

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL  
COORDINACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



FREDY ALEJANDRO CAMPO GARZON



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL  
COORDINACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FREDY ALEJANDRO CAMPO GARZON

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en  
Negocios Internacionales

Asesor

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2019

**Autoridades Académicas**

**P. JUAN UBALDOLOPEZ SALMANCA, O.P.**

Rector General

**P. MAURICIO CORTES GALLEGO, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.**

Rector sede Villavicencio

**P. RODRIGO JARA GARCÍA, O.P**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Dra. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de división sede Villavicencio

**Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

---

**ALFONSO CANÓNIGO GALVIS**

Docente

Tutor Trabajo de Grado

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**

Jurado

---

**EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES**

Jurado

Villavicencio, Abril de 2019

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Resumen .....	10
Abstract .....	11
Introducción .....	12
1.Objetivos .....	13
1.1 Objetivo General.....	13
1.2 Objetivos Específicos.....	13
2.Perfil de la Universidad Santo Tomas de Villavicencio .....	14
2.1 Aspectos Económicos .....	14
2.2 Portafolio de Productos y Servicios .....	14
2.3 Misión .....	15
2.4 Visión.....	15
2.5 Mapa de Procesos .....	15
2.6 Organigrama .....	16
3.Cargo y Funciones .....	18
3.1 Cargo Asignado .....	18
3.2 Funciones Desarrolladas .....	18
3.3 Actividades .....	18
3.3.1. Administración del correo Institucional de Aseguramiento de la Calidad.....	19
3.3.2. Codificación, modificación y manejo de formatos y procedimientos.....	19
3.3.3 Manejo de la Plataforma RSQ.....	20
3.3.4 Capacitación y manejo de la herramienta Siac en Línea.....	20
3.3.4 Participación en Mesas Nacionales.....	20
4.Aportes a la Formación Profesional.....	21
4.1 Aportes del Estudiante a la Empresa .....	21
Conclusiones .....	22
Referencias Bibliográficas .....	24
Apéndices.....	25

**Tabla de Ilustraciones**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Mapa de procesos de la USTA Villavicencio .....	16
<b>Figura 2.</b> Organigrama de la Sede Villavicencio .....	17

**Tabla de Apéndices**

	<b>Pag.</b>
<b>Apellido 1</b> Sensibilización con el proceso de Servicios de Apoyo e Infraestructura .....	25
<b>Apellido 2</b> Capacitación con la Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente .....	25
<b>Apellido 3</b> Comité de Aseguramiento de la Calidad con el padre Arturo O.P.....	26
<b>Apellido 4</b> Trabajo Coordinación de Gestión Ambiental .....	26
<b>Apellido 5</b> Capacitación de Riesgos por la empresa Ascal.....	27
<b>Apellido 6</b> Trabajo conjunto con la oficina de Planeación sobre el Plan de desarrollo.....	27

## Glosario

**Aseguramiento de la Calidad:** Es un conjunto de acciones las cuales garantizan el cumplimiento con todas y cada una de las especificaciones que ofrece algún tipo de empresa u organización, lo cual garantiza unos estándares de calidad a lo largo del tiempo acompañado de una serie de acciones, responsabilidades, actividades y procedimientos los cuales son de vital importancia para su cumplimiento. Estos requisitos buscan satisfacer las necesidades de los clientes y permiten que superen las expectativas esperadas. (Eafit, 2014)

**Norma ISO 9001:2015:** Es una norma internacional que especifica términos y condiciones que se aplican a todas las normas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176 (Icontec Internacional, 2015)

**Calidad:** La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas (Icontec Internacional, 2015)

**Indicadores:** Es una herramienta específica la cual se puede medir y observar, la cual es usada para evidenciar los cambios y progresos que está teniendo una actividad o programa en especial lo cual indica un logro o un objetivo. Un indicador debe ser claro y específico y debe describir exactamente como se está midiendo para el logro de los diferentes fines. (Naciones Unidas, 2010)

**Auditorías:** Una auditoria es el proceso por el cual una empresa recopila una determinada información para verificar que una organización este cumpliendo con cada uno de los estándares propuestos. (Definiciones, 2012)

**Siac en Línea:** Es una herramienta adquirida por la Universidad Santo Tomas, la cual, contiene toda la información de los diferentes procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, que es utilizada para administrar toda la información de cada sede y seccional. Esta herramienta está al



alcance de todos los miembros de la universidad tales como Administrativos, docentes y estudiantes. (Universidad Santo Tomás, 2018)

**Revisión por la dirección:** Es un documento donde se presenta todos los compromisos realizados por el equipo de Aseguramiento de la Calidad, donde se presenta los resultados de la gestión de todos los procesos que hacen parte de la institución. Se realiza con el fin de dar solución y seguimiento a los hallazgos encontrados en las diferentes auditorías, para así dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015.

**Mesa Nacional:** Son todas las reuniones virtuales realizadas a nivel nacional por el equipo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Santo Tomas. Estas reuniones son de vital importancia ya que de allí se resumen las diferentes tareas y objetivos propuestos para el cumplimiento de todos los objetivos trazados por la institución. También se desprenden ideas que permitan seguir mejorando y manteniendo los altos estándares de Calidad.

## **Resumen**

El siguiente documento es la presentación de la Práctica profesional como opción de grado realizada en la oficina de Coordinación de la Calidad en la Universidad Santo Tomas sede Villavicencio. A través de este informe se dará a conocer cada una de las funciones desempeñadas en el cargo. También se dará a conocer los conocimientos adquiridos y aplicados en dicho proceso, los cuales fueron muy gratificantes al hacer parte de un proceso tan importante en la acreditación que tuvo la institución en la certificación de Alta calidad Multicampus; la acreditación otorgada por ICONTEC ISO 9001; 2015.

Palabras Clave; Aseguramiento de la Calidad, Alta calidad Multicampus, Icontec.

### **Abstract**

The next document is the presentation of Professional Practice like grade option to make in the office of Coordination of Quality in the Santo Tomas University Villavicencio. Through this report will be Know every functions carried out in the charge. Also will be Know all knowledges learned and applied in this process. Were very gratifying to be part of such an important process in the accreditation that the institution had in the certification of High quality Multicampus; the accreditation granted by ICONTEC ISO 9001; 2015

**Keywords:** Quality Management System, High quality Multicampus, Icontec.

## **Introducción**

El presente informe contiene toda la información necesaria acerca de la práctica profesional realizada en la oficina de Aseguramiento de la calidad como parte del proceso de opción de grado en la facultad de Negocios Internacionales. Como primera medida se debe resaltar que en esta institución la calidad es muy importante, puesto que de este término lleva consigo muchos procesos, ideas y estrategias que permiten llegar a cumplir con cada uno de los objetivos.

Cabe resaltar que los procesos que se llevan a cabo desde este departamento son direccionados desde una línea estratégica que permite medir en muchas ocasiones a largo y corto plazo como se van a cumplir las metas y objetivos propuestos. Desde este sentido el papel que se cumple es de vital importancia y esto ha permitido conseguir múltiples objetivos como la acreditación otorgada por Icontec ISO 9001:2015.

De la misma manera se da como necesidad la creación de diferentes documentos institucionales en el cual el practicante aprende su manejo y su funcionalidad. Estos documentos y registros son utilizados en cada uno de los procesos, se aprende su manejo y organización que permite a los miembros de la institución poder tener al alcance de cualquier medio tecnológico estas herramientas. Para estos fines fueron necesarias diferentes capacitaciones como la del aprendizaje de la plataforma Siac en Línea, Oracle, capacitación en matrices de Riesgos y el conocimiento en el manejo de indicadores Institucionales.

Mediante este ejercicio se pudo evidenciar la importancia y el compromiso tan alto que debe tener una empresa en todos sus procesos de calidad. También se identificó como estas acciones permiten cumplir con los objetivos, los planes a futuro, las metas, los estándares de calidad y lo más importante, el reconocimiento a nivel nacional e internacional. Se debe resaltar que así mismo se están generando nuevas ideas y estrategias que van en búsqueda que esta institución pueda obtener su acreditación de alta Calidad a nivel Internacional, y es un desafío que desde la oficina de Aseguramiento de la Calidad ya se trabaja para conseguirlo.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Fortalecer las estrategias que direccionan a la Universidad Santo Tomas que permita formular y aplicar diferentes políticas institucionales en la toma de decisiones de una manera sólida y sostenible en el marco de una universidad de alta Calidad Multicampus.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Proporcionar los documentos institucionales requeridos por la planta universitaria.
- Diseñar estrategias que permitan mantener los estándares de Alta Calidad.
- Brindar asesorías y acompañamiento en los nuevos procesos de mejora.
- Participación en las múltiples reuniones programadas por el equipo de Calidad.
- Programar encuentros a nivel nacional que permitan integrar un lineamiento entre sedes y seccionales.
- Realización de auditorías a los diferentes procesos con el objetivo de eliminar hallazgos encontrados.
- Creación, modificación y actualización de formatos, documentos, indicadores, matrices de riesgos de todos los procesos.
- Respuesta a las diferentes Solicitudes, quejas y recursos que se presentan por medio de la plataforma RSQ.
- Capacitación a líderes de proceso, directivos y administrativos frente al manejo de nuevos aplicativos y preparación frente a auditorías internas.

## **2. Perfil de la Universidad Santo Tomas de Villavicencio**

La Universidad Santo Tomás es una institución de educación superior con acreditación de alta calidad Multicampus, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, comprometida con la formación integral de las personas, mediante la articulación de la docencia, la investigación y la proyección social, busca dar respuesta a las necesidades de la sociedad y del país, y generar un impacto nacional y global de alta calidad. (UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, 2015).

### **2.1 Aspectos Económicos**

La Universidad Santo Tomas es una Institución de Educación Superior católica de carácter privado, sin ánimo de lucro y de orden nacional. Hace presencia en cinco ciudades del País con sedes y seccionales en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio en la modalidad presencial y 23 Centros Atención Universitaria CAU en la modalidad Abierta y a Distancia.

### **2.2 Portafolio de Productos y Servicios**

#### **Pregrados**

- Administración de Empresas Agropecuarias
- Arquitectura
- Negocios Internacionales
- Contaduría Pública
- Psicología
- Derecho
- Ingeniería Ambiental
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Mecánica

**Posgrados**

- Maestría en Calidad y Gestión Integral
- Especialización en Derecho Administrativo
- Especialización en Derecho Tributario
- Especialización en Gerencia Empresarial

**Educación a Distancia**

- VUAD

**2.3 Misión**

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista-cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas en el campo de la Educación Superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a la problemática y necesidades de la sociedad y del país (Universidad Santo Tomás, 2018).

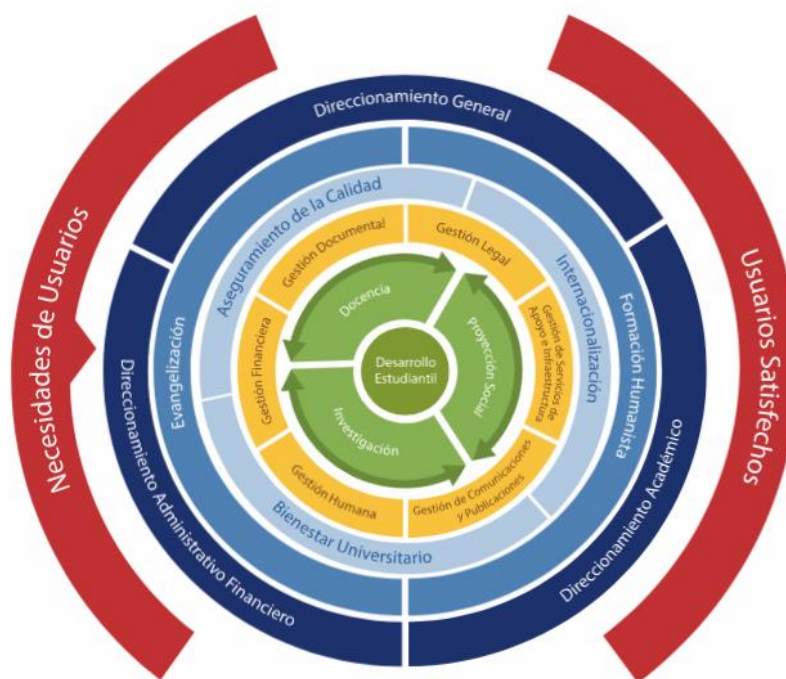
**2.4 Visión**

En 2027 la Universidad Santo Tomás de Colombia es *referente internacional de excelente calidad educativa Multicampus*, por la articulación eficaz y sistémica de sus funciones sustantivas, y es dinamizadora de la promoción humana y la transformación social responsable, en un ambiente sustentable, de justicia y paz, en procura del bien común (Universidad Santo Tomás, 2018).

**2.5 Mapa de Procesos**

La Universidad Santo Tomás teniendo un plan estratégico organizacional, plasma en un mapa de procesos circular con diferentes colores, como es el funcionamiento interno de la organización, y a su vez, permite observar de manera escalonada los procesos que lo conforman, teniendo como base los procesos estratégicos los que ocupan el rango más alto de jerarquización, luego le siguen los procesos de Apoyo y, por último, los procesos Misionales.

Dentro del diagrama circular, se puede evidenciar que se encuentran de color azul todos los procesos estratégicos que aportan a la Universidad en el desarrollo de acciones e ideas que ayuden a que se cumpla con las funciones sustantivas de la Universidad, es decir, con los procesos Misionales que se encuentran en el mapa de color Verde. Los procesos de Apoyo están enmarcados de color amarillo y se encargan de brindar todas las herramientas para que se lleven a cabo las acciones fijadas por los procesos estratégicos. (Ver Figura 1).



**Figura 1.** Mapa de procesos de la USTA Villavicencio. Tomado: Página Web, Universidad Santo Tomás.

## 2.6 Organigrama

El organigrama de la Universidad Santo Tomás Villavicencio evidencia gráficamente su estructura, posición y función organizacional de cada dependencia y aquellos que trabajan dentro de la misma. El Consejo de Fundadores es quien está en la cabeza, ya que es quien toma las decisiones de mayor importancia y relevancia en la Institución, le sigue el Consejo Superior, la Rectoría General, los Consejos Académico y Administrativo – Financiero Generales y ya como encargado de la sede Villavicencio, el Decano de División. (Ver Figura 2).



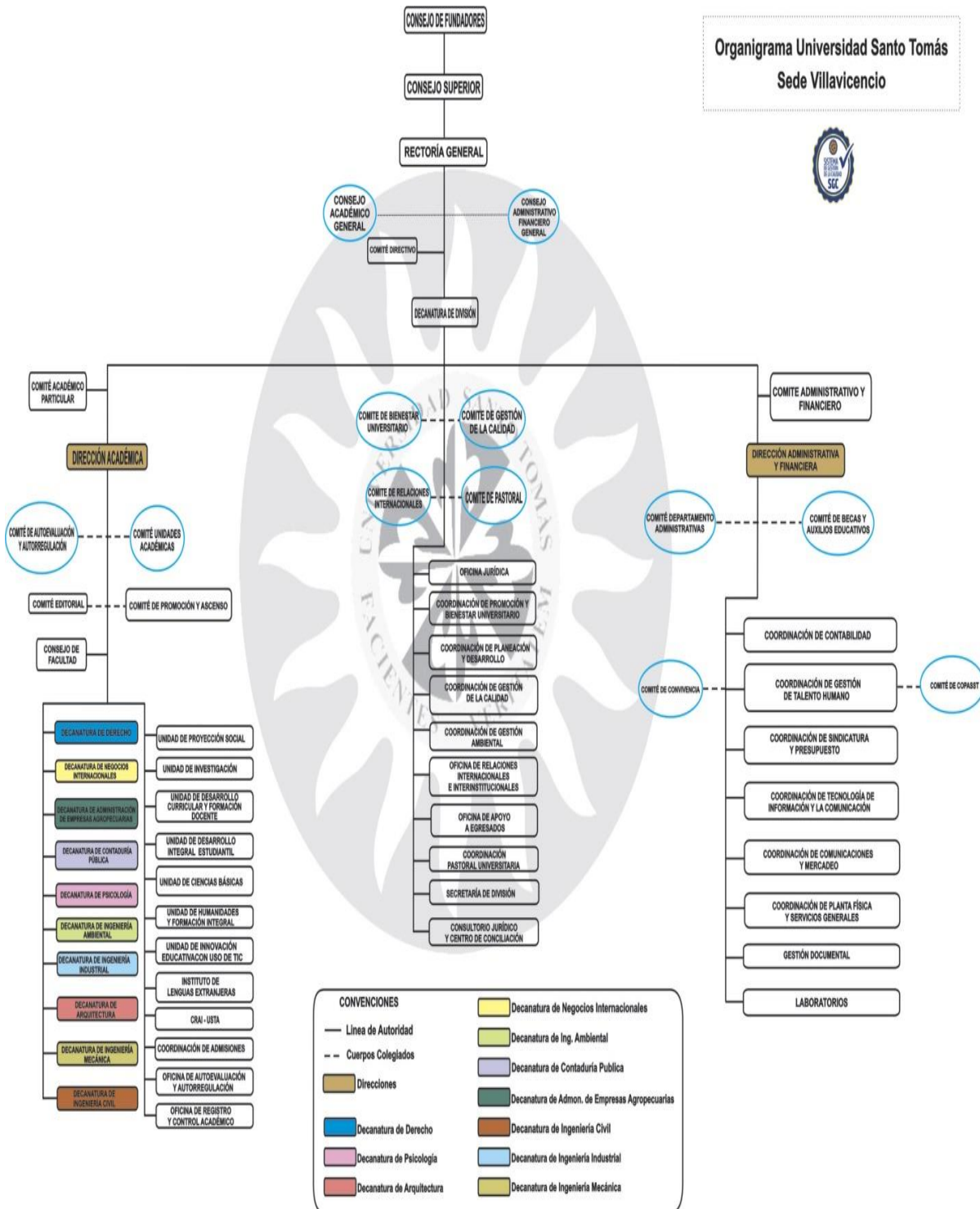


Figura 2. Organigrama de la Sede Villavicencio. Tomado de: Página Web USTA Villavicencio.

### **3. Cargo y funciones**

#### **3.1 Cargo Asignado**

Practicante Oficina de Gestión de la Calidad.

#### **3.2 Funciones Desarrolladas**

Apoyar y acompañar con asesoría a los procesos de las funciones universitarias en torno al aseguramiento de la calidad.

Apoyar en la ejecución de actividades del proceso de aseguramiento de la calidad descritas en la planeación.

Apoyar la documentación de procesos y procedimientos realizando seguimiento y medición de los mismos.

Apoyar en el diseño de documentos y formatos antes de su divulgación.

Apoyar las capacitaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.

Y las demás que se le confieran a su responsabilidad.

#### **3.3 Actividades**

En el tiempo de las prácticas realizadas en la oficina de Aseguramiento de la Calidad se obtuvieron conocimientos que fueron muy enriquecedores en el aspecto profesional y personal. Algunas de las Actividades realizadas durante este periodo de tiempo fueron previamente planificadas por el equipo de calidad y se describen de la siguiente manera:

### **3.3.1. Administración del correo Institucional de Aseguramiento de la Calidad.**

Para este departamento el correo institucional es muy importante puesto que por este medio llega toda la información de las demás sedes y seccionales. Esta herramienta también permite conocer de primera mano todas las solicitudes, quejas y recursos que llegan a la plataforma RSQ. Por este medio también se agendan todos los compromisos previamente agendados, se guardan documentos institucionales importantes en Drive que son modificados por los coordinadores de las diferentes seccionales.

### **3.3.2. Codificación, modificación y manejo de formatos y procedimientos.**

Los formatos institucionales son herramientas utilizadas en la institución la cual contiene información para cada dependencia determinada. Contienen un nombre, un código, una fecha de emisión y el nombre con su respectivo manual de uso. La codificación se lleva a cabo con un orden específico el cual lo arroja una base de datos llamado listado maestro de formatos. Esta base de datos contiene toda la información referente a los formatos y también se puede evidenciar la fecha exacta en que el formato queda obsoleto y no se vuelve a usar.

Para esta tarea es muy importante el uso de la herramienta Siac en Línea en la cual toda la planta universitaria tiene acceso a los formatos, documentos y procedimientos de cada proceso. En muchas ocasiones llegan solicitudes de distintos departamentos para la modificación y generación de nuevas versiones de los formatos. Por otro lado también llegan solicitudes para la codificación de nuevos formatos y por ende la publicación de estos.

Es muy importante para la oficina de Calidad velar por que todos estos documentos institucionales estén plenamente actualizados para su uso, puesto que estos documentos tienen vital importancia, ya que respaldan los procesos que son evaluados en futuras auditorías la cuales arrojan todos los hallazgos encontrados. Estas auditorías se realizan con el fin de conservar los altos estándares.

### **3.3.3 Manejo de la Plataforma RSQ.**

RSQ es una herramienta digital muy importante en el proceso de calidad, puesto que sirve para conocer todas las solicitudes, reconocimientos, quejas y sugerencias que son previamente redactadas por estudiantes y o padres de familia. Esta herramienta es tenida en cuenta en los distintos informes de revisión por la dirección que se redactan anualmente para hacer seguimiento y conocer de primera mano cual es la efectividad de respuesta que se da para estos casos.

Para el presente año, la Universidad adquirió una nueva plataforma llamada Oracle, esta herramienta además integrar funciones de todos los procesos de la institución, remplazara la presente RSQ, es una plataforma de más peso, mucho más didáctica y que permite seguir en la búsqueda de seguir manteniendo los altos estándares de calidad.

### **3.3.4 Capacitación y manejo de la herramienta Siac en Línea.**

La herramienta Siac en línea (Kawak) fue una plataforma adquirida por la institución para el manejo de todos los documentos institucionales. También se pueden encontrar las matrices de riesgos, manejo de indicadores, planes de mejora continua y toda la información de planeación. Para esto se accedieron a distintas capacitaciones llevadas a cabo por un consultor de la firma que concedió la plataforma a la Universidad. Dichas capacitaciones fueron virtuales y presenciales, y semanalmente se realiza una reunión virtual con las otras sedes y seccionales del país para seguir en actualización de información conveniente con Kawak.

### **3.3.4 Participación en Mesas Nacionales.**

Las mesas nacionales son un proceso que se realiza cada semana previamente programado por el equipo de Calidad a nivel nacional. La participación en estas reuniones son muy importantes en el trabajo del practicante puesto que de allí se gestionan diferentes compromisos los cuales se adquieren y quedan estipulados en un Acta. Estas reuniones muchas veces también son dirigidas por personas alternas a la Universidad, las cuales son contratadas para dar distintas capacitaciones como por ejemplo las de Siac en línea y Oracle.

#### **4. Aportes a la formación profesional**

El paso por este departamento fue muy enriquecedor en mi campo laboral y profesional, puesto que hice parte de procesos en los cuales se realizaron contribuciones que permitieron el éxito de muchos objetivos alineados a un plan de desarrollo ya estipulado. También se adquirieron conocimientos teóricos prácticos fortaleciendo las relaciones interpersonales con los miembros de la institución y externos a la Universidad. Además que se pusieron en práctica valores éticos y morales en cada una de las funciones asignadas.

##### **4.1 Aportes del Estudiante a la Empresa**

Los aportes a la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad se trataron primordialmente en todo lo relacionado con el trabajo en equipo y un excelente proceso de comunicación entre las dependencias del área de calidad y las demás coordinaciones de la Institución. Se desarrollaron diferentes objetivos basados en liderazgo para llevar a cabo todo lo conveniente con compromisos y reuniones para así cumplir con las tareas establecidas durante el periodo ejercido, y a su vez, se implementaron procesos dinámicos y organizacionales con el fin de mejorar el SGC.

## Conclusiones

Se evidencio el compromiso y el trabajo constante que se debe tener en la Coordinación de Calidad para dar cumplimiento y mantener los altos estándares obtenidos por en la entidad que certifico a la institución. Por otro lado, los compromisos que se adquieren en cada reunión o mesa nacional, sirven como herramienta para ser medidos en los indicadores que posteriormente se ilustran en un informe de revisión por la Dirección.

Se socializaron resultados de las auditorías internas realizadas donde fueron evidenciados unos hallazgos en unos departamentos. Para esto se realizaron planes de mejora que fueron actividades programadas para superar esas falencias encontradas, y así, seguir en el lineamiento establecido con los altos estándares de Calidad.

Se crearon diferentes tipos de formatos institucionales que sirven para los procesos realizados por los diferentes departamentos y por las decanaturas de facultad. En este proceso fue importante el uso de la plataforma Siac, puesto que es allí donde se publican todos los documentos institucionales los cuales deben estar actualizados.

Junto con la Oficina de planeación se incluyeron actividades importantes que están incluidos dentro del plan de desarrollo de la Universidad. Estas actividades fueron un proceso en el cual se pusieron límites y fechas de cumplimiento, que cumplieran con las directrices establecidas en cada uno de los procesos.

Se analizaron los datos de la Plataforma RSQ, tomando como referencia el número de solicitudes que se presentaron, frente al número de solicitudes que se fueron resueltas. También se evidenció la importancia de respuesta frente a todos estos recursos presentados por distintos miembros de la comunidad tomasina, puesto que estos datos también son registrados con porcentajes de cumplimiento en el informe de revisión por la dirección.

Se participó en las capacitaciones realizadas en todos los departamentos, con miras a las futuras auditorías internas que se realizarían, con el objetivo de evitar tener futuros hallazgos. Cabe resaltar que las diferentes decanaturas de división hicieron parte conjunto de este proceso para así tener unos resultados superiores a los esperados en cada auditoría.

### Referencias bibliográficas

- Definiciones. (23 de Febrero de 2012). *Definición de Auditoría* . Recuperado el 20 de Abril de 2019, de Definiciones.com: <https://definicion.de/auditoria/>
- Eafit. (22 de marzo de 2014). *Aseguramiento de la Calidad*. Recuperado el 04 de abril de 2019, de eafit.edu.co: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b10.pdf>
- Icontec Internacional. (23 de septiembre de 2015). *ISO 9001:2015*. Recuperado el 22 de febrero de 2019, de [escuelajudicial.ramajudicial.gov.co](http://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co):  
[https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA\\_ISO9001\\_2015.pdf](https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf)
- Naciones Unidas. (31 de Octubre de 2010). *Indicadores* . Recuperado el 23 de Abril de 2019, de Endvawnow.org: <http://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>
- Universidad Santo Tomás. (20 de Diciembre de 2018). *Información general Universidad Santo Tomás* . Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de [ustavillavicencio.edu.co](http://www.ustavillavicencio.edu.co):  
<http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/mision-vision>



## Apéndices



**Apéndice 1** Sensibilización con el proceso de Servicios de Apoyo e Infraestructura



**Apéndice 2** Capacitación con la Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente



**Apéndice 3** Comité de Aseguramiento de la Calidad con el padre Arturo O.P



**Apéndice 4** Trabajo Coordinación de Gestión Ambiental



**Apéndice 5** Capacitación de Riesgos por la empresa Ascal.



**Apéndice 6** Trabajo conjunto con la oficina de Planeación sobre el Plan de desarrollo.