

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

21.1

FECHA	martes, 10 de enero de 2023
--------------	-----------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

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

El Autor (Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Alonso Villamil	Melissa	1007783070


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

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Agudelo Davalos	Orlando

TÍTULO DEL DOCUMENTO
APOYO ADMINISTRATIVO A LA ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001 VERSIÓN 2015 DENTRO DE LA OFICINA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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*

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


SUBTÍTULO
(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN	
INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
24/11/2022	23

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Pasantía	Internship
2. Calidad	Quality
3. Matriz	Matrix
4. Indicadores	Indicator
5. Riesgo	Risk
6. Gestión Documental	Document Management

FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)
Norma Técnica colombiana. (2015). ISO 9001 versión 2015, Tomado de: NORMA ISO 9001 2015.pdf (dnp.gov.co)

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

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Actualmente la Universidad de Cundinamarca cuenta con certificado de Alta Calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO9001:2015, es por esta razón que durante el periodo comprendido desde junio hasta noviembre, se llevó a cabo el proceso de pasantías dentro de la Oficina de Calidad, el cual se centraba en el mantenimiento y actualización al Sistema de Gestión de Calidad; donde se llevó a cabo la revisión documental tanto física como digital del archivo histórico de la oficina; de igual modo se llevó a cabo la actualización de todos los documentos de cada uno de los procesos que realizaron solicitudes dentro de la plataforma de Actualización Documental, realizando la revisión ajuste y cargue de estos para su posterior visualización y uso dentro del Modelo de Operación Digital; por otro lado se llevó a cabo el cargue y ajuste de los Indicadores de Gestión y las Matrices de Riesgo de cada proceso de la Universidad de Cundinamarca, por último, se brindó apoyo a los gestores de la Oficina de Calidad en el desarrollo y acompañamiento de reuniones, auditorias y diversas actividades referentes al desarrollo de la gestión de la Calidad dentro de la Universidad de Cundinamarca.

ABSTRACT:


Currently the University of Cundinamarca has a High-Quality certificate under the Colombian Technical Standard ISO9001: 2015, it is for this reason that during the period from June to November, the internship process was carried out within the Quality Office, which focused on the maintenance and updating of the Quality Management System; where both physical and digital documentary review of the Office's historical archive was carried out, in the same way, the updating of all the documents of each of the processes that made requests within the Document Update platform was carried out, carrying out the review, adjustment and loading of these for later visualization and use within the Digital Operation Model, On the other hand, the loading and adjustment of the Management Indicators and the Risk Matrices of each process of the University of Cundinamarca was carried out, finally support was provided to the managers of the Quality Office in the development and accompaniment of meetings, audits and various activities related to the development of Quality Management within the University of Cundinamarca

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,

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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*

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


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":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
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,

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 7

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 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).

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

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.

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.

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



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.

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

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Informe Final pasantías Melissa Alonso Villamil 2022-2.pdf	Texto en archivo Word

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

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
MELISSA ALONSO VILLAMIL	<i>Melissa Alonso</i>

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 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:

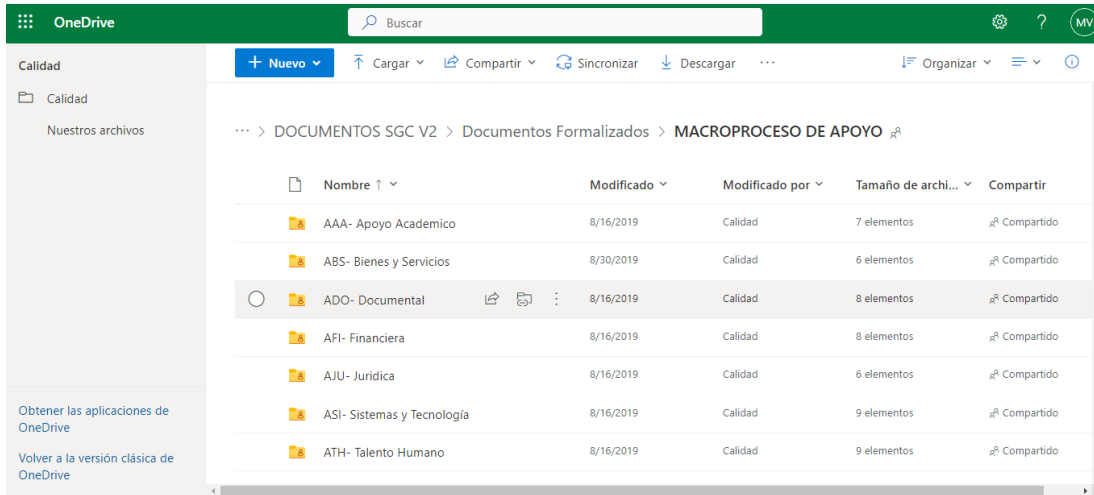
1. **Digitalizar y actualizar el archivo físico de la oficina:** se realizó la verificación del archivo físico y digital de la oficina de calidad, con el fin de crear un control de los archivos que se encuentran completos y actualizados dentro de la carpeta DRIVE de la oficina y se realizó la organización 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



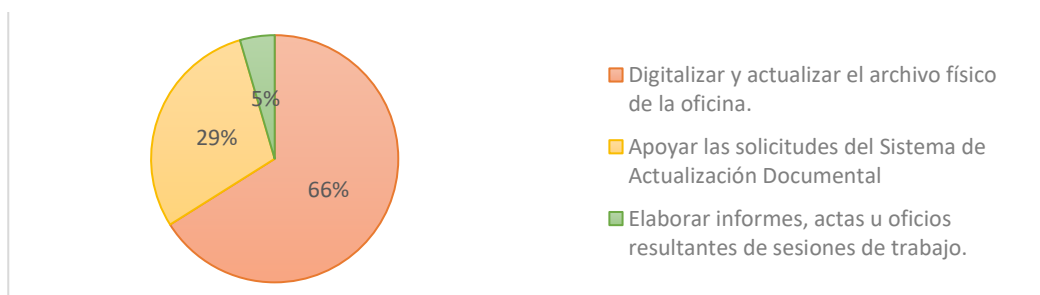
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

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: Carga de Indicadores en la herramienta PowerBI

1	MACROPROCESO	PROCESO	RESPONSABLE MEDIR	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	CLASIFICACIÓN DE LA MEDIR	TIPO DE MEDIR	TENDENCIA	NIVEL DE SEGREGACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDIR	FRECUENCIA DE REPORTE
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	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	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	Anual

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Ilustración 4: Ficha Matriz de Indicadores

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following content:

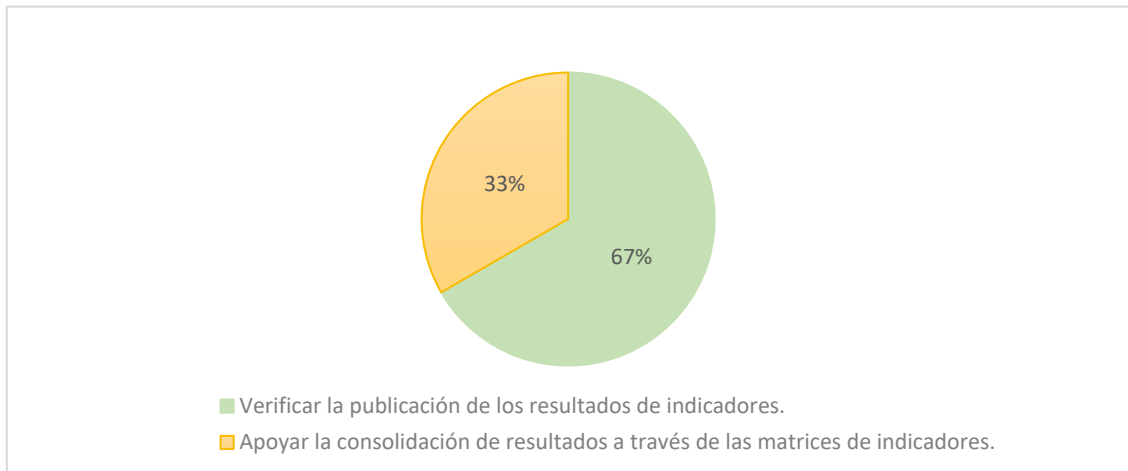
MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESG6R27
PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		VERSIÓN: 7
MATRIZ DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE GESTIÓN		VIGENCIA: 2020-03-20
		PÁGINA: 1 de 1

FICHA DE INDICADOR					
MACROPROCESO	Misional	NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de Graduados		
PROCESO GESTIÓN	Graduados				
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Coordinador(a) Oficina de Graduados				

1. COMPORTAMIENTO DE INDICADOR					
CLASIFICACIÓN DE LA MEDICIÓN	Quantitativo	TIPO DE INDICADOR	Eficacia	META ANUAL	55%
FÓRMULA	NUMERADOR: Número de graduados satisfechos * 100	DENOMINADOR: 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				

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).**

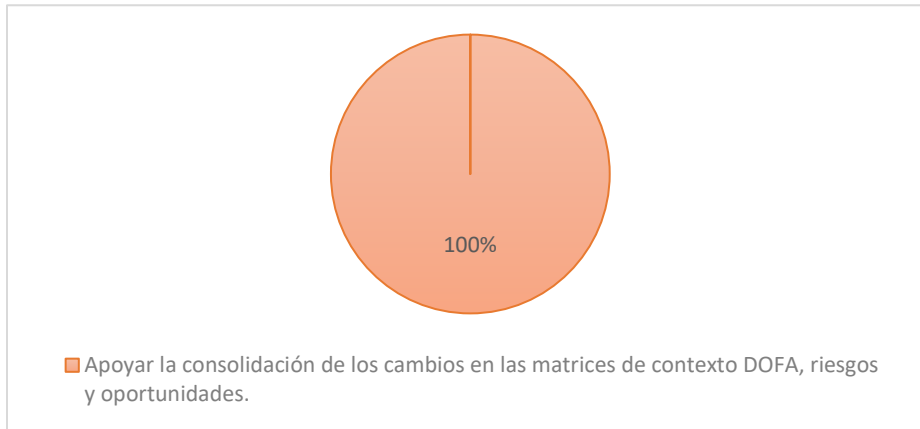
Ilustración 5: Matriz Consolidada de procesos

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Ilustración 6: Matriz de riesgos proceso MGD

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

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



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

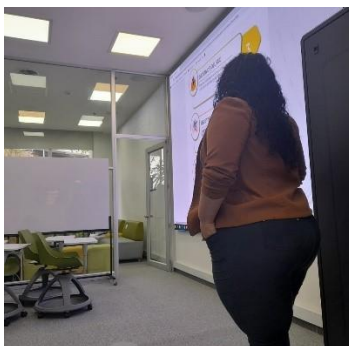
En la gráfica correspondiente al objetivo N° 3 se puede observar que se llevó a cabo una actividad la cual es Apoyar la consolidación de los cambios en las Matrices de Contexto DOFA, Riesgos y Oportunidades, dicha actividad corresponde al 100% del desarrollo del objetivo y a la cual se le destinaron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

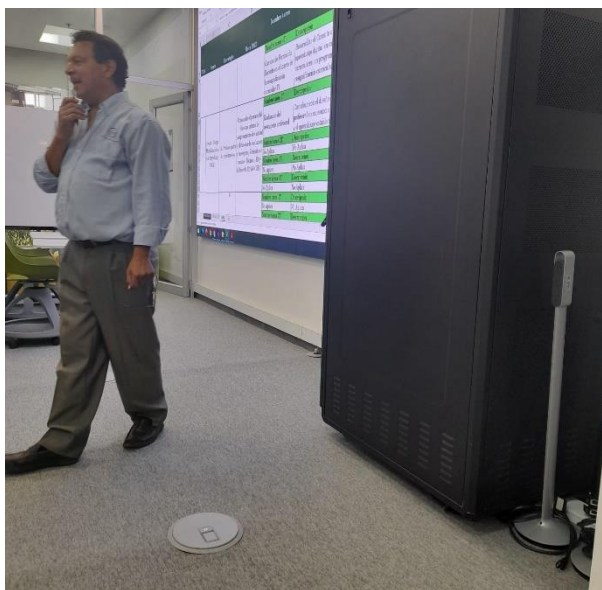
- 1. Acompañar las sesiones de trabajo programadas por la Oficina de Calidad:** Se brindó apoyo en la revisión de las empresas postuladas para llevar a cabo las auditorías internas 2022, con el fin de garantizar la elección del mejor proponente y el adecuado desarrollo de las actividades de auditorías 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



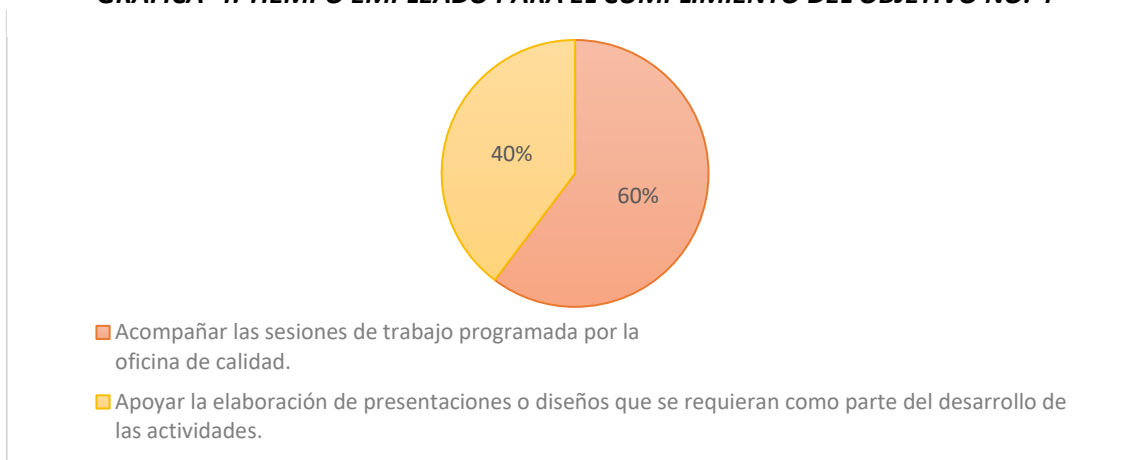
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Ilustración 8: Auditoría Interna MFA



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

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



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

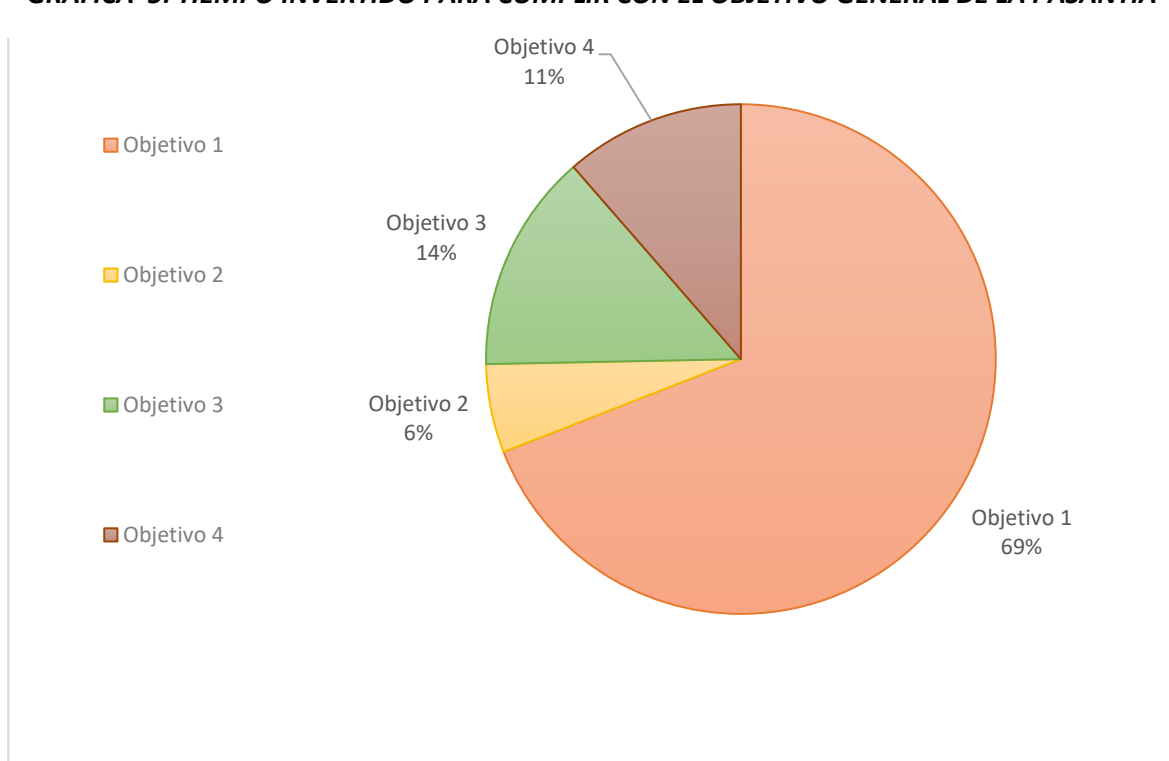
En la gráfica se puede observar que para el desarrollo del objetivo N°4 se realizaron dos actividades las cuales están representadas con el 60% para el cumplimiento de la actividad de **Acompañar las sesiones de trabajo programada por la Oficina de Calidad** con un total de 44 horas, siendo este al que 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 \(dnp.gov.co\)](#)

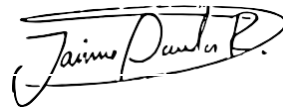
EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

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