

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

JESSICA ALEJANDRA CORTÉS ANAYA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

JESSICA ALEJANDRA CORTÉS ANAYA

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

Asesora

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

Autoridades Académicas

FRAY JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

FRAY MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSE ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICÁ 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

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Directora Trabajo de Grado

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Jurado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

Villavicencio, Diciembre de 2017

Contenido

	Pág
Resumen	8
Introducción	9
Justificación	10
1. Objetivos	11
1.1 Objetivo general	11
1.2 Objetivos específicos	11
2. Universidad Santo Tomás	12
2.1 Misión	14
2.2 Visión.....	14
2.3 Emblemas institucionales.....	14
2.4 Estructura organizacional.....	16
3. Cargo y funciones	17
4. Desarrollo de la práctica y aportes	18
4.1 Relación con el perfil profesional	18
4.2 Actividades realizadas	19
Conclusiones y recomendaciones	26
Referencias	27
Apéndices	28

Lista de ilustraciones

Pág

Ilustración 1. Escudo de la Universidad Santo Tomás.....	15
Ilustración 2. Bandera de la Universidad Santo Tomás	15
Ilustración 3. Sello antiguo de la Universidad.....	16
Ilustración 4: Organigrama de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio	16
Ilustración 5. Hormiguita Tyler	19
Ilustración 6. Consecutivo nueva codificación nemotécnica SGC	20
Ilustración 7. Códigos a nivel nacional de cada proceso.....	21
Ilustración 8. Evidencia de la realización de procedimientos	22
Ilustración 9. Plataforma RSQ-S	22
Ilustración 10. Correo institucional de Calidad	23
Ilustración 11. Folletos para la campaña de expectativa	24
Ilustración 12. Nuevo diseño de mapa de procesos general.....	25
Ilustración 13. Nuevo diseño de mapa de procesos, procesos misionales	25

Glosario

- Sistema de Gestión: Conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad. (Vergara, 2009)
- Calidad: Se relaciona con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades. (Calidad)
- Humanista: El humanismo tomista es base del quehacer educativo de la Universidad Santo Tomás, se constituye en la impronta de los estudiantes que se forman humana y disciplinariamente. (Ramirez, 2015)
- SGC: Son las siglas de Sistema de Gestión de la Calidad, nombre de la oficina donde se desarrollaron las prácticas en la Universidad Santo Tomás.
- RSQ: Siglas de la plataforma donde la comunidad tomasina puede hacer un Reconocimiento, Sugerencia o Queja.
- Negocios Internacionales: La carrera de negocios internacionales se dedica a las actividades comerciales con empresas de diferentes países. (Orientación Universia, 2014)

Resumen

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, s.f.) Así pues, el desarrollo de las prácticas empresariales en la oficina de Calidad siguen estos parámetros de la misión de la USTA ya que se ponen en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de los 5 años de carrera universitaria, sobre todo en cuanto a la última parte de la misión donde se refiere a la facilidad de aportar soluciones y responder ante las exigencias del mundo laboral.

En el Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollan diferentes actividades que ponen a prueba los conocimientos y habilidades de los practicantes ya que se deben cumplir ciertas funciones, por ejemplo estar a cargo de la Oficina cuando el jefe directo tenga que ausentarse, en este momento el practicante es quien responde ante las solicitudes que se hagan, siempre respondiendo de la mejor manera, de forma amable y buscando soluciones a las diferentes eventualidades que se pudieran presentar.

Introducción

El fin de este informe ejecutivo es dar a conocer las prácticas empresariales realizadas en la Oficina de Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, los resultados de las actividades desarrolladas en el presente año hasta la fecha, las diferentes funciones que se realizan, así como la política de Calidad, los objetivos de la misma y los de la Universidad, mencionando la estructura organizacional, misión y visión de la USTA, con el fin de conocer el objetivo que tiene la institución y qué impacto puede tener en el crecimiento profesional y personal de un practicante.

De igual manera se presentan las evidencias de diferentes actividades realizadas por las practicantes Jessica Alejandra Cortés Anaya y Leidy Xiomara Gonzalez Baquero ya que trabajaron en el mismo periodo de tiempo 2017-1 -- 2017-2 en jornadas diferentes siendo así de mayor apoyo para la Oficina de Calidad.

Finalmente se puede encontrar en el presente documento las recomendaciones y aportes dejados a la Oficina de Sistema de Gestión de la Calidad y a la Universidad Santo Tomás en general, esto debido a que después de cinco años estudiando y un año trabajando en la Universidad se crea un sentido de pertenencia con el cual los egresados quieren que su Universidad sea cada vez mejor.

Justificación

Las prácticas empresariales se desarrollaron en la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio debido a la flexibilidad que brinda la Universidad para continuar estudiando y trabajando al mismo tiempo, por ende, se tomó la decisión de iniciar las prácticas al inicio del año 2017 siendo este el último año a cursar, con el fin de terminar materias y al mismo tiempo la opción de grado.

Por otro lado, se decidió realizar la práctica en esta oficina porque complementa la formación profesional de la carrera Negocios Internacionales ya que se pone en práctica la toma de decisiones de una organización y permite al estudiante conocer cómo es una empresa; en este caso la Universidad Santo Tomás, con lo cual contribuye al crecimiento del practicante a través de las diferentes funciones que desempeña.

De esta manera realizar la práctica empresarial en la oficina de Calidad cumple con los requerimientos que un futuro profesional en Negocios Internacionales está buscando para desarrollar su perfil como egresado ya que la Universidad le enseña al estudiante a diseñar y administrar planes y programas creativos y novedosos, así mismo incentiva las habilidades gerenciales para tomar decisiones que contribuyan al planteamiento e implementación de soluciones en su empresa o en el contexto socioeconómico en que se desempeñe; apropiarse y manejar las nuevas tendencias en los procesos de negociación internacional con uso eficiente de herramientas administrativas, económicas y financieras.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Relacionar los conocimientos adquiridos en la Oficina de Gestión de Calidad con la carrera de Negocios Internacionales para conocer cómo contribuye a la formación del egresado y cómo puede este último aportar al mejoramiento de la oficina y de la Universidad Santo Tomás.

1.2 Objetivos específicos

- Dar a conocer el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de relacionarlo con el perfil de Negocios Internacionales.
- Cumplir con las tareas establecidas por el jefe directo, así como con los objetivos propuestos a lo largo del año laboral.
- Brindar atención a la comunidad tomasina principalmente a docentes y administrativos en la creación y codificación de formatos, procedimientos y caracterizaciones.
- Brindar atención a la comunidad tomasina principalmente a estudiantes con el RSQ, plataforma donde se realiza de manera virtual las quejas, sugerencias y/o reconocimientos.

2. Universidad Santo Tomás

En 1985 la Universidad Santo Tomás inició labores en la ciudad de Villavicencio con uno de sus Centros Regionales de Educación a Distancia, y ofreció a la comunidad metense varios de los programas con que se contaba en esta modalidad.

En el año 2005 la Universidad Santo Tomás, con la perspectiva de ofrecer nuevas oportunidades educativas y de acuerdo con los estudios de factibilidad necesarios (que permitieron constatar la pertinencia del desarrollo de actividades académicas presenciales en la ciudad de Villavicencio y su zona de influencia), aprobó, por conducto del Consejo Superior, extender cuatro programas académicos de pregrados, todos acreditados de alta calidad, a saber: Derecho, Ingeniería Mecánica de la Sede Principal, y Administración de Empresas Agropecuarias y Comercio Exterior de la Seccional de Bucaramanga. En junio de 2006 se recibió con beneplácito el otorgamiento del registro calificado para los cuatro programas por parte del Ministerios de Educación Nacional.

Como condición necesaria para dar marcha a este nuevo proyecto se adquirieron varios terrenos: uno con extensión de 11 528 42 m², en la finca denominada Lomalinda; luego, el lote adyacente a esta, con un área de 45 096 55 m² para ser destinado como campo experimental de la Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias. Posteriormente se compró el predio denominado El vendaval, para el funcionamiento del Centro de Atención Universitaria de la Vicerrectoría General de Universidad Abierta y a Distancia; el local comercial No 3 del Centro Comercial Villacentro, calle 15 No 48-11K 48, donde se instaló el Centro de Promoción e información de la Universidad.

Sentadas las bases legales y de infraestructura, la Rectoría General presentó el proyecto educativo a los sectores representativos de la sociedad metense, a las instancias gubernamentales de Villavicencio, y a los egresados tomasinos de la Sede Principal y de las Seccionales residentes en la ciudad. Dada la excelente acogida que tuvo la oferta educativa y al buen recibimiento de las personas que viven en la región, se dio comienzo al desarrollo de las actividades académicas el 3

de febrero de 2007, con 78 estudiantes en la Facultad de Derecho, 65 en el programa de Comercio Exterior y 24 en el Programa de Administración de Empresas Agropecuarias.

A finales del año 2010, la USTA, sede Villavicencio, contaba con cuatro Programas de Pregrado activos: Derecho, Negocios Internacionales, Contaduría Pública y Administración de Empresas Agropecuarias, con un total de 1022 estudiantes.

En 2013 se efectuó el traslado a la nueva sede. El 18 de febrero de ese mismo mes comenzaron las labores académicas y administrativas y el 7 de marzo se inauguró oficialmente el nuevo campus. Aunado a estos logros, el Ministerio de Educación Nacional renovó los registros calificados de los programas de Derecho, Contaduría Pública y Administración de Empresas Agropecuarias, y otorgó registro calificado a la Especialización en Gerencia Empresarial y al Programa de Negocios Internacionales. Actualmente la USTA Villavicencio cuenta con siete programas de Pregrado:

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

Dos programas de Posgrado

- Especialización en Derecho Administrativo
- Especialización en Gerencia Empresarial

Esta sede cuenta con una población de 2823 estudiantes en sus programas de Pregrado, 106 en los de Posgrado y un cuerpo formado por 234 profesores; de este modo, constituye una excelente

plataforma para continuar su lúcida proyección en la ciudad de Villavicencio, el departamento del Meta y la Orinoquía colombiana.

2.1 Misión

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista y 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.

2.2 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.

2.3 Emblemas institucionales

Son emblemas de la Universidad Santo Tomás: el escudo, la bandera, el sello histórico y el himno.

El escudo, de forma circular, está compuesto por un sol de dieciséis rayos dorados -símbolo del Sol de Aquino- en campo azul; y, sobre aquél, el escudo de la Orden de Predicadores en blanco y negro, con el lema FACIENTES VERITATEM y el nombre de la Universidad sobre bordura roja, como se puede ver en la ilustración 1.



Ilustración 1. Escudo de la Universidad Santo Tomás, adoptado de <http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/2013-12-02-16-26-41/nuestros-simbolos.html>



Ilustración 2. Bandera de la Universidad Santo Tomás, adoptado de <http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/2013-12-02-16-26-41/nuestros-simbolos.html>

En la ilustración 2 se puede ver la bandera de la Universidad, la cual está compuesta por franjas horizontales, tres verdes -símbolo de esperanza- y dos blancas -símbolo de integridad -intercaladas, y el escudo de la Universidad en la parte central.

El sello antiguo de la Universidad Tomística, que se utiliza especialmente en los diplomas de grado, representa en su centro a Santo Tomás de Aquino en actitud contemplativa, en medio de Cristo Crucificado y la Virgen María, rodeados por la inscripción latina: *SIGNUM HAREN. E. SS. ARIS AD COMMEMORATIONEM MANDATI S.S. AP* -para reafirmar el origen pontificio de la Universidad-, circundada por un Rosario, el cual se observa en la ilustración 3.



Ilustración 3. Sello antiguo de la Universidad, adoptado de <http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/2013-12-02-16-26-41/nuestros-simbolos.html>

2.4 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.

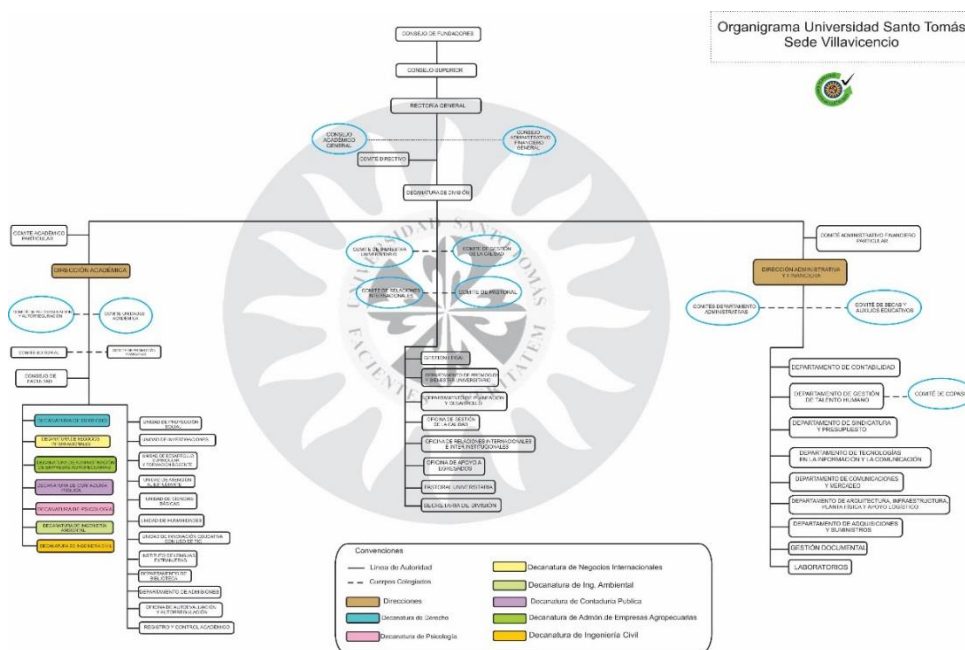


Ilustración 4: Organigrama de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, adoptado de Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

3. Cargo y funciones

El nombre del cargo en la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad es “Practicante Oficina de Gestión de la Calidad”, donde el objetivo es contribuir a la formación integral del estudiante, a través del desarrollo de actividades de aprendizajes propias de la realidad organizacional, que ejecutadas en la universidad, facilitan la aplicabilidad de requisitos normativos de la norma ISO 9001: 2015 con miras a la certificación.

Dentro de las funciones de los practicantes que plantea el Coordinador de Calidad se encuentran las siguientes:

1. Apoyar y acompañar con asesoría a los procesos de las funciones universitarias en torno al aseguramiento de la calidad.
2. Apoyar en la ejecución de actividades del proceso de aseguramiento de la calidad descritas en la planeación.
3. Apoyar la documentación de procesos y procedimientos realizando seguimiento y medición de los mismos.
4. Apoyar en el diseño de documentos y formatos antes de su divulgación.
5. Apoyar las capacitaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Y las demás que se le confieran a su responsabilidad.

4. Desarrollo de la práctica y aportes

El practicante de la Oficina de Gestión de la Calidad contribuye al mejoramiento de la Universidad Santo Tomás mediante la atención al cliente, llámese docentes, estudiantes, administrativos y/o coordinadores brindando colaboración en cuanto a la codificación de formatos de manera rápida, así como la verificación del correo institucional dando respuesta oportuna a las solicitudes o requerimientos.

De igual manera aporta al desarrollo de procedimientos y caracterizaciones de la sede Villavicencio tomando como guía los creados en otras sedes, así como los ya existentes en el sistema de Calidad, esto con el fin de ser aprobados por la Alta Dirección en el Comité de Calidad.

Un aporte dejado a la Universidad Santo Tomás se ve reflejado en el posicionamiento de la Oficina de Calidad dentro de la comunidad tomasina, a través de diferentes campañas de expectativa y de sensibilización, entre ellas se encuentra, primero, la campaña de expectativa apoyada del grupo de teatro de la USTA y con la mascota Tyler, también generando recordación de la política de calidad, el alcance y los objetivos de la misma en las pantallas informativas de la sede, dicha información con ayuda de la oficina de comunicaciones también se publicó en las redes sociales oficiales de la Universidad, por otro lado con ayuda del web master se rediseñó el mapa de procesos, con el fin de reconocer el proceso al cual pertenece cada dependencia, ya que era importante una sensibilización para la pre auditoria interna que estaba a cargo de la empresa Bureau Veritas.

4.1 Relación con el perfil profesional

El perfil de un profesional en Negocios Internacionales es desarrollar personas integrales, con la capacidad para interpretar teorías y principios actualizados en la apropiación de herramientas administrativas, económicas y financieras y el desarrollo de habilidades gerenciales, aplicación de alternativas innovadoras en los procesos de negociación internacional, lo cual se ve aplicado

en la oficina de Calidad mediante el uso de herramientas para llevar a cabo las diferentes tareas delegadas por el jefe directo.

Según el perfil que se encuentra en la página de la universidad Santo Tomás y en el Manual de Calidad el egresado será una persona idónea para afrontar autónoma y éticamente su conducta profesional, gestionar decisiones que solucionen problemas en el contexto socio-económico y manejar relaciones humanas altamente cualificadas demostrando sentido de pertenencia con su región y su país (Calidad C. d., 2017). Lo que significa que las prácticas realizadas en la Oficina de Calidad aportan al crecimiento de un futuro profesional en Negocios ya que pone a prueba los conocimientos adquiridos durante los cinco años de carrera, en tanto las herramientas como el manejo de las relaciones humanas.

4.2 Actividades realizadas

Dentro de las actividades realizadas se encuentra la sensibilización de la mascota Tyler la cual se presenta a continuación, esta fue de gran ayuda y colaboración para las practicantes ya que el objetivo principal era generar recordación en la sede Villavicencio de la USTA a través de diversas campañas realizadas por las estudiantes principalmente en la sede Aguas Claras.



Ilustración 5. Hormiguita Tyler adaptado de Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio

También se crearon y codificaron nuevos formatos solicitados por los diferentes administrativos de la Universidad, según las especificaciones que solicitaban y se enviaban al correo para su uso, adicionalmente se anexaban al consecutivo de códigos, el cual se muestra a continuación en la ilustración 6.

CONSECUUTIVO NUEVA CODIFICACION NEMOTECNICA (CODIFICACION POR PROCESOS)							
242	238	Decanatura Ingeniería Ambiental	DO-VI-F-238	FORMATO DE SEGUIMIENTO DE TUTORÍAS PARA OPCIONES DE GRADO	01	23/05/2017	V
243	239	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-240	FORMATO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA PARA LIBROS DE MEMORIA	01	5/06/2017	V
244	440	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-241	FORMATO DE DATOS DEL FIRM EVALUADOR	01	5/06/2017	V
245	441	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-242	FORMATO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA PARA LIBROS DE DIVULGACIÓN	01	5/06/2017	V
246	442	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-243	FORMATO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA PARA LIBROS DE TEXTO	01	5/06/2017	V
247	443	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-244	FORMATO DE EVALUACIÓN PARA LIBROS DE CREACIÓN ARTÍSTICA	01	5/06/2017	V
248	544	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-245	FORMATO DE EVALUACIÓN DE REVISTAS	01	5/06/2017	V
249	545	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-246	FORMATO DE EVALUACIÓN LIBRO DE INVESTIGACIÓN	01	5/06/2017	V
250	546	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-247	FORMATO DE EVALUACIÓN PRODUCTO MULTIMEDIA	01	5/06/2017	V
251	547	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-248	FORMATO DE REGALAS	01	5/06/2017	V
252	548	Unidad de Investigaciones	IN-VI-F-249	FORMATO DE CESIÓN DE DERECHOS	01	5/06/2017	V
253	249	Departamento de Gestión del Talento Humano	GH-VI-F-250	FORMATO DE SOLICITUD DE VACACIONES ANTICIPADAS DOCENTES	01	5/06/2017	V
254							
255	150	Oficina de Gestión de la Calidad	AC-VI-F-251	FORMATO PARA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	01	12/06/2017	V
256	211	ORI	RI-VI-F-252	FORMULARIO DE APLICACIÓN ESTUDIANTES VISITANTES NACIONALES E INTERNACIONALES EN LISTA	01	14/06/2017	V
257	251	ORI	RI-VI-F-253	FORMULARIO DE APLICACIÓN MOVILIDAD ESTUDIANTE O EGRESADO LISTA	01	14/06/2017	V
258	513	ORI	RI-VI-F-254	FORMULARIO DE PRE-INSCRIPCIÓN A PROGRAMAS DE MOVILIDAD	01	14/06/2017	V
259	354	Laboratorios	DO-VI-F-255	FORMATO ETIQUETADO DE RESIDUOS PELIGROSOS INFECCIOSOS	01	14/06/2017	V
260	515	Laboratorios	DO-VI-F-256	FORMATO REVIEWS QUÍMICOS	01	14/06/2017	V
261	516	UDIES	DE-VI-F-257	FORMATO INSCRIPCIÓN MONITORES ACADÉMICOS	01	15/06/2017	V
262	517	UDIES	DE-VI-F-258	EVALUACIÓN PARA MONITORES REALIZADA POR DOCENTES	01	15/06/2017	V
263	518	UDIES	DE-VI-F-259	AUTORIZACIÓN PARA MONITORES	01	15/06/2017	V
264	519	UDIES	DE-VI-F-260	EVALUACIÓN PARA MONITORES REALIZADA POR ESTUDIANTES	01	15/06/2017	V
265	160	Registro y Control académico	DE-VI-F-261	FORMATO DE EXAMEN Y CLASIFICACIÓN DE SUFICIENCIA	01	21/06/2017	V
266	261	Laboratorios	DO-VI-F-262	FORMATO DE SEGUIMIENTO USO - CONSUMO DE REACTIVOS PRIMARIO DE ESTUFETACIENTES	01	22/06/2017	V
267	262	Laboratorios	DO-VI-F-263	FORMATO DE BALANCE TRIMESTRAL USO - CONSUMO REACTIVOS ESTUFETACIENTES	01	22/06/2017	V
268	263	Laboratorios	DO-VI-F-264	FORMATO DE RELACIÓN DE INGRESO DE REACTIVOS	01	22/06/2017	V
269	264	Laboratorios	DO-VI-F-265	FORMATO DE MATERIAL Y EQUIPOS DADOS DE BAJA O AVERIADO	01	22/06/2017	V
270	461	Bienestar Universitario	BU-VI-F-266	SOLICITUD DE AUXILIO ECONOMICO	01	28/06/2017	V
271	666	Mercedes	GC-VI-F-267	FORMATO DE SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS	01	27/06/2017	V
272	267	Bienestar Universitario	BU-VI-F-268	FORMATO DE RESPUESTA SOLICITUD APOYO SOCIOECONÓMICO	01	5/07/2017	V
273	668	Unidad de Innovación Educativa con uso de TIC	DO-VI-F-269	FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SALAS VIRTUALES	01	6/07/2017	V
274	569	Registro y Control académico	DE-VI-F-270	FORMATO DE CREACIÓN DE DOCENTE EN EL SAC	01	13/07/2017	V
275	270	Consultorio Jurídico	PS-VI-F-271	FORMATO DE CONSTANCIA DE ASISTENCIA	01	14/07/2017	V
276	571	Consultorio Jurídico	PS-VI-F-272	FORMATO DE DECLARACIÓN VERDADERA	01	14/07/2017	V
277	572	Consultorio Jurídico	PS-VI-F-273	FORMATO DE DESISTIMIENTO	01	14/07/2017	V
278	573	Consultorio Jurídico	PS-VI-F-274	FORMATO DE RECIBIDO DE SUSTITUCIÓN DE CASOS	01	14/07/2017	V
279	574	Consultorio Jurídico	PS-VI-F-275	FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN	01	14/07/2017	V
280	575	Consultorio Jurídico	PS-VI-F-276	INFORME DE SUSTITUCIÓN	01	14/07/2017	V
281	576	Consultorio Jurídico	PS-VI-F-277	LIQUIDACIÓN DE ACREDITACIONES LABORALES	01	14/07/2017	V
282	777	Consultorio Jurídico	PS-VI-F-278	HOJA RECORD Y CONTROL ACTUACIONES	01	17/07/2017	V

Ilustración 6. Consecutivo nueva codificación nemotécnica SGC adoptado de Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio

En conjunto con la actividad anterior, al aprobarse una nueva codificación nemotécnica a nivel nacional se prosiguió a cambiarse la codificación por la nemotécnica nacional, anteriormente se manejaba otra codificación a nivel interno, con el cambio se buscaba integrar todo el Sistema de Gestión de Calidad de la USTA a nivel nacional, este cambio ayudaba a que la codificación de los formatos fuese más clara ya que en vez de utilizarse números para codificar se usan las iniciales de cada proceso al inicio del código, por ejemplo, si es un formato que pertenece a Gestión Humana, el código va a iniciar con las letras GH.

Item	CODIGO	AREA
1	DS	DECANATURA DE DIVISION
2	7014	Secretaria de Division
3	AC	Departamento de Planeación y Desarrollo
4	BV	Departamento de Promoción y Buenestar Universitario
5	EV	Pastoral Universitaria
6	AC	Oficina de gestión de la calidad
7	IL	Oficina de Planeación y Manejo de Recursos y
8	PS	Oficina de apoyo a egresados
9	7080	
10	DA	VICERRECTORIA ACADÉMICA
11	DD	Decanatura de Derecho
12	DD	Decanatura de Psicología
13	DD	Decanatura Negocios Internacionales
14	DD	Decanatura de Ingeniería Ambiental
15	DD	Decanatura de Contaduría Pública
16	DD	Decanatura Admón. Empresas Agropecuarias
17	DD	Decanatura de Ingeniería Civil
18	PS	Unidad de Proyección Social
19	IN	Unidad de Investigaciones
20	FE	Oficina de Desarrollo Integral Estudiantil - UDIES
21	DD	Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente
22	PH	Unidad de Humanidades
23	DD	Unidad de Ciencias Básicas
24	DD	Instituto de Lenguas Extranjeras
25	GS	Departamento de Biblioteca
26	GE	Departamento de Admisión
27	7180	Oficina de Admisión y Autorregulación
28	DE	Registro y Control Académico
29	GF	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
30	GF	Departamento de Contabilidad
31	GF	Departamento de Sindicatura y Presupuesto
32	GS	Departamento de Adquisiciones y Suministro
33	GH	Departamento de Gestión del Talento Humano
34	GS	Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación
35	GS	Departamento de Arquitectura, Infraestructura, Planta Física y Apoyo Logístico
36	GC	Departamento de Comunicaciones y Mercadeo
37	GQ	Gestión Documental
38	DD	Laboratorios

Ilustración 7. Códigos a nivel nacional de cada proceso, adoptado de Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio

Por otro lado, se hizo el seguimiento a la creación de procedimientos de cada una de las oficinas según los procesos que realizaban, con el fin de presentarlos ante la Alta Dirección en el Comité de Calidad, una vez fueron los procedimientos aprobados por rectoría se codificaron y anexaron al Sistema de Gestión de Calidad, el ejemplo que se muestra a continuación pertenece al proceso de Gestión de Servicios de Apoyo e Infraestructura, el cual pertenece a los procesos de apoyo.

Lo que un procedimiento lleva lo determinaron en mesa nacional para unificar toda la documentación a nivel USTA Colombia y así mantener la excelente calidad de la Universidad, ahora bien, lo que un procedimiento lleva es objetivo, el alcance que va a tener dicho procedimiento, la responsabilidad y autoridad a cargo del procedimiento, así como la descripción del mismo, sigue los documentos de referencia, las definiciones y abreviaturas, las condiciones generales, los anexos a que hubiera lugar para finalizar con las autorizaciones y el historial de cambios.

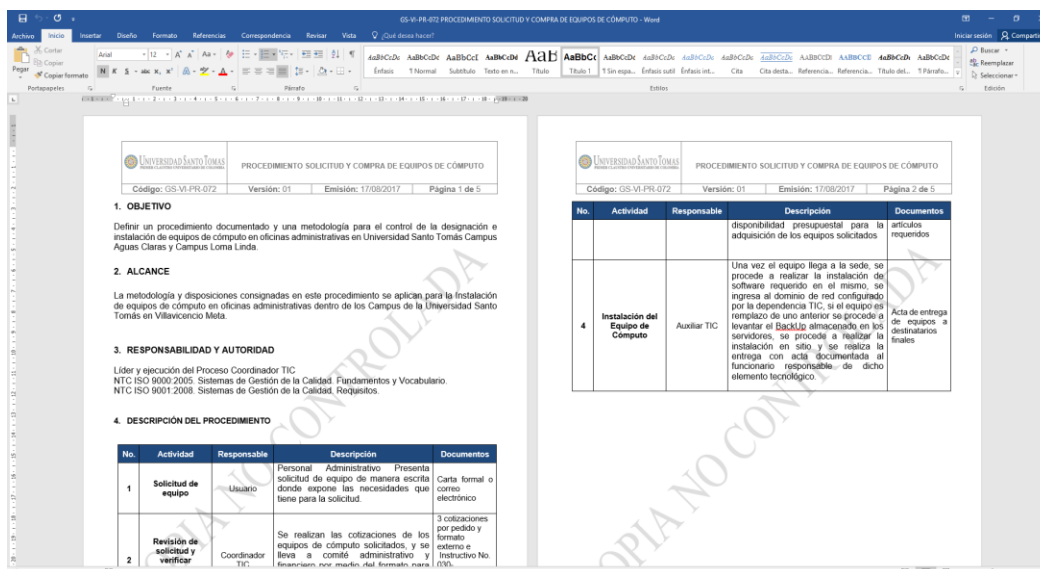


Ilustración 8. Evidencia de la realización de procedimientos adoptado de Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio

Dentro de las funciones establecidas por el jefe directo se encontraba el manejo del aplicativo de reconocimientos, sugerencias y/o quejas RSQ-S la cual recibe todos los comentarios de los estudiantes o profesores que hagan uso de la plataforma y luego las practicantes se encargaban de contestar las diferentes solicitudes, direccionándolas a la dependencia correspondiente y haciéndole un seguimiento para brindar una respuesta oportuna en un plazo máximo de 3 días.

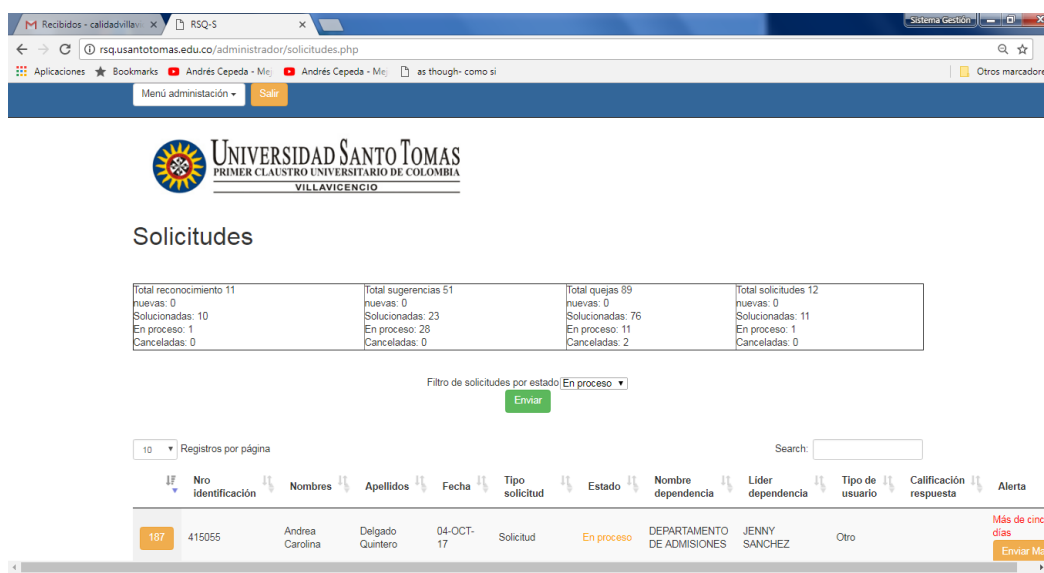


Ilustración 9. Plataforma RSQ-S, adoptado de rsq.usantotomas.edu.co

Otra de las funciones incluye estar pendiente del correo institucional de la oficina Calidadvillavicencio@usantotomas.edu.co, donde diferentes personas de la comunidad tomasina solicitaban la codificación de formatos nuevos, el envío de alguno de los formatos ya existentes para su uso, generalmente uno de los formatos más solicitados eran el control de asistencia, el cual está adscrito a la Oficina de Gestión de Calidad, por otro lado se respondía de manera atenta y cordial a las diferentes solicitudes que se presentaban, en lo posible de manera oportuna y con la mejor atención a los requerimientos, allí se podía reflejar las herramientas y conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera en cuanto a la atención al usuario y/o cliente.

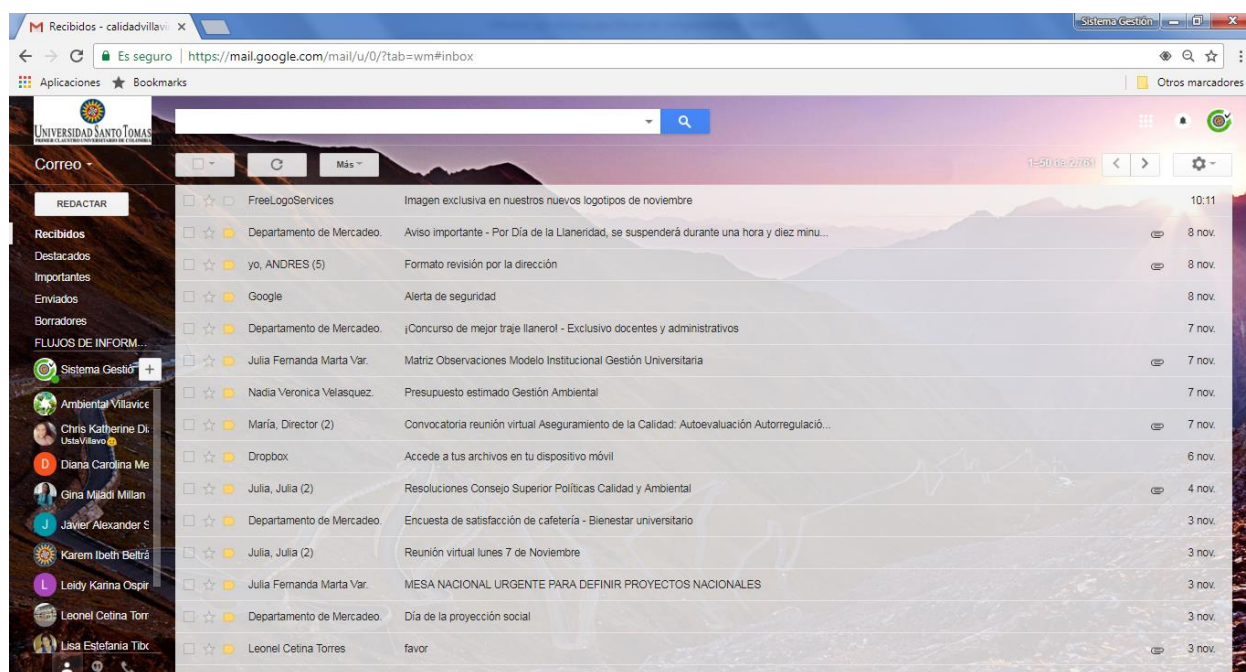


Ilustración 10. Correo institucional de Calidad adoptado de Correo institucional de Gmail

No solamente se realizaban funciones y tareas que requirieran conocimientos administrativos, también se ponía a prueba la creatividad, sobre todo en la realización de las campañas de sensibilización y expectativa que tenían como propósito el posicionamiento de la Oficina de Calidad entre el estudiantado, de esta manera las practicantes realizaron en conjunto unos folletos para sensibilización a la comunidad universitaria donde se mostraba el paso a paso del uso del RSQ-S con el fin de aprovechar esta herramienta que muchos no conocían y así aumentar el control de las fallas en la Universidad, con el fin de mejorar y mantener siempre el alto nivel de Calidad de la USTA.

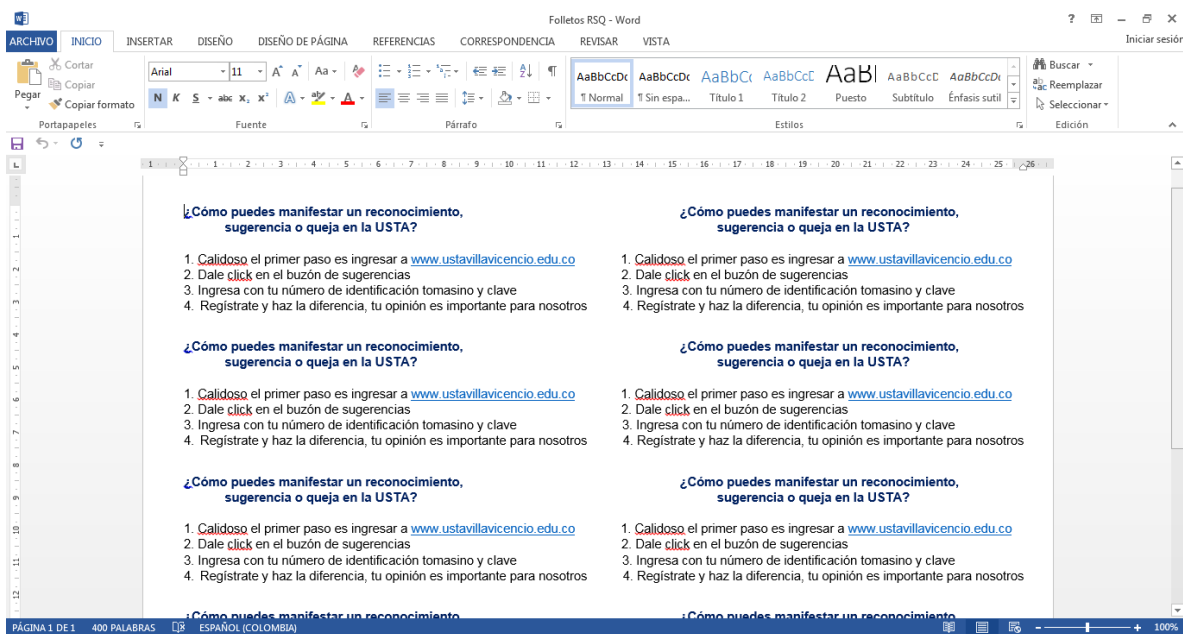


Ilustración 11. Folletos para la campaña de expectativa adoptado de Realización de las practicantes.

La ilustración 13 y 14 representa un nuevo diseño de mapa de procesos, donde se tuvo la colaboración de la oficina de comunicaciones y el web master, tomando ideas en conjunto se decide realizar un mapa de procesos general y otros diseños donde resaltara el proceso al cual pertenece cada oficina con el fin de estar listos para la auditoria interna del 20 de Noviembre al 23 de Noviembre, la cual estaba a cargo de Bureau Veritas. El nuevo diseño es aceptado con mucho agrado en las oficinas y por el jefe directo César Yesid Gaitán quien manifiesta fue una muy buena idea ya que es más fácil y genera mayor recordación en cada dependencia que era lo que se buscaba inicialmente.



Ilustración 12. Nuevo diseño de mapa de procesos general, adoptado de Correo institucional calidadvillavicencio@usantotomas.edu.co



Ilustración 13. Nuevo diseño de mapa de procesos, procesos misionales, adoptado de Correo institucional calidadvillavicencio@usantotomas.edu.co

Conclusiones y recomendaciones

La Universidad Santo Tomás como empresa vende productos de calidad que en este caso serían los egresados de las diferentes programas y servicios que ofrece, de esta manera contribuye no solo a la formación integral del estudiante sino al desarrollo de su experiencia profesional brindando la oportunidad de desarrollar las prácticas empresariales dentro de la institución, manteniendo siempre el respeto, las buenas relaciones y sobre todo la comprensión y facilidad al estudiante que está trabajando mientras termina su carrera universitaria.

En la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad sede Villavicencio se presenta la oportunidad de realizar las prácticas siguiendo siempre el perfil de Negocios Internacionales en este caso, ya que es un puesto administrativo que requiere las habilidades y conocimientos adquiridos durante la carrera fundamentándose en la parte humana y de atención al cliente, sin dejar de lado las herramientas como Microsoft y el uso de plataformas tecnológicas.

De esta manera la practicante requiere de destrezas en comunicación oral, escrita y expresión no verbal ya que diferentes personas se acercan a la oficina solicitando ayuda para realizar algún proceso, de esta forma se refleja la formación humanista impartida en la institución, basada en las relaciones de respeto, cordialidad, cortesía y calidez.

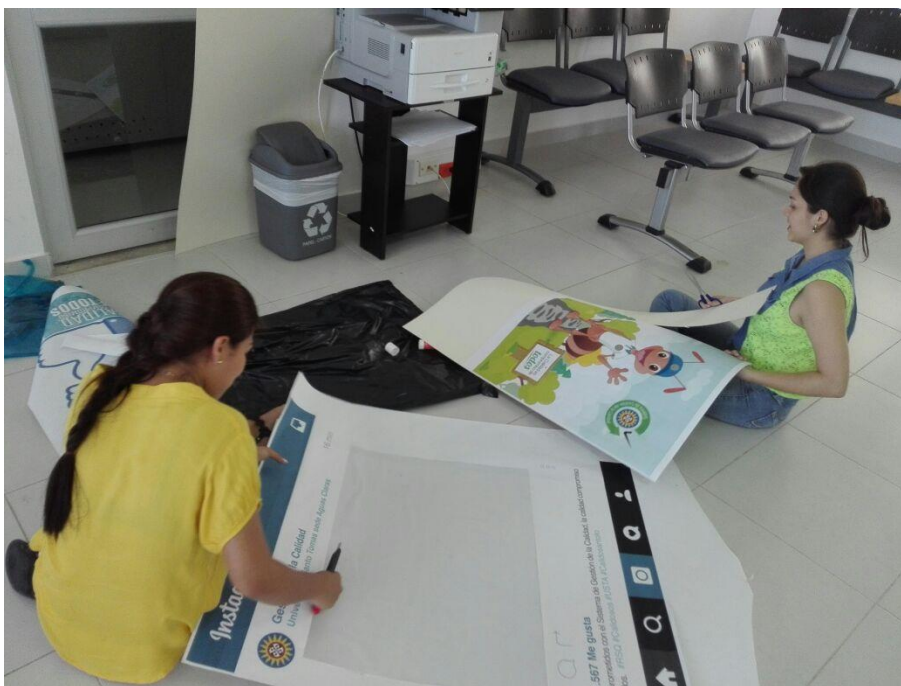
Finalmente a manera de recomendación sería muy importante que la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio tuviese más en cuenta a los practicantes como empleados de la Universidad que como estudiantes ya que estos últimos realizan un aporte invaluable en las diferentes oficinas donde laboran, poniendo todos sus conocimientos, habilidades y destrezas para suplir las necesidades y brindar soluciones a los diferentes inconvenientes o retos que se presenten.

Referencias

- Calidad. (s.f.). *ISO 9001*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2017, de <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
- Calidad, C. d. (2017). *Manual de Calidad*. Villavicencio, Meta, Colombia.
- Orientación Universia. (22 de Agosto de 2014). *Negocios internacionales ¿en qué consiste?* Recuperado el 06 de Noviembre de 2017, de [universia.edu.pe: https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/consejos/negocios-internacionales-en-que-consiste-1315.html](https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/consejos/negocios-internacionales-en-que-consiste-1315.html)
- Ramirez, E. A. (18 de Abril de 2015). *Prezi*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2017, de <https://prezi.com/h446t-zrzjlm/humanismo-tomista/>
- Universidad Santo Tomás. (s.f.). *Universidad Santo Tomas Villavicencio*. Obtenido de <http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/mision-vision>
- Vergara, G. (31 de Marzo de 2009). *Mejora tu gestión*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2017, de <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>

Apéndices

Apéndice A, Organización de los materiales para la campaña de expectativa



Apéndice B, Campaña de Sensibilización acompañado por el grupo de teatro







Apéndice C, Campaña de Sensibilización pre-auditoria





