

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD USTA VILLAVICENCIO



SHARIK YULIANA QUEVEDO BUSTOS



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2022

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD USTA VILLAVICENCIO

SHARIK YULIANA QUEVEDO BUSTOS

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

Asesor

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister En Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2022

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.

Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O. P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

A mi madre quien es mi gran
ejemplo de resiliencia y
a la memoria de mi abuelo
que guía mi camino desde
el cielo.

Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecerle a Dios y a mamá María por permitirme vivir todo este proceso y terminarlo de la mejor manera, por permitirme poseer el entendimiento y serenidad suficiente para sobrellevar cada obstáculo y aprender de ello.

A mi madre quien ha sido mi mayor ejemplo de una mujer resiliente, por ser mi cómplice, por cada palabra de aliento, cada vez que no durmió, por acompañarme mientras estudiaba o hacía trabajos, por trabajar sin parar para que no me faltara nada y por festejar conmigo cada exposición y parcial en el que salía victoriosa.

A Don Enrique por ser mi guía en este camino, por interceder por mi ante toda situación, por cada consejo lleno de sabiduría y cuidarme como el abuelo que la vida puso en mi camino.

A mis amigas Tatiana y Angela, quienes han sido una parte importante y linda de este proceso, gracias por siempre ser todas para una y una para todas, por brindarme su amistad, alentarme y no dejarme caer en muchas situaciones.

Al profesor Ernesto y a la profesora Diana por compartir sus conocimientos y hacerme amar mi carrera, por cada vez que me exigieron de más y me demostraron a mi misma que era capaz de ello y por recalcarme cada vez que podían que era una gran estudiante.

A mi facultad y demás personas que se me paso mencionar y que me han acompañado en este proceso aportando su granito de arena en mi construcción profesional, mil y mil gracias.

Contenido

	Pág.
Glosario.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
1.Introducción.....	12
2.Justificación.....	13
3.Objetivos.....	14
3.1. Objetivo general.....	14
3.2. Objetivos específicos.....	14
4.Perfil de la empresa.....	15
4.1. Información general.....	15
4.2. Reseña histórica.....	15
4.3. Misión.....	16
4.4. Visión.....	16
4.5. Portafolio de servicios educativos.....	17
4.6. Organigrama.....	18
4.7. Mapa de procesos.....	19
5.Práctica profesional.....	20
5.1. Funciones.....	20
5.2. Descripción de las funciones.....	20
5.2.1 Acompañamiento y seguimiento de los planes de mejora.....	20
5.2.2 Solicitud de piezas publicitarias.....	21
5.2.3 Manejo y actualización del servidor SIDOC (Docuware).....	22
5.2.4 Acompañamiento y apoyo a las inducciones de nuevos docentes.....	22
5.2.5 Campañas cultura de la calidad.....	23
5.2.6 Apoyo a las actividades relacionadas con el proceso de auditoría interna 2022.....	25

5.2.7	Mantener comunicación con los diferentes procesos	27
5.2.8	Apoyo a actividades de la Coordinación de Planeación	27
5.2.9	RSQ.....	27
5.2.10	Envío de correos con información de calidad	28
6.	Marco conceptual y normativo	29
6.1.	Política de calidad	29
6.2.	Lineamientos de acreditación	29
6.3.	Norma ISO 9001:2015	30
6.4.	ISO 21001:2019	30
6.5.	NTC 5906:2012	30
7.	Aportes a la empresa	31
7.1.	Instrumento (QR) de evaluación del servicio de cafeterías.....	31
7.2.	Matriz de seguimiento y control de acciones de mejora	32
7.3.	Indicadores Centro de Conciliación.....	33
7.4.	Instructivo de uso del buzón de sugerencias (Anexo 2).....	34
7.5.	Instructivo control documental institucional (Anexo 3)	34
8.	Conclusiones.....	35
	Referencias.....	36
	Anexos.....	38

Lista de anexos

Anexo 1. Organigrama general Usta Sede Villavicencio	38
Anexo 2. Instructivo de uso buzón de sugerencias	38
Anexo 3. Instructivo control documental institucional	38

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Usta Villavicencio	18
Figura 2. Mapa de proceso Universidad Santo Tomás	19
Figura 3. Pieza publicitaria NTC 5906:2012	21
Figura 4. Pieza publicitaria instrumento de evaluación cafeterías	22
Figura 5. Video Buzón de sugerencias	23
Figura 6. Grabación campaña representante ingeniería civil	24
Figura 7. Campaña Cofre de la calidad profesional soporte planeación	24
Figura 8. Pieza publicitaria estrategia de mailing	25
Figura 9. Auditoría interna 2022 programa de Negocios Internacionales	26
Figura 10. Auditoría interna 2022 programa de Ingeniería Ambiental	26
Figura 11. Entrega instrumento de evaluación servicio de cafeterías	31
Figura 12. Matriz de seguimiento planes de mejora.....	32
Figura 13. Panel de control indicador 1	33

Lista de tablas

Tabla 1. Información general Usta	15
Tabla 2. Portafolio de servicios académicos USTA Villavicencio2022	17

Glosario

AUDITORIA: “La auditoría es el examen y control de la situación económica de la empresa, para saber qué cosas van mal, qué cosas van bien y cómo se puede mejorar en cualquiera de los puntos clave de la empresa”. (Caurin, 2017)

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD: “Es el resultado de un proceso en el que una serie de auditores calificados certifican que un producto o un sistema de gestión se ajustan a las características de la norma que se ha tomado como referencia”. (Gazsi, 2020)

DOCUWARE: “Es un software de gestión documental que ofrece frece funciones integrales para digitalizar la información y los procesos comerciales a través de servicios basados en la nube”. (Docuware , 2022)

INDICADOR: “Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso”. (Pérez, s.f)

ISO: “la ISO es la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization)”. (Yánez, 2012)

ISO 9001:2015: “La certificación ICONTEC ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, proporciona una base sólida para un Sistema de Gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño”. (ICONTEC, 2022)

ISO 21001:2019: “Es un servicio de sistema de gestión que se presta de manera combinada con ISO 9001:2015, ISO 21001 tiene requisitos complementarios relacionados con responsabilidad social, necesidades educativas especiales, admisiones, sistema de evaluación de estudiante”. (ICONTEC, 2022)

SISTEMA DE GESTIÓN: “Un sistema de gestión es un conjunto de acciones interconectadas de tal manera que se puedan alcanzar resultados”. (Torres, 2020)

Resumen

A continuación, el lector encontrará una recapitulación de la práctica profesional realizada en la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, práctica cuyo propósito fue apoyar al Coordinador de Calidad en todas sus labores administrativas, como lo fue redacción de actas, acompañamiento a las acciones de mejora de los procesos, creación de piezas publicitarias entre otros, todo lo anterior con el fin de mantener y fortalecer el mejoramiento continuo de la institución.

La Universidad Santo Tomás posee un gran compromiso con la calidad, ya que concibe a esta como su propuesta de valor y uno de sus ejes centrales, por lo cual, cuenta con un proceso interno encargado de velar por la calidad educativa e institucional. Actualmente, la Universidad Santo Tomás cuenta con recertificación ISO 9001:2015 y se encuentra en proceso de certificación ISO 21001:2019

Palabras claves: Calidad, Normas ISO, Indicadores, Salidas no conformes, Acciones de mejora

Abstract

Next, the reader will find a recapitulation of the professional practice carried out in the Coordination of the Quality Management System of the Universidad Santo Tomás, practice whose purpose was to support the Quality Coordinator in all his administrative tasks, such as drafting minutes, accompanying the improvement actions of the processes, creation of advertising pieces among others, all the above in order to maintain and strengthen the continuous improvement of the institution.

Universidad Santo Tomás has a great commitment to quality, since it considers this as its value proposition and one of its central axes, and therefore, it has an internal process in charge of ensuring educational and institutional quality. Currently, Universidad Santo Tomás has ISO 9001:2015 recertification and is in the process of ISO 21001:2019 certification.

Key words: Quality, ISO Standards, Indicators, Non-conforming outputs, Improvement actions.

1. Introducción

La calidad, según la concepción de las normas ISO, es un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, persona, organización, sistema o recurso) que cumplen con los requisitos establecidos en esta y permite satisfacer la necesidad del cliente.

La Universidad Santo Tomás es una de las instituciones más comprometidas con la calidad, ya que concibe a esta como su propuesta de valor y uno de sus ejes centrales, por lo cual, internamente, sus procesos se encuentran en constante evolución y preparación frente a temas educativos y del entorno social en el que esta causa impacto. Actualmente, la Universidad Santo Tomás cuenta con recertificación ISO 9001:2015 y se encuentra en proceso de certificación ISO 21001:2019.

Teniendo presente la importancia de la calidad para la universidad, esta cuenta con un área en específico que es la responsable de mantener y velar por el mejoramiento continuo de la institución. La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, es uno de los sistemas que conforma el proceso de aseguramiento de la calidad de la institución, este sistema es el encargado de codificar y normalizar la documentación institucional, acompañar las acciones de mejora de los diferentes procesos y ser parte activa de las diferentes auditorias realizadas a la institución.

Durante este primer semestre del año 2022 se realizó la práctica profesional en La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual en el presente documento se encontrará plasmada de manera detallada cada función realizada en este periodo de tiempo.

2. Justificación

Teniendo en cuenta el gran compromiso que tiene la Universidad Santo Tomás con la calidad de su servicio académico, es clara la gran labor y responsabilidad que posee la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que conlleva a que sea una dependencia con gran cantidad de trabajo y más cuando la institución se encuentra en proceso para la certificación de la ISO 21001:2019.

Por lo anteriormente mencionado, esta dependencia necesita del apoyo de un futuro profesional en labores administrativas, tales como: redacción de actas que servirán como evidencia de la realización de múltiples actividades, acompañamiento a los planes de mejora que poseen los diferentes procesos como resultado de auditorías anteriores, creación de piezas publicitarias que permitan informar a la comunidad tomasina sobre temas relacionados con la calidad, entre otras; permitiendo un fácil y efectivo funcionamiento de esta dependencia gracias al apoyo del estudiante pasante.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Apoyar el proceso de mejoramiento continuo de la institución desde la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de funciones administrativas tales como la redacción de actas, seguimiento a acciones de mejora, creación de piezas publicitarias, entre otras.

3.2. Objetivos específicos

- Acompañar el proceso de mejoramiento continuo desde el micrositio de SIAC en línea.
- Apoyar las actividades relacionadas la auditoría interna 2022.
- Creación de piezas publicitarias relacionadas a temas de calidad.
- Enviar correos con información de calidad a la comunidad tomasina.
- Proponer ideas que permitan la mejor apropiación de la cultura de la calidad.
- Redactar actas como evidencia de las actividades realizadas.
- Trabajar de la mano con los diferentes Sistemas que conforman el proceso de aseguramiento de la calidad de la institución.

4. Perfil de la empresa

4.1. Información general

La Universidad Santo Tomás es una institución de Educación Superior católica de carácter privado, sin ánimo de lucro y de orden nacional, hace presencia en cinco ciudades del país con sedes y seccionales, además de 23 centros de atención universitaria CAU en modalidad abierta y a distancia. A continuación, en la tabla 1 se podrá observar la información general de la Universidad Santo Tomás.

Tabla 1

Información general Usta

razón social	Universidad Santo Tomás
Nit	860.012.357-6

Sede principal Bogotá: Carrera 9. A n° 51-11 (Bogotá D.C- Colombia).

Seccional Bucaramanga: Carrera 27 n° 180-395 (Bucaramanga – Santander).

Seccional Tunja: Av. Universitaria Calle 48 n° 1-235 este (Tunja – Boyacá).

Sedes Sede Medellín: Carrera 82 n° 77BB-27 (Medellín – Antioquia).

Sede Villavicencio: Carrera 22 con Calle 1ª Vía Puerto López (Villavicencio – Meta)

Nota. *Información general de la Universidad Santo Tomás de Colombia. Adaptado de (Universidad Santo Tomás, 2022)*

4.2. Reseña histórica

La Universidad Santo Tomás es el primer Claustro Universitario de Colombia, nació en el ámbito de la educación, gracias a la Orden de Predicadores el 13 de junio de 1580. Fue clausurada en 1863 y se restauró el 7 de marzo de 1965 por la Provincia de San Luis Beltrán de Colombia de la Orden de Predicadores, con el nombre de Universidad Santo Tomás de Colombia, con personería mediante la resolución N° 3645 del 6 de agosto de 1965.

Hoy la Sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá, con el propósito de llegar a todo el país abre la primera seccional en la ciudad de Bucaramanga en 1973, la seccional Tunja da apertura en 1996 y al siguiente año abre la sede de la ciudad de Medellín, finalmente en el 2007 llega a la región Orinoquía con su Sede en la ciudad de Villavicencio. (Universidad Santo Tomás, 2022)

4.3. Misión

(Muñiz, 2018) autor del libro Marketing en el siglo XXI, la misión define la razón de ser de una empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas. Citado por (Thompson, 2018).

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas en el campo de la Educación Superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a la problemática y necesidades de la sociedad y del país. (Universidad Santo Tomás, 2022)

4.4. Visión

“La visión es aquella definición que trasciende de la misión y da una propuesta al futuro de la organización, concreta lo que quiere ser la organización y, por lo tanto, permite la identificación clara de los objetivos estratégicos”. (Kotler, 2002)

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, 2022)

4.5. Portafolio de servicios educativos

La Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio cuenta con un amplio portafolio de servicios educativos que son brindados de forma presencial y virtual, cabe aclarar que este portafolio está abierto a la inclusión de nuevos servicios según lo requiera la demanda educativa y las nuevas necesidades de la región. El portafolio actual de la Sede Villavicencio puede observarse en la siguiente tabla.

Tabla 2

Portafolio de servicios académicos USTA Villavicencio 2022

Portafolio
Pregrados
Administración de empresas agropecuarias
Arquitectura
Contaduría pública
Derecho
Ingeniería ambiental
Ingeniería civil
Ingeniería Industrial
Ingeniería mecánica
Negocios internacionales
Psicología
Posgrados
Maestría en administración MBA
Maestría en calidad y gestión integral
Maestría en derechos humanos
Maestría en ordenamiento ambiental del territorio
Especialización en derecho administrativo
Especialización en derecho tributario
Especialización en gerencia empresarial
Especialización en finanzas
Especialización en derecho penal y sistema penal acusatorio
Dependencia
Escuela internacional de idiomas - ESII
Educación a distancia DUAD

Nota. *Portafolio de servicios académicos USTA Villavicencio 2022. Información adaptada de (Universidad Santo Tomás, 2022)*

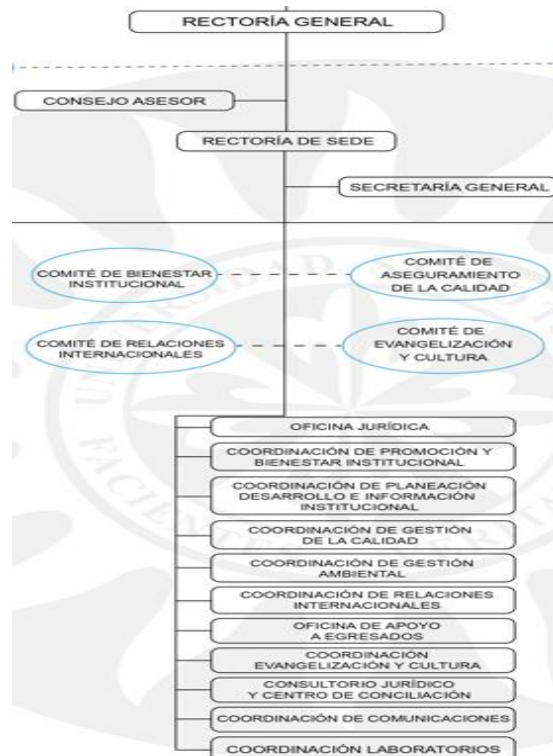
4.6. Organigrama

“El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría” (Fleitman, 2000). El organigrama de la Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio está dividido en tres grandes secciones de poder, las cuales son: la rectoría de la sede y sus respectivas vicerrectorías académica y financiera, por lo cual se puede establecer que la Sede Villavicencio se rige bajo un poder jerárquico, debido a la complejidad de la presentación del organigrama este podrá ser observado completo en el Anexo 1.

La práctica empresarial mencionada en este informe se llevó a cabo en la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual depende directamente de las órdenes impartidas por la rectoría general y la rectoría de la sede, esta parte del organigrama se podrá observar a continuación en la figura 1.

Figura 1

Organigrama Usta Villavicencio



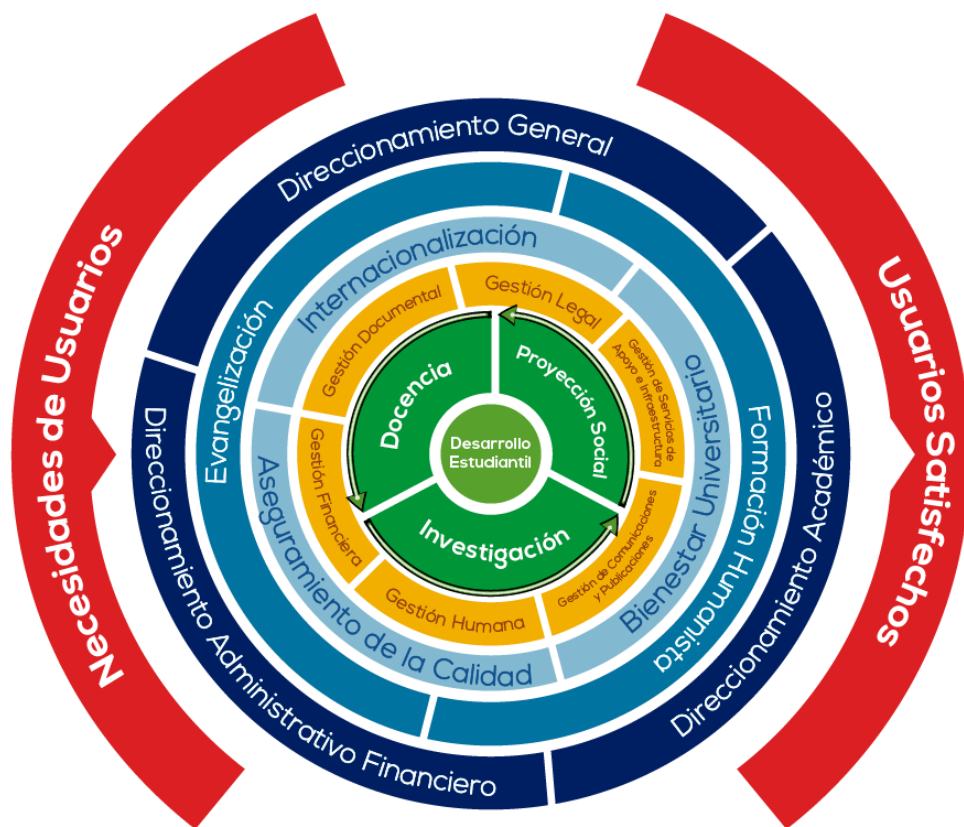
Nota. *Organigrama extraído de la página principal de (Universidad Santo Tomás, 2022)*

4.7. Mapa de procesos

La Universidad Santo Tomás cuenta con un mapa de procesos circular que permite representar de manera gráfica la interrelación con la que cuentan sus 18 procesos, la institución cuenta con tres tipos de proceso misionales, de apoyo y estratégicos, los cuales pueden diferenciarse por medio de una agrupación por colores. El proceso estratégico de Aseguramiento de la Calidad es el proceso central en el que se lleva a cabo la práctica profesional por la estudiante.

Figura 2

Mapa de proceso Universidad Santo Tomás



Nota. Mapa de procesos extraído de la página principal de (Universidad Santo Tomás, 2022)

5. Práctica profesional

La Universidad Santo Tomás cuenta con el proceso de Aseguramiento de la calidad, el cual está compuesto por 3 sistemas: Sistemas de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo. Las prácticas profesionales se llevaron a cabo específicamente en la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual se encuentra a cargo del Magíster José Joaquín Flórez Baquero con correo electrónico Calidadvillavicencio@usantotomas.edu.co y extensión 4067 quien desempeña el cargo de Coordinador de calidad y quien en este caso es el jefe directo de la estudiante pasante.

5.1. Funciones

- Acompañamiento y seguimiento de los planes de mejora
- Solicitud de piezas publicitarias
- Manejo y actualización de servidor SIDOC (Docuware)
- Acompañamiento y apoyo a las inducciones de nuevos docentes
- Campañas cultura de la calidad
- Apoyo a las actividades relacionadas con el proceso de auditoría interna 2022
- Mantener comunicación con los diferentes procesos
- Apoyo a actividades de la Coordinación de planeación
- RSQ
- Envío de correos con información de calidad

5.2. Descripción de las funciones

5.2.1 *Acompañamiento y seguimiento de los planes de mejora*

La Coordinación de Calidad es la encargada de subir y llevar el control en SIAC en línea de todas las acciones de mejora y correctivas que son arrojadas como hallazgos en las diferentes auditorías realizadas a la institución. Para este primer semestre del 2022 se les hizo acompañamiento y seguimiento a todos los procesos/unidades y programas auditados en el proceso

de recertificación en la norma ISO 9001:2015, por lo cual se creó una matriz por meses para llevar el control adecuado y generar las reuniones de seguimiento de forma ordenada, las reuniones de seguimiento se llevaron a cabo en la Coordinación de Calidad y por cada reunión se levantó un acta como evidencia del acompañamiento.

5.2.2 *Solicitud de piezas publicitarias*

Con la ayuda del proceso de comunicaciones de la institución se generaron diferentes piezas publicitarias para informar a la comunidad tomasina las diferentes actividades llevadas a cabo por la Coordinación de Calidad, para el proceso creativo de estas piezas se debía realizar el boceto de la misma en diferentes aplicaciones como lo son canva y PowerPoint plasmando de manera concreta y clara de lo que se quería lograr para que el equipo de edición de comunicaciones se encargara de crear la pieza y difundirla, la solicitud de estas piezas se llevaron a cabo por medio de la página web de la institución donde cada pieza era identificada con un código especial. A continuación, se podrán observar alguna de las piezas solicitadas.

Figura 3

Pieza publicitaria NTC 5906:2012



Nota. *Pieza publicitaria diseñada por el proceso de Comunicaciones de (Universidad Santo Tomás, 2022)*

Figura 4*Pieza publicitaria instrumento de evaluación cafeterías*

Nota. *Pieza publicitaria diseñada por el proceso de Comunicaciones de (Universidad Santo Tomás, 2022)*

5.2.3 Manejo y actualización del servidor SIDOC (Docuware)

La universidad Santo Tomás a nivel nacional añadió a su gestión documental el servidor SIDOC suministrado por Docuware, en el cual ahora reposa de manera digital toda la documentación de la institución, cada unidad/proceso/ programa posee una tabla de retención documental única acorde a sus necesidades documentales. En este caso, la pasante se encargó de guardar en el servidor todos los documentos que reposan en el archivo físico de la coordinación, documentos como actas, presupuestos aprobados por el CAF, cotizaciones, inventarios, entre otros.

5.2.4 Acompañamiento y apoyo a las inducciones de nuevos docentes.

Para el ingreso de nuevos docentes la unidad de currículo realiza una inducción donde intervienen los diferentes sistemas, para estas inducciones se realiza una presentación que permite socializarle a los nuevos docentes temas relacionados con la calidad como lo son SIAC en línea, código nemotécnico, RSQ.

5.2.5 Campañas cultura de la calidad

Para este año se estableció como objetivo el fortalecimiento de la cultura de la calidad en toda la institución por medio de diferentes campañas para lograr este objetivo, en el primer semestre del año se realizaron dos campañas.

La primera campaña constó de 10 videos informativos protagonizados por cada uno de los estudiantes que se desempeñan como representante general de su programa académico, esto con el fin de que la comunidad educativa se interesara un poco más en los videos al ver un rostro familiar con el que se relacionan casi a diario, la pasante fue la encargada de contactar a los representantes, crear los libretos, agendar las grabaciones y estar pendientes de la buena ejecución de las mismas.

Figura 5

Video Buzón de sugerencias



Nota: Imagen tomada de la página oficial de Instagram de (Universidad Santo Tomás, 2022)

Figura 6

Grabación campaña representante ingeniería civil



La segunda campaña, llamada el cofre de la calidad, fue una estrategia de mailing que constó de 5 preguntas con su respectiva respuesta, la pregunta era enviada los martes y su respuesta los miércoles; para complementar la estrategia mailing de manera presencial la pasante visitaba diferentes oficinas administrativas realizando preguntas relacionadas con la pregunta general de la semana.

Figura 7

Campaña Cofre de la calidad profesional soporte planeación



Figura 8

Pieza publicitaria estrategia de mailing



Nota. *Pieza publicitaria diseñada por el proceso de Comunicaciones de (Universidad Santo Tomás, 2022)*

5.2.6 Apoyo a las actividades relacionadas con el proceso de auditoría interna 2022

La Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio se encuentra en el proceso de certificación en la norma ISO 21001:2019, para lo cual se llevó a cabo una auditoría interna desde el 18 de abril del 2022 al 22 de abril del 2022, la Coordinación de Calidad fue la encargada de la planeación logística del ejercicio, esta actividad contó con el apoyo de la pasante en el agendamiento de las auditorías y captura de fotografías como evidencia para el informe general de la auditoría interna.

Figura 9

Auditoría interna 2022 programa de Negocios Internacionales



Figura 10

Auditoría interna 2022 programa de Ingeniería Ambiental



5.2.7 *Mantener comunicación con los diferentes procesos*

La Coordinación de Calidad tiene contacto constante con todos los procesos de la institución debido a la naturaleza de sus actividades, durante este semestre del año la pasante estableció comunicación directa con los diferentes procesos debido a distintas situaciones.

Debido a nuevas estrategias de funcionamiento, la matriz de salidas no conformes pasó a ser manejadas por la Coordinación de Calidad por lo cual la pasante debió encargarse de realizar el traspaso de propiedad de cada una de las matrices y dar acceso a los líderes de procesos correspondientes.

Por otro lado, en un ejercicio para mejorar la eficiencia de la documentación institucional (duración y normalización de documentos) la pasante debió diligenciar una matriz que permitía llevar el seguimiento de la documentación normalizada y luego comunicarse con los líderes de proceso para guiarlos en esta actividad.

5.2.8 *Apoyo a actividades de la Coordinación de Planeación*

Aunque la estudiante realizó su pasantía profesional en la Coordinación de Calidad, por motivos logísticos a causa de la visita de los pares institucionales designados por el Ministerio de Educación, la pasante debió apoyar actividades de la Coordinación de Planeación y Desarrollo en la edición de las presentaciones institucionales que serían proyectadas en la visita.

5.2.9 *RSQ*

La Coordinación de Calidad es la dependencia encargada de recepcionar y redirigir las RSQ que llegan al buzón de sugerencias de la institución, por lo cual la pasante tuvo que ayudar a personas externas a la universidad a radicar sus solicitudes y redirigirlas a la dependencia correspondiente. Debido a que la comunidad tomaba desconocida como instaurar una RSQ, la pasante debió crear un instructivo de uso del buzón de sugerencias (Anexo 2) y encargarse de la logística de grabación de un video explicativo acerca del uso de este.

5.2.10 Envío de correos con información de calidad

Durante la pasantía la estudiante hizo uso continuo del correo institucional designado para la realización de las actividades, por medio de este correo la pasante difundió información de importancia para los procesos de la institución, también por este medio se compartía la copia de las diferentes actas y notificaciones de reuniones.

6. Marco conceptual y normativo

El desarrollo de las prácticas profesionales se realizó acorde a la siguiente normatividad:

6.1. Política de calidad

La Universidad Santo Tomás, institución de educación superior con acreditación de alta calidad multicampus, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, comprometida con la formación integral de las personas, mediante la articulación de la docencia, la investigación y la proyección social, busca dar respuesta a las necesidades de la sociedad y del país, y generar un impacto nacional y global de alta calidad. Para ello promueve la mejora continua del Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad, con el respaldo de personas idóneas en lo académico y lo administrativo, así como de lineamientos y estrategias, sistemas de información, comunicación e infraestructura adecuados, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa frente a los servicios que ofrece (Universidad Santo Tomás, 2022)

6.2. Lineamientos de acreditación

Los lineamientos de acreditación son establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, estos se encuentran plasmados y actualizados en el acuerdo 02 de 2020 del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU)

Estos lineamientos corresponden al modelo de evaluación de la alta calidad de las instituciones de educación superior técnicas profesionales, tecnológicas, universitarias o escuelas tecnológicas y universidades que constituyen el sistema de educación superior colombiano, modelo que pretende ser holístico en el sentido de abarcar insumos, procesos, capacidades, actividades y resultados de una institución; ser una herramienta de gestión que apoye el mejoramiento continuo con proyecciones hacia el futuro, y servir como instrumento de evaluación. (CNA, 2021)

6.3. Norma ISO 9001:2015

En la actualidad la serie ISO 9000 involucra cuatro normas internacionales: ISO 9001:2015 (requisitos y directrices para un sistema de gestión de la calidad, empleando el enfoque a procesos e incorporando el ciclo PHVA (Planear- Hacer-Verificar-Actuar), ISO 9000:2015 (conceptos y lenguaje básico), ISO 9004:2009 (cómo hacer que un sistema de gestión de calidad más eficiente y eficaz) e ISO 19011:2011 (orientaciones sobre las auditorías interna y externa de los sistemas de gestión de calidad). (Alzate, 2017)

6.4. ISO 21001:2019

ISO 21001 es el primer estándar internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones educativas con el propósito de optimizar su servicio para superar las expectativas de alumnos, académicos, personal y otros beneficiarios. Los requisitos del estándar son genéricos y están destinados a ser aplicables en cualquier organización que ofrezca capacitación profesional y servicios relacionados, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para mejorar el aprendizaje, el cual permite gestionar un sistema que contribuye a la eficiencia de la organización para lograr los resultados esperados, cumplir con los objetivos y alcanzar las metas planificadas. Su objetivo es definir un marco equivalente a la norma ISO 9001 para prestar servicios de calidad. (Julio, s.f.)

6.5. NTC 5906:2012

la Norma Técnica Colombiana 5906 para los Centros de Conciliación y Arbitraje. Esta norma tiene por objeto y campo de aplicación establecer “los requisitos que deben cumplir los Centros de Conciliación y/o Arbitraje, para facilitar la conciliación y el arbitraje en condiciones de calidad, como Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (Gaviria & Gallego, 2015)

7. Aportes a la empresa

Durante el proceso de practicas profesionales y como resultado de sus funciones la estudiante realizo los siguientes aportes:

7.1. Instrumento (QR) de evaluación del servicio de cafeterías

Debido a las inconformidades que la comunidad tomasina presento frente al de cafeterías, la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad tomo acción respecto al caso, por lo cual para evitar que la comunidad tomasina usara medios no institucionales para evaluar el servicio de la cafetería, se creó un instrumento de evaluación del servicio de cafetería – restaurante en Google formularios, al cual se accede por medio de scanner QR. En cada una de las cafeterías se entregó un vinilo con el QR que remite al instrumento, además se dio la instrucción que este vinilo debería estar a la vista y fácil acceso de los usuarios.

Figura 11

Entrega instrumento de evaluación servicio de cafeterías



7.2. Matriz de seguimiento y control de acciones de mejora

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad es la encargada de hacer el acompañamiento y seguimiento de los planes de mejoramiento de la institución, teniendo en cuenta que cada proceso tiene acciones de mejora de naturaleza y complejidad distinta, los seguimientos tienen fechas de control totalmente diferentes, por lo cual se crea una matriz de seguimiento de planes de mejora que permite agrupar por meses las fechas de control facilitando el control y agendamiento de los mismos.

Figura 12

Matriz de seguimiento planes de mejora

ID	ESTADO	ACCIÓN	PROCESO	ENCARGADO EJECUCIÓN	FECHA CORREO	FECHA REVISIÓN	AGENDA	ANOTACIONES	RECOMENDACIONES
FEBRERO									
247	Ejecución	Gestionar la asignación y vinculación de un Coordinador de Promoción y Bienestar Institucional.	Bienestar Universitario	Elmy Johanna Ricardo Saray	28/01/2022	2/02/2022	agendada el 2/02/2022 de 2:30 pm a 3:30 pm	02/02/2022 La líder del proceso manifiesta que está a la espera de la renovación contractual en talento humano para revisar las condiciones y nombramiento y poder atender la no conformidad	Esperar la renovación contractual y su nombramiento si aun no se plasma de contractual
248	Ejecución	Desarrollar un encuentro durante el semestre para el estudio y apropiación de la gestión de riesgos e indicadores del proceso.	Formación Humanista	Fray Miguel Guillermo Carredo Castro	25/02/2022	28/02/2022	30/03/2022 reprogramada por incapacidad	para dar cumplimiento a esta acción la Coordinación de Formación Humanista y la Coordinación de Calidad llegan al acuerdo de agendar el día 8 de abril del 2022 una reunión con el fin de realizar la apropiación de los riesgos. Durante el encuentro se determinó que era necesario generar y agregar una nueva actividad para dar cumplimiento al plan, por lo cual se establece la siguiente acción 2: "Revisar en la mesa nacional de formación humanista la matriz de riesgos y la pertinencia de cada uno de ellos y los controles que se han establecido"	
284	Ejecución	Solicitar el acceso a las matriz de salidas no conformes de todos los Programas de la Universidad.	Proyección social	Fray Juan David Montes Florez	28/02/2022	28/02/2022	1/03/22 3:00 pm	data de baja	
301	Ejecución	Realizar la actualización del Reglamento del Centro de Conciliación incluyendo lo correspondiente al servicio Virtual	Proyección social/ centro conciliación	Lucy Mercedes Garcia Herrera	28/02/2022	28/02/2022	28/02/22 4:30	Plan de mejora 301 (Realizar la actualización del Reglamento del Centro de Conciliación incluyendo lo correspondiente al servicio Virtual): Frente a esta acción la docente Bibiana Cepeda Asesora del Centro de Conciliación comenta que el equipo de trabajo se encuentra desarrollando la adición al reglamento para incluir el protocolo de conciliación virtual y su posterior presentación al consejo de Facultad.	
								La Dra. Isabel Otero, manifiesta que la	

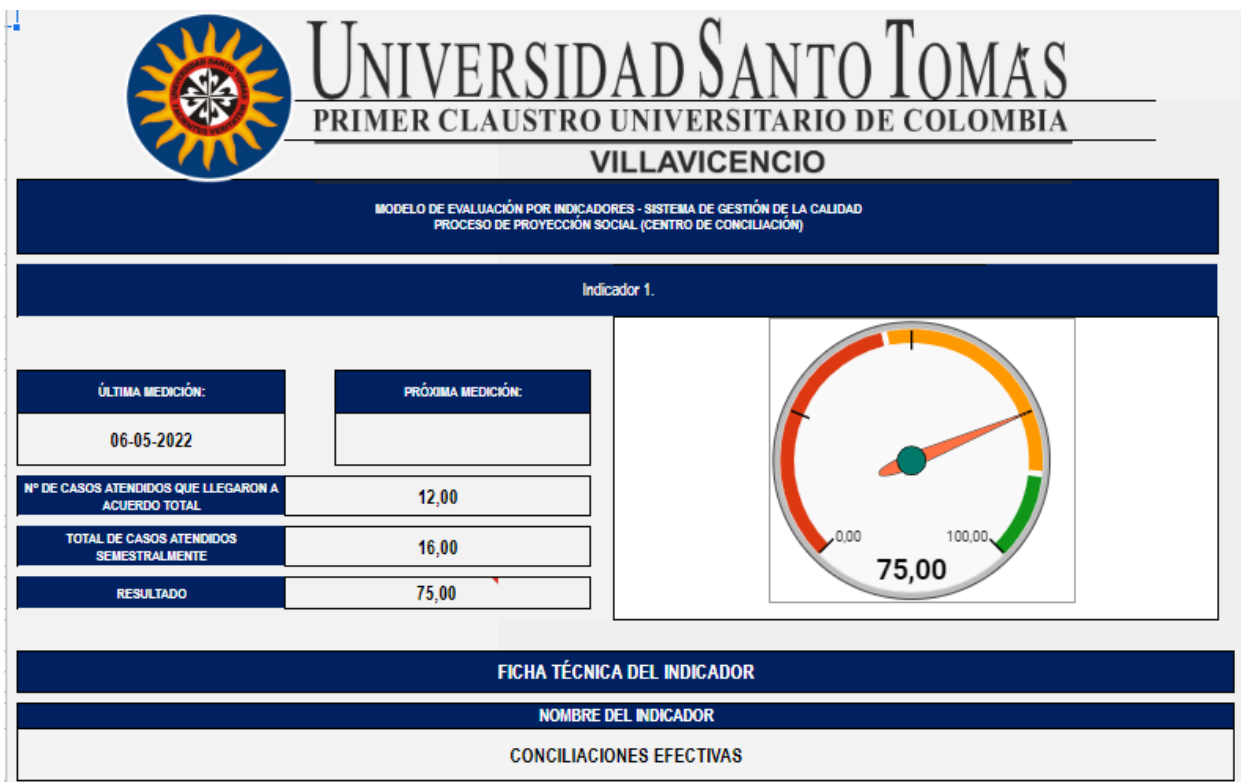
7.3. Indicadores Centro de Conciliación

El Centro de Conciliación de la Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio obtuvo su certificación en la norma NTC 5906:2012 después de un proceso de auditoría externa, aunque se obtuvo la certificación, este proceso dejó algunas acciones de mejora, entre las cuales se encuentra la creación de indicadores que permitan medir su gestión. Debido a esto, el Centro de Conciliación y la Coordinación de Calidad trabajan de manera conjunta para crear una batería de indicadores.

Por lo cual se le hace entrega al Centro de Conciliación de la Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio de una batería de 24 indicadores de gestión, cada uno con su respectivo panel de control en formato Excel.

Figura 13

Panel de control indicador 1



7.4. Instructivo de uso del buzón de sugerencias (Anexo 2)

En respuesta al desconocimiento de la comunidad tomasina en cuanto al uso del buzón de sugerencias y el establecimiento de solicitudes en medio no institucionales, se toma la decisión de crear un instructivo de uso del buzón de sugerencias y difundirlo a la comunidad tomasina por medio de los correos institucionales, representantes estudiantiles y docentes líderes de calidad.

7.5. Instructivo control documental institucional (Anexo 3)

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad en su actividad de control documental utilizó una matriz que le permitiera a los procesos/unidades/programas académicos realizar una depuración y solicitud de nuevos documentos de manera sencilla y eficiente, teniendo en cuenta que esta matriz es relativamente nueva y muchos funcionarios tomasinos jamás la habían diligenciado, se toma la decisión de generar un instructivo que explique paso a paso su correcto diligenciamiento.

8. Conclusiones

Se logró apoyar de manera exitosa el proceso de mejoramiento continuo de la Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio, por medio de un trabajo mancomunado con todos los sistemas que hacen parte del aseguramiento de la calidad, garantizando la mejora continua de cada uno de los procesos.

Se evidencia el compromiso constante que hay que tener en la Coordinación del sistema de calidad para poder dar el cumplimiento y mantener estándares que llevaron a la certificación de la institución en las diferentes normas ISO.

Cada uno de los procesos de la institución con planes de mejora abiertos contaron de manera oportuna con su acompañamiento y seguimiento brindado por la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por medio de las diferentes campañas diseñadas y ejecutadas durante el proceso de prácticas, la cultura de la calidad tomo fuerza y presencia en cada uno de los actores pertenecientes a la Universidad, logrando así una apropiación más profunda de la misma.

Se generaron actas como evidencia de cada una de las actividades, reuniones y capacitaciones que fueron realizadas por la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad durante el periodo de tiempo que duro la pasantía.

Referencias

- Alzate-Ibañez, A. M. (2018). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana De Gerencia*, 22(80), 576-592. <https://doi.org/10.37960/revista.v22i80.23175>.
- Caurin, J. (15 de Marzo de 2017). *Emprende Pyme*. <https://www.emprendepyme.net/auditoria>
- Consejo Nacional de Acreditación (CNA). (2021). *Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de las instituciones de educación superior*. <https://www.uninpahu.edu.co/wp-content/uploads/2021/06/LINEAMIENTOS-ACREDITACION-INSTITUCIONES.pdf> Obtenido de
- Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos: cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=7970>
- Gaviria, M., & Gallego, L. (2015). *Eficacia de la norma NTC 5906 de 2012 frente al acceso a la administración de justicia*. *Ambiente Jurídico*, (17), 65-94. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6101299.pdf>
- Gazsi, P. (17 de octubre de 2020). *Gestopolis*. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/que-son-las-certificaciones-de-calidad/>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) (2022). ISO 9001. Sistema de gestión de calidad. https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-decalidad/
- Julio, S. (s.f.). *Contraloría Social*. <https://www.upmys.edu.mx/iso21001>
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing conceptos esenciales*. Pearson
- Muñiz, R. (2018). *Marketing en el siglo XXI*. Madrid.España: Centro de Estudios Financieros (CEF).
- Pérez, M. (s.f). *Los indicadores de gestión*. Soporte & cia LTDA.
- Thompson, I. (2018). *Concepto de misión*. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>
- Torres, I. (29 de febrero de 2020). El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Compendium*, 22(42). <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/88062542005.pdf>

Universidad Santo Tomás. (2022). Información general de la *Universidad Santo Tomás*.

<https://www.ustavillavicencio.edu.co/index.php>

Universidad Santo Tomás. (2022). Aplicativo de gestión documental. Docuware

<https://start.docuware.com/es/plataforma-docuware>

Yáñez, J. Y. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las. *Ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias organizaciones*, III(9), 83-92.

<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf>

