

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL OFICINA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD UNIVERSIDAD SANTO TOMAS



OSCAR DAVID MAHECHA PEREIRA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL OFICINA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

OSCAR DAVID MAHECHA PEREIRA

Informe final de práctica presentado para optar el título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

Villavicencio, Febrero de 2017

Contenido

	Pág.
Lista de Figuras	6
Resumen.....	7
Introducción	9
Justificación	10
1. Objetivos.....	11
2. Universidad Santo Tomás.....	12
3. Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad y su Manual de Calidad	15
4. Desarrollo de la Práctica.....	17
Conclusiones	24
Referencias.....	25

Lista de Figuras

	Pág.
Ilustración 1: Organigrama de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio	14
Ilustración 2: Caracterizaciones de los procesos	18
Ilustración 3: Mapa de Procesos de la Universidad Santo Tomás	19
Ilustración 4: Consecutivo códigos SGC	19
Ilustración 5: Plataforma RSQ	20
Ilustración 6: Formato usado para la perfilación de cargos en la USTA Villavicencio	21
Ilustración 7: Evidencia del Manual de Funciones de la USTA Villavicencio	22

Resumen

La Universidad Santo Tomás, está basada en los principios humanistas y valores éticos de Santo Tomás de Aquino y tiene como principal objetivo construir la verdad (*Facientes Veritatem*). La institución está comprometida con la prestación del servicio de educación superior promoviendo a su vez la formación integral, social, profesional y personal de sus estudiantes; todos estos apoyados en sus procesos de enseñanza- aprendizaje, investigación y proyección social; con el fin de formar profesionales íntegros y responsables que sean capaces de aportar soluciones a las problemáticas y de suplir las necesidades de la sociedad; es aquí donde interviene la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad, allí se lleva a cabo el apoyo y aseguramiento de la mejora continua de los programas académicos, así como el fortalecimiento de la infraestructura, los sistemas de comunicación e información además del cumplimiento de los requisitos de sus servicios.

Dentro de las actividades que la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad realiza es importante la participación de los estudiantes de Negocios Internacionales, dado que la Universidad también es vista como una empresa en donde los conocimientos administrativos y de procesos pueden ser aplicados; en esta empresa se requiere de personal de apoyo dispuesto a aprender y a colaborar con el funcionamiento de la misma, por lo tanto es fundamental que desde la Facultad de Negocios Internacionales se da la oportunidad de realizar las Prácticas Profesionales en dicha oficina.

Las prácticas en la Oficina del SGC (Sistema de Gestión de la Calidad), brindan al estudiante una oportunidad para aplicar los conocimientos obtenidos durante su formación académica, además estimula en él la necesidad de aportar soluciones a problemáticas según su criterio y su capacidad de pensamiento lógico sumado a los requerimientos propios de su tarea. La presencia de un alumno en la oficina ofrece una visión diferente a los procesos de la misma y proyecta más acertadamente la identificación de problemas y necesidades dentro de la Universidad.

La participación y desenvolvimiento del estudiante practicante en los procesos propios y relacionados con el aseguramiento de la calidad le brindan un respaldo y fortalecimiento en su

formación tanto académica como laboral en las áreas administrativas. De igual manera, su desempeño dentro de la oficina y la institución dan un abrebocas a lo que es el mundo laboral y a las tareas y responsabilidades propias de una empresa, por lo tanto se puede ver la práctica empresarial en la Universidad como un entrenamiento para lo que el estudiante tendrá que enfrentar en su vida laboral y profesional.

Las responsabilidades, tareas y actividades que se desarrollan dentro de la oficina del SGC permiten que el practicante sea activamente participe de todos los procesos a los que esta ceñida y que cumple la oficina en el aseguramiento de la calidad en la institución.

Palabras clave: Gestión de la Calidad, Apoyo, Negocios Internacionales, Práctica Empresarial, Humanismo, Administración.

Introducción

El fin de este trabajo es describir y analizar las actividades, tareas y responsabilidades realizadas y encomendadas en las prácticas empresariales en la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio como parte del proceso para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales.

A continuación, se mencionan y desarrollan cada una de las tareas y actividades realizadas en la Oficina del SGC por el practicante, estando implícitos allí sus logros y aportes para el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, aplicando así los conocimientos adquiridos durante la formación académica sumado a las nuevas habilidades logrando el desarrollo profesional del estudiante.

Justificación

El eje de Gestión Institucional contenido en el Plan General de Desarrollo de la Universidad Santo Tomás abarca tres importantes subdivisiones, siendo estas: Autoevaluación y autorregulación, Gestión académico – administrativa e infraestructura y medios.

Inmerso en este eje se encuentra el aseguramiento de la calidad, y más exactamente la Oficina del SGC, la cual cumple un papel fundamental para la institución. Siendo esta la encargada de la optimización de los procesos mediante una clarificación de los objetivos de la Universidad, logrando así enlazar y orientar de forma coherente todos estos procesos hacia el cumplimiento de las metas propuestas a fin de siempre ofrecer un mejor servicio y estar en constante mejora.

Los estudiantes adscritos a la Facultad de Negocios Internacionales cuentan con la capacidad para enfrentar retos administrativos y de gestión enfocados al cumplimiento de metas y objetivos; entendiendo así que la base del éxito de una empresa está determinada por el desempeño y la buena gestión con la que son intervenidos sus procesos. Dichas capacidades son instruidas desde el primer semestre de formación en la Universidad Santo Tomás y son llevadas al máximo de su potencial gracias al modelo humanista con el que cuenta la institución.

Por lo tanto, que un estudiante realice sus prácticas empresariales en la Universidad es una gran oportunidad tanto para el como para la institución misma, ya que se cuenta con dos puntos de vista en donde en algún punto convergen para así dar soluciones a problemáticas e impulsar el mejoramiento de todos los procesos y en todas las áreas de la universidad, ofreciendo finalmente un producto de calidad,

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un campo laboral profesional dinámico y real acorde a la carrera.

1.2 Objetivos Específicos

- Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica para cumplir con los objetivos de la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad
- Colaborar al personal administrativo con todas las tareas propias de mi dependencia que les puedan ser de utilidad para la consecución y buen desempeño de sus labores.
- Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad para lograr certificar en Calidad a la Universidad Santo Tomás – Villavicencio
- Cumplir sin contratiempos con las tareas, actividades y compromisos institucionales y académicos de la Universidad en el ámbito laboral y educacional.

2. Universidad Santo Tomás

El Primer Claustro Universitario de Colombia, la Universidad Santo Tomás, fue fundado por la Orden de Predicadores (Padres Dominicos) 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.

Se restauró en Santafé de Bogotá el día 7 de marzo 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 otorgada mediante resolución No. 3645 del 6 de agosto de 1965. En 1973 La Universidad creó la Seccional de Bucaramanga, que cuenta con un alto reconocimiento en la región nororiental del país. En 1975 la Universidad Santo Tomás fue una de las pioneras en ofrecer programas con la modalidad de educación a distancia, con la cual se han formado un alto número de profesionales de diferentes regiones del país, luego se instauró en la Capital Boyacense el 3 de marzo de 1996, dado que en Boyacá la Comunidad Dominicana ha mantenido una brillante tradición educativa y cultural; al año siguiente se estableció en Medellín y en el año 2007 comenzó la oferta de programas presenciales en Villavicencio.

El 29 de enero de 2016 la Universidad se convirtió en la primera universidad privada con presencia nacional en obtener la Acreditación Institucional de Alta Calidad Multicampus, por un periodo de 6 años.

2.1 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 las problemáticas y necesidades de la sociedad y del país.

2.2 Visión

La Visión, como proyección de la Misión a mediano plazo, prospecta así la presencia y la imagen institucional de la Universidad Santo Tomás; interviene ante los organismos e instancias de decisión de alcance colectivo; se pronuncia e influye sobre los procesos que afectan la vida nacional o de las comunidades regionales porque goza tanto de la acreditación de sus programas como de la acreditación institucional; es interlocutora de otras instituciones tanto educativas como empresariales del sector público y privado.

La comprensión humanista cristiana de la realidad colombiana y latinoamericana contemporánea, heredada de su larga tradición en el campo de la educación superior, en contexto de mundialización, inspira el quehacer de sus programas, con miras a asegurar la construcción del bien común y la realización de la justicia distributiva, y así reducir la exclusión social, económica, cultural y política. Vinculada a las distintas regiones del país, a través de sus seccionales y de sus programas de Universidad Abierta y a Distancia, es factor de desarrollo y mejoramiento de los entornos y contextos donde opera. Incorpora el uso de nuevas tecnologías educativas como herramientas para la docencia y la investigación en todos los planes de estudio y vincula a docentes y estudiantes en proyectos compartidos para recuperar, adaptar y generar nuevos conocimientos en orden a la solución de los nuevos problemas de la sociedad y del país.

2.3 Estructura Organizacional

En la imagen se muestra la estructura organizacional de la Universidad Santo Tomás, Se puede evidenciar que la Oficina del SGC se encuentra adscrita a la Decanatura de División de la Seccional Villavicencio por lo que el estudiante rinde cuentas a su dependencia y a dicha seccional.



3. Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad y su Manual de Calidad

La Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás brinda el apoyo en la estructuración, actualización y mejora continua, el Manual de Gestión de la Calidad es el documento que permite evidenciar la gestión de la Universidad asociada con la calidad. El Manual de Gestión de la Calidad muestra la estructura de la Universidad junto con la documentación, procesos y recursos que emplea para alcanzar los objetivos institucionales y de calidad, los cuales apuntan al cumplimiento de los requisitos del cliente. El Sistema de Gestión de la Calidad tiene que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas, de las razones por las cuales se ejecutan, precisando y determinando la evidencia para registrar los resultados y demostrar que se realizaron las actividades. Si bien, el Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a alcanzar las metas de la Universidad y las expectativas de sus estudiantes, se debe recordar que solo es un medio que permite la estandarización de los procesos y la mejora continua de la Institución.

3.1 Objetivo General

Implementar y mantener el modelo de Gestión de la Calidad bajo el estándar Internacional ISO 9001: 2015, que contribuya con la mejora continua de la prestación del servicio académico de Educación Superior de la Universidad Santo Tomás..

3.2 Objetivos Específicos

- Proyectar la capacitación de la USTA Villavicencio mediante la oferta de servicios académicos y administrativos que satisfagan los requerimientos de los estudiantes, del sector público y del sector privado.
- Fortalecer los procesos que articulen las funciones sustantivas entre sí y su relación con la Gestión Administrativa.
- Consolidar la cultura de la excelencia en el desarrollo de las competencias del talento humano.
- Proponer acciones y estrategias que permitan la respuesta eficiente de la USTA.

- Fortalecer la gestión de los sistemas de información académico administrativo de manera que ofrezcan información confiable y oportuna.
- Armonizar la gestión entre la demanda académica y la infraestructura disponible.

3.3 Funciones

- Coordinar las acciones del área de Gestión de la Calidad frente a las políticas fijadas por las autoridades competentes de la USTA – Villavicencio.
- Coordinar e integrar acciones con las dependencias administrativas y académicas, para el mejoramiento de los niveles de gestión y aseguramiento de la calidad de la Universidad.
- Diseñar e implementar acciones que propendan por el mantenimiento, ampliación del alcance y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Diseñar mantener y mejorar los indicadores de gestión que garanticen la medición del desempeño y uso de los recursos de los procesos académicos y administrativos de la Universidad.
- Planificar la programación de las auditorías internas y externas.
- Cumplimiento y realización de las auditorías.
- Programar capacitaciones del Sistema de Gestión de la calidad.
- Evaluación y seguimiento de los procesos y ajustes a los documentos del SGC.
- Comunicar y ejecutar los ciclos de auditorías internas del SGC.
- Definir acciones de mejora.
- Definir y diseñar los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar las causas de las No conformidades y sus problemas potenciales.
- Evaluar el desempeño de la mejora continua del SGC.
- Seguimiento, control y mejora del sistema de Gestión de la Calidad.

4. Desarrollo de la Práctica

El pasante en la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad se encarga de brindarle atención a docentes y administrativos de la Universidad Santo Tomás, en cuanto a materia de formatos y estandarización de procesos internos que se lleven a cabo en la institución; además está apersonado de todo lo que requiera la oficina y está a disposición de su jefe inmediato para realizar cualquier tarea que sea propia de su área.

4.1 Relación de las actividades a desarrollar con el perfil profesional

Las prácticas que se realizan en la Oficina del SGC brindan la oportunidad al estudiante/pasante de Negocios Internacionales de estar presente y de ser partícipe en los procesos administrativos, de gestión y de control de una empresa real, preparándolo así para un ambiente laboral futuro más competitivo.

Por consiguiente se reafirma que en la oficina del SGC, se da la oportunidad de que el futuro Profesional en Negocios Internacionales fortalezca y ponga en práctica las habilidades administrativas que debió adquirir durante su proceso de formación académica.

4.2 Actividades realizadas

- Caracterizaciones de los procesos: En estas caracterizaciones se busca fundamentalmente evidenciar la interacción entre cada uno de los procesos de la Universidad, de igual manera se requiere clasificar todas las actividades usando el ciclo PHVA para hacer más fácil su identificación y reconocimiento; estas caracterizaciones están sujetas y tienen que hacerse de acuerdo a la norma vigente la cual es la ISO 9001 versión 2015.

Ilustración 2: Caracterizaciones de los procesos

INSTANCIAS QUE COMPONEN EL PROCESO:		Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil. Oficina de Registro y Control. Admisiones Secretaría de División Facultades	LIDER DEL PROCESO:	Dirección Académica
OBJETIVO: Orientar, apoyar y acompañar el ingreso, la participación, la permanencia y graduación oportuna mediante estrategias articuladas entre los elementos académicos y administrativos de la universidad, para promover el desarrollo integral de los estudiantes en el marco de los principios humanistas cristianos tomistas de la filosofía institucional.				
ALCANCE: Inicia con la generación de estrategias encaminadas a fortalecer los programas de formación y desarrollo integral de los estudiantes y finaliza con el planteamiento de acciones para la mejora del proceso.				

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS
• Direccionamiento General. • Direccionamiento Académico. • Direccionamiento Administrativo y Financiero.	• Plan de Desarrollo. • Documentos Institucionales. • Políticas, lineamientos, particulares, directrices y estrategias. • Calendario Académico.	P: 1. Generar estrategias de acompañamiento encaminadas a fortalecer programas de formación y desarrollo integral a los estudiantes.	• Informe particulares de avances en los proyectos del plan de desarrollo. • Núcleos Problemáticos. • Cronograma de actividades. • Proyección de cursos.	• Direccionamiento General. • Formación Humanista.
• Admisiones • Registro y Control	• Informe de seguimiento y gestión de admitidos y admitidos no matriculados.	H: 2. Promover, acompañar y desarrollar procesos investigativos de carácter individual y colectivo en torno al desarrollo integral al estudiante.	• Informe de Seguimiento a la deserción estudiantil. • Informe de Caracterización de Estudiantes Neotomasinos.	• Docencia • Planeación Desarrollo
• Investigación.	• Convocatorias. • Conceptos de comités • Semilleros y Grupos de Investigación. • Provechos de Investigación.	1. Promover estrategias y acciones que contribuyan a la graduación oportuna.	• Información de egresados no graduados.	

Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- Actualización y divulgación del nuevo Mapa de procesos de la Universidad Santo Tomás: La Universidad Santo Tomás modificó su mapa de procesos de un modelo rígido y lineal hacia uno que se entienda como un engranaje en donde todas sus dependencias tengan comunicación y trabajen de la mano con las otras; este mapa ilustra los 3 procesos que se encuentran en la institución, los cuales son los misionales, los de apoyo y los estratégicos. A modo de información se hizo la visita personal a todas y cada una de las dependencias con el fin de recordarles dentro de cual proceso se encontraban.

Ilustración 3: Mapa de Procesos de la Universidad Santo Tomás



Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- Creación y codificación de formatos: La oficina del Sistema de Gestión de la Calidad es la dependencia encargada de la creación, codificación, divulgación y disposición de todos los formatos que se manejan en las diferentes dependencias de la institución. Estos formatos son solicitados por las dependencias y seguidamente son creados de acuerdo a los requerimientos, posteriormente se deben codificar de acuerdo a su ubicación en el consecutivo de códigos y su dependencia; finalmente se le comunica al solicitante el estado del formato y se envía para sus usos pertinentes.

Ilustración 4: Consecutivo códigos SGC

A	B	C	D	E	F
	ENTREGADO A	CONSECUTIVOS Y NOMBRES DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN
2					
4					
5	001 Departamento de gestión del talento humano	7220-F-001	Hoja de Vida (Docentes y Administrativos)	01	23/10/2012
6	002 Departamento de gestión del talento humano	7220-F-002	Hoja de Vida de Administrativos	01	Dado de Baja
7	003 Departamento de gestión del talento humano	7220-F-003	Seguimiento de Nómina	01	23/10/2012
8	004 Sindicatura	7211-F-004	Solicitud de descuento	01	13/11/2012
9	005 Decanatura de Derecho	7105-F-005	Inscripción de Preparatorios	01	13/11/2012
10	006 Departamento de Contabilidad	7212-F-006	Acta de entrega del cargo	01	14/11/2012
11	007 Departamento de gestión del talento humano	7213-F-007	Ingreso Personal Administrativo	01	13/11/2012
12	008 Departamento de gestión del talento humano	7213-F-008	Apertura de cuenta de Bancos	01	13/11/2012
13	009 Departamento de gestión del talento humano	7213-F-009	Formato de permiso	01	13/11/2012
14	010 Departamento de gestión del talento humano	GRH-F-010	viáticos y gastos de viaje	01	13/11/2012
15	011 Departamento de gestión del talento humano	7213-F-011	Paz y salvo para la liquidación del contrato	01	13/11/2012
16	012 Dirección de Planeación y Financiero	DAF-F-012	Solicitud de tiquetes aéreos	01	13/11/2012
17	013 Dirección de Planeación y Financiero	DAF-F-013	Solicitud para prestamos de Auditorio	01	13/11/2012
18	014 TIC	ST-F-014	Soporte técnico	01	
19	015 Decanatura de Derecho	7105-F-015	Acta de examen preparatorio	01	13/11/2012
20	016 Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-016	Plan de Clases	03	29/01/2013
21	017 Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-017	Control de asistencia Docente	02	29/01/2013
22	018 Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-018	Control de asistencia Summit Camp	02	29/01/2013
23	019 Oficina de Gestión de la Calidad	7022-F-019	Informe de control de actividades	01	30/01/2013
24	020 Oficina de Gestión de la Calidad	7022-F-020	Formato de Planilla de asistencia	03	16/11/2012
25	021 Oficina de Gestión de la Calidad	7022-F-021	Acta de Comité	01	12/08/2012
26	022 Oficina de Gestión de la Calidad	7022-F-022	Procesos de Gestión de la Calidad	01	05/02/2013
27	023 Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-023	Formato prueba de diagnóstico	01	20/01/2013
28	024 Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-024	Copia de notas y asistencia	03	29/01/2013
29	025 Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-025	Oral Test Assessment Sheet	02	29/01/2013
30	026 Oficina de Desarrollo Integral Estudiantil - UDIES	7145-F-026	Formato de proyecto de Consejería Estudiantil	02	07/02/2013

Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- Control de la plataforma RSQ: La plataforma RSQ está destinada para la recepción y posterior contestación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que lleguen a la Universidad; desde esta plataforma se reciben, se re direccionan a la dependencia pertinente y se les hace un seguimiento para que una respuesta llegue al usuario en el momento y tiempo oportuno, siempre procurando contestar con el mejor trato e intentando dar una solución a lo solicitado; desde esta plataforma también se hace la actualización de datos de los coordinadores y responsables de cada dependencia a manera de garantizar que la información llegue a la persona correcta en el tiempo preciso.

Ilustración 5: Plataforma RSQ

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO										
SESION DE: YESID GAITÁN GÓMEZ										
Ir Pagina Principal Volver										
MÓDULO DE ADMINISTRACION										
LISTA DE SOLICITUDES										
Total Reconocimiento :9 Solucionadas: 9			Total Sugerencias :41 Solucionadas: 16 En Proceso: 25			Total Quejas :36 Nuevas: 2 Solucionadas: 21 En Proceso: 12 Cancelada: 1			Total Otros :24 Solucionadas: 18 En Proceso: 6	
Nro Identificación	Nombres	Apellidos	Fecha	Tipo Solicitud	Estado	Nombre Dependencia	Lider Dependencia	Tipo de Usuario	Calificación Respuesta	Alerta
112	1121906677	LAURA	PARDO	21-septiembre-2016	Queja	Tramitada	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	JAIR ANDRÉS LÓPEZ TORRES	Estudiante	
111	86045268	WILLINGTON	GUTIERREZ MEDINA	01-septiembre-2016	Solicitud	Nueva En espera de respuesta	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES	JENNY SANCHEZ	Empleado	Enviado
110	1121952565	YESSICA LIZETH	MENDOZA VILLAMIL	24-agosto-2016	Queja	Tramitada	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	CARLOS ARTURO MONTOYA	Estudiante	
109	1121950484	MONICA DANIELA	MORA CALDERON	24-agosto-2016	Queja	Tramitada	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	CARLOS ARTURO MONTOYA	Estudiante	Enviado

Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- Perfilación de cargos: La descripción y perfilación de cargos es una herramienta que consiste en una enumeración de las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos de la institución, definiendo así el objetivo que cumplen cada uno de ellos. De igual manera contiene una descripción de los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y experiencia que se supone deberían tener las personas que lo ocupen. Siendo así este el perfil requerido del puesto; por lo tanto es

pertinente para la Oficina del SGC conocer que personal se requiere y con qué personal se cuenta a fin de garantizar los objetivos de calidad y buen servicio, los cuales son premisa en la Universidad.

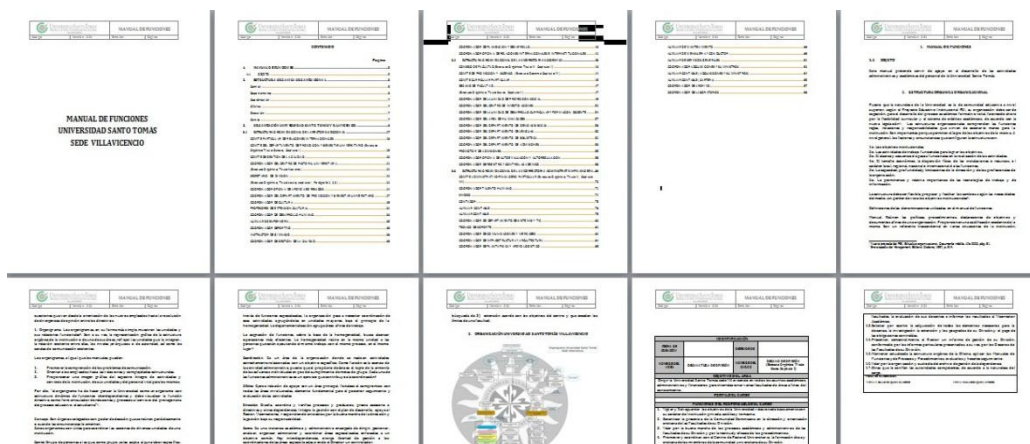
Ilustración 6: Formato usado para la perfilación de cargos en la USTA Villavicencio

[illegible]

Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- Actualización del manual de funciones: Dado que la Universidad Santo Tomás Villavicencio se encuentra en un proceso de expansión es lógico que deba aumentar el número de trabajadores y colaboradores con los que cuenta, siendo esto también motivo para crear nuevos cargos que respondan a las necesidades y retos a los que se enfrenta la institución en su proceso de expansión; por lo tanto en la Oficina del SGC fue necesario actualizar el manual de funciones de acuerdo a lo anterior; en este manual contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la institución.

Ilustración 7: Evidencia del Manual de Funciones de la USTA Villavicencio



Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

4.3 Desenvolvimiento en las prácticas

Las prácticas en la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad se llevan a cabo en el tercer piso de la Universidad Santo Tomas Villavicencio; allí me facilitaron un computador portátil el cual se encuentra conectado a la base de datos de la universidad y además contiene toda la información y documentación requerida para el funcionamiento de la oficina; de igual manera se me dotó de mi respectiva silla y escritorio, por otro lado, también podía hacer uso del computador principal de la oficina, del archivo y de demás material disponible para cumplir con mis labores.

En ocasiones se presentaban inconvenientes con codificación y registro de los formatos, ya que las distintas dependencias los requerían para darles uso únicamente ellas, cuando en el consecutivo habían formatos exactamente iguales que otras dependencias tenían en uso y se podían usar por otras sin necesidad de crear uno nuevo, todo esto sin alterar las labores y funciones de las mismas; por consiguiente se les hacía la respectiva explicación o en dado caso se unificaban formatos para que las distintas dependencias pudieran darles uso.

Otro inconveniente que esporádicamente de presentaba era el exceso de trabajos académicos con los que debía cumplir y por tal razón a veces se me era imposible asistir a las prácticas en los

horarios previamente establecidos por mí y por mi jefe directo; la manera en la que solucioné esto fue la comunicación con mi mencionado jefe, de manera que si faltaba en alguna ocasión, podía reponer el tiempo en cualquier horario que se me hiciera más fácil y así no interfería con mi formación académica.

Dentro de los aportes que realicé a la oficina, además de responder por todo lo relacionado con la misma y en ocasiones hacerme cargo de ella cuando mi jefe se ausentaba para reuniones y demás temas de su oficio, están la atención cordial a cualquiera que se acercaba o se comunicaba con la dependencia; los aportes en su mayoría fueron esporádicos a la hora de resolver pequeños inconvenientes y a la hora de toma de decisiones pero podría destacar la consolidación y organización a los archivos y documentos de la oficina y el interés constante por resolver y desarrollar todo lo que más pudiera durante mi estancia; está de más decir que el compromiso, la dedicación, el empeño, el pensamiento crítico y en general el buen desempeño de mis labores suman como aporte a la oficina.

Conclusiones

La oficina del Sistema de Gestión de Calidad es pieza fundamental para la Universidad Santo Tomás ya que orienta a la institución a analizar las necesidades de sus clientes, a contar con un personal motivado y bien capacitado, definir los procesos para la prestación de sus servicios y mantenerlos bajo control.

Es importante contar con la disposición y concentración necesarias para desarrollar las tareas que se encomiendan en la oficina, ya que estas requieren un nivel de precisión muy alto, ayudando así a la consecución de los objetivos planteados por la Universidad.

La Universidad Santo Tomás está en un proceso de evolución y crecimiento constante y el Sistema de Gestión de la Calidad es el medio que se emplea para articular todos los procesos que conllevan al éxito y buena gestión de la institución.

Las distintas dependencias que componen a la Universidad Santo Tomás están prestas a colaborar y cumplir con los requisitos solicitados por la Oficina del SGC y así mismo dicha oficina está a disposición de las demás para ayudar y gestionar cualquier situación que se presente; entendiéndose así la articulación de todas las dependencias de la institución en la búsqueda de la mejora continua.

El puesto que ocupa el pasante/estudiante en la Oficina requiere de destrezas de comunicación tanto orales como escritas donde se refleje la formación humanista impartida en la institución, basando las relaciones en el respeto, la cordialidad y la calidez.

La universidad Santo Tomás es vista como una empresa como cualquier otra, compuesta por un vasto número de dependencias encargadas cada una de una labor en específico que funcionan en un ambiente laboral donde se presentan retos diariamente que se deben afrontar, pero también en donde la satisfacción del deber cumplido y bien hecho se ve reflejada en la calidad del servicio que se ofrece.

Referencias

Universidad Santo Tomás. (2013). Manual de Calidad. Villavicencio: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad.

Universidad Santo Tomás. (2017). Manual de Funciones USTA Villavicencio. Villavicencio: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad.

Universidad Santo Tomás. (2017). *Objetivos de Calidad*. Obtenido de usta.edu.co:
<http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/objetivos-de-calidad>

Universidad Santo Tomás. (2017). *Plataforma estrategica*. Obtenido de usta.edu.co:
<http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/2013-12-02-16-26-41/mision-vision>

Universidad Santo Tomás. (2017). *Reseña Historica*. Obtenido de usta.edu.co:
<http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/2013-12-02-16-26-41/resena-historica>