



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



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

FORMATO FINAL PASANTÍAS

APOYO ADMINISTRATIVO A LOS PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADOS EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001 VERSIÓN 2015 DENTRO DE LA OFICINA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ.

MELISSA ALONSO VILLAMIL

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

APOYO ADMINISTRATIVO A LOS PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADOS EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001 VERSIÓN 2015 DENTRO DE LA OFICINA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ.

**PASANTE: MELISSA ALONSO VILLAMIL
PRESENTADO A: OPCIONES DE GRADO, PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Asesor interno: ORLANDO AGUDELO DÁVALOS
Asesor externo: JAIME ELDER ACOSTA RAMÍREZ**

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

TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN	8
2. OBJETIVOS	9
2.1. Objetivo General:	9
2.2. Objetivos Específicos:	9
3. ACTIVIDADES REALIZADAS	10
3.1. OBJETIVO N.º 1:	10
3.2. OBJETIVO N.º 2:	12
3.3. OBJETIVO N.º 3:	14
3.4. OBJETIVO N.º 4:	16
4. CONCLUSIÓN	20
5. RECOMENDACIONES	22
6. REFERENCIAS	23

LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: organización y control del archivo</i>	10
<i>Ilustración 2: Archivo documental Digital</i>	11
<i>Ilustración 3: Cargue de Indicadores en la herramienta PowerBI</i>	12
<i>Ilustración 4: Ficha Matriz de Indicadores</i>	13
<i>Ilustración 5: Matriz Consolidada de procesos</i>	14
<i>Ilustración 6: Matriz de Riesgos proceso MGD</i>	14
<i>Ilustración 7: Auditoría simulada proceso de MFA</i>	16
<i>Ilustración 8: Auditoría Interna MFA</i>	17

LISTA DE GRAFICAS

GRÁFICA 1. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO NO. 1	11
GRÁFICA 2. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO NO. 2	13
GRÁFICA 3: TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO NO. 3	15
GRÁFICA 4: TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO NO. 4	17
GRÁFICA 5: TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA	19

LISTA DE TABLAS

TABLA 1: DESCRIPCIÓN DE PASANTÍA	7
TABLA 2: TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA	18

TABLA 1: DESCRIPCIÓN DE PASANTÍA

DESCRIPCIÓN DE PASANTÍA	
TÍTULO DE LA PASANTÍA	APOYO ADMINISTRATIVO A LOS PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADOS EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001 VERSIÓN 2015 DENTRO DE LA OFICINA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ.
LUGAR	Oficina de calidad
NÚMERO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
NÚMERO DE INFORMES PRESENTADOS	4
INICIO PASANTÍA	1/06/2022
FINAL PASANTÍA	11/11/2022
TOTAL, HORAS	640

1. JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Calidad de la Universidad de Cundinamarca, sede Fusagasugá, actualmente se encuentra certificada bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 versión 2015, desde allí se asegura y se trabaja constantemente en la estandarización y mejora de los procesos a través de la creación de estrategias implementadas por medio del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), lo anterior, permite tener un proceso constante de evaluación y autoevaluación que garantice que la satisfacción de los resultados esperados desde cada área en lo referente a la administración de información documentada, el cumplimiento de Indicadores, la identificación de oportunidades, el control de los riesgos y la planificación oportuna de los cambios.

Considerando la información anteriormente mencionada, es necesario contar con el apoyo de un pasante que tenga habilidades y conocimientos en procesos administrativos, que pueda aportar en el desarrollo de las actividades a ejecutar durante el IIPA de 2022.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General:

Apoyar administrativamente los procesos de actualización y mantenimiento al Sistema de Gestión de la Calidad basados en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 versión 2015 dentro de la Oficina de Calidad de la Universidad de Cundinamarca, sede Fusagasugá.

2.2. Objetivos Específicos:

- 1.** Contribuir en las actividades de revisión y actualización de información documentada de los procesos de la Universidad.
- 2.** Asistir en la revisión y consolidación de los Indicadores de Gestión de la Universidad de Cundinamarca publicados a través del Modelo de Operación Digital.
- 3.** Consolidar los seguimientos y actualizaciones realizadas a las matrices estratégicas de cada uno de los procesos del sistema de Gestión de Calidad.
- 4.** Brindar apoyo a los profesionales de la Oficina de Calidad en los procesos de logística y seguimiento de las actividades realizadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1. OBJETIVO N.º 1: Contribuir en las actividades de revisión y actualización de información documentada de los procesos de la Universidad.

Actividades:

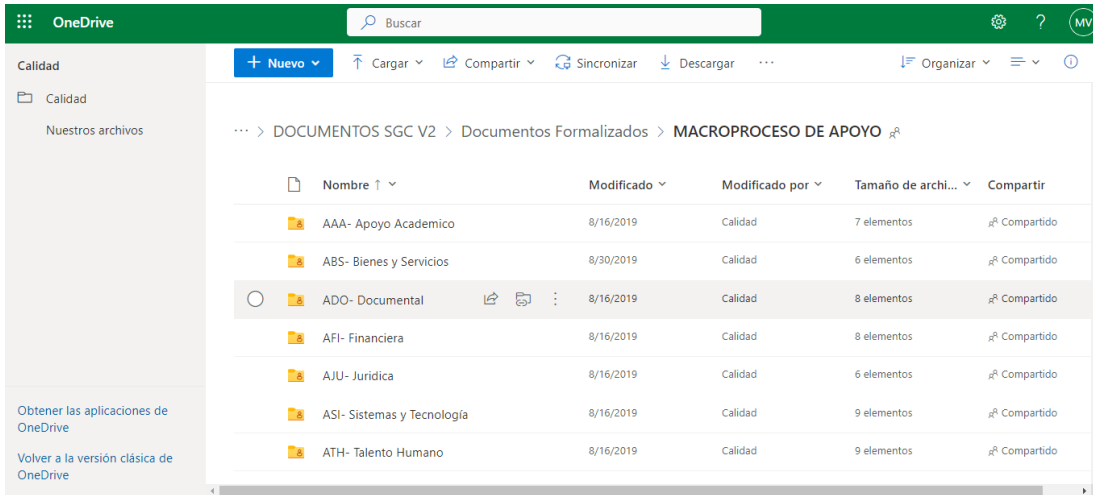
1. **Digitalizar y actualizar el archivo físico de la oficina:** se realizó la verificación del archivo físico y digital de la oficina de calidad, con el fin de crear un control de los archivos que se encuentran completos y actualizados dentro de la carpeta DRIVE de la oficina y se realizó la organización de los archivos físicos, dicha actividad se llevó a cabo con el fin de garantizar la preservación de los documentos importantes para el proceso de la gestión de la calidad y de igual manera poder organizar y llevar a cabo la entrega de los documentos físicos a los entes encargados de su control y custodia. **Tiempo (292 horas).**
2. **Apoyar las solicitudes del Sistema de Actualización Documental:** Se realizaron las actividades de revisión, verificación de colores, organización, vigencia, aprobación y restricción documental de las solicitudes de los procesos realizadas por medio de la plataforma de Sistema de Actualización Documental (SAD), del mismo modo por medio de la plataforma SAD se llevaban a cabo diferentes actividades como la actualización de documentos, versiones e interacciones de los documentos, al mismo tiempo se realizó el cargue de dichos archivos a la carpeta DRIVE, todos los documentos cargados dentro de la plataforma SAD se encuentran dentro del Modelo de Operación Digital, con el fin de mantener actualizada, organizada y vigente la información y las herramientas documentales que se encuentran dentro del Modelo de Operación Digital. **Tiempo (130 horas).**
3. **Elaborar informes, actas u oficios resultantes de sesiones de trabajo:** se llevó a cabo la elaboración de diferentes oficios como informes de trabajo de los gestores de calidad y tablas dinámicas para el análisis de los documentos cargados en el modelo de operación digital, por otro lado, se realizaron diagramas de flujo de los procedimientos correspondientes al proceso de AFI resultante de mesas de trabajo llevadas a cabo por los gestores de calidad. **Tiempo (20 horas).**

Ilustración 1: organización y control del archivo



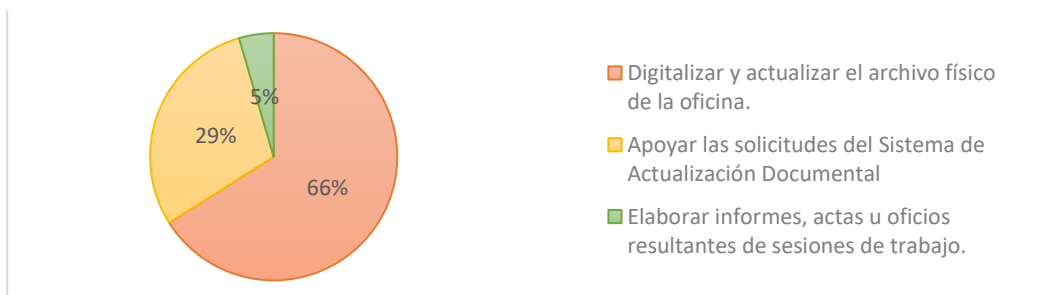
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Ilustración 2: Archivo documental Digital



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

GRÁFICA 1. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO NO. 1



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Para dar cumplimiento al objetivo N°1; se destinó un total de 442 horas de las cuales para el desarrollo de la actividad de **Digitalizar y actualizar el archivo físico de la oficina** se destinó un 66% del total del tiempo representado en 292 horas, seguido de la actividad de **Apoyar las solicitudes del Sistema de Actualización Documental** la cual contó con un porcentaje total de 29% contando con 130 horas ejecutadas; por último el objetivo de **Elaborar informes, actas u oficios resultantes de sesiones de trabajo** cuenta con un porcentaje de 5% al cual se le destinaron 20 horas, dichas actividades se llevaron a cabo con el fin de dar cumplimiento al 100% del objetivo N° 1.

3.2. OBJETIVO N.º 2: Asistir en la revisión y consolidación de los indicadores de gestión de la Universidad de Cundinamarca publicados a través del modelo de operación digital.

Actividades:

- 1. Verificar la publicación de los resultados de Indicadores:** Se verificó la información de las Matrices de Indicadores frente a la información cargada a la plataforma PowerBI, posteriormente se comprobó su veracidad con los gestores del proceso y luego se realizaron las respectivas correcciones a los indicadores; esta tarea se realizó con el propósito de contar con información actualizada y real de la gestión llevada a cabo por las actividades propias de la Universidad de Cundinamarca. **Tiempo (24 horas).**
- 2. Apoyar la consolidación de resultados a través de las Matrices de Indicadores:** Se ejecutó la consolidación de los Indicadores de gestión a cortes trimestrales, semestrales a corte de los meses de junio y septiembre del 2022, con el fin de realizar un informe consolidado de la información del nivel obtenido de cada uno de los Indicadores para la Comisión de Gestión del segundo trimestre del 2022 y conocer los resultados de la gestión de la Universidad de Cundinamarca. **Tiempo (12 horas).**

Ilustración 3: Cargue de Indicadores en la herramienta PowerBI

	MACROPROCESO	PROCESO	RESPONSABLE MED	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	CLASIFICACIÓN DE LA MED	TIPO DE MED	TENDENCIA	NIVEL DE SEGREGACIÓN	FRECUENCIA DE LA MED	FRECUENCIA DE R
1	Misional	Formación y Aprendizaje	Director de Autoevaluación y Acreditación	Puntaje Promedio Pruebas Saber Pro - Competencias Ciudadanas	(Total de estudiantes que presentan la prueba SABER PRO de Competencias Ciudadanas) / (Total de estudiantes que presentan la prueba SABER PRO en Competencias Ciudadanas en el periodo de análisis) * 100	No Aplica	Eficacia	Positiva	No Aplica	Anual	
2	Misional	Formación y Aprendizaje	Director de Autoevaluación y Acreditación	Puntaje Promedio Pruebas Saber Pro - Comunicación Escrita	(Total de estudiantes que presentan la prueba SABER PRO de Comunicación Escrita) / (Total de estudiantes que presentan la prueba SABER PRO en Comunicación Escrita en el periodo de análisis) * 100	No Aplica	Eficacia	Positiva	No Aplica	Anual	
3	Misional	Formación y Aprendizaje	Director de Autoevaluación y Acreditación	Puntaje Promedio Pruebas Saber Pro - Inglés	(Total de estudiantes que presentan la prueba SABER PRO de Inglés) / (Total de estudiantes que presentan la prueba SABER PRO en Inglés en el periodo de análisis) * 100	No Aplica	Eficacia	Positiva	No Aplica	Anual	

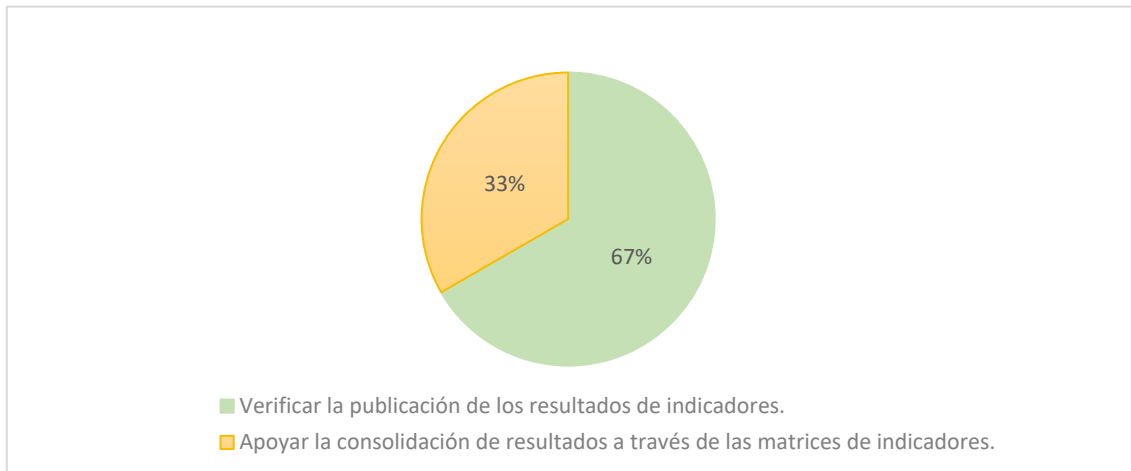
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Ilustración 4: Ficha Matriz de Indicadores

FICHA DE INDICADOR	
MACROPROCESO	Misional
PROCESO GESTIÓN	Graduados
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Coordinador(a) Oficina de Graduados
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADOR	
CLASIFICACIÓN DE LA MEDICIÓN	Objetivo
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
META ANUAL	55%
FÓRMULA	Número de graduados * 100 / Número de graduados que participan en eventos
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
TENDENCIA	Positiva
NIVEL DE SEGREGACIÓN *	Por Unidad Regional
ESCALA	Deficiente (0%-20%), Aceptable (21%-50%), Bueno (51%-75%), Excelente (76%-100%)
ORIGEN DE DATOS NUMERADOR	Base de datos consultados anualmente de satisfacción
FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	SEMESTRAL
RECUENCIA DE RESULTADO	ANUAL
ORIGEN DE DATOS DENOMINADOR	Reporte de satisfacción actividades
RESULTADOS	
ANÁLISIS DE DATOS	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

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



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

En la gráfica se puede observar que la actividad que más tiempo requirió para dar cumplimiento al Objetivo N° 2 fue **Verificar la publicación de los resultados de Indicadores**, la cual contó con un porcentaje del 67% destinando 24 horas; seguido del porcentaje 33% de la actividad de **apoyar la consolidación de resultados a través de las Matrices de Indicadores**, ejecutado en un total de 12 horas; dichas actividades contaron con un total de 36 horas para dar cumplimiento al Objetivo N°2.

3.3. OBJETIVO N.º 3: Consolidar los seguimientos y actualizaciones realizadas a las matrices estratégicas de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Actividades:

- 1. Apoyar la consolidación de los cambios en las Matrices de Contexto DOFA, Riesgos y Oportunidades:** Se realizó la revisión y estructuración del control de cambios y las interacciones dentro de las Matrices de Riesgos y Oportunidades, con respecto a las debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas que fueron cambiadas, actualizadas o eliminadas de las matrices del proceso de Planeación Institucional, en la misma línea se realizó el cargue de las Matrices dentro de la plataforma Joomla; por otro lado, se llevó a cabo la migración de la información contenida dentro de las Matrices de Riesgos y Contexto DOFA de cada uno de los procesos al nuevo formato ajustado por la Oficina de Calidad; para así de esta manera mantener actualizada la información referente a los riesgos y oportunidades, además de verificar y analizar los aspectos internos y externos que afectan al desarrollo y cumplimiento de los objetivos del proceso. **Tiempo (89 horas).**

Ilustración 5: Matriz Consolidada de procesos

ID	CAUSAS (FACTORES DOFA)	EVENTO (RIESGO)	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD: FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD	ARGUMENTO O DESCRIPCIÓN DE LA PROBABILIDAD
274	D10 Falta de Conexiones entre Almacén y contabilidad	Posibles errores en las conexiones de datos entre Almacén y Contabilidad para reportes de SA	Incumplir los objetivos del proceso por el uso de información desactualizada, y/o la pérdida de información por ataques informáticos.	FALLAS TECNOLÓGICAS: Errores en hardware, comunicaciones, interrupción de servicios básicos.	9000	Se tiene un estimado de 9 000 graduados desde el año 2018 hasta diciembre de 2021.
275	D12 Mala clasificación de los bienes	Registro no oportuno de los ingresos por las diferentes modalidades				
276	D2 Posibles errores en la prestación del servicio debido a la curva de aprendizaje actual.					
277	D16 Falta de lineamientos para el manejo digital del activo documental en ambiente de auditoría.					
278	A4 Afectación en la prestación normal del servicio por virus, pandemias.					

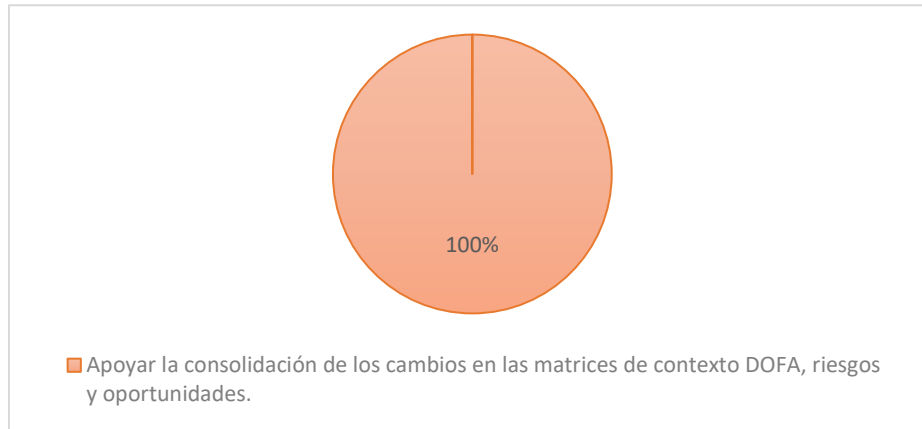
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Ilustración 6: Matriz de riesgos proceso MGD

ID	CAUSAS (FACTORES DOFA)	EVENTO (RIESGO)	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD: FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD	ARGUMENTO O DESCRIPCIÓN DE LA PROBABILIDAD
1	D1 No se cuenta con una herramienta automatizada que nos permita hacer el seguimiento a graduados, en su vida laboral y académica.	Posibilidad de errores en el seguimiento a los graduados por demora en la sistematización de la información, debido a la falta de un software que permita llevar a cabo esta actividad.	Incumplir los objetivos del proceso por el uso de información desactualizada, y/o la pérdida de información por ataques informáticos.	FALLAS TECNOLÓGICAS: Errores en hardware, comunicaciones, interrupción de servicios básicos.	9000	Se tiene un estimado de 9 000 graduados desde el año 2018 hasta diciembre de 2021.
2	D2 No poder hacer contacto directo con los graduados por medio de correos electrónicos ni telefónico por políticas de privacidad.	Posibilidad de afectación en el desarrollo de las actividades del proceso por el tratamiento/legado por la comunidad de inventaristas de las organizaciones.	Incumplir los objetivos del proceso por el uso de información desactualizada, y/o la pérdida de información por ataques informáticos.	USURARIOS, PRODUCTOS Y PRÁCTICAS: Falta negligentes o negligentes por la comunidad de inventaristas de las organizaciones.	9000	Se tiene un estimado de 9 000 graduados desde el año 2018 hasta diciembre de 2021.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

GRÁFICA 3: TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO NO. 3



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

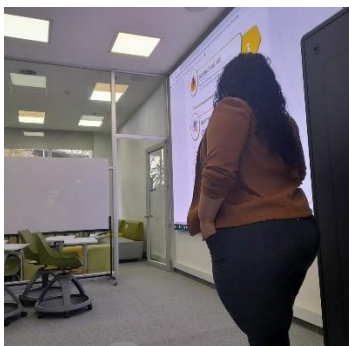
En la gráfica correspondiente al objetivo N° 3 se puede observar que se llevó a cabo una actividad la cual es Apoyar la consolidación de los cambios en las Matrices de Contexto DOFA, Riesgos y Oportunidades, dicha actividad corresponde al 100% del desarrollo del objetivo y a la cual se le destinaron un total de 89 horas.

3.4. OBJETIVO N.º 4: Brindar apoyo a los profesionales de la Oficina de Calidad en los procesos de logística y seguimiento de las actividades realizadas dentro del sistema de gestión de calidad de la Universidad.

Actividades:

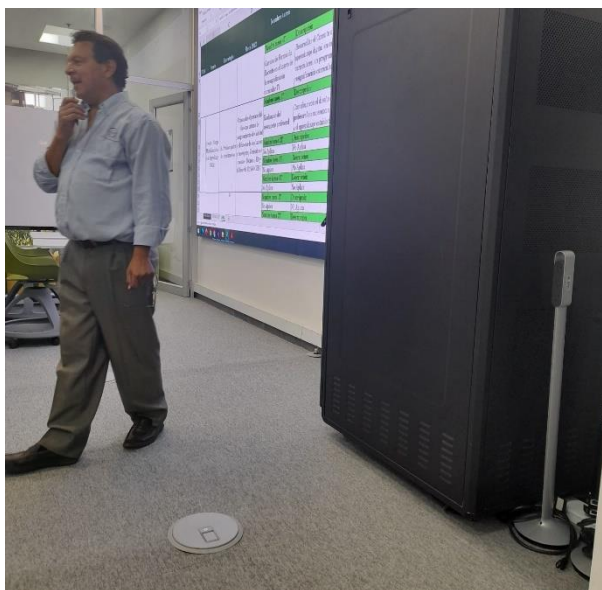
- 1. Acompañar las sesiones de trabajo programadas por la Oficina de Calidad:** Se brindó apoyo en la revisión de las empresas postuladas para llevar a cabo las auditorías internas 2022, con el fin de garantizar la elección del mejor proponente y el adecuado desarrollo de las actividades de auditorías y de este modo lograr la acreditación de alta calidad; del mismo modo se acompañó a los gestores de calidad en el desarrollo de las simulaciones de auditoría y durante la auditoría interna, como asistente en el desarrollo de la actividad que se llevó a cabo a cada uno de los procesos de gestión de la Universidad de Cundinamarca, con el propósito de contar con un diagnóstico de cómo se encuentran los procesos de gestión de acuerdo a la ejecución de sus actividades y de esta manera poder conocer las falencias y aciertos de los procesos. **Tiempo (44 horas).**
- 2. Apoyar la elaboración de presentaciones o diseños que se requieran como parte del desarrollo de las actividades:** Se brindó apoyo en la consolidación de información de Indicadores y salidas no conformes a corte del mes de junio del 2022, de igual manera se realizó la creación de gráficas con la información consolidada para la prestación de la Comisión de Gestión correspondiente al segundo trimestre de año 2022; por otro lado, se brindó apoyo en el diseño de la oficina de calidad para el desarrollo de las actividades organizadas por la Alta Dirección, con el fin de participar en el concurso de disfraces de las oficinas de los procesos de gestión. **Tiempo (29 horas).**

Ilustración 7: Auditoria simulada, proceso de MFA



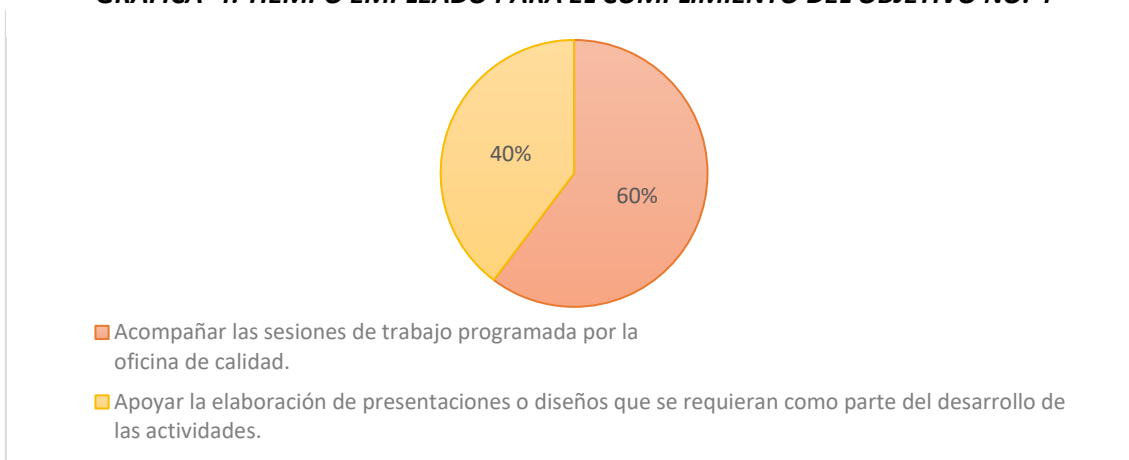
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Ilustración 8: Auditoría Interna MFA



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

GRÁFICA 4: TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO NO. 4



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

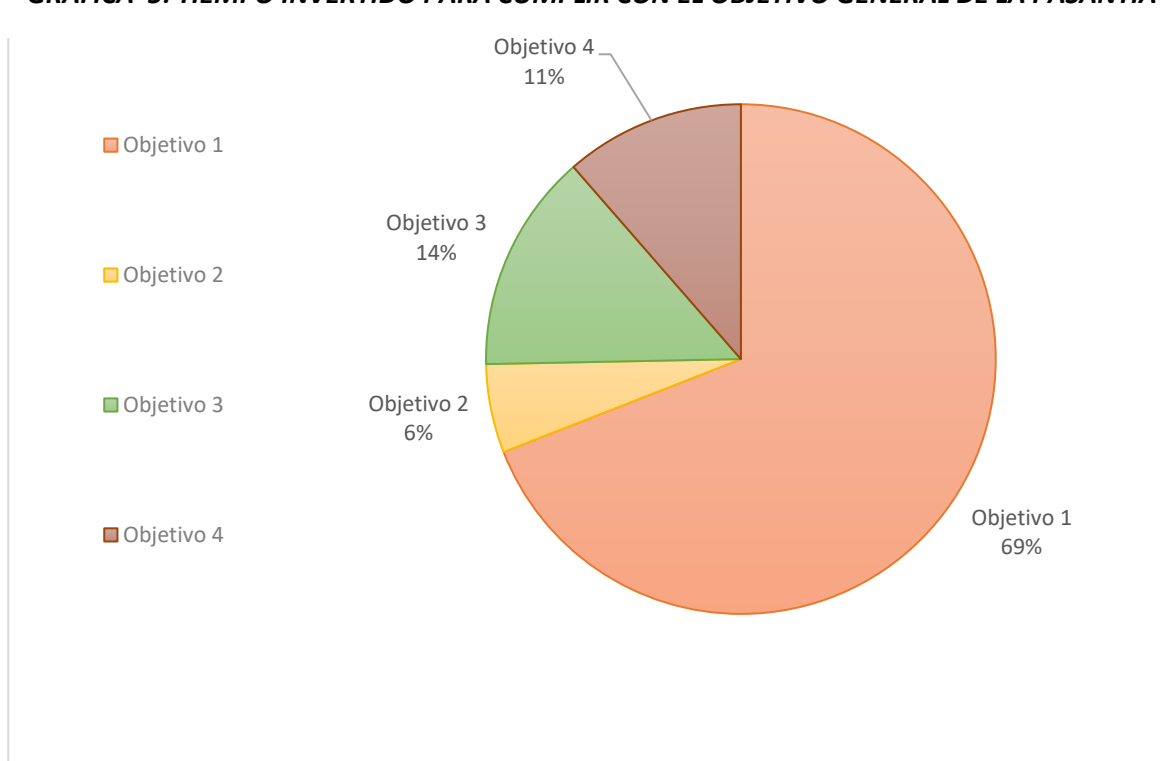
En la gráfica se puede observar que para el desarrollo del objetivo N°4 se realizaron dos actividades las cuales están representadas con el 60% para el cumplimiento de la actividad de **Acompañar las sesiones de trabajo programada por la Oficina de Calidad** con un total de 44 horas, siendo este al que mayor tiempo requirió para ser ejecutado; mientras que la actividad de **Apoyar la elaboración de presentaciones o diseños que se requieran como parte del desarrollo de las actividades** se observa que cuenta con un porcentaje del 40% requiriendo 29 horas; dando como resultado la ejecución de 73 horas para el desarrollo del objetivo N°4.

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

N°	OBJETIVOS	TIEMPO EMPLEADO EN HORAS	TIEMPO EN %
1	Contribuir en las actividades de revisión y actualización de información documentada de los procesos de la Universidad.	442	69%
2	Asistir en la revisión y consolidación de los Indicadores de Gestión de la Universidad de Cundinamarca publicados a través del modelo de operación digital.	36	6%
3	Consolidar los seguimientos y actualizaciones realizadas a las Matrices estratégicas de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.	89	14%
4	Brindar apoyo a los profesionales de la Oficina de Calidad en los procesos de logística y seguimiento de las actividades realizadas dentro del sistema de gestión de calidad de la Universidad.	73	11%
TOTAL, HORAS POR OBJETIVOS		640	100%

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

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



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Al observar la gráfica se puede concluir que el objetivo al cual se le destinó más tiempo para ser realizado fue al **objetivo N° 1** el cual del 100% de las horas ejecutadas durante los periodos comprendidos desde junio a noviembre del 2022-2, representa el 69% con un cumplimiento de 442 horas, seguido del **objetivo N° 3** con un 14% el cual cuenta con 89 horas y el **objetivo N° 4** con el 11% representado con un total de 73 horas realizadas, por otra parte, el objetivo con menos tiempo desarrollado fue el **objetivo N° 2**, ya que contó con el 6% el cual requirió 36 horas; la ejecución de los objetivos están representados en un total de 640 horas ejecutadas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos durante la ejecución de la pasantía dentro de la Oficina de Calidad.

4. CONCLUSIÓN

Durante el periodo de ejecución de la pasantía se realizó de forma presencial dentro de la Oficina de Calidad, lo cual facilitó que el desarrollo de todas las actividades propuestas se llevara a cabo de una mejor forma, logrando el cumplimiento de todos los objetivos, ya que se podían aclarar dudas y aprender sobre la implementación y ejecución del sistema de Gestión de Calidad implementado por la Universidad de Cundinamarca.

Semanalmente, se llevaba a cabo la revisión y organización de los documentos pertenecientes al archivo físico de la Oficina de Calidad, donde se evidenció que contaba con 35 cajas de documentos que se encontraban organizados bajo normas documentales desactualizadas, además que se encontraban documentos represados desde el año 2005, por tal motivo se realizó este ajuste y se entregaron los archivos físicos desde el año 2007 hasta el año 2016 dentro de 11 cajas a la Oficina de Archivo Central que se encargara de custodia y digitalizar los documentos, con el fin de preservar y mantener la trazabilidad histórica de los procesos realizados por la Oficina de Calidad.

En el transcurso de los meses se brindó apoyo en el ajuste de forma de las solicitudes de modificación, creación e inactivación de formatos, guías, procedimientos, programas, manuales, instructivos, planes y caracterizaciones, de los veintidós procesos de gestión pertenecientes a la Universidad; todo esto por medio de la Plataforma de Solicitud de Actualización Documental (SAD), la cual permite la modificación y control de los documentos que se pueden observar dentro del Modelo de Operación Digital; para la Oficina de Calidad al ser la segunda línea de defensa, la ejecución de esta actividad permitió que los documentos cargados a dicha plataforma se encontraran en óptimas condiciones para ser usados y visualizados por toda la comunidad Universitaria y externos.

Durante los tiempos de cortes semestrales y trimestrales se efectuó la consolidación y Verificación de los resultados obtenidos por proceso de los Indicadores de Gestión, de igual modo se llevó a cabo el ajuste y actualización de la información previamente consignada dentro de la herramienta PowerBI; con la finalidad de contar con información veraz y actualizada de la gestión realizada por la universidad de Cundinamarca y los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades.

En el transcurso de la pasantía se brindó apoyo en la consolidación de cambios de las Matrices de Riesgo y Contexto DOFA de los diferentes procesos de gestión, las cuales miden los riesgos que tanto internos y externos que puedan ocurrir durante la ejecución de las actividades propias de la Universidad, según los lineamientos de la Norma de Calidad ISO9001:2015.

Se brindó apoyo a los gestores de calidad en la asistencia a mesas de trabajo y en diferentes actividades propias del proceso de Gestión de la Calidad de los procesos de gestión, de igual modo se asistió a los diferentes ejercicios de auditorías internas que se llevaron a cabo dentro de la Universidad de Cundinamarca, lo cual permitió conocer los puntos fuertes y falencias que existían para cada proceso, de igual modo fue una experiencia de inmersión a la implementación de la Norma de Calidad ISO9001:2015.

Las actividades realizadas por la Oficina de calidad, requiere la implementación y uso de diferentes herramientas tecnológicas, como los son las plataformas SAD, PowerBI y Joomla, las cuales permiten la ejecución de procesos y visualización de los documentos en el Modelo de Operación Digital; debido al ingreso de nuevos gestores no existía una trazabilidad para el uso de estas herramientas y se presentaron diferentes problemas al momento de hacer uso de estas tecnológicas, es por ello que se creó un instructivo que explica paso a paso el uso de cada una de estas herramientas.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Oficina de Calidad dar a conocer a la comunidad Universitaria el Modelo de Operación Digital, puesto que esta es una herramienta que permite a todos los estudiantes, docentes e interesados el acceso a diversos documentos propios de las actividades realizadas por la Universidad; todo esto debido a que se evidenció que las personas que no están directamente relacionados con los procesos de la universidad no conocen la existencia del Modelo.

Se recomienda a la Oficina de Calidad gestionar nuevos equipos tecnológicos como computadores y escáneres, dado que la oficina actualmente cuenta con equipos antiguos y que se encuentran casi obsoletos y lentos, generando que las actividades se vuelvan más lentas e impiden que se ejecuten los procesos de calidad efectivamente.

Se aconseja llevar un control actualizado de la documentación física de la oficina y mantener contacto con el archivo central y así de esta manera realizar la organización de estos archivos según las normas actualizadas y vigentes para el manejo de documentos, esto con el objetivo de evitar el represamiento de los documentos pertenecientes al archivo físico de la Oficina de Calidad.

6. REFERENCIAS

Norma Técnica colombiana. (2015). ISO 9001 versión 2015, Tomado de: [NORMA ISO 9001 2015.pdf \(dnp.gov.co\)](#)

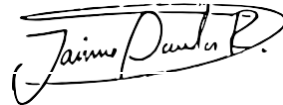
EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

Melissa Alonso

MELISSA ALONSO VILLAMIL
PASANTE DE OFICINA DE CALIDAD



ORLANDO AGUDELO DAVALOS
ASESOR INTERNO



JAIME ELDER ACOSTA
ASESOR EXTERNO

FIRMA COORDINADOR PASANTAS
MARTHA ISABEL CHAVES ROSERO
DOCENTE APOYO COMITÉ OPCIONES DE GRADO
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEDE FUSAGASUGÁ