

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
COORDINACIÓN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



LUISA FERNANDA RAMÍREZ DÍAZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
COORDINACIÓN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

LUISA FERNANDA RAMÍREZ DÍAZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

JESÚS ANDRÉS VELÁSQUEZ BALAGUERA
Magister en Logística Integral y Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LOPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO CORTES GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. RODRIGO GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

JESÚS ANDRÉS VELÁSQUEZ BALAGUERA

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Jurado

Villavicencio, junio de 2019

Agradecimientos

Este informe es el resultado de un trabajo académico y personal, en el que se ve reflejado no solo el esfuerzo individual sino, el respaldo y el apoyo de varias personas que hicieron parte de este proceso de aprendizaje. En primer lugar, quiero agradecer especialmente a mi familia, por su cariño, acompañamiento, entusiasmo y apoyo irrestricto en cada etapa de mi vida y de mi formación profesional.

Quiero agradecer a los docentes de la Universidad Santo Tomás por la inmensa generosidad de compartir tantos espacios de aprendizaje y contagiarme su inquietud intelectual, su pasión y su entrega. Mi agradecimiento también va dirigido a la Coordinación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad por la oportunidad de realizar mi práctica empresarial y adquirir habilidades invaluable para mi vida profesional futura. Por último, agradezco a mis amigos que fueron un apoyo incondicional dentro y fuera de la academia.

Contenido

	Pág.
Resumen	12
Abstract	13
Introducción.....	14
1. Objetivos	15
1.1. Objetivo general.....	15
1.2. Objetivos específicos	15
2. Perfil de la Universidad Santo Tomás.....	16
2.1. Misión Institucional	16
2.2. Visión Institucional	16
2.3. Mapa de procesos.....	16
2.4. Organigrama Sede Villavicencio	18
3. Cargo y Funciones	19
3.1. Cargo asignado	19
3.2. Funciones desarrolladas	19
3.3. Actividades	20
3.3.1. Codificación, modificación y actualización de documentos institucionales.	20
3.3.2. Actualización del Informe de Revisión por la Dirección.	20
3.3.3. Administración de la Plataforma RSQ-S y generación de informes.	21
3.3.4. Preparación a líderes de procesos para Auditoria Interna 2019.	22
3.3.5. Aplicación de simulacros de Auditoria Interna.	22
3.3.6. Actualización de indicadores en la plataforma Siac en Línea.	23
3.3.7. Participación en Mesas Nacionales.....	23
3.3.8. Participación en capacitación de Gestión de Riesgos.	24
3.3.9. Aplicación de casos de prueba en Service Cloud.	24
4. Aportes de la Práctica Empresarial	25
4.1. Aportes a la Institución	25
4.2. Aportes a la formación profesional.....	25

Recomendaciones	26
Conclusiones	27
Referencias bibliográficas	28
Apéndices	30

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Mapa de procesos de la Universidad Santo Tomás.....	17
Figura 2. Organigrama Universidad Santo Tomas Sede Villavicencio	18

Lista de Apéndices

Pág.

Apéndice 1. Capacitación en Gestión de Riesgos con los líderes de los procesos.	30
Apéndice 2. Preparación Auditoría Interna con el proceso de Gestión Financiera.	30
Apéndice 3. Participación en Mesa Nacional de Servicios de Apoyo e Infraestructura.	31
Apéndice 4. Aplicación de simulacro de Auditoría Interna con el proceso de Gestión Legal.	31

Glosario

Aseguramiento de la Calidad: es una herramienta que le permite a las instituciones el mejoramiento continuo, a través de la planificación, ejecución y verificación del desempeño de los procesos, de modo que, puedan cumplir con los objetivos estratégicos propuestos.

Auditorías: es la evaluación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad que busca la verificación, medición y realimentación de los procesos bajo la norma ISO 9001:2015 (Universidad Santiago de Cali, 2018).

Caracterización: descripción e identificación de los elementos que permiten el funcionamiento de los procesos dentro de una organización.

Indicadores: es la evaluación cuantitativa del comportamiento y desempeño de los procesos de la Universidad Santo Tomas frente a las metas establecidas.

ISO 9001:2015: es una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Mesas nacionales: reuniones virtuales del equipo nacional de Aseguramiento de la Calidad, que tienen por objetivo ser una instancia consultiva, de articulación y comunicación entre las sedes y seccionales; con el fin de elaborar propuestas y planes de trabajo.

Normalización: es la actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden (Icontec, 2016).

Normograma: documento institucional que contiene las políticas, decretos y normatividad interna y externa, aplicable para cada uno de los procesos de la Universidad Santo Tomás.

Oracle Service Cloud: software empresarial que proporciona una solución completa de servicio al cliente, en donde con una única base de información, se monitorea todas las etapas del ciclo de experiencia del cliente (Oracle Colombia, 2018).

Revisión por la Dirección: es un informe anual presentado ante el Comité Nacional de Gestión Integral de la Calidad Universitaria, conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015; con el fin de verificar su adecuación, conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad frente a la planeación estratégica de la institución.

Salidas: es el producto o resultado de las actividades desarrolladas dentro de los procesos institucionales.

Salidas no conformes: es un servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

Siac en línea: software que permite documentar, hacer seguimiento, consultar, medir e integrar información de la gestión administrativa de los procesos de la Universidad Santo Tomás.

Resumen

El presente documento expone el plan de trabajo desarrollado a lo largo de la práctica empresarial, en la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Santo Tomás en la sede Villavicencio. De modo que, este informe describe las actividades realizadas, las cuales incluyen proyectos nacionales, planificación de estrategias y funciones administrativas del sistema. Lo anterior, en busca de cumplir la política y los objetivos propuestos para la gestión institucional y verificar el desempeño de los procesos conforme a los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.

Palabras Clave: Aseguramiento de la calidad, gestión, desempeño, norma ISO 9001:2015.

Abstract

This document presents the work plan developed throughout the business practice, in the Quality management system of the Santo Tomas University at the Villavicencio. In order that, this report describes the activities carried out, which include national projects, strategy planning and administrative functions of the system. To comply with the policy and objectives proposed for institutional management and verify the performance of the processes, according to the requirements of the international standard ISO 9001: 2015.

Key Word: Quality management system, strategy planning, institutional management, ISO 9001: 2015.

Introducción

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad es un proceso estratégico, orientado al mejoramiento integral y continuo, a través de la planificación de estrategias que buscan el seguimiento, control y verificación de los procesos dentro de las organizaciones. Por tal motivo, es un eje central que permite dar cumplimiento a la promesa de valor y satisfacer las necesidades de los usuarios.

En relación con lo anterior, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, trabaja de forma articulada a nivel nacional, respondiendo a los requerimientos internos de la institución y a la norma internacional ISO 9001:2015; para garantizar la efectividad del sistema de gestión y responder a las expectativas de la comunidad educativa.

En el marco de esto, el presente informe especifica las funciones y actividades propias del Sistema, que fueron desarrolladas en la práctica empresarial, las cuales contribuyeron al cumplimiento de los objetivos del proceso, las líneas de acción y el plan de desarrollo nacional y de la sede. De modo que, se describe el plan de trabajo de la coordinación en el primer semestre del año en curso y se evidencia el compromiso institucional por conservar la acreditación de alta calidad multicampus.

Así mismo, se exponen los aportes realizados a la institución y los aportes recibidos a la formación profesional a lo largo de la experiencia laboral. Por otro parte, se presentan las recomendaciones generales para el mejoramiento de la cultura de la calidad dentro de la institución y las conclusiones del proceso de práctica desarrollado en la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad.

1. Objetivos

1.1. Objetivo general

Fortalecer el aprendizaje teórico práctico a partir del desarrollo de competencias y habilidades en la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad en la Universidad Santo Tomás.

1.2. Objetivos específicos

- Aplicar los conocimientos adquiridos en la formación profesional para lograr el cumplimiento de las funciones sustantivas del sistema.
- Desarrollar actividades administrativas de gestión y seguimiento a los procesos institucionales.
- Comprender la dinámica empresarial y afrontar los retos presentados en el ejercicio práctico.

2. Perfil de la Universidad Santo Tomás

La Universidad Santo Tomás es una Institución de Educación Superior católica de carácter privado, sin ánimo de lucro y de orden nacional. Fue fundada por la Orden de Predicadores (O.P.) el 13 de junio de 1580, convirtiéndose en el primer claustro universitario de Colombia. Cuenta con Acreditación Institucional de Alta Calidad Multicampus en las 26 ciudades en las que hace presencia (Universidad Santo Tomás, 2017).

2.1. Misión Institucional

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, 2017).

2.2. 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 (Universidad Santo Tomás, 2017).

2.3. Mapa de procesos

El mapa de procesos de la Universidad Santo Tomás, es la presentación organizada y unificada de los 18 procesos que componen la institución. La construcción de este mapa surgió de la necesidad de articular las actividades, documentos y fichas de caracterización a nivel nacional, de modo que, se lograra una trazabilidad en los procesos de la Universidad.

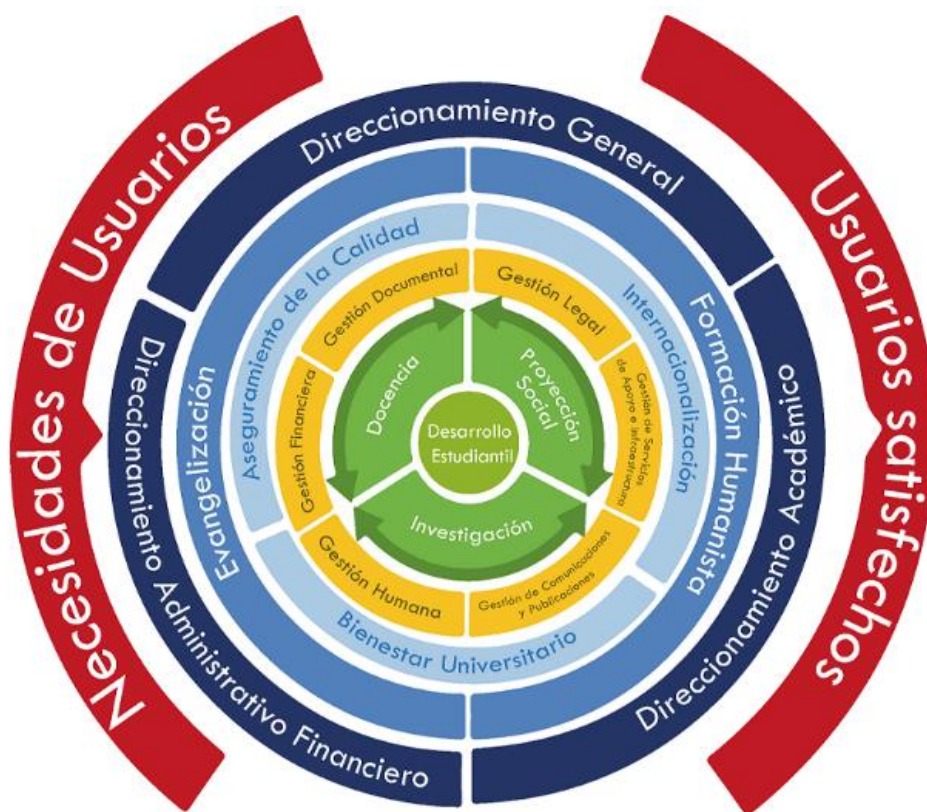
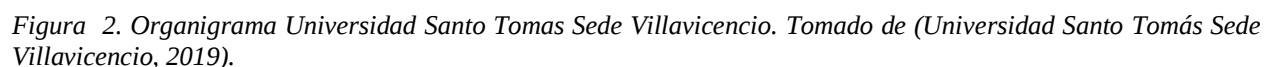


Figura 1. Mapa de procesos de la Universidad Santo Tomás. Tomado de (Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio, 2018).

El mapa de procesos es un diagrama circular que se encuentra dividido por colores, de forma que, el color verde representa los procesos misionales de la institución, es decir, se ubican las funciones sustantivas de la Universidad; como docencia, investigación, proyección social y desarrollo estudiantil. Por otro lado, el color amarillo representa a los procesos de apoyo, aquellos que respaldan la gestión de la Universidad Santo Tomás, tales como Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión Humana, entre otros.

En color azul se encuentran los procesos estratégicos, los cuales se encargan del establecimiento de los lineamientos y la planificación de actividades para lograr las metas propuestas. Por último, la franja roja del lado izquierdo hace referencia a la primera etapa del ciclo universitario y la franja roja ubicada al costado derecho es el producto del ejercicio articulado de todos los procesos, que da como resultado la satisfacción de los usuarios.

El organigrama presenta la estructura interna de la Sede Villavicencio, de modo que, a partir de la representación gráfica de la organización se puede observar los niveles de jerarquía de la Institución, las dependencias académicas, dependencias administrativas y unidades que conforman el esquema general de procesos.



Como se observa en el Organigrama de la Sede Villavicencio la estructura está encabezada por el Consejo de Fundadores, Consejo Superior, Rectoría General y por la Rectoría de sede. Así mismo, se encuentra la Dirección Académica y la Dirección Administrativa y Financiera. Por otro lado, se presentan las doce Coordinaciones, siete Unidades y las diez decanaturas de los programas que oferta la Sede.

3. Cargo y Funciones

La Coordinación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad desarrolla sus actividades teniendo como eje principal el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de la Universidad Santo Tomás y la norma internacional ISO 9001:2015. En concordancia con lo anterior, las funciones desempeñadas durante la práctica empresarial permitieron contribuir al cumplimiento de dichos requisitos propios del ciclo de gestión institucional.

A continuación, se presentan las funciones que se desarrollaron en la Coordinación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad como practicante empresarial y se detallan las actividades desempeñadas que soportan y evidencian el ejercicio práctico.

3.1. Cargo asignado

Practicante Oficina de Aseguramiento de la Calidad

3.2. Funciones desarrolladas

Las Funciones desarrolladas durante la práctica empresarial en la oficina de Aseguramiento de la Calidad son descritas a continuación:

- 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 Aseguramiento de la Calidad.
- Y las demás que se confieren a su responsabilidad.

3.3. Actividades

Durante el proceso de práctica empresarial en la Coordinación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, se realizaron múltiples actividades, las cuales fueron claves para el correcto desarrollo de la gestión institucional del Sistema. Dichas actividades se describen a continuación, y hacen parte de las labores vitales que, permitieron responder a las exigencias de la Norma Internacional ISO 9001:2015 y la Política de Calidad establecida por la Universidad Santo Tomás.

3.3.1. Codificación, modificación y actualización de documentos institucionales.

De acuerdo al numeral 7.5 Información Documentada de la Norma ISO 9001:2015, el Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad, se encarga de la codificación, modificación y actualización de formatos, procedimientos, guías, manuales e instructivos de los 18 procesos de la Sede Villavicencio. Para la normalización de dichos documentos se utiliza la plataforma Siac en Línea, administrada por el equipo de Aseguramiento de la Calidad a nivel nacional. De modo que, esta plataforma establece el código de los documentos y permite el almacenamiento y visualización de los mismos a toda la comunidad educativa.

Desde la Oficina de Aseguramiento de la Calidad se realizó la revisión de los documentos antes de ser cargados a Siac en Línea, de forma que, se verificó el cumplimiento de los requisitos estructurales. En virtud de ello, se examinó la pertinencia del contenido, se verificó que el documento contara con el logotipo de la Universidad, con un nombre adecuado, con la fecha de emisión correcta, con la versión actual y con el código asignado por el sistema.

3.3.2. Actualización del Informe de Revisión por la Dirección.

La Norma Internacional ISO 9001:2015 en el numeral 9.3 denominado como Revisión por la Dirección estipula que, la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2015).

Frente a este compromiso, se realizó la actualización de la información correspondiente a la Sede de Villavicencio. Uno de los puntos actualizados corresponde al numeral 2 del informe, en donde se presentaron los resultados de RSQ de la Sede, es decir, el número total de reconocimientos, sugerencias, quejas y solicitudes, que fueron solucionadas, canceladas y que se encuentran en proceso. Así mismo, se analizaron las quejas más frecuentes en la sede, para de este modo, levantar planes de acción.

Por otra parte, en el punto 4.5 del Informe de Revisión por la Dirección, denominado resultados de seguimiento y medición, se tomó la cantidad de indicadores que tiene cada proceso en la sede y se evaluó el porcentaje de cumplimiento frente a la meta establecida. Adicionalmente, se actualizó el punto 4.7 que abarca la sección de desempeño de los proveedores externos. En este punto, se evaluó el cumplimiento de los proveedores de acuerdo a parámetros como horario de entrega, cumplimiento en las especificaciones de la orden de compra, presentación del producto, de la factura, capacidad de respuesta en casos urgentes, transporte y servicio de entrega.

3.3.3. Administración de la Plataforma RSQ-S y generación de informes.

La Universidad Santo Tomás con el propósito de atender a las necesidades de sus partes interesadas y de buscar el mejoramiento continuo, dispone de una plataforma de RSQ-S en cada Sede y Seccional. Esta plataforma es administrada por los líderes del proceso de Aseguramiento de la Calidad, los cuales se encargan del tratamiento y gestión de los reconocimientos, sugerencias, quejas y solicitudes que interponen los estudiantes, docentes y administrativos de la institución a los diferentes departamentos.

En concordancia con lo anterior, diariamente se ingresó a la plataforma de RSQ-S para hacer seguimiento a ésta y direccionar cada solicitud al departamento correspondiente; velando porque éstos den oportuna respuesta en un tiempo no mayor a los cinco días hábiles establecidos por la institución. Así mismo, constantemente se realizaron informes, en donde se analizó el porcentaje de RSQ-S por estado de solicitud, es decir, nuevas, en proceso, tramitadas y canceladas, por tipo de usuarios (estudiantes, docentes y administrativos) y se examinaron las quejas de acuerdo a su tipificación.

3.3.4. Preparación a líderes de procesos para Auditoría Interna 2019.

La Norma ISO 9001:2015 en el numeral 9.2 estipula que, la organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización y de la norma (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio , 2015). En relación con lo anterior, la Universidad Santo Tomás con el fin de dar cumplimiento a este numeral, autorizó a la firma especializada SGS para la realización de la auditoría interna integral a nivel nacional.

El proceso de Aseguramiento de la Calidad es el encargado de la elaboración de los planes de auditoría y de la preparación de los procesos para este ejercicio. Por esta razón, se realizó una jornada de capacitación a los 18 líderes de los procesos y sus equipos de trabajo de la Sede de Villavicencio. En dicha preparación, se les socializó información trascendental para el ejercicio de Auditoría Interna, de modo que, se les presentó la política y los objetivos de calidad de la Universidad y la ruta de consulta a esta información.

Así mismo, se expuso el contexto de la organización, el cual está compuesto por el análisis DOFA de la Sede, el plan de desarrollo de la USTA y de la Sede de Villavicencio, y por la identificación de las partes interesadas de la Institución a nivel interno y externo. Por otro lado, se les presentó a los líderes el normograma nacional unificado, la matriz de identificación de riesgos y las salidas no conformes de los procesos.

Otro aspecto fortalecido fue el uso de la plataforma Siac en Línea, para ello, se realizó un ejercicio práctico de interacción con el software y sus funciones. De igual modo, en dicha plataforma se analizaron las caracterizaciones de los procesos, teniendo como puntos centrales el objetivo, el alcance y las salidas de las mismas.

3.3.5. Aplicación de simulacros de Auditoría Interna.

La Coordinación de Aseguramiento de la Calidad de la Sede Villavicencio, con el objetivo de medir el nivel de preparación de algunos procesos para la auditoría interna, aplicó varios

simulacros, en donde, se les indagó a los equipos de trabajo sobre información general de la Universidad y se les formuló varias preguntas acerca del proceso que lideran.

El principal insumo para la realización de los simulacros fue la caracterización, ya que, estas contienen la información relativa al propósito y campo de acción de los procesos. En adición, en dicha caracterización se describen las actividades que se realizan y los documentos de deben soportar y evidenciar el cumplimiento de sus deberes. Por tal motivo, se les solicitó cada una de las salidas que componen la caracterización y se les explicó su correcto almacenamiento.

3.3.6. Actualización de indicadores en la plataforma Siac en Línea.

Los indicadores cargados y actualizados a Siac en Línea, son el producto de las acciones establecidas en el plan de desarrollo de la Sede Villavicencio. Estos indicadores responden a la línea de acción 6, la cual se refiere a la capacidad y gestión institucional que logran la efectividad multicampus. La plataforma Siac en Línea permitió hacer seguimiento al cumplimiento de dichos indicadores y cuantificar el porcentaje de avance, frente al compromiso de contribuir al desarrollo de la Orinoquía a través de un conjunto de transformaciones estratégicas.

3.3.7. Participación en Mesas Nacionales.

Como resultado del modelo multicampus de la USTA, las mesas nacionales, son instancias consultivas, de articulación y comunicación entre sedes y seccionales; son el espacio formal de discusión y de planificación del proceso de Aseguramiento de la Calidad. Por lo cual, en dichas mesas se establecieron las tareas de cada líder, se hizo seguimiento a las acciones de las sedes y seccionales, y se unificaron las estrategias del Sistema. De forma que, fueron el espacio para generar propuestas y plantear soluciones a las diferentes dificultades que se presentaban a lo largo del periodo de trabajo.

Las propuestas que resultaron del trabajo en las mesas nacionales se presentaron en consideración de los órganos de decisión en cada sede y seccional, y posteriormente a los órganos colegiados de carácter nacional.

3.3.8. Participación en capacitación de Gestión de Riesgos.

El Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la gestión institucional, realizó la construcción de una matriz de riesgos unificada por procesos, esta matriz está conformada por tres etapas. La primera etapa corresponde a la identificación de los riesgos, es decir, el establecimiento de las causas potenciales y los efectos. La segunda etapa, se denominó como descripción y calificación de los controles existentes para mitigar los riesgos; en donde se le asignó un valor cuantitativo de impacto a cada control.

Para el desarrollo de la tercera etapa, denominada análisis y valoración del riesgo con controles, la Universidad Santo Tomás contactó a la firma ASCAL, para la capacitación y asesoramiento en el tratamiento eficaz de los controles. Dicha capacitación se realizó vía remoto desde la Seccional de Bogotá y contó con la participación de los líderes de todos los procesos a nivel nacional, con el propósito de unificar las acciones, los responsables y las evidencias de cada control establecido en la etapa dos. Todo lo anterior, se realizó con el acompañamiento del equipo de trabajo de Aseguramiento de la Calidad en cada una de las Sedes y Seccionales.

3.3.9. Aplicación de casos de prueba en Service Cloud.

La Universidad Santo Tomás en busca de dar cumplimiento al numeral 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 que corresponde a la satisfacción del cliente, adquirió una nueva herramienta conocida como Service Cloud, que permitirá mejorar el canal de comunicación con la comunidad universitaria. De este modo, durante el primer semestre del año en curso, el equipo nacional de Aseguramiento de la Calidad participó en múltiples capacitaciones, con el fin de lograr la rápida apropiación del Software. En dichas capacitaciones, además de conocer el funcionamiento del nuevo aplicativo se realizó un trabajo de adecuación del Software a las necesidades de los usuarios.

Esta adecuación se llevó a cabo a través del reporte de fallas en el diseño, y de la inclusión de nuevos servicios y funciones en la plataforma. Este reporte de fallas se realizó a partir de la aplicación de más de 50 casos de prueba desde el navegador cliente y asesor, para verificar el correcto funcionamiento de la plataforma.

4. Aportes de la Práctica Empresarial

El proceso de práctica empresarial en la Coordinación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la sede Villavicencio, fue un ejercicio que me permitió la adquisición de competencias, habilidades y destrezas a partir de la aplicación del conocimiento teórico en un contexto empresarial real. Fortaleciendo de este modo la formación académica al integrar el saber con el saber hacer.

4.1. Aportes a la Institución

Como estudiante de Negocios Internacionales, uno de los componentes fuertes de la profesión es la gestión empresarial y la administración de unidades de negocio, por tal motivo, se aportó a la institución con generación de propuestas para la agilización del proceso, a través de la planificación semanal de tareas, compromisos del equipo de trabajo, organización y almacenamiento de los documentos institucionales manejados por el Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Esto permitió tener mayor control y orden en la ejecución de las actividades en procura de alcanzar los objetivos propuestos por la Universidad Santo Tomás.

4.2. Aportes a la formación profesional

La práctica empresarial desarrollada en la Universidad Santo Tomás me brindó la oportunidad de comprender el contexto organizacional y conocer la realidad empresarial en un ambiente laboral real. Este espacio de aprendizaje práctico, me permitió dimensionar la importancia de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, como un proceso transversal en las organizaciones.

Así mismo, la práctica empresarial fue clave para el mejoramiento de mis habilidades comunicativas, a nivel escrito y oral. Ya que, en el desarrollo de las funciones se redactaron informes y se mantuvo intercambio constante de información con los equipos de trabajo de los diferentes procesos. Sumado a lo anterior, adquirí habilidades de liderazgo, resolución de problemas, manejo de información y trabajo en equipo.

Recomendaciones

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad como proceso estratégico de la Universidad Santo Tomás, es un eje central en el control y verificación del cumplimiento de los requisitos institucionales y la normatividad externa. Por tal motivo, es vital la apropiación de una cultura de la calidad dentro de la institución. Sin embargo, se observa debilidad en este aspecto específico. De modo que, se sugiere a los equipos de trabajo de los diferentes procesos adoptar el Sistema de Calidad dentro de sus actividades y tener mayor compromiso en el cumplimiento de los parámetros del Sistema.

Así mismo, a pesar de los ejercicios de capacitación realizados por las coordinaciones de Aseguramiento de la Calidad en cada una de las sedes y seccionales en el manejo de la plataforma de Siac en Línea, se perciben vacíos de información en cuanto a la funcionalidad y los recursos que ofrece la misma. Esto se debe a la inasistencia a las jornadas de capacitación y al poco uso de la plataforma dentro de los diferentes procesos.

De conformidad con lo mencionado anteriormente, se recomienda continuar con jornadas de capacitación y solicitar el uso e interacción constante de la plataforma de Siac en Línea, como un recurso fundamental que permite la sistematización de la información y el mejoramiento en el acceso y almacenamiento de los documentos institucionales.

Conclusiones

Culminado el proceso de práctica empresarial en la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad se puede concluir que, cada una de las actividades ejecutadas a lo largo del ejercicio de praxis responde al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 y por consiguiente están alineadas con la política y los objetivos planteados por la Universidad Santo Tomás. De modo que, se evidencia el desempeño efectivo y oportuno del proceso en pro de fortalecer la calidad en la prestación del servicio educativo.

Del mismo modo, se puede inferir que, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad es un proceso totalmente articulado y organizado a nivel nacional, ya que, regularmente realizan mesas nacionales, en donde además de compartir información entre sedes y seccionales, es el espacio para la toma de decisiones del sistema y la ejecución de los planes de trabajo del equipo a nivel nacional.

Por otra parte, se puede concluir que, la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad propició la aplicación de los conocimientos administrativos de la profesión y permitió desarrollar nuevas destrezas, y conocer a profundidad el funcionamiento e importancia de un sistema de gestión de la calidad dentro de una institución.

Referencias bibliográficas

- Icontec. (2016). *Normalización*. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de <https://www.icontec.org/ho/ser/Nor/Paginas/Nor.aspx>
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio . (23 de Septiembre de 2015). *Auditoría Interna* . Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de [minvivienda.gov.co: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (23 de Septiembre de 2015). *Revisión por la Dirección*. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de [minvivienda.gov.co: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)
- Oracle Colombia. (2018). *Oracle Service Cloud*. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de [Oracle.com:https://www.oracle.com/co/applications/customer-experience/service/solutions/service-cloud.html](https://www.oracle.com/co/applications/customer-experience/service/solutions/service-cloud.html)
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Introducción* . Recuperado el 28 de Abril de 2019, de [Iso.org: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es](https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es)
- Universidad Santiago de Cali. (2018). *Auditorías internas de Calidad*. Recuperado el 28 de Abril de 2019, de [usc.edu.co: https://www.usc.edu.co/index.php/gestion-de-calidad/auditorias-internas-de-calidad](https://www.usc.edu.co/index.php/gestion-de-calidad/auditorias-internas-de-calidad)
- Universidad Santo Tomás. (2017). *Misión*. Recuperado el 02 de Marzo de 2019, de [ustavillavicencio.edu.co: http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/mision-vision](http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/mision-vision)
- Universidad Santo Tomás. (2017). *Presentación*. Recuperado el 02 de Mayo de 2019, de [usta.edu.co:https://www.usta.edu.co/index.php/nuestra-institucion-usta/la-universidad/presentacion-usta](https://www.usta.edu.co/index.php/nuestra-institucion-usta/la-universidad/presentacion-usta)
- Universidad Santo Tomás. (2017). *Visión*. Recuperado el 02 de Marzo de 2019, de [ustavillavicencio.edu.co: http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/mision-vision](http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/mision-vision)

Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio. (2018). *Siac en Línea*. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de [ustavillavicencio.edu.co: http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/siac](http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/siac)

Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio. (2019). *Organigrama Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio*. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de [ustavillavicencio.edu.co: http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/siac](http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/siac)

Apéndices



Apéndice 1. Capacitación en Gestión de Riesgos con los líderes de los procesos.



Apéndice 2. Preparación Auditoría Interna con el proceso de Gestión Financiera.



Apéndice 3. Participación en Mesa Nacional de Servicios de Apoyo e Infraestructura.



Apéndice 4. Aplicación de simulacro de Auditoría Interna con el proceso de Gestión Legal.