

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL
VILLAVICENCIO EN LA OFICINA DE SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



VALERIA TORRES CASTRO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL
VILLAVICENCIO EN LA OFICINA DE SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

VALERIA TORRES CASTRO

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

Asesor

ARLIN DAYANA LOZANO FORERO
Profesional en Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract.....	8
Glosario.....	9
Introducción.....	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos específicos	12
Perfil de la empresa.....	13
Reseña historia	13
Misión.....	13
Visión	14
Organigrama general	14
Cargos y funciones.....	15
Descripción del área	15
Labores desempeñadas	16
Resultados obtenidos.....	16
Realizar jornadas de capacitación sobre la importancia y creación de tener procesos documentados	17
Definición de Objetivos:	17
Desarrollo del Contenido:	17
Enfoque en la Importancia:	18
Pasos para la Creación:.....	18
Sesiones de Preguntas y Respuestas:	18
Organizar matrices y carpetas de seguimiento y control de tareas para la documentación de	21
procesos	21
Realizar acompañamiento en la creación de procesos en las oficinas, áreas, direcciones o	23
departamentos que lo soliciten y sus resultados	23
Plan de mejora	27
Conclusiones	28
Referencias	29

Listado de tablas

Tabla 1 Evidencia de la matriz con sus respectivos procedimientos de promoción y bienestar institucional.	25
Tabla 2 Plan de mejoramiento propuesto.	27

Listado de figuras

Figura 1. Organigrama General	14
Figura 2. Mapa de procesos de la Universidad Santo Tomás.....	15
Figura 3 Evidencia jornadas de capacitación.	19
Figura 4 Evidencia de jornadas de capacitación.	20
Figura 5 Evidencia de jornadas de capacitación.	20
Figura 6 Evidencia de OneDrive de Rectoría	21
Figura 7 Evidencia OneDrive de Vicerrectoría Académica.	21
Figura 8 Evidencia de OneDrive de vicerrectoría administrativa y financiera	22
Figura 9 Evidencia documentos dentro de carpeta.	22
Figura 10 Evidencia de matriz creada	23
Figura 11 Evidencia de primera reunión de seguimiento y acompañamiento con promoción	24
Figura 12 Evidencia de segunda reunión de seguimiento y acompañamiento de promoción y bienestar institucional.....	25

Resumen

La Universidad Santo Tomás, seccional Villavicencio, cuenta con la Oficina de Gestión de la Calidad donde se trabaja para asegurar y mejorar regularmente los estándares de calidad. La oficina es fundamental para garantizar que la institución cumpla con los más altos niveles de excelencia, además, es esencial para garantizar la calidad educativa, cumplir con estándares y regulaciones, promover la mejora continua, satisfacer las necesidades de los estudiantes y mantener la competitividad institucional.

Durante su pasantía en la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, la pasante reconoció la relevancia del proceso de Aseguramiento de la Calidad en el ámbito educativo.. Realizo diferentes actividades y proyectos que aportaron directa e indirectamente a culminar con éxito los objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo. Estas actividades demuestran constantemente como ejecutarlas puede llevar a la universidad a cumplir con estándares y expectativas a nivel nacional como internacional.

Los directivos y el equipo de Control de Calidad han estado trabajando semestre tras semestre en la implementación de diversas estrategias para conservar la certificación en ISO 21001:2019 (Sistema de gestión de calidad para instituciones educativas)., ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de la Calidad), ISO 14001:2015 (sistemas de gestión ambiental) e ISO 45001:2012 (sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional) y las diferentes normas por las que esta abalada la Universidad Santo Tomas.

La Universidad Santo Tomás, con presencia en diferentes ciudades del país, utiliza una plataforma llamada "Siac en línea". Con esta herramienta, se realizan actividades que forman parte de su sistema de gestión de calidad. En esta plataforma se da acceso al listado principal de documentos (formatos, procedimientos, guías, matrices, instructivos, entre otros), la supervisión y ejecución de planes de mejora, el registro de indicadores, la gestión de riesgos y otras tareas que ayudan al sistema operativo de la institución. En Siac “en lines” se realizaron diferentes tipos de actividades como la creación, actualización y eliminación de documentos, también optimiza tiempo a la hora de encontrar algún documento, el SIAC es una muy buena herramienta para la calidad de la universidad.

Palabras Claves: Pasantía, Gestión de la calidad, Acciones preventivas, Auditoria, Mejora continua, Aseguramiento de la calidad.

Abstract

Universidad Santo Tomás, Villavicencio, has a Quality Management Office that works to ensure and regularly improve quality standards. The office is fundamental to ensure that the institution meets the highest levels of excellence, and is essential to guarantee educational quality, comply with standards and regulations, promote continuous improvement, meet the needs of students and maintain institutional competitiveness.

During the internship at the Quality Management Office of Universidad Santo Tomás, the intern understood the importance of the Quality Assurance process in the educational environment. She carried out different activities and projects that contributed directly and indirectly to the successful completion of the institutional objectives in the short, medium and long term. These activities constantly demonstrate how executing them can lead the university to meet national and international standards and expectations.

The directors and the Quality Assurance Department have been developing semester after semester different strategies to maintain certification in ISO 21001:2019 (Quality Management System for Educational Organizations), ISO 9001:2015 (Quality Management System), ISO 14001:2015 (Environmental Management Systems) and ISO 45001:2012 (Occupational Health and Safety Management Systems) and the different standards by which Universidad Santo Tomas is certified.

Universidad Santo Tomas, with presence in different cities of the country, uses a platform called "Siac on line". This tool is used to carry out activities that are part of its quality management system. This platform provides access to the main list of documents (formats, procedures, guides, matrices, instructions, among others), the supervision and execution of improvement plans, the recording of indicators, risk management and other tasks that help the institution's operating system. In Siac "in lines" different types of activities were performed such as the creation, updating and deletion of documents, it also optimizes time when it comes to finding a document, the SIAC is a very good tool for the quality of the university.

Key words: Internship, Quality management, Preventive actions, Audit, Continuous improvement, Quality assurance.

Glosario

Lista alfabética de términos y sus definiciones necesarias para la comprensión del documento.

ISO 21001: Es un estándar desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que proporciona directrices y requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas. International Organization for Standardization. (2019)

Auditorías internas: “Consejo de Administración del The Institute of Internal Auditors- IIA, en donde define a la auditoría interna internacionalmente de la siguiente manera; La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos pues aporta un enfoque sistemático y disciplinado con el que evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (IIA, s.f.)

Plan de desarrollo: Un plan de desarrollo es un conjunto estructurado de estrategias, objetivos, metas y acciones diseñadas para promover el crecimiento económico, social y/o ambiental de una región, país o entidad en un período específico. Rojas, M., & Rodríguez, J. (2018)

Matriz de seguimiento: “Es el instrumento central de la etapa de monitoreo, pues es la herramienta definida para generar una serie de tablas de control que facilitan el seguimiento a nivel de avance del cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos para las operaciones estadísticas evaluadas. Esta herramienta, se actualiza permanentemente, a partir de los resultados obtenidos en las visitas de seguimiento correspondientes”. (DANE - Matriz de Monitoreo)

ISO 9001: “Norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad en una organización”. International Organization for Standardization. (2015).

Proceso documentado: “La documentación de procesos es el registro textual, visual o mixto que especifica el proceso que realiza un equipo de trabajo dentro de una organización. Sirve para verificar el flujo de las tareas y actividades que se requieren para culminar un proyecto, así como para establecer estándares de actuación”. (“Qué es la documentación de procesos, cómo hacerla y ejemplos”) (Zarate, 2023)

Mapa de procesos: “Representación gráfica de los procesos que se llevan a cabo en una organización, mostrando cómo se relacionan entre sí y cómo contribuyen al logro de los objetivos”. García, J. R. (2012).

SGC: “Sistema de Gestión de la Calidad. Conjunto de políticas, procesos y procedimientos que se establecen en una organización para gestionar la calidad de sus productos o servicios”. International Organization for Standardization. (2015).

Introducción

Este informe describe la experiencia empresarial llevada a cabo en la Oficina de Gestión de Calidad de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio como parte del proceso de obtención del título de Negocios Internacionales. Durante esta práctica, se centró en el Aseguramiento de la Calidad para supervisar el sistema certificado en ISO 9001:2015 e ISO 21001:2019. La gestión de Calidad supervisa los dieciocho procesos del mapa a nivel multicampus.

En los cuatro meses de práctica, se destacaron las reuniones y charlas en las oficinas de rectoría y vicerrectoría para implementar la estrategia 6.3 del plan de desarrollo 2023-2025. Se trabajó en la documentación de procedimientos para mejorar la comunicación interna y la toma de decisiones.

Se procedió a la actualización, creación y eliminación de documentos en la plataforma Siac en línea para mejorar la gestión académica y administrativa. Se eliminaron documentos innecesarios y se detallan las actividades realizadas en este informe para integrarlas en el plan de mejora.

Para concluir, se ofrecen sugerencias para la Oficina de Gestión de Calidad y la Universidad Santo Tomás, como establecer documentación en línea para los procesos de las áreas mencionadas, con el fin de mejorar las revisiones y facilitar la adaptación de los trabajadores de manera eficiente y sencilla.

Objetivos

Objetivo General

Realizar la documentación de procesos de las distintas áreas de la universidad Santo Tomas, seccional Villavicencio, señalada en la estrategia 6.3 del plan de desarrollo 2023-2025.

Objetivos específicos

Hacer jornadas de capacitación sobre la importancia y creación de tener procesos documentado

Organizar matriz y carpetas de seguimiento y control de tareas para la documentación de procesos

Realizar acompañamiento en la creación de procesos en las oficinas, áreas, direcciones o departamentos que lo soliciten y sus resultados

Perfil de la empresa

Reseña historia

De acuerdo a la página web de la Universidad Santo Tomás (2024) sobre la Universidad se describe la siguiente historia:

La Universidad Santo Tomás, Primer Claustro Universitario de Colombia, fue fundada por la Orden de Predicadores (O. P.) el 13 de junio de 1580. En 1608 se fundó el Colegio Santo Tomás y posteriormente se fusionó con la Universidad de Estudios Generales. Nació así el Colegio-Universidad Santo Tomás que posteriormente se llamaría Universidad Tomística. Durante casi tres siglos esta Universidad constituyó una fuente inagotable de pensamiento y cultura que formó a numerosas generaciones de neogranadinos. Entre los graduados destacados se encuentran los nombres de Andrés Rosillo (con estudios en Filosofía, Teología y Cánones), Camilo Torres, autor del célebre “Memorial de Agravios”, Francisco José de Caldas (graduado en Cánones), Francisco de Paula Santander (en Filosofía y Leyes) y Atanasio Girardot (en Cánones). (“Nuestra Institución - La Santoto”) Se restauró en Santafé de Bogotá el día 7 de marzo de 1965 por la Provincia de San Luis BERTRÁN de Colombia, de la Orden de Predicadores, con el nombre de Universidad Santo Tomás de Colombia, con personería jurídica mediante la Resolución n.º 3645 del 6 de agosto de 1965.

En la segunda mitad del siglo XX, la Universidad Santo Tomás se expandió significativamente, con la creación de nuevas sedes en diferentes regiones del país.

“Hoy en día, la Universidad Santo Tomás sigue siendo una institución líder en la educación superior en Colombia, con una amplia oferta de programas académicos y una sólida reputación por su excelencia académica y su compromiso con la formación integral de sus estudiantes. Como señala el historiador Germán Mejía Pavony, la Universidad Santo Tomás ha demostrado a lo largo de su historia una capacidad excepcional para adaptarse a los cambios y desafíos de la sociedad, lo que la convierte en una institución clave para el desarrollo futuro de Colombia” (Mejía Pavony, 2016, p. 72)

Misión

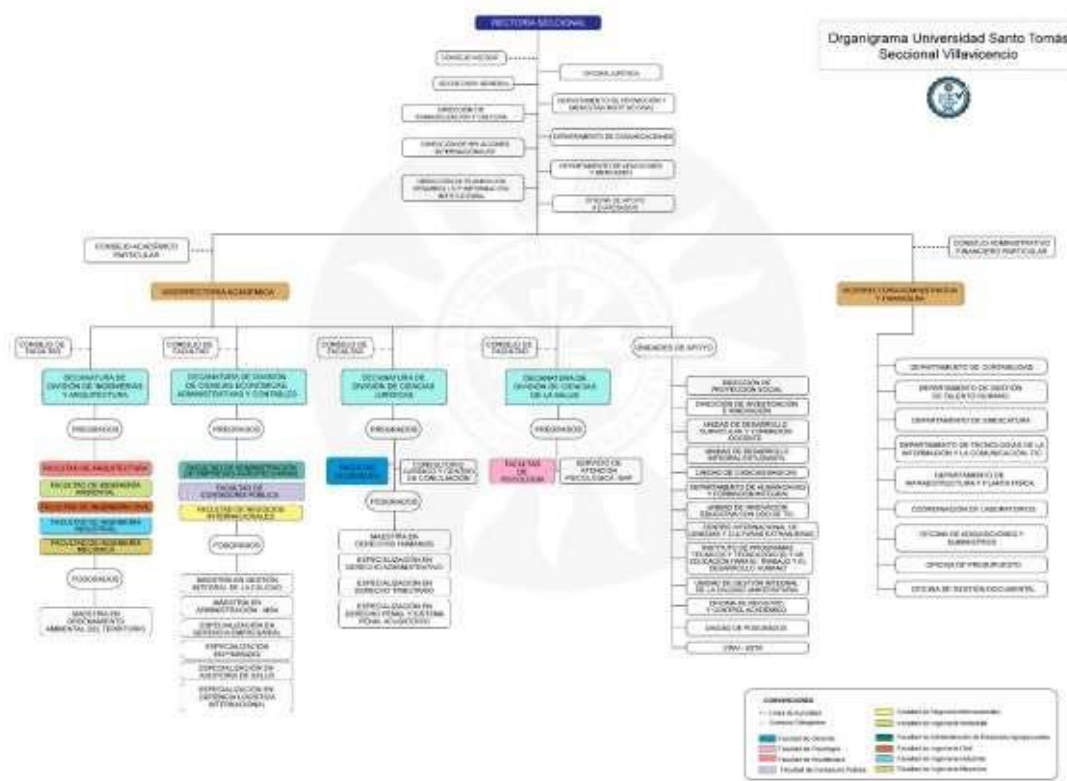
De acuerdo a la página web de la Universidad Santo Tomás (2024) la misión es: Somos una institución de educación superior que, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, forma integralmente a la persona mediante procesos y acciones de

Visión

De acuerdo a la página web de la Universidad Santo Tomás (2024) la visión es: Seremos una institución de educación superior reconocida por su excelencia académica, la formación integral de las personas y la proyección social, comprometida con el desarrollo humano, social, cultural y económico del país y de la región Caribe, desde una perspectiva interdisciplinaria, intercultural y global. Universidad Santo Tomás (s.f.).

Organigrama general

Figura 1. Organigrama General



Nota. Adaptado de Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio (2023).
<https://www.ustavillavicencio.edu.co/index.php/universidad/usta/sistema-gestion-calidad>

El diagrama denominado "Figura 1" ilustra la disposición de la seccional de Villavicencio de la Universidad Santo Tomás, que se encuentra en su sitio web oficial. A través de esta representación visual, se exhibe la jerarquía de la institución, detallando las diversas unidades y dependencias que la componen. Es relevante señalar que la Universidad Santo Tomás cuenta con sedes en varias zonas del país, y este organigrama se refiere específicamente a Villavicencio, Meta.

En lo que respecta al trabajo realizado por la autora de este informe, está vinculada a la unidad de apoyo de la Vicerrectoría Académica, conocida como UGICU (Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria), según la estructura organizativa. Dicha unidad abarca el sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión ambiental y la autoevaluación.

Figura 2. Mapa de procesos de la Universidad Santo Tomás.



Nota. Tomado de (USTA, 2024)

Cargos y funciones

Realización de tareas de dirección y supervisión en el sistema de gestión de calidad de la universidad Santo Tomas, con la meta de asegurar la constante mejora de los procedimientos.

Descripción del área

El área de gestión de la calidad de la universidad Santo Tomas se centra en el diseño, implementación y supervisión de procesos y prácticas que aseguren la excelencia en la

educación y los servicios proporcionados por la institución. El objetivo de esta área es mejorar continuamente la calidad de la educación y la experiencia de los estudiantes, así como garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones universitarias. El director de Gestión de la Calidad, José Joaquín Flórez Baquero, es la persona encargada de supervisar la labor del pasante durante los cuatro meses de trabajo.

Labores desempeñadas

Como pasante en la Dirección de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, es primordial ejecutar con precisión las tareas y metas establecidas. Esto implica liderar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, supervisar los procesos de mejora continua y control de riesgos, coordinar auditorías internas y administrar la documentación del sistema. Es crucial mantenerse al tanto de las normativas y regulaciones relacionadas con el sistema de calidad, así como presentar informes regulares a la alta dirección y a las partes interesadas. Cumplir con estas responsabilidades contribuirá a fortalecer la gestión de calidad en la institución. Se resalta la tarea de "coordinar auditorías internas", donde la pasante programó y participó en la auditoría interna para el centro de conciliación de la Universidad Santo Tomás seccional Villavicencio bajo la norma NTC 5906:2012.

Resultados obtenidos

El propósito fundamental de la documentación de procedimientos radica en la reducción o eliminación de la variabilidad inherente, con el enfoque en mantener la ejecución de procesos dentro de condiciones controladas. Cuando un consenso se forma entre los involucrados en un proceso específico respecto al método óptimo para llevar a cabo una actividad, es prudente considerar la documentación de dicho método. Este enfoque busca prevenir la divergencia en las ejecuciones individuales.

Este paradigma sugiere la existencia de una única vía de ejecución correcta desde el primer intento. Si con el tiempo surge una metodología mejor, su adopción queda sujeta a la ratificación colectiva, aprobación del encargado del proceso y a la correspondiente actualización de la documentación del procedimiento. En este contexto, los individuos partícipes en el proceso poseen un conocimiento intrínseco sobre su operación, identificando tanto sus fortalezas como sus debilidades. Por ende, son los más idóneos para plasmar la documentación de los procesos que les conciernen.

Esta aproximación también conlleva la ventaja de involucrar al personal en las actividades del sistema de gestión de calidad de la organización, como se señaló antes. Cada entidad debe establecer procedimientos documentados para todos aquellos procesos que considera cruciales para el desarrollo de su actividad y que requieren evitar la variabilidad mencionada en el principio.

Estos documentos son de utilidad para los nuevos trabajadores, al proporcionarles un referente documentado sobre los requisitos que la empresa impone para su función y la división a la que están adscritos. Además, para los veteranos en la organización, estos registros representan una herramienta que promueve la mejora continua, la formación y el aumento de la eficiencia en su desempeño laboral.

Realizar jornadas de capacitación sobre la importancia y creación de tener procesos documentados

El objetivo de la práctica empresarial en la oficina de gestión de la calidad realizada en la Universidad Santo Tomás, específicamente en lo que se refiere a la “hacer jornadas de capacitación sobre la importancia y creación de tener procesos documentados”, es con la iniciativa de diseñar y llevar a cabo jornadas de capacitación enfocadas en resaltar la significancia de mantener procesos documentados en el entorno empresarial, así como proporcionar orientación sobre cómo crear y gestionar eficazmente estos procesos. La creación de procesos documentados es un componente crucial para garantizar la consistencia operativa, la calidad y la eficiencia de todas las direcciones, oficinas, departamentos y áreas de la universidad Santo Tomas seccional Villavicencio.

Definición de Objetivos

Identificar los beneficios clave de contar con procesos documentados, como la mejora en la coherencia operativa, la reducción de errores y la facilitación de la formación de nuevos empleados.

Desarrollo del Contenido

Se creó un contenido estructurado que aborde de manera clara y concisa los conceptos fundamentales relacionados con los procesos documentados. Esto incluirá la definición de lo que

constituye un proceso documentado, por qué es esencial para la eficiencia y cómo se diferencia de la adopción de procedimientos informales.

Enfoque en la Importancia

Se destacará la importancia de los procesos documentados mediante ejemplos concretos de situaciones en las que la falta de documentación clara puede llevar a malentendidos, ineficiencias y problemas de calidad. Se enfatizará cómo los procesos documentados proporcionan un marco para la toma de decisiones y la mejora continua.

Pasos para la Creación

Se presentarán los pasos fundamentales para la creación de procesos documentados efectivos. Esto incluirá la identificación de los procesos críticos, la documentación de pasos clave, la asignación de responsabilidades y la implementación de revisiones regulares para garantizar la actualización continua.

Sesiones de Preguntas y Respuestas

Se reservará tiempo para que los participantes planteen preguntas y compartan sus inquietudes específicas. Esto fomentará la interacción y la clarificación de conceptos.

Al concluir estas jornadas de capacitación, los participantes estarán mejor equipados para comprender la importancia de los procesos documentados y tendrán las herramientas y el conocimiento necesario para crear y mantener procesos eficaces en sus respectivas áreas de trabajo.

Figura 3 Evidencia jornadas de capacitación.



Este proceso de jornadas de capacitación como se ve en la **figura** se llevó a cabo con el cien por ciento las áreas adscritas a la rectoría (secretaría general, oficina jurídica, dirección de evangelización y cultura, departamento de promoción y bienestar institucional como se muestra en la **figura**, dirección de relaciones internacionales, departamento de comunicaciones, departamento de admoniciones y mercadeo, oficina de apoyo a egresados, dirección de planeación desarrollo e información institucional), con el cincuenta por ciento de las áreas adscritas a la vicerrectoría académica (dirección de proyección social, dirección de investigación e innovación, unidad de desarrollo curricular y formación docente, unidad de ciencias básicas, unidad de posgrados, CRAI-USTA, unidades de desarrollo integral estudiantil), y el veinte por ciento e las áreas adscritas a la vicerrectoría administrativa y financiera (oficina de gestión documental, coordinación de laboratorios, oficina de adquisiciones y suministros y TIC).

Figura 4 Evidencia de jornadas de capacitación.



Figura 5 Evidencia de jornadas de capacitación.



Organizar matrices y carpetas de seguimiento y control de tareas para la documentación de procesos

Este objetivo se refiere a la creación y establecimiento de matrices de seguimiento y control específicas para la documentación de procesos en una organización. Estas matrices son herramientas que permiten supervisar y administrar de manera efectiva la documentación de los procesos, asegurando que estén actualizados, sean coherentes y cumplan con los estándares establecidos.

Esta matriz ayuda a rastrear el progreso de las tareas en un proyecto. En ella, se enumeran las tareas, se establecen fechas de inicio y finalización, el responsable de completar y realizar cada actividad y se indica el estado (pendiente, en progreso, completada, retrasada, etc.) de cada tarea.

Se ha creado en OneDrive carpetas para cada una de las áreas como se muestra en **las figuras 6, 7y 8**, las cuales se han compartido con el equipo de cada área.

Figura 6 Evidencia de OneDrive de Rectoría

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...	Compartir	Actividad
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES	15 de junio	Valeria Torres Castro	9 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Luis Del Pilar Borda Borda y 4 usuarios más
DIRECCION DE DESARROLLO PLANEA...	15 de junio	Valeria Torres Castro	7 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Julia Maria Pardo Nieto y 1 usuario más
OFICINA DE APOYO A EGRESADOS	15 de junio	Valeria Torres Castro	6 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Diana Marcela Chavarro Aguilar y 1 usuario más
DEPARTAMENTO DE PROMOCION Y BIENE...	15 de junio	Valeria Torres Castro	11 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Emery Infante Borda Soria y 2 usuarios más
DIRECCION DE RELACIONES INTERNACION...	15 de junio	Valeria Torres Castro	6 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Antonella Maria Piza Jimenez y 1 usuario más
DIRECCION DE EVANGELIZACION Y CULTU...	15 de junio	Valeria Torres Castro	6 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Daniel Renato Hernandez Diaz y 1 usuario más
SECRETARIA GENERAL	15 de junio	Valeria Torres Castro	9 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Judith Andrea Sierra Salazar y 1 usuario más
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y MERC...	15 de junio	Valeria Torres Castro	5 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Jesus Alejandro Garmes Tapia y 1 usuario más
OFICINA JURIDICA	15 de junio	Valeria Torres Castro	6 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Jorge Miguel Nua Hernandez y 1 usuario más

Figura 7 Evidencia OneDrive de Vicerrectoría Académica.

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...	Compartir	Actividad
CURRÍCULO	11 de julio	Valeria Torres Castro	6 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Yuly Margarita Peña Romero y 1 usuario más
VEHES	12 de julio	Valeria Torres Castro	6 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Fernando Aguilar Lopez Vergara y 1 usuario más
CENCOS SABICAS	12 de julio	Valeria Torres Castro	5 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Carlos Arturo Hincapié Mayas y 1 usuario más
PROYECTO SOCIAL	11 de julio	Valeria Torres Castro	5 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Carlos Eduardo Trujillo Hernandez y 1 usuario más
INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	11 de julio	Valeria Torres Castro	6 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Maritzy Lorena Barajas Valencia y 1 usuario más
ADSCRITOS	11 de julio	Valeria Torres Castro	6 elementos	Compartido	Se compartió un elemento con Andres Felipe Cruz Salas y 1 usuario más

Figura 8 Evidencia de OneDrive de vicerrectoría administrativa y financiera

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño del arch.	Compartir	Actividad
INC	14 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	0 KB	25 Compartido	
ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	11 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	0 KB	25 Compartido	25 Actividad compartida: Rodrigo Restrepo Ocampo Castro - 11 jun a las 15:00
CSA Y SERVICIOS SOCIALES	10 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	0 KB	25 Compartido	25 Actividad compartida: Rosa Casapara Nieto Baquero - 10 jun a las 15:00
COORDINACIÓN DE LABORADORES	27 de julio de 2021	Valeria Torres Castro	0 KB	25 Compartido	25 Actividad compartida: Rosa Jasso Soto Nieto - 8 ago

Dentro de cada carpeta, se pueden encontrar varios elementos. En primer lugar, se encuentra una presentación que proporciona una visión general del contenido de la carpeta. Además, cada carpeta incluye la caracterización del proceso al que pertenece cada área específica de la universidad.

Dentro de estas carpetas, se pueden hallar perfiles de cargo detallados que describen las responsabilidades y requisitos de cada puesto en relación con el proceso en cuestión. Para una comprensión más clara y práctica, se proporcionan ejemplos en formato PDF y Word que ilustran cómo se debe llevar a cabo el proceso. Esto se puede apreciar en la **figura 9** del documento.

Además, cada carpeta contiene una matriz en formato Excel diseñada para el control y seguimiento de los procedimientos que serán implementados. Esta matriz incluye información esencial, como la actividad a realizar, el encargado de llevarla a cabo, el nombre del procedimiento y sus respectivos plazos. Esta herramienta de seguimiento se muestra en la **figura 10** del material.

Es importante destacar que se espera que esta matriz esté llena en aproximadamente un setenta por ciento, ya que se prevé su utilización en todas las áreas de la universidad para gestionar y supervisar los procedimientos en curso.

Figura 9 Evidencia documentos dentro de carpeta.

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño del arch.	Compartir	Actividad
MATRIZ EXCEL DE PROCEDIMIENTOS.xlsx	14 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	13.1 KB	25 Compartido	
BIENESTAR PRESENTACION.pdf	21 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	5.94 MB	25 Compartido	
Coordinación de Cultura.pdf	21 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	1.31 MB	25 Compartido	25 Actividad compartida entre archivos - 21 jun
Coordinador de Deportes.pdf	21 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	5.32 MB	25 Compartido	25 Actividad compartida entre archivos - 21 jun
Director de Bienestar.pdf	21 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	1.33 MB	25 Compartido	25 Actividad compartida entre archivos - 21 jun
Entrenador.pdf	21 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	5.31 MB	25 Compartido	25 Actividad compartida entre archivos - 21 jun
Profesional de Soporte de Desarrollo Humano...	21 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	1.21 MB	25 Compartido	25 Actividad compartida entre archivos - 21 jun
Perfil de enfermería.pdf	21 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	5.31 MB	25 Compartido	25 Actividad compartida entre archivos - 21 jun
EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO .pdf	20 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	6.11 KB	25 Compartido	25 Actividad compartida entre archivos - 21 jun
EJEMPLO ESTADÍSTICA.docx	20 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	5.74 MB	25 Compartido	
BUENAS PRÁCTICAS - CARACTERIZACIÓN DEL PROC...	20 de junio de 2021	Valeria Torres Castro	10.03 KB	25 Compartido	25 Actividad compartida entre archivos - 21 jun

En este caso, se adjuntará evidencia del proceso con el área de promoción y bienestar institucional, con el propósito de no abarcar todas las dependencias.

En el caso específico relacionado con promoción y bienestar institucional, se llevaron a cabo dos importantes eventos. El primero tuvo lugar el 22 de junio de 2023, donde se cumplió con el primer objetivo establecido. La segunda reunión se programó para el 29 de junio de 2023, en la cual se efectuó una comunicación con la oficina de gestión de la calidad para revisar los avances realizados en el proceso. Esta se encuentra detallada en la figura 09 del documento correspondiente.

Figura 11 Evidencia de primera reunión de seguimiento y acompañamiento con promoción



En la **siguiente tabla**, se pueden observar las evidencias del progreso que el área de promoción y bienestar institucional ha logrado con respecto a la matriz.

Tabla 1 Evidencia de la matriz con sus respectivos procedimientos de promoción y bienestar institucional.

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y BIENESTAR UNIVERSITARIO			
Actividad	¿Quién?	Procedimiento	Plazo
Revisión de las propuestas de procedimientos, instrucciones y formatos	Departamento de Promoción y Bienestar Institucional	Formato a Desarrollo Artístico y Cultural	13/09/2023
		Formato a Desarrollo Técnico - Técnico de la actividad Física, el deporte y el Deporte	13/09/2023
		Formato de la Salud y el Desarrollo Humano	13/09/2023
Revisión y aprobación de formatos para los respectivos procedimientos		Formato Base de Datos Bienestar Institucional - excel	13/09/2023
		Formato Asistencia y Evaluación Actividades de Bienestar - Microsoft Forms	13/09/2023
		Formato Cuestionario Mensual Formación Artística y Deportiva - Excel	13/09/2023
		Formato Préstamo Elementos Lúdicos y Deportivos - Microsoft Forms	13/09/2023
		Formato Registro de Orientación Psicológica	13/09/2023
		Formato Consentimiento de Procedimientos Atención Primaria en Salud - Foto	13/09/2023
		Formato Plan de Trabajo	13/09/2023

En este contexto, se pueden identificar las actividades que el equipo ha decidido agregar al mismo procedimiento, así como los plazos establecidos para la completa documentación de dicho procedimiento. Además, han adjuntado los formatos que serán creados y enviados para su inclusión, los cuales desempeñan un papel fundamental en la ejecución de los procedimientos planificados.

El día once de septiembre, se llevó a cabo una tercera reunión con el equipo de promoción y bienestar institucional. Durante esta reunión, el equipo presentó los procedimientos que habían sido desarrollados en los meses anteriores. En esta ocasión, se proporcionaron recomendaciones y sugerencias con el objetivo de mejorar y normalizar los procesos, tal como se refleja en la **figura 12** del documento correspondiente.

Figura 12 Evidencia de segunda reunión de seguimiento y acompañamiento de promoción y bienestar institucional.



En dicha reunión se levantó un acta donde se establecieron compromisos tales como la finalización de estos procedimientos y la realización de los flujogramas que debe tener cada uno de estos. Además, se les proporcionó herramientas como **BIZAGI** para el montaje y creación de los flujogramas.

La estrategia ha sido implementada con éxito, y todos los elementos de la Universidad Santo Tomás, seccional Villavicencio, incluyendo unidades y departamentos, han sido debidamente informados y capacitados para llevar a cabo estos procedimientos. En el momento adecuado y con la aprobación del comité correspondiente, estos procedimientos se normalizarán y se cargarán en el Sistema de Información Académica (Siac) en línea. Como se ha mencionado previamente en este informe, este avance será fundamental para el proceso de mejora continua de la universidad.

Se recomienda mantener un control continuo sobre estos procedimientos, así como dar seguimiento y brindar apoyo constante a cada una de las áreas involucradas. Es crucial utilizar los recursos ya establecidos para estos fines a fin de concluir con éxito este proceso de documentación de los procedimientos institucionales.

Plan de mejora

Tabla 2 Plan de mejoramiento propuesto.

 PLAN DE MEJORA – PRÁCTICA GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS							
ASPECTO A MEJORAR	METAS	ACCIONES	INDICADOR	HAZER/VERIFICAR	RESPONSABLE	RECURSOS	CRONOGRAMA
Documentación de los procedimientos de las Divisiones, Departamentos, Coordinaciones, Unidades y Oficinas académicas y administrativas.	100% de los procedimientos de las unidades adscritas a la Rectoría, documentados, para el 2023.	Diseñar flujogramas para la explotación a las distintas áreas.	Presentación de procesos realizados para su normalización en el control al que cada área pertenece a en caso de que no tenga uno asignado al control de aseguramiento de la Calidad.	Revisar los matrices de seguimiento de tareas para verificar el cumplimiento de los pactos y compromisos establecidos en cada reunión, los cuales se basan en tener la matriz, pero que este no este se realiza un llamado vía correo electrónico donde se le recuerda la importancia de la documentación de estos procesos y del mismo el cumplimiento de la estrategia. También se realiza una revisión de los procedimientos realizados con el fin de verificar que estén establecidos con los parámetros necesarios y se dan recomendaciones y se actúan todos según sea necesario para ya al final poder normalizarlos.	Presente de Gestión de la Calidad.	Asistente de SAAAC, SUAC en línea, Recurso Humano y OneDrive	Desde 20/06/2023 al 14/08/2023
		Creación de matriz de seguimiento para cada área, con el fin de tener claro los procesos a crear, su responsable y los plazos para el mismo.			Presente de Gestión de la Calidad.		
		Crear carpetas en OneDrive las cuales fueron compartidas con los líderes de cada área) con documentos (tanto para el desarrollo de estos procedimientos).			Presente de Gestión de la Calidad.		
		Realizar jornadas de capacitaciones para la creación de procesos documentados con cada área.			Director de Gestión de la Calidad, según presente.		Desde 15/08/2023 al 28/08/2023
		Acompañamiento y seguimiento a las distintas áreas para resolver dudas o inquietudes de esta documentación de procesos ya hechos y al mismo levantar actas con compromisos finales y cierre para la normalización de estos documentos en sus respectivos archivos físicos.			Director de Gestión de la Calidad, según presente.		

Conclusiones

En conclusión, el desarrollo y la implementación de la estrategia 6.3, centrada en la documentación de los procesos de todas las áreas de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio, ha representado un paso fundamental en el camino hacia la mejora continua y la excelencia académica de la institución. A lo largo de este trabajo de grado, hemos explorado en detalle los beneficios de esta estrategia, destacando cómo ha contribuido a la optimización de los procedimientos internos, la transparencia en la gestión, y la toma de decisiones fundamentadas.

La documentación de procesos no solo fortalecerá la eficiencia operativa de la universidad, sino que también brindará una base sólida para la acreditación y la evaluación institucional, permitiendo una mayor rendición de cuentas y una visión clara de los logros alcanzados. Además, ha promovido la colaboración interdepartamental y ha fomentado una cultura de mejora continua en toda la comunidad universitaria.

Referencias

- Calidad ISO 9001 (2020). Proceso, procedimiento y procedimiento documentado. [iso9001calidad.com https://iso9001calidad.com/proceso-procedimiento-y-procedimiento-documentado-149.html](https://iso9001calidad.com/proceso-procedimiento-y-procedimiento-documentado-149.html)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (s.f). Matriz de Monitoreo. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/educacion/138-espanol/1983matriz-de-monitoreo>
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 Quality management systems-Fundamentals and vocabulary. iso.org . <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Mejía Pavony, G. (2016). La Universidad Santo Tomás y el desarrollo de Colombia. Ediciones Uniandes
- Organización Internacional de Normalización (2023) ISO 21001:2018. Abstract of ISO 21001:2018. iso.org. <https://www.iso.org/standard/66266.html>
- Universidad Santo Tomás. (s.f). Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad. ustavillavicencio.edu.co
<https://www.ustavillavicencio.edu.co/index.php/universidad/usta/sistema-gestion-calidad>
- Universidad Santo Tomás. (2022). Nuestra institución. <https://usantotomas.edu.co/lasantoto#:~:text=La%20Universidad%20Santo%20Tom%C3%A1s%20Primer,la%20Universidad%20de%20Estudios%20Generales>
- Zarate, D. (2023). Qué es la documentación de procesos, cómo hacerla y ejemplos. (“Qué es la estandarización de procesos, cómo aplicarla y ejemplos”) *hubspot*. <https://blog.hubspot.es/sales/documentacion-procesos>