



Apoyo a la Oficina de Calidad en la Gestión Documental Conforme a los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y a los Lineamientos del Sistema de Gestión de la Universidad de Cundinamarca, Sede Fusagasugá – Segundo Período Académico 2025.

Yeison Fabian Vargas Cubillos

Código: 110221277

Universidad de Cundinamarca

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de Administración de Empresas

Fusagasugá

2025



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FORMATO INFORME FINAL DE PASANTÍAS

Apoyo a la Oficina de Calidad en la Gestión Documental Conforme a los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y a los Lineamientos del Sistema de Gestión de la Universidad de Cundinamarca, Sede Fusagasugá – Segundo Período Académico 2025.

Yeison Fabian Vargas Cubillos

Facultad De Ciencias Administrativas Y Contables, Universidad De Cundinamarca

Notas de Autor

Este documento cuenta con la asesoría de Yudy Constanza Rojas Ruiz, asesora interna y Henry Orlando Aragón Oquendo, asesor externo.

La correspondencia con relación a este informe de pasantía debe dirigirse al correo:

yfabianvargas@ucundinamarca.edu.co

Tabla de Contenido

Justificación	6
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
Actividades Realizadas	8
Objetivo Nº 1. Asistir a las funciones de los gestores, en la verificación, cargue y actualización de la documentación requerida.....	8
Objetivo Nº 2. Brindar acompañamiento y soporte logístico en reuniones, visitas de auditoría y demás actividades complementarias al puesto de trabajo.	14
Objetivo Nº 3. Contribuir en la gestión del conocimiento y mejora continua de las actividades de la Oficina de Calidad, mediante la aplicación práctica de lo adquirido durante la formación académica.	18
Conclusiones	24
Recomendaciones	25
Referencias.....	26
Evaluación y Aprobación del Informe	28

Tabla de Figuras

Figura 1. Verificación, Actualización y Ajuste De Documentación.....	11
Figura 2. Revisión del Listado Maestro de Documentos.....	12
Figura 3. Tiempo Empleado para el Cumplimiento del Objetivo No. 1.....	12
Figura 4. Carpeta de Listas de Asistencia y Evaluaciones de Auditoría Interna.....	16
Figura 5. Tiempo Empleado Para El Cumplimiento Del Objetivo No. 2	16
Figura 6. Material para la Difusión de Información.	19
Figura 7. Propuesta de Herramientas Automatizadas para el Fortalecimiento de la Gestión Documental.....	20
Figura 8. Tiempo Empleado para el Cumplimiento del Objetivo No. 3.....	20
Figura 9. Tiempo Invertido para Cumplir con el Objetivo General de la Pasantía.....	22



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FORMATO INFORME FINAL DE PASANTÍAS

Tabla de Tablas

Tabla 1. Tiempo Invertido para Cumplir con el Objetivo General de la Pasantía. 22



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FORMATO INFORME FINAL DE PASANTÍAS

Justificación

En consecución de fortalecer los procesos institucionales orientados a la mejora continua y al cumplimiento satisfactorio de los estándares de calidad establecidos por la normatividad vigente y las directrices internas de la Universidad de Cundinamarca, con base en los lineamientos del Modelo Digital Transmoderno MEDIT, el Sistema de Gestión de Calidad es un pilar fundamental para brindar herramientas y conocimientos hacia una formación integral enmarcada en innovación, transparencia y pertinencia que genera soluciones a las necesidades del contexto de la comunidad académica.

Por consiguiente, la pasantía de la Oficina de Calidad brinda la oportunidad de fortalecer los conceptos administrativos esenciales para una organización, esto a través del acompañamiento de los gestores, en cuanto a verificación, cargue, actualización documental y demás procesos requeridos para el alcance de los objetivos planteados por el Sistema de Gestión de Calidad. Lo anterior contribuye al desarrollo las competencias profesionales requeridas para la sociedad del Siglo XXI.

Apoyo a la Oficina de Calidad en la Gestión Documental Conforme a los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y a los Lineamientos del Sistema de Gestión de la Universidad de Cundinamarca, Sede Fusagasugá – Segundo Período Académico 2025.

Fecha de Inicio de la Pasantía: 15/08/2025

Fecha de Finalización de la Pasantía: 07/11/2025

Total Horas: 320

Objetivo General

Apoyar la Oficina de Calidad en la gestión documental conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y a los lineamientos del Sistema de Gestión de la Universidad de Cundinamarca, sede Fusagasugá – Segundo Período Académico 2025.

Objetivos Específicos

- 1.** Asistir a las funciones de los gestores, en la verificación, cargue y actualización de la documentación requerida.
- 2.** Brindar acompañamiento y soporte logístico en reuniones, visitas de auditoría y demás actividades complementarias al puesto de trabajo.
- 3.** Contribuir en la gestión del conocimiento y mejora continua de las actividades de la Oficina de Calidad, mediante la aplicación práctica de lo adquirido durante la formación académica.



Actividades Realizadas

Objetivo N° 1. Asistir a las funciones de los gestores, en la verificación, cargue y actualización de la documentación requerida. Total horas: 183.

Actividades:

1. **Inducción e Inicio de Pasantía:** Orientación inicial sobre el Modelo de Operación Digital de la Universidad de Cundinamarca, en la cual se abordaron los macroprocesos y procesos institucionales, así como la estructura del instructivo ESGI001 para la elaboración de documentos. Esta actividad permitió comprender los lineamientos que orientan el Sistema de Gestión de la Calidad y la adaptación a los procedimientos de la Oficina, con el fin de desarrollar las actividades alineadas a los estándares de la Universidad de Cundinamarca.

Tiempo empleado: 8 horas.

2. **Verificación, Actualización y Ajuste de Documentación:** Revisión y actualización de documentos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión: Apoyo Académico (AAA), Gestión Documental (ADO), Sistema Integrado de Seguridad de la Información (ESG-SSI) Y Bienes y Servicios (ABS), asignados mediante el Sistema de Actualización Documental (SAD), verificando la estructura, ortografía, diagramas de flujo y encabezados según las observaciones realizadas por los gestores y conforme a lo establecido en el instructivo ESGI001 para la elaboración de documentos; así mismo, comparación de la documentación correspondiente al proceso EPI Planeación Institucional descargada del



Modelo de Operación Digital, con el propósito de identificar interacciones como oportunidades de mejora documental; de igual forma, apoyo en la revisión de la documentación del proceso de contratación de Integradoc. Esta actividad tuvo como finalidad garantizar la coherencia, trazabilidad y cumplimiento de los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad. **Tiempo empleado: 60 horas.**

- Validación y Verificación de Matrices:** Revisión del documento ESGr028 “Gestión del Riesgo y las Oportunidades”, con énfasis en la validación de fórmulas y el ajuste de la matriz correspondiente; el análisis permitió identificar inconsistencias y aplicar los correctivos necesarios para garantizar la alineación con los criterios institucionales y fortalecer la confiabilidad de la información. Así mismo, verificación de la información registrada en el documento ESGF027 “Matriz de Medición y Seguimiento a los Procesos de Gestión”; contando los soportes de cada pedido por sede, seccional o extensión de la Universidad de Cundinamarca, comparando los resultados con los valores registrados en la matriz para determinar la exactitud de los datos y generar alertas en caso de inconsistencias. Con este trabajo se aseguró la coherencia de la información y se contribuyó al fortalecimiento de la calidad de los datos utilizados para el análisis y la toma de decisiones dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. **Tiempo empleado: 18 horas.**
- Revisión del Listado Maestro de Documentos:** Verificación y actualización de los documentos correspondientes a los cuatro macroprocesos institucionales: Estratégico, Misional, Apoyo y Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación; con especial atención al encabezado, código, fecha, versión, control de cambios y registro saliente del soporte; así mismo, clasificación y análisis de información contenida en el Listado Maestro en

columnas que facilitaron su análisis, permitiendo desarrollar una tabla dinámica que permitió identificar oportunidades de mejora y optimizar la gestión documental. Esta actividad aseguró la estandarización, coherencia y trazabilidad de la información conforme a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y del Sistema de Gestión de la Calidad institucional. **Tiempo empleado: 45 horas.**

- 5. Cargue de Documentos y Consolidación de Indicadores:** Cargue de información de los indicadores de los procesos de Gestión Financiera (AFI), Admisiones y Registro (MAR), Formación y Aprendizaje (MFA), Ciencia, Tecnología e Innovación (MCT), Apoyo Académico (AAA), Autoevaluación y Acreditación (EAA), además de Bienes y Servicios (ABS); el trabajo se realizó en la base de datos online como apoyo al gestor, con el propósito de fortalecer el seguimiento y control de los resultados de gestión. Paralelamente, traslado y organización de documentos del Sistema de Actualización Documental (SAD), ubicados en el disco duro al drive de la Oficina de Calidad, garantizando tanto la organización como la accesibilidad de los documentos formales y editables. Esta labor contribuyó a mantener información consolidada, que respalda la gestión de los procesos, facilitando el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad. **Tiempo empleado: 22 horas.**
- 6. Análisis de la Matriz DOFA:** verificación de la matriz DOFA institucional, organizando las causas internas y externas, comparando la información de los años 2024 y 2025. Con ello se logró actualizar el diagnóstico estratégico, asegurando su pertinencia para la planeación institucional y mejora continua de los procesos. **Tiempo empleado: 10 horas.**

- 7. Consolidación de base de datos de solicitudes Integradoc:** Elaboración de base de datos en Excel con la información de las solicitudes del aplicativo INTEGRADOC recibidas a través del correo institucional, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre; esta labor se desarrolló como apoyo al gestor, con el propósito de mantener un registro organizado, con el fin de facilitar el control de la información gestionada mediante la plataforma. **Tiempo empleado: 16 horas.**
- 8. Mejora del material visual institucional:** Optimización de la presentación “Tips de auditoría” en Canva, aplicando cambios de color y diseño conforme al Manual de Imagen Institucional ECOM002; asimismo, ajuste del formato de diapositivas, estandarizando la presentación principal de Revisión por la Dirección según los parámetros institucionales. Estas acciones garantizaron coherencia visual, fortaleciendo la difusión y apropiación de la información por parte de la comunidad universitaria. **Tiempo empleado: 4 horas.**

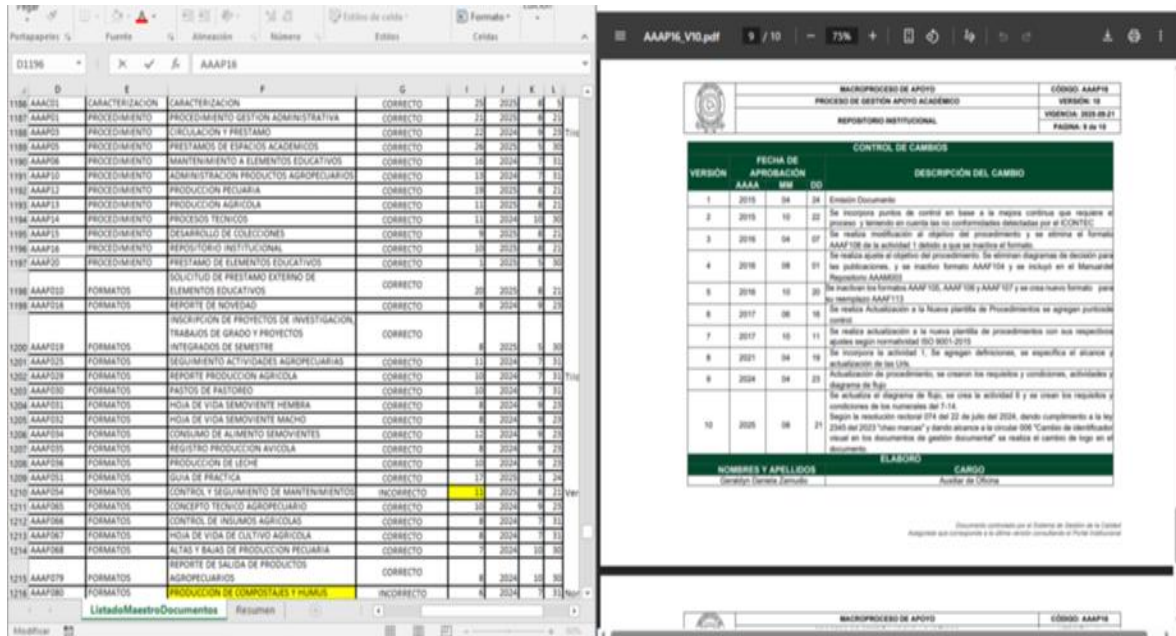
Figura 1. Verificación, Actualización y Ajuste De Documentación.



Fuente: Elaboración Propia.

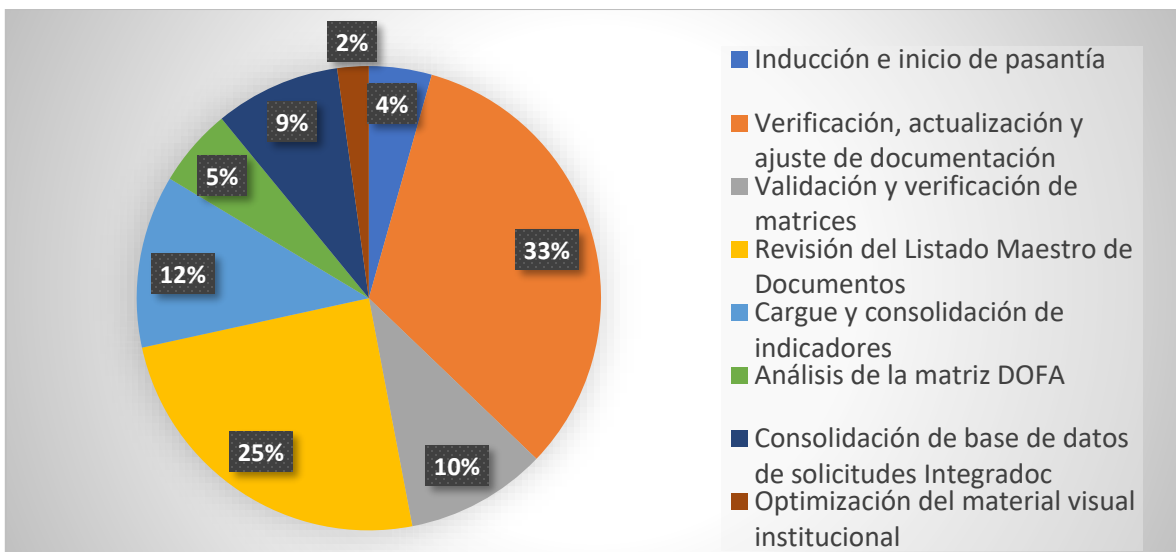


Figura 2. Revisión del Listado Maestro de Documentos.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 3. Tiempo Empleado para el Cumplimiento del Objetivo No. 1



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: La mayor proporción del tiempo se destinó a la verificación, actualización y ajuste de documentación (33%), seguida de la revisión del Listado Maestro de Documentos (25%) y el cargue y consolidación de indicadores (12%), evidenciando el enfoque prioritario hacia la gestión documental. Actividades como la validación y verificación de matrices (10%), la consolidación de base de datos (9%), el análisis de la matriz DOFA (5%), la inducción (4%) y la 8.

Optimización del material visual institucional (2%) representaron esfuerzos complementarios orientados a la optimización de la información y la mejora continua. En conjunto, la distribución del tiempo refleja un cumplimiento efectivo del objetivo, reafirmando la importancia del control y aseguramiento documental en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Análisis: El desarrollo del Objetivo 1 se centró principalmente en la gestión documental, destacando la verificación, actualización y ajuste de documentos, junto con la revisión del Listado Maestro de Documentos y el cargue y consolidación de indicadores. Estas actividades fortalecieron la trazabilidad y coherencia de la información institucional, garantizando el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015. De igual forma, la validación de matrices, el análisis DOFA, la consolidación de bases de datos, la inducción y la mejora de infografía complementaron el proceso, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en planeación, análisis y control, esenciales en la formación profesional y en el apoyo a la Oficina de Calidad.

Objetivo N° 2. Brindar acompañamiento y soporte logístico en reuniones, visitas de auditoría y demás actividades complementarias al puesto de trabajo. Total horas: 69.

Actividades:

1. Acompañamiento en Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad:

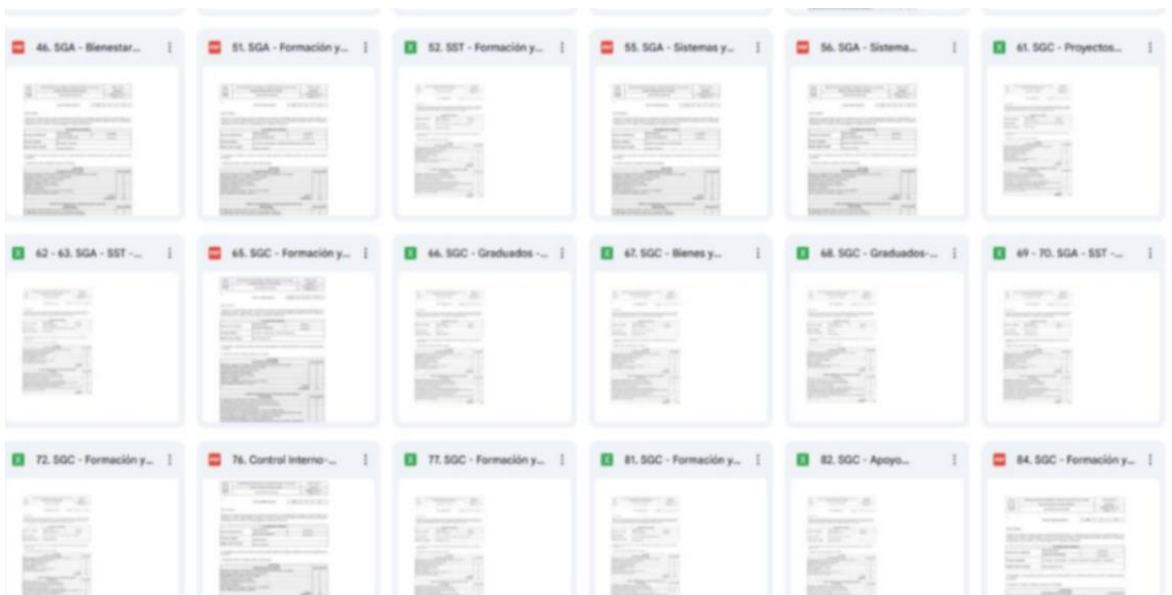
Participación en la logística y desarrollo de auditorías internas tanto presenciales como remotas, realizadas al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), incluyendo la auditoría de apertura a las normas ISO 9001, 14001, 45001 y 37001, así como las efectuadas en el Centro de Gestión del Conocimiento y el Aprendizaje (CGCA) de forma remota y presencialmente en la seccional Girardot. La participación abarcó labores de apoyo antes, durante y después de las jornadas, permitiendo observar de manera directa la aplicación práctica de las normas, así, comprender los procedimientos de control, verificación y mejora continua dentro de los Procesos del Sistema Integrado. **Tiempo empleado: 13 horas.**

2. Gestión de Agendamiento y Documentación de Auditorías Internas: Planeación y organización de auditorías internas mediante la programación de reuniones en Microsoft Teams, generando enlaces y consolidando la información necesaria para el cumplimiento del plan de auditoría; así mismo, descarga, renombrado y organización de listas de asistencia y evaluaciones, verificando la correspondencia de los datos diligenciados por auditores y auditados con el documento “Agenda de Auditoría”. Estas acciones aseguraron

el orden en la programación, la trazabilidad de los registros y la disponibilidad de la información para su consulta dentro de la Oficina de Calidad. **Tiempo empleado: 37 horas.**

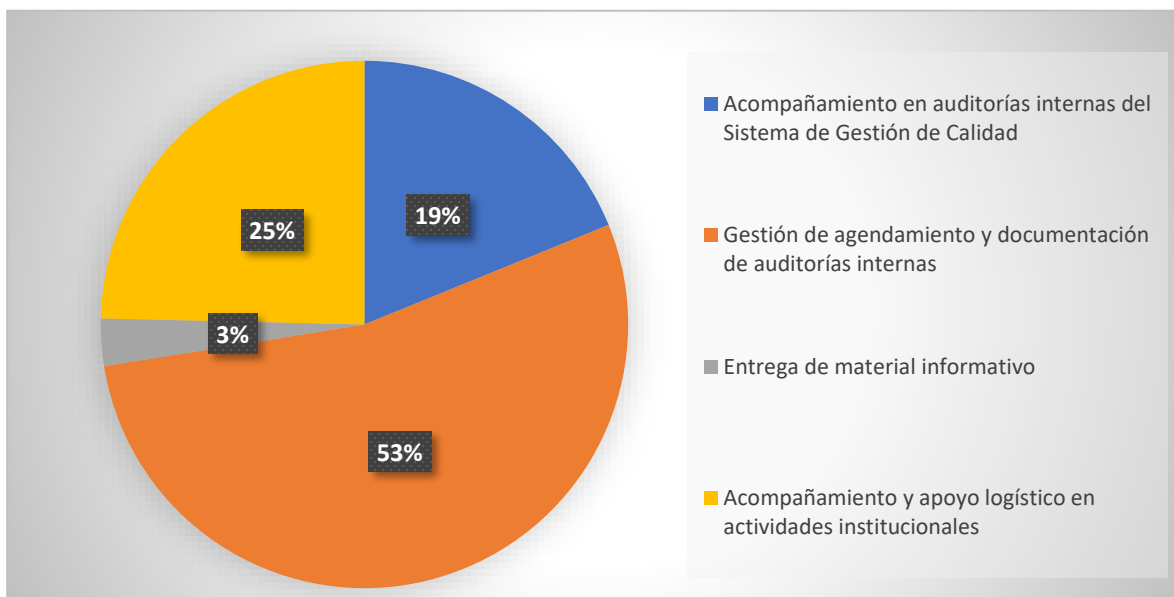
- 3. Entrega de Material Informativo:** Socialización de recomendaciones y pautas clave a tener en cuenta en el desarrollo de las auditorías dirigidas a los gestores administrativos, con el propósito de fortalecer la preparación de los equipos de trabajo y asegurar la adecuada atención durante las jornadas de auditoría. Para complementar esta actividad, se distribuyeron folletos informativos en las distintas oficinas de la Universidad de Cundinamarca, reforzando la comprensión y apropiación de los lineamientos establecidos por la Oficina de Calidad. **Tiempo empleado: 2 horas.**
- 4. Acompañamiento y Apoyo Logístico en Actividades Institucionales:** Se brindó apoyo a la Oficina de Calidad en el desarrollo de actividades institucionales organizadas por la Universidad de Cundinamarca, entre ellas la celebración de los 55 años de vida institucional “Encuentro Musical de Cundinamarca” y la jornada “Día Dulce”; las labores incluyeron la logística de los eventos, la atención a invitados y la elaboración de elementos decorativos, asegurando el cumplimiento de las tareas asignadas. Esta participación tuvo como finalidad de contribuir al desarrollo eficiente de las actividades programadas de la oficina de calidad. **Tiempo empleado: 17 horas.**

Figura 4. Carpeta de Listas de Asistencia y Evaluaciones de Auditoría Interna.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5. Tiempo Empleado Para El Cumplimiento Del Objetivo No. 2



Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación: La mayor parte del tiempo se destinó a la gestión de agendamiento y documentación de auditorías internas (53%), seguida del acompañamiento y apoyo logístico en actividades institucionales (25%) y el acompañamiento en auditorías internas (19%), mientras que la entrega de material informativo representó solo el 3%. Esta distribución evidencia que el principal esfuerzo se enfocó en garantizar la planeación, registro y soporte de las auditorías, contribuyendo al fortalecimiento operativo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Análisis: El desarrollo del Objetivo 2 permitió aplicar los principios de planificación, coordinación y control a través del acompañamiento y soporte logístico en auditorías y actividades institucionales. Las labores relacionadas con la gestión de agendamiento, documentación y asistencia en auditorías internas fortalecieron la organización y trazabilidad de la información, garantizando la correcta ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. De igual forma, el apoyo en eventos institucionales y la entrega de material informativo consolidaron competencias en comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad, aportando a la comprensión práctica de los procedimientos administrativos y al fortalecimiento de la gestión bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Objetivo N° 3. Contribuir en la gestión del conocimiento y mejora continua de las actividades de la Oficina de Calidad, mediante la aplicación práctica de lo adquirido durante la formación académica. Total horas: 68.

Actividades:

- 1. Diseño y Elaboración de Material para la Difusión de Información:** Diseño y ajuste de materiales visuales institucionales en Canva, entre ellos una infografía sobre el procedimiento de salidas no conformes, una presentación informativa del CGCA y el repositorio e-Collection, así como piezas gráficas de apoyo relacionadas con el uso del aplicativo INTEGRADOC. En estas últimas se integró la conceptualización, estructura y aplicación de la imagen institucional, incorporando íconos y colores conforme al manual de identidad visual. Las acciones incluyeron la revisión de contenido, verificación de coherencia visual y conceptual y la ejecución de ajustes solicitados por los gestores. Este trabajo tuvo como finalidad apoyar las funciones de la Oficina de Calidad mediante recursos que fortalecen la comunicación, la comprensión de los procesos y la divulgación del conocimiento. **Tiempo empleado: 32 horas.**
- 2. Propuesta de Herramientas Automatizadas para el Fortalecimiento de la Gestión**
Documental: Desarrollo de herramientas en Excel orientadas a optimizar la administración de la información institucional. Entre ellas, un formulario automatizado en Visual Basic (VBA) que permite consultar y actualizar el Listado Maestro de Documentos desde una interfaz directa, mejorando la trazabilidad y eficiencia del sistema. Asimismo, elaboración



de un tablero de control con gráficos (dashboard), sobre la cantidad total de documentos por macroproceso, proceso y tipo, aplicando la imagen institucional y bloqueando su estructura para conservar la integridad de los datos. Estas acciones fortalecieron la gestión documental y aportaron soluciones tecnológicas útiles para los procesos de la Oficina de Calidad. **Tiempo empleado: 29 horas.**

- 3. Conteo y Clasificación de “Debes” según la Norma ISO 9001:2015:** Elaboración de documento de referencia que describe los “debes” identificados en los numerales de la norma “Sistemas de Gestión de Calidad”, con el fin de analizar las oportunidades de mejora y el grado de cumplimiento normativo dentro de los procesos del Sistema Integrado de Gestión. **Tiempo empleado: 7 horas.**

Figura 6. Material para la Difusión de Información.

Auditoría Interna

Es un proceso sistemático, objetivo e independiente que forma parte del Sistema de Control Interno, tiene como propósito principal evaluar, monitorear y mejorar los procesos institucionales, asegurando que se cumplan las normas internas, la normativa legal y los objetivos institucionales. En la Universidad de Cundinamarca la auditoría interna es tercerizada.

Etapas del Proceso

Define el alcance, los objetivos de la auditoría y la elaboración del plan de auditoría.

Planificación

- Reunión con líderes de proceso.
- Definición de objetivos, metodología, alcance, cronograma, controles.
- Entregables: Acta de inicio, cronograma, matriz de riesgo.

Se recopila y analiza la información necesaria para evaluar los controles internos y los riesgos.

Ejecución

- Revisión documental preliminar.
- Elaboración del Plan de Auditoría y ejecución.
- Acompañamiento a auditores internos designados.
- Entregables: adicionales a los de planificación.

Reporte de Resultados

Los hallazgos de la auditoría se comunican a la Alta Dirección y a los líderes de proceso, a través del correo de la auditoría y el informe final.

Seguimiento y Control

Garantiza que las recomendaciones de la auditoría se implementen y se logran los objetivos establecidos.

Planes de Acción

- Se elabora el Plan Anual de Auditorías, donde se define qué procesos serán auditados durante el año.
- Este plan incluye no solo auditorías nuevas, sino también seguimiento a hallazgos anteriores.
- Se programan fechas para realizar a las áreas responsables han implementado las acciones correctivas o preventivas.

Auditoría Externa

Es un proceso de evaluación llevado a cabo por un ente independiente y externo a la institución. Su propósito es verificar de manera imparcial el funcionamiento de los sistemas de gestión y evaluar la adecuación de los procesos institucionales frente a los requisitos establecidos en las NTC.

Etapas del Proceso

Define el alcance, los objetivos de la auditoría y la elaboración del plan de auditoría.

Planificación

- La universidad recibe una notificación del auditor externo.
- Se define el alcance, objetivos, cronograma y entornos de auditoría.
- Se solicita documentación previa.

Se recopila y analiza la información necesaria para evaluar los controles internos y los riesgos.

Ejecución

- El auditor realiza una visita (virtual o presencial).
- Revisión documental, entrevistas, inspecciones en todas.
- Identificación de hallazgos: no conformidades, observaciones o buenos prácticas.

Reporte de Resultados

- Se elabora un informe final con hallazgos clasificados.
- Se entregan recomendaciones, observaciones y conclusiones.
- Se puede sugerir el mantenimiento, renovación o retiro de una certificación (si aplica).

Seguimiento y Control

Plan de mejoramiento institucional

- Se diseñan acciones correctivas con fechas, responsables y prioridades.
- Deben estar hallazgos específicos del informe.

Seguimiento interno

- Los sistemas de gestión hacen seguimiento continuo a la implementación de las acciones.
- Se revisan los avances, se documentan los resultados y se reportan a la alta dirección.

Revisión del auditor externo

- En certificaciones ISO, el ente certificador regresa a hacer auditorías de seguimiento anuales.

¿SABES QUÉ HACER EN EL TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO ESCPII?

¿QUÉ ES UNA SALIDA NO CONFORME?

Producto o servicio que no cumple con los requisitos del cliente, de ley, de la entidad, de las normas y los específicos según el tipo de producto o servicio ofertado.

GLOSARIO

- No Conformidad:** Incumplimiento de los requisitos.
- Salida:** Resultado de un proceso.
- Diagrama de Flujo:** Documentación visual de un proceso o flujo de trabajo.
- Corrección:** Acción de no conformidad que se realiza.
- Separación:** Acción de controlar y controlar productos o servicios que no cumplen con los requisitos establecidos.
- Contención:** Acción inmediata implementada para reducir el efecto de la no conformidad.
- Devolución:** Regresar al cliente el producto que fue devuelto al proveedor o responsable.
- Suspensión de provisión:** Detener la entrega o uso del producto o servicio no conforme.
- Concesión:** Ajustes para utilizar o llevar un producto.
- Información al cliente:** comunicar la existencia de la no conformidad y su impacto.

LO QUE DICE LA NORMA ISO 9001:2015

De acuerdo al numeral 8.7, la organización **DEBE** asegurarse de que los productos que no sean conformes sean adecuadamente identificados y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

¿QUIÉNES DEBEN REPORTAR LAS SALIDAS NO CONFORMES?

Los procesos que **DEBEN** reportar salidas no conformes son los siguientes:

- Admisión y Registro.
- Oficina de Universidad.
- Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Bienestar Universitario.
- Formación y Aprendizaje.
- Infraestructura.
- Atención Alumnos.
- Deportes Especiales y Relaciones Institucionales.

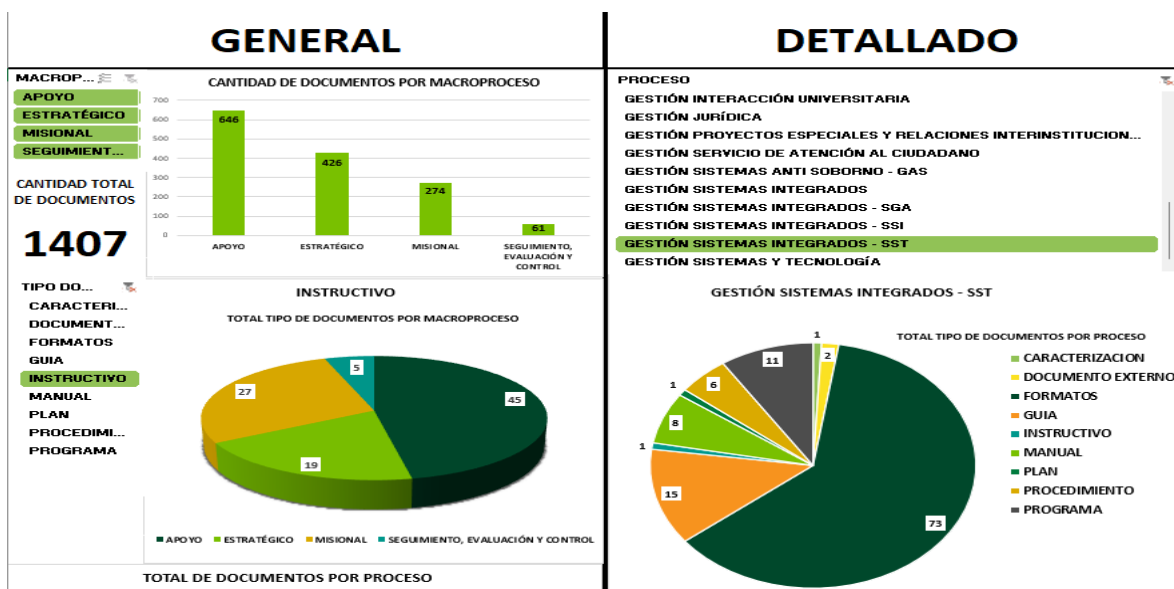
DIAGRAMA DE FLUJO ACTIVIDADES A REALIZAR ANTE SALIDAS NO CONFORMES

Para más información sobre el procedimiento ESCPII: Control de Salidas No Conformes, ingresa al Modelo de Operación Digital, da clic en el siguiente enlace: <http://www.uccundinamarca.edu.co/ops/>

Fuente: Elaboración Propia.

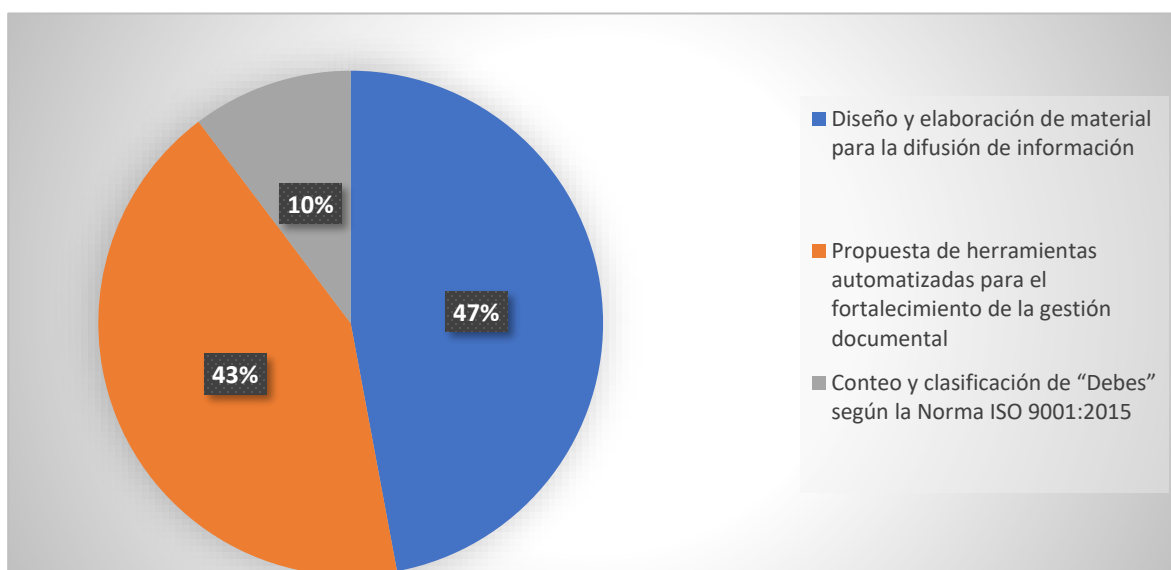
Figura 7. Propuesta de Herramientas Automatizadas para el Fortalecimiento de la Gestión

Documental.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 8. Tiempo Empleado para el Cumplimiento del Objetivo No. 3



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: De las 68 horas totales dedicadas al cumplimiento del objetivo, el 47 % correspondió a la diseño y elaboración de material para la difusión de información, con un total de 32 horas invertidas. El 43 % del tiempo, equivalente a 29 horas, se destinó a la propuesta de herramientas automatizadas para el fortalecimiento de la gestión documental, mientras que el 10 %, equivalente a 7 horas, se empleó en el conteo y clasificación de “Debes” según la Norma ISO 9001:2015. Esta distribución refleja una participación equilibrada entre actividades de comunicación, desarrollo tecnológico y análisis normativo.

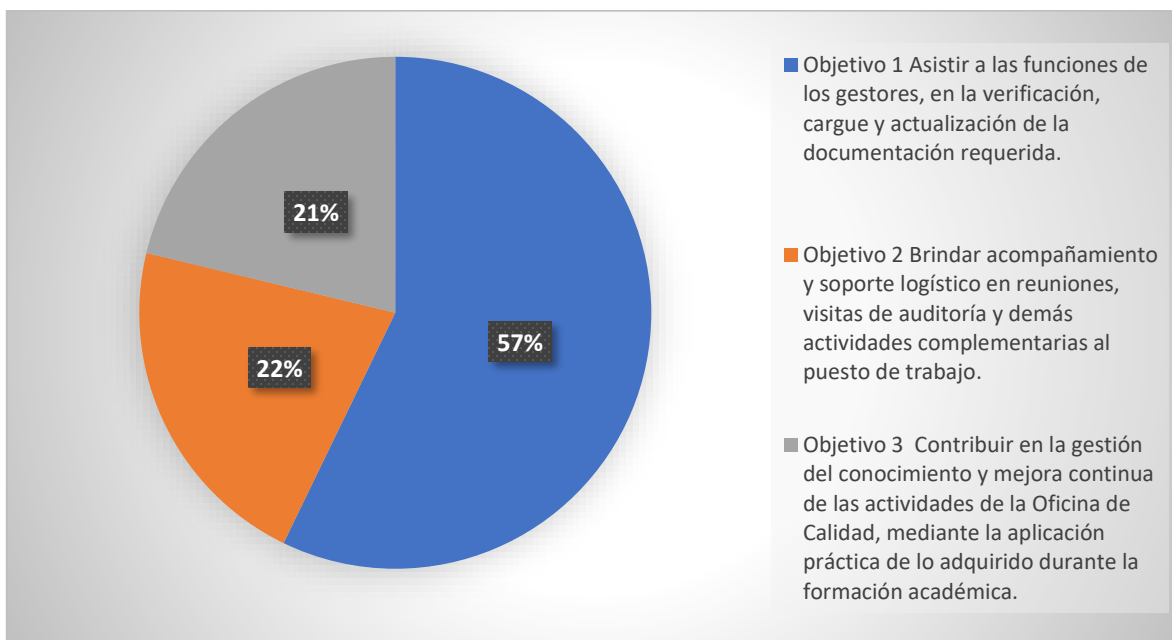
Análisis: El diseño y elaboración de material para la difusión de información fortaleció la comunicación y comprensión de los procedimientos institucionales, facilitando la apropiación de los lineamientos del sistema de gestión. La propuesta de herramientas automatizadas aportó soluciones tecnológicas que optimizaron la administración de documentos, promoviendo la eficiencia, trazabilidad y control de la información, en coherencia con los principios de la norma ISO 9001:2015. Finalmente, el conteo y clasificación de los “Debes” permitió identificar oportunidades de mejora y evaluar el cumplimiento normativo, asegurando la alineación de los procesos con los requisitos establecidos. En conjunto, estas acciones contribuyeron de manera integral a la mejora continua y fortalecimiento de la gestión documental de la Oficina de Calidad.

Tabla 1. *Tiempo Invertido para Cumplir con el Objetivo General de la Pasantía.*

N°	Objetivos	Tiempo Empleado en Horas	Tiempo en %
1	Asistir a las funciones de los gestores, en la verificación, cargue y actualización de la documentación requerida.	183	57,2%
2	Brindar acompañamiento y soporte logístico en reuniones, visitas de auditoría y demás actividades complementarias al puesto de trabajo.	69	21,6%
3	Contribuir en la gestión del conocimiento y mejora continua de las actividades de la Oficina de Calidad, mediante la aplicación práctica de lo adquirido durante la formación académica.	68	21,3%
TOTAL HORAS POR OBJETIVOS		320	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 9. *Tiempo Invertido para Cumplir con el Objetivo General de la Pasantía.*



Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El desarrollo de las actividades representadas en la Figura 8 evidencia una articulación directa con el objetivo general de la pasantía, centrado en el apoyo a la Oficina de Calidad en la gestión documental bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. La mayor proporción del tiempo, correspondiente al 57 %, se orientó al cumplimiento del Objetivo 1, lo cual refleja un compromiso sustancial con la verificación, actualización y control de la documentación institucional, garantizando la coherencia, trazabilidad y cumplimiento normativo del Sistema de Gestión de la Calidad. Por su parte, el 22 % destinado al Objetivo 2 demuestra la aplicación de competencias organizacionales y de apoyo logístico en auditorías y actividades institucionales, fortaleciendo la eficiencia operativa y la comunicación entre los distintos procesos. Finalmente, el 21 % correspondiente al Objetivo 3 evidencia la incorporación de estrategias de innovación y mejora continua mediante el desarrollo de herramientas automatizadas y materiales de difusión que optimizan la gestión del conocimiento. En conjunto, la distribución del tiempo y las acciones realizadas reflejan una contribución integral al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, evidenciando la aplicación práctica de conocimientos académicos en el aseguramiento documental, la mejora de procesos y la promoción de una cultura orientada a la calidad.



Conclusiones

1. El desarrollo de las actividades permitió fortalecer la organización, trazabilidad y actualización de la información, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y aportando al aseguramiento de la calidad en los procesos documentales.
2. El acompañamiento logístico en auditorías internas evidenció la aplicación práctica de los procedimientos de control y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, permitiendo identificar oportunidades de mejora y comprender la importancia del cumplimiento normativo.
3. La creación y actualización del tablero de control sirvió como herramienta de seguimiento y análisis, facilitando la revisión de los documentos y apoyando la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.
4. La elaboración de material visual contribuyó a la difusión de información, fortaleciendo la comunicación interna y el entendimiento de los procedimientos por parte de los equipos de trabajo.
5. La pasantía facilitó la aplicación de los conocimientos adquiridos en el programa de Administración de Empresas, fortaleciendo las competencias en gestión, planeación y análisis documental. Esta experiencia permitió comprender la importancia de los sistemas de gestión de calidad en los procesos administrativos y consolidar habilidades esenciales para el ejercicio profesional, como la organización, la responsabilidad y el trabajo en equipo.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FORMATO INFORME FINAL DE PASANTÍAS

Recomendaciones

1. Establecer controles de acceso en la documentación institucional para asegurar el cumplimiento permanente de los estándares de calidad.
2. Fortalecer la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la trazabilidad, control y acceso a la información.
3. Mantener la capacitación continua del personal en temas de gestión documental, auditorías y mejora de procesos.

Referencias

Castro (2025). Apoyo en la gestión documental y análisis de información en la Oficina de Calidad como agente de transformación y cocreador de conocimiento, Informe final de pasantía, Universidad de Cundinamarca.

<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/server/api/core/bitstreams/2711296e-e343-4ec7-bac3-fb8f0b306172/content>

ICONTEC. (2015). NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario (3.ª ed.). Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

[https://ecollection-
icontec-org.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com/normavw.aspx?ID=6352](https://ecollection-icontec-org.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com/normavw.aspx?ID=6352)

ICONTEC. (2015). NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos (5.ª ed.).

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). [https://ecollection-
icontec-org.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com/normavw.aspx?ID=6496](https://ecollection-icontec-org.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com/normavw.aspx?ID=6496)

Universidad de Cundinamarca. (2024). Instructivo para la elaboración de documentos (Código ESGI001, Versión 16). Proceso Gestión Sistemas Integrados - Calidad.

<https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/>

Universidad de Cundinamarca. (2025). Manual de imagen institucional (Código ECOM002, Versión 17). Oficina Asesora de Comunicaciones. <https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/>

Universidad de Cundinamarca. (2020). Resolución No. 027 “Por la cual se establecen los roles y responsabilidades de los sistemas de gestión de la Universidad de Cundinamarca”

Resolución rectoral.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FORMATO INFORME FINAL DE PASANTÍAS

<https://www.ucundinamarca.edu.co/documents/normatividad/resoluciones-rectorales/2020/027-20200310.PDF>

Universidad de Cundinamarca. (2023). Resolución No. 088 “Por la cual se establece el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Cundinamarca”. Universidad de Cundinamarca.

https://www.ucundinamarca.edu.co/gaceta/phocadownload/rectoria_resoluciones/2023/RESOLUCION_088.pdf



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FORMATO INFORME FINAL DE PASANTÍAS

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

Yeison Fabian Vargas Cubillos

YEISON FABIAN VARGAS CUBILLOS
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

YUDY CONSTANZA ROJAS RUIZ
ASESOR INTERNO

HENRY ORLANDO ARAGÓN OQUENDO
ASESOR EXTERNO