p><b>Coordinación de atención al usuario:</b></p> <p>-Se acordó programar dos encuentros por semestre con cada centro regional, incluyendo a los directivos del centro regional, directivos del programa y personal relevante relacionado con la atención al usuario.</p> <p>-Se enfatizó que la atención al usuario es responsabilidad institucional, involucrando a todos desde el portero hasta el director del programa y el personal administrativo.</p>

**Estadísticas y tips para la atención al usuario:**

-Carlos Zapata presentó estadísticas sobre el comportamiento de la atención al usuario y compartió consejos importantes para mejorarla.

-Se destacó la importancia del bienestar del usuario en la Universidad Católica Luis Amigó, enfatizando la necesidad de diferenciarnos de la competencia a través de un servicio innovador y adaptado a las necesidades del usuario.

-Se mencionó que la misión y visión de la universidad están diseñadas para generar valor, posicionando a cada miembro del equipo como una pieza clave en el engranaje de la atención al usuario.

**Estrategias para fortalecer la atención al usuario:**

-Se propuso fortalecer la capacitación del personal que atiende al público, ya que se ha observado que un buen servicio interno es fundamental para replicar una atención efectiva hacia los usuarios externos.

-Se presentaron las estrategias para mejorar las relaciones con los usuarios, incluyendo la implementación de un código QR para la evaluación de la satisfacción del usuario. Este código será instalado en áreas de atención inmediata, como programas académicos, consultorios jurídicos y psicológicos.

-El objetivo es que los usuarios puedan evaluar su experiencia en tiempo real y que sus comentarios sean utilizados para mejorar el servicio. Se mencionó la realización de un piloto para evaluar la satisfacción del usuario a través de encuestas de cuatro preguntas.

**Mejora en tiempos de respuesta a consultas:**

-Se discutió la necesidad de ofrecer respuestas rápidas y efectivas a las consultas, destacando la importancia de atender a los usuarios de manera multicanal, ya sea a través de correo electrónico o ventanilla física.

-Se mencionó que el tiempo de atención ha sido reducido de 48 horas a 12 horas, y se subrayó que cualquier consulta debe ser resuelta en las dos primeras horas tras su recepción.

-Se identificó que existen diferencias en la rapidez de respuesta entre las unidades, y se hizo un llamado a todos los asistentes para que mantengan un respeto hacia los usuarios, garantizando una respuesta oportuna y efectiva. Se destacó que este compromiso es crucial para no perder oportunidades de negocio y mantener la satisfacción del usuario.

**Generación de campañas de sensibilización:**

	<p>-Se propuso crear campañas de sensibilización dirigidas a todo el personal sobre la importancia de responder a las consultas de los usuarios.</p> <p>-Se destacó que cada miembro de la Universidad Católica Luis Amigó tiene el deber de responder a cualquier solicitud que llegue a los canales de información.</p> <p><b>Actitud y enfoque en la atención al usuario:</b></p> <p>-Se enfatizó la importancia de atender a los usuarios con una actitud positiva y proactiva.</p> <p>-Se discutió la iniciativa "Una experiencia feliz" y la campaña de eficiencia en el ejercicio.</p> <p><b>Importancia de la satisfacción del usuario interno y externo:</b></p> <p>-Se planteó la necesidad de cuidar no solo a los usuarios externos, sino también a los internos (estudiantes, personal vinculado y proveedores).</p> <p>-Se discutió la preocupación por los estudiantes insatisfechos, que podrían expresar su descontento ante pares académicos.</p> <p>- Se deben colocar códigos QR en distintas zonas de servicios para que los usuarios puedan evaluar de manera inmediata la satisfacción del mismo. Comunicaciones y Relaciones Publicas será la responsable del mismo.</p>
<p>2.Tratamiento de la protección de datos personales</p>	<p><b>Protección de datos personales:</b></p> <p>-Se discutió la importancia de la protección de la información, que involucra a todas las personas de la institución. Se acordó establecer estrategias efectivas para comunicar cómo se manejará esta protección.</p> <p><b>Sensibilización sobre normativa de protección de datos:</b></p> <p>-Se resaltó la importancia de la sensibilización continua sobre la normativa que rige la protección de datos personales en la institución.</p> <p>-Se acordó implementar estrategias de inducción y sensibilización para que todos los miembros de la institución conozcan, comprendan y apliquen los lineamientos actuales sobre el tratamiento de datos.</p> <p>-Se sugirió establecer reuniones frecuentes para monitorear la implementación de estas normativas y asegurar que el personal responsable esté empoderado para aplicar los cambios necesarios.</p> <p><b>Información sobre la Semana de la Seguridad de la Información:</b></p> <p>-Se informó sobre la nueva directiva que regula el uso de las cámaras de vigilancia en la Universidad, las cuales no solo tienen un propósito de vigilancia, sino que también son esenciales para la seguridad y salud en el trabajo.</p>

	<p>-Se discutió la recepción de datos sensibles y se enfatizó la necesidad de establecer medidas adecuadas de seguridad para su manejo.</p> <p>-Se anunciaron dos capacitaciones programadas para octubre: una sobre política de enfrentamiento de datos y otra sobre el tratamiento de datos dentro de la institución.</p>
<p>3.Estrategias comunicacionales y diseño de piezas publicitarias</p>	<p><b>Estrategias comunicacionales:</b></p> <p>-Carlos Muñoz expuso sobre el diseño de piezas publicitarias y los requerimientos necesarios para su implementación.</p> <p>-Se revisaron estadísticas sobre la atención al usuario en Manizales, destacando que es la segunda sede más grande del país y también la segunda en requerimientos de peticiones a nivel nacional. Desde 2016 hasta 2024, se han registrado 211 derechos de petición, siendo el año 2020 el que más tuvo, con 38 peticiones. En 2024, hasta la fecha, se han registrado 23 derechos de petición, superando las 16 del año 2023.</p> <p><b>Propuestas promocionales, informativas y comunicacionales:</b></p> <p>-Se discutió la necesidad de implementar propuestas que vayan más allá de campañas publicitarias y que incluyan actividades cotidianas de la sede.</p> <p><b>Análisis de la demanda de comunicación:</b></p> <p>-La Oficina de Comunicación reporta que, hasta la fecha, se han recibido 286 solicitudes. Se resaltó la importancia de contar con un diseñador exclusivo para la sede, dado el aumento continuo en la demanda de servicios de comunicación.</p> <p><b>Planificación de recursos para el área de mercadeo:</b></p> <p>-Se propuso la integración de una unidad de mercadeo y comunicaciones en el centro regional. Esto requeriría evaluar las implicaciones en equipos, software y otros recursos técnicos necesarios.</p> <p>-Se sugirió la contratación de al menos dos practicantes de comunicación, preferiblemente de la universidad, para mejorar la capacidad de respuesta en el área de comunicación. La propuesta incluye una dedicación de 20 horas semanales.</p> <p>-Se planteó establecer un centro de práctica que permita a los estudiantes realizar su pasantía en diseño dentro de la universidad, creando así un flujo constante de ideas y apoyo en proyectos.</p> <p>-Se acordó trabajar en la justificación para incluir los nuevos recursos y personal en el presupuesto. Se mencionó la necesidad de que Medellín reconozca la falta de capacidad de respuesta en Manizales, destacando las estadísticas y la creciente demanda.</p>

-Se discutió la importancia de establecer una unidad corporativa en Manizales que permita la estandarización de procesos y la mejora de la comunicación. Esto no solo facilitará el control financiero, sino que también ayudará a liberar recursos que se pueden reinvertir en la mejora de los servicios.

-Se resaltó que la movilidad de las noticias, lo que ha permitido que el equipo de mercadeo se involucre de manera efectiva en la promoción de eventos. La comprensión del equipo sobre la importancia de contar historias ha sido clave para el éxito de estas iniciativas.

-La presencia en redes sociales como Instagram y Facebook ha mostrado un comportamiento positivo. Se subrayó la importancia de que los practicantes de Comunicación Social continúen gestionando estas plataformas y generando contenido atractivo que mantenga a la audiencia comprometida.

-Se discutió la necesidad de contar con equipos tecnológicos más potentes para el área de mercadeo. Esto es fundamental para desarrollar piezas comunicacionales efectivas y para alimentar las redes sociales y otros medios de difusión de manera más eficiente.

-Se propuso seguir desarrollando boletines virtuales y otras formas de comunicación electrónica que permitan mantener informada a la comunidad sobre las actividades y logros de la universidad. Además, se mencionó la importancia de tener carteleras informativas y materiales visuales en las sedes para fortalecer la comunicación interna.

**Estado del reglamento de trabajo y señalización:**

-Se solicitó a Carlos Muñoz el envío del documento para enviarlo a impresión e instalación en la sede.

**Manejo de carteleras y políticas de seguridad:**

-Se discutió la situación actual de las carteleras, especialmente en el segundo piso, donde se observó un manejo poco estético de la información. Las políticas de seguridad y salud deben presentarse de manera adecuada y clara, no con hojas pegadas de manera informal.

-Se acordó que es esencial colocar la normativa en un formato que refleje la importancia de la información, evitando que parezca un aviso parroquial.

**Presentación de espacios comunes:**

-Se hizo énfasis en la necesidad de mantener un ambiente organizado y agradable en todas las áreas, especialmente en la sala de recepción y oficinas. Se mencionó que la llegada de pares evaluadores debe ser una oportunidad para mostrar la profesionalidad de la universidad.

-Se destacó que el desorden en las áreas comunes puede dar una impresión negativa y que es responsabilidad de todos mantener los espacios limpios y bien presentados.

**Organización y estética en las áreas de atención al público:**

-Se acordó que es fundamental cuidar la presentación de las oficinas y áreas de atención al público. Un ambiente ordenado y estéticamente agradable genera confianza y comodidad en los visitantes.

-Se sugirió que cada unidad se haga responsable de mantener su espacio, promoviendo una cultura de cuidado y respeto por el entorno.

**Estado de la presentación de espacios y señalización:**

-Se destacó la necesidad de evitar la sensación de pobreza y desorden en la presentación de la universidad. Espacios desorganizados comunican desinterés y falta de profesionalismo.

-Se identificaron áreas que requieren atención, como puertas y paredes con detalles deteriorados. Se propuso un recorrido de mantenimiento para abordar estos problemas y mejorar la estética general.

-Se enfatizó la importancia de mantener detalles en la presentación, desde los espacios de trabajo hasta la atención al usuario.

**Manejo de carteleras y comunicación visual:**

-Se discutió la responsabilidad de cada área en el manejo de la información en las carteleras. Se capacitará a los responsables para que mantengan la información actualizada y se propuso identificar claramente cada cartelera con su respectiva área.

-Se sugirió que se debe establecer un control sobre la información que se publica, asegurando que sea relevante y actual, para evitar que las carteleras se conviertan en un espacio de desinformación.

**Organización de eventos y actividades:**

-Se instó a todos a participar en la promoción de actividades y eventos de la universidad, destacando que la colaboración entre áreas es clave. Se mencionó la importancia de mantener una agenda activa y bien organizada.

**Propuesta de podcast institucional:**

-Se planteó la idea de desarrollar un podcast institucional que incluya la participación de los centros regionales. Se busca que las voces de las diferentes sedes se escuchen y se integren en la narrativa de la universidad.

	-Se acordó trabajar en colaboración con la oficina de Medellín para planificar la producción de los episodios, destacando los contenidos significativos de cada región.
4.Observaciones Director Centro Regional	En cuanto al Acta de la reunión para el manejo de datos, atención a los usuarios, estado de las comunicaciones, sitio WEB y señalética, son importantes todos los esfuerzos para cumplir la normatividad de protección de datos y privacidad de las personas, las estrategias para mejorar la atención a los usuarios, y mejorar en la capacidad de respuesta en el diseño de las piezas publicitarias.

COMPROMISOS					
Compromiso	Responsable	Fecha Límite	Cumplimiento		
			Si	No	En proceso
Se estableció la necesidad de agendar reuniones semestrales para seguir revisando los puntos tratados y hacer un seguimiento adecuado	Todos los asistentes a la reunión	Año 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Todos los asistentes se comprometieron a trabajar de manera coordinada para mejorar la atención al usuario, la protección de datos y las estrategias comunicacionales	Todos los asistentes a la reunión	Permanente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se establecerán reuniones adicionales para seguir avanzando en la estructuración de la unidad de mercadeo en Manizales	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Mercadeo y Comunicaciones	Permanente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se acordó que se necesita una propuesta formal para presentar ante el rector sobre la integración de recursos y personal	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Año 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se acordó elaborar una propuesta formal para la creación de una unidad de Mercadeo en Manizales, con justificación clara sobre su necesidad y beneficios	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Mercadeo y Comunicaciones	Año 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se fortalecerá el trabajo en redes sociales mediante la asignación de recursos y entrenamiento para los practicantes de Comunicación Social	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Mercadeo y Comunicaciones	Año 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Se explorará la adquisición de equipos tecnológicos que optimicen el trabajo del área de comunicación	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Año 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se procederá a la impresión y correcta colocación del reglamento de trabajo	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Mercadeo y Comunicaciones	Inmediato. Mes de octubre de 2024	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se impulsará la mejora en la presentación de carteleras y políticas de seguridad	Mercadeo y Comunicaciones	Permanente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se fomentará la responsabilidad colectiva en el cuidado y presentación de los espacios comunes	Bienestar Institucional como responsable de Servicios Generales	Permanente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Generar un diagnóstico sobre la atención al usuario y el funcionamiento actual del vigilante	Director del Centro Regional Manizales y Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Febrero de 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proponer un plan para la implementación de la recepción en Manizales	Director del Centro Regional Manizales, Secretario General y Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Año 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mantener comunicación abierta y constante para evaluar el progreso en los próximos meses	Secretario General y todos los asistentes a la reunión	Informe cada 2 meses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se deben colocar códigos QR en distintas áreas de servicio que permita la evaluación inmediata de los usuarios.	Comunicación y Relaciones Públicas	Febrero de 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

DOCUMENTOS ANEXOS

Descripción	Tipo	Origen

PRÓXIMA REUNIÓN

Lugar:	Por definir	Fecha:	Por definir	Hora:	Por definir
--------	-------------	--------	-------------	-------	-------------

ASISTENCIA

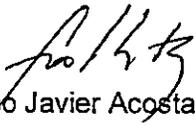
Nombre Convocado	Cargo	Asistió		Observación
		Si	No	
Francisco Javier Acosta Gómez	Secretario General	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Carlos Alberto Muñoz Henao	Jefe Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Carlos Hernando Zapata Sepúlveda	Oficial de Tratamiento de Datos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Andrea Liliana Martínez	Secretaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Daniela Velásquez Álvarez	Auxiliar Administrativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Vaneza Rabagli Aguirre	Coordinadora Bienestar Institucional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Valentina Serna Echeverri	Auxiliar Administrativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Diana Carolina Usma Osorio	Auxiliar Administrativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Angela Patricia Jiménez Castro	Coordinadora de Prácticas Comunicación Social	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Diana Carolina Hernández Salgado	Coordinadora de Prácticas Licenciatura en Lenguas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Diana Milena Morales Patiño	Coordinadora Extensión y Posgrados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Julián Andrés Álvarez Restrepo	Coordinador de Prácticas Derecho	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

INVITADOS

Nombre Convocado	Cargo	Asistió		Observación
		Si	No	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Acta elaborada por:	Diana Carolina Usma Osorio	Fecha:	04 de octubre de 2024
---------------------	----------------------------	--------	-----------------------

Firma:

  
Francisco Javier Acosta Gómez  
Presidente  Convocante

  
Diana Carolina Usma Osorio  
Secretaria  Asistente