

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
COORDINACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



#SoyTomasinoSoyCalidad

DIEGO GONZALO PRADO MORENO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
COORDINACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIEGO GONZALO PRADO MORENO

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

Asesora
MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDOLOPEZ SALMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO CORTES GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICÁ GAMBOA, O.P

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Dra. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de división sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

Tutora Trabajo de Grado

EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES

Jurado

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, Julio de 2018

Contenido

	Pág.
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
1. OBJETIVOS	14
1.1 Objetivo General.....	14
1.2 Objetivos Específicos	14
2. PERFIL DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE VILLAVICENCIO	15
2.1 Historia.....	15
2.2 Misión.....	16
2.3 Visión.....	16
2.4 Sedes y seccionales	16
2.5 Mapa de Procesos.....	17
2.5.1 Procesos estratégicos.	17
2.5.2 Procesos misionales.	19
2.5.3 Procesos de apoyo.....	20
2.6 Organigrama	22
3. CARGO Y FUNCIONES	24
3.1 Cargo Asignado.....	24
3.2 Funciones desarrolladas.	24
3.3 Actividades.....	24
3.3.1 Creación y diseño del normograma de la sede villavicencio.	25
3.3.2 Visualización y aspecto de la política, alcance y objetivos de calidad.	25
3.3.3 Programación de reuniones y actividades con procesos.	26
3.3.4 Acompañamiento y sensibilización a cuerpo directivo, administrativo y docente.	26
3.3.5 Participación en mesas nacionales.	26
3.3.6 Creación y actualización de documentos de SGC.	27
3.3.7 Diagnóstico del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.	27
3.3.8 Seguimiento a la plataforma RSQ-S.....	28

3.3.9 Capacitación a líderes de cada dependencia para auditoria ICONTEC.....	29
4. APORTES A LA FORMACIÓN PROFESIONAL	30
4.1 Aportes del Estudiante a la Empresa	30
4.2 Obstáculos en el Proceso de Práctica Empresarial.....	30
RECOMENDACIONES.....	31
CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
APÉNDICES.....	36

Tabla de figuras

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos de la USTA Villavicencio	22
Figura 2. Organigrama de la Sede Villavicencio	23

Tabla de Apéndices

	Pág.
Apéndice 1. Sensibilización con el proceso de Servicios de Apoyo e Infraestructura	37
Apéndice 2. Sensibilización con la Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente	37
Apéndice 3. Sensibilización con el Área de Planeación y Desarrollo	38
Apéndice 4. Sensibilización con el padre Arturo O.P	38
Apéndice 5. Sensibilización con Pastoral	39
Apéndice 6. Sensibilización con Decanaturas de Derecho e Ingeniería Civil	39
Apéndice 7. Sensibilización Coordinación de Gestión Ambiental	40

Glosario

Sistema de Gestión de la Calidad: Es una herramienta que le permite a las organizaciones establecer el ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar) todas las acciones que se desarrollen dentro de la organización, permitiéndole tener un control y seguimiento para alcanzar los objetivos propuestos y evoluciona mediante periodos de mejora. El sistema de Gestión de la Calidad maneja diferentes instrumentos y herramientas que permiten medir y cualificar a la organización; algunas de ellas, es el manejo de indicadores, matrices de riesgos, servicios no conformes.

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

Indicadores: Son herramientas utilizadas para medir o cuantificar los avances de los objetivos proyectados por la organización, para así poder hacer un seguimiento y una evaluación de todas las actividades trazadas por las dependencias de la Universidad.

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993 (Icontec Internacional, 2015). Este instituto es el encargado de realizar las auditorías para conceder diferentes certificaciones en las organizaciones.

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

UGICU: Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria, es una unidad académica encargada de manejar el sistema de gestión de la calidad en la Universidad Santo Tomás de Bogotá, y también, brinda las pautas para que se unifiquen una serie de documentos a nivel USTA Colombia.

Normalización: Es el proceso que se lleva a cabo para facilitar diferentes acciones y procedimientos con el fin de tener un control y garantizar una mejora continua.

Certificación Internacional: Son todos aquellos documentos que respaldan la actividad comercial de una organización para brindar un reconocimiento internacional.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (Icontec Internacional, 2015)

Partes interesadas: Son todos los individuos que se ven involucrados o hacen parte dentro del proceso de la organización.

Mesas Nacionales: Son todas las reuniones virtuales que se llevan a cabo entre los procesos de cada una de las sedes de la Universidad Santo Tomás para debatir temas de interés.

Tabla de Retención Documental: Es un instrumento de archivo que permite organizar y clasificar toda la información con la que cuenta la organización. Indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2018)

Auditorías: Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de forma objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumplen los criterios que solicita la auditoría (ISOTools, 2015)

Caracterización: Es el proceso por el cual se identifican las acciones que ejecuta el proceso. Se identifican las entradas, se definen las actividades, se genera el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), y se tienen como resultado, unas salidas del proceso.

Normograma: Es la herramienta que permite conocer toda la normatividad que rige a las entidades privadas y públicas en la actividad comercial que desarrollan.

Conformidad: Es el cumplimiento de un requisito

No conformidad: No cumplimiento de un requisito

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir (Icontec Internacional, 2015).

Política: Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección (Icontec Internacional, 2015).

Resumen

El presente informe hace una presentación del proceso preparatorio efectuado por la Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio, desde su oficina de Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de alcanzar la transición del Sistema de Calidad y la Certificación Internacional bajo la Norma ISO 9001:2015. La estructura del documento se da en relación al proceso lógico y cronológico llevado a cabo a través de cada actividad realizada y los resultados alcanzados. Este documento corresponde al informe de práctica empresarial, requisito para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales.

Palabras Clave: Sistema de gestión de la calidad, Icontec, Certificación, Norma ISO 9001: 2015

Abstract

This report makes a presentation of the preparatory process carried out by the University Santo Tomas Villavicencio headquarter, from its office of Coordination of the Quality Management System with the aim of achieving the transition of the Quality Management System and the International Certification under the Standard ISO 9001: 2015 The structure of the document is given in relation to the logical and chronological process carried out through each activity carried out and the results achieved. This document corresponds to the business practice report, requirement to opt for the professional title in International Business.

Keywords: Quality Management System, Icontec, Certification, ISO 9001: 2015 Standard

Introducción

Los procesos de aseguramiento en gestión de la calidad y las certificaciones de calidad son resultado de la necesidad de las organizaciones por alcanzar mayores niveles de eficiencia, como requisito para permanecer de manera competitiva en su mercado y alcanzar el reconocimiento en sus servicios. En este sentido, los procesos de aseguramiento y certificaciones de la calidad corresponden al alcance de la disposición impuesta por una norma luego de la aprobación producto del interés común

Así, este documento hace la presentación escrita del proceso llevado a cabo por la oficina de Gestión de la Calidad de la USTA Villavicencio, en su objetivo de alcanzar la transición del Sistema de Gestión de Calidad y la Certificación Internacional de la Norma ISO 9001:2015 prevista dentro de la planeación organizacional 2018 y que tiene como fin último el avance permanente hacia mejores escenarios dentro de la organización para sus colaboradores y sus usuarios.

El informe se da como resultado final de las prácticas empresariales que, de acuerdo a la normatividad académica interna de la universidad, la cual es prerrequisito para optar al título de profesional en Negocios Internacionales y que, como antesala a afrontar la vida profesional del educando, busca poner en práctica conocimientos y competencias adquiridas a lo largo de la formación académica. El proceso de práctica correspondió a actividades adscritas a las funciones de apoyo a la oficina descrita, dentro del proceso antes mencionado, desarrollados en un período de tiempo de 960 horas que corresponden a 6 meses calendario.

La estructura del documento está dada en función por el cronograma de procesos desarrollados durante el tiempo de la práctica, teniendo como antesala una presentación general de la institución y las dependencias que representan cada proceso.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Lograr la transición y adaptación del Sistema de Gestión de Calidad y la Certificación Internacional de la Norma ISO 9001:2015 en la Universidad Santo Tomás

1.2 Objetivos Específicos

Crear y diseñar el Normograma de la Sede Villavicencio.

Visualizar y diseño de la política, alcance y objetivos de Calidad en la USTA Colombia.

Programar reuniones y actividades con los procesos.

Acompañamiento y sensibilización a cuerpo directivo, administrativo y docente.

Participar en mesas nacionales virtuales de Calidad.

Crear, actualizar, modificar y eliminar formatos, procedimientos, manuales, instructivos y reglamentos que cada proceso defina.

Realizar el Diagnóstico de Evaluación de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.

Seguimiento a la plataforma RSQ-S de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio.

Capacitar a líderes de proceso, Padres, decanos, directivos y administrativos frente a la auditoría externa.

2. Perfil De La Universidad Santo Tomás De Villavicencio

La Universidad Santo Tomás de Villavicencio es una institución educativa de carácter privado dirigida por el Fray Juan Ubaldo López Salamanca de la Orden de Predicadores, quien es el Rector General de todas las sedes y seccionales en el territorio colombiano. Es el primer Claustro Universitario de Colombia, lo que la ha convertido en lograr la acreditación institucional de alta calidad Multicampus (UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, 2015).

2.1 Historia

La Universidad Santo Tomás de Villavicencio fue fundada en el año 2007 por iniciativa de frailes dominicos que vieron a la ciudad como una oportunidad para establecerse. El encargado de dar a conocer el potencial de la riqueza geográfica, económico y desarrollo humano, fue el egresado Tomística, Calasanz Vela (UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, 2015). Los inicios de la infraestructura de la Universidad, se generaron en Lomalinda, lugar en el que se ofrecieron programas académicos como Derecho, Administración de Empresas Agropecuarias y Comercio Exterior.

Un par de años más tarde, la Universidad logra la vinculación de nuevos programas académicos para generar una mayor oferta educativa en la región. Los nuevos programas que se adhirieron fueron: Contaduría Pública, Ingeniería Ambiental, Psicología e Ingeniería Civil. Debido a la gran acogida en el territorio y al posicionamiento que tuvo la Universidad, sus instalaciones fueron insuficientes para seguir aumentando el número de estudiantes, por lo que deciden construir en el Campus Aguas Claras en el año 2012.

Una vez terminada la primera fase de construcción, en el año 2013 se hizo oficial la apertura de la nueva sede junto con el logro de la renovación del registro calificado de todos los programas académicos y de las especializaciones en Derecho Administrativo y en Gerencia Empresarial.

2.2 Misión

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

2.3 Visión

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

2.4 Sedes y seccionales

Actualmente la Universidad Santo Tomás cuenta con las siguientes sedes y seccionales y a su vez los campus con los que cuenta:

- Sede Principal Bogotá: Que cuenta con el Edificio Dr. Angélico, Sede Aquinate y el Campus San Alberto Magno.
- Seccional Bucaramanga: cuenta con los Campus Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Limonal.
- Seccional Tunja: cuenta con los Campus Centro Histórico, Casa Tomasina y Avenida Universitaria.
- Sede Medellín: cuenta con los Campus en Medellín y en el Poblado.
- Sede Villavicencio: cuenta con los Campus Lomalinda y Aguasclaras.
- VUAD: Vicerrectoría de la Universidad Abierta y a Distancia.

2.5 Mapa de Procesos

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

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

A continuación, se describirán de manera breve, el objetivo que cada proceso de la Universidad posee para poder funcionar y cumplir con las metas propuestas por la alta dirección. La descripción del proceso se tuvo en cuenta a partir de las caracterizaciones que se hallan en la página web de la Institución.

2.5.1 Procesos estratégicos.

2.5.1.1 Aseguramiento de la calidad.

Fortalece la calidad de los procesos mediante la articulación de la planeación, la gestión, la evaluación y la autorregulación para garantizar así el posicionamiento de la Universidad a nivel nacional e internacional (Universidad Santo Tomás, 2018). El proceso de Aseguramiento de la Calidad está conformado por 4 dependencias: Sistema de Gestión de la Calidad, Autoevaluación y Autorregulación, Planeación y Desarrollo, y Gestión Ambiental.

2.5.1.2 *Bienestar universitario.*

Crea espacios para el desarrollo integral de toda la comunidad universitaria articulando deportes y cultura (Universidad Santo Tomás, 2018). Lleva a cabo diferentes actividades durante el año que le permite mejorar y desarrollar la calidad estudiantil.

2.5.1.3 *Direccionamiento académico.*

Orienta la gestión académica de manera infalible teniendo como fin los fundamentos de la Institución a través de estrategias que conlleven a su cumplimiento efectivo (Universidad Santo Tomás, 2018). La dependencia que maneja este proceso es la Vicerrectoría Académica.

2.5.1.4 *Direccionamiento administrativo – financiero.*

Orienta la gestión administrativa y financiera de la Institución, implementando estrategias eficientes y eficaces para el cumplimiento de los objetivos (Universidad Santo Tomás, 2018). La dependencia que contribuye a las acciones de este proceso, es la Vicerrectoría Administrativo - Financiera

2.5.1.5 *Direccionamiento general.*

Direcciona de manera eficaz acorde a la normatividad aplicable, bajo la disposición de las directrices con la finalidad de cumplir la Misión y Visión de la Universidad (Universidad Santo Tomás, 2018). Es el líder de la organización y quien toma las decisiones importantes. El área encargada es la Rectoría, liderada por José Arturo Restrepo O.P

2.5.1.6 *Evangelización.*

Busca consolidar la formación integral de los estudiantes por medio de diferentes fundamentos como la fe y demás en busca de unos Agentes de Cambio (Universidad Santo Tomás, 2018). El proceso lo conforma el área de Pastoral Universitario.

2.5.1.7 Formación humanista.

Fomenta la formación integral de la comunidad, de manera que se cumplan todos los pensamientos estipulados de Tomas de Aquino (Universidad Santo Tomás, 2018). El departamento encargado de manejar este proceso es la Unidad de Humanidades.

2.5.1.8 Internacionalización.

Crea e implementa espacios internacionales para promover la diversidad cultural y académica de toda la comunidad tomasina (Universidad Santo Tomás, 2018). El área encargada de cumplir con el objetivo es la Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales (ORII).

2.5.2 Procesos misionales.

2.5.2.1 Desarrollo estudiantil.

Acompaña los procesos de ingreso, permanencia y graduación de los estudiantes articulando así, estamentos académicos y administrativos para promover el desarrollo integral y cumplir los principios humanistas (Universidad Santo Tomás, 2018). Está conformado por: Registro y Control, Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil (UDIES) y Admisiones. Cada dependencia aporta al desarrollo y cumplimiento del objetivo del proceso.

2.5.2.2 Docencia.

Acompaña y gestiona los currículos de los programas académicos en relación con las políticas de la institución para cumplir con el desarrollo integral tomasino (Universidad Santo Tomás, 2018). Es el proceso que está compuesto por más dependencias en la Universidad por lo que el líder de proceso debe velar por responder a los objetivos establecidos por la alta dirección.

Está conformado por: Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente (UDCFD), Unidad de Ciencias Básicas, Unidad de Innovación Educativa, Laboratorios, Instituto de Lenguas Extranjeras (ILE), Especialización en Derecho Tributario, Especialización en Derecho Administrativo, Maestría en Calidad y Gestión Empresarial Decanaturas de Negocios Internacionales, Derecho, Contaduría Pública, Ingeniería Civil, Ingeniería Ambiental, Administración de Empresas Agropecuarias, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial, Arquitectura.

2.5.2.3 Investigación.

Incentiva a la investigación en los diferentes campos a través del cumplimiento de la políticas y estrategias institucionales (Universidad Santo Tomás, 2018). El área encargada es la Unidad de Investigaciones.

2.5.2.4 Proyección social.

Enlaza la docencia y la investigación con un gran impacto en el medio, genera actividades con base a la proyección social para contribuir en la transformación y una mejora en la calidad de vida de la comunidad (Universidad Santo Tomás, 2018). Proyección Social está conformada por las siguientes dependencias: Consultorio Jurídico, Oficina de Relación con Egresados y Proyección Social.

2.5.3 Procesos de apoyo.

2.5.3.1 Gestión de comunicaciones.

Lleva a cabo diferentes estrategias para la apropiación social que puedan generar nuevos conocimientos a través de los diferentes canales de comunicación tanto internos como externos, contribuyendo así al posicionamiento de la Universidad en la región (Universidad Santo Tomás, 2018). Está conformado por el área de Comunicaciones y la de Mercadeo.

2.5.3.2 *Gestión de servicios de apoyo e infraestructura.*

Avala el funcionamiento de toda la infraestructura física y tecnológica de la Universidad, cumpliendo con todos los estándares de calidad para brindar un ambiente de trabajo seguro (Universidad Santo Tomás, 2018). Las dependencias que componen este proceso son: Arquitectura, Infraestructura, Planta Física y Apoyo Logístico; Sistemas y Adquisiciones y Suministro.

2.5.3.3 *Gestión documental.*

Garantizar a todas las dependencias de la Universidad un ingreso adecuado y seguro a los documentos durante su ciclo de uso, con el fin de conservarlos y cumplir con la normatividad vigente (Universidad Santo Tomás, 2018). La dependencia encargada de este proceso, es la Unidad de Gestión Documental.

2.5.3.4 *Gestión financiera.*

Administra de manera oportuna la viabilidad financiera de la Universidad en pro del cumplimiento de las metas establecidas; a través de la coordinación del presupuesto general y la generación oportuna de los estados financieros (Universidad Santo Tomás, 2018). El proceso de Gestión Financiera está constituido por los Departamentos de Contabilidad y de Sindicatura y Presupuesto.

2.5.3.5 *Gestión humana.*

Coordina a todos los procesos de la Universidad mediante programas y acciones que se encaminen por el bienestar, compromiso y seguridad social del personal, basándose en los objetivos misionales (Universidad Santo Tomás, 2018). La dependencia encargada de este proceso es el Departamento de Gestión del Talento Humano.

2.5.3.6 Gestión legal.

Protege todos los intereses jurídicos y patrimoniales de la institución, mitigando riesgos y elaborando documentos legales a las diferentes dependencias (Universidad Santo Tomás, 2018). Está conformado por la Secretaría de División y la Oficina Jurídica.

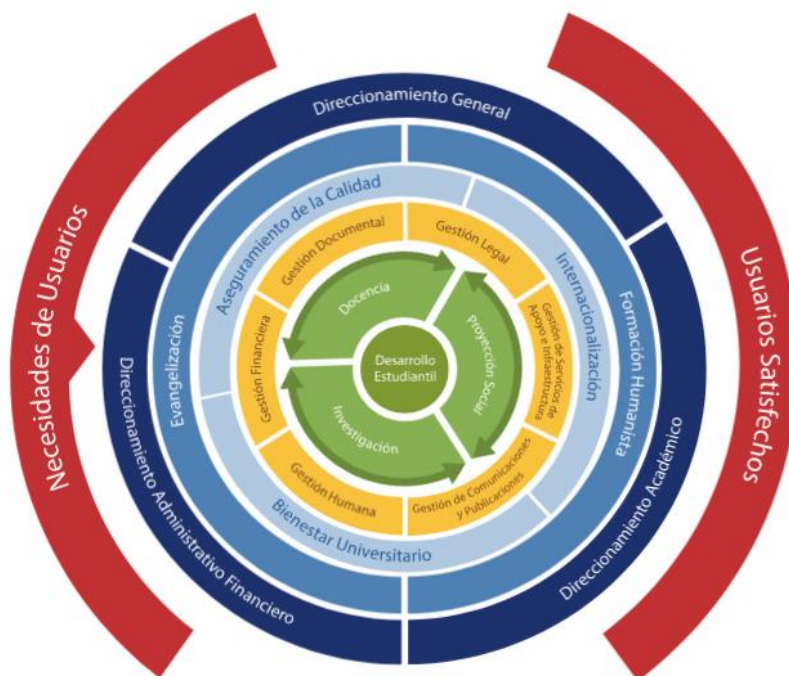


Figura 1. Mapa de procesos de la USTA Villavicencio. Tomado: Página Web, Universidad Santo Tomás.

2.6 Organigrama

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

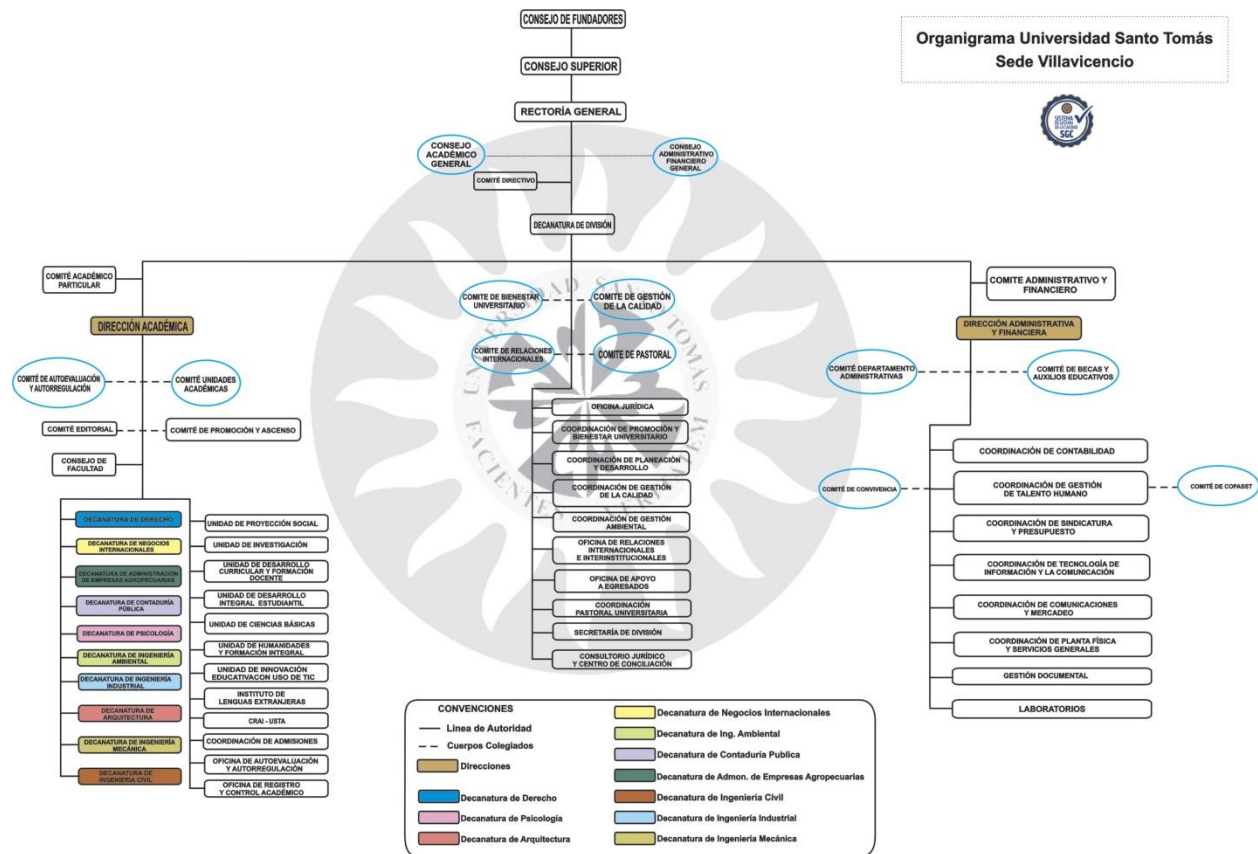


Figura 2. Organigrama de la Sede Villavicencio. Tomado de: Página Web USTA Villavicencio.

3. Cargo y Funciones

3.1 Cargo Asignado

Practicante Oficina de Gestión de la Calidad.

3.2 Funciones desarrolladas.

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

3.3 Actividades

En el transcurso de las prácticas empresariales en la Coordinación Sistema de Gestión de la Calidad, logré alcanzar y realizar diferentes acciones de suma importancia para poder alcanzar los objetivos propuestos por el departamento. A continuación, se enmarcarán las principales actividades que tuvieron gran incidencia en el proceso, y que, de alguna manera, ayudaron a que se fortaleciera el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

3.3.1 Creación y diseño del normograma de la sede villavicencio.

El normograma es una matriz que permite demostrar que normas regulan a cada uno de los procesos para el normal desarrollo de sus actividades. A petición de la Mesa Nacional de Calidad, se debía generar un normograma de todas las sedes y seccionales de la Universidad Santo Tomás para evidenciar cuales eran las leyes, normas, acuerdos, decretos, resoluciones que regulaban a cada una de ellas.

En el área de Calidad recaía la responsabilidad de cumplir con el normograma de la sede Villavicencio, tarea que fue un poco dispendiosa puesto que la Universidad cuenta con alrededor de 40 dependencias y era de vital importancia conocer qué normas regulaban a cada uno de los procesos. Visité a cada una de las oficinas, y en el alrededor de 2 meses elaboré la matriz con todos los criterios establecidos por la Mesa Nacional de Calidad. Se evidenció que la Universidad cuenta con aproximadamente 900 normas colombianas e internacionales que regulan su funcionamiento.

Finalmente, el normograma de la Sede Villavicencio, valió como apoyo para la creación del normograma nacional, el cual abarcaría de manera general, que normas aplicaban para la Universidad Santo Tomás Colombia.

3.3.2 Visualización y aspecto de la política, alcance y objetivos de calidad.

Se brindó apoyo en el proceso de transformación del diseño e imagen de la política, alcance y objetivos de calidad en los medios de información como la página web, volantes y plegables que el área de calidad maneja. Hice contacto con los líderes de procesos de calidad de cada una de las sedes y seccionales que debatían cuales iban a ser los medios utilizados para socializarlos.

Estos objetivos tienen en cuenta la coherencia con la política de calidad, son medibles y tienen en cuenta aspectos aplicables a la norma para ser objeto de seguimiento y evaluación según corresponda.

3.3.3 Programación de reuniones y actividades con procesos.

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad en cumplimiento a la divulgación y socialización del proceso, llevaba a cabo reuniones con todo el personal de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio con el fin de dar a conocer todo el material que era de vital importancia para la Institución. Asistí y programé reuniones con los líderes de proceso en dónde se les generaba conciencia en aspectos como: la Política de Calidad, Alcance, objetivos, aportes del SGC a la mejora del desarrollo y desempeño de las actividades de cada proceso y las implicaciones del no cumplimiento de algún requisito fundamental en la Norma ISO 9001:2015.

Adicional a esto, se les hacía un seguimiento y control al cumplimiento de entrega de documentos nacionales y particulares que cada proceso debía presentar.

3.3.4 Acompañamiento y sensibilización a cuerpo directivo, administrativo y docente.

En respuesta a la auditoría ICONTEC bajo la Norma ISO 9001:2015, el Sistema de Gestión de Calidad convocaba al personal directivo, administrativo y docente con el objetivo de prepararlos, capacitarlos y analizar de forma conjunta aspectos fundamentales que cada dependencia le correspondía cumplir para alcanzar el logro de la Certificación Internacional.

A cada dependencia se evaluaba el nivel de desempeño de las actividades desarrolladas y de los métodos usados para medir, analizar y evaluar, con el fin de estudiar los resultados obtenidos arrojados por las diferentes herramientas de medición. Una de las herramientas trabajadas y que cada proceso debía presentar: indicadores, matriz de riesgos, servicios no conformes, planes de acción, planes de mejora

3.3.5 Participación en mesas nacionales.

Las Mesas Nacionales son reuniones virtuales que cada proceso a nivel nacional llevaba a cabo con el fin de tratar temas específicos como la entrega de documentos, lineamientos, matrices, informes y demás.

Se hizo acompañamiento en la Mesa Nacional de Aseguramiento de Calidad, que duró cerca de 8 horas y hablaron temas referentes a la auditoría que se aproximaba. Exhibían algunos detalles que cada Universidad contaba; informaban las pautas, direccionamiento de la Auditoría y cómo desde las Coordinaciones del Sistema de Gestión de Calidad debían responder en cada una de sus sedes.

3.3.6 Creación y actualización de documentos de SGC.

De acuerdo al numeral 7.5 Información Documentada de la Norma ISO 9001:2015 las organizaciones deben incluir a que toda la información que se maneja dentro de ella, esté totalmente documentada para lograr la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Información como formatos, procedimientos, manuales y reglamentos deben estar normalizados, es decir, que cumplan las especificaciones de la norma. Cada uno de los documentos debe contener título, fecha, código, emisión y versión que debían ser revisados y aprobados por el área de calidad de acuerdo a la conveniencia y adecuación.

Estos documentos están controlados en una matriz de Excel con el fin de generar de forma semiautomática los códigos para cada uno de ellos, y a su vez, se generaba un control de la misma. Actualmente en la página web de la Universidad Santo Tomás, están disponibles y son idóneos para su uso, en tiempo real siempre y cuando se tenga a la mano el usuario y contraseña requerida.

3.3.7 Diagnóstico del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

La Norma ISO 9001:2015 es el estándar internacional de carácter certificable que regula los sistemas de Gestión de la Calidad (Icontec Internacional, 2015). Esta norma presenta los requisitos fundamentales del SGC para que cada organización logre la certificación como uno de sus objetivos. Contiene 10 numerales y cada uno con subnumerales en los que cada organización deberá establecer un control y seguimiento de cumplimiento de la norma.

En la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad se implementó una matriz que lograba evidenciar el nivel de cumplimiento de acuerdo a un estudio previsto de cada numeral de la norma. De acuerdo al numeral, se realizaba un análisis y verificación del estado del numeral frente a la organización. Se les asignaba los siguientes valores: 0 puntos como resultado de que no se establecía, no se implementaba y no se mantenía; 3 puntos sí el numeral se establecía, no se implementaba y no se mantenía; 5 puntos si se establecía, se implementaba, pero no se mantenía; y de 10 puntos sí el numeral lograba establecerse, implementarse y mantenerse en la Institución.

Como resultado del Diagnóstico de Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2015, la Universidad Santo Tomás de Villavicencio cuenta con un total del 84% de implementación de la misma, obteniendo una calificación global en la Gestión de la Calidad Alta.

3.3.8 *Seguimiento a la plataforma RSQ-S*

La Universidad Santo Tomás de acuerdo al numeral 5.1.2 Enfoque al cliente, demuestra responsabilidad y liderazgo para con los clientes de la Universidad ya que, a través de la plataforma virtual, cada persona interna o externa puede exponer sus reconocimientos, sugerencias y quejas (RSQ-S).

El área realiza el seguimiento de las opiniones de cada uno de las personas que interactúa con la página. De acuerdo a la petición, se les reenvía a las dependencias correspondientes para que ellos generen una respuesta a la solicitud; una vez se cuenta con la respuesta, se le envía la contestación a la persona.

Al final de cada semestre, el sistema arroja un pequeño informe del compilado de las peticiones que se generaban, para así, generar un reporte a la alta dirección sobre el tipo de solicitudes más frecuentes para que se llevaran a cabo acciones para controlarlas y corregirlas.

3.3.9 *Capacitación a líderes de cada dependencia para auditoria ICONTEC*

Una vez socializado el plan de auditoría en la sede Villavicencio, la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad convocó una reunión con los procesos implicados en la auditoría para determinar, proporcionar y definir las medidas necesarias para atender la auditoría. Se hizo un pequeño ejercicio de auditoría con cada uno de ellos en donde se evidenciaba si existía una planificación, implementación y control de las salidas de los procesos.

El ejercicio duraba cerca de 2 horas, y se formulaban una serie de preguntas acerca de las actividades que el proceso realizaba en cumplimiento del objetivo. En el transcurso se presentaban diferentes respuestas que eran necesarias cambiarlas ya que no eran pertinentes con lo requerido en la Norma. Al final del ejercicio, se aplicaban los consejos, aspectos a tener en cuenta, seguimiento y control de evidencias.

4. Aportes a la Formación Profesional

La práctica empresarial en la Universidad Santo Tomás de Villavicencio les permite a los estudiantes poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación profesional en la Institución. Realizar la práctica permitió desarrollar y fundamentar los valores éticos y morales en el quehacer diario de las funciones asignadas, se evidenció la imagen y características tomísticas con el contacto con individuos internos y externos, se dio la oportunidad de poner a prueba los conocimientos teórico-prácticos que incentivaron a la búsqueda de información cualitativa y cuantitativa para poder cumplir con los objetivos trazados, se fortaleció las relaciones con el personal de la Institución,

4.1 Aportes del Estudiante a la Empresa

Los aportes a la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad se basaron primordialmente en el trabajo en equipo y la agilización en el proceso de comunicación entre las dependencias y el área de calidad. Se destacaron las estrategias de liderazgo para desarrollar el tema de las reuniones y cumplir con las tareas establecidas durante el periodo ejercido, y a su vez, se implementaron procesos dinámicos y organizacionales con el fin de mejorar el SGC.

4.2 Obstáculos en el Proceso de Práctica Empresarial

El desconocimiento conceptual y práctico de lo correspondiente a las dinámicas del sistema de gestión de la calidad dentro de las organizaciones, lo que exigió un tiempo previo para el acercamiento y apropiación de dicho conocimiento. Asimismo, se dificultó el diligenciamiento de matrices con un alto nivel de responsabilidad que reflejarían el resultado de unas mediciones, seguimientos y evaluaciones a cada uno de los procesos.

Recomendaciones

Formar parte del equipo de trabajo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio fue importante en la formación profesional ya que brindó una experiencia para la vida laboral y permitió visualizar un entorno de trabajo con dificultades, problemas e inconvenientes y cómo se debe desenvolver para poder mitigar todas estas falencias. Se recomienda ampliar experiencias como estas en el proceso de formación profesional, dado que estimula el desarrollo de competencias altamente demandadas por el mercado laboral para responder a los desafíos organizacionales.

Durante el periodo de las prácticas empresariales, se manifestó del ego y el bajo nivel de cortesía por parte de algunos funcionarios de la Universidad. El llamado es a fortalecer y desarrollar estrategias que permitan incentivar el buen trato hacia los demás. Adicional a esto, es de vital importancia que se logre mejorar los métodos de comunicación entre los diferentes procesos de la Universidad con el fin de ser un más eficaces.

Se debe trabajar de manera más amplia en la capacitación del personal en todos los niveles, dado que el proceso llevado a cabo evidencia los excelentes resultados que le aporta a la consecución de los objetivos organizacionales y al fortalecimiento de la competitividad de la Institución de sus servicios, frente al mercado.

Conclusiones

A partir del diagnóstico de evaluación de cumplimiento de los estándares normados en la ISO 9001:2015, se evidenció un cumplimiento en el 84%; para lo cual se realizó un proceso de seguimiento, análisis y evaluación. El proceso permitió lograr la transición del Sistema de Gestión de Calidad y alcanzar los requerimientos para la Certificación Internacional de la Norma ISO 9001:2015.

Se realizó el diseño del Normograma de la sede Villavicencio que tenía como finalidad evidenciar bajo qué normas la Universidad se estaba regulando.

Se socializó la política de calidad, el alcance y objetivos de Calidad con las dependencias de la Universidad, con el propósito de sensibilizar e informar al personal.

A partir de juntas trabajo con los líderes de proceso, se realizó un seguimiento y evaluación en la entrega de los indicadores, la matriz de riesgos, los servicios no conformes, los planes de mejora, las caracterizaciones que sería unificados a nivel nacional.

Se participó en mesas nacionales virtuales de Calidad para la toma de decisiones en cada una de las sedes y seccionales de la Universidad de acuerdo a los lineamientos de la norma.

Se crearon y actualizaron formatos, procedimientos, manuales, instructivos y reglamentos para tener un control de los mismos y poder normalizar y estandarizar cada uno de ellos.

Se determinaron los requerimientos exigidos por la Norma ICONTEC 9001:2015 y se diseñó un diagnóstico de evaluación del nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la Universidad Santo Tomás de Villavicencio obteniendo como resultado el 84% de cumplimiento de la norma.

Se le hizo seguimiento y evaluación a la plataforma RSQ-S de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio, se respondieron todas las peticiones que llegaban de los usuarios y se le dieron de manera efectiva, respuesta a cada una de ellas.

Se capacitó a todo el personal de la Institución con el objetivo de prepararlos y apoyarlos en la auditoría.

Referencias Bibliográficas

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). *Tablas de Retención Documental*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tablas-de-retencion-documental>
- Icontec Internacional. (2015). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015*. ICONTEC.
- ISOTools. (2015). *ISO 9001: Auditorías de calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS. (2015). *Informe de Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional*. Universidad Santo Tomás.
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Aseguramiento de la Calidad*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Estrategicos/ASEGURAMIENTO/ac-n-c-001_caracterizacion_aseguramiento_de_la_calidad_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Bienestar*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Estrategicos/Bienestar/bu-n-c-001_caracterizacin_-_bienestar_-_universitario_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Desarrollo Estudiantil*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Misionales/DesarrolloEstudiantil/de-n-c-001_caracterizacion_proceso_desarrollo_estudiantil_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Dirección Académica*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Estrategicos/DireccionAcademica/da-n-c-001_caracterizacion_del_proceso_de_direccionamiento_academico_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Direccionamiento Administrativo Financiero*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Estrategicos/DireccionAdminis/df-n-c-001_caracterizacion_direccionamiento_administrativo_financiero_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Direccionamiento General*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Estrategicos/DireccionGeneral/dg-n-c-001_caracterizacion_proceso_direccionamiento_general_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Docencia*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Misionales/Docencia/do-n-c-001_caracterizacion_proceso_de_docencia_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Evangelización*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Estrategicos/Evangelizacion/ev-n-c-001_caracterizacion_-_evangelizacion_vs_01.pdf

- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Gestión de Comunicaciones*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/DeApoyo/GComunicaciones/gc-n-c-001_caracterizacion_del_proceso_de_gestion_de_comunicaciones_y_publicaciones_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Gestión de Servicios de Apoyo e Infraestructura*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/DeApoyo/GServiciosApoyo/gs-n-c-001_caracterizacion_del_proceso_gestion_de_servicios_de_apoyo_e_infraestructura_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Gestión Documental*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/DeApoyo/GDocumental/gd-n-c-001_caracterizacion_del_proceso_de_gestion_documental_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Gestión Financiera*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/DeApoyo/GFinanciera/gf-n-c-001_caracterizacion_del_proceso_de_gestion_financiera_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Gestión Humana*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/DeApoyo/GHumana/gh-n-c-001_caracterizacion_del_proceso_de_gestion_humana_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Gestión Legal*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/DeApoyo/GLegal/gl-n-c-001_caracterizacion_gestion_legal_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Humanidades*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Estrategicos/Humanidades/fh-n-c-001_caracterizacion_formacion_humanista_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Internacionalización*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Estrategicos/Internacionalizacion/ri-n-c-001_caracterizacion_del_proceso_de_internacionalizacion_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Investigación*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Misionales/Investigacion/in-n-c-001_caracterizacion_proceso_de_investigacion_vs_01.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2018). *Documentos Proyección Social*. Obtenido de http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/images/Calidad/Documentos/Misionales/Proyeccion/ps-n-c-001_caracterizacion_proceso_de_proyeccion_social_vs_01.pdf
- UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS. (2018). *Información General de la USTA*. Obtenido de <http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/mision-vision>

Apéndices



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



Apéndice 2. Sensibilización con la Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente



Apéndice 3. Sensibilización con el Área de Planeación y Desarrollo



Apéndice 4. Sensibilización con el padre Arturo O.P



Apéndice 5. Sensibilización con Pastoral



Apéndice 6. Sensibilización con Decanaturas de Derecho e Ingeniería Civil.



Apéndice 7. Sensibilización Coordinación de Gestión Ambiental