	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 9 de 38


APOYO ADMINISTRATIVO EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

PASANTE: YAMID SANTIAGO MONTAÑEZ MONROY

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FUSAGASUGÁ
2023**

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: 10 de 38

APOYO ADMINISTRATIVO EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

PASANTE: YAMID SANTIAGO MONTAÑEZ MONROY

**PRESENTADO A: COMITÉ OPCIONES DE GRADO
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ASESOR INTERNO: ORLANDO AGUDELO DAVALOS
ASESOR EXTERNO: ANGELICA MARIA PADILLA NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FUSAGASUGÁ
2023**

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



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 11 de 38

TABLA DE CONTENIDO


1. JUSTIFICACIÓN.....	16
2. OBJETIVOS.....	17
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PASANTÍA	17
3. ACTIVIDADES REALIZADAS	18
3.1 OBJETIVO N° 1	18
3.2 OBJETIVO N° 2	22
3.3 OBJETIVO N° 3	27
4. CONCLUSIONES.....	35
5. RECOMENDACIONES.....	36
6. REFERENCIAS	37

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 12 de 38

LISTA DE TABLAS


TABLA 1. DESCRIPCION GENERAL DE LA PASANTÍA 15

TABLA 2. TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA 32

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 13 de 38

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Revisión de documentación del Sistema de Gestión de Calidad, Dirección de Sistemas y Tecnología	19
Ilustración 2. Evidencias de mesas de trabajo con los funcionarios de la Dirección de Sistemas y Tecnología	24
Ilustración 3. Evidencias de documentación, modificación y actualización de formatos de la Dirección de Sistemas y Tecnología.....	29

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 14 de 38

LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 1.....	21
GRÁFICA 2. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 2.....	26
GRÁFICA 3. TIEMPO EMPLEADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO No. 3.....	30
GRÁFICA 4. TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA.....	33


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 15 de 38

TABLA 1. DESCRIPCION GENERAL DE LA PASANTÍA

DESCRIPCION GENERAL DE LA PASANTÍA	
TITULO DE PASANTÍA	Apoyo administrativo en los procesos de gestión de la calidad de la Dirección de Sistemas y Tecnología de la Universidad de Cundinamarca.
LUGAR	Dirección de Sistemas y Tecnología – Universidad de Cundinamarca.
NÚMERO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
NÚMERO DE INFORMES MENSUALES	5
FECHA DE INICIO DE LA PASANTÍA	04 de Noviembre de 2022
FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PASANTÍA	16 de Mayo de 2023
TOTAL, DE HORAS	640

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 16 de 38


1. JUSTIFICACIÓN

La Universidad de Cundinamarca en la actualidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión para el aseguramiento de la calidad bajo cuatro Macroprocesos (Estratégico, Misional, Apoyo y Seguimiento), y dentro de estos, se encuentran las diferentes Direcciones Administrativas. La Dirección de Sistemas y Tecnología de la Universidad de Cundinamarca hace parte del Macroproceso de Apoyo, desde donde se brinda soporte y se provisionan a los demás procesos para llevar a cabo su operación en condiciones óptimas e ideales. La prestación de servicios de soporte se encuentra documentada en el Sistema de Gestión de Calidad, un aplicativo controlado por la Oficina de Calidad para cargar la documentación, con el fin de obtener la certificación de la norma ISO 9001 de Icontec.

Durante el desarrollo de la pasantía se apoyó desde el ámbito administrativo la revisión, modificación, actualización y documentación de procedimientos a cargo de la Dirección, con el objetivo de implementar los cambios internos de las áreas y el cambio de la prestación de los servicios para la comunidad administrativa y académica, a través de una reingeniería liderada por el Director de Sistemas y Tecnología.

La reingeniería fue el producto de la desorganización en la prestación de los servicios, por lo cual la mejor opción fue desligar el Área de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y crear el Área de Uso y Apropiación de Sistemas de Información con la finalidad de delegar funciones que pertenecían a las áreas de Desarrollo de Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos.

Apoyar en estos procesos sirve para adquirir diferentes conocimientos que aportan una visión más amplia de la estructura orgánica de la Universidad y el vínculo entre las diferentes Direcciones Administrativas para lograr los objetivos Institucionales. También permite perfeccionar habilidades como analizar, diagnosticar, brindar soluciones, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, que se adquirieron durante el aprendizaje académico.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 17 de 38


2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar administrativamente en los procesos de gestión de la calidad en la Dirección de Sistemas y Tecnología de la Universidad de Cundinamarca

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PASANTÍA

1. Ayudar en las actividades de verificación de cada procedimiento, con el fin de obtener un diagnóstico y llevar a cabo los cambios que se requieren para la gestión de la calidad.
2. Contribuir en la toma de decisiones en las mesas de trabajo de las áreas que conforman la Dirección.
3. Colaborar en la actualización de la versión de los procedimientos, procesos y formatos de calidad a cargo de la Dirección, con el fin de encontrarse acorde a la directriz SGC.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 18 de 38

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1 OBJETIVO N° 1

Ayudar en las actividades de verificación de cada procedimiento, con el fin de obtener un diagnóstico y llevar a cabo los cambios que se requieren para la gestión de la calidad.

ACTIVIDADES:


- 1. Socialización del Modelo Operación Digital, Revisión del instructivo para la elaboración de documentos ESGI001 y las plantillas vigentes de Sistemas de Gestión de Calidad:** Se realizó la socialización de modelo de operación digital de la universidad de Cundinamarca, la revisión del instructivo ESGI001 para la elaboración de documentos con el fin de conocer los lineamientos de Sistemas de Gestión de Calidad. Por último, se revisaron las plantillas para formatos, instructivos, procedimientos y manuales, con el fin de incluir la normatividad exigida por la Oficina de Calidad en las actualizaciones a realizar. **Tiempo (8 horas).**
- 2. Revisión y diagnóstico de los procedimientos ASIP16, ASIP18, ASIP19 y los manuales ASIM001, ASIM006:** Se realizó lectura y posteriormente el diagnóstico del procedimiento ASIP 16, donde se evidenció que se encontraba desactualizado según los lineamientos vigentes de la Oficina de Calidad, aparte de los cambios presentados en las actividades de la prestación de servicios para las dependencias administrativas. En el caso del ASIP18 y ASIP19, se diagnosticó que existía desorganización en la presentación gráfica de los procesos, así como desactualización según la normatividad vigente para procedimientos. Finalmente, en los manuales ASIM001 y ASIM006, se observó que no estaban actualizados sobre los cambios internos en la estructura de la Dirección y no habían incluido al nuevo aplicativo Mesa de Servicios a un Clic. **Tiempo (38 horas).**
- 3. Revisión y diagnóstico de los instructivos ASII014, ASII015 y ASII018:** Se ejecutó la revisión y posteriormente el diagnóstico de los instructivos ASII014, ASII015 y ASII018 donde se evidenciaron cambios en la prestación del servicio en el Área de Servicios Tecnológicos, debido al cambio de aplicativo de respuesta y la creación del Área Uso y Apropriación de Sistemas de Información, donde se debían especificar las normas para resolver los requerimientos. Por otro lado, se encontraban desactualizados según los lineamientos vigentes de la oficina de calidad. **Tiempo (24 horas).**
- 4. Revisión de documentos para la creación del procedimiento Uso y Apropriación de los Sistemas de Información:** Se efectuó la lectura de los manuales de la Dirección de Sistemas y Tecnología actualizados, para diagnosticar los requisitos que se deben

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 19 de 38

tener en cuenta para la creación del procedimiento del Área de Uso y Apropiación de Sistemas de Información, también se revisaron las funciones contractuales de los integrantes del área con el fin de abarcar todos los procesos de la prestación del servicio. **Tiempo (28 horas).**

5. **Revisión de los planes de mejoramiento institucionales, en las actividades que involucran documentos de la Dirección de Sistemas y Tecnología:** Se realizó la lectura de las actividades de los planes de mejoramiento institucionales que involucran a la Dirección de Sistemas y Tecnología para diagnosticar los requisitos que se deben cumplir en los documentos relacionados, según las directrices impuestas. **Tiempo (12 horas).**
6. **Revisión y diagnóstico del formato ASIr033:** Se realizó lectura y posteriormente el diagnóstico del formato ASIr033, donde se evidenció que no cumplía con los requerimientos de los planes de mejoramiento impuestos por control interno, por esta razón se designó su actualización. **Tiempo (8 horas).**

Ilustración 1. Revisión de documentación del Sistema de Gestión de Calidad, Dirección de Sistemas y Tecnología



The image shows a document page with a header containing the UDEC logo and navigation icons. The main title is "Modelo de Operación Digital de la UCundinamarca" with a subtitle "Resolución 001 de 2021". Below the title is a circular diagram titled "SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD" with arrows pointing to "TRANSACCIONALIDAD" and "TRANSPARENCIA". The diagram includes labels for "EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA", "PROCESOS ESTRATÉGICOS", "PROCESOS OPERATIVOS", and "PROCESOS PERSONALES".

On the right side, there is a table with the following structure:


NOMBRE DEL MACROPROCESO	CÓDIGO:
NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	VIGENCIA:
	PAGINA: 1 de 4


Below the table are three sections:

- OBJETIVO:** Escribir en este campo el objetivo del procedimiento después de eliminar este cuadro de texto. Resalte que debe iniciar con un verbo infinitivo (terminado en ar, er o ir) y debe responder a la pregunta ¿Para qué? Ejemplo: Recaudar de manera oportuna los dineros relacionados a matrículas de pregrado.
- ALCANCE:** Escribir en este campo el alcance del procedimiento después de eliminar este cuadro de texto. Describa los límites y aplicabilidad del documento se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas involucradas en la actividad, las aulas a las que aplica entre otros. Ejemplo: Inicia con la impresión de recibos de pago y termina en el cargue de la información contable en el software de las matrículas de pregrado de la sede Girardot.
- LÍDER DE PROCEDIMIENTO:** Determina el cargo responsable de la correcta y completa implementación de las actividades que conforman el documento.

Below these sections are two more sections:


- DEFINICIONES:** Usando de términos que son importantes para la comprensión del lector, adición de palabras usadas en la redacción del procedimiento, se deben ordenar alfabéticamente.
- REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:** Condiciones, adiciones y requisitos a tener en cuenta para la correcta aplicación del procedimiento.


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 20 de 38

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	VERSIÓN: 13
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	VIGENCIA: 2022-05-06
		PAGINA: 1 de 27

OBJETIVO:	Establecer todos los parámetros para la correcta redacción, codificación, identificación y roles para la gestión documental de los Sistemas de Gestión en la Universidad de Cundinamarca.
ALCANCE:	Aplica para todos los documentos que soportan los procesos y los sistemas de gestión de la Universidad de Cundinamarca.
LÍDER DEL INSTRUCTIVO:	Director (a) de Planeación Institucional.


DEFINICIONES
Las definiciones que se citan a continuación rigen para todos los documentos que soportan los procesos y los Sistemas de Gestión de la Universidad de Cundinamarca.
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: Documento que describe las actividades globales que realiza un proceso, está compuesto básicamente por una cadena de actividades que aportan a la consecución de un objetivo general, identificando también a los proveedores, entradas, y salidas con sus correspondientes clientes (internos y externos), quienes reciben las salidas. Además, en este documento se informa acerca de los responsables, los recursos requeridos, los requisitos legales aplicables, los documentos que se deben tener en cuenta, los registros que se generan y los parámetros de medición utilizados para evidenciar el mejoramiento

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASIM001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	VERSIÓN: 12
	MANUAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	VIGENCIA: 2023-01-31
		PAGINA: 17 de 22

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ASBP08
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	VERSIÓN: 5
	SOPORTE, MANTENIMIENTO Y MONITOREO A LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	VIGENCIA: 2021-11-11
		PAGINA: 1 de 23

OBJETIVO:	Identificar, gestionar y soportar la infraestructura de Red y los Recursos Tecnológicos de la Universidad de Cundinamarca
ALCANCE:	Este procedimiento abarca desde la planeación y ejecución de mantenimientos preventivos, hasta el soporte, mantenimiento correctivo y monitoreo de la infraestructura de Red y de los recursos tecnológicos propiedad de la Universidad de Cundinamarca en su Sede, Seccionales y Extensiones que son Custodiados por la Dirección de sistemas y Tecnología.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Director de Sistemas y Tecnología.
DEFINICIONES	
BIBLIOTECA DE MEDIOS:	Es un área de almacenamiento lógica-única donde se ubica las versiones definitivas y aprobadas de todos los elementos de configuración de software.
CORREO ELECTRÓNICO:	Es un servicio de comunicación en la red que permite a los titulares de una cuenta enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio y video.
CRONOGRAMA:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y presentadas por etapas semanales y/o mensuales según sea el caso hasta su conclusión.
DIAGNÓSTICO:	Es el resultado que se arma luego de una inspección, análisis y/o mantenimiento ya sea de tipo preventivo o correctivo sobre un recurso informático.
DIRECTORIO ACTIVO (DOMINIO):	Herramienta Microsoft para la organización y gestión de los recursos de red (equipos de cómputo) y todo lo que ello implica: usuarios, servicios, puertos, impresoras, permisos y servidores.
INFORME DE ASISTENCIA TÉCNICA:	Formato mediante el cual se diligencia una información específica referente al soporte realizado en los recursos informáticos, software o aplicaciones de la institución.

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: ASIF033
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	VERSIÓN: 2
	CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR PARA DESARROLLADORES DE SOFTWARE	VIGENCIA: 2020-10-19
		PAGINA: 1 de 6

Los funcionarios que conforman el área de Uso y Apropiación también realizan acompañamiento presencial y virtual a los usuarios de los sistemas de información, para orientarlos sobre el uso de estos, también para apoyarlos en la solución de inconvenientes o dudas acerca de la funcionalidad de los aplicativos, además, apoyan actividades como la construcción y generación de reportes de información para la gestión de los procesos y realizar capacitaciones a los usuarios sobre el buen manejo de los aplicativos para mejorar los resultados de su gestión. Así mismo, esta área administra los usuarios, roles y perfiles de acceso a la plataforma institucional.

A continuación, se relacionan los servicios gestionados por esta área:

5.1 Creación de Usuarios y Roles

Administrar, asignar y actualizar todos los usuarios y sus privilegios para el acceso a la plataforma institucional y otros sistemas de información administrados por este proceso.

5.2 Capacitación a usuarios

Realizar las capacitaciones requeridas por los usuarios de los sistemas de información acerca de la funcionalidad y uso de estos.

Código de la dependencia.


CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS ENTRE LOS DESARROLLADORES DE SOFTWARE Y LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Entre el funcionario a saber: _____
identificado con la cédula de ciudadanía/ cédula de extranjería/ pasaporte _____ expedida en la ciudad/ país _____, quien para efectos del presente contrato se denominará **CEDENTE**, y la **UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA** identificado con Número de Identificación Tributaria (NIT) 890.680.062, ente universitario departamental y vinculado al Ministerio de Educación Nacional, con sede principal en Fusagasugá, departamento de Cundinamarca, Colombia, que tiene su origen, en la Ordenanza N°. 045 del 19 de diciembre de 1969, mediante la cual es creado el **INSTITUTO UNIVERSITARIO DE CUNDINAMARCA, ITUC**. En el año 1992 por medio de la Resolución No. 19530 del 30 de diciembre, emanada del Ministerio de Educación Nacional, se hace el reconocimiento como **UNIVERSIDAD**, como consta en el acta No. 026 del 17 de diciembre de 1992. Quien en lo sucesivo se denominará la **UNIVERSIDAD-CESIONARIO**; han acordado suscribir el presente contrato de cesión previa las siguientes:

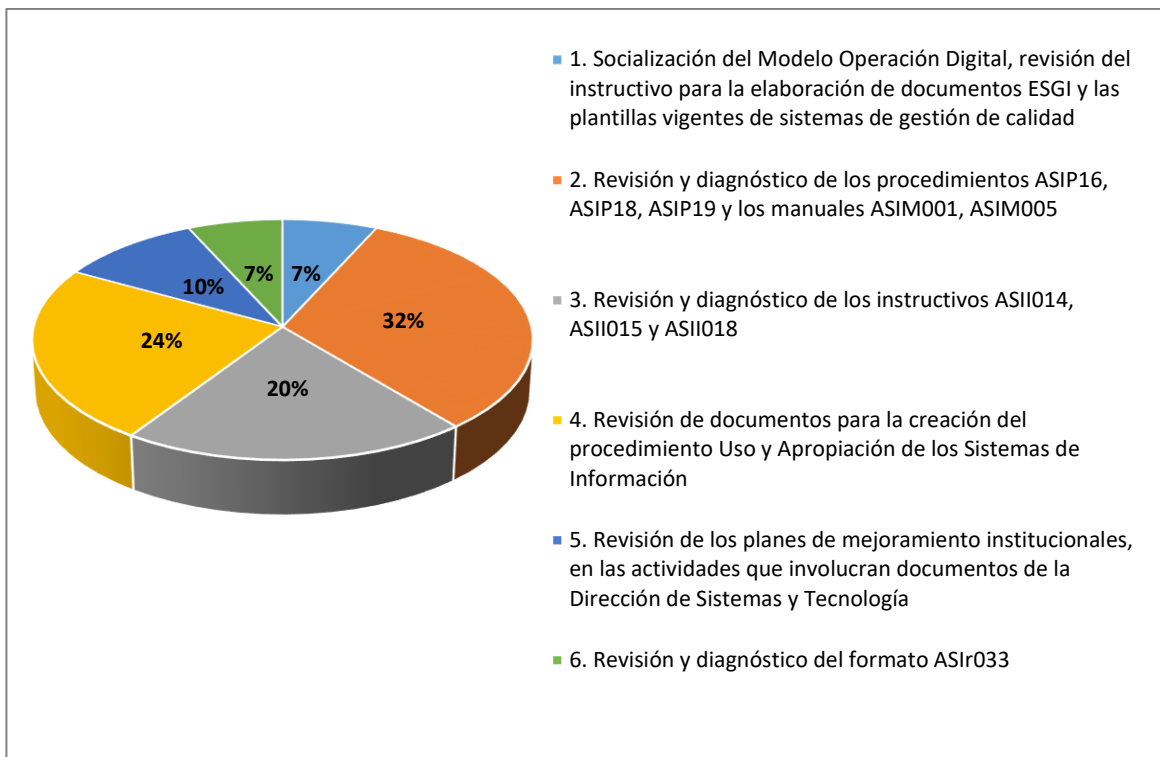
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

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: 21 de 38

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




FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Para el cumplimiento del objetivo N°1 **“Ayudar en las actividades de verificación de cada procedimiento, con el fin de obtener un diagnóstico y llevar a cabo los cambios que se requieren para la gestión de la calidad,”** se desarrollaron 6 actividades con un total de 118 horas. La actividad que más tiempo demandó fue “Revisión y diagnóstico de los procedimientos ASIP16, ASIP18, ASIP19 y los manuales ASIM001, ASIM006” con una participación de 32% (38 horas), donde se realizó la verificación de procedimientos y manuales para diagnosticar las actualizaciones que se debían llevar a cabo. La segunda actividad que requirió más tiempo fue “Revisión de documentos para la creación del procedimiento Uso y Apropiación de los Sistemas de Información” con la participación del 24% (28 horas), debido a la revisión de diferentes documentos para la creación del procedimiento para el área de Uso y Apropiación de Sistemas de información. La actividad “Revisión y diagnóstico de los instructivos ASII014, ASII015 y ASII018” corresponde al 20% (24 horas), proceso que consistió en revisar los Instructivos de la Dirección para diagnosticar los cambios que se han realizado en la prestación de los servicios, para posteriormente ser plasmados en estos. La actividad de “Revisión de los planes de mejoramiento institucionales, en las actividades que involucran documentos de la Dirección de Sistemas y Tecnología” ocupó el 10% (12 horas) y se fundamentó en la revisión de la matriz de los planes de mejoramiento institucionales en las actividades que involucran a la Dirección, con el fin de

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*

 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: 22 de 38

incluir los requerimientos en los documentos indicados. Por último, las actividades de “Socialización del Modelo Operación Digital, Revisión del instructivo para la elaboración de documentos ESGI y las plantillas vigentes de sistemas de gestión de calidad” y “Revisión y diagnóstico del formato ASIr033”, fueron las actividades que menos tiempo ocuparon, con el 7% (8 horas) cada una, las cuales consistieron en la socialización del modelo de operación digital, los instructivos de documentos emitidos por la Oficina de Calidad y la revisión del formato ASIr033, para modificar el contenido y realizar la actualización.

3.2 OBJETIVO N° 2

Contribuir en la toma de decisiones en las mesas de trabajo de las áreas que conforman la Dirección.

ACTIVIDADES:

- 1. Mesas de trabajo para asignación de los documentos a actualizar:** Se realizó reunión virtual donde participó el Director de Sistemas y Tecnología, Directores de Área y la secretaria de Apoyo Administrativo, con el fin de asignar la revisión de los documentos que requerían actualización prioritaria como los procedimientos, manuales, formatos e instructivos, de acuerdo con los lineamientos de calidad y los cambios en la prestación del servicio por parte de las áreas involucradas. **Tiempo (4 horas).**
- 2. Mesas de trabajo para verificar avances en actualización de los procedimientos ASIP16, ASIP18 y ASIP19 de los manuales ASIM001 y ASIM006:** Se realizaron mesas de trabajo con el Director de Sistemas y Tecnología y los Directores de área para verificar avances en la actualización de los procedimientos ASIP16, ASIP18, ASIP19 y de los manuales ASIM001, ASIM006 para su posterior entrega al Director de Sistemas y Tecnología, con la socialización de las respectivas actualizaciones. **Tiempo 16 horas).**
- 3. Mesas de trabajo con la Dirección de Sistemas y Tecnología, Dirección de Talento Humano y la Coordinación de SGSI para revisar el formato ASIr033:** Se realizaron mesas de trabajo la Dirección de Sistemas y Tecnología, la Dirección de Talento Humano y la Coordinación de SGSI, con el fin de recopilar sugerencias para asignar las modificaciones al formato, verificando que este cumpla la normatividad del Estatuto de Propiedad Intelectual y la actividad del plan de mejoramiento FURAG, en donde se deben separar los formatos de cesión de derechos de autor, dependiendo el tipo de vínculo que se tenga con la Universidad de Cundinamarca. **Tiempo (12 horas).**
- 4. Mesas de trabajo para la documentación del procedimiento Mantenimiento**

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 23 de 38

preventivo a los Sistemas de Información: Se realizaron mesas de trabajo virtuales y presenciales con el Director de Sistemas y Tecnología, el Director de Área de Desarrollo de Sistemas de Información, la Testing Junior y el ingeniero encargado de Proyectos Tecnológicos, para concretar la creación del procedimiento para el Mantenimiento Preventivo a los aplicativos soportados por la Dirección, siguiendo la directriz del plan de mejoramiento FURAG. En estas reuniones se realizaban sugerencias para el enfoque que se quería dar, las actividades que se pretendían realizar y el orden de estas. Cabe resaltar que las mesas de trabajo no siempre incluían a todos los asistentes anteriormente nombrados, por lo que el pasante debía recopilar la información de las opiniones de cada funcionario. **Tiempo (24 horas).**

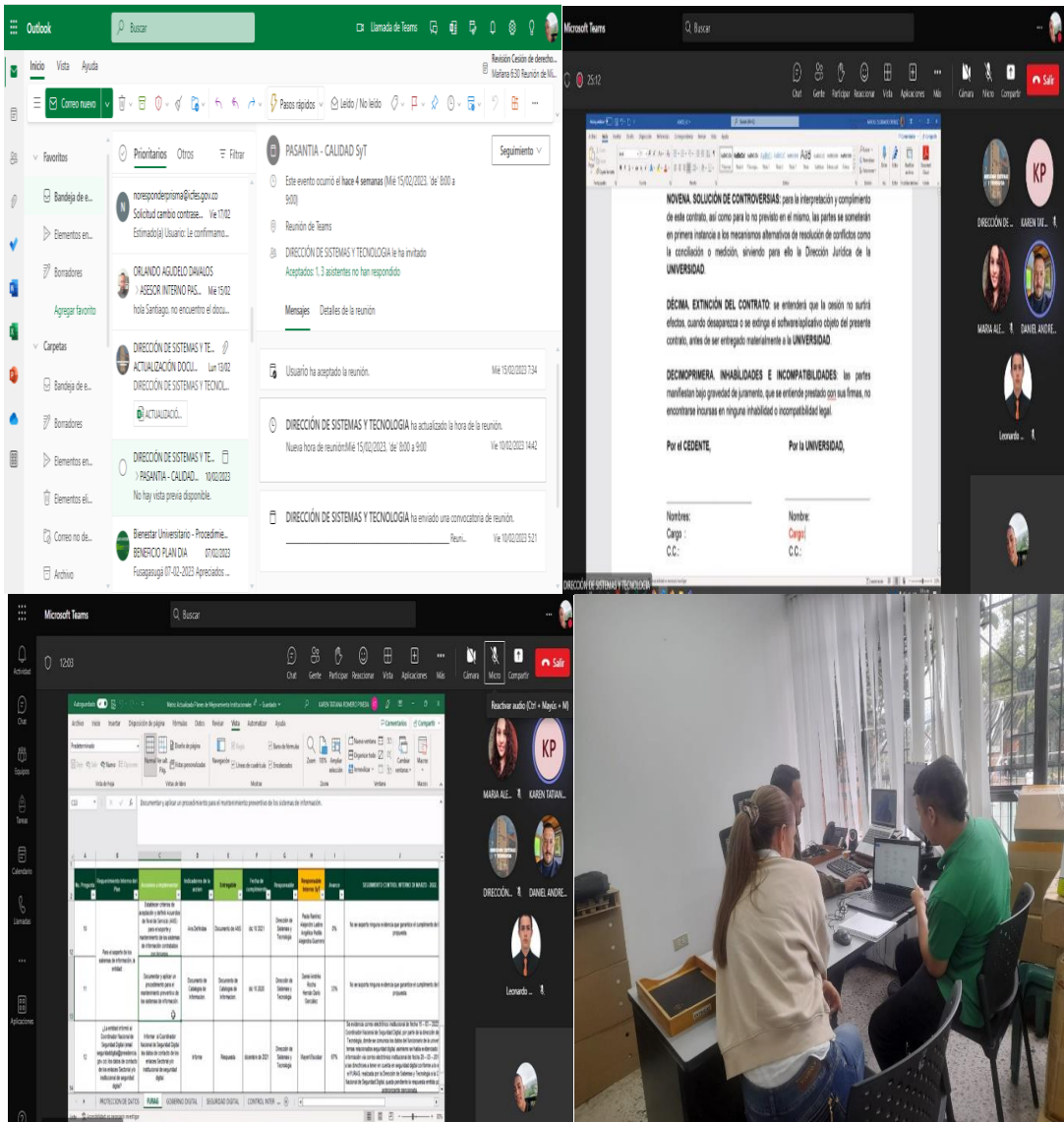
5. **Mesa de trabajo para transferencia del procedimiento ESG – SSI – M007 desde SGSI a la Dirección de Sistemas y Tecnología:** Se realizó una reunión virtual con el Director de Sistemas y Tecnología, la coordinadora de SGSI e ingenieros del área de Servicios Tecnológicos, con el fin de transferir el manual ESG – SSI – M007 Política de uso de Dispositivos Móviles y Byod, desde SGSI hacia la Dirección de Sistemas y Tecnología, en donde se expuso la necesidad de que se migre el manual al Área de Servicios Tecnológicos, debido a que son ellos quienes controlan los dispositivos de cómputo administrativos al interior de la Universidad de Cundinamarca. **Tiempo (4 horas).**

6. **Mesas de trabajo para revisión del avance en la documentación del procedimiento Uso y Apropiación de sistemas de información:** Se realizaron mesas de trabajo con el Director de Sistemas y Tecnología y la Directora del Área de Uso y Apropiación, para revisar el avance en la documentación del procedimiento Uso y Apropiación de Sistemas de Información, en las cuales, se realizaron ajustes a los diagramas de flujo presentados por el pasante, con el fin de abarcar todas las actividades en la prestación de los servicios ofrecidos por el área. **Tiempo (36 horas).**

7. **Mesa de trabajo para socializar la creación del procedimiento de Borrado Seguro de la Información, siguiendo la actividad del plan de mejoramiento Protección de Datos:** Se llevó a cabo una mesa de trabajo con ingenieros de SGSI, funcionarios de archivo y correspondencia, para socializar la creación del procedimiento de Borrado Seguro de la Información siguiendo las directrices del plan de mejoramiento Protección de Datos. **Tiempo (4 horas).**

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 24 de 38

Ilustración 2. Evidencias de mesas de trabajo con los funcionarios de la Dirección de Sistemas y Tecnología



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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 25 de 38



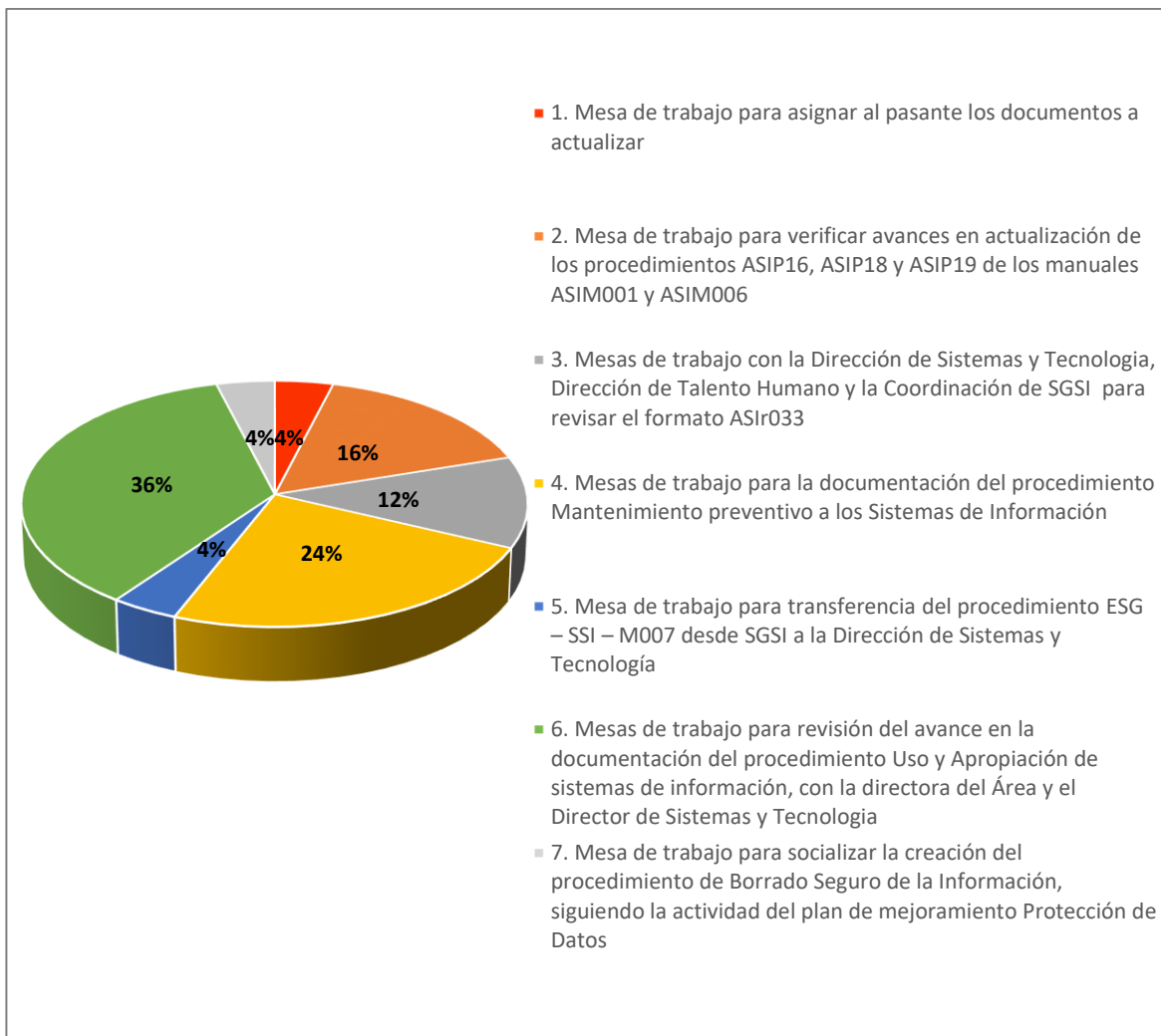
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

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*

 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: 26 de 38

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




FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

El cumplimiento del objetivo N°2 **“Contribuir en la toma de decisiones en las mesas de trabajo de las áreas que conforman la Dirección”**, requirió 7 actividades con un total de 100 horas, en la que la actividad que más tiempo demandó fue “Mesas de trabajo para revisión del avance en la documentación del procedimiento Uso y Apropiación de Sistemas de Información” con el 36% (36 horas), debido a las constantes reuniones que se realizaron para concretar las actividades del procedimiento, cumpliendo con todos los procesos que se llevan a cabo por el área. En segundo lugar, la actividad “Mesas de trabajo para la documentación del procedimiento Mantenimiento preventivo a los Sistemas de Información” ocupó el 24% (24 horas), donde se realizaron mesas de trabajo con los ingenieros del área de Desarrollo de Software, con el fin de incluir las actividades necesarias para realizar los mantenimientos

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: 27 de 38

preventivos a los aplicativos y el cronograma de mantenimiento, con el fin de no afectar a los usuarios. La actividad “Mesas de trabajo para verificar avances en actualización de los procedimientos ASIP16, ASIP18 y ASIP19 de los manuales ASIM001 y ASIM006” requirió el 16% (16 horas), en mesas de trabajo para verificar los avances en la actualización de procedimientos y manuales, en donde se socializaban los avances justificando los cambios para aprobación o corrección por parte de los directivos. La actividad “Mesas de trabajo con la Dirección de Sistemas y Tecnología, Dirección de Talento Humano y la Coordinación de SGSI para revisar el formato ASIR033” demandó el 12% (12 horas) en mesas de trabajo con representantes de la Dirección de Talento Humano y la Coordinación de SGSI, para brindar sugerencias acerca de las actualizaciones del formato ASIR033. Por último, las actividades “Mesas de trabajo para asignación de los documentos a actualizar”, “Mesa de trabajo para transferencia del procedimiento ESG – SSI – M007 desde SGSI a la Dirección de Sistemas y Tecnología” y “Mesa de trabajo para socializar la creación del procedimiento de Borrado Seguro de la Información, siguiendo la actividad del plan de mejoramiento Protección de Datos” delegaron el 4% (4 horas) cada una, en las que se realizaron reuniones para delegar los documentos a actualizar al pasante, la transferencia del manual ESG – SSI – M007 desde SGSI a la Dirección de Sistemas y Tecnología y la socialización del procedimiento Borrado Seguro de la Información.


3.3 OBJETIVO N° 3

Colaborar en la actualización de la versión de los procedimientos, procesos y formatos de calidad a cargo de la Dirección, con el fin de encontrarse acorde a la directriz de SGC.

ACTIVIDADES:

- 1. Modificación y actualización de los procedimientos ASIP16, ASIP18, ASIP19 y los manuales ASIM001 y ASIM006:** Se realizaron modificaciones a los procedimientos ASIP16, ASIP18, ASIP19. En el caso del ASIP16 fue el que más tiempo delego debido a los cambios en la prestación de los servicios para desarrollar aplicaciones. Para el ASIP18 y ASIP19, se realizaron modificaciones en los flujos y se agregó el aplicativo Mesa de Servicios a un Clic. También se realizaron modificaciones a los manuales ASIM001 Y ASIM006, en los cuales se modificó la estructura interna de la Dirección, agregando la creación de la nueva Área Uso y Apropiación de Sistemas de Información con sus respectivos servicios y el cronograma de tiempos de respuesta. **Tiempo (72 horas).**
- 2. Modificación y actualización de los instructivos ASII014, ASII015 y ASII018:** Se modificaron los diseños del instructivos, agregando las definiciones de los nuevos sistemas de información utilizados. Además, se agregaron los requisitos para la prestación de los servicios con los nuevos formatos y las condiciones de estos. **Tiempo (34 horas).**

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 28 de 38

- 3. Documentación del procedimiento para el área de Uso y Apropiación de los Sistemas de Información:** Se realizó la documentación del procedimiento del área de Uso y Apropiación de los Sistemas de Información, el cual debía abarcar todos los servicios prestados por medio del aplicativo “Mesa de Servicios a un Clic”, el cual se encuentra en la plataforma institucional para funcionarios administrativos y cuenta con cuatro funcionalidades para facilitar los procesos de otras dependencias. La creación de este documento requirió mesas de trabajo constantes con los funcionarios pertenecientes al área, con el Director de Sistemas y Tecnología y los ingenieros del área de Desarrollo de Sistemas de Información. Todo con el fin de conocer las funcionalidades del aplicativo y la manera en que se prestaba cada servicio, para ser plasmado en el procedimiento. Al final de la pasantía se logró entregar el documento para la aprobación de la Oficina de Calidad. **Tiempo (136 horas).**
- 4. Modificación y actualización del formato ASIr033:** Se efectuaron modificaciones al formato para cumplir con la directriz del plan de mejoramiento, en donde se concluyó crear dos tipos de formato, en el que uno abarcara la cesión de derechos de proveedores externos y el otro la cesión de derechos de funcionarios con diferentes tipos de contrato (OPS, Planta, Termino Fijo). **Tiempo (38 horas).**
- 5. Documentación del procedimiento de mantenimiento preventivo a los sistemas de información:** Se documentó el procedimiento de Mantenimiento Preventivo a los Sistemas de Información, el cual fue el resultado de los requerimientos del plan de mejoramiento FURAG, donde se solicitaba la documentación y aplicación de dicho procedimiento. Para la creación de este documento fueron necesarias diferentes mesas de trabajo, con el fin de recopilar opiniones de los Directores de área, para brindar el enfoque deseado y la funcionalidad requerida. Al finalizar la pasantía se logró hacer entrega del documento avalado por el Director de Sistemas y Tecnología, para ser aprobado por la Oficina de calidad. **Tiempo (102 horas).**
- 6. Documentación del formato de hoja de vida para el usuario encargado de realizar el mantenimiento a los sistemas de información:** La creación del formato de hoja de vida para el usuario encargado de realizar los mantenimientos preventivos, fue el resultado del procedimiento de mantenimiento preventivo a los sistemas de información, debido a que las actividades de mantenimiento debían quedar registradas incluyendo la fecha, periodicidad, datos del encargado y la descripción de las actualizaciones realizadas, por lo tanto se optó por la documentación de dicho formato, el cual fue entregado al final de la pasantía para la aprobación por la Oficina de Calidad. **Tiempo (40 horas).**

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 29 de 38

Ilustración 3. Evidencias de documentación, modificación y actualización de formatos de la Dirección de Sistemas y Tecnología

The image displays two Microsoft Word documents side-by-side, showing various technical manuals and contracts. The left document is titled 'MACROPROCESO DE APOYO' and 'PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO'. The right document is titled 'CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS ENTRE LOS DESARROLLADORES DE SOFTWARE Y LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA'.

Document 1 (Left):

- MACROPROCESO DE APOYO** | CÓDIGO: ASB014
- PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA** | VERSIÓN: 6
- INSTRUCTIVO PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y MONITOREO A LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y RECURSOS TECNOLÓGICOS** | VIGENCIA: 2021-09-14
- OBJETIVO:** Orientar a la comunidad universitaria sobre las diferentes actividades realizadas por el Área de servicios Tecnológicos con el fin de identificar sus procesos, acciones y servicios soportados.
- ALCANCE:** Este instructivo sirve como guía en el desarrollo de las actividades realizadas por el Área de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Sistemas y Tecnología de la Universidad de Cundinamarca.
- DEFINICIONES:**
 - ASISTENCIA TÉCNICA:** Resolver fallas técnicas que se presentan con los recursos informáticos y brindar asesoría a los usuarios en el buen uso de estos.
 - BACKUP:** Es una copia de datos que se realiza en medios externos con el objetivo de contar con un respaldo de la información en caso de pérdida.
 - BIBLIOTECA DE MEDIOS:** Es un área de almacenamiento física-digital donde se...

Document 2 (Right):

- MACROPROCESO DE APOYO** | CÓDIGO: ASB013
- PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA** | VERSIÓN: 3
- CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS ENTRE LOS DESARROLLADORES DE SOFTWARE Y LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA** | VIGENCIA: 2022-03-30
- Objeto de la dependencia:** CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS ENTRE LOS DESARROLLADORES DE SOFTWARE Y LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
- Entre el funcionario a saber:** _____ identificado con la cédula de ciudadanía/ cédula de extranjería/ pasaporte expedida en la ciudad/ país _____ quien para efectos del presente contrato se denominará CEDENTE, y la UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA identificado con Número de Identificación Tributaria (NIT) 890.800.062-2, ente universitario departamental y vinculado al Ministerio de Educación Nacional, con sede principal en Fusagasugá, departamento de Cundinamarca, Colombia, que tiene su origen, en la Ordenanza N.º 045 del 19 de diciembre de 1993, mediante la cual se creó el INSTITUTO UNIVERSITARIO DE CUNDINAMARCA, ITUC. En el año 1992, por medio de la Resolución No. 19530 del 30 de diciembre, emanada del Ministerio de Educación Nacional, se hace el reconocimiento como UNIVERSIDAD, como consta en el acta No. 026 del 17 de diciembre de 1992. Quien en lo sucesivo se denominará la UNIVERSIDAD-CESIONARIO, han acordado suscribir el presente contrato de cesión previa las siguientes
- DECLARACIONES**

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

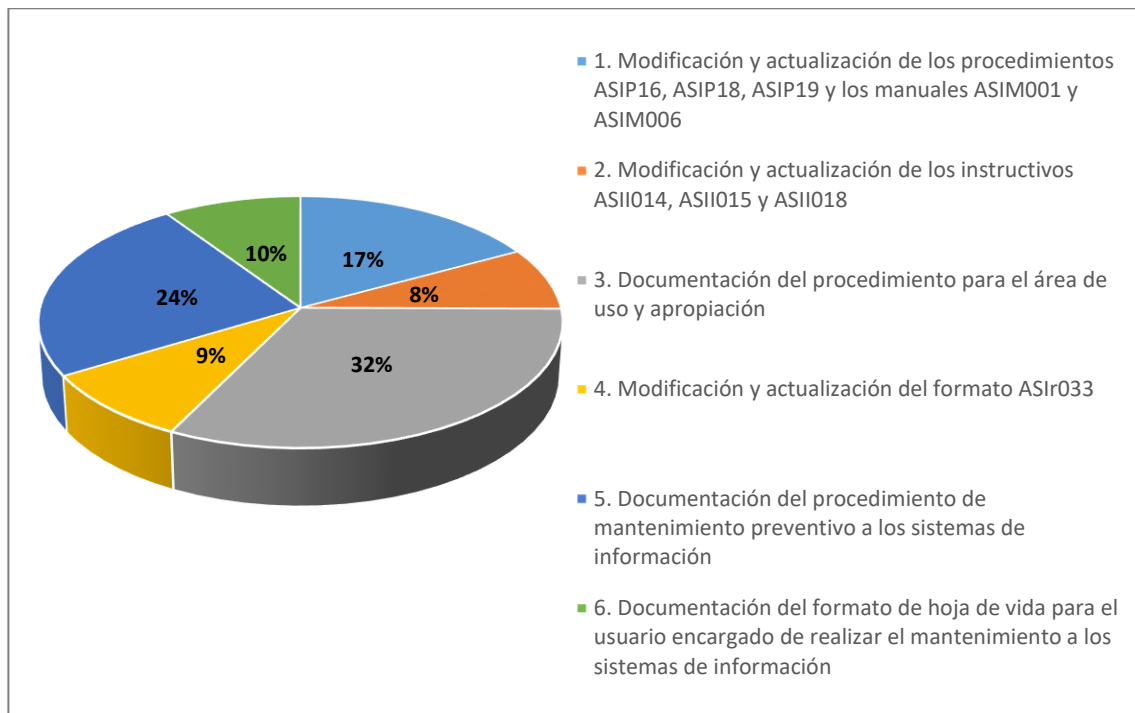
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 30 de 38

The flowchart on the left details the preventive maintenance process: INICIO leads to '1. Revisar el historico de la mesa de servicios a un ciclo y ordenar del modulo mas usado al menos usado', then '2. Realizar la revision de los aplicativos, segun el orden de importancia', '3. Verificar la compatibilidad del aplicativos con las librerias de programacion', '4. Actualizar versiones de librerias y lenguajes de programacion', '5. Realizar pruebas de calidad a los aplicativos con las nuevas funcionalidades', a decision '¿Las pruebas de calidad fueron exitosas?', '6. Diligenciar el formato ESPRIM con el resultado obtenido en la revision', and finally FIN. A feedback loop exists from the decision back to step 4 if the tests fail.

The form on the right is titled 'Hoja de Vida MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION'. It includes a 'Fecha del mantenimiento' field with the value 'AAAA-MM-DD', a 'Periodicidad de la revision' field, and sections for 'Descripción del Sistema de Información', 'Descripción de la Revisión', and 'Usuario Encargado de la revisión' with a table for 'Desarrolladores Involucrados'.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA


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



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

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

 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: 31 de 38

De acuerdo con la gráfica anterior, para el cumplimiento del Objetivo N°3 **“Colaborar en la actualización de la versión de los procedimientos, procesos y formatos de calidad a cargo de la Dirección, con el fin de encontrarse acorde a la directriz de SGC”** se ejecutaron 6 actividades que ocuparon 422 horas. La actividad base de este objetivo fue “Documentación del procedimiento para el área de Uso y Apropiación de los Sistemas de Información” delegando el 32% (136 horas), donde se realizó la documentación del procedimiento para el área de Uso y Apropiación de Sistemas de Información para ser entregado a la Oficina de Calidad. La siguiente actividad que más tiempo ocupó fue “Documentación del procedimiento de mantenimiento preventivo a los sistemas de información” con el 24% (102 horas) para la documentación del procedimiento de Mantenimiento Preventivo a los Sistemas de Información para ser entregado a la Oficina de calidad para la publicación en el Sistema de Gestión de Calidad. La actividad “Modificación y actualización de los procedimientos ASIP16, ASIP18, ASIP19 y los manuales ASIM001 y ASIM006” alcanzó una participación del 17% (72 horas) para la actualización de los procedimientos y manuales, en los cambios de la prestación de servicio con el aplicativo “Mesa de Servicios a un Clic”. La actividad “Documentación del formato de hoja de vida para el usuario encargado de realizar el mantenimiento a los sistemas de información” requirió la participación del 10% (40 horas) para la creación del formato, el cual fue el resultado del procedimiento de Mantenimiento Preventivo a los Sistemas de Información. Por último, las actividades que menos tiempo ocuparon fueron “Modificación y actualización del formato ASIr033” y “Modificación y actualización de los instructivos ASII014, ASII015 y ASII018” con el 9% (38 horas) y 8% (34 horas) en las que se realizaron la actualización del formato ASIr033 y la actualización de los instructivos, según los cambios presentados en las áreas involucradas.


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 32 de 38

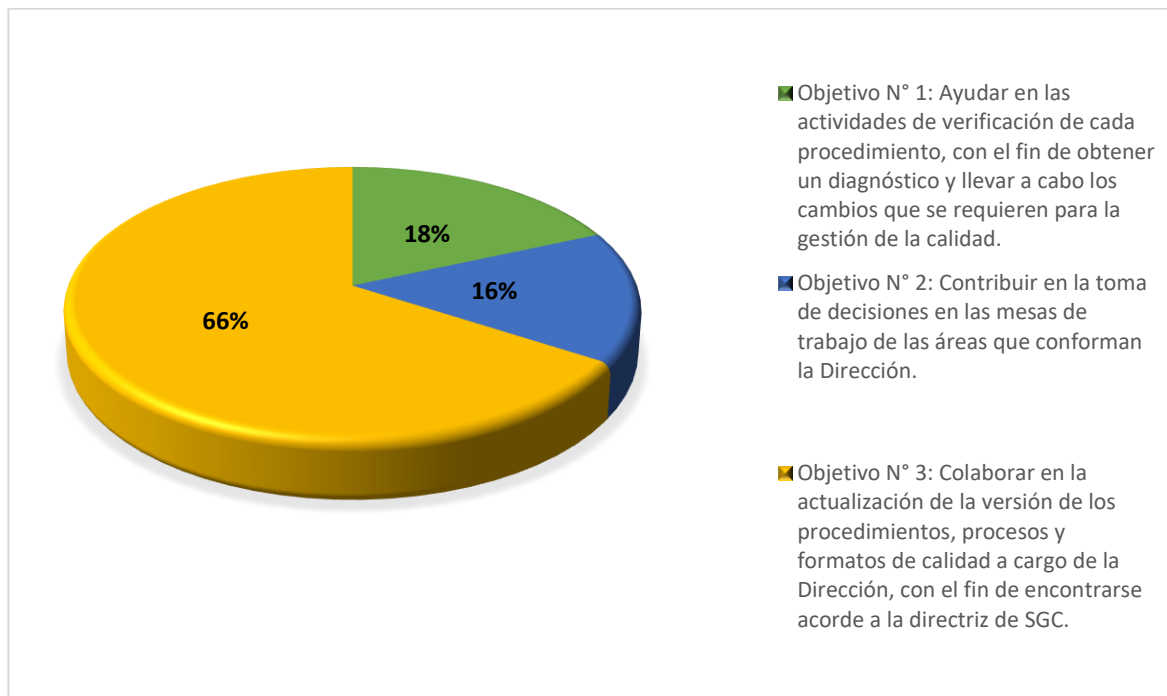
TABLA 2. TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA

N°	OBJETIVOS	TIEMPO EMPLEADO EN HORAS	TIEMPO EN %
1	Ayudar en las actividades de verificación de cada procedimiento, con el fin de obtener un diagnóstico y llevar a cabo los cambios que se requieren para la gestión de la calidad.	118	
2	Contribuir en la toma de decisiones en las mesas de trabajo de las áreas que conforman la Dirección.	100	
3	Colaborar en la actualización de la versión de los procedimientos, procesos y formatos de calidad a cargo de la Dirección, con el fin de encontrarse acorde a la directriz de SGC.	422	
TOTAL, HORAS POR OBJETIVOS		640	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 33 de 38


GRÁFICA 4. TIEMPO INVERTIDO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO GENERAL DE LA PASANTÍA




FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

De acuerdo con la gráfica N°4 se puede evidenciar que para el cumplimiento del objetivo general **“Apoyar administrativamente en los procesos de gestión de la calidad en la Dirección de Sistemas y Tecnología de la Universidad de Cundinamarca”** fue necesario cumplir los objetivos específicos, de los cuales el que más designó tiempo fue el tercero **“Colaborar en la actualización de la versión de los procedimientos, procesos y formatos de calidad a cargo de la Dirección, con el fin de encontrarse acorde a la directriz SGC”**, con el 66% (422 horas), debido a la documentación de procedimientos Mantenimiento Preventivo a los Sistemas de Información, Uso y Apropiación de Sistemas de Información. Modificación de los procedimientos ASIP16, ASIP18, ASIP19. Actualización de los manuales ASIM001, ASIM006 y de los instructivos ASII014, ASII015, ASII018. Además, se realizó modificación de formatos como el ASIr033 y la creación del formato Hoja de vida de Usuario encargado de realizar los Mantenimientos Preventivos. El siguiente objetivo con más tiempo requerido fue el primero **“Ayudar en las actividades de verificación de cada procedimiento, con el fin de obtener un diagnóstico y llevar a cabo los cambios que se requieren para la gestión de la calidad”**, con el 18% (118 horas) el cual consistió en la verificación de documentos para generar diagnósticos con el fin de plasmar en estos, los cambios que se han generado en la prestación de los servicios. También se realizaron las revisiones de los planes de mejoramiento institucionales, así como la revisión del modelo de operación digital para entender el funcionamiento en las diferentes dependencias administrativas y la revisión de

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


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 34 de 38

los instructivos para la generación de documentos con las directrices de la oficina de calidad. Por último, el objetivo que menos necesitó tiempo fue el segundo **“Contribuir en la toma de decisiones en las mesas de trabajo de las áreas que conforman la Dirección”** en el que se realizaron diferentes mesas de trabajo con los funcionarios involucrados para la toma de decisiones en las actividades, en donde se contribuyó brindando el punto de vista según la funcionalidad de cada procedimiento, para al final recopilar las sugerencias de todos los participantes y plasmarlas en los documentos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 35 de 38


4. CONCLUSIONES

- Con el cumplimiento del 100% del objetivo general de la pasantía, se consiguió la modificación, actualización y en algunos casos, documentación de los formatos, manuales, procedimientos e instructivos, pertenecientes a la Dirección de Sistemas y Tecnología, los cuales se encuentran registrados en el Sistema de Gestión de Calidad, controlado por la Oficina de Calidad.
- Para el cumplimiento del objetivo uno “Ayudar en las actividades de verificación de cada procedimiento, con el fin de obtener un diagnóstico y llevar a cabo los cambios que se requieren para la gestión de la calidad”, se fundamentó en la verificación de los procedimientos de las áreas de la Dirección, de los cuales se generaron diagnósticos con sugerencias, según los cambios en la prestación de los servicios y las directrices de la Oficina de Calidad. Por otro lado, el objetivo dos “Contribuir en la toma de decisiones en las mesas de trabajo de las áreas que conforman la Dirección” consistió en la participación de la toma de decisiones en las mesas de trabajo, recopilando las opiniones de los funcionarios participantes para posteriormente consolidar la información en los documentos. Finalmente, el objetivo 3 “Colaborar en la actualización de la versión de los procedimientos, procesos y formatos de calidad a cargo de la Dirección, con el fin de encontrarse acorde a la directriz de SGC” implicó la actualización y modificación de versiones de documentos de la Dirección, así mismo la documentación de nuevos procedimientos.
- Las funciones asignadas al pasante permitieron entender la manera en que funciona el Modelo de Operación Digital de la universidad de Cundinamarca y tener una visión más amplia del Sistema Integrado de Gestión, el cual cuenta con cuatro macroprocesos articulados (Estratégico, Misional, Apoyo y Seguimiento), y dentro de estos se encuentran las diferentes dependencias administrativas, que funcionan como un engranaje de acuerdo a las funciones con el fin de seguir obteniendo la certificación de la norma ISO 9001.
- La Dirección de Sistemas y Tecnología es muy importante dentro de la estructura orgánica de la Universidad de Cundinamarca, debido a que brinda soporte a las demás dependencias administrativas y las provisiona con aplicativos digitales para la facilitar los procesos de estas.

 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: 36 de 38


5. RECOMENDACIONES

- En la Dirección de Sistemas y Tecnología, es recomendable contratar un funcionario de apoyo para gestionar todos los procesos del sistema de gestión de calidad, donde se actualice frecuentemente la información dependiendo de los cambios en la prestación de servicios.
- Los Directores de área, deben reportar al Director de Sistemas y Tecnología, los formatos, guías, manuales e instructivos, que ya no se utilicen a causa de los cambios presentados en la prestación del servicio, para que este pueda reportar a la Oficina de Calidad y sean removidos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de evitar hallazgos en futuras auditorias.
- Se debe seguir por la misma línea de renovación que se está presentando en la Dirección de Sistemas y Tecnología, formalizando diferentes procedimientos que cumplan con las actividades de los planes de mejoramiento.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 37 de 38

6. REFERENCIAS

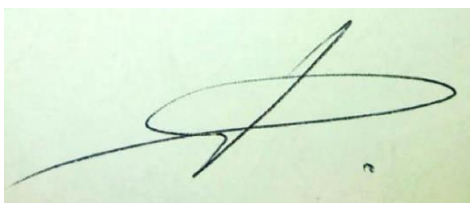
- Montañez Monroy Yamid Santiago (2023). INFORMES DE PASANTIA: Apoyo administrativo en los procesos de gestión de la calidad en la Dirección de Sistemas y Tecnología de la Universidad de Cundinamarca, Programa Administración de empresas, Universidad de Cundinamarca, Sede Fusagasugá, primer semestre académico 2023.
- UDEC (2016). ACUERDO N° 002. Consejo de Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables de la Universidad de Cundinamarca.
- UDEC (2017). GUIA DE OPCIONES DE GRADO. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables de la Universidad de Cundinamarca.
- UDEC (2020). RESOLUCIÓN 026. Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la 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: 38 de 38

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

Santiago Montañez

YAMID SANTIAGO MONTAÑEZ MONROY
PASANTE DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA



ORLANDO AGUDELO DAVALOS
ASESOR INTERNO



ANGELICA MARIA PADILLA NARVAEZ
ASESOR EXTERNO

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