

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Propuesta para la unificación de documentos institucionales: Estrategia clave para optimizar, actualizar y asegurar el sistema de gestión de calidad nacional (SGC)

SIAC en línea - USTA COLOMBIA

Oscar Javier Zarama Jaimes

Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Director

Elisa del Carmen Navarro Romero

Magister en Ingeniería Industrial

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

2019

Dedicatoria & agradecimientos

Agradezco a mis padres por todo en esta vida, a la fe en mí mismo, también a mi hermana y a mi sobrinita hermosa por inspirarme superación y fortaleza en todo momento.

A todos mis familiares por su apoyo incondicional, al recuerdo de mis mascotas, a todo lo aprendido hasta el momento en las Bellas Artes (sobremanera a las disciplinas de Dibujo y Pintura), a la Ingeniería Industrial, a la Gestión Empresarial, a la lectura y a la educación en general, así mismo al amor, a la vida misma y a la imaginación por inspirarme continuamente.

A mis amistades (compañeros de estudios, docentes, administrativos, compañeros de trabajo, directivos) por todos sus aportes en las distintas instituciones de educación superior (IES) y empresas a las que pertenecí en su momento.

Así mismo a quienes conocí y pude de alguna manera tanto ayudar (en menor o mayor grado) o recibir ayuda, también a quienes por diferentes motivos no continuaron en el camino y con quienes compartimos diferentes y hermosos e inolvidables momentos, formas de ser, de ver la vida, de pensar y enseñanzas.

Finalmente, y pensando a futuro, a quienes decidirán acompañarme y/o a quienes llegaran a mi vida debido a esta elección y logro para inspirarme aún más. . .

"No olviden que a pesar de todo lo que les digan, las palabras y las ideas pueden cambiar el mundo (...). Les contaré un secreto: no leemos y escribimos poesía porque es bonita. Leemos y escribimos poesía porque pertenecemos a la raza humana; y la raza humana está llena de pasión. La Medicina, el derecho, el Comercio, la Ingeniería... son carreras nobles y necesarias para dignificar la vida humana. Pero la poesía, la belleza, el romanticismo, el amor son cosas que nos mantienen vivos". (John Keating)

Tabla de contenido

Introducción.....	13
1. Planteamiento del Problema	14
2. Justificación.....	15
3. Objetivos	17
3.1 Objetivo general	17
3.2 Objetivos específicos.....	17
4. Impacto de la practica	17
5. Marco Referencial.....	19
6. Perfil de la empresa.....	21
6.1 Razón social de la empresa	21
6.2 Objeto social de la empresa	21
6.3 Misión Institucional	21
6.4 Visión Institucional	22
6.5 Política de Calidad Institucional UGICU	22
6.6 Ubicación e Información General UGICU	22
6.7 Presentación UGICU	23
6.8 Funciones UGICU	23
6.9 Estructura Organizacional.....	24
6.10 Procesos a Cargo.....	24
6.11 Logros	25

7. Cargo y funciones realizadas	26
7.1 Cargo	26
7.2 Funciones realizadas.....	26
8. Cumplimiento objetivos	28
9. Aportes y recomendaciones.....	32
9.1 Aportes del estudiante a la empresa como valor agregado.....	32
9.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante.....	32
9.3 Recomendaciones	33
10. Lecciones aprendidas.....	34
11. Conclusiones	35
Referencias	36
Apéndices.	38

Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Mapa de procesos USTA COLOMBIA.....	16
<i>Figura 2.</i> Líneas de acción Plan de Trabajo 2019 SGC Nacional (UGICU).....	18
<i>Figura 3.</i> Lista de funciones de la (UGICU – USTA)	23
<i>Figura 4.</i> Organigrama Equipo de Trabajo (UGICU – USTA)	24
<i>Figura 5.</i> Registro fotográfico funciones y/o actividades realizadas en la UGICU USTA sede principal.....	27
<i>Figura 6.</i> Registro fotográfico funciones y/o actividades realizadas en la UGICU USTA sede principal.....	27
<i>Figura 7.</i> Registro fotográfico funciones y/o actividades realizadas en la UGICU USTA Bogotá D.C, Edificio Dr. Angélico.....	27
<i>Figura 8.</i> Distribución documentación consultada de acuerdo a los procesos institucionales....	29
<i>Figura 9.</i> Distribución documentación consultada de acuerdo a los procesos institucionales....	30
<i>Figura 10.</i> Distribución de documentación unificada, de acuerdo a los procesos a los que pertenecen.....	31

Lista de apéndices

(Archivos ubicados en medio digital con carácter confidencial)

Apéndice A. Guía de la propuesta unificada (en PDF)

Apéndice B. Documentación analizada para propuesta (en PDF)

Apéndice C. Documentación de la propuesta unificada (en PDF)

Glosario

Información documentada: Información generada por la Universidad, que tiene que controlarse y mantenerse con el fin de proporcionar evidencia de sus actividades y tener trazabilidad de las mismas. La información documentada que se encuentra normalizada por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) está controlada e identificada y se genera de acuerdo a las necesidades de los 18 procesos de la Universidad. La tipología de documentos del SGC es: Manual de Gestión de Calidad, caracterización, procedimiento, instructivo, reglamento, guía, formato, matriz, programa y plan, estos se encuentran en el Listado Maestro de Documentos y Registros del SIAC en línea.

ISO 9001 – 2015 (International Standards Organization): Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario técnico para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) además de proporcionar la base para otras normas de SGC. Está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios. (ICONTEC, s.f)

KAWAK: Es un software diseñado para la administración de los sistemas de gestión. La Universidad Santo Tomás ajusto el nombre KAWAK a: SIAC en línea, el cual hace referencia al Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad. Esta herramienta está conformada por diferentes módulos (Información documentada, mejoramiento continuo, riesgos, entre otros), que permiten a los usuarios tener una experiencia más rápida y sencilla, fortaleciendo la cultura de gestión de una forma más efectiva (KAWAK, s.f)

Optimizar: En este contexto el termino está relacionado con los resultados esperados al unificar documentos institucionales de un mismo proceso pero pertenecientes a diferentes sedes y seccionales, mejorando así los tiempos empleados por los colaboradores de toda la USTA Colombia al momento de la búsqueda y selección de estos documentos presentes en el SIAC en línea. “De *óptimo* e *-izar*. 1. tr. Buscar la mejor manera de realizar una actividad” (RAE, s.f)

PIM 2016 - 2027 (Plan Integral Multicampus): Es un proyecto de planificación y de gestión cuyo objetivo principal es pensar la institución como un todo, integrando sus sedes y seccionales bajo una misma visión proyectada a 2027 (Universidad Santo Tomás, 2016)

Proceso: La Universidad cuenta con un mapa de procesos, el cual está dividido en tres grandes grupos: Estratégicos, Misionales y de Apoyo, de los cuales hacen parte 18 procesos. “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (NTC ISO 9000:2015, 2015)

SGC (Sistema de gestión de la calidad): Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una -

organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (Mateo, s.f)

SIAC (Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad): es el conjunto de principios, criterios, estructuras, procesos y mecanismos que fomentan el desarrollo de una cultura organizacional; articula planeación, ejecución, evaluación, mejoramiento continuo, e innovación de las funciones universitarias, en beneficio de la formación integral con sentido crítico, el desarrollo regional y la responsabilidad social universitaria, para dar respuesta a los contextos locales, nacionales y globales a la luz del humanismo Cristiano Tomista. (SIAC, 2014). (Universidad Santo Tomás, s.f)

UGICU (Unidad de gestión integral de la calidad universitaria): Unidad Académica adscrita a la Vicerrectoría Académica General, creada mediante Acuerdo del Consejo Superior de la Universidad Santo Tomás, del 15 de marzo de 2013, como resultado de la fusión de la Unidad de Evaluación y Regulación Académica, creada en el 2000 y la Oficina de Gestión Integral de la Calidad, conformada en el año 2007 en la ciudad de Bogotá D.C. (Universidad Santo Tomás, 2017)

Resumen

En el presente informe final se describen la propuesta y las funciones realizadas por el estudiante durante el periodo de prácticas profesionales llevadas a cabo entre el 25 de septiembre de 2018 y el 24 de marzo de 2019 en la Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria (UGICU) de la Universidad Santo Tomás Sede Principal, departamento pionero en la obtención de la Certificación de Alta Calidad Multicampus universitaria a nivel nacional.

En correspondencia con lo anteriormente citado, las actividades del estudiante se enmarcan en el área de aseguramiento de la calidad, y su objetivo general consiste en la elaboración de una propuesta de unificación de documentación institucional a nivel nacional, que con la reciente implementación del SIAC en línea, buscara poder controlar, identificar y mantener estos documentos debidamente actualizados, optimizando el sistema, en concordancia con las orientaciones implícitas en la NTC ISO 9001:2015 y en la política de la calidad universitaria de la Universidad Santo Tomás.

La estructura misma del informe permite evidenciar la metodología desarrollada por el estudiante, presentándose de la siguiente manera: Introducción, planteamiento del problema, justificación, objetivo general y objetivos específicos, impacto, perfil de la empresa, cargo y funciones realizadas, cumplimiento objetivos, aportes y recomendaciones, lecciones aprendidas y conclusiones.

Palabras claves: Aseguramiento, calidad, Multicampus, objetivo, unificación.

Abstract

In the present final report, the proposal and the functions carried out by the student during the internship period carried out between September 25, 2018 and March 24, 2019 in the Integral Quality Management Unit of the University (UGICU) of the Santo Tomás University Headquarters, a pioneer department in obtaining the National Multicampus High Quality Certification at the national instance.

In correspondence with the aforementioned, the student's activities are framed in the area of Quality Assurance, and its general objective is the preparation of a proposal for unification of institutional documentation at the national instance, which with the recent implementation of the SIAC in line, seek to be able to control, identify and maintain these documents duly updated, optimizing the system, in accordance with the guidelines implied in the NTC ISO 9001: 2015 and the University Quality Policy of the University Santo Tomás.

The structure of the report allows demonstrating the methodology developed by the student, presenting itself in the following way: Introduction, problem statement, justification, general objective and specific objectives, impact, company profile, position and functions performed, fulfillment objectives, contributions and recommendations, lessons learned and conclusions.

Key words: Assurance, Multicampus, objective, quality, unification.

Introducción

La implementación, desarrollo y operación de los sistemas de gestión de la calidad (SGC) le permiten a las empresas y organizaciones aumentar notablemente sus niveles de competitividad, razón por la cual la Universidad Santo Tomás (certificada bajo la norma ISO 9001-2015), en su continua búsqueda de la excelencia realiza un seguimiento permanente a sus procesos, orientando sus esfuerzos en el mejoramiento continuo bajo el fortalecimiento de su sistema de gestión de la calidad.

Debido a la naturaleza Multicampus de la USTA y la gran cantidad de información documentada de las diferentes sedes y seccionales, la principal propuesta para esta práctica profesional está enfocada en la unificación de documentos institucionales con el fin de optimizar la búsqueda, selección y uso de estos por parte de todos los colaboradores de la universidad, por tanto se parte del análisis general del listado maestro de documentos y registros institucionales el cual se encuentra en la plataforma SIAC en línea, esto con el fin de identificar y extraer aquellos documentos con características similares en su contenido, seguidamente se les da lectura para elaborar un listado de documentos propuesta unificados, estos finalmente se presentaran en las mesas de aseguramiento de la calidad (según sus respectivos procesos), para sus correspondientes aprobaciones.

También en el presente informe, se muestran las funciones realizadas por el estudiante durante las prácticas profesionales en la Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria de la Universidad Santo Tomás Sede Principal, enfocadas en el área de calidad, las cuales contribuyeron enormemente a su crecimiento profesional y personal, aplicando e incrementando conocimientos previamente adquiridos, ampliando de esta manera sus experiencias de vida.

1. Planteamiento del Problema

Inicialmente en la Universidad Santo Tomás, la información documentada (enmarcada dentro del SGC de la universidad) estaba contenida en los sitios webs de cada sede y seccional, en la que cada una de ellas (Exceptuando la Sede Villavicencio) contaba con una certificación en ISO 9001:2015 independiente. En el marco del PIM, uno de los proyectos de la UGICU estaba encaminado al logro de la certificación nacional del sistema de gestión de calidad, bajo los lineamientos de la NTC ISO 2009:2015, por lo cual se dio inicio a la unificación de algunos documentos y a la construcción de lineamientos; lo que evidencio la necesidad de adquirir un software que facilitara la unificación a nivel nacional; por lo anterior, en el año 2017 la universidad selecciona a la empresa: Grupo VIDAWA – KAWAK para la implementación de su software “KAWAK” ante el cual la Universidad decide ajustar su nombre a SIAC en línea.

Durante esta transferencia de documentación a SIAC en línea, se evidenciaron varios formatos similares, puesto que cada sede y seccional contaba con sus propios documentos (con títulos iguales o parecidos y con características similares en sus contenidos), ocasionando saturación de documentación, situación que llevo a formular los siguientes dos interrogantes:

1. *¿Es pertinente elaborar una propuesta de unificación de documentos del SGC con carácter nacional?*

Si, puesto que se reducirían en gran medida aquellos formatos con contenidos similares.

2. *¿Qué ventajas traería la unificación nacional de documentos del SGC?*

Optimizar la gestión de los colaboradores al momento de la búsqueda, selección y utilidad de estos documentos, además de revalidar la premisa de mejoramiento continuo, la cual hace parte de los objetivos de la UGICU y por extensión de la misma USTA Colombia.

2. Justificación

La elaboración de la propuesta de unificación de documentos institucionales del SGC con carácter nacional, aspira a solventar los inconvenientes suscitados por la saturación de la documentación presente en los 18 procesos de la institución (Ver figura 1) y en la confusión de la selección de documentos y uso general de los mismos, bajo la línea de los objetivos propios de la UGICU, trayendo beneficios a los colaboradores relacionados con la gestión administrativa, al tiempo que a toda la universidad a nivel nacional.

También se revalida el seguimiento y cumplimiento de la norma ISO 9001-2015 por parte de la universidad, sobremanera y puntualmente en los siguientes numerales:

“4.4 Sistema de Gestión de Calidad

h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad” [1]

Razón: La universidad cuenta con 18 procesos, cada uno de estos contiene una gran cantidad de documentos, el hecho de unificar algunos de estos (los necesarios), para optimizar su gestión implica mejoramiento.

“7.5 Información documentada

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de la información documentada” [2]

Razones: Los documentos unificados de la propuesta se han identificado y descrito siguiendo los lineamientos establecidos, así mismo serán sometidos a revisión y aprobaciones -

correspondientes (según fechas acordadas por los coordinadores y/o líderes de calidad de las diferentes mesas de aseguramiento de la calidad de todas las UGICU de USTA Colombia), además de que se busca que estos documentos sean lo más idóneos y óptimos posibles para su uso por parte de la comunidad Tomasina.

MAPA DE PROCESOS USTA

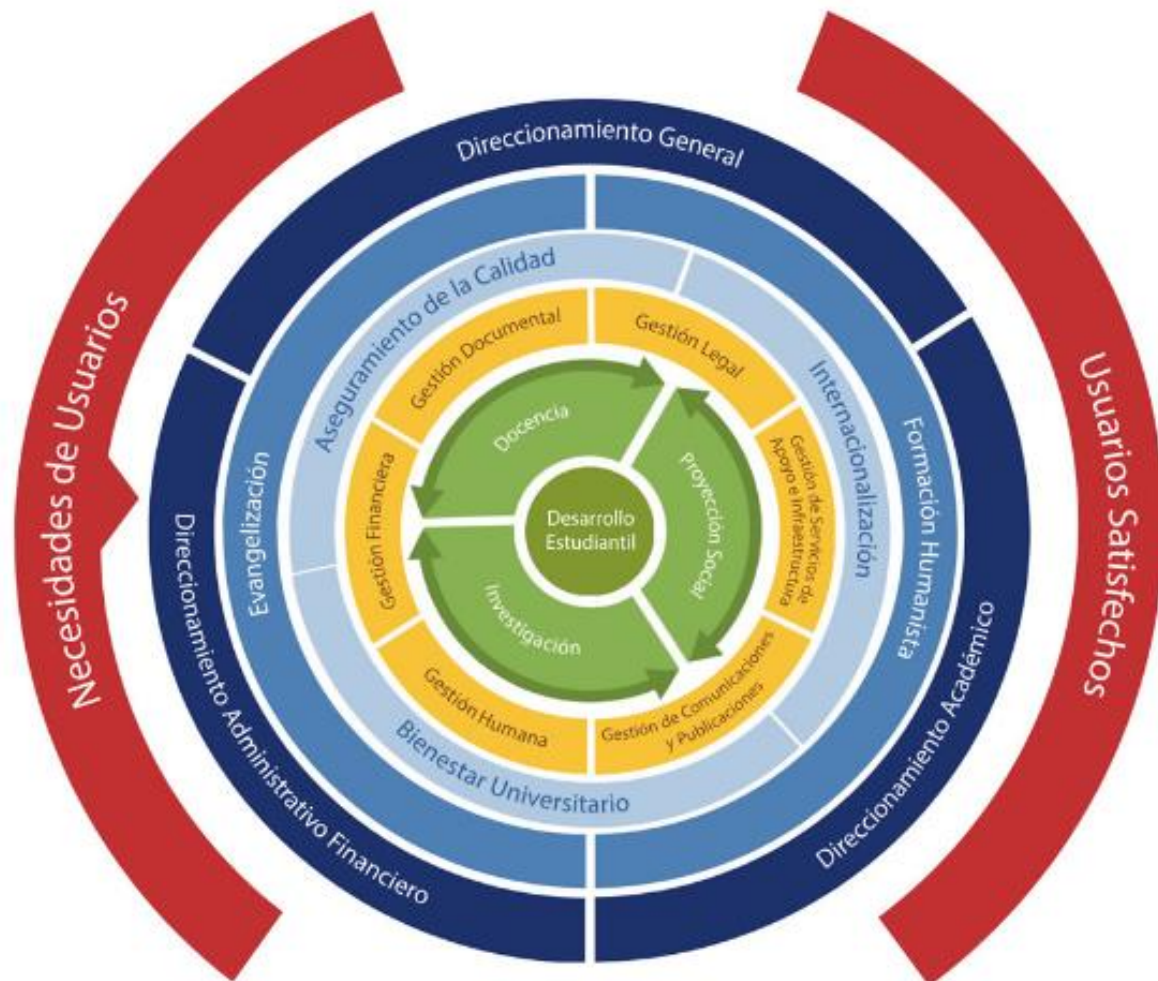


Figura 1. Mapa de procesos USTA COLOMBIA.

Adaptado de “SIAC en línea”, por Universidad Santo Tomás, 2017.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Elaborar una propuesta para la unificación de documentos de varios de los procesos del sistema de gestión de la calidad cargados en el software SIAC en línea, con la finalidad de optimizar, actualizar y asegurar el SGC de la universidad Santo Tomas de acuerdo a su política de calidad en correspondencia con la norma NTC ISO 9001-2015.

3.2 Objetivos específicos

1. Analizar los documentos del listado maestro de documentos y registros de la plataforma SIAC en línea para la generación de la propuesta de unificación.
2. Identificar aquellos documentos (formatos) con características similares en su contenido del listado maestro de documentos y registros.
3. Elaborar una carpeta con la guía de la propuesta y con los documentos analizados y propuestos, para evidenciar, preservar y referenciar la información documentada examinada y generada.

4. Impacto de la práctica

La propuesta busca optimizar la realización del ítem 12 del Plan de Trabajo 2019 del Sistema de Gestión de Calidad Nacional (ver figura 2), orientada a su vez en la 6 línea de acción del PIM: “Capacidad y gestión institucional que logran la efectividad Multicampus”



Figura 2. Líneas de acción plan de trabajo 2019 SGC Nacional (UGICU).

Adaptado de “Plan de Trabajo 2019 SGC Nacional (USTA)”, Por Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria (UGICU), 2019.

Consecuencias de la propuesta es solventar la saturación de la documentación institucional nacional que se encuentra cargada en el SIAC en línea, la confusión en su búsqueda, selección, usos y utilidad de estos mismos por parte de los usuarios colaboradores de la institución a nivel nacional optimizando además los tiempos empleados en esto, lo anterior enfocado en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad Nacional en correspondencia con las orientaciones implícitas y consignadas en la Norma ISO 9001:2015.

5. Marco Referencial

Los SGC nacen con el concepto mismo de calidad, noción a la que numerosos autores han contribuido de forma esencial, destacándose de sobremanera Juran, Deming, Crosby, etc., influyentes pensadores motivados siempre por la premisa de lograr alcanzar la excelencia misma, por lo que resulta menester considerar toda esta evolución.

“En términos generales, la historia y evolución del término de calidad puede dividirse en cinco etapas básicas. Repasemos cada una de ellas:

1) Industrialización:

Para entender el concepto de calidad es preciso remitirnos al siglo XIX, en los años de la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la Primera Guerra Mundial, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel del inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban. Es el primer gesto de control de calidad.

2) Control estadístico:

La segunda etapa se sitúa entre 1930 y 1950. Las compañías ya no sólo dejan ver su interés por la inspección, sino también por los controles estadísticos. Estos procesos se vieron favorecidos por los avances tecnológicos de la época. Se pasó de la inspección a un control más global.

3) Primeros sistemas:

Entre 1950 y 1980, las compañías descubren que el control estadístico no es suficiente. Hace falta desglosar los procesos en etapas y, tras un período de observación, detectar los fallos que se originen en ellas. En estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad.

4) Estrategias:

A partir de los años 80 y hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico. Este es quizá uno de los cambios más significativos que ha tenido el concepto, pues a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad, que ahora ya no es impulsada por inspectores sino por la dirección, se contempla como una ventaja competitiva. Además, toma como centro de acción las necesidades del cliente. Los Sistemas de Gestión se consolidan y la implicación del personal aumenta.

5) Calidad total:

A partir de los años 90 y hasta la fecha, la distinción entre producto y servicio desaparece. No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; toda forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo, que ahora llega incluso a etapas de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan y se adaptan” [3]

Antecedentes que procuran en organizaciones y empresas como la USTA fomentar, implementar y actualizar su SGC, siempre orientada en la satisfacción de los clientes, el perfeccionamiento de la organización interna y el mejoramiento de los procesos (entre otras), respaldando de mutua forma la visión proyectada a 2027 por parte de la universidad a través de su PIM (Plan Integral Multicampus) y la obtención de la Acreditación de Alta Calidad Multicampus por parte del MEN (Ministerio de Educación Nacional) mediante Resolución N°-01456 del 29 de enero de 2016 (vigencia por 6 años), pensándose cada una de sus sedes y seccionales como un todo, por lo que la propuesta unificadora planteada en este informe aporta de manera significativa a esta visión integradora de la institución.

6. Perfil de la empresa

6.1 Razón social de la empresa

Nombre: Universidad Santo Tomás de Colombia

(Personería jurídica: Resolución N° 3645 del 6 de agosto de 1.965).

NIT: 860.012.357-6

6.2 Objeto social de la empresa

La Universidad Santo Tomás es una institución de educación superior, privada, de utilidad común, sin ánimo de lucro y su carácter académico es el de Universidad.

“La universidad Santo Tomás, ofrece: Programas de formación científica, tecnológica y técnica en profesiones, ocupaciones y disciplinas; programas de especialización, maestría, doctorado, posdoctorado y de educación permanente, en las modalidades y metodologías presencial, semipresencial, abierta y a distancia, virtuales y en otras posibles, y expedir los títulos correspondientes de conformidad con la ley” [4]

Su principal actividad económica es: Educación de universidades, con código CIIU: 8544.

6.3 Misión Institucional

“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 las problemáticas y necesidades de la sociedad” [5]

6.4 Visión Institucional

“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” [6]

6.5 Política de Calidad Institucional UGICU

“La Universidad Santo Tomás, institución de educación superior con acreditación de alta calidad Multicampus, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, comprometida con la formación integral de las personas, mediante la articulación de la docencia, la investigación y la proyección social, busca dar respuesta a las necesidades de la sociedad y del país, y generar un impacto nacional y global de alta calidad. Para ello promueve la mejora continua del Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad, con el respaldo de personas idóneas en lo académico y lo administrativo, así como de lineamientos y estrategias, sistemas de información, comunicación e infraestructura adecuados, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa frente a los servicios que ofrece” [7]

6.6 Ubicación e Información General UGICU

Dirección: Carrera 9 # 51 -11, Bogotá D.C – Casa PROUSTA.

Teléfono: +57 1 5878797 – Ext: 1902 (secretaria UGICU)

Página Web: <https://sistemagestiondelacalidad.usta.edu.co/>

Director(a): Julia Fernanda Martá Vargas (2013 – 2019)

Correo Electrónico: calidaduniversitaria@usantotomas.edu.co

6.7 Presentación UGICU

“Unidad Académica adscrita a la Vicerrectoría Académica General, creada mediante Acuerdo del Consejo Superior de la Universidad Santo Tomás, del 15 de marzo de 2013, como resultado de la fusión de la Unidad de Evaluación y Regulación Académica, creada en el 2000 y la Oficina de Gestión Integral de la Calidad, conformada en el año 2007” [8]

6.8 Funciones UGICU

Funciones de la Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria, UGICU
1. Liderar la conceptualización, estructuración, organización y los procesos para el desarrollo del modelo de Autoevaluación, Autorregulación y de Gestión de la Universidad. 2. Proponer políticas, lineamientos y orientaciones para la articulación del aseguramiento de la calidad en los procesos de Autoevaluación, Autorregulación y de Gestión. 3. Proponer, a las instancias correspondientes planes, programas y estrategias que garanticen altos niveles de calidad académica y administrativa. 4. Proponer a la Alta Dirección alternativas de gestión que contribuyan al logro de los propósitos institucionales. 5. Coordinar con las instancias homólogas en las Sedes y Seccionales políticas, planes, programas y estrategias que garanticen altos niveles de calidad académica y administrativa. 6. Analizar los resultados de auditorías y de la medición de los indicadores de gestión para diseñar e implementar planes de acción. 7. Fomentar el trabajo colaborativo, la gestión por procesos, la armonía y las buenas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo. 8. Hacer el seguimiento a la actualización y sistematización de la información resultante de los procesos y labores desarrolladas en la Unidad en lo correspondiente al área. 9. Mantener una comunicación fluida con los encargados de los procesos de la calidad de la gestión en las Sedes y Seccionales de la Universidad. 10. Elaborar informes periódicos de avance de los procesos de gestión.
Acuerdo 05 del 15 de marzo de 2013 del Consejo Superior de la USTA (pendiente)

Figura 3. Lista de funciones de la (UGICU – USTA).

Adaptado de “Funciones de la Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria (UGICU)”, Por Universidad Santo Tomás (USTA), 2013.

6.9 Estructura Organizacional



Figura 4. Organigrama equipo de trabajo (UGICU – USTA).

Adaptado de “Organigrama equipo de trabajo”, por Coordinación Gestión de la Calidad, s.f.

6.10 Procesos a Cargo

- “a. Autoevaluación con fines de renovación de registros calificados y de acreditación.
- b. Asesoría y acompañamiento a procesos de acreditación (por primera vez y renovación).
- c. Acompañamiento a la visita de pares evaluadores externos.
- d. Auditorías internas y externas.
- e. Acompañamiento a seguimiento a los planes de mejoramiento de los distintos procesos.
- f. Definición de procesos y procedimientos.
- g. Levantamiento de la documentación y caracterización de las actividades de los distintos procesos” [9]

6.11 Logros

“a. Renovación de la Acreditación de Alta Calidad para la Sede Principal Bogotá y VUAD, y Acreditación por primera vez para las sedes y seccionales. En enero de 2016, mediante resolución 01456 del MEN, la USTA recibe la Acreditación Institucional bajo la modalidad Multicampus con vigencia por seis años.

b. Acreditación Institucional de Alta Calidad. Sede Principal Bogotá y VUAD, en 2011 con vigencia por 4 años.

c. Renovación del Certificado de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 (años 2012, 2013 y 2015)

d. Acreditación de Alta Calidad de 11 programas académicos.

e. Acompañamiento y orientación a los procesos de autoevaluación con fines de Registro calificado del 100% de los programas académicos de pregrado.

f. Nuevo mapa de procesos para la Sede Principal Bogotá y VUAD y fortalecimiento del Sistema de Gestión por procesos Académicos – Administrativos.

g. Mesa nacional del Sistema de Gestión de la Calidad, que articula Planeación, Gestión y Evaluación.

h. Ampliación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad a la Modalidad Abierta y a Distancia.

i. Auditorías internas a todas las áreas de la Universidad.

j. Programa A EVALUAR Emisora Escenario Radio.

k. Certificación del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico bajo la NTC 5906” [10]

7. Cargo y funciones realizadas

7.1 Cargo

El cargo desempeñado fue el de practicante de Ingeniería Industrial en la Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria (UGICU) – USTA Sede Principal, Bogotá D.C. y las funciones o actividades realizadas se presentan a continuación.

7.2 Funciones realizadas

- Realizar el apoyo en las actividades del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
 - Realizar el apoyo en la construcción de documentos y formatos requeridos por los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
 - Realizar el apoyo en el cargue de documentos de los diferentes módulos del software KAWAK en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
 - Realizar el apoyo en las capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
 - Realizar el apoyo en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y en la Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria.
 - Cumplir y adelantar las gestiones necesarias para la adecuada ejecución del convenio.
 - Deberá acreditar ante la Universidad la afiliación vigente al Sistema de Seguridad Social en Salud.
 - Las demás que sean necesarias para el desarrollo del convenio,
- Desarrollo del convenio:

A continuación, registros fotográficos de algunas de las funciones y/o actividades realizadas.



Figura 5. Registro fotográfico funciones y/o actividades realizadas en la UGICU USTA sede principal.



Figura 6. Registro fotográfico funciones y/o actividades realizadas en la UGICU USTA sede principal.



Figura 7. Registro fotográfico funciones y/o actividades realizadas en la USTA Bogotá D.C, Edificio Dr. Angélico.

Desde el perfeccionamiento del convenio, el practicante desarrollo:

- Elaboración de una propuesta para unificación de documentación, la cual incluye:
 1. Análisis del listado maestro de documentos y registros de la plataforma SIAC en línea (KAWAK).
 2. Identificación de formatos nacionales y particulares que cuenten con características similares en su contenido, para unificación.
 3. Elaboración de una propuesta de unificación de documentos institucionales según sus procesos para posterior presentación y aprobación ante las mesas nacionales de aseguramiento de la calidad.

8. Cumplimiento objetivos

1. Analizar los documentos del listado maestro de documentos y registros de la plataforma SIAC en línea para la generación de la propuesta de unificación.

Se consultaron y analizaron 1808 documentos de los 1953 que se encuentran actualmente en la plataforma SIAC en línea de USTA COLOMBIA, en los módulos: Información documentada – Listado maestro de documentos y registros (Ver figura 8), no se tuvieron en cuenta los documentos con la siguiente tipología: Caracterizaciones, reglamentos y documentos externos, ya que no se contaba con los permisos respectivos, además de que toda modificación que se realice a estos documentos en particular recae única y exclusivamente en los responsables y/o titulares de su elaboración, revisión y aprobación, de todo lo anterior da fe la posterior generación tanto de la guía de la propuesta como de los documentos analizados y de los documentos unificados contenidos en los apéndices A, B y C, dando de esta forma cumplimiento a lo considerado en este primer objetivo específico.



Figura 8. SIAC en línea – Módulos e información consultada, junto con la tipología de documentación.

2. Identificación de aquellos documentos (Formatos) con características similares en su contenido del listado maestro de documentos y registros.

Se agruparon los 1808 documentos de acuerdo a los tres grandes grupos en los que se dividen y agrupan los procesos de la institución (Estratégicos, misionales y de apoyo) de estos el 53% se correspondieron con los procesos misionales, el 35% con los procesos de apoyo y el restante 12% con los procesos estratégicos (Ver figura 9), seguido a esto, se cotejaron entre si los documentos dentro de cada uno de estos grupos para de esta manera lograr identificar aquellos que presentaban características similares en sus títulos y contenidos, de todo esto resulto la elaboración de la carpeta: Documentación analizada para propuesta (en PDF) contenida en el apéndice B con un total de 152 documentos analizados luego de su respectiva consulta e identificación, cumpliendo con lo consignado en este segundo objetivo específico.

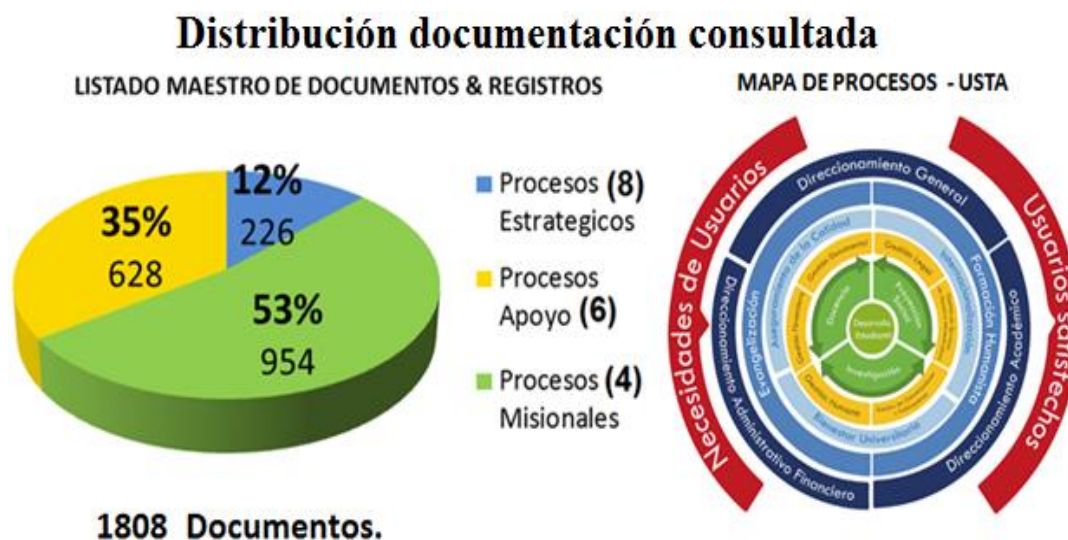


Figura 9. Distribución documentación consultada de acuerdo a los procesos institucionales.

3. **Elaborar una carpeta con la guía de la propuesta y con los documentos analizados y propuestos, para evidenciar, preservar y referenciar la información documentada examinada y generada.**

A partir de los 152 documentos previamente analizados, se procedió a la elaboración de los documentos unificados, para esto se contrastaron uno a uno los documentos con títulos y contenidos similares compilados en la carpeta: Documentación analizada para la propuesta (PDF) contenida en el (Apéndice B), dando lectura a sus títulos, a las sedes y/o seccionales a los que pertenecen, a sus contenidos, a sus restricciones, etc. Pudiendo constatar que existían muchos documentos que contenían elementos que otros documentos con la misma titulación no poseían, razón por la que en la elaboración de cada uno de los documentos unificados se debió hacer un análisis muy detallado, inquietudes como: ¿Se debe o no incluir este elemento en el contenido?, ¿Este elemento puede ser aplicado en todas las sedes y/o seccionales?,

¿Es comprensible o ambiguo el significado de cada elemento en el contenido? etc. Se presentaron y fueron tenidas siempre en cuenta, de todo esto resultó un total de 56 documentos unificados, contenidos en los (Apéndice C), evidenciando que documentos pertenecientes a: Gestión humana (en procesos de apoyo); Docencia, desarrollo estudiantil y proyección social (en procesos misionales) y bienestar universitario (en procesos estratégicos) fueron los que presentaron mayor cantidad de documentos a unificar, permitiéndonos observar en que procesos de la institución se presenta la mayor saturación en la documentación institucional (ver figura 10) esto con el fin de optimizar la gestión administrativa, reduciendo los tiempos de búsqueda y selección por parte de la comunidad Tomasina y/o los interesados, al tiempo que se elaboró una guía para la propuesta (Apéndice A) permitiendo una lectura más detallada de los documentos analizados junto con sus principales observaciones que procuraron las modificaciones y acciones pertinentes en la elaboración de los documentos finalmente unificados, cumpliendo así con lo dispuesto en este tercer objetivo específico.

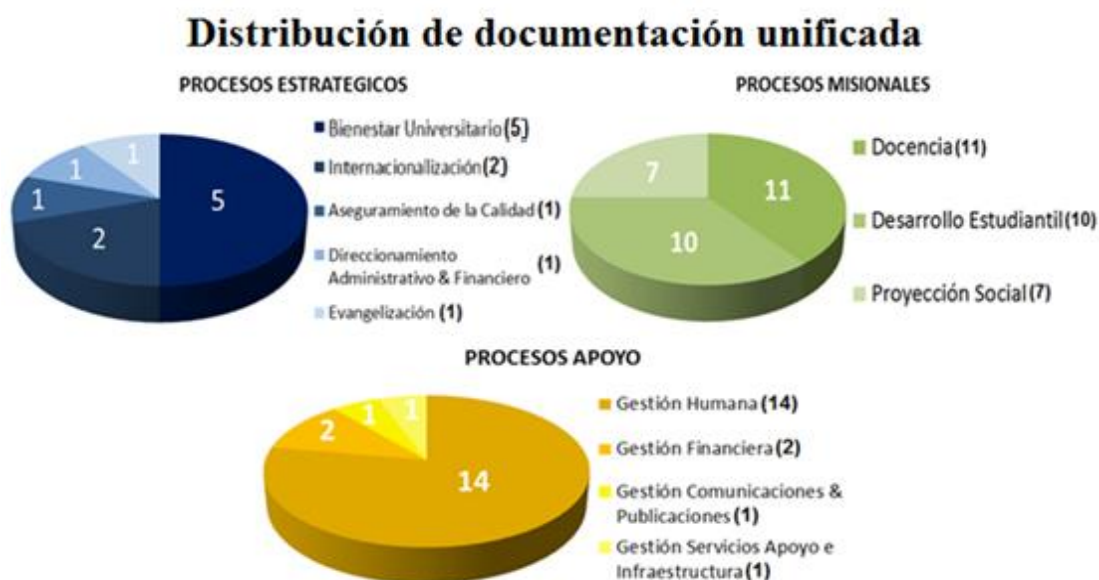


Figura 10. Distribución de documentación unificada, de acuerdo a los procesos a los que pertenecen.

9. Aportes y recomendaciones

9.1 Aportes del estudiante a la empresa como valor agregado.

En términos generales los aportes además de estar vinculados con el cumplimiento de las funciones contempladas en el convenio laboral, se relacionan con lo estipulado en el objetivo general del presente informe, razón por la que, luego de analizar y evidenciar la presencia de ciertos elementos que estaban presentes en los contenidos de algunos formatos (Generando confusión al momento de seleccionarlos por parte de los colaboradores, entre otras razones), llevo finalmente a la imperiosa necesidad de elaborar la propuesta planteada (La cual reposa en la UGICU Sede Principal), con el fin de optimizar el SGC de la institución a nivel nacional, al tiempo de procurar solventar los requerimientos y/o necesidades de los colaboradores de toda la comunidad universitaria con respecto a este asunto.

9.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante

1. Fomento en la resolución de actividades de manera conjunta.
2. Fomento del manejo avanzado de herramientas ofimáticas.
3. Aumento de los conocimientos en políticas de calidad relacionadas con las I.E.S (Instituciones de Educación Superior).
4. Aumento de la concientización de la relevancia e impacto del departamento de calidad en toda empresa y organización.
5. Contacto con la herramienta RSQ (Reconocimientos, Sugerencias o Quejas) de la universidad, como instrumento de interrelación entre la comunidad Tomasina y el departamento de Calidad.

6. Reconocimiento de los diferentes documentos, formatos y registros que componen y fundamentan el SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) de la universidad a nivel nacional.

7. La importancia de las capacitaciones en calidad a los colaboradores de la institución.

8. Conocimiento en el manejo de la plataforma virtual SIAC en línea (KAWAK) para optimizar el SGC de la universidad.

9. El fomento de la autonomía en el practicante, al delegársele responsabilidades (por parte del departamento) que se asumieron como propias.

10. El suministrar nuevas experiencias laborales, académicas y sociales para la absorción y asimilación cultural, gracias (en términos generales) a la naturaleza Multicampus de la USTA.

9.3 Recomendaciones

En la USTA sede principal es indiscutible el enorme legado llevado a cabo por la UGICU en cabeza de quien fuera su directora (desde el año 2013 hasta febrero del 2019), Julia Fernanda Martí Vargas, quien en compañía de sus colaboradores gestionaron la primera Acreditación Institucional de Alta Calidad Multicampus (otorgado por el Ministerio de Educación Nacional, mediante resolución número 01456 del 29 de enero de 2016) en el país, suceso de gran impacto en cada una de las sedes, seccionales y 23 Centros de Atención Universitaria (CAU) presentes en diferentes ciudades del territorio nacional, marcando así un hito en la historia del país con respecto al alcance de un SGC y las acreditaciones de alta calidad en instituciones de educación superior, por tanto una primera recomendación para la UGICU es la de ofrecer servicios de orientación, gestión y apoyo a otras universidades con presencia nacional, para de este manera revalidar su liderato en este tema de enorme trascendencia.

También resulta menester, agilizar y realizar de manera idónea los procesos de selección y contratación de personal para este departamento, debido al éxodo de varios colaboradores durante este año, situación que conllevara a una profunda reestructuración de la UGICU.

Finalmente la facultad de Ingeniería Industrial de la USTA Seccional Bucaramanga, debe fomentar y asegurar que la transmisión de las informaciones sobre las diferentes modalidades de grado, sus tiempos establecidos de calendario, la actualización de docentes capacitados en este tema en particular, etc, lleguen a sus interesados, máxime si se encuentran en movilidad nacional o internacional (según corresponda), para no confiarse del todo debido a la existencia de unos links informativos limitados, desactualizados y poco visibles en la página web, sino por el contrario hacer uso del correo institucional bajo la premisa del mejoramiento continuo de la facultad misma.

10. Lecciones aprendidas

1. Lectura, comprensión y aplicabilidad de la Norma ISO 9001 – 2015 en los SGC, tanto en las instituciones de educación superior y por generalización en las empresas y organizaciones en general.

2. La correspondencia e interrelación entre los (SGC) de las Universidades y la gestión de los departamentos de calidad, con el ministerio de educación nacional (MEN) y los beneficios para las Instituciones de Educación Superior, que todo esto conlleva.

3. La importancia de poseer información documentada actualizada y asegurada, para la correcta planificación y operación del (SGC) de la Universidad.

4. El reconocimiento de las auditorías internas de calidad como instrumento acertado para verificar el correcto funcionamiento, la idoneidad del SGC (no conformidades) y el control de la implementación de la ISO 9001-2015 de la institución, y por generalización de toda la empresa.

5. La importancia de las capacitaciones a la comunidad universitaria para la asimilación y reforzamiento de conocimientos relacionados con el aseguramiento de la calidad universitaria.

11. Conclusiones

La práctica empresarial llevada a cabo en la UGICU fue altamente satisfactoria, se logró la realización de las actividades asignadas gracias a la equilibrada y acertada combinación del esfuerzo personal y la colaboración, guía y conocimiento de los compañeros de trabajo.

Durante la práctica la asimilación de conocimiento y la experiencia laboral permitieron evidenciar la importancia del área de calidad y su relación directa con los procesos de la institución, los cuales direccionan a la misma para lograr su visión y objetivos, permitiendo apreciar de igual manera la enorme importancia y trascendencia que tienen los demás departamentos.

Se identificó una oportunidad de mejora en particular (enmarcada en el SGC de la Universidad), de la que resultó la generación de la propuesta adelantada en este informe, propiciando el mejoramiento continuo de la institución con respecto a su PIM (Plan Integral Multicampus), es de destacar así mismo que la UGICU en contraste con su reciente creación (2013) advierte en su máximo logro (Acreditación de Alta Calidad Multicampus – 2016) un futuro promisorio, por ende esta llamada a destacarse como referente nacional institucional en aspectos relacionados con el aseguramiento de la calidad universitaria, demostrando ser un óptimo lugar para realizar prácticas profesionales en ingeniería industrial.

Referencias

- [1] ICONTEC. (2015, 09 23). *NTC ISO 9001-2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad* [Online]. Available:
http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- [2] ICONTEC. (2015, 09 23). *NTC ISO 9001-2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad* [Online]. Available:
http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- [3] ISOTools. (2016, Enero 30). *Historia y evolución del concepto de Gestión de Calidad* [Online]. Available:
<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>
- [4] Universidad Santo Tomás, *Estatuto orgánico*, Bogotá D.C, Ediciones USTA, 2018, p.22
- [5] Universidad Santo Tomás. (s,f). *Misión Universidad Santo Tomás* [Online]. Available:
<https://www.usta.edu.co/#misi%C3%B3n-institucional>
- [6] Universidad Santo Tomás. (s,f). *Visión Universidad Santo Tomás* [Online]. Available:
<https://www.usta.edu.co/#visi%C3%B3n-institucional>
- [7] Universidad Santo Tomás (s,f). *Sistema de gestión de la calidad USTA* [Online]. Available:
<https://sistemagestiondelacalidad.usta.edu.co/index.php/sistema-de-gestion-de-calidad/politciasobjetivos-y-alcance-del-sistema-de-gestion-de-calidad>

[8] Universidad Santo Tomás (s,f). *Sistema de gestión de la calidad USTA* [Online].

Available: <http://sistemagestiondelacalidad.usta.edu.co/index.php/estructura/ugicu>

[9] Universidad Santo Tomás (s,f). *Sistema de gestión de la calidad USTA* [Online].

Available: <https://sistemagestiondelacalidad.usta.edu.co/index.php/estructura/ugicu>

[10] Universidad Santo Tomás (s,f). *Presentación UGICU* [Online]. Available:

<https://sistemagestiondelacalidad.usta.edu.co/index.php/siac>

Apéndices

(Archivos ubicados en medio digital con carácter confidencial)

Apéndice A. Guía de la propuesta unificada

Este apéndice se encuentra ubicado en la carpeta: Guía de la propuesta unificada.

Apéndice B. Documentación analizada para propuesta (en PDF)

Este apéndice se encuentra ubicado en la carpeta: Documentación analizada para la propuesta.

Apéndice C. Documentación de la propuesta unificada (en PDF)

Este apéndice se encuentra ubicado en la carpeta: Documentación de la propuesta unificada (PDF).