

**Elaboración e Implementación de un Manual de Procedimientos para el Área de Asesorías
y Consultorías en la Unidad de Proyección Social de la Universidad Santo Tomás**

Andres Felipe Martin López

Trabajo de grado

Para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutor:

Marco Tulio Urueña Bolaños

Profesional en comercio internacional

Universidad Santo Tomás

Facultad De Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2021

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la fuerza para finalizar mis estudios de pregrado, a mis amigos y familia por motivarme a cumplir mis metas y apoyarme durante el proceso, a los docentes quienes me dieron las herramientas necesarias para ser profesional, Ana María Parra Figueroa por apoyarme durante la práctica y a todas aquellas personas que fueron parte de mi proceso académico.

Resumen

El presente plan de mejora propone la elaboración e implementación de un manual de procedimientos para el cargo de practicante en el área de Asesorías y Consultorías de la Unidad de proyección social en la Universidad Santo Tomás, teniendo en cuenta la experiencia, las funciones asignadas para el cargo y la importancia de la implementación del manual de procedimientos.

Se analizará la entidad, su estructura, actividades, objetivos y procesos con el fin de justificar la propuesta, además de evidenciar la necesidad de este plan de mejora, su impacto en el rendimiento de los practicantes a cargo del área de Asesorías y Consultorías y el cumplimiento de las actividades durante la práctica trazada por ciclos.

Palabras clave: Manual de procedimientos, Asesorías y Consultorías, Proyección social.

Introducción

El presente plan de mejora está enfocado al área de Asesorías y Consultorías de la Unidad de Proyección Social, este propone la elaboración e implementación de un manual de procedimientos para los nuevos practicantes. Para Diamond (1983), la definición de manual es “un medio de comunicación muy especializada que se estructura a través de pasos simples y lógicos” (pp.2, 3) caracterizado por incluir los objetivos, alcances, funciones, herramientas de evaluación, entre otros. Por otra parte, de acuerdo con Biegler, J. (1980), " Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". (p.54).

La elaboración de esta propuesta se realizó por el interés de dar solución a la problemática que representa actualmente para la organización él no contar con un manual de procedimientos para los nuevos practicantes, ya que se generan disyuntivas respecto a las actividades a realizar o confusión en los procedimientos y, en consecuencia, un malgasto de tiempo. Por otra parte, establecer indicadores de evaluación de calidad, impacto y competencia para los servicios de Asesorías y Consultorías.

Como primer paso para el desarrollo y la implementación del manual de procedimientos se realizó una breve descripción y análisis de la Unidad de proyección social y de la Universidad Santo Tomás, así como un análisis DOFA del área de Asesorías y Consultorías, reconociendo aquello en lo que se hace un buen trabajo y en lo que se puede mejorar, se determinó la importancia, limitaciones y alcances, además de las conclusiones y resultados representados en un flujograma.

El objetivo del presente plan de mejora es implementar una metodología para aquellos practicantes del área de Asesorías y Consultorías de la Unidad de Proyección social que funcione como guía de actividades, a partir de la capacitación brindada por los profesionales soporte de la organización.

Tabla de contenido

1	LA EMPRESA	8
1.1	ASPECTOS GENERALES.....	8
1.1.1	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	8
1.1.2	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	10
1.1.3	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	11
1.1.4	UNIDAD DE PROYECCIÓN SOCIAL.....	12
2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
2.1	PLANTEAMIENTO CENTRAL	15
2.2	IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCES	15
2.3	OBJETIVO CENTRAL	16
2.3.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
3	CONTENIDO PLAN DE MEJORA.....	17
3.1	PROPUESTA DE MEJORA.....	17
	CONCLUSIONES	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3.2	REFERENCIAS	32
4	ANEXOS	34
5	SEGUIMIENTO A LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	34
5.1	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS POR CICLOS.....	34

Lista de Figuras

Figura 1. Ubicación geográfica de la oficina de la Unidad de Proyección Social	10
Figura 2. Antes vs Después Desarrollo de la práctica	17
Figura 3. Diagramación proyecto	19
Figura 4. Diagramación manual de procedimientos	20
Figura 5. Ubicación de los 23 CAU.	34

Lista de Tablas

Tabla 1. Análisis DOFA de la Unidad de Proyección Social	13
Tabla 2: Ventajas de la implementación del plan de mejora	18
Tabla 3: Programación de actividades 1	35
Tabla 4: Programación de Actividades 2	36

1 La empresa

1.1 Aspectos generales

El día 13 de junio del año 1580, fue fundada la Universidad Santo Tomás en la ciudad de Bogotá por la Orden de predicadores como el primer claustro universitario en Colombia y la primera universidad privada en obtener la Acreditación Institucional de Alta Calidad Multicampus. Comprometida con favorecer el desarrollo del país mediante la investigación y la misión docente, además de prestar servicios de Asesorías y Consultorías a distintos actores estatales y privados. Actualmente, la Universidad Santo Tomás “hace presencia en cinco ciudades del país con sedes y seccionales en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio en la modalidad presencial y 23 Centros de Atención Universitaria CAU en la modalidad Abierta y a Distancia”. (Universidad Santo Tomás, 2020, p.1).

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión:

“La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista y cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas en el campo de la educación superior, mediante acciones y procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a las problemáticas y necesidades de la sociedad.” (Universidad Santo Tomás, 2020, p. 1).

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, 2020, p.1).

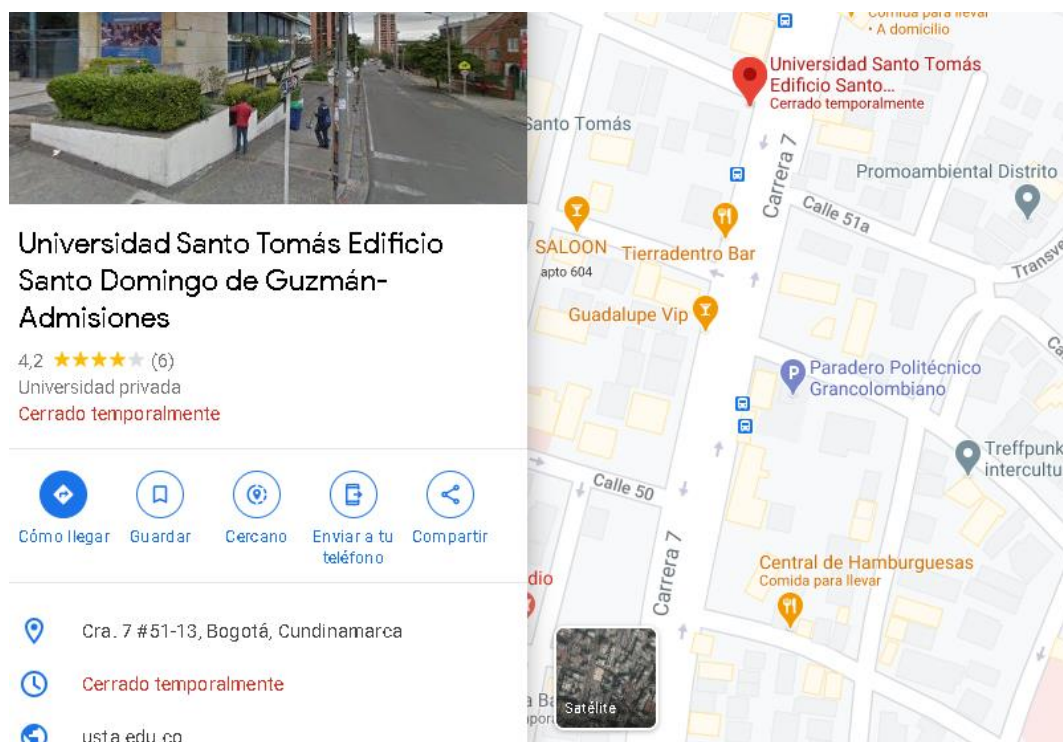
Valores:

“Amor a la Verdad, Excelencia y Esfuerzo, Fraternidad y Solidaridad, Respeto e Inclusión, Pensamiento Crítico.” (Universidad Santo Tomás, 2020, p.1).

1.1.2 Ubicación Geográfica

La Unidad de Proyección social de la Universidad Santo Tomás está ubicada en la capital de Colombia, Bogotá D.C., en la dirección Calle 52 No. 7 – 11 en el edificio Santo Domingo de Guzmán, piso 7.

Figura 1. Ubicación geográfica de la oficina de la Unidad de Proyección Social

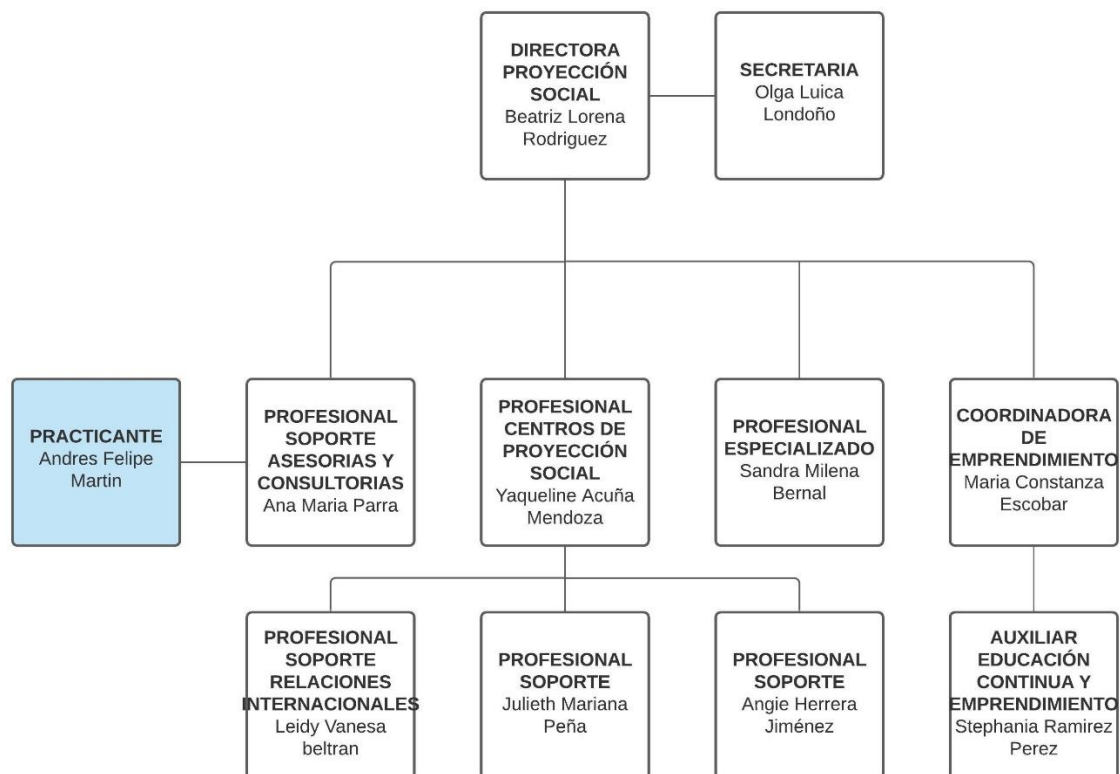


Nota: Esta captura de pantalla muestra la dirección y el mapa de la oficina de la Unidad de proyección social de la Universidad Santo Tomás. Google Maps. (2020) *Universidad Santo Tomás en Google Maps*. Google Maps. <https://www.google.com/maps/@4.6373723,-74.0627947,18z/?es>

1.1.3 Estructura organizativa

Figura 2

Organigrama Unidad de Proyección Social



Nota: Elaboración propia. Esta figura representa el organigrama de la Unidad de Proyección Social, en azul el cargo de practicante del área de Asesorías y Consultorías. Unidad de Proyección Social. (2020). *Inicio*. Universidad Santo Tomás. <https://proyeccionsocial.usta.edu.co/>

1.1.4 Unidad de Proyección Social

La Universidad Santo Tomás, establece la Unidad de proyección social como un eje articulador entre la académica y el medio externo, en un contexto actual en el cual se promueve la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales buscan tratar de dar solución a las problemáticas sociales y estructurales que representan un obstáculo para obtener una mejor calidad de vida mediante las 6 líneas estratégicas (Educación continua, Egresados, Asesorías y consultorías, Emprendimiento, Desarrollo comunitario y Relaciones Interinstitucionales) las cuales están relacionadas con las necesidades de la comunidad, en un entorno globalizado. De acuerdo con la Unión Latinoamericana de Extensión Universitaria (ULEU, 2018) define La proyección social y Extensión Universitaria de la siguiente forma: La obligación que la Universidad tiene de extender la vida académica y universitaria hacia su entorno geográfico. Su desarrollo se da a través de la organización, en colaboración con otras instituciones, realizando cursos, jornadas, congresos, actividades culturales, deportivas, entre otras, que se realizan dentro y fuera del campus de la Universidad. Otra de las definiciones contempla que, es una función básica de la Ley Orgánica de Universidades (Artículo 1.d) que asigna a la universidad, junto con la docencia y la investigación, y se concreta en la obligación que tienen las universidades de difundir el conocimiento y la cultura. (Mesa Nacional de Proyección social, 2020, p. 7)

Logro esperado de la línea estratégica de Asesorías y Consultorías

A través de la línea de Asesorías y consultorías de la USTA se busca la financiación de la institución, ofreciendo servicios de calidad, que generen un impacto positivo y sean competitivos, de acuerdo con las demandas de la comunidad.

1.1.4.1 Análisis DOFA.Tabla 1. *Análisis DOFA de la Unidad de Proyección Social*

1.1.4.2 Debilidades	1.1.4.3 Oportunidades
• Ausencia de un canal de comunicación que indique el resultado de las ofertas de licitaciones presentadas. • Deficiencia en el impacto que tiene la promoción de actividades de la Unidad de Proyección social y Extensión Universitaria a través de las redes sociales. • Ausencia de un canal de comunicación efectivo entre los 23 coordinadores de los Centros de Atención Universitaria. • Deficiencia en la capacitación e inducción para los practicantes.	• Lograr un impacto positivo en las convocatorias de actividades desarrolladas por la Unidad de Proyección social y Extensión Universitaria a través de las redes sociales. • Estandarizar los procesos de aprendizaje para los practicantes del área de Asesorías y Consultorías. • Incrementar la financiación a través del área de Asesorías y Consultorías en los municipios donde se encuentran ubicados los CAU. • Implementar estrategias que permitan consolidar y direccionar los 23 Centros de Atención Universitaria.

1.1.4.4 Fortalezas	1.1.4.5 Amenazas
• Alta demanda de servicios de formación debido al reconocimiento de la Universidad Santo Tomas como institución de Educación superior de calidad entre sus estudiantes, aliados estratégicos y sector externo. • Amplia cobertura de atención y ejecución de licitaciones en el país en el área de Asesorías y Consultorías cuenta con. • Alta generación de convenios empresariales, gubernamentales y educativos. • Plataformas de Educación virtual de alta calidad para el aprovechamiento eficaz y efectivo de los estudiantes.	• Ambiente competitivo en la búsqueda de licitaciones relacionadas con los servicios de formación. • Recesión económica a causa del Covid 19, afecta el acceso y la conectividad a los servicios prestados por la Universidad Santo Tomás. • Mayor competencia en la oferta de servicios de educación en modalidad virtual. • Problemas en la adaptación de proyectos sociales y emprendimientos en modalidad virtual por causa del covid 19.

Nota: Elaboración propia.

2 Planteamiento del problema

2.1 Planteamiento central

De acuerdo con la experiencia adquirida como practicante de Negocios Internacionales en el área de Asesorías y Consultorías de la Unidad de Proyección Social se logró evidenciar algunas debilidades a través del análisis DOFA, las cuales dieron lugar a que el presente plan de mejora se enfoque en la variable que más afecta el desarrollo de las actividades de los practicantes, siendo esta la ausencia de capacitación e inducción, en donde se pudo evidenciar retrasos, desconocimiento de procesos y falta de productividad.

Teniendo en cuenta el problema central se realiza una propuesta que busca optimizar y replantear el ingreso de un nuevo practicante cuyo objetivo sea la formación e inducción necesaria para el correcto desarrollo del cargo, el cual impacta positivamente los objetivos de la línea estratégica.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances

Importancia:

1. Establece criterios de evaluación que permiten evidenciar el seguimiento a la práctica profesional y los logros de aprendizaje.
2. Es un instrumento útil para orientar a los nuevos practicantes.
3. Minimizar posibles errores que se pueden cometer dentro de las responsabilidades.
4. Posibilita un mejor uso del tiempo.

Limitaciones:

1. El manual de procedimientos no reemplaza una inducción.
2. En caso de no abordar detalladamente todos los procesos, no es posible la ejecución de las actividades de forma correcta.
3. Los costos y gastos de producción y actualización pueden ser altos.
4. La falta de actualización periódica tiene como consecuencia la pérdida de efectividad.

Alcances:

1. Brinda los lineamientos para el desarrollo eficiente de los procesos.
2. Integra de forma ordenada los procedimientos y responsabilidades que permiten conocer la operatividad del cargo.
3. Permite un fácil acceso a la información de procesos de contratación a los que se han presentado ofertas.
4. Promocionar la Unidad de Proyección Social en redes sociales permite un mayor número de convocatorias.

2.3 Objetivo central

Elaborar un Manual de procedimientos dirigido a practicantes que defina las responsabilidades, procesos y procedimientos asignados por el jefe inmediato encargado del área de Asesorías y Consultorías.

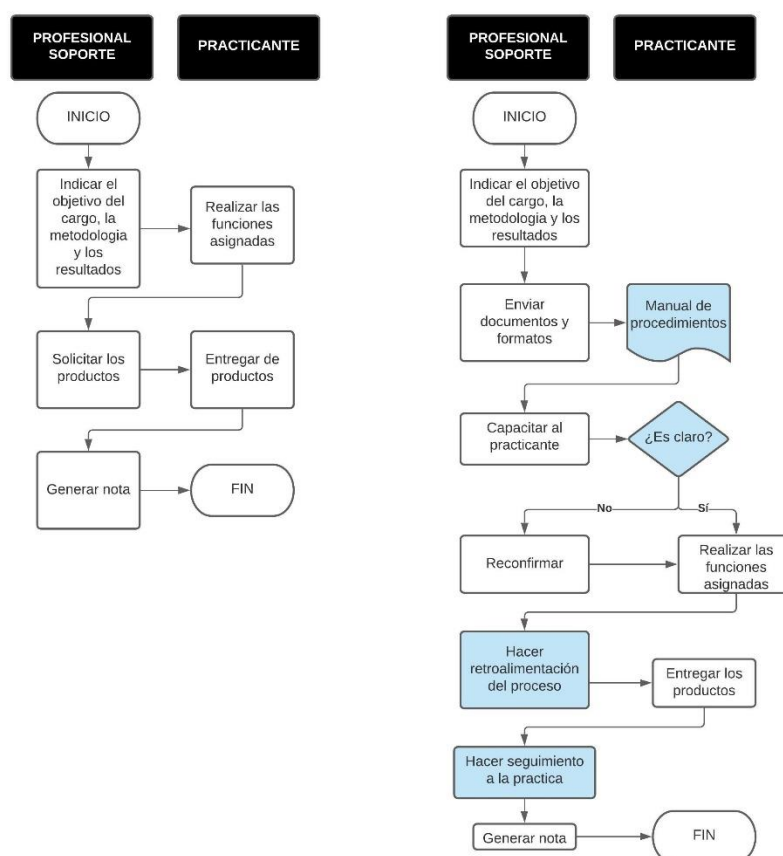
2.3.1 Objetivos específicos

- Identificar los procesos del cargo de practicante de la Unidad de proyección social.
- Determinar los procedimientos de las actividades del practicante.
- Diseñar el formato del manual de procedimientos para nuevos practicantes.

3 Contenido plan de mejora

3.1 Propuesta de mejora

Figura 2. Antes vs Después Desarrollo de la práctica



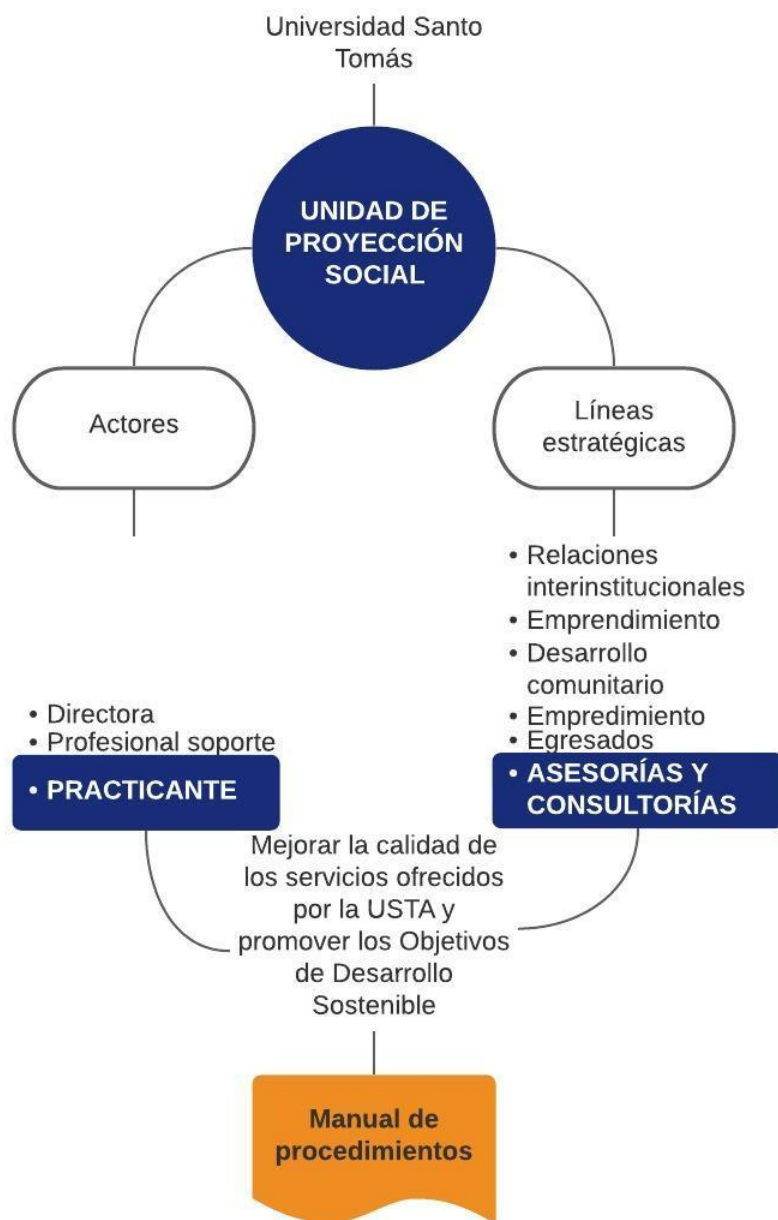
Nota: Elaboración propia. Diagrama de flujo desarrollo de la práctica, señalando en color azul los puntos que pueden ser mejorados propuestos en el plan de mejora. Unidad de Proyección Social. (2020). *Inicio*. Universidad Santo Tomás. <https://proyeccionsocial.usta.edu.co/>

Tabla 2: *Ventajas de la implementación del plan de mejora*

Procesos	Desarrollo del cargo - actualmente	Ventajas de la implementación del manual
1. Búsqueda de procesos de contratación	* El profesional soporte a cargo del área de asesorías y consultorías le indica al practicante el objetivo propuesto, la metodología y los resultados del proyecto. * No hay retroalimentación del proceso. * No hay seguimiento a la práctica. * No hay indicadores de impacto y cumplimiento.	* Apoya la inducción y capacitación de los practicantes. * Establece criterios de evaluación. * Minimiza errores * Posibilita un mejor uso del tiempo. * Mide el desempeño del practicante. * Ayuda en la identificación de apoyo del cargo. * Actualización y mejoramiento del cargo.
2. Convocatorias		
3. Redes sociales		
4. Voluntariado Tomasino		
5. Apoyo administrativo		
6. Semana de la proyección social		
7. Integración de los CAU		
8. Creación de contenido para la página web de la Unidad de Proyección Social.		

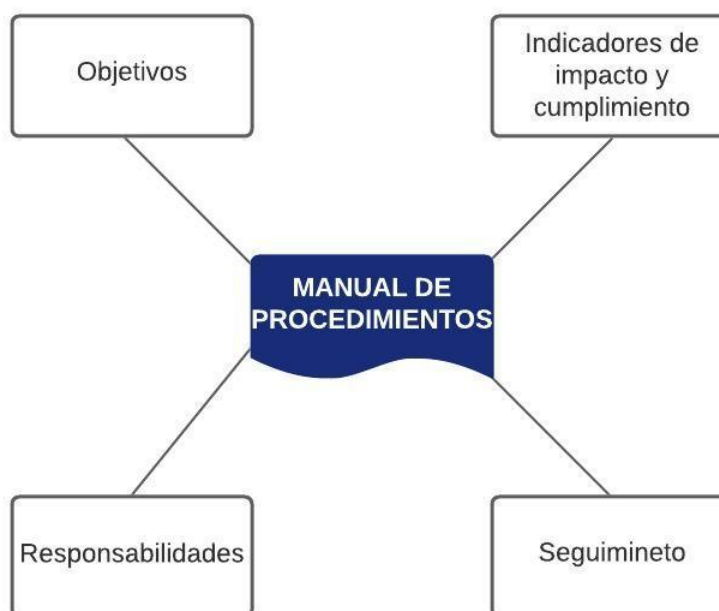
Nota: Elaboración propia. Cuadro de procesos señalando las ventajas en color azul. Unidad de Proyección Social. (2020). *Inicio*. Universidad Santo Tomás. <https://proyeccionsocial.usta.edu.co/>

Figura 3. *Diagramación proyecto*



Nota: Elaboración propia. Diagramación del proyecto, señalando en color azul el área de trabajo y en naranja la propuesta de mejora. Unidad de Proyección Social. (2020). *Inicio*. Universidad Santo Tomás. <https://proyeccionsocial.usta.edu.co/>

Figura 4. Diagramación manual de procedimientos



Nota: Elaboración propia. Diagramación manual de procedimientos, señalando su contenido. Unidad de Proyección Social. (2020). *Inicio*. Universidad Santo Tomás. <https://proyeccionsocial.usta.edu.co/>

A partir de las debilidades visibilizadas durante la práctica profesional se presenta a continuación el contenido del manual de procedimientos para practicantes, se deja la estructura y los fundamentos para continuar con la mejora del cargo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PRACTICANTES

UNIDAD DE PROYECCIÓN
SOCIAL Y EXTENSIÓN
UNIVERSITARIA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

JEFE INMEDIATO

- Directora Unidad de Proyección Social.
- Profesional soporte a cargo del área de Asesorías y Consultorías.

OBJETIVOS DEL CARGO

1. Garantizar la búsqueda de procesos de contratación.
2. Promover la oferta de servicios del área de Asesorías y Consultorías.
3. Promocionar las convocatorias de la Unidad de Proyección social.
4. Fortalecer la integración y unificación de los Centros de Atención Universitaria.

RESPONSABILIDADES

- Buscar y seleccionar procesos de contratación de licitaciones.
- Realizar convocatorias a eventos y actividades.
- Hacer publicidad en redes sociales.
- Participar en el voluntariado tomasino, según las tareas asignadas.
- Apoyar en el diligenciamiento de formatos o actas solicitadas por el jefe inmediato.
- Apoyar en la Semana de la proyección social, según las tareas asignadas.
- Ejecutar estrategias que promuevan la integración de los Centros de Atención Universitaria.
- Crear contenido para la página web de la Unidad de proyección social.

SEGUIMIENTO A LA PRÁCTICA

El practicante es responsable por la lectura del manual de procedimientos, teniendo en cuenta la capacitación brindada por el profesional soporte. Una vez finalizada la práctica se debe proceder con el diligenciamiento del formato establecido para evaluar los resultados obtenidos durante el desarrollo del cargo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

Búsqueda de Procesos de Contratación

OBJETIVO: Buscar licitaciones que dinamicen la financiación de los 23 Centros de Atención Universitaria.

INDICADORES DE IMPACTO: La línea estratégica de Asesorías y Consultorías de la USTA genera reconocimiento en el sector estatal y productivo.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO: El practicante debe buscar y enviar como mínimo 3 contratos al día.

DOCUMENTOS:

- RUP.
- Caracterización de los CAU.
- Base de datos licitaciones.

PROCEDIMIENTOS:

1. Ingresar a las plataformas de contratación online (Secop ii, Fontur, licitaciones.com, APC, entre otras).
2. Buscar procesos que apliquen a la oferta de servicios de la USTA haciendo uso de palabras clave como: educación, formación, capacitación, municipio, etc.
3. Verificar que la presentación de ofertas cumpla con los estándares establecidos en el documento de Registro Único de Proponentes (RUP) y el tiempo mínimo de 5 días para la presentación de la oferta.
4. Enviar un correo presentando la oferta disponible de licitaciones las cuales deben incluir la información de: número de proceso, ubicación, descripción, cronograma y estudios previos a la directora de la Unidad de Proyección social con el fin se validar la oferta.
5. Ingresar propuesta enviada en la base de datos de seguimiento.
6. La directora informa si la propuesta enviada es válida.
7. Ingresar en la base de datos si la propuesta fue valida o no y retroalimentar o tener en cuenta los puntos a mejorar.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

Convocatorias

OBJETIVO: Gestionar el proceso de convocatorias de nuevas fundaciones, empresas, organizaciones y personas interesadas en hacer parte de los eventos y actividades que realiza la Unidad de Proyección social.

INDICADORES DE IMPACTO: Generar una mayor participación y reconocimiento en todos los eventos y actividades en el marco multicampus.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO: El practicante debe apoyar las convocatorias, para ello debe registrar un mínimo de 30 participantes en la base de datos establecida por actividad.

DOCUMENTOS:

- Portafolio de actividades.
- Base de datos convocatorias formato Excel.
- Caracterización de los CAU.
- Formato convocatorias.

PROCEDIMIENTOS:

1. Identificar las actividades y eventos de la Unidad de Proyección Social.
2. Seleccionar el segmento al cual va dirigida la actividad.
3. Identificar organizaciones y personas que se ajusten al perfil de la actividad con el fin de generar mayor participación.
4. Comunicarse mediante correo electrónico o llamada telefónica con los interesados para invitarlos a participar de las actividades, así como informarlos sobre los cronogramas, horarios y los beneficios.
5. Ingresar en la base de datos las personas que confirman su participación.
6. Hacer seguimiento a la meta de participantes.
7. Después de ejecutar la actividad se debe reportar al profesional soporte el resultado de cumplimiento obtenido.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

Redes Sociales

OBJETIVO: Optimizar y potenciar la comunicación con los usuarios, hacer publicidad de los servicios de la Unidad de proyección social y de sus actividades.

INDICADORES DE IMPACTO: Gracias al reconcomiendo obtenido en redes sociales, la Unidad de proyección social puede convocar un mayor número de participantes.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO: El practicante debe hacer publicaciones 3 veces a la semana en redes sociales acerca de noticias institucionales, notas informativas, actividades o eventos.

DOCUMENTOS:

- Formato de material audiovisual.
- Formato de piezas publicitarias.
- Formato de notas informativas y de investigación.
- Calendario de publicaciones.

PROCEDIMIENTOS:

1. Identificar las actividades propuestas en el calendario de publicaciones con los respectivos contenidos.
2. Enviar el formato establecido al área de diseño para la creación del contenido a publicar en Facebook e Instagram.
3. Verificar que los diseños y la información de los contenidos corresponda con la información enviada.
4. Publicar las piezas.
5. Hacer seguimiento al movimiento de las redes y contenido publicado.
6. Realizar un acta de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la publicación de las piezas y proponer estrategias que permitan obtener una mayor captación de seguidores y participantes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

Voluntariado Tomasino

OBJETIVO: Promover la participación de toda la comunidad tomasina (egresados, estudiantes, administrativos y docentes) en actividades voluntarias.

INDICADORES DE IMPACTO: Los participantes pueden desarrollar aptitudes interpersonales a nivel multicampus, con diversidad cultural y comprometida con aumentar la calidad de vida de la sociedad y promover el desarrollo del país.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO: Inscribir mínimo un estudiante de cada Centro de Atención Universitaria en el voluntariado tomasino.

DOCUMENTOS:

- Formulario de afiliación al voluntariado.
- Base de datos convocatorias voluntariado.
- Caracterización de los CAU.

PROCEDIMIENTOS:

1. Identificar las actividades propuestas de voluntariado.
2. Seleccionar el segmento al cual va dirigida la actividad.
3. Identificar organizaciones y personas de los diferentes CAU que se ajusten al perfil de la actividad con el fin de generar mayor participación.
4. Comunicarse mediante correo electrónico o llamada telefónica con los interesados para invitarlos a participar de las actividades, así como informarlos sobre los cronogramas, horarios y los beneficios.
5. Ingresar en la base de datos las personas que confirman su participación.
6. Enviar el formato de inscripción a los respectivos participantes.
7. Hacer seguimiento a la meta de participantes.
8. Después de ejecutar la actividad se debe reportar al profesional soporte el resultado de cumplimiento obtenido.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

Apoyo Administrativo

OBJETIVO: Recibir, redactar y rotular la documentación requerida por el profesional soporte a cargo del practicante de acuerdo con los formatos establecidos, así como la gestión de firmas y demás requisitos.

INDICADORES DE IMPACTO: El desarrollo de productos como documentos de investigación o notas informativas permiten tener evidencia de las funciones.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTOS: Número de documentos enviados vs número de documentos asignados.

DOCUMENTOS:

- Formato de actas de reunión.
- Formato de compromisos.

PROCEDIMIENTOS:

1. Comprender la tarea asignada por el jefe inmediato.
2. Diligenciar el formato respectivo de acuerdo con la reunión.
3. Enviar al jefe directo a cargo del practicante para su validación.
4. Recolección de firmas para el respectivo formato.
5. Archivar los documentos en el drive asignado.
6. Dejar constancia del archivo diligenciado en la carpeta Drive de la UPS.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

Semana de la Proyección Social

OBJETIVO: Busca sensibilizar y movilizar a la comunidad, mediante del intercambio de saberes.

INDICADORES DE IMPACTO: La semana de la Proyección Social, es un escenario que busca hacer visible los procesos y esfuerzos de la comunidad tomasina, especialmente de los Centros de Proyección Social frente al compromiso que tenemos con el otro para una transformación social. Por tanto, la Universidad Santo Tomas, desde su compromiso social plantea el compromiso con la dignidad de personas.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO: Número de tareas asignadas vs número de actividades ejecutadas, número de participantes activos vs número de participantes registrados.

DOCUMENTOS:

- Portafolio actividades.
- Lista de participantes.
- Cartas de invitación.
- Caracterización de los CAU.

PROCEDIMIENTOS:

1. Planeación de la semana de la proyección social con las respectivas actividades para cada día.
2. Hacer retroalimentación con el grupo de proyección social para coordinar y gestionar el evento.
3. Recibir la responsabilidad asignada por el jefe inmediato para el apoyo del evento.
4. Ejecutar la tarea de acuerdo con los lineamientos recibidos.
5. Reportar el avance al profesional soporte.
6. Elaborar una nota informativa del evento que incluya registro fotográfico.
7. Publicarlo en redes sociales.
8. Ingresar en la base de datos los indicadores de cumplimiento.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

Integración de los Centros de Atención Universitaria

OBJETIVO: Ejecutar estrategias que promuevan la integración de los 23 Centros de Atención Universitaria en el marco multicampus.

INDICADORES DE IMPACTO: Los 23 Centros de Atención Universitaria contribuyen a la formación académica, desarrollan proyectos de contratación y voluntariado.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO: Proponer una estrategia o plan de trabajo para desarrollar durante la práctica que permita mejorar la relación, comunicación y alineación de los CAU.

DOCUMENTOS:

- Formato de actas.
- Formato de compromisos.
- Caracterización de los CAU.

PROCEDIMIENTOS:

1. Desarrollar un plan de acción que promueva la integración de los CAU.
2. Realizar cada mes una reunión con los 23 coordinadores e identificar las necesidades.
3. Realizar el acta de cada reunión.
4. Enviar el documento al profesional soporte.
5. Ejecutar y realizar seguimiento a la encuesta del indicador de cumplimiento.
6. Realizar un informe de resultados de acuerdo con la encuesta realizada.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Proyección Social

Contenido para la Página Web de la Unidad de Proyección Social

OBJETIVO: Crear material audiovisual y notas informativas para publicar en la página web de la Unidad de Proyección Social con el fin de mejorar la comunicación con la comunidad tomasina.

INDICADORES DE IMPACTO: Generar reconocimiento y promoción de la Unidad de Proyección Social.

IDICADORES DE CUMPLIMIENTO: Desarrollar mínimo 3 contenidos al mes para publicar en la página web de la Unidad de Proyección Social.

DOCUMENTOS:

- Formato notas informativas.
- Formato material audiovisual.
- Calendario de publicaciones.

PROCEDIMIENTOS:

1. Identificar las actividades propuestas en el calendario de publicaciones con los respectivos contenidos.
2. Crear el material audiovisual.
3. Enviarlo al profesional soporte a cargo del practicante para su aprobación.
4. Enviarlo a la persona responsable de la edición de la página web de la Unidad de Proyección Social para su publicación.
5. Realizar un acta de mejora de acuerdo con el impacto obtenido en la publicación de las piezas y proponer estrategias que permitan obtener una mayor captación de interesados.
6. Ingresar en la base de datos los indicadores de cumplimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Unidad de Proyección Social****Seguimiento a la práctica**

Procesos	Oportunidad de mejora	Logros de aprendizaje	Nota
Búsqueda de procesos de contratación			
Convocatorias			
Redes sociales			
Voluntariado Tomasino			
Apoyo administrativo			
Semana de la proyección social			
Integración de los CAU			
Creación de contenido para la página web de la Unidad de Proyección Social.			

Conclusiones

El presente trabajo permitió exponer la situación actual de la Unidad de proyección social, las problemáticas que se presentan y los beneficios para el área de asesorías y consultorías que se logran con la implementación del manual de procedimientos para los nuevos practicantes, teniendo en cuenta que la creación de dicho cargo es reciente y que la Unidad de Proyección Social ha crecido en un marco multicampus, es necesario que los practicantes desarrollen las actividades de manera eficiente. Dentro de las funciones principales del área se encuentra la búsqueda de procesos de contratación, para lograr una mayor financiación de los Centros de Atención Universitarios, se sugiere hacer uso de herramientas de evaluación de impacto, calidad y competencia de los servicios ofrecidos por cada CAU, así como capacitar a los coordinadores en materia de Asesorías y Consultorías.

3.2 Referencias

Biegler, J. (1980). *Manual Moderno de Contabilidad*. Mc Graw Hill.

Diamond, S. (1983). *Como preparar manuales administrativos*. Interamericana.

Google Maps. (2020) *Universidad Santo Tomás en Google Maps*. Google Maps.

<https://www.google.com/maps/@4.6373723,-74.0627947,18z/=es>

Ley Orgánica 6 de 2001. *Ley orgánica de Universidades*. Referencia: BOE-A-2001-24515.

Jefatura del Estado «BOE» núm. 307. (24 de diciembre de 2001).

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf>

Mesa Nacional de Proyección Social. (2020). *Documento Políticas Y Lineamientos De*

Proyección Y Extensión Universitaria. Universidad Santo Tomás Educación Continua.

https://educacioncontinua.usta.edu.co/images/Documento_Marco_Proyeccion_social.pdf

Tejiendo País (2020) *Inicio*. Universidad Santo Tomas Educación Abierta y a Distancia.

<http://migracion.ustadistancia.edu.co/34-tejido/index.php>

Unidad de Proyección Social. (2020). *Inicio*. Universidad Santo Tomás.

<https://proyeccionsocial.usta.edu.co/>

Unión Latinoamericana de Extensión Universitaria [ULEU] (2018). *Quienes Somos*. ULEU.

http://www.uleu.org/uleu_wp/2012/05/20/quienes-somos-2/

Educación continua. (2020). *Inicio*. Universidad Santo Tomás.

<https://educacioncontinua.usta.edu.co/>

Unidad de Proyección Social. (2020). *Documento Marco Proyección Social*. Universidad Santo

Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/19319>

4 Anexos

Figura 5. *Ubicación de los 23 CAU.*



Nota: Mapa de Colombia resaltando los departamentos en los cuales se encuentran los 23 Centros de Atención Universitaria. Universidad Santo Tomas (2020) Tejiendo país. <http://migracion.ustadistancia.edu.co/34-tejido/index.php>

5 Seguimiento a la práctica profesional

5.1 Cumplimiento de los objetivos trazados por ciclos

El 1 de julio del 2020 se recibió el cargo de practicante y el formato proyecto con la lista de productos a entregar durante los meses establecidos en el contrato. Las actividades y productos fueron cumplidos a cabalidad con la ayuda de los profesionales soporte, la directora de la Unidad de proyección social, los 23 coordinadores de los Centros de Atención Universitaria, entre otros. Cabe destacar que, durante los primeros meses, no se recibió la capacitación

correspondiente a la búsqueda de procesos de contratación, lo que generó dificultades para el desarrollo de la actividad.

Tabla 3: *Programación de actividades1*

Ciclo	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
5.1.1.1 Ciclo 1	1 de Julio– 15 de agosto	Alimentar la información respecto al relacionamiento de los CAU con el fin de realizar una caracterización. Creación de videos para actualizar la página de la Unidad de proyección social. Redacción de actas.	Coordinar reuniones con los 23 coordinadores de los Centros de Atención Universitaria	Falta de conocimiento respecto a la organización logística y como abordar la reunión virtual.
5.1.1.2 Ciclo 2	16 de agosto– 15 de Septiembre	Consolidar la oferta de servicios en Asesorías y Consultorías de los 23 CAU para fortalecer su relacionamiento con el sector externo y su financiación.	Mayor número de posibles licitaciones para la USTA, así como la creación de una base de datos con la caracterización de cada CAU.	Falta de capacitación para practicantes y coordinadores de los CAU, así como un canal exclusivo para el área de Asesorías y Consultorías.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 4: Programación de Actividades²

Ciclo	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
5.1.1.3 Ciclo 3	16 de septiembre– 15 de octubre	Identificar colectivos, empresas y fundaciones interesadas en participar en las actividades de proyección social	Dar a conocer la Unidad de Proyección social a nivel multicampus	Falta de una base de datos que permita identificar y reenviar información a posibles participantes.
5.1.1.4 Ciclo 4	16 de octubre– 30 de noviembre	Apoyo logístico, publicidad en redes sociales y convocatorias durante la Semana de la proyección social, así como la creación y publicación de notas y piezas.	Se logro convocar un mayor número de participantes para el evento.	Falta de coordinación y convocatoria a nivel multicampus.

Nota: Elaboración propia.