

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 1 de 7</b>

21.1

<b>FECHA</b>	martes, 3 de enero de 2023
--------------	----------------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Fusagasugá

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Sede Fusagasugá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Pasantía
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
Panqueva Páez	Yenifer Alejandra	1069758006

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
Agudelo Davalos	Orlando

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
APOYO AL PROCESO LOGÍSTICO Y DOCUMENTAL PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001 VERSIÓN 2015 EN LA OFICINA DE CALIDAD UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 2 de 7</b>


<b>SUBTÍTULO</b> <b>(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)</b>

<b>EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN</b>	
<b>INDICADORES</b>	<b>NÚMERO</b>
ISBN	
ISSN	
ISMN	

<b>AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
21/11/2022	21

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1. Calidad	Quality
2. Apoyo	Support
3. Auditoria	Audit
4. Indicadores	Indicators
5. Actualización	Upgrade
6. Documentos	Documents

<b>FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)</b>
Instructivo para la Elaboración de Documentos, ESGI001, obtenido de: <a href="file:///D:/Usuario/Downloads/ESGI001_V13%20(1).pdf">file:///D:/Usuario/Downloads/ESGI001_V13%20(1).pdf</a>
Manual de Imagen Institucional, ECOM002, Obtenido de: <a href="file:///D:/Usuario/Downloads/ECOM002_V12.pdf">file:///D:/Usuario/Downloads/ECOM002_V12.pdf</a>
Modelo de Operación Digital, Obtenido de: <a href="https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/">https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/</a>
Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015, obtenido de: <a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf</a>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 3 de 7</b>

## RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

La Universidad de Cundinamarca actualmente se encuentra certificada bajo la NTC ISO 9001 versión 2015, renovada en la vigencia 2020; que asegura el cumplimiento del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra trabajando en pro del mejoramiento continuo desde cada una de las áreas de la institución en sus diferentes sedes, seccionales y extensiones.

Por tal razón fue necesario el apoyo de un pasante con enfoque administrativo que con sus actitudes y conocimientos aportara al desarrollo de las actividades de la Oficina de Calidad dirigido a la estructuración documental, consolidación de documentos estratégicos y cada uno de los numerales aplicables de la norma; dicho lo anterior, se inicia el proceso de pasantía a finales del IPA 2022 y en la totalidad del IIPA 2022.

### **ABSTRACT:**

The University of Cundinamarca is currently certified under NTC ISO 9001 version 2015, renewed for 2020; which ensures compliance with the PHVA cycle (plan, do, verify, act) taking into account that the Quality Management System is working towards continuous improvement from each of the areas of the institution in its different headquarters, sectional and extensions.


For this reason, it was necessary the support of an intern with an administrative approach who, with his attitudes and knowledge, will contribute to the development of the activities of the Quality Office aimed at document structuring, consolidation of strategic documents and each of the applicable numerals of the standard; Having said the above, the internship process begins at the end of IPA 2022 and throughout IIPA 2022.

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2


	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 4 de 7</b>

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 5 de 7</b>

caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

**SI \_\_\_ NO X.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos) en carta adjunta, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

 <b>UDECA</b> UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 6 de 7</b>

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.




j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

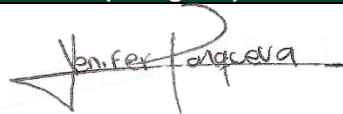
Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 7 de 7</b>

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1.INFORME FINAL PASANTÍA (Yenifer Alejandra Panqueva Pérez).docx	Texto en archivo word

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>FIRMA (autógrafa)</b>
YENIFER ALEJANDRA PANQUEVA PÁEZ	

21.1-51-20.



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

**APOYO AL PROCESO LOGÍSTICO Y DOCUMENTAL PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001 VERSIÓN 2015 EN  
LA OFICINA DE CALIDAD UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**

**YENIFER ALEJANDRA PANQUEVA PÁEZ**  
**CÓDIGO: 110218189**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**FUSAGASUGÁ**  
**2022**





**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

**APOYO AL PROCESO LOGÍSTICO Y DOCUMENTAL PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001 VERSIÓN 2015 EN  
LA OFICINA DE CALIDAD UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**

**YENIFER ALEJANDRA PANQUEVA PÁEZ**  
**CÓDIGO: 110218189**

**PRESENTADO A: COMITÉ OPCIONES DE GRADO**

**ASESOR INTERNO**  
**ORLANDO AGUDELO DAVALOS**  
**DOCENTE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ASESOR EXTERNO**  
**JAIME ELDER ACOSTA RAMÍREZ**  
**COORDINADOR OFICINA DE CALIDAD**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**FUSAGASUGÁ**  
**2022**



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

## ÍNDICE

<b>1. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>9</b>
<b>3. ACTIVIDADES REALIZADAS .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL OBJETIVO N° 1.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL OBJETIVO N° 2.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL OBJETIVO N° 3.....</b>	<b>13</b>
<b>3.4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL OBJETIVO N° 4.....</b>	<b>15</b>
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>18</b>
<b>5. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>6. REFERENCIAS.....</b>	<b>20</b>



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

### LISTA DE TABLAS

<b>TABLA 1 - GENERALIDADES DE LA PASANTÍA</b>	<b>8</b>
<b>TABLA 2 - TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>16</b>



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

**TABLA DE ILUSTRACIONES**

<b>ILUSTRACIÓN 1. ARCHIVO FÍSICO DE LA OFICINA DE CALIDAD</b>	<b>11</b>
<b>ILUSTRACIÓN 2. BASE DE DATOS INDICADORES</b>	<b>12</b>
<b>ILUSTRACIÓN 3. TRANSFERENCIA DE FORMATOS DE LAS MATRICES</b>	<b>14</b>
<b>ILUSTRACIÓN 4. AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>15</b>



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

### LISTA DE GRÁFICAS

<b>GRÁFICA 1. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 1</b>	<b>_____ 11</b>
<b>GRÁFICA 2. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 2</b>	<b>_____ 13</b>
<b>GRÁFICA 3. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 3</b>	<b>_____ 14</b>
<b>GRÁFICA 4. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 4</b>	<b>_____ 16</b>
<b>GRÁFICA 5. TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>_ 17</b>



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

## **1. JUSTIFICACIÓN**

La Universidad de Cundinamarca actualmente se encuentra certificada bajo la NTC ISO 9001 versión 2015, renovada en la vigencia 2020; que asegura el cumplimiento del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra trabajando en pro del mejoramiento continuo desde cada una de las áreas de la institución en sus diferentes sedes, seccionales y extensiones.

Por tal razón fue necesario el apoyo de un pasante con enfoque administrativo que con sus actitudes y conocimientos aportara al desarrollo de las actividades de la Oficina de Calidad dirigido a la estructuración documental, consolidación de documentos estratégicos y cada uno de los numerales aplicables de la norma; dicho lo anterior, se inicia el proceso de pasantía a finales del IPA 2022 y en la totalidad del IIPA 2022.

**TABLA 1 - GENERALIDADES DE LA PASANTÍA**

<b>DESCRIPCIÓN DE LA PASANTÍA</b>	
<b>TÍTULO DE LA PASANTÍA</b>	Apoyo al proceso logístico y documental para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo los lineamientos de la NTC ISO 9001 versión 2015 en la Oficina de Calidad Universidad de Cundinamarca Sede Fusagasugá.
<b>LUGAR</b>	Oficina de Calidad Sede Fusagasugá
<b>NÚMERO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	4
<b>NÚMERO DE INFORMES PRESENTADOS</b>	4
<b>INICIO DE PASANTÍA</b>	01 de junio de 2022
<b>FINALIZACIÓN DE PASANTÍA</b>	11 de noviembre de 2022
<b>TOTAL, HORAS</b>	640



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Apoyar al proceso logístico y documental para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo los lineamientos de la NTC ISO 9001 versión 2015 en la Oficina de Calidad Universidad de Cundinamarca sede Fusagasugá.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.** Actualizar los documentos correspondientes al sistema de gestión de la calidad y de aquellas áreas que interactúen con el proceso.
- 2.** Acompañar la revisión y consolidación de los indicadores de gestión con el fin de asegurar los resultados del desempeño desde cada área de la Universidad.
- 3.** Consolidar información de primera y segunda línea de defensa en lo correspondiente a las matrices del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.** Asistir a los profesionales de la oficina de calidad en el acompañamiento a los procesos y las actividades propias del sistema de gestión.





**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

### 3. ACTIVIDADES REALIZADAS

#### 3.1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL OBJETIVO Nº 1

**OBJETIVO Nº 1. Actualizar los documentos correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad y de aquellas áreas que interactúen con el proceso.**

##### Actividades:

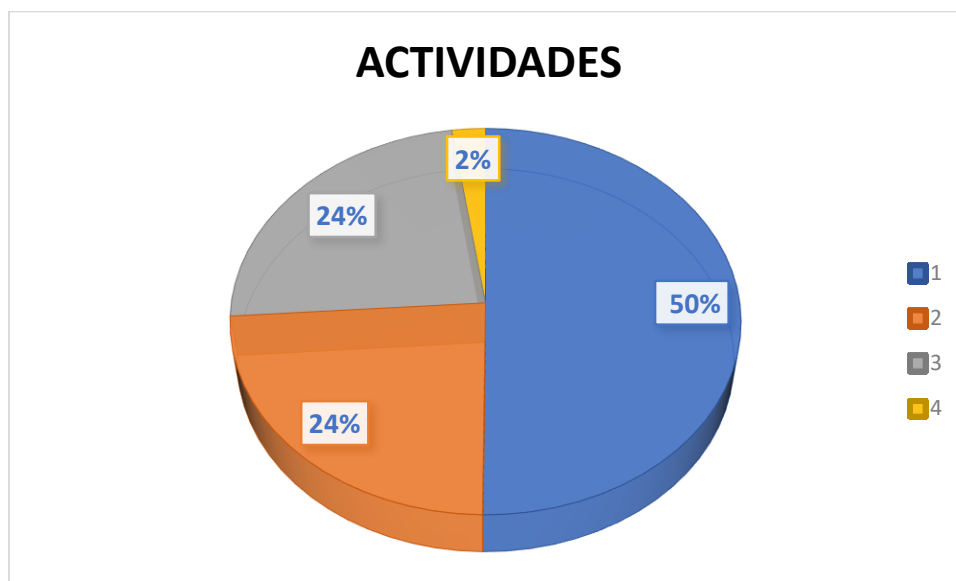
- 1. Digitalizar y organizar el archivo físico de la Oficina de Calidad:** La actividad principal está comprendida por diferentes actividades, de esta manera se realizó la revisión cruzada al listado maestro de documentos Vs OneDrive, se escaneó parte del archivo físico de la Oficina de Calidad con el fin de digitalizar y organizar el mismo; además de alimentar constantemente el drive y la data con el que cuenta la Oficina. **Tiempo (150 HORAS)**
- 2. Apoyar las solicitudes del Sistema de Actualización de Documentos —SAD:** A lo largo del proceso de pasantía fue necesaria la actualización documental de los diferentes procesos como Bienes y Servicios, Talento Humano, Ciencia, Tecnología e Innovación, Seguridad de la Información, Dialogando con el Mundo, Comunicaciones, Proyectos Especiales, Apoyo Académico, Autoevaluación y Acreditación, Control Disciplinario, Formación y Aprendizaje, Sistemas y Tecnología; comprendiendo documentos como formatos, registros, procedimientos, manuales, planes, instructivos, guías, caracterizaciones, entre otros. **Tiempo (71 HORAS)**
- 3. Revisar la información documentada publicada en el Modelo de Operación Digital:** Se realiza el cargue de documentos a Joomla, aplicativo que alimenta la data del modelo de operación digital; además es necesario revisar las fechas en documentos que fueron publicados con anterioridad, con el fin de hacer la revisión cruzada de dichos archivos y posterior edición. **Tiempo (71 HORAS)**
- 4. Apoyar la elaboración de oficios, informes o actas requeridas como soporte del proceso:** Se elaboró un instructivo para el proceso de ESG-SGC con la información requerida para el uso de las herramientas digitales propias del Sistema de Gestión de la Calidad. **Tiempo (7 HORAS)**

**ILUSTRACIÓN 1. ARCHIVO FÍSICO DE LA OFICINA DE CALIDAD**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**GRÁFICA 1. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 1**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Para el cumplimiento del objetivo No. 1 fue necesario realizar 4 actividades, siendo que la digitalización y organización del archivo físico de la Oficina de Calidad ocupó 150 horas correspondientes al 50 % del tiempo total empleado, seguido del apoyo se las solicitudes SAD y la

revisión de documentación publicada en el Modelo de Operación Digital con un porcentaje del 24% cada una y una intensidad horaria de 71 horas respectivamente, por último, se encuentra el apoyo en la elaboración de actas, oficios y demás piezas que apoyan el proceso ocupando un 2% y 7 horas para su realización.

### 3.2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL OBJETIVO Nº 2

**OBJETIVO Nº 2. Acompañar la revisión y consolidación de los indicadores de gestión con el fin de asegurar los resultados del desempeño desde cada área de la Universidad.**

**Actividades:**

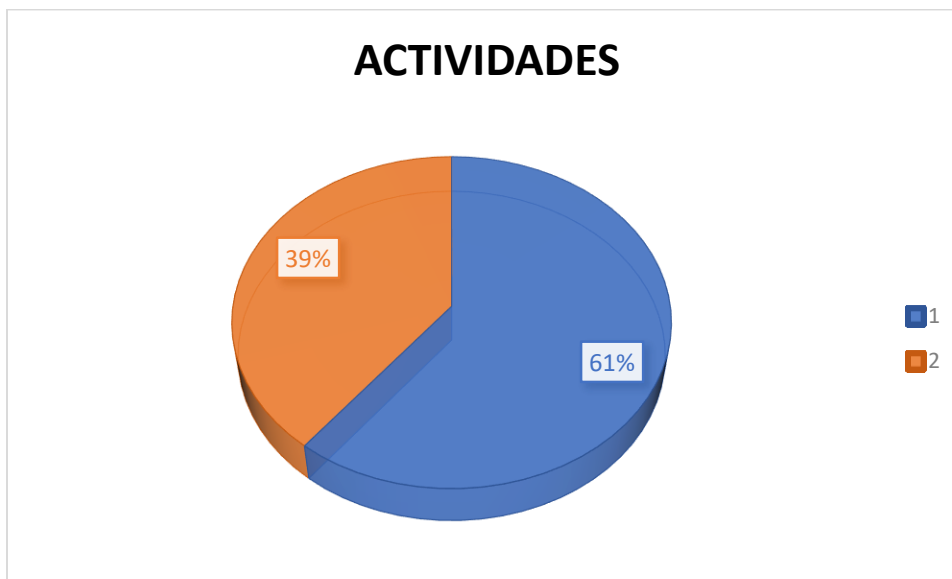
- 1. Consolidación de indicadores de gestión:** Se recopila la información referente a la actualización de indicadores de los procesos asignados, con las actualizaciones referentes al semestre 1 y los trimestres del año en curso y a su vez se hace el respectivo cague de información en el Power BI, incorporando la información correspondiente a datos, análisis de datos, acciones formuladas y datos segregados. **Tiempo (37 HORAS)**
- 2. Revisión de indicadores de gestión:** Se verifico la veracidad de la Información de los Indicadores de gestión que fueron asignados por los gestores de Calidad los cuales se encontraban publicados en el modelo de operación digital, también fue necesario incorporar nueva información y corregir la ya existente; en necesario aclarar que en este caso la información modificada corresponde a objetivos, líneas de acción y clasificación. **Tiempo (24 HORAS)**

**ILUSTRACIÓN 2. BASE DE DATOS INDICADORES**

ID	UNIDAD SEGREGADA	RESULTADO	ANÁLISIS DE DATOS SEGREGADO
1727	CERTIFICACIONES	-0.33	De acuerdo al tipo de asunto para el 2021 se recibieron 6 DP-Q-R-D y para el 2022 segundo trimestre de cr. que se dio un aumento de 2 PQRS.
1729	PROCESO DE SELECCION	0.83	De acuerdo al tipo de asunto para el 2021 se recibieron 6 DP-Q-R-D y para el 2022 segundo trimestre de cr. que se dio una disminución de 5 PQRS.
1730	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0.60	De acuerdo al tipo de asunto para el 2021 se recibieron 5 DP-Q-R-D y para el 2022 segundo trimestre de cr. que se dio una disminución de 3 PQRS.
1731	COMPORTEAMIENTO DOCENTES	0.80	De acuerdo al tipo de asunto para el 2021 se recibieron 5 DP-Q-R-D y para el 2022 segundo trimestre de cr. que se dio una disminución de 4 PQRS.
1732	DERECHO DE PETICION	1.00	De acuerdo al tipo de asunto para el 2021 se recibieron 3 DP-Q-R-D y para el 2022 segundo trimestre de cr. que se dio una disminución de 3 PQRS.
1733	COMPORTEAMIENTO ADMINISTRATIVOS	0.33	De acuerdo al tipo de asunto para el 2021 se recibieron 3 DP-Q-R-D y para el 2022 segundo trimestre de cr. que se dio una disminución de 1 PQRS.
1734	INGRESO A LA INSTITUCION	0.50	De acuerdo al tipo de asunto para el 2021 se recibieron 2 DP-Q-R-D y para el 2022 segundo trimestre de cr. que se dio una disminución de 1 PQRS.
1735	CERTIFICADO LABORAL	1.00	De acuerdo al tipo de asunto para el 2021 se recibieron 2 DP-Q-R-D y para el 2022 segundo trimestre de cr. que se dio una disminución de 2 PQRS.

*FUENTE: BASE DE DATOS OFICINA DE CALIDAD*

GRÁFICA 2. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 2



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

El objetivo número 2 conto con la revisión de indicadores y consolidación de los mismos, para ello fue necesario ocupar un total de 37 horas correspondientes al 61% en la consolidación de indicadores de gestión y en simultaneo se ocuparon 24 horas correspondientes al 39% para la revisión de indicadores de gestión, teniendo en cuenta que ambas actividades debían ser realizadas al mismo tiempo con el fin de no incurrir en duplicación de información o reprocesos.

### 3.3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL OBJETIVO Nº 3

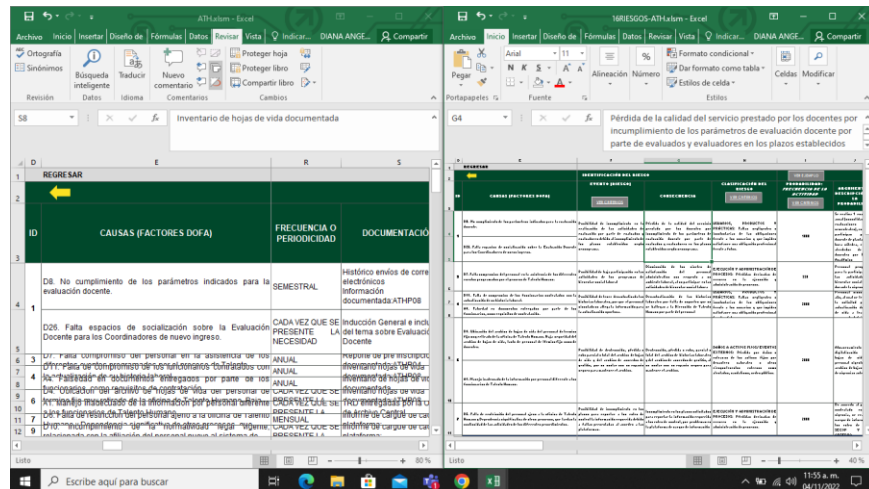
**OBJETIVO Nº 3. Consolidar información de primera y segunda línea de defensa en lo correspondiente a las matrices del Sistema de Gestión de la Calidad.**

#### Actividades:

- 1. Consolidación de matrices de contexto DOFA, riesgos y oportunidades:** Se apoyó la revisión ortográfica y posterior estructuración del control de cambios de las matrices de riesgos de los procesos asignados por los gestores de calidad, fue necesario continuar con la consolidación de las observaciones de las matrices y finalmente se actualizo la información del DOFA institucional 2021 con respecto a 2022 y posteriormente realizar la protección de los documentos anteriormente mencionados. **Tiempo (91 HORAS)**
- 2. Actualización de matrices de riesgos:** Se realizó la actualización de formato de cada una de las matrices de riesgo y posteriormente la transferencia de información del formato antiguo

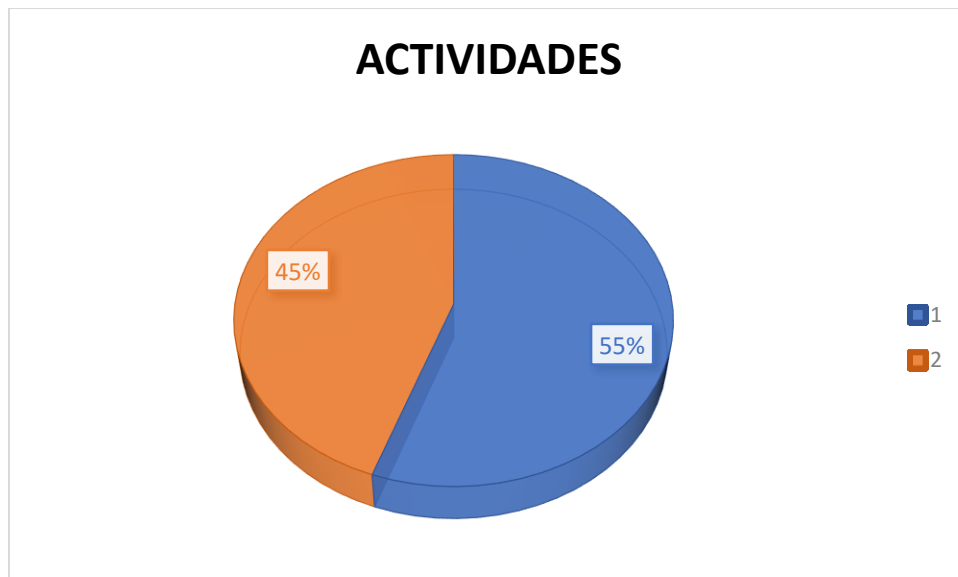
a la versión actualizada del mismo, se aplican las protecciones pertinentes y se envía correo a gestores de cada una de las matrices. **Tiempo (73 HORAS)**

**ILUSTRACIÓN 3. TRANSFERENCIA DE FORMATOS DE LAS MATRICES**



FUENTE: BASE DE DATOS OFICINA DE CALIDAD

**GRÁFICA 3. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 3**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Para el cumplimiento del objetivo 3 se ocuparon un total de 164 horas las cuales fueron empleadas de la siguiente manera, la consolidación de matrices de contexto DOFA, riesgos y oportunidades empleo el 55% del tiempo y la actualización de matrices de riesgos ocupó el 45% restantes.

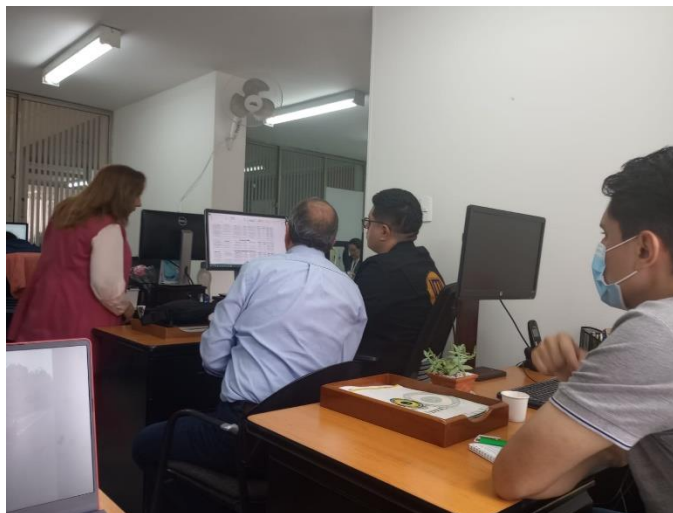
#### 3.4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL OBJETIVO Nº 4

**OBJETIVO Nº 4. Asistir a los profesionales de la oficina de calidad en el acompañamiento a los procesos y las actividades propias del sistema de gestión.**

##### **Actividades:**

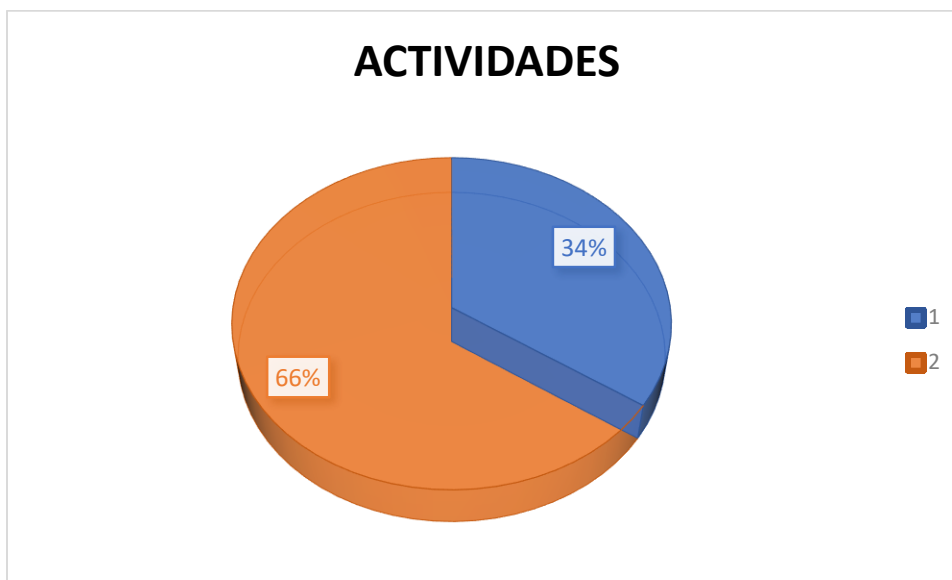
- 1. Acompañar las reuniones de los gestores de la oficina de Calidad:** Se hizo Acompañamiento al gestor de Calidad para el cargue de documentos a Joomla, se realizó asistencia a gestor de Calidad (realización de material de apoyo para capacitación), adicional, se brindo apoyo en búsqueda y consolidación de documentación a gestor de calidad, además de asistir a capacitaciones, simuladas de auditoria interna y respectivo acompañamiento en la auditoria interna realizada por la empresa ENLACE CONSULTORES; auditorias como: Admisiones y Registro, Ciencia, Tecnología e Innovación, Posgrados, Bienes y Servicios, Almacén y Talento Humano. **Tiempo (40 HORAS)**
- 2. Apoyar la elaboración de piezas gráficas y presentaciones de SGC:** Se consolidaron los anexos ACTA N° 002, 005 del comité SAC, consolidado de decisiones en actas comité SAC y respectiva actualización de la tabla de seguimiento avances de la comisión de gestión (ACTA N° 001, 002, 003, 004, 005 SAC - 2022), edición de forma y fondo al Acta N° 006 2022 SAC, además de brindar apoyo en la calificación de proponentes, revisión de documentación para contratación, verificación de requisitos técnicos para contratación de la auditoria interna y por último se apoyó comisión de gestión con presentaciones para comité y elaboración de material para participación en evento de disfraces realizado por bienestar universitario. **Tiempo (76 HORAS)**

#### **ILUSTRACIÓN 4. AUDITORÍAS INTERNAS**



*FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA*

**GRÁFICA 4. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 4**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Basado en la gráfica anterior es posible afirmar que para el cumplimiento del objetivo 4, el acompañamiento a las reuniones de los gestores de la oficina de Calidad ocupó un tiempo de 40 horas correspondiente al 34%, frente al 66% de la elaboración de piezas gráficas y presentaciones de SGC con un total de 76 horas siendo esta la actividad con mayor intensidad horaria en el desarrollo del objetivo en mención.

**TABLA 2 - TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA**

N°	OBJETIVOS	TIEMPO EMPLEADO EN HORAS	TIEMPO EN %
1	Actualizar los documentos correspondientes al sistema de gestión de calidad de aquellas áreas que interactúen con el proceso.	299	47%
2	Acompañar la revisión y consolidación de los indicadores de gestión con el fin de asegurar los resultados del desempeño desde cada área de la Universidad.	61	10%





<b>3</b>	Consolidar información de primera y segunda línea de defensa en lo correspondiente a las matrices del Sistema de Gestión de la Calidad.	164	26%
<b>4</b>	Asistir a los profesionales de la oficina de calidad en el acompañamiento a los procesos y las actividades propias del sistema de gestión.	116	18%
<b>TOTAL, HORAS POR OBJETIVOS</b>		640	100%

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**GRÁFICA 5. TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Basado en la gráfica anterior es posible inferir que el objetivo No. 1 Actualizar los documentos correspondientes al sistema de gestión de calidad de aquellas áreas que interactúan con el proceso, ocupó el 47% y una intensidad horaria de 299 horas fue el objetivo que mayor participación tuvo en el desarrollo de la pasantía en la Oficina de Calidad, seguido del objetivo No. 3 Consolidar información de primera y segunda línea de defensa en lo correspondiente a las matrices del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual tuvo una participación del 26% y un tiempo de 164 horas, el objetivo No. 4 Asistir a los profesionales de la oficina de calidad en el acompañamiento a los procesos y las actividades propias del sistema de gestión, tuvo una participación del 18% con un total de 116 horas y por último el objetivo con menos participación fue el No. 2 Acompañar la revisión y consolidación de los indicadores de gestión con el fin de asegurar los resultados del desempeño desde cada área de la Universidad, ocupando el 10% y una intensidad horaria de 61 horas.





**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

#### **4. CONCLUSIONES**

- 1.** En el desarrollo de la pasantía se apoyó la actualización, revisión y publicación de los documentos correspondientes al sistema de gestión de la calidad y de áreas como: Bienes y Servicios, Talento Humano, Ciencia, Tecnología e Innovación, Seguridad de la Información, Dialogando con el Mundo, Comunicaciones, Proyectos Especiales, Apoyo Académico, Autoevaluación y Acreditación, Control Disciplinario, Formación y Aprendizaje, Sistemas y Tecnología; comprendiendo documentos como formatos, registros, procedimientos, manuales, planes, instructivos, guías, caracterizaciones, áreas las cuales fueron asignadas por los Gestores de Calidad.
- 2.** Se realizó la organización de las 37 cajas de archivo que se encontraban en la Oficina dejando como resultado un total de 20 cajas, posteriormente se realizaron las tapas y diligenciamiento de formatos para las cajas y su posterior entrega a la Oficina de Archivo Central; finalmente se realizó la entrega del 55% del archivo físico con el que contaba la Oficina al momento.
- 3.** Se acompañó la revisión y consolidación de los indicadores de gestión con el fin de asegurar los resultados del desempeño desde cada proceso que fue asignado por los Gestores de Calidad; se entregó la base de datos de indicadores POWER BI actualizada a corte de tercer trimestre del año en curso.
- 4.** Se llevó a cabo el consolidado Institucional de Matrices DOFA de los 22 procesos de la Universidad de Cundinamarca correspondiente al año 2022 con respecto al 2021; además se entrega documento con las tablas dinámicas del mismo y la actualización de formatos de 11 de las matrices.
- 5.** Se acompañó a los gestores de Calidad en la calificación de proponentes para contratación de auditores internos, gracias a ello fue posible realizar la contratación con la empresa ENLACE CONSULTORES, posteriormente se realizó el acompañamiento a auditorías como: Admisiones y Registro, Ciencia, Tecnología e Innovación, Posgrados, Bienes y Servicios, Almacén y Talento Humano.
- 6.** Finalmente se concluyó la pasantía “Apoyo al proceso logístico y documental para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo los lineamientos de la NTC ISO 9001 versión 2015 en la Oficina de Calidad Universidad de Cundinamarca Sede Fusagasugá.” Dejando como resultado el crecimiento personal y profesional del estudiante.



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

## **5. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda a la Oficina de Calidad realizar un mejor empalme entre pasantes, toda vez que es necesario que se socialice con exactitud y veracidad toda la información que comprende el desarrollo de la pasantía.
- 2.** Se sugiere dar a conocer el Modelo de Operación Digital en los diferentes escenarios que comprenden la Universidad de Cundinamarca, estudiantes, administrativos y demás personal involucrado con la institución, puesto que a la fecha no es claro el proceso para la búsqueda de documentos y demás información suministrada por el aplicativo, evitando demoras y reprocesos en el desarrollo de las actividades de los diferentes agentes.
- 3.** Dar continuidad al instructivo que quedo como entregable por parte de las pasantes de Calidad en el IIPA 2022, con el fin de continuar la retroalimentación y ajuste en caso de ser necesario por parte de los gestores y futuros pasante, facilitando el proceso de ingreso a la Oficina y manteniendo la trazabilidad y el aprendizaje requerido para el desarrollo de las actividades.



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

## 6. REFERENCIAS

- *Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015, obtenido de:*  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- *2022, Instructivo para la Elaboración de Documentos, ESGI001, obtenido de:*  
[file:///D:/Usuario/Downloads/ESGI001\\_V13%20\(1\).pdf](file:///D:/Usuario/Downloads/ESGI001_V13%20(1).pdf)
- *2021, Manual de Imagen Institucional, ECOM002, Obtenido de:*  
[file:///D:/Usuario/Downloads/ECOM002\\_V12.pdf](file:///D:/Usuario/Downloads/ECOM002_V12.pdf)
- *2022, Modelo de Operación Digital, Obtenido de:*  
<https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/>



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO FINAL PASANTÍAS**

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME**

---

**YENIFER ALEJANDRA PANQUEVA PAEZ**  
**PASANTE OFICINA DE CALIDAD**

---

**ORLANDO AGUDELO DAVALOS**  
**ASESOR INTERNO**

---

**JAIME ELDER ACOSTA RAMÍREZ**  
**ASESOR EXTERNO**

---

**MARTHA ISABEL CHAVES ROSERO**  
**DOCENTE APOYO COMITÉ OPCIONES DE GRADO**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**SEDE FUSAGASUGÁ**