

INFORME PRÁCTICAS OFICINA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS



PAULA ANDREA RUIZ CAMACHO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

INFORME PRÁCTICAS OFICINA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

PAULA ANDREA RUIZ CAMACHO

Informe final de práctica presentado para optar el título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN
Profesional en Comercio Internacional

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZÓN
Director Trabajo de Grado

Firma Nombre Jurado
Jurado

Firma Nombre Jurado
Jurado

Villavicencio, Febrero 2017

Contenido

	Pág.
Resumen.....	7
Introducción	8
1. Objetivos.....	10
2. UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, <i>Facientes Veritatem</i>	11
3. Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales- ORII	14
4. Desarrollo de la Práctica.....	16
Conclusiones	24
Referencias.....	25

1Lista de Figuras

	Pág.
Ilustración 1: Organigrama de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio	13
Ilustración 2: Plataforma RSQ	17
Ilustración 3: Mapa de Procesos Universidad Santo Tomás.....	18
Ilustración 4: Consecutivo codigos SGC	19
Ilustración 5: Caracterizaciones Universidad Santo Tomás	20
Ilustración 6: Evidencia del Manual de Funciones de la USTA Villavicencio	21
Ilustración 7: Formato usado para la perfilación de cargos en la USTA Villavicencio	22

Resumen

La Universidad Santo Tomás, es una institución educativa católica, está basada e inspirada en los pensamientos humanistas y en los valores éticos de Santo Tomás de Aquino y su misión es promover la formación integral de las personas en el campo de la educación superior. La institución tiene entre sus ejes de desarrollo la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad, que es la encargada en gran parte de ejecutar y controlar las diferentes actividades que se llevan a cabo en la universidad, a través de servicios con altos estándares de calidad para la satisfacción de todos los usuarios.

Para los estudiantes, es una gran oportunidad y una gran experiencia realizar las prácticas en la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad ya que se logra adquirir nuevos conocimientos y dan la oportunidad de poder realizar las diferentes actividades que se desarrollan a diario dentro de la oficina, logrando demostrar las habilidades que uno tiene para solucionar los problemas, responder adecuadamente a las obligaciones y vincularse tanto en la oficina como en las demás dependencias para lograr formar un buen trabajo en equipo.

La participación y el desarrollo que tienen los practicantes dentro del proceso en la Oficina de SGC le brinda un gran fortalecimiento en su formación académica y un conocimiento para la experiencia laboral a la hora de controlar y ejecutar una organización. Al mismo tiempo, permite abrirse al mundo real, respondiendo a las diferentes tareas y responsabilidades que se presentan a diario dentro de una organización.

Las actividades que se desarrollan a diario dentro de la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad permiten que los practicantes tengan una vinculación e intervención dentro de todas las responsabilidades que se realizan dentro de la oficina para la consolidación de la calidad de las diferentes actividades que se ejecutan en la institución.

Palabras clave: Trabajo en equipo; Negocios Internacionales; Usuarios; Apoyo; Negocios Internacionales; Práctica Empresarial; Sistema; Dependencias; Gestión de la Calidad.

Introducción

El presente informe describe las diferentes actividades realizadas durante las practicas realizadas en la Oficina del Sistema Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás seccional Villavicencio como parte del proceso para obtener el titulo de Profesional en Negocios Internacionales.

Seguidamente, se van a indicar cuales fueron las actividades que se desarrollaron durante la practica en la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del practicante, mostrando alli los aportes que realizo durante su periodo y que hizo parte del mejoramiento y fortalecimiento del SGC de la institucion.

Justificación

La universidad Santo Tomás consta con tres ejes de Gestión Institucional que se construyen y se despliegan en el Plan General de Desarrollo, en el cual se despliegan tres ramas importantes, entre ellas están Autoevaluación y autorregulación, Gestión Académico – administrativa e Infraestructura y medios.

Dentro de este eje hace parte directamente el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual cumple un papel importante dentro de la institución, logrando así orientar de una manera adecuada todos los procesos que hacen parte de la Universidad con el fin de siempre ofrecer y brindar un buen servicio con altos estándares de calidad para siempre tener la satisfacción de todos los usuarios.

1. Objetivos

- Objetivo General

Aplicar y poner en practica todos los conocimientos adquiridos durante la carrera en el campo profesional acorde a los Negocios Internacionales

- Objetivos Específicos

- Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera para ofrecer un buen servicio para cumplir los objetivos de la Oficina del Sistema de Gestion de la Calidad.
- Cooperar en gran parte con el personal administrativo en cuanto a las tareas correspondientes de la dependencia de calidad que les pueda ser util para la realización de sus labores.
- Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad para lograr asi la certifiacion en calidad de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio.
- Cumplir satisfactoriamente y adecuadamente con las tareas, actividades y compromisos institucionales y académicos de la Universidad en el entorno laboral y educacional.

1. Universidad Santo Tomás

El Primer Claustro Universitario de Colombia, la Universidad Santo Tomás, fue fundado por la Orden de Predicadores (Padres Dominicos) el 13 de junio de 1580. En 1608 se fundó el Colegio Santo Tomás y posteriormente se fusionó con la Universidad de Estudios Generales. Nació así el Colegio Universidad Santo Tomás, que posteriormente se llamaría Universidad Tomística. Durante casi tres siglos esta Universidad constituyó una fuente inagotable de pensamiento y cultura, que formó a numerosas generaciones de neogranadinos.

Se restauró en Santafé de Bogotá el día 7 de marzo 1965 por la Provincia de San Luis Bertrán de Colombia, de la Orden de Predicadores, con el nombre de Universidad Santo Tomás de Colombia, con personería jurídica otorgada mediante resolución No. 3645 del 6 de agosto de 1965. En 1973 La Universidad creó la Seccional de Bucaramanga, que cuenta con un alto reconocimiento en la región nororiental del país. En 1975 la Universidad Santo Tomás fue una de las pioneras en ofrecer programas con la modalidad de educación a distancia, con la cual se han formado un alto número de profesionales de diferentes regiones del país, luego se instauró en la Capital Boyacense el 3 de marzo de 1996, dado que en Boyacá la Comunidad Dominicana ha mantenido una brillante tradición educativa y cultural; al año siguiente se estableció en Medellín y en el año 2007 comenzó la oferta de programas presenciales en Villavicencio.

El 29 de enero de 2016 la Universidad se convirtió en la primera universidad privada con presencia nacional en obtener la Acreditación Institucional de Alta Calidad Multicampus, por un periodo de 6 años.

2.1 Misión

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas en el campo de la educación superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la

vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a las problemáticas y necesidades de la sociedad y del país.

2.2 Visión

La Visión, como proyección de la Misión a mediano plazo, prospecta así la presencia y la imagen institucional de la Universidad Santo Tomás; interviene ante los organismos e instancias de decisión de alcance colectivo; se pronuncia e influye sobre los procesos que afectan la vida nacional o de las comunidades regionales porque goza tanto de la acreditación de sus programas como de la acreditación institucional; es interlocutora de otras instituciones tanto educativas como empresariales del sector público y privado.

La comprensión humanista cristiana de la realidad colombiana y latinoamericana contemporánea, heredada de su larga tradición en el campo de la educación superior, en contexto de mundialización, inspira el quehacer de sus programas, con miras a asegurar la construcción del bien común y la realización de la justicia distributiva, y así reducir la exclusión social, económica, cultural y política. Vinculada a las distintas regiones del país, a través de sus seccionales y de sus programas de Universidad Abierta y a Distancia, es factor de desarrollo y mejoramiento de los entornos y contextos donde opera. Incorpora el uso de nuevas tecnologías educativas como herramientas para la docencia y la investigación en todos los planes de estudio y vincula a docentes y estudiantes en proyectos compartidos para recuperar, adaptar y generar nuevos conocimientos en orden a la solución de los nuevos problemas de la sociedad y del país.

2.3 Estructura Organizacional

En la imagen se puede reflejar que la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra vinculada en la Decanatura de División de la Seccional de Villavicencio.

2. Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad

La Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás brinda el apoyo en la estructuración, actualización y mejora continua, el Manual de Gestión de la Calidad es el documento que permite evidenciar la gestión de la Universidad asociada con la calidad. El Manual de Gestión de la Calidad muestra la estructura de la Universidad junto con la documentación, procesos y recursos que emplea para alcanzar los objetivos institucionales y de calidad, los cuales apuntan al cumplimiento de los requisitos del cliente. El Sistema de Gestión de la Calidad tiene que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas, de las razones por las cuales se ejecutan, precisando y determinando la evidencia para registrar los resultados y demostrar que se realizaron las actividades. Si bien, el Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir alcanzar las metas de la Universidad y las expectativas de sus estudiantes, se debe recordar que solo es un medio que permite la estandarización de los procesos y la mejora continua de la Institución.

- Objetivo General

Implementar y mantener el modelo de Gestión de la Calidad bajo el estándar Internacional ISO 9001: 2015, que contribuya con la mejora continua de la prestación del servicio académico de Educación Superior de la Universidad Santo Tomás..

- Objetivos Específicos
 - Proyectar la capacitación de la USTA Villavicencio mediante la oferta de servicios académicos y administrativos que satisfagan los requerimientos de los estudiantes, del sector público y del sector privado.
 - Fortalecer los procesos que articulen las funciones sustantivas entre sí y su relación con la Gestión Administrativa.
 - Consolidar la cultura de la excelencia en el desarrollo de las competencias del talento humano.

- Proponer acciones y estrategias que permitan la respuesta eficiente de la USTA.
- Fortalecer la gestión de los sistemas de información académico administrativo de manera que ofrezcan información confiable y oportuna.
- Armonizar la gestión entre la demanda académica y la infraestructura disponible.

- Funciones

- Coordinar las acciones del área de Gestión de la Calidad frente a las políticas fijadas por las autoridades competentes de la USTA – Villavicencio.
- Coordinar e integrar acciones con las dependencias administrativas y académicas, para el mejoramiento de los niveles de gestión y aseguramiento de la calidad de la Universidad.
- Diseñar e implementar acciones que propendan por el mantenimiento, ampliación del alcance y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Diseñar mantener y mejorar los indicadores de gestión que garanticen la medición del desempeño y uso de los recursos de los procesos académicos y administrativos de la Universidad.
- Planificar la programación de las auditorías internas y externas.
- Cumplimiento y realización de las auditorías.
- Programar capacitaciones del Sistema de Gestión de la calidad.
- Evaluación y seguimiento de los procesos y ajustes a los documentos del SGC.
- Comunicar y ejecutar los ciclos de auditorías internas del SGC.
- Definir acciones de mejora.
- Definir y diseñar los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar las causas de las No conformidades y sus problemas potenciales.
- Evaluar el desempeño de la mejora continua del SGC.
- Seguimiento, control y mejora del sistema de Gestión de la Calidad.

3. Desarrollo de la Práctica

El practicante en la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad tiene como función brindarle atención y colaboración a los administrativos y docentes de la Universidad Santo Tomas seccional Villavicencio, en cuanto a los formatos y procesos que requieran las diferentes dependencias y docentes de la institución, de igual manera se tiene que estar pendiente de toda labor que requiera la oficina y estar siempre a disposición del jefe ante cualquier tarea que se requiera realizar.

4.1 Relación de las actividades a desarrollar con el perfil profesional

Realizar las prácticas en la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad le brinda la oportunidad al estudiante de Negocios Internacionales poder estar involucrado en todos los procesos administrativos de la institución, además de eso llenarse de conocimiento acerca del control y manejo administrativo de una entidad para el momento que tenga que aplicarlo en una empresa real.

De igual forma, se da la oportunidad al estudiante de que pueda fortalecer sus habilidades, en el campo administrativo, conocer el entorno laboral de una organización y prepararse para enfrentar el mundo laboral real.

4.2 Actividades Realizadas

- Plataforma RSQ: La función principal de esta plataforma es la contestación de quejas, reclamos, peticiones y solicitudes que lleguen a la Universidad, ya sean de estudiantes o personas externas a la institución. Aquellas quejas o solicitudes que ingresen a la plataforma se re direccionan a la dependencia correspondiente para darle una respuesta y una solución adecuada a lo solicitado por el usuario.

Ilustración 2: Plataforma RSQ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
VILLAVICENCIO

SESION DE: YESID GAITÁN GÓMEZ

Ir Pagina Principal Volver

MÓDULO DE ADMINISTRACION

LISTA DE SOLICITUDES

Total Reconocimiento :9 Solucionadas: 9	Total Sugerencias :41 Solucionadas: 16 En Proceso: 25	Total Quejas :36 Nuevas: 2 Solucionadas: 21 En Proceso: 12 Cancelada: 1	Total Otros :24 Solucionadas: 18 En Proceso: 6
--	---	---	--

Nro Identificación	Nombres	Apellidos	Fecha	Tipo Solicitud	Estado	Nombre Dependencia	Lider Dependencia	Tipo de Usuario	Calificación Respuesta	Alerta
112	1121906677	LAURA	PARDO	21-septiembre-2016	Queja	Tramitada	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	JAIR ANDRES LOPEZ TORRES	Estudiante	
111	86045268	WILLINGTON	GUTIERREZ MEDINA	01-septiembre-2016	Solicitud	Nueva En espera de respuesta	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES	JENNY SANCHEZ	Empleado	Enviado
110	1121952565	YESSICA LIZETH	MENDOZA VILLAMIL	24-agosto-2016	Queja	Tramitada	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	CARLOS ARTURO MONTOYA	Estudiante	
109	1121950484	MONICA DANIELA	MORA CALDERON	24-agosto-2016	Queja	Tramitada	DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	CARLOS ARTURO MONTOYA	Estudiante	Enviado

Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- Divulgación del nuevo Mapa de Procesos: La Universidad Santo Tomás realizó la modificación del nuevo mapa de procesos, de una forma en la que todas las dependencias tengan una comunicación directa y en donde el personal administrativo identifique su dependencia fácilmente y claramente dentro del mapa que se divide en tres principales procesos, los cuales son los misionales, los de apoyo y los estratégicos. La divulgación se realizó personalmente en cada una de las oficinas de la Universidad, entregando un sticker para que lo tengan presente y tengan mayor conocimiento del nuevo Mapa de Procesos de la Institución.

Ilustración 4: Consecutivo códigos SGC

A	B	C	D	E	F
CONSECUTIVOS Y NOMBRES DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
	ENTREGADO A	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN
001	Departamento de gestión del talento humano	7220-F-001	Hoja de Vida (Docentes y Administrativos)	01	23/10/2012
002	Departamento de gestión del talento humano	7220-F-002	Hoja de Vida de Administrativos	01	Dado de Baja
003	Departamento de gestión del talento humano	7220-F-003	Seguimiento de Nómina	01	23/10/2012
004	Sindicatura	7211-F-004	Solicitud de descuento	01	13/11/2012
005	Decanatura de Derecho	7105-F-005	Inscripción de Preparatorios	01	13/11/2012
006	Departamento de Contabilidad	7212-F-006	Acta de entrega del cargo	01	14/11/2012
007	Departamento de gestión del talento humano	7213-F-007	Ingreso Personal Administrativo	01	13/11/2012
008	Departamento de gestión del talento humano	7213-F-008	Apertura de cuenta de Bancos	01	13/11/2012
009	Departamento de gestión del talento humano	7213-F-009	Formato de permiso	01	13/11/2012
010	Departamento de gestión del talento humano	GRH-F-010	viáticos y gastos de viaje	01	13/11/2012
011	Departamento de gestión del talento humano	7213-F-011	Pez y salvo para la liquidación del contrato	01	13/11/2012
012	Direccionamiento Administrativo y Financiero	DAF-F-012	Solicitud de tiquetes aéreos	01	13/11/2012
013	Direccionamiento Administrativo y Financiero	DAF-F-013	Solicitud para prestamos de Auditorio	01	13/11/2012
014	TIC	ST-F-014	Soporte técnico	01	
015	Decanatura de Derecho	7105-F-015	Acta de examen preparatorio	01	13/11/2012
016	Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-016	Plan de Clases	03	29/01/2013
017	Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-017	Control de asistencia Docente	02	29/01/2013
018	Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-018	Control de asistencia Summit Camp	02	29/01/2013
019	Oficina de Gestión de la Calidad	7022-F-019	Informe de control de actividades	01	30/01/2013
020	Oficina de Gestión de la Calidad	7022-F-020	Formato de Planilla de asistencia	03	16/11/2012
021	Oficina de Gestión de la Calidad	7022-F-021	Acta de Comité	01	12/08/2012
022	Oficina de Gestión de la Calidad	7022-F-022	Procesos de Gestión de la Calidad	01	05/02/2013
023	Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-023	Formato prueba de diagnóstico	01	20/01/2013
024	Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-024	Copia de notas y asistencia	03	29/01/2013
025	Instituto de lenguas extranjeras	7165-F-025	Oral Test Assessment Sheet	02	29/01/2013
026	Oficina de Desarrollo Integral Estudiantil - UDIES	7145-F-026	Formato de proyecto de Consejería Estudiantil	02	07/02/2013

Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- Caracterizaciones de los procesos: Las caracterizaciones de la Universidad Santo Tomás están sujetas bajo la norma ISO 9001 versión 2015 y tienen como fin la interacción entre todos los procesos de la institución y deben clasificar las actividades de las caracterizaciones mediante el ciclo PHVA para facilitar la identificación de cada una de estas.

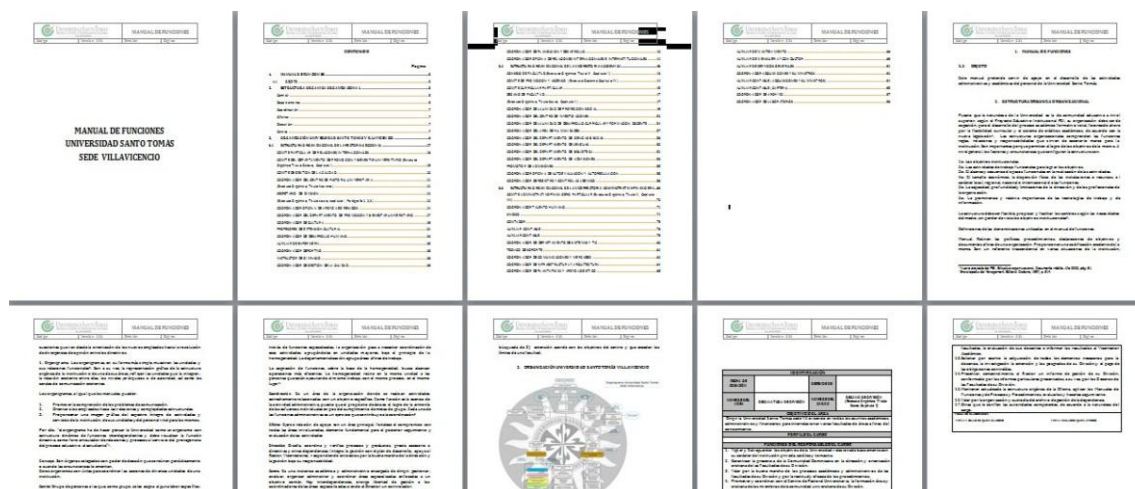
Ilustración 5: Caracterizaciones Universidad Santo Tomás

INSTANCIAS QUE COMPONEN EL PROCESO:	Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil. Oficina de Registro y Control. Admisiones Secretaría de División Facultades	LÍDER DEL PROCESO:	Dirección Académica	
OBJETIVO:	Orientar, apoyar y acompañar el ingreso, la participación, la permanencia y graduación oportuna mediante estrategias articuladas entre los elementos académicos y administrativos de la universidad, para promover el desarrollo integral de los estudiantes en el marco de los principios humanistas cristianos tomistas de la filosofía institucional.			
ALCANCE:	Inicia con la generación de estrategias encaminadas a fortalecer los programas de formación y desarrollo integral de los estudiantes y finaliza con el planteamiento de acciones para la mejora del proceso.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento General. Direccionamiento Académico. Direccionamiento Administrativo y Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo. Documentos Institucionales. Políticas, lineamientos, particulares, directrices y estrategias Calendario Académico. 	<p>P:</p> <ol style="list-style-type: none"> Generar estrategias de acompañamiento encaminadas a fortalecer programas de formación y desarrollo integral a los estudiantes. Promover, acompañar y desarrollar procesos investigativos de carácter individual y colectivo en tomo al desarrollo integral al estudiante. <p>H:</p> <ol style="list-style-type: none"> Promover estrategias y acciones que contribuyan a la graduación oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe particulares de avances en los proyectos del plan de desarrollo. Núcleos Problemáticos. Cronograma de actividades. Proyección de cursos. Informe de Seguimiento a la deserción estudiantil. Informe de Caracterización de Estudiantes Neotomasinos. Información de egresados no graduados. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento General. Formación Humanista. Docencia y Planeación Desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> Admisiones Registro y Control 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento y gestión de admitidos y admitidos no matriculados. 			
<ul style="list-style-type: none"> Investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Convocatorias. Conceptos de comités Semilleros y Grupos de Investigación. Proyectos de Investigación. 			

Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- Actualización del manual de funciones: Se realizó la modificación y creación de nuevos cargos en la Universidad Santo Tomás de Villavicencio, la Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad fue la encargada de actualizar y modificar cada uno de los cargos y así mismo se tuvo que actualizar el Manual de Funciones de la Universidad, este Manual es el que contiene cada uno de las tareas y funciones que debe desarrollar cada uno de los funcionarios en sus actividades diarias con el fin de cumplir los objetivos expuestos por la Universidad.

Ilustración 6: Evidencia del Manual de Funciones de la USTA Villavicencio



Fuente: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás- Villavicencio (Universidad Santo Tomás, 2017)

- **Perfilación de cargos:** Para la oficina del Sistema de Gestión de la Calidad es importante tener al tanto que personal requiere la Universidad y con qué personal se está contando en el momento, en cuanto a la perfilación de algunos cargos de la Universidad Santo Tomás seccional Villavicencio, en esta perfilación están enumerados cada una de las funciones y responsabilidades que tiene el personal en la institución, teniendo en claro cuáles son los objetivos que deben cumplir a diario. Igualmente se encuentra la descripción de las habilidades y experiencia que debe tener la persona que ocupe el cargo.

a una carpeta específica, todo esto se realizó por medio de una buena comunicación con las demás dependencias para tener claro cuáles eran los formatos que se estaban utilizando actualmente por cada una de ellas.

En todo este proceso, el aporte que realice como practicante en la Oficina del SGC, fue mi dedicación al cumplir las funciones que me fueron asignadas, el compromiso y la responsabilidad a la hora de trabajar en equipo, ser la mano derecha de mi jefe todos los días, reemplazarlo en los momentos que él tuviera compromisos dentro de la universidad y de esta manera hacerme cargo de la oficina y estar atenta a cualquier actividad que se tuviera que realizar en el momento y lo más importante estar disponible amablemente a cualquier inquietud o solicitud que tuvieran las demás dependencias, profesores o estudiantes de la universidad.

Conclusiones

La oficina del Sistema de Gestión de la Calidad ejerce un papel importante en la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio, ya que tiene un gran peso en la institución al llevar un control y ejecutar los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Universidad, no obstante trabaja en conjunto con las diferentes dependencias y principalmente de la mano con la oficina de planeación para llevar y ofrecer un servicio de alta calidad, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios.

Al mismo tiempo, la oficina del SGC tiene que ver directamente con el tema de evaluación, de observar cómo se están realizando las cosas dentro de la institución, las razones por las cuales se están ejecutando y lo más importante tener evidencias de todo aquello que se realice para evidenciar los resultados y demostrar al consejo superior que si se están realizando las actividades satisfactoriamente.

Cabe resaltar que la Oficina del SGC también puede cooperar para llegar a cumplir las metas establecidas por la Universidad y permite la estandarización de los procesos y una mejora cada vez continua para la institución.

Para finalizar, los estudiantes que realizan las prácticas en la Universidad y principalmente en la Oficina del SGC tienen la oportunidad de aplicar los conocimientos obtenidos durante la carrera y lo más importante estar involucrado en los procesos administrativos de la institución, de aprender y poder tener parte del conocimiento para aplicarlo a la hora que tenga que enfrentarse a la vida laboral real en una empresa.

Referencias bibliográficas

Universidad Santo Tomás. (2013). Manual de Calidad. Villavicencio: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad.

Universidad Santo Tomás. (2017). Villavicencio: Oficina del Sistema de Gestión de la Calidad.

Universidad Santo Tomás. (2017). *Objetivos de Calidad*. Obtenido de usta.edu.co:
<http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/objetivos-de-calidad>

Universidad Santo Tomás. (2017). *Plataforma estrategica*. Obtenido de usta.edu.co:
<http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/2013-12-02-16-26-41/mision-vision>

Universidad Santo Tomás. (2017). *Reseña Historica*. Obtenido de usta.edu.co:
<http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/2013-12-02-16-26-41/resena-historica>