

**INFORME DE OPCIÓN DE GRADO, PRÁCTICA EMPRESARIAL UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS SECCIONAL VILLAVICENCIO EN LA OFICINA DE SISTEMA DE GESTION
DE LA CALIDAD**



LAURA MARCELA ARIAS RONCANCIO



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2023**

**INFORME DE OPCIÓN DE GRADO, PRÁCTICA EMPRESARIAL UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS SECCIONAL VILLAVICENCIO EN LA OFICINA DE SISTEMA DE GESTION
DE LA CALIDAD**

LAURA MARCELA ARIAS RONCANCIO

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

Asesor

**Dr. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ
Decano Facultad de Negocios Internacionales**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2023**

Autoridades académicas

Fray JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O.P.
Rector general

Fray EDUARDO GONZALEZ GIL, O.P.
Vicerrector académico general

Fray JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.
Rector Seccional Villavicencio

Fray. RODRIGO GARCIA JARA, O.P.
Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Adm. JULIETH AMDREA SIERRA TOBÓN
Secretaria de División Seccional Villavicencio

Dr. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ
Decano Facultad de Negocios Internacionales

Tabla de contenido

	Pág.
1. Resumen.....	8
2. Abstract.....	9
3. Glosario.....	10
4. Introducción.....	12
5. Objetivos	13
5.1. Objetivo general.....	13
5.2. Objetivos específicos	13
6. Perfil de la empresa	14
6.1. Reseña Histórica	14
6.2. Misión	14
6.3. Visión.....	15
6.4. Organigrama general	15
7. Cargo y funciones	19
7.1. Descripción del área	19
7.2. Labores desempeñadas	19
8. Resultados Obtenidos	20
8.1. Apoyar en actividades de seguimiento y control	20
8.1.1. Encuestas generadas a espacios comunitarios	20
8.2. Generar informes y reportes	24
8.3. Desarrollar proyectos y actividades del SGC	25
8.4. Ejecutar plan de acción del SGC	26
9. Plan de mejora- gestión de la calidad.....	28
10. Conclusiones.....	29
11. Referencias bibliográficas	30
12. Anexos	31

Lista de Tablas

Tabla 1[Plan de mejora- Gestión de Calidad].....	28
--	----

Listado de figuras

Figura 1 Organigrama de la seccional Villavicencio	15
Figura 2 Mapa de procesos Universidad Santo Tomás	16
Figura 3. Evidencia del contenido audiovisual generado en la enfermería	22
Figura 4 Evidencia del contenido audiovisual generado en el gimnasio	22
Figura 5 Evidencia del contenido audiovisual generado en la papelería.....	23
Figura 6 Evidencia del contenido audiovisual generado en la cafetería	23
Figura 7 Evidencia de la generación del hablador y el Qr	24
Figura 8 Actividad de grabacion de video.....	25
Figura 9 Actividad de estructuración del video fomentado a los habladores.....	26

Lista de Anexos

Anexo 1. Guía base de la revisión de la dirección.....	31
Anexo 2. Información de de ingreso para la revisión	31
Anexo 3. Estado de los procesos de mejoramiento en el año 2021	32
Anexo 4. Análisis de las cuatro áreas	32
Anexo 5. Plan de desarrollo 2023 - 2025	33

1. Resumen

La Practica en la oficina de Gestión de la Calidad en la Universidad Santo Tomás, seccional Villavicencio es una experiencia enriquecedora que permite a los estudiantes aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la carrera en un entorno laboral real. Entre las actividades que se llevan a cabo durante la pasantía se encuentran la identificación y análisis de oportunidades de mejora relacionadas al aseguramiento de la calidad, la elaboración de planes y estrategias de mejoramiento continuo, la implementación de acciones correctivas y preventivas, el monitoreo y seguimiento de procesos, la medición y análisis de indicadores de calidad, entre otras componentes del sistema. Es así como la Gestión de la Calidad en la Universidad Santo Tomás no solo permite a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera, sino que también les brinda la oportunidad de adquirir habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y asertiva, la toma de decisiones, la adaptabilidad al cambio, entre otras.

La Universidad Santo Tomas a nivel multicampus cuenta con un aplicativo denominado, “Siac en línea” mediante el cual todos los procesos que integran el sistema de gestión de la calidad pueden desarrollar actividades como: Consulta del listado maestro de documentos (Formatos, Procedimientos, Guías, Matrices, etc.), Seguimiento y ejecución a los planes de mejoramiento, Registro de Indicadores, Gestión del Riesgo, entre otras actividades que permiten el sostenimiento del sistema en la institución.

Durante los cuatro meses de practica en la dirección de gestión de la calidad, destaco la importancia del proceso de Aseguramiento de la calidad en una organización y el nivel de compromiso que conlleva. Las actividades y proyectos que se desarrollan desde la dirección de gestión de la calidad permite alcanzar los planes, metas y objetivos de las organizaciones, ya sea a corto, mediano o largo plazo, y el cumplimiento de los estándares de calidad es fundamental para obtener reconocimiento a nivel nacional e internacional. Por lo tanto, los directivos y la dirección de Aseguramiento a la Calidad están desarrollando estrategias para mantener la certificación en ISO21001:2019 (Sistema de gestión de la calidad para organizaciones educativas) e ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de la Calidad).

Al concluir este documento, se presentan las recomendaciones y contribuciones ofrecidas a la Oficina de Gestión de la Calidad y a la Universidad Santo Tomás en su conjunto. Esto se debe a que después de años de estudio y el tiempo de trabajo en la universidad, se genera un fuerte sentido de pertenencia en los egresados, quienes desean que su alma mater siga mejorando continuamente.

Palabras Claves: Pasantía, Gestión de la calidad, Acciones Correctivas, Acciones preventivas, Auditoria, Mejora continua.

2. Abstract

The internship in the Quality Management Office at Universidad Santo Tomás, Villavicencio is an enriching experience that allows students to apply the theoretical knowledge acquired in the career in a real work environment. Among the activities carried out during the internship are the identification and analysis of opportunities for improvement related to quality assurance, the development of plans and strategies for continuous improvement, the implementation of corrective and preventive actions, the monitoring and follow-up of processes, the measurement and analysis of quality indicators, among other components of the system. Thus, Quality Management at Universidad Santo Tomas not only allows students to apply the knowledge acquired in the career, but also gives them the opportunity to acquire soft skills such as teamwork, effective and assertive communication, decision making, adaptability to change, among others.

The Universidad Santo Tomas at a multi-campus level has an application called "Siac on line" through which all the processes that integrate the quality management system can develop activities such as: Consultation of the master list of documents (Forms, Procedures, Guides, Matrices, etc.), Follow-up and execution of improvement plans, Registration of Indicators, Risk Management, among other activities that allow the sustainability of the system in the institution.

During the four months of practice in the direction of quality management, I emphasize the importance of the process of quality assurance in an organization and the level of commitment involved. The activities and projects that are developed from the direction of quality management allows to achieve the plans, goals and objectives of organizations, whether short, medium or long term, and compliance with quality standards is essential to obtain national and international recognition. Therefore, the directors and the Quality Assurance management are developing strategies to maintain certification in ISO21001:2019 (Quality Management System for Educational Organizations) and ISO 9001:2015 (Quality Management System).

In concluding this document, the recommendations and contributions offered to the Quality Management Office and St. Thomas University as a whole are presented. This is because after years of study and time working at the university, a strong sense of belonging is generated in the graduates, who want their alma mater to keep improving continuously.

Key words: Internship, Quality Management, Corrective Actions, Preventive Actions, Auditing, Continuous Improvement.

3. Glosario

Lista alfabética de términos y sus definiciones necesarias para la comprensión del documento.

Acciones correctivas: "Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada." (ISO 9000:2015)

Acciones preventivas: "Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseada." (ISO 9000:2015)

Auditoría: Proceso sistemático e independiente de verificación y evaluación de los procesos, productos y/o servicios de una organización para determinar si cumplen con los requisitos establecidos. International Organization for Standardization. (2018).

Gestión de calidad: "Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en cuanto a la calidad." (ISO 9000:2015)

GMP: Good Manufacturing Practices (Buenas Prácticas de Manufactura). Conjunto de normas y procedimientos que deben seguirse durante la producción de medicamentos para garantizar su calidad, seguridad y eficacia. U.S. Food and Drug Administration. (2021).

Indicador de gestión: Medida cuantitativa o cualitativa que se utiliza para evaluar el desempeño de una organización en relación a sus objetivos y metas. Martínez, M. R., & Yagüe, M. J. (2011).

Indicadores de calidad: "Un valor cuantitativo o cualitativo que proporciona información sobre el rendimiento de un proceso, un sistema o una organización en relación con los objetivos de calidad establecidos." (American Society for Quality)

ISO 9001: Norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad en una organización. International Organization for Standardization. (2015).

Mapa de procesos: Representación gráfica de los procesos que se llevan a cabo en una organización, mostrando cómo se relacionan entre sí y cómo contribuyen al logro de los objetivos. García, J. R. (2012).

Mejora continua: Proceso cíclico que se lleva a cabo en una organización para mejorar continuamente sus procesos, productos y/o servicios mediante el uso de técnicas y herramientas específicas. Sánchez, R. M. (2014).

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad. Conjunto de políticas, procesos y procedimientos que se establecen en una organización para gestionar la calidad de sus productos o servicios. International Organization for Standardization. (2015).

Trazabilidad: Capacidad de seguir el rastro de un producto o servicio a lo largo de todas las etapas de su producción, distribución y venta, desde su origen hasta su destino final. Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2006).

4. Introducción

Este informe se refiere a la práctica empresarial realizada en la oficina de Gestión de calidad de la Universidad Santo Tomas Seccional Villavicencio, que se llevó a cabo como opción de grado para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales. Es importante destacar que la práctica se desarrolló en el proceso denominado Aseguramiento de la calidad; en este sentido desde este proceso se controla el sistema de gestión de la calidad certificado en ISO 9001:2015 e ISO 21001:2019. La dirección de gestión de la calidad es responsable de orientar, supervisar y apoyar a los Dieciocho procesos que integran el mapa de procesos a nivel multicampus. En resumen, el proceso de Aseguramiento a la Calidad desempeña un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos de la institución, a través del mejoramiento continuo.

Durante los cuatro meses de práctica en la oficina de gestión de la calidad, se destacan el diseño de las herramientas para la evaluación de la percepción de los usuarios en relación a servicios internos que ofrece el Campus Aguas Claras, la implementación de los habladores institucionales, la creación de los códigos QR funcionando con los correos institucionales Outlook, en áreas como enfermería, gimnasio, cafeterías, papelería y salas de sistemas de la institución. Estos códigos permiten a los usuarios acceder a las encuestas de satisfacción de manera rápida y brindar a la institución una perspectiva en cuanto a la calidad de los servicios internos, además, se ha llevado a cabo la actualización, creación y eliminación de documentos de la plataforma Siac en línea, lo que favorece una mayor eficiencia y eficacia en la gestión académica y administrativa de la universidad. A continuación, se detallarán a fondo estas actividades y sus beneficios en la institución. A través de este documento se abordan y exponen de manera detallada el desarrollo de las actividades mencionadas anteriormente con el fin de articularlas al plan de mejoramiento como producto del proceso.

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

Contribuir con el sostenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) respecto a la satisfacción de los usuarios internos y externos; en virtud con lo establecido en la política de aseguramiento de la calidad de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio.

5.2. Objetivos específicos

- Apoyar en actividades de seguimiento y control
- Generar informes y reportes
- Desarrollar proyectos y actividades del SGC
- Ejecutar plan de acción del SGC

6. Perfil de la empresa

6.1. Reseña Histórica

La Universidad Santo Tomás es una de las instituciones educativas más antiguas y prestigiosas de Colombia, fundada por la Orden de Predicadores en 1580. Según el historiador José Ignacio Avellaneda, la universidad "constituyó una fuente inagotable de pensamiento y cultura que formó a numerosas generaciones de neogranadinos" (Avellaneda, 2007, p. 62).

A lo largo de su historia, la Universidad Santo Tomás ha graduado a muchos de los líderes más destacados del país, incluyendo a Camilo Torres, Francisco José de Caldas, Francisco de Paula Santander y Atanasio Girardot. Como señala el historiador Alberto Valencia Gutiérrez, "la Universidad Santo Tomás fue una de las más importantes instituciones de educación superior del país durante casi tres siglos" (Valencia Gutiérrez, 1998, p. 29).

En la segunda mitad del siglo XX, la Universidad Santo Tomás se expandió significativamente, con la creación de nuevas sedes en diferentes regiones del país. Según el rector de la universidad, fray Juan Ubaldo LÓPEZ Salamanca, "la creación de las sedes de Bucaramanga, Boyacá, Medellín y Villavicencio ha permitido a la universidad extender su misión de formar profesionales éticos y creativos a un público más amplio y diverso" (LÓPEZ Salamanca, 2012, p. 45).

Hoy en día, la Universidad Santo Tomás sigue siendo una institución líder en la educación superior en Colombia, con una amplia oferta de programas académicos y una sólida reputación por su excelencia académica y su compromiso con la formación integral de sus estudiantes. Como señala el historiador Germán Mejía Pavony, "la Universidad Santo Tomás ha demostrado a lo largo de su historia una capacidad excepcional para adaptarse a los cambios y desafíos de la sociedad, lo que la convierte en una institución clave para el desarrollo futuro de Colombia" (Mejía Pavony, 2016, p. 72).

6.2. Misión

Somos una institución de educación superior que, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, forma integralmente a la persona mediante procesos y acciones de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que, desde su libertad y autonomía, responda ética, creativa y críticamente a las exigencias de la vida humana

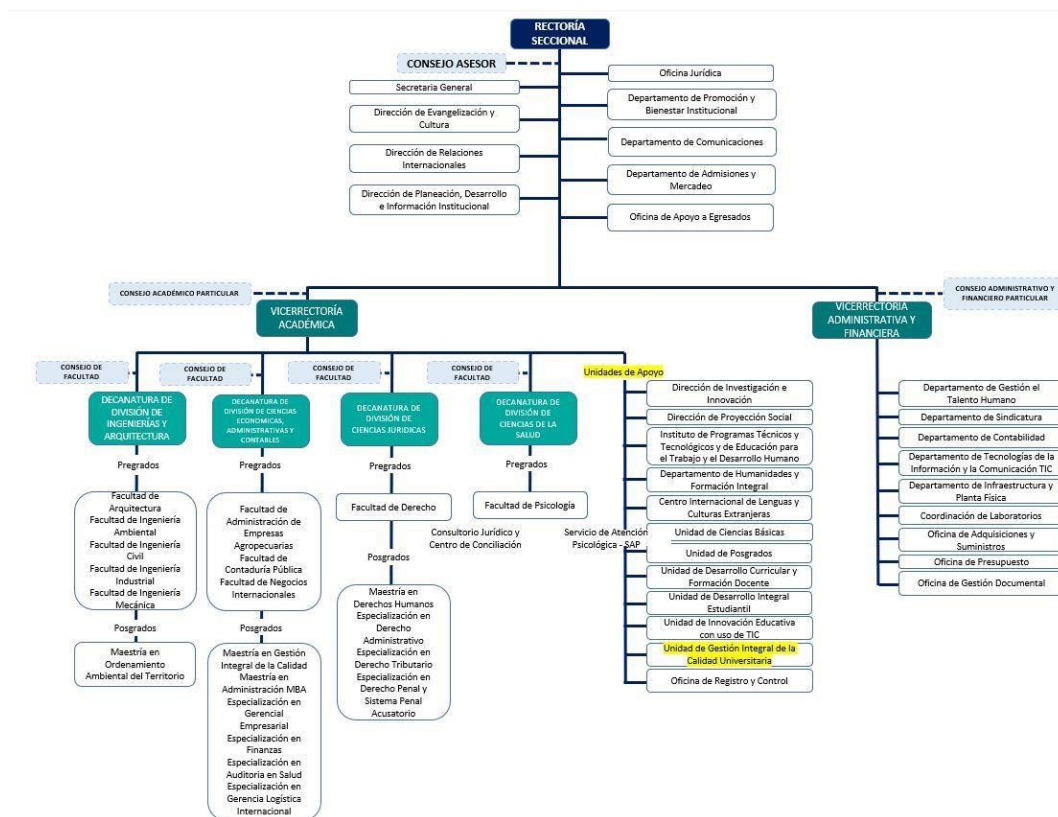
y esté en capacidad de aportar soluciones a las problemáticas y necesidades de la sociedad y del país. Universidad Santo Tomás (s.f.).

6.3. Visión

Seremos una institución de educación superior reconocida por su excelencia académica, la formación integral de las personas y la proyección social, comprometida con el desarrollo humano, social, cultural y económico del país y de la región Caribe, desde una perspectiva interdisciplinaria, intercultural y global Universidad Santo Tomás (s.f.).

6.4. Organigrama general

Figura 1 Organigrama de la seccional Villavicencio



Nota. Adaptado de Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio (2023) <https://www.ustavillavicencio.edu.co/index.php/universidad/usta/sistema-gestion-calidad>

La figura 1 presentada es el organigrama de la seccional de Villavicencio de la Universidad Santo Tomás, disponible en su sitio web oficial. Este organigrama representa la

Santo Tomás” podemos indicar que un mapa de procesos es una herramienta útil para visualizar y comprender los procesos que se llevan a cabo en una organización. En el caso de la Universidad Santo Tomás, es importante tener un mapa de procesos porque permite:

- Mejorar la eficiencia y efectividad: Al tener una visualización clara de los procesos que se llevan a cabo en la universidad.
- Permite identificar la relación sistémica que existen entre los diferentes tipos de procesos.
- Permite a la alta dirección hacer seguimiento y brindar soporte a las diferentes dependencias y unidades que conforman los procesos.

El mapa de procesos de la Universidad Santo Tomás ha sido diseñado con tonalidades cromáticas para su fácil identificación, el cual posee (18) Dieciocho procesos que integran el mismo, distribuidos en 3 macro procesos: Misionales, de apoyo y estratégicos.

El color verde representa todos los procesos misionales, dentro de los cuales se destacan el proceso de enseñanza-aprendizaje el cual está liderado por la Unidad de Desarrolla Curricular y Formación Docente, junto con los programas de pregrado y posgrado en sus diferentes modalidades, de igual forma, lo conforma el proceso de investigación desde la dirección de investigación e innovación, el proceso de proyección social y extensión el cual está conformado por la dirección de proyección social, la coordinación de servicio de atención psicológica – SAP, la dirección del consultorio jurídico y centro de conciliación, también lo integra el proceso de Desarrollo estudiantil y del egresado, el cual está conformado por la Oficina de Registro y Control, La Unidad de

Desarrollo Integral del estudiante, la Dirección de Egresados y la Dirección de Admisiones.

Los procesos de apoyo se identifican con el color amarillo, y este macro proceso está compuesto por gestión legal, la Dirección de Talento humano y la coordinación de seguridad y salud en el trabajo, la Oficina de gestión documental, el proceso de gestión de servicios de apoyo e infraestructura el cual lo conforma la dirección de TIC, La dirección de planta física, la oficina de compras y adquisiciones y el CRAI, de igual forma, se encuentra el proceso de Gestión de comunicaciones y El proceso de gestión financiera el cual está integrado por las oficinas de Contabilidad, presupuestos y sindicatura.

En esta misma línea, se identifican en el mapa de procesos, el macro proceso estratégico en una gama de color azul, el cual está conformado desde la alta dirección, con el direccionamiento académico (Vicerrectoría académica), direccionamiento general (rector) el direccionamiento administrativo y financiero (Vicerrector administrativo y financiero). En este

mismo grupo de proceso estratégicos se ubica bienestar institucional, evangelización y formación humanista, quienes trabajan por fortalecer el sello identitario de la institución. Además, se encuentran los procesos de aseguramiento de la calidad e internacionalización.

En conclusión, el mapa de procesos en la Universidad Santo Tomás, seccional Villavicencio, permite tener una panorámica completa de la estructura en la que interactúan los procesos de la Universidad, a través de sus diferentes entradas y salidas de recursos para el cumplimiento de las metas organizacionales. Este instrumento se convierte en una guía para los auditores internos y externos, toda vez que es una radiografía sobre las diferentes instancias con las que cuenta la organización para el normal desarrollo de la prestación del servicio educativo.

7. Cargo y funciones

Desarrollo de actividades de liderazgo y supervisión el sistema de gestión de calidad de la organización, con el objetivo de garantizar la mejora continua de los procesos.

7.1. Descripción del área

El área en la que se desempeña el pasante es la Dirección de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, la cual se encarga de garantizar la calidad de los procesos y servicios ofrecidos por la institución, así como de liderar y supervisar la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. El director de Gestión de la Calidad, José Joaquín Flórez Baquero, es la persona encargada de supervisar la labor del pasante en su trabajo diario.

7.2. Labores desempeñadas

Como pasante en la Dirección de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, es fundamental cumplir de manera rigurosa con todas las funciones y objetivos planteados, tales como liderar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, supervisar y realizar seguimiento a los procesos de mejora continua y gestión del riesgo, coordinar y ejecutar auditorías internas, así como gestionar la documentación del sistema. Asimismo, es esencial estar actualizado en las normas y regulaciones aplicables al sistema de calidad, y presentar informes y reportes periódicos a la alta dirección y a las partes interesadas. El cumplimiento de estas responsabilidades contribuirá al fortalecimiento y consolidación de la gestión de calidad de la institución.

8. Resultados Obtenidos

8.1. Apoyar en actividades de seguimiento y control

El objetivo de la práctica empresarial en la oficina de gestión de la calidad realizada en la Universidad Santo Tomás, específicamente en lo que se refiere al "Soporte en las actividades de seguimiento y control", podría describirse como un apoyo en la supervisión y seguimiento. La práctica empresarial tiene como objetivo brindar apoyo en la supervisión y seguimiento de las actividades. De este modo se implementó el cambio de código QR para el hablador de la cafetería y la implementación en las nuevas áreas institucionales, las cuales fueron; Enfermería, Gimnasio, Papelería y Salas de sistemas.

8.1.1. Encuestas generadas a espacios comunitarios

Durante los últimos meses, se han realizado diversas actividades en la Universidad Santo Tomás para mejorar la comunicación y la participación de los usuarios en las encuestas institucionales. En este texto, argumentaré sobre las actividades que se llevaron a cabo para lograr este objetivo.

En primer lugar, se encontró que era importante proponer unas encuestas de sugerencias, para la comunidad Tomasina, la cual se pudiera generar un soporte de las encuestas en los espacios comunitarios como enfermería, gimnasio, papelería, cafetería de la Universidad Santo Tomás la implementación de estas fueron basadas en varios fines que incluyeron:

Evaluación de la satisfacción del usuario: Las encuestas tuvieron como objetivo la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios y productos ofrecidos en los espacios comunitarios de la Universidad Santo Tomás. Esto incluyó preguntas sobre la calidad de los servicios, la atención recibida, la disponibilidad de los productos, la limpieza, la comodidad, entre otros aspectos relevantes para la experiencia de la comunidad Tomasina.

Identificación de áreas de mejora: Las encuestas ayudaron a identificar áreas en las que se pueden realizar mejoras en los servicios o productos ofrecidos en estos espacios. A través de las respuestas de la comunidad, se pudo identificar oportunidades de optimización y acciones

correctivas o preventivas que puedan implementarse para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios o productos.

Recopilación de comentarios y sugerencias: Las encuestas fueron una herramienta efectiva para recopilar comentarios y sugerencias de la comunidad. Esto brindo la información valiosa para la identificación de las necesidades específicas, expectativas o preferencias de la comunidad en relación con los servicios o productos ofrecidos en estos espacios comunitarios de la Universidad Santo Tomás.

Evaluación del cumplimiento de normas y regulaciones: Las encuestas también se utilizaron para evaluar el cumplimiento de normas y regulaciones específicas en estos espacios, como normas de seguridad, normas sanitarias, regulaciones ambientales, entre otros. Esto ayudo a garantizar que estos espacios se cumplan con los requisitos y regulaciones establecidos para asegurar la seguridad y bienestar de los usuarios.

Retroalimentación para la toma de decisiones: Las encuestas proporcionaron información valiosa para la toma de decisiones por parte de la administración de la Universidad Santo Tomás. Los resultados de las encuestas fueron utilizados para identificar áreas de mejora, establecer prioridades, y desarrollar estrategias para mejorar la calidad de los servicios o productos ofrecidos en estos espacios comunitarios.

Es así como, como la identificación e inclusión de los fines que se lograron para la toma de decisiones informada, genero una recopilación de la identificación de los aspectos tanto positivos como negativos, algo que se tuvo en cuenta como factor principal del proceso fue que gran parte de la comunidad participara en las respuestas de los formularios, es por ello que se estableció como fundamental en este proceso que se hiciera una masificación y divulgación de lo que se haría en esta actividad, y es así que se creó contenido audiovisual como se muestra en la **Figura 3, Figura 4, Figura 5, Figura 6**, y por consiguiente lograr facilidad del llenado los formularios y que a su vez no les quitara mucho tiempo a la comunidad tomasina.

De este modo obteniendo gran cantidad de encuestas recolectadas a través de los habladores como lo muestra la **Figura 7**, y por hablador se entiende que es un conducto de encuestas que contiene un código Qr digital, con el cual se espera un reporte que luego será analizado y logrando así varios informes detallados para cada una de las áreas

(enfermería, gimnasio, papelería, cafetería y salas de sistemas) que contienen un hablador.

Figura 3. Evidencia del contenido audiovisual generado en la enfermería



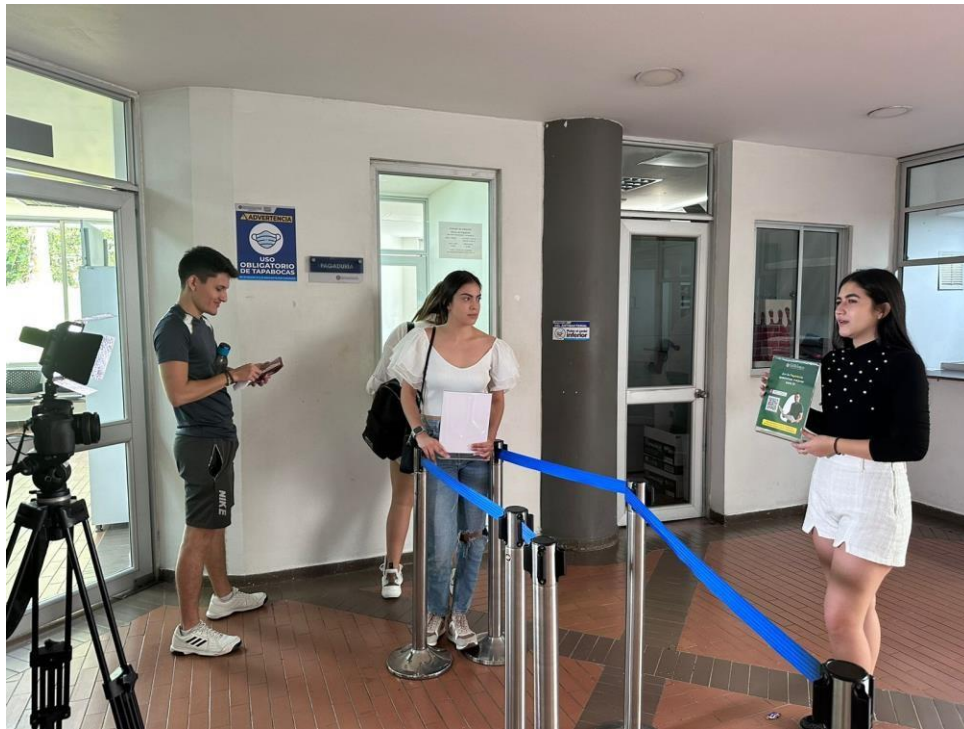
Nota: Fotografía tomada por el autor

Figura 4 Evidencia del contenido audiovisual generado en el gimnasio



Nota: Fotografía tomada por el autor

Figura 5 Evidencia del contenido audiovisual generado en la papelería



Nota: Fotografía tomada por el autor

Figura 6 Evidencia del contenido audiovisual generado en la cafetería



Nota: Fotografía tomada por el autor

Figura 7 Evidencia de la generación del hablador y el Qr



Nota: Fotografía tomada por el autor

8.2. Generar informes y reportes

Para el cumplimiento del objetivo número 4.2 se construyen informes de actividades como: El análisis de los resultados de los informes de auditorías internas de la seccional Villavicencio, la construcción del informe anual denominado "Informe de revisión por la dirección" el cual incluyen aspectos relacionados con el desempeño de indicadores de gestión, el comportamiento de salidas no conformes, evaluación y reevaluación de proveedores, entre otros. Como parte de mi aporte a la oficina de gestión de la calidad, se realizan los informes sobre la percepción y satisfacción de los usuarios internos del campus aguas claras en relación con la interacción en cafeterías, fotocopidora, gimnasio, salas de sistema y Crai como se ve en el *Anexo 1*.

Durante la pasantía, se construyó un reporte sobre el estado de avance de los planes de mejoramiento establecidos desde el año 2021, los cuales al presente año debían

estar culminados, sin embargo, aún no se evidenciaba la terminación por parte de líderes de procesos Como lo observamos en el **Anexo 2**.

Dentro de los reportes generados, se generaron los resultados de los casos creados en Oracle sobre las RSQ (Solicitudes, quejas, sugerencias, reconocimientos) que se generaron durante el año 2022 como se ve en el **Anexo 3**.

Reporte estadístico de las quejas, sugerencias, reconocimiento y solicitudes del año 2020 como se ve en el **Anexo 4**

8.3. Desarrollar proyectos y actividades del SGC

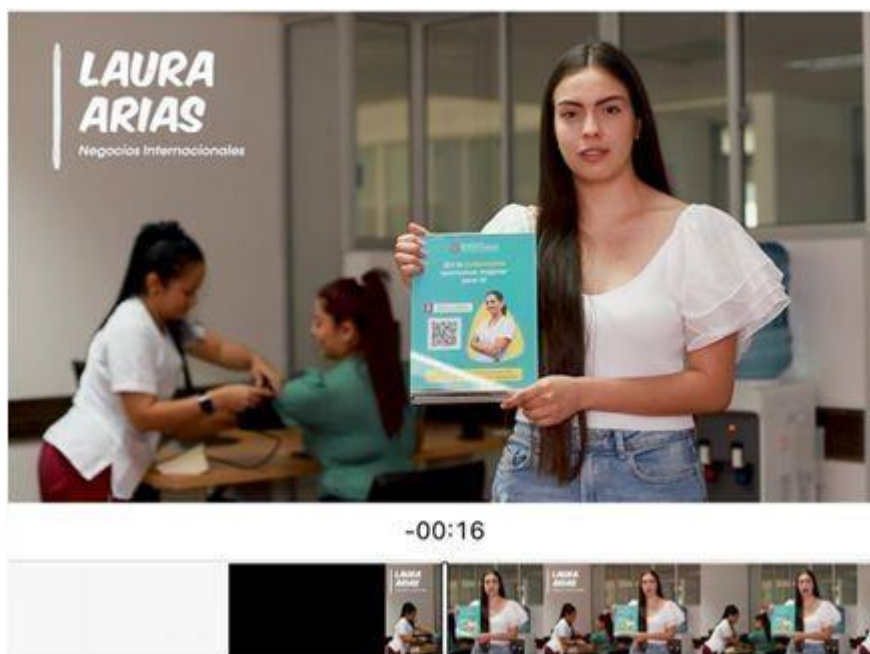
Se han diseñado campañas de marketing interno en la seccional para fortalecer la cultura del aseguramiento de la calidad, el seguimiento a los proyectos y actividades enmarcados en el plan de desarrollo de la seccional, actividades de revisión documental enmarcadas en el proyecto multicampus de sistema integrado de gestión de la calidad, el desarrollo de espacios de cualificación, asesoría y acompañamiento al SAP (Servicio de Atención Psicológica), y acompañamiento a la dirección de planeación y desarrollo para la acreditación de programas de pregrado de la seccional Villavicencio como se ve en la *Figura 8*.

Figura 8 Actividad de grabacion de video



Nota: Fotografía tomada por el autor

Figura 9 Actividad de estructuración del video fomentado a los habladores



Nota: Fotografía tomada por el autor

En relación, a la revisión documental para el sistema integrado de gestión de la calidad, se actualizaron los procedimientos de auditorías internas, tratamiento de salidas no conformes y gestión del riesgo. Además, se revisaron los formatos vigentes asociados a los anteriores procedimientos. Dentro de este mismo ejercicio de revisión documental, se revisaron y normalizaron (codificar) los procedimientos, instructivos y formatos necesarios para que empezaran las operaciones en el SAP (Servicio de Atención Psicológica) como lo muestra la **Figura 9**.

8.4. Ejecutar plan de acción del SGC

Se ha elaborado un diagrama que incluye todas las actividades necesarias para cumplir con las acciones establecidas por la dirección de gestión de calidad en el nuevo plan de desarrollo de la seccional. Se requiere la elaboración de un plan de acción semestral que identifique las necesidades del sistema, los compromisos del plan de desarrollo de la seccional y el plan de desarrollo nacional, así como las oportunidades de mejora del sistema en cuestión como se ve en el **Anexo 5**.

Desde la pasantía desarrollada en la oficina de gestión de la calidad, se identificó la necesidad de tener un instrumento accesible a la comunidad académica para poder recibir

feedback sobre la experiencia de uso de espacios y servicios como enfermería, gimnasio, cafeterías, salas de sistemas, por lo que se propuso a la dirección instalar códigos Qr que permitieran a los usuarios a través de unos criterios evaluar la calidad de estos espacios y servicios. La Dirección de Gestión de la Calidad incluyó la sugerencia como una acción de la estrategia 6.3 “implementar el sistema de gestión” con la acción denominada:

“Consolidación de la herramienta para la evaluación de servicios internos (Enfermería, Gimnasio, CRAI, salas de sistemas, fotocopidora, etc.) Prestados a la comunidad.

Dado lo anterior, en las próximas páginas se explicará la forma detallada en la que se ha venido dando cumplimiento a esta acción del plan de desarrollo de la seccional Villavicencio, el cual ha sido un aporte por parte de la autora de este documento.

9. Plan de mejora- gestión de la calidad

Tabla 1[Plan de mejora- Gestión de Calidad]

 PLAN DE MEJORA- PRACTICA GESTION DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD SANTO TOMAS							
ASPECTO A MEJORAR	METAS	ACCIONES	INDICADOR	HACER/VERIFICAR	RESPONSABLE	RECURSOS	CRONOGRAMA
Consolidación de la herramienta para la evaluación de servicios internos de la Seccional Villavicencio (Cafetería, restaurante, fotocopiadora, gimnasio, CRAI y salas de sistema)	Implementación del 100% de las herramientas de evaluación en el primer semestre del año 2023	• Diseñar los criterios de evaluación por servicio interno.	Análisis y acciones para la mejora presentados periodicamente en el comité de aseguramiento de la Calidad.	Creación de fase prueba piloto en cafeterías, gimnasio, crai, enfermería y salas de sistema.	Director de Gestión de la Calidad, apoyo Pasante.	Aplicativo de KAWAK: SIAC en línea, ORACLE - buzón de sugerencias y Microsoft forms.	31/01/2023
		• Parametrizar herramienta de evaluación en Microsoft.		Creación de campaña de marketing interno	Pasante de Gestion de la calidad.		6/02/2023
		• Diseñar pieza gráfica y código QR para estructura física denominada "Hablador".		organizacional para la apropiación y cultura de uso de las herramientas ubicadas en la infraestructura de los espacios en cuestión.	Departamento de Comunicaciones.		8/02/2023
		• Desarrollar una fase piloto sobre la recolección y análisis de la data obtenida en las herramientas de evaluación.		Creación de los informes periodicos con el análisis de la data. Creación de encuentros con lideres de procesos para la revisión de resultados y posterior definición de las acciones de mejora o correctivas.	Director de Gestión de la Calidad, apoyo Pasante.		11/04/2023
		• Toma de decisiones (Acciones de mejora o correctivas)			Director de Gestión de la Calidad, apoyo Pasante.		4/05/2023

10. Conclusiones

En conclusión, el trabajo de grado realizado en la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás ha cumplido exitosamente con sus objetivos. Durante el desarrollo de este proyecto, se brindó un valioso apoyo en las actividades de seguimiento y control, lo cual contribuyó al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Además, se logró generar informes y reportes detallados que permitieron obtener una visión clara y precisa del estado del SGC, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Estos informes fueron fundamentales para la toma de decisiones informadas y estratégicas.

Asimismo, se llevaron a cabo proyectos y actividades específicas dentro del marco del SGC, abordando diversas áreas y aspectos de la gestión de calidad. Estos proyectos demostraron el compromiso y la dedicación del equipo de trabajo en la implementación de mejoras continuas en la organización. Finalmente, se ejecutó de manera eficiente el plan de acción del SGC, poniendo en marcha las medidas y acciones necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. Esto permitió un avance significativo en el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad, garantizando la satisfacción de los usuarios internos y externos.

En resumen, el trabajo de grado realizado en la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás ha sido fundamental para contribuir al fortalecimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del apoyo en actividades de seguimiento y control, generación de informes y reportes, desarrollo de proyectos y actividades, así como la ejecución exitosa del plan de acción del SGC.

11. Referencias bibliográficas

- American Society for Quality. (s.f.). Glossary of Quality Terms. <https://asq.org/qualityresources/quality-glossary/>
- Avellaneda, J. I. (2007). Historia de la educación superior en Colombia. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana. <https://www.javeriana.edu.co/editorial/libros/historia-de-la-educacion-superiorencolombia/>
- Fonseca, D. (s.f.). La importancia del organigrama en la empresa. Recuperado el 10 de marzo de 2023, de https://www.ejemplode.com/68-administracion/5089la_importancia_del_organigrama_en_la_empresa.html
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- López Salamanca, J. U. (2012). La Universidad Santo Tomás: historia, presente y futuro. Bucaramanga: Editorial Universidad Santo Tomás. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3228/2012_2012_launiversidadsantotomas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía Pavony, G. (2016). La Universidad Santo Tomás y el desarrollo de Colombia. Ediciones Uniandes.
- Universidad Santo Tomás (s.f.). Presentación. <https://usantotomas.edu.co/presentacion>
- Universidad Santo Tomás. (s.f.). Organigrama Funcional Universidad Santo Tomás <https://usantotomas.edu.co/organigrama>
- Valencia Gutiérrez, A. (1998). La educación en Colombia: evolución histórica y problemática actual. Bogotá: Editorial Temis.

12. Anexos

Anexo 1. Guía base de la revisión de la dirección

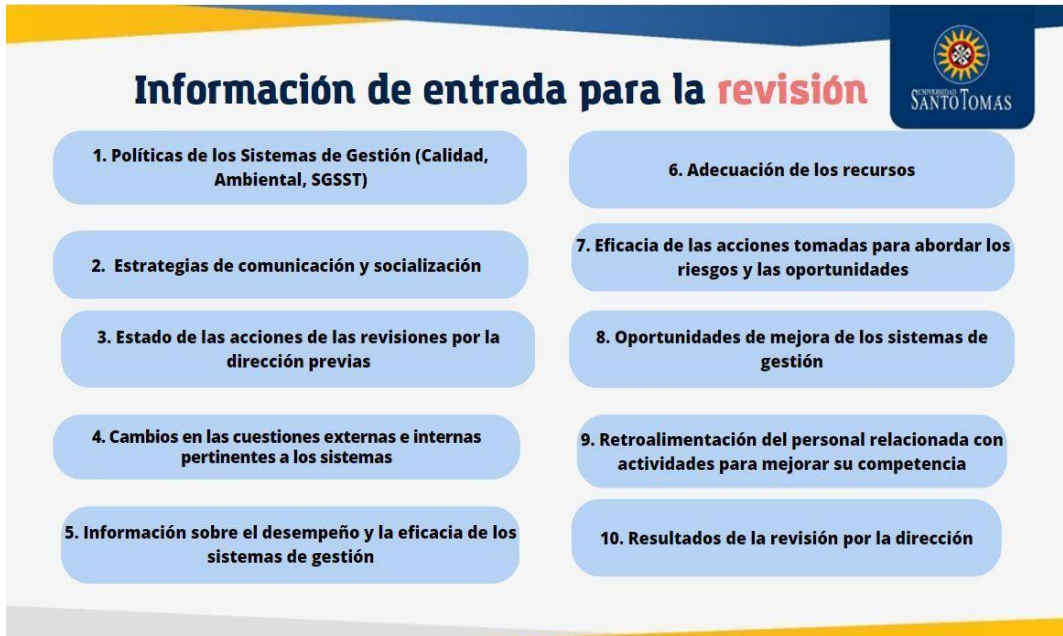


Revisión por la Dirección

Conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 21001:2019, NTC ISO 14001:2015 y NTC 45001:2015

El presente informe constituye una revisión de los Sistemas de Gestión, se realiza periódicamente, con el fin de verificar su adecuación, conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad frente a la planeación estratégica de la Institución.

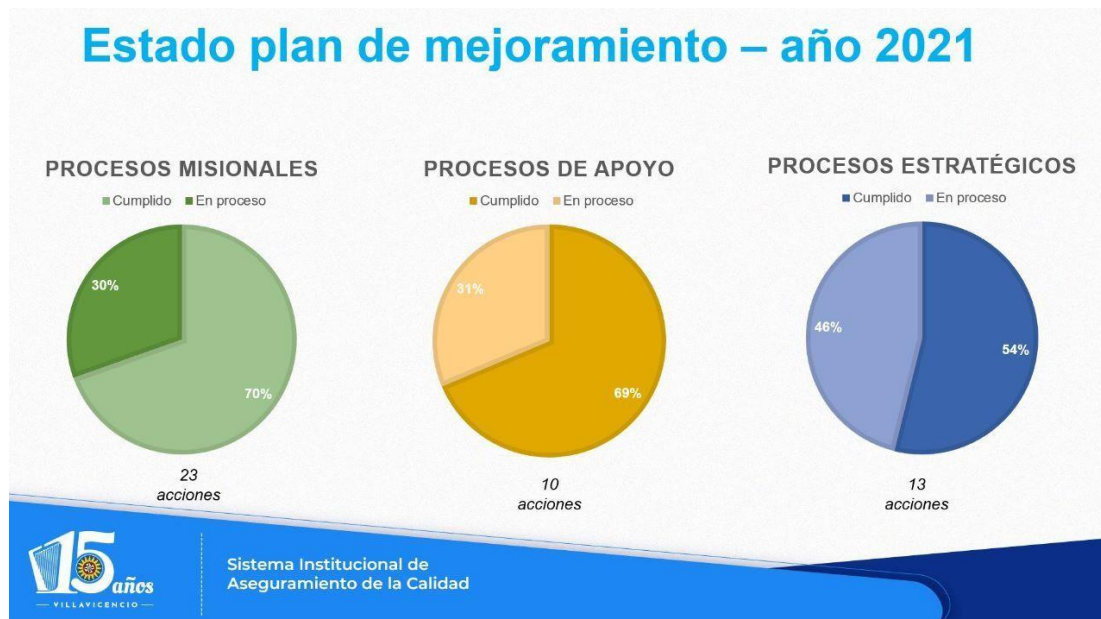
Anexo 2. Información de de ingreso para la revisión



Información de entrada para la revisión

1. Políticas de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, SGSST)
2. Estrategias de comunicación y socialización
3. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
4. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes a los sistemas
5. Información sobre el desempeño y la eficacia de los sistemas de gestión
6. Adecuación de los recursos
7. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
8. Oportunidades de mejora de los sistemas de gestión
9. Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia
10. Resultados de la revisión por la dirección

Anexo 3. Estado de los procesos de mejoramiento en el año 2021



Anexo 4. Análisis de las cuatro áreas



Anexo 5. Plan de desarrollo 2023 - 2025

PLAN DE DESARROLLO 2023-2025					
Estrategia 2.1 PROGRAMA DE INDUCCION Y REINDUCCION PARA DOCENTES EN CORRESPONDENCIA CON LOS PROYECTOS DE LA INSTITUCION Y LOS PROGRAMAS ACADEMICOS					
ACCIONES	INDICADORES	META 2023	META 2024	META 2025	RESPONSABLE
Desarrollo de talleres de capacitación semestrales a docentes para potenciar el desarrollo de las funciones universitarias.	Porcentaje de docentes líderes de procesos en elos programas certificados.	100%	100%	100%	Direccion de Gestión de la Calidad
Estrategia 6.1 CONSOLIDAR LA CULTURA DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA					
ACCIONES	INDICADORES	META 2023	META 2024	META 2025	RESPONSABLE
Desarrollo de la metodología institucional para la identificación de resultados, logros e impactos de las funciones universitarias.	Porcentaje de avance en la implementación de la metodología	30%	50%	100%	Direccion de Gestión de la Calidad
	Publicacion de la sistematizacion de la experiencia	*	1	*	
Estrategia 6.3 IMPLEMENTAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION					
ACCIONES	INDICADORES	META 2023	META 2024	META 2025	RESPONSABLE
Ejecución de las auditorías internas y externas para el seguimiento a la certificación del sistema Integrado de Gestion Multicampus.	Estado de avance de la ejecución de las auditorias internas y externas.	100%	*	*	Direccion de Gestión de la Calidad
Consolidación de la herramienta para la evaluación de servicios internos (enfermería, gimnasio, CRAI, salas de sistemas, cafeterías, fotocopadoras, etc) prestados a la comunidad universitaria.	Análisis y acciones para la mejora presentados periódicamente en el comité de Aseguramiento de la Calidad.	100%	100%	100%	Direccion de Gestión de la Calidad
Documentación de los procedimientos de las divisiones, Departamentos, Coordinaciones, Unidades y Oficinas académicas y administrativas.	Procedimientos de las unidades adscritas a la Rectoría, documentados.	100%	*	*	Direccion de Gestión de la Calidad
	Procedimientos de las Unidades adscritas a la Vicerrectoría Académica, documentados.	50%	100%	*	
	Procedimientos de Unidades adscritas a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.	20%	50%	100%	