

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



KAROL DAYANA JIMÉNEZ MONTENEGRO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

KAROL DAYANA JIMÉNEZ MONTENEGRO

Informe de prácticas empresariales presentado como requisito para optar al título de Profesional
en Negocios Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES

Docente

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

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

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. 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 CESPEDES

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, Mayo del 2019

Dedico principalmente a Dios por darme la vida y acompañarme en este proceso,
Y a mi abuelita por su apoyo incondicional

Agradecimientos

Agradezco por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, crecí como persona y aprendí a valorar cada momento de triunfo y de derrota. A mi madre que ha sido la persona incondicional que me ha apoyado en cada uno de mis proyectos estudiantiles y de vida. Y por último a mi familia que con sus consejos y motivación han sabido guiarme para culminar mi carrera.

Contenido

	Pág.
Glosario	9
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Objetivo General	14
Objetivos Específicos.....	14
1. Reseña Histórica	15
1.1.Misión	15
1.2.Visión	16
1.3.Mapa de Procesos.....	16
1.4.Organigrama	17
2. Cargo y funciones	19
2.1.Cargo Asignado.....	19
2.2.Funciones desarrolladas.....	19
2.3.Actividades	19
<i>2.3.1.Fortalecer y reestructurar el normograma de la sede Villavicencio</i>	<i>19</i>
<i>2.3.2.Asignar reuniones y capacitaciones con procesos</i>	<i>20</i>
<i>2.3.3.Participación en las diferentes mesas virtuales nacionales</i>	<i>21</i>
<i>2.3.4.Creación y actualización de documentos de SGC</i>	<i>21</i>
<i>2.3.5.Diagnóstico del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</i>	<i>21</i>
<i>2.3.6.Seguimiento a la plataforma RSQ-S</i>	<i>22</i>
<i>2.3.7.Capacitación a líderes de cada dependencia para auditoria ICONTEC</i>	<i>22</i>
3. Experiencia Personal	23
Conclusiones	24
Bibliografía	25
Apéndices	26

Tabla de Ilustraciones

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos de la USTA Villavicencio.....	17
Figura 2. Organigrama de la Sede Villavicencio.	18

Tabla de Apéndices

	Pág.
Apéndice 1. Sensibilización con el proceso de Servicios de Apoyo e Infraestructura	26
Apéndice 2.Sensibilización con la Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente.....	26
Apéndice 3.Sensibilización con Decanos de cada facultad.	27
Apéndice 4. Sensibilización con el padre Arturo O.P	27
Apéndice 5. Sensibilización con Egresados y Proyección Social.....	28
Apéndice 6. Sensibilización con Decanaturas de Derecho e Ingeniería Civil.	28
Apéndice 7. Sensibilización Coordinación de Gestión Ambiental.....	29
Apéndice 8. Certificación Internacional bajo la Norma ISO 9001:2015	29

Glosario

Sistema de Gestión de la Calidad: Es un conjunto de normas que le permite a las empresas u organizaciones establecer el ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar) además de esto, maneja diferentes instrumentos y herramientas que permiten medir y cualificar a la organización; algunas de ellas, es el manejo de indicadores, matrices de riesgos, servicios no conformes. Para ello las organizaciones diseñan estrategias que les permitan adoptar metodologías para los distintos procesos, apoyado en las mejores prácticas identificadas en cada una de las sedes.

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que Confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas. (Calidad, 2016)

Indicadores: Es una característica específica, observable y medible, utilizada para medir o cuantificar los avances de los objetivos proyectados por la empresa u organización, de esta manera la universidad hace los seguimientos y evalúa todas las actividades trazadas por las dependencias.

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993 (Calidad, 2016). Este instituto es el encargado de realizar las auditorías para conceder diferentes certificaciones en las organizaciones.

Norma ISO 9001:2015: Es una norma internacional que especifica términos y condiciones que se aplican a todas las normas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176 (Calidad, 2016)

Certificación Internacional: Son todos aquellos documentos que respaldan los conocimientos y habilidades tecnológicas, en los programas de productividad, desarrollo y creación de contenido más utilizados y reconocidos a nivel internacional.

Partes interesadas: Son todos los individuos que estén involucrados o hacen parte dentro del proceso de la organización.

Resumen

El presente informe de prácticas profesionales realizadas en la Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio, desde su oficina de Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad en la cual, se abarca todas las actividades realizadas durante un periodo de tiempo con el fin de lograr la transición del Sistema de Calidad y la Certificación Internacional bajo la Norma ISO 9001:2015. Destacando así los conocimientos y destrezas adquiridas a lo largo de la carrera universitaria. En este informe se describe detalladamente las características de la entidad así como su misión, visión, entre otros aspectos importantes, además de esto corresponde como al requisito de optar por el título de profesional en Negocios Internacionales.

Palabras Clave: Sistema de gestión de la calidad, Certificación, Norma ISO 9001: 2015

Abstract

This report of professional practices carried out at the Santo Tomás University Villavicencio University, from its Coordination Office of the Quality Management System, in which all the activities carried out during a period of time are included in order to achieve the transition of the Quality System and International Certification under the ISO 9001: 2015 Standard. Highlighting the knowledge and skills acquired throughout the university career. This report describes in detail the characteristics of the entity as well as its mission, vision, among other important aspects, besides this corresponds to the requirement of opting for the professional title in International Business.

Keywords: Quality Management System, Certification, ISO 9001: 2015 Standard

Introducción

El presente documento hace referencia al proceso llevado a cabo en la oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, con el fin de lograr la transición del Sistema de Gestión de Calidad y la Certificación Internacional de la Norma ISO 9001:2015 la cual hace parte de la planeación organizacional 2018 que tiene como objetivo un avance permanente hacia mejores escenarios dentro de la organización para sus colaboradores y sus usuarios.

Este informe es el resultado de las prácticas profesionales en el cual; se pone a prueba todos los conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación académica, con el fin de optar al título de profesional en Negocios Internacionales. El proceso de práctica correspondió a actividades establecidas, además de tener una buena acogida al entorno laboral establecido por la institución; también contemplar, valorar y aprender el trabajo en equipo y tener conocimiento acerca de la organización, este ejercicio fue desarrollado en un período de tiempo de 960 horas que corresponden a 8 meses calendario.

En la estructura del documento se especifican las labores realizadas por la practicante con evidencias reales de diferentes actividades realizadas en la oficina de Gestión de Calidad; además de esto se establecen unas recomendaciones y algunos aportes teniendo en cuenta la gratificante experiencia dentro de la organización. Objetivos

Objetivo General

Ampliar los conocimientos adquiridos durante los años de estudio, a través de las diversas actividades asignadas en el área del Sistema de Gestión de Calidad y así mismo, lograr las metas propuestas como la Certificación Internacional de la Norma ISO 9001:2015 en la Universidad Santo Tomás.

Objetivos Específicos

- Fortalecer y reestructurar el Normograma de la Sede Villavicencio.
- Asignar reuniones y capacitaciones con los procesos.
- Acompañamiento y sensibilización a cuerpo directivo, administrativo y docente.
- Participar en las diferentes mesas nacionales virtuales de Calidad y de los procesos.
- Seguimiento y actualización a la plataforma RSQ-S de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio.
- Crear, actualizar, modificar y eliminar formatos, procedimientos, manuales, instructivos y reglamentos que cada proceso solicite.
- Capacitar a los líderes de proceso, Padres, decanos, directivos y personal administrativo frente a la auditoría externa.

1. Reseña Histórica

La Universidad Santo Tomás de Villavicencio fue fundada en el año 2007 por iniciativa de frailes dominicos que vieron a la ciudad como una oportunidad para establecerse. El encargado de dar a conocer el potencial de la riqueza geográfica, económico y desarrollo humano, fue el egresado Tomística, Calasanz Vela (UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, 2015). Los inicios de la infraestructura de la Universidad, se generaron en Lomalinda, lugar en el que se ofrecieron programas académicos como Derecho, Administración de Empresas Agropecuarias y Comercio Exterior.

Un par de años más tarde, la Universidad logra la vinculación de nuevos programas académicos para generar una mayor oferta educativa en la región. Los nuevos programas que se adhirieron fueron: Contaduría Pública, Ingeniería Ambiental, Psicología e Ingeniería Civil. Debido a la gran acogida en el territorio y al posicionamiento que tuvo la Universidad, sus instalaciones fueron insuficientes para seguir aumentando el número de estudiantes, por lo que deciden construir en el Campus Aguas Claras en el año 2012.

Una vez terminada la primera fase de construcción, en el año 2013 se hizo oficial la apertura de la nueva sede junto con el logro de la renovación del registro calificado de todos los programas académicos y de las especializaciones en Derecho Administrativo y en Gerencia Empresarial.

1.1. 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 la problemática y necesidades de la sociedad y del país (UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, 2019).

1.2. Visión

En 2027 la Universidad Santo Tomás de Colombia es referente internacional de excelente calidad educativa multicampus, por la articulación eficaz y sistémica de sus funciones sustantivas, y es dinamizadora de la promoción humana y la transformación social responsable, en un ambiente sustentable, de justicia y paz, en procura del bien común (UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, 2019).

1.3. Mapa de Procesos

La Universidad Santo Tomás teniendo un plan estratégico organizacional, plasma en un mapa de procesos circular con diferentes colores, como es el funcionamiento interno de la organización, y a su vez, permite observar de manera escalonada los procesos que lo conforman, teniendo como base los procesos estratégicos los que ocupan el rango más alto de jerarquización, luego le siguen los procesos de Apoyo y, por último, los procesos Misionales.

Dentro del diagrama circular, se puede evidenciar que se encuentran de color azul todos los procesos estratégicos que aportan a la Universidad en el desarrollo de acciones e ideas que ayuden a que se cumpla con las funciones sustantivas de la Universidad, es decir, con los procesos Misionales que se encuentran en el mapa de color Verde. Los procesos de Apoyo están enmarcados de color amarillo y se encargan de brindar todas las herramientas para que se lleven a cabo las acciones fijadas por los procesos estratégicos. (Ver Figura 1).

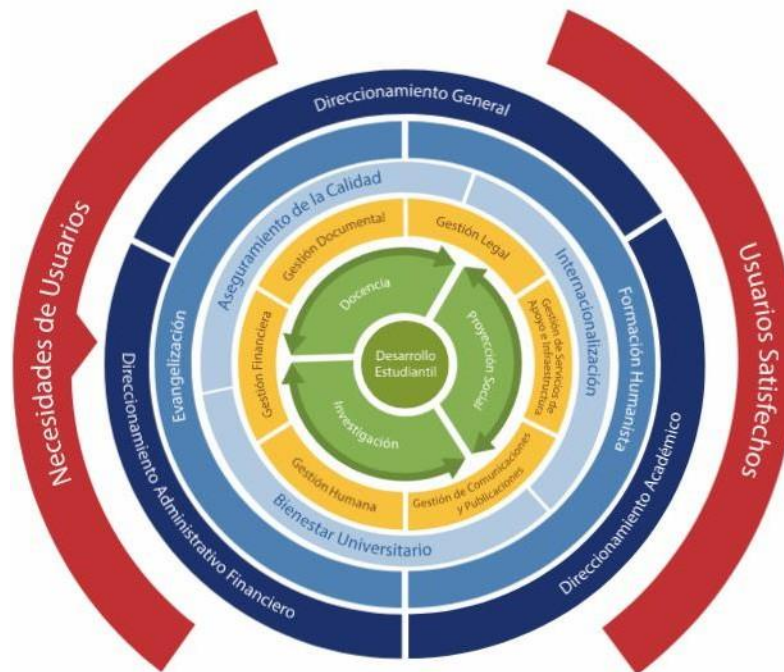


Figura 1. Mapa de procesos de la USTA Villavicencio. Tomado: Página Web, Universidad Santo Tomás.

1.4. Organigrama

El organigrama de la Universidad Santo Tomás Villavicencio evidencia gráficamente su estructura, posición y función organizacional de cada dependencia y aquellos que trabajan dentro de la misma. El Consejo de Fundadores es quien está en la cabeza, ya que es quien toma las decisiones de mayor importancia y relevancia en la Institución, le sigue el Consejo Superior, la Rectoría General, los Consejos Académico y Administrativo – Financiero Generales y ya como encargado de la sede Villavicencio, el Decano de División. (Ver Figura 2).

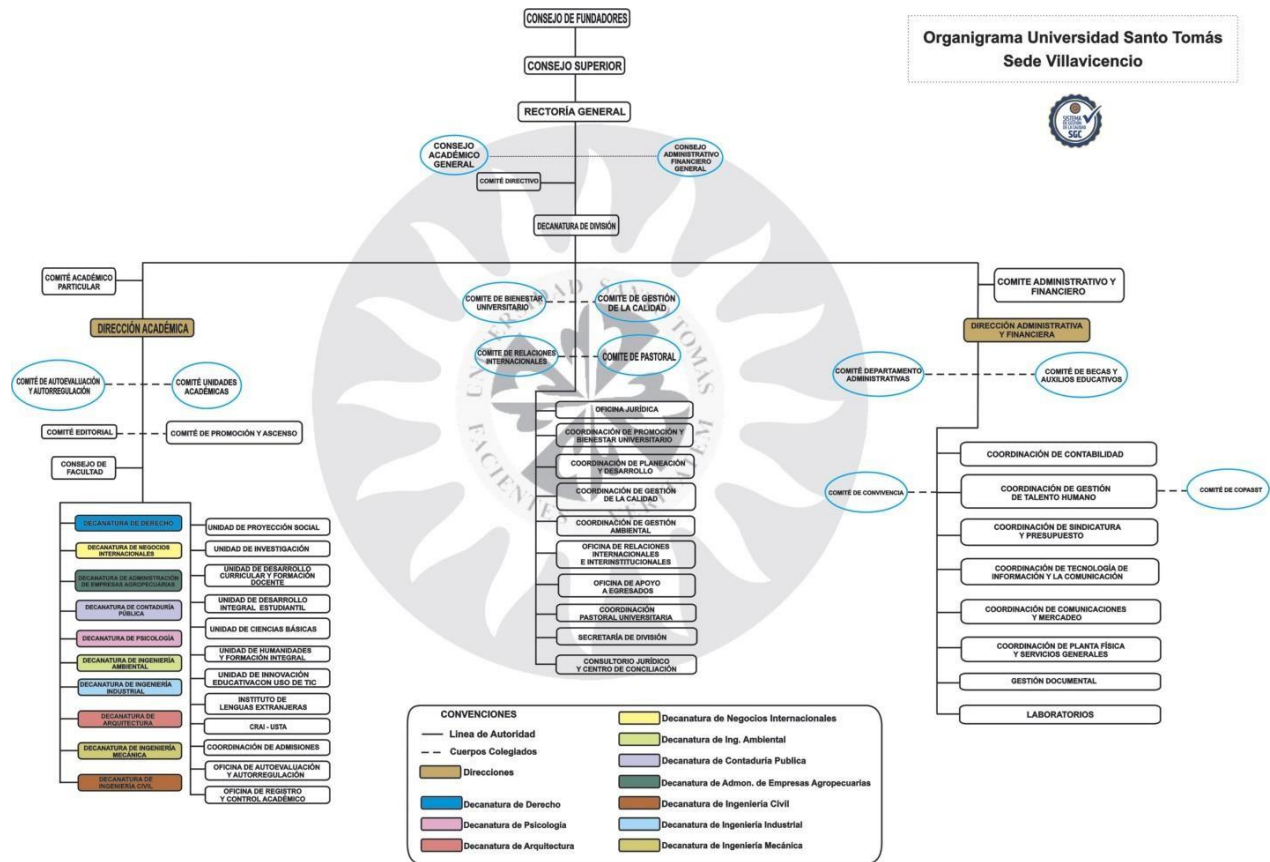


Figura 2. Organigrama de la Sede Villavicencio. Tomado de: Página Web USTA Villavicencio.

2. Cargo y funciones

2.1. Cargo Asignado

Practicante Oficina de Gestión de la Calidad.

2.2. Funciones desarrolladas.

- Apoyar y asesorar a los diferentes procesos de las funciones universitarias que le conciernen al aseguramiento de la calidad.
- Apoyar en la ejecución, actualización, codificación, eliminación y creación de formatos, procedimientos y procesos que se manejan en todas las dependencias.
- Apoyar la documentación de procesos, procedimientos y linamientos realizando un seguimiento y medición constante de los mismos.
- Apoyar en el diseño y creación de documentos, formatos y informes antes de publicarlos ante el personal.
- Apoyar las capacitaciones del Sistema de Gestión de la Calidad y demás responsabilidades.
- Trabajar y apoyar a la oficina de Planeación y Desarrollo.
- Verificación y aseguramiento de todos los formatos existentes en la Universidad frente a la codificación y actualización en la página web de la Universidad.

2.3. Actividades

Dentro de las actividades realizadas correspondientes a las funciones de la practicante en la oficina del Sistema de Gestión de la Calidad durante el 2018, se encuentran las siguientes.

2.3.1. Fortalecer y reestructurar el normograma de la sede Villavicencio.

El normograma de la sede de Villavicencio es una matriz que da a conocer las distintas normas

que regulan a cada uno de los procesos y delimita claramente sus responsabilidades. Por una petición de la Mesa Nacional de Calidad, todas las sedes y seccionales de la Universidad Santo Tomás debían trabajar en conjunto para la creación de el mismo, para así; evidenciar cuales eran las leyes, normas, decretos, resoluciones que regulaban a cada proceso.

Esta responsabilidad de cumplir con el normograma de la sede Villavicencio decayó en la oficina de calidad, el cumplimiento de esta petición fue un poco complicada puesto que la Universidad cuenta con alrededor de 40 dependencias y era de vital importancia conocer qué normas regulaban a cada uno de los procesos.

Para el cumplimiento de la misa se llevó acabo la visita a cada una de las oficinas, y en el transcurso 2 meses o un poco más elaboré junto a mi compañero la matriz con todos los criterios establecidos por la Mesa Nacional de Calidad. Gracias a esto, el normograma de la Sede Villavicencio, valió como apoyo para la creación del normograma nacional, el cual abarcaría de manera general, que normas aplicaban para la Universidad Santo Tomás Colombia.

2.3.2. Asignar reuniones y capacitaciones con procesos.

El Sistema de Gestión de la Calidad llevaba a cabo reuniones con todo el personal de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio con el objetivo de socializar todas las medidas que eran de vital importancia para la Institución. Por asignación de mi jefe tuve que hacer parte de todo el proceso de las reuniones, además de esto programar con los líderes las reuniones en donde se tocaban. Temas como: la Política de Calidad, Alcance, objetivos, aportes del SGC a la mejora del desarrollo y desempeño de las actividades de cada proceso y las implicaciones del no cumplimiento de algún requisito fundamental en la Norma ISO 9001:2015. Al terminar la socialización se iniciaba un debido seguimiento para verificar su debido cumplimiento.

Acompañamiento y sensibilización a cuerpo directivo, administrativo y docente.

El Sistema de Gestión de Calidad reunía a todo el personal con el objetivo de capacitarlos para la auditoría ICONTEC bajo la Norma ISO 9001:2015, además de esto analizar los aspectos fundamentales que cada dependencia le correspondía cumplir también, se evaluaba el nivel de desempeño de las actividades desarrolladas y de los métodos usados con el fin de estudiar los

resultados obtenidos arrojados por las diferentes herramientas de medición.

Cada proceso debía presentar: indicadores, matriz de riesgos, servicios no conformes, planes de acción, planes de mejora; sin embargo me correspondía estar al tanto de su cumplimiento.

2.3.3. Participación en las diferentes mesas virtuales nacionales.

Tuve la oportunidad de hacer acompañamiento en la mayoría de las Mesas Nacionales tanto de Aseguramiento de Calidad como de distintos procesos, los temas más frecuentes en estas reuniones eran referentes a la auditoría que se aproximaba, además de la entrega de documentos, lineamientos, matrices, informes y demás.

2.3.4. Creación y actualización de documentos de SGC.

Los documentos que maneja la Universidad Santo Tomás que dependen de la Coordinación de Calidad están controlados en un matriz de Excel, dándole cumplimiento al numeral 7.5 Información Documentada de la Norma ISO 9001:2015 las organizaciones deben incluir a que toda la información que se maneja dentro de ella, esté totalmente documentada para lograr la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La información suministrada se basa en formatos, procedimientos, manuales y reglamentos que deben cumplir las especificaciones de la norma. Cada uno de los documentos debe contener título, fecha, código, emisión y versión, esto debía ser revisado detalladamente para ser aprobado y publicado en la plataforma de la universidad.

2.3.5. Diagnóstico del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

La Norma ISO 9001:2015 es el estándar internacional de carácter certificable que regula los sistemas de Gestión de la Calidad (Calidad, 2016). Esta norma presenta los requisitos fundamentales del SGC para que cada organización logre la certificación como uno de sus objetivos. Contiene 10 numerales y cada uno con subnumerales en los que cada organización deberá establecer un control y seguimiento de cumplimiento de la norma.

Para el cumplimiento de este diagnóstico la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad se implementó una matriz que evidenciaba fácilmente el nivel de cumplimiento de acuerdo a un estudio previsto de cada numeral de la norma. Como resultado del Diagnóstico de Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2015, la Universidad Santo

Tomás de Villavicencio cuenta con un total del 84% de implementación de la misma, obteniendo una calificación global en la Gestión de la Calidad Alta.

2.3.6. Seguimiento a la plataforma RSQ-S

La plataforma virtual (RSQ-S) que implementa la Universidad es para que cada persona interna o externa puede exponer sus reconocimientos, sugerencias y quejas. Calidad se encarga de hacerle seguimiento a cada una de las personas que interactúa con la página. De acuerdo a su contenido o petición, se les reenvía a las dependencias correspondientes para que ellos generen una respuesta a la solicitud; una vez se cuenta con la respuesta, se le envía la contestación a la persona.

2.3.7. Capacitación a líderes de cada dependencia para auditoría ICONTEC

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad convocó una reunión con los procesos implicados en la auditoría, se hizo un simulacro de auditoría con cada uno de ellos en donde se evidenciaba si existía una planificación, implementación y control de las salidas de los procesos. Este ejercicio duraba cerca de 1 a 2 horas, y se formulaban una serie de preguntas acerca de las actividades que el proceso realizaba en cumplimiento del objetivo.

3. Experiencia Personal

En cuanto a mi experiencia personal en la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Santo Tomás de Villavicencio, pienso que es un espacio agradable que les permite a los estudiantes poner en práctica todos los conocimientos y habilidades adquiridas durante su formación profesional. Destaco la comunicación entre los miembros de la oficina dado a que el trabajo en equipo es de vital importancia y la agilización en el proceso de comunicación entre las dependencias y el área de calidad.

Los aportes que me dejan la realización de las prácticas además de poner en práctica los valores éticos y morales en el quehacer diario, me dio la oportunidad de poner a prueba todos mis conocimientos teórico-prácticos para poder cumplir con los objetivos trazados en las funciones asignadas, estrategias de liderazgo para cumplir con el tema de las capacitaciones y tareas establecidas; Por otro lado, debo agregar que este proceso al principio no fue tan fácil, el desconocimiento del tema y mi poca experiencia laboral me jugaron una mala pasada.

Los temas que debía abordar para cumplir con mis funciones eran desconocidas para mí, lo que me exigió un tiempo previo para el acercamiento y apropiación de dicho conocimiento. Sin embargo, asistí a unas previas capacitaciones para el diligenciamiento de las diferentes matrices y uso adecuado de la plataforma de la USTA, de esta manera se me dio un alto grado de responsabilidad y compromiso que serían el reflejo de un resultado de unas mediciones a cada uno de los procesos.

Conclusiones

La oportunidad de realizar las prácticas profesionales en las instalaciones de la Universidad Santo Tomás, no solo te permiten adquirir experiencia en el ámbito laboral si no que desempeñas un cargo con un alto grado de responsabilidad poniendo a prueba tanto los conocimientos, las habilidades y la capacidad de desenvolverse frente a cualquier reto o adversidad.

Destaco que todos los objetivos planteados en el inicio de la práctica se cumplieron en su totalidad, recalcando que este proceso logró cumplir los requerimientos para la Certificación Internacional de la Norma ISO 9001:2015. Adicional a esto, se terminó el Normograma de la sede Villavicencio que tenía como finalidad evidenciar bajo qué normas la Universidad se estaba regulando. Se realizaron los seguimientos en la entrega de los indicadores, la matriz de riesgos, los servicios no conformes, los planes de mejora, las caracterizaciones que fueron unificados a nivel nacional; esto es tan solo por nombrar algunos de los muchos objetivos alcanzados.

La oficina de Gestión de la Calidad es un espacio que le permite a cualquier estudiante de la facultad de Negocios Internacionales probar sus capacidades para liderar estrategias que permitan alcanza los diferentes objetivos planteados, le brindan las bases suficientes para destacar los conocimientos y ponerlos en constante práctica. Para finalizar, es de admirar como las personas que trabajan en esta institución siempre enaltecen el nombre de la misma mediante su buen desempeño en el desarrollo de todas sus actividades.

Bibliografía

Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC). (2016). *Norma técnica colombiana ISO 9001:2015*. Obtenido de: <https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/normavw.aspx?ID=6496>

Universidad Santo Tomás. (2015). *Informe de Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional*. Obtenido de <http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/historia>

Universidad Santo Tomás. (2019). *Plataforma estratégica*. Obtenido de <http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/universidad/informacion-general/mision-vision>

Apéndices

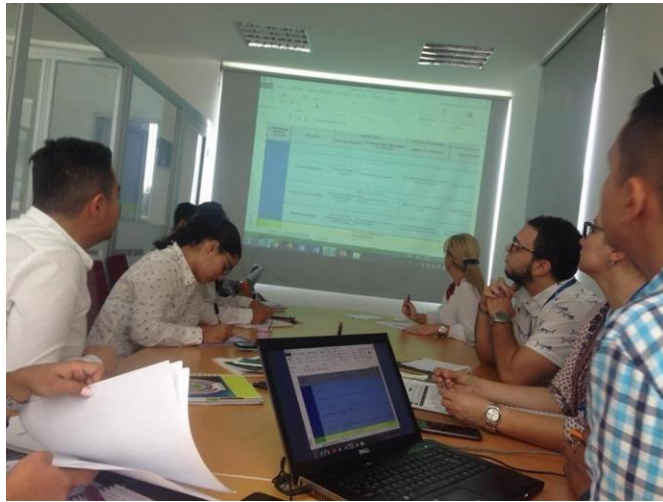
Apéndice 1. Sensibilización con el proceso de Servicios de Apoyo e Infraestructura



Apéndice 2. Sensibilización con la Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente



Apéndice 3. Sensibilización con Decanos de cada facultad.



Apéndice 4. Sensibilización con el padre Arturo O.P



Apéndice 5. Sensibilización con Egresados y Proyección Social



Apéndice 6. Sensibilización con Decanaturas de Derecho e Ingeniería Civil.



