

APOYO A LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA CERTIFICACIÓN  
EN CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE RECREACIÓN Y DEPORTES EN LA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ.

ROBINSON DARIO CONTRERAS SANTANA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ  
2023

APOYO A LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA CERTIFICACIÓN  
EN CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE RECREACIÓN Y DEPORTES EN LA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ

ROBINSON DARIO CONTRERAS SANTANA

TRABAJO DE PASANTÍA PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

LILIANA MARGOT RODRIGUEZ BOLIVAR

ASESOR PASANTÍA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ

2023

Nota de Aceptación

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Ubaté (09, junio, 2023)

A Dios, creador de todas las cosas, que me ha dado fortaleza para afrontar todas las situaciones que se presentaron en el desarrollo de este sueño; a mis padres quienes han sido la base de mi motivación para superarme día a día en todos los pasos que doy; a mis profesores, compañeros y demás personas que han sido parte de este proceso y han contribuido de una u otra forma en mi formación.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, gracias por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más; al doctor Miguel Hernando González Torres, quien fue director de la Secretaría de Recreación y Deportes de la Alcaldía Municipal de Ubaté durante mi paso por allí, por brindar la oportunidad de demostrar mis capacidades laborales y aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de mi formación como administrador de empresas; al equipo de trabajo de la Secretaría de Recreación y Deportes de la Alcaldía Municipal de Ubaté, conformado por el señor Alejandro Delgado y la señora Flor Páez, por su disposición frente a la pasantía presentada en su área de trabajo y por apoyar con sus conocimientos el proceso que se llevó a cabo.

A mis padres por acompañarme y motivarme durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, gracias por sus consejos que han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en este proceso.

## CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	12
2. OBJETIVOS	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	14
3.2 JUSTIFICACIÓN	14
4. MARCO TEÓRICO	15
5.1 MATERIALES	27
5.2 METODOLOGÍA	28
6 DESARROLLO DEL PROYECTO	32
6.1 ANÁLISIS DEL DESARROLLO DEL PROYECTO	32
6.2 CRONOGRAMA	36
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFÍA	38

## LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. DOFA	25
Tabla 2. Etapas Desarrolladas	29
Tabla 3. Cronograma	33

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1. Organigrama Alcaldía Ubaté	16
Gráfica 2. Procesos administrativos	19

## LISTA DE ANEXOS

Estos archivos soportan el trabajo realizado a lo largo de esta pasantía

Anexo 1. [PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEPORTES v2](#)

Anexo 2. [Informe de pasantía 001](#)

Anexo 3. [Informe de pasantía 002](#)

Anexo 4. [OFICIO DA-204 ROBINSON CONTRERAS](#)

## GLOSARIO

PASANTÍA: Ejercicio del pasante en las facultades y profesiones.

CERTIFICACIÓN: Documento en que se asegura la verdad de un hecho.

CALIDAD: Buena calidad, superioridad o excelencia.

GESTIÓN: Acción y efecto de administrar.

DOCUMENTAL: Perteneiente o relativo a los documentos.

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas.

PROCESO: Conjunto de las fases sucesivas de una acción.

PROCEDIMIENTO: Actuación por trámites judiciales o administrativos.

## RESUMEN

Este proyecto documenta la experiencia adquirida durante la realización de la pasantía ejecutada en durante el año 2022 en la secretaria de recreación y deportes del municipio de Ubaté donde se llevó a cabo el acompañamiento en el proceso de certificación de calidad de la dependencia y se brindó apoyo en la recepción de solicitudes de los préstamos de los escenarios deportivos por parte de la comunidad y la entrega de los respectivos permisos para hacer uso del escenario deportivo requerido con las condiciones locativas adecuadas para el uso de la ciudadanía, tareas que al ser bien ejecutadas permiten suministrar un servicio de calidad el cual es muy importante para obtener el aval de la norma de calidad.

**PALABRAS CLAVE:** pasantía, certificación de calidad, normas ICONTEC.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto de grado es realizado mediante la modalidad de pasantía y se ejecutó en la secretaría de recreación y deportes de la Alcaldía del municipio de Ubaté, donde se realizó el acompañamiento en los procesos administrativos que se llevaron a cabo para la certificación en calidad de ésta dependencia lo cual es uno de los principales objetivos de dicha administración, para lo cual los conocimientos obtenidos durante mi aprendizaje profesional aportaron de manera positiva al proceso.

La pasantía evidencia el plan de trabajo mediante los informes realizados mensualmente con el proyecto de acompañamiento por parte de la secretaria de recreación y deportes, y de la Universidad de Cundinamarca seccional Ubaté, dando a conocer la necesidad de tener un apoyo en la parte administrativa a fin de mejorar los procesos realizados por la dependencia y poder obtener la acreditación en calidad, que es la forma en que las organizaciones demuestren de manera permanente, que sus productos, procesos y servicios cumplen las normas técnicas, mediante sistemas de fabricación y control eficaces y confiables, lo cual le da respaldo y seguridad a los productos, procesos y servicios que se brindan al consumidor final, en este caso, la comunidad ubatense y el turismo.

El trabajo se realizó bajo el acompañamiento de la oficina de control interno de la alcaldía municipal de Ubaté quienes bajo las normas definidas por el ICONTEC fueron los encargados de asignar las tareas referentes al cumplimiento de las etapas en que se debía realizar ciertos procesos para cumplir con los índices de gestión programado para el área de trabajo, de esta manera se evaluaron los procedimientos de ésta para crear planes de mejora, el control a la documentación y los procesos realizados día a día, y el apoyo dado desde la parte administrativa que dan resultados eficientes a estos mismos, por último se brindó apoyo en la preparación para la visita programada en el mes de diciembre por parte del ICONTEC para realizar el proceso de certificación en calidad.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar las funciones y procesos administrativos en la Alcaldía Municipal de Ubaté, para obtener la certificación en calidad de la secretaría de recreación y deportes.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico del estado de la Secretaría de Recreación y Deportes frente a las normas NTC-ISO 9001:2015 y los requisitos que permitan su aplicación.
2. Documentar el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la elaboración de formatos y documentos, procesos y procedimientos conforme a la norma NTC-ISO 9001: 2015.
3. Apoyar el proceso de preparación y organización de la información de la Secretaría de Recreación y Deportes para obtener la certificación en calidad según la norma NTC-ISO 9001:2015.

## 3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La desorganización de la información del sistema de gestión documental en la oficina de recreación y deporte de la Alcaldía de Ubaté Cundinamarca que repercute en el uso, manejo y conservación de los documentos impidiendo una correcta gestión de los mismos y limitando a la entidad para obtener la certificación en calidad.

### 3.2 JUSTIFICACIÓN

El núcleo administrativo de la Alcaldía tiene como objetivo principal conseguir la certificación en calidad de cada una de sus dependencias y la Universidad de Cundinamarca vela por fomentar la formación profesional en el ámbito superior y al servicio de la comunidad a través de la interacción social. Así las cosas, esta pasantía permite atender a dichos objetivos permitiendo la mejora de los procesos administrativos que se realizan específicamente en la secretaría de recreación y deportes, además se estableció la mejora de los procesos en la gestión documental especialmente con la organización de los documentos que allí se manejan y con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, que es una oportunidad para aumentar la confiabilidad de los servicios prestados por la dependencia, como programas de formación y/o espacios deportivos, a los usuarios que disfrutan de ellos. Para ello, los conocimientos profesionales adquiridos durante la formación académica llegan a ser aportes enriquecedores para satisfacer las necesidades inmediatas de la secretaría e ir más allá en busca de mejorar la imagen de la administración por medio de la optimización de los programas ofertados y con el fin de lograr una fidelización de los usuarios, bajo la premisa de mejora continua, lo cual garantizaría la supervivencia de los programas y el crecimiento de los beneficios para la población.

#### 4. MARCOS DE REFERENCIA

En este marco referencial se definen los conocimientos, lineamientos, procesos y procedimientos en el área administrativa, de gestión documental y de gestión de calidad que son utilizadas en este proyecto para el desarrollo de la pasantía con el fin de brindar apoyo para que la secretaría de recreación y deporte del municipio de Ubaté cumpla con los requerimientos de organización y clasificación de la documentación física que permiten la mejora continua de los procesos conforme a la norma NTC-ISO 9001: 2015 y así obtener la certificación de calidad otorgada por el ICONTEC.

Para entender los conceptos se contextualizará primero el lugar en el cual se efectúa el trabajo para así entender la dimensión de este junto con la gestión a realizar en ella, luego en el marco teórico conceptual se darán a conocer otros conceptos que sirven para encaminar las ideas que se efectuaron durante la práctica profesional.

##### ALCALDÍA MUNICIPAL UBATÉ:

Alcaldía municipal de Ubaté - Cundinamarca, Secretaría de Cultura, Turismo y Competitividad Una Nueva Ubaté NIT:899999281-2

La alcaldía municipal “Una Nueva Ubaté” (2020-2023), es una entidad pública encargada de la coordinación y ejecución de La Villa de San Diego de Ubaté, la cual está representada por el alcalde Jaime Torres Suárez. Se encuentra dividida en ocho secretarías las cuales son encargadas del correcto funcionamiento y cumplimiento en el progreso de las responsabilidades y políticas para el desarrollo de los intereses de los ciudadanos del municipio. Dentro de las secretarías se encuentra la Secretaría de Cultura, Turismo y Competitividad, la cual cumple con funciones específicas en pro del crecimiento económico, turístico, cultural y de empleabilidad del municipio.

##### Misión

Nuestra misión es cumplir con los programas y proyectos establecidos, buscando el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, a través de los principios de la administración pública, conjugando valores de nuestros servidores con sensibilidad social, construyendo relaciones de confianza y convivencia pacífica dentro de un marco de credibilidad y sentido de pertenencia (Alcaldía de Ubaté, 2020).

## Visión

Encaminar todas las acciones necesarias para el mejoramiento de la calidad de vida de la población en general, mediante la construcción de un esquema de desarrollo sostenible tanto social, económico, cultural, ambiental y financieramente, acorde a las necesidades de las normas vigentes y encaminadas a satisfacer las necesidades básicas, involucrando la participación activa de la comunidad en la gestión pública (Alcaldía de Ubaté, 2020)

## Organigrama

El organigrama de la alcaldía municipal de La Villa de San Diego de Ubaté, se encuentra encabezado por el despacho del alcalde quien ejerce y representa máxima autoridad, seguidamente se encuentran las ocho secretarías encargadas de funciones específicas, todas se encuentran dentro de un mismo nivel organizacional, pero aportan funciones independientes dentro del Plan de Desarrollo Municipal. La Secretaría de Recreación y Deportes ésta dividida en dos líneas para de esta manera tener un óptimo desarrollo con las actividades propuestas.



Gráfica 1. Organigrama Alcaldía Ubaté 2021

## ICONTEC

Es una organización privada, sin ánimo de lucro, con amplia cobertura internacional; creado en 1963 con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que específicos al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios, en la actualidad prestamos los servicios de:

- Normalización (en Colombia)
- Educación
- Servicios de Evaluación de la Conformidad:
  - o Certificación de Producto, Procesos y Servicios
  - o Certificación de Sistemas de Gestión
  - o Inspección
  - o Validación y Verificación
  - o Acreditación en Salud
- Cooperación y Proyectos Especiales
- Laboratorios
- Consulta y venta de Normas y Publicaciones

Como Organismo Nacional de Normalización de Colombia, somos miembros activos de los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, lo que nos permite participar en la definición y el desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar a la vanguardia en información y tecnología. (ICONTEC, 2022).

## CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Esta certificación de producto se encuentra acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) en Colombia, por el Instituto de Normas Nacionales de Estados Unidos (ANSI) y por el Instituto Nacional de Normalización de Chile para el caso de Turismo.

Ahora bien, las normas ISO 9000 fueron establecidas, en su primera versión, en 1987, y fueron revisadas en los años 1994 y 2000. Esta normativa se expandió a nivel mundial en una primera etapa por los países de la Unión Europea, tomando mucha importancia en el Reino Unido, donde tuvo origen las normas BS 5750 que el organismo de estandarización del Reino Unido, British Standards Institution (BSI), desarrolló en 1979. (Rodríguez, 2012, p.152).

#### 4.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Este trabajo centrara su mirada en los conceptos que dan horizonte, contexto y credibilidad a las acciones presentadas a desarrollar en la pasantía en torno al fortalecimiento de los procesos gerenciales y de gestión en la Administración municipal de Ubaté en su secretaría de recreación y deporte. Hoy día, las entidades o empresas se enfrentan a distintos retos, dentro de ellos el de asimilar fuertes y continuos cambios, no sólo del entorno, sino también sociales, tecnológicos, regularizaciones, legislaciones, recursos, entre otros. Por ello base mi proyecto de pasantía en lo siguiente:

##### PROCESO ADMINISTRATIVO

Es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo. *(Hurtado, p. 47)*, Este se define como un proceso, porque está compuesto de varias etapas y estas a su vez de diversos lineamientos para realizar una actividad. Estas etapas están relacionadas e integradas para la buena ejecución de sus partes. Las etapas del proceso administrativo son la planeación, organización, dirección y control y su desarrollo se describe a continuación.

##### PLANEACIÓN

Las etapas del proceso administrativo: organización, dirección y control están diseñadas para apoyar el logro de los objetivos de la empresa, por lo que la planeación debe anteceder a todas ellas, porque plantea las bases o directrices sobre las cuales se deben conducir.

“La planeación consiste en fijar un curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”<sup>1</sup>.

Los elementos que integran la planeación son los siguientes:

- *Misión.* Es el fin o razón de ser de una empresa, ya que define lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer y para quién lo va a hacer.
- *Visión.* Define y describe la situación futura que desea tener la empresa.
- *Objetivos.* Son los resultados específicos a largo plazo que una empresa aspira a lograr, son cualitativos y se deben alcanzar en un límite de tiempo.
- *Valore.* Define el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional.
- *Metas.* Define cuantitativa y específicamente los valores verificables que nos permiten comprobar o demostrar que hemos alcanzado una parte o todo el objetivo.
- *Estrategias.* Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.
- *Políticas o Reglas del Negocio.* Constituyen declaraciones generales que orientan a la correcta toma de decisiones, congruentes con los objetivos planteados y así mismo contribuyan a su cumplimiento.
- *Programas.* Son un conjunto de metas, reglas del negocio, procedimientos, asignaciones de tarea, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción con el apoyo de presupuestos.
- *Presupuestos.* Puede expresarse en términos financieros o en términos de horas-hombre, unidades de producto, horas-máquina o cualquier otro término numéricamente mensurable.
- *Procedimientos.* Son guías para la acción, las cuales, describen la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades, secuencial y cronológicamente.

## ORGANIZACIÓN

En esta etapa del proceso administrativo se estructuran las funciones y actividades jerárquicas que faciliten la coordinación de todos los miembros de la empresa y que propicien mayores niveles de eficiencia en la distribución y el manejo de los recursos; como el logro de los objetivos organizacionales. Existen cuatro factores para desarrollar la organización de la empresa: la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y el reclutamiento del personal.

La *división del trabajo*, se refiere a descomponer una tarea compleja en sus componentes, de tal manera que las personas sean responsables de una

serie limitada de actividades, en lugar de tareas en general. Crea tareas simplificadas que se pueden aprender a realizar con relativa velocidad.

La *departamentalización*, agrupa en departamentos aquellas actividades de trabajo que son similares o tiene una relación lógica, para ello se elabora un organigrama donde mediante cuadros se representan los diferentes departamentos que integran la organización; por lo tanto, la departamentalización es el resultado de las decisiones que toman los gerentes en cuanto a las actividades laborales una vez que han sido divididas las tareas.

La *jerarquía*, consiste en seleccionar una cadena de mando; es decir, un plan que especifique quien depende de quién. Estas líneas de dependencia son características fundamentales de cualquier organigrama para representar el nivel jerárquico que especifica quien controla a quien.

El *reclutamiento* es un conjunto de procedimientos utilizados para atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. A través de él la empresa divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar.



Gráfica 2. Proceso administrativo

Henry Fayol desde sus conocimientos e investigaciones, establece en su teoría que para lograr la eficiencia en una organización esta debe estar debidamente estructurada, la planeación y el control son elementos fundamentales para llevar a cabo todas las metas y cumplir con los objetivos trazados.

Teniendo como base los principios de la teoría de la administración, se hace necesario que la secretaria de deportes adscrita a la alcaldía del municipio de Ubaté, realice acciones que satisfagan las necesidades de la población de una manera eficiente y cumpla con su función social cumpliendo con las directrices establecidas de orden nacional y municipal. Es por ello que debe hacer uso y aplicar las directrices establecidas por las normas de calidad con el fin de prestar el servicio y atención al usuario de excelente calidad y se caracterice por su función.

Es de anotar que el líder de área de la secretaría entre otros debe estar comprometido y mantener un ambiente de control, involucrando en el proceso de todos los miembros con el fin de cumplir el propósito del sistema de gestión de calidad, es por ello que durante el apoyo a esta secretaria se aplican métodos y se desarrollan actividades que queden plasmadas para que los miembros de la misma las sigan aplicando de manera consistente y continua en pro de la calidad.

En el desarrollo del trabajo se tendrá en cuenta en el proceso administrativo con el fin de apoyar la certificación de calidad, las etapas que establece la teoría administrativa y se orientará este iniciando por una planeación de las actividades que debe cumplir la secretaría, se organizarán procesos que contribuyan al mejoramiento continuo y se establecerán documentos que ayuden a controlar y coordinar adecuadamente la función de la secretaria

## CALIDAD

La calidad es un concepto que se viene empleado en diversos procesos en las organizaciones, la cual supone que el producto o servicio satisfaga las necesidades del cliente de manera óptima. Según las definiciones del concepto de calidad por algunos autores la plantean como vinculada a “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener el producto (...) que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (Ishikawa, 1986, p. 40). Otros como “todas aquellas cualidades con que cuenta un producto -o un servicio- para ser de utilidad a quien lo emplea” (Cantú, 2011, p. 3). Además, como representante destacado de las organizaciones de normalización, la International Organization for Standardization (ISO), plantea que la calidad puede entenderse como el “grado

en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (ISO, 2005, p. 8).

## PROCEDIMIENTO

“Es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera”. (Prieto,1997). Proceso Se diversos autores, proceso es cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes, sin embargo, el concepto puede ser aún mucho más amplio; un proceso puede tener su propio conjunto de objetivos, abarcar un flujo de trabajo que traspase las fronteras departamentales y requerir recursos de varios departamentos. Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008)

## FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Las funciones administrativas se enmarcan en un proceso que explica las diversas actividades que realizan, quienes llevan a cabo la gestión educativa y se apoya en una serie de procedimientos y principios administrativos, el cual involucra la planificación, la organización, la dirección y el control que van a, orientar el trabajo directivo. Al respecto, Gento (2000: 78), define la función administrativa “como el cumplimiento cabal de todos y cada una de las funciones del proceso administrativo: planificar, coordinar, dirección y evaluar de manera eficaz y eficiente.” Esto deja claro, la coordinación de procesos de la administración, su intención de sistematizar acciones para hacer posible los procesos, dirigir la norma y racionalizar recursos en atención a un plan o proyecto. (Fossi, Castro, Guerrero, & Vera, 2013)

## CERTIFICACIÓN

Según la definición de la norma UNE-EN 45020, la certificación es el proceso mediante el que una tercera parte da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos específicos. Partiendo de esta definición podemos observar que en la misma intervienen tres partes diferenciadas: en primer lugar, el organismo que elabora las normas técnicas que determinan los requisitos específicos base de la certificación; en segundo lugar, la

entidad que emite el documento que demuestra el cumplimiento de dichas normas y, en tercer lugar, la entidad certificada.

A/ Organismo normalizador: Atendiendo al organismo que elabora las normas técnicas base de la certificación podemos observar una amplia procedencia de dichas normas. Así existen normas desarrolladas por empresas particulares, asociaciones empresariales, asociaciones ecologistas, organismos nacionales e internacionales de normalización, Administraciones Públicas, etc.

B/ Organismo certificador: El segundo agente implicado en el proceso de certificación es la entidad independiente que garantiza el cumplimiento de las normas por parte del solicitante de la certificación, es lo que se conoce como organismo o entidad de certificación, y en algunos casos puede coincidir con el propio organismo normalizador.

C/ Entidad certificada: La última parte implicada en el proceso de certificación es la entidad objeto de la certificación, y que puede ser una empresa o parte de la misma, un producto o una persona. (Miranda Gonzalez, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2004)

## RECREACIÓN

La recreación ha sido definida por Butler citado en Fernández (1999) como “cualquier forma de experiencia o actividades a que se dedica un individuo para el goce personal y la satisfacción que le produce directamente” (p. 1). Fernández (1999), la define como “cualquier forma de actividad o experiencia en la cual el ser humano consigue auto expresarse; fortalecer su cuerpo, mente y espíritu gastados por el ritmo de la vida diaria; permitiéndole un desarrollo integral máximo” (p. 2). Así mismo, Infante (1991), señala que la recreación comprende “todas aquellas actividades tendentes a proporcionar al individuo medios de expresión natural de profundos intereses, que buscan su espontánea satisfacción, con las características de ser constructivas de mejor uso del tiempo y recuperadoras de la vitalidad” (p. 24). A efectos de esta investigación se definió la recreación como un medio que contribuye al desarrollo integral del individuo, proporcionándole satisfacción y motivándolo a participar de forma favorable y activa en las diversas actividades que ejecuta. De tal forma, se considera adecuado vincular la educación con la recreación con el fin de que el alumno encuentre un aprendizaje más agradable y ameno. (Rodríguez C, 2003)

## DEPORTE

El deporte es analizado desde diferentes puntos de vista, ya sea desde el ámbito cultural como el científico. De este modo el deporte es estudiado por la sociología, la filosofía, la biomecánica, la educación, la historia, etc. Como afirma García Ferrando (1990: 29), el deporte abarca las distintas manifestaciones en diversos órdenes de nuestra sociedad, de manera que en los últimos años se habla de la industria deportiva como grupo diferenciado que ofrece actividades de distracción, entretenimiento, espectáculo, educación, pasatiempo y, en general, bienes y servicios relacionados con el ocio y la actividad física, competitiva y recreativa.

Según José María Cagigal (1985, Ponencia que iba a exponer en Italia, adonde se dirigía cuando tuvo el fatal accidente), “DEPORTE es aquella competición organizada que va desde el gran espectáculo hasta la competición de nivel modesto; también es cada tipo de actividad física realizada con el deseo de compararse, de superar a otros o a sí mismos, o realizada en general con aspectos de expresión, lúdicos, gratificadores, a pesar del esfuerzo”. Mientras, Parlebas (1981), citado por Hernández Moreno (1994:15) define el deporte como “situación motriz de competición reglada e institucionalizada” a la que el mismo Hernández Moreno (1994:15 y 1996) añade el aspecto lúdico, quedando la definición de deporte de la siguiente manera: “situación motriz de competición, reglada, de carácter lúdico e institucionalizada”.

Castejón (2001: 17), aporta una nueva definición del deporte bastante amplia en la que tiene cabida cualquier disciplina deportiva: “actividad física donde la persona elabora y manifiesta un conjunto de movimientos o un control voluntario de los movimientos, aprovechando sus características individuales y/o en cooperación con otro/ s, de manera que pueda competir consigo mismo, con el medio o contra otro/ s tratando de superar sus propios límites, asumiendo que existen unas normas que deben respetarse en todo momento y que también, en determinadas circunstancias, puede valerse de algún tipo de material para practicarlo”. (Robles Rodríguez, Abad Robles, & Giménez Fuentes-Guerra, 2009)

## PASANTÍA

Las pasantías estudiantiles pueden definirse como períodos de la formación profesional universitaria que los estudiantes realizan en el sector productivo o externo con el objetivo de que conozcan el contexto laboral real, se familiaricen con estas organizaciones, sus procedimientos, sus técnicas, su cultura, en un proceso de socialización laboral que les facilite su tránsito de la universidad al

mercado de trabajo, una vez egresados (Sánchez, 2004). De esta manera los estudiantes se pueden acercar a la realidad y transformarla conforme a las alternativas de solución que plantean ante determinadas dificultades, fomentando una retroalimentación teórica-práctica para una mayor comprensión y efectividad al momento de su aplicación, moldeando el perfil profesional que se reflejará en un futuro. Las pasantías profesionales, como mecanismo de extensión universitaria, se constituyen en formas de contratación temporaria de estudiantes universitarios por parte de una organización, que posibilitan adquirir experiencia laboral en un campo relacionado con los estudios universitarios (Acosta y Vuotto, 2001) o como períodos de formación profesional universitaria realizados por estudiantes, con el objetivo de conozcan el contexto laboral real y familiarizarse con las organizaciones, sus procedimientos, técnicas y cultura, en un proceso de socialización laboral que les facilite su tránsito de la universidad al espacio de trabajo, una vez egresados (Sánchez, 2004). Estas pasantías ocurren invariablemente como un complemento a los conocimientos adquiridos en la teoría, y por la incidencia que tienen en la formación profesional de los estudiantes, se asocian a las necesidades de inserción en el medio laboral de estos. En este sentido las pasantías les permiten adquirir experiencias, avalar los conocimientos teóricos adquiridos y familiarizarse con las estrategias y modalidades de trabajo en las organizaciones y con sus necesidades. Generalmente las pasantías profesionales se usan en las ciencias económicas, así como también en las ciencias de la salud y las ciencias políticas, entre otras. (Ninco Hernández, Jiménez Jiménez, & Morales, 2012)

## 4.2 MARCO LEGAL

En el marco legal el proyecto de pasantía se respalda en las normas reglamentadas a nivel nacional e institucional referentes a los procesos y procedimientos que se deben cumplir para dar respuesta positiva a las auditorías programadas para obtener la certificación de calidad para la Alcaldía de Ubaté – Cundinamarca.

### LEY 872 DE 2003

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

## NORMAS ISO 9000

La familia de normas de la serie ISO 9000, representa el consenso internacional sobre buenas prácticas orientadas a asegurar que las organizaciones siempre entreguen productos o servicios que cumplan con los requisitos de calidad de sus clientes (Fajardo, 2007, p. 35, citado en Pardo et al., 2011).

Esta norma busca especificar los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar un producto que satisfaga los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente con la aplicación eficaz del sistema, los procesos para la mejora continua y asegura la conformidad de los requisitos del cliente y de ley aplicables al producto (Organización Internacional de Normalización, 2008 citado en Bezaquen & Convers- Sorza, 2015).

## NORMA ISO 9001

En su nueva versión ha incorporado en su texto el término de liderazgo, para hacer más presente este principio de la gestión de la calidad, en los requisitos aplicables a la alta dirección, teniendo en cuenta el papel que juega la alta dirección en el desempeño de un sistema de gestión de la calidad ha sido siempre un factor clave. Por otra parte, entienden la calidad como un factor estratégico de éxito de una empresa. Este trabajo centrará su mirada en seis aspectos puntuales que darán horizonte, contexto y credibilidad a las acciones presentadas y a desarrollar en esta apuesta de investigación en torno al fortalecimiento de los procesos gerenciales y de gestión, en la Institución Educativa Distrital Antonio Villavicencio y con el Proyecto de Educación para la Ciudadanía y la Convivencia.

## 5. MATERIALES Y METODOLOGÍA

### 5.1 MATERIALES

Inicialmente se aplicó una matriz DOFA, la cual permitió conocer el estado interno de la dependencia en cuanto a sus procesos y procedimientos, y se realizó un análisis general de estos con el fin de definir programas recreativos y escuelas formación que se apoyaran para la masificación de deportes durante el año, junto a la inscripción a las escuelas de formación y la validación de la documentación entregada por la ciudadanía.

<b>MATRIZ FODA</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Acceso a toda la información	Realizar una base de datos que permita la mejora continua de procesos organizacionales.
Gestión de recursos.	Llevar a cabo la actualización de procedimientos.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Información incompleta y desactualizada.	Acceso a la red o al sistema de información por personas no autorizadas que pueda comprometer información confidencial.
No contar con las locaciones adecuadas para almacenar la documentación.	Incumplimiento de relaciones contractuales

Tabla 1. DOFA

En el análisis realizado se evidencia la falta de organización documental dentro de la secretaría, la cual es muy importante para la complementación del Sistema de Gestión de Calidad con el que se pretende cumplir, se detecta que los formatos de administraciones anteriores se encuentran desactualizados y que se deben ajustar con el fin de que estos se puedan manejar de acuerdo a lo que exige la norma ICONTEC.

## ESTRATEGIAS PLANTEADAS

Según el análisis realizado en el inicio de esta pasantía se considera vital la organización y actualización de la información existente y ajustar los procedimientos y procesos que se implementan en la secretaría, direccionando las estrategias para obtener mejores resultados en la gestión del archivo, iniciando con la creación de un formato de seguimiento para la recolección y posterior organización de la información, una lista de chequeo que permita atender al objetivo principal de este trabajo que es obtener la certificación en calidad de la oficina de recreación y deporte, empezado con la organización adecuada de un archivo que se encontraba en desorden realizando las siguientes tareas:

- Actualizar y organizar la documentación que se encuentra en la secretaría
- Gestionar un espacio de almacenamiento de la documentación y su posterior ubicación.
- Sugerir un modelo de trabajo que permita acceder a la información a personas involucradas.
- Direccionar las diferentes fases en los contratos internos y externos en la secretaría para obtener mejores resultados.
- Realizar una gestión para actualizar la información, en una base de datos.
- Mejorar la disposición de los espacios para la correcta organización de la documentación que ingresa.
- Ajustar los procesos llevados en la secretaría frente a la información que se tenga actualmente.
- Verificar y proteger la información que reposa en la secretaría.

## 5.2 METODOLOGÍA

Para llevar a cabo un trabajo eficiente y cumplir con la tarea asignada para el desarrollo de la gestión de los escenarios deportivos y de los procesos de formación de la alcaldía de Ubaté – Cundinamarca se propone iniciar con la gestión documental cumpliendo con los parámetros establecidos por el ICONTEC y el sistema de gestión de calidad de la entidad y se plantean estrategias que atiendan a las necesidades que evidencia la secretaria. Por esto el trabajo se dividió en tres etapas así:

Etapa 1. Diagnóstico. Se llevó a cabo durante cinco semanas a partir del 28 de septiembre y hasta el 29 de octubre del año 2021 en donde se pudo evidenciar el estado del archivo, de su almacenamiento y de la información allí almacenada.

Etapa 2. Proceso de análisis y organización de la gestión documental 25 de octubre hasta el 26 de noviembre del año 2021, durante este tiempo se conocieron los formatos y se analizó la información incluida en ellos y se estableció un listado para hacer más fácil la recolección de la información

Etapa 3. Resultados obtenidos del 29 de noviembre del 2021 al 4 de febrero del 2022. Se evidencia la organización del archivo de acuerdo a los parámetros establecidos en el listado creado tanto para la documentación de los contratistas como la solicitud de espacios deportivos para préstamo.

	<b>S E M A N A</b>	<b>FE C H A</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
E T A P A 1	1	28 Se p/1 Oc t	Inducción a las actividades a desempeñarse en la pasantía por parte del secretario de deportes, Miguel Hernando González Torres se define que estas responderán a los objetivos trazados en este trabajo de pasantía, siendo estas principalmente el acompañamiento al proceso de certificación de calidad para la secretaría de recreación y deportes, gestión de archivo y gestión documental
	2	4 - 8 Oc t	Apoyado del equipo de trabajo de la secretaría se realiza una revisión del archivo de los documentos de los contratistas para verificar el estado actual de los mismos.
	3	11 - 15 Oc t	Se inicia el proceso de actualización del archivo con los documentos de los contratistas y la revisión de los respectivos informes periódicos de cada uno.
	4	18 - 22 Oc t	Se finaliza la revisión de los documentos de los contratistas y de licitaciones en la contratación.
	5	25 - 29 Oc t	Se continúa la revisión de las licitaciones y se reciben los informes de los contratistas con respecto a las actividades desempeñadas en el mes

E T A P A 2	6	2 - 5 No v	Se sigue realizando la revisión de los informes mensuales, y se inicia con la gestión de archivo y documental para su ubicación en la oficina, donde se colocan los ítems de la fecha, la dependencia y su contenido en cajas tipo nevera para su almacenamiento.
	7	8 - 12 No v	Se inicia la revisión de las carpetas de los contratos de licitación de los años anteriores con el fin de verificar su cumplimiento en el contenido de cada carpeta según lo especificado en la hoja de ruta.
	8	16 - 19 No v	Se realiza la preparación de los contratos para los contratistas del año 2022 y se continúa la actualización del archivo y se realiza un registro documental preparando los informes para la contraloría.
	9	22 - 26 No v	Se inicia con el planteamiento de la alimentación del sistema de calidad y revisión de las licitaciones en la contratación y se apoya el proceso de recibir los informes de los diferentes contratistas referentes a las escuelas de formación y sus actividades desempeñadas en el mes.
E T A P A 3	10	29 No v / 3 Di c	Gestión documental de las licitaciones para los contratos presentados en el 2021 para su ubicación en la oficina, según fecha, dependencia y su contenido en cajas tipo nevera para su almacenamiento. Al finalizar esta semana, se asiste a una capacitación acerca de la norma ISO 9001: 2015
	11	6 - 10 Di c	Se organiza la información de la oficina según lo aprendido en la capacitación con el fin de estar preparados para la auditoría.
	12	13 - 17 Di c	se desarrolló la segunda parte de la auditoría según lo establecido en la norma ISO 45001:2018 esta vez con el fin de certificar los lugares de trabajo, donde analizaba la infraestructura del área, el comportamiento de los funcionarios, las posturas y los elementos de bioseguridad y la revisión de los procesos y procedimientos que se realizan en la dependencia con el fin de determinar la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar las oportunidades de mejora para el proceso de certificación.
	13	20 - 24 Di c	Se apoya en labores de revisan de documentos para la contratación de los líderes de las escuelas de formación de la secretaria de recreación y deportes y sese realizan labores de gestión y organización documental de informes de las escuelas de formación.
	14	27 - 31 Di c	Se realizan labores de apoyo en la actualización de los contratistas en la página del SECOP 2. Se procedió también a la actualización de formatos de inscripción de escuelas de formación y calendario de los escenarios deportivos para el siguiente año y se realizaron actividades de archivo.
	15	3 - 7 En	Se realiza la recepción y organización de documentos de contratistas y se llevan a cabo labores de gestión documental para la apertura de las escuelas de formación.

	e 20 22	
16	11 - 14 En e	Se verifican los formatos de inscripción de las escuelas de formación, y se realiza la organización por cada una de ellas para el inicio de actividades y también se realiza la difusión de un formato para el gimnasio gratuito, de manera digital y física.
17	17 - 21 En e	Se realizan labores de gestión documental y archivo y se brinda apoyo a la inscripción de personas en las escuelas de formación. En esta misma semana se obtiene el objetivo principal del proyecto presente, la certificación de calidad en la alcaldía municipal de Ubaté.
18	24 - 28 En e	Se realiza la gestión documental de los contratos de las escuelas de formación y su organización para su presentación en la dependencia de Contratación
19	31 En e/4 Fe b	Se realiza una reunión con el equipo de trabajo de la secretaria de recreación y deportes, encabezado por el doctor Miguel Hernando González Torres, en la cual se evidencian los resultados obtenidos por la pasantía realizada.

Tabla 2. Etapas desarrolladas

## 6 DESARROLLO DEL PROYECTO

Para dar respuesta a los objetivos planteados en este proyecto apoyando las funciones y procesos administrativos en la Alcaldía Municipal de Ubaté y tener como resultado la certificación en calidad de la secretaría de recreación y deportes se realizaron algunas acciones.

Primero se hizo un reconocimiento en la oficina para entender los procesos y procedimientos que en esta se manejan, con el fin de realizar el diagnóstico que fue el derrotero de este trabajo el cual evidencia que se debe realizar una gestión de archivo y gestión documental para mejorar la calidad de la información que se recolecta. Luego se evidencian las falencias en los formatos y se sugieren los cambios, los cuales están sujetos a las decisiones de un equipo de trabajo y atendiendo a la norma NTC-ISO 9001: 2015.

### 6.1 ANÁLISIS DEL DESARROLLO DEL PROYECTO

En esta pasantía inicialmente se logró hacer un diagnóstico de la secretaria de recreación y deportes donde se evidencia el estado de sus procesos, para identificar las fortalezas y falencias y así trabajar enfocados en la mejora continua para la obtención de la certificación de calidad por parte del ICONTEC.



Ilustración 1. Organización de documentación





Por último, se obtuvo la certificación de calidad ISO 9001:2015 y la ISO 45001:2018 gracias al trabajo en equipo de los contratistas de la secretaría de recreación y deportes, y apoyo en las funciones del pasante que permitieron que la retroalimentación de conocimientos entre las partes diera a la comunidad un servicio de más calidad



Ilustración 6. Certificación de calidad del ICONTEC a la alcaldía municipal de Villa de San Diego de Ubaté

## 6.2 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PASANTÍA DE APOYO PARA LA OBTENCIÓN DE CETIFICADO DE CALIDAD EN LA SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTES.												
Actividades/tiempo	Sep			Oct-Nov			Dic-Ene			Ene-Feb		
Etapa 1: Inducción												
Inducción al desarrollo de la pasantía												
Etapa 2: Diagnóstico	Sep			Oct-Nov			Dic-Ene			Ene-Feb		
Identificar los requerimientos de la norma												
Desarrollar una lista de evaluación de la gestión del área												
Evaluar las condiciones de la secretaria de recreación y deportes												
Generar un análisis de la secretaria de recreación y deportes												
Etapa 3.	Sep			Oct-Nov			Dic-Ene			Ene-Feb		
Establecer una política de objetivos de calidad adecuado a las expectativas estratégicas del área a futuro.												
Definir los procesos y sus respectivas características, teniendo en cuenta sus limitaciones a nivel normativo y legal.												
Desarrollar la estructura documental "procedimientos, registros e instructivos", que indican los lineamientos para el cumplimiento de los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2015.												
Etapa 4: Apoyo al proyecto	Sep			Oct-Nov			Dic-Ene			Ene-Feb		
Desarrollar todas las actividades asignadas por el jefe inmediato para el desarrollo del proyecto												
Elaboración del documento final												
Presentación del documento final												

Tabla 1. Cronograma de actividades.

## CONCLUSIONES

Con el fin de cumplir con el objetivo de apoyar las funciones y procesos administrativos en la Alcaldía Municipal de Ubaté, para obtener la certificación en calidad de la secretaría de recreación y deportes se realizó el proceso de pasantías que permitió fortalecer y poner en práctica conocimientos adquiridos durante mi formación académica, logrando cumplir con los objetivos planteados en el tiempo especificado.

Realizada la pasantía, se observa que la secretaría de recreación y deportes procura brindar un servicio de calidad y oportuno a todas las personas, a través de sus escuelas de formación, pues, son espacios vitales para el crecimiento y desarrollo de los niños, niñas, adolescentes y adultos atendiendo a las normas NTC-ISO 9001:2015 y los requisitos que permiten su aplicación.

La gestión documental es un conjunto de operaciones, tareas, procedimientos, que se realizan desde los archivos de oficina, de gestión o administrativos, a través de diferentes herramientas, con la creación de lista de chequeo se fortaleció el proceso de organización que permitió llevar a cabo un trabajo administrativo más eficiente y contribuir a fortalecer un Sistema de Gestión de Calidad, mediante la elaboración de formatos y documentos, procesos y procedimientos conforme a la norma NTC-ISO 9001: 2015 y así apoyar al objetivo principal de obtener la certificación en calidad de la Secretaría de Recreación y Deportes.

## RECOMENDACIONES

Continuar con el proceso de organización de la información para fortalecer el sistema de gestión documental y así mismo mantener el sello de calidad obtenido en la oficina.

Mantener y mejorar los espacios adecuados para el correcto almacenamiento de los archivos físicos.

Digitalizar la información y crear un archivo de información documental en la web.

Fortalecer los espacios de aprendizaje para los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca que permitan continuar con un aprendizaje para la vida en estos espacios de práctica profesional.

Se recomienda realizar encuestas de satisfacción periódicamente, para analizar que falencias se pueden tener al prestar el servicio a la ciudadanía y así fortalecer los procesos.

## BIBLIOGRAFÍA

CORDOVA TEQUIDA, Elda Maria. Estructura y uso de los manuales de procedimientos [en línea]. Resumen extendido de. Mexico: Universidad de Sonora, 2011. Disponible en Unison: <<http://www.bidi.uson.mx/TesisIndice.aspx?tesis=22008>>.

FOSSI, Leonardo, et al. Funciones administrativas y la participación comunitaria. En: Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas [en línea]. Mayo, 2013. vol. 9, no. 25, p. 47-63. Disponible en Internet: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70928419004>>.

ICONTEC. (03 de 31 de 2022). icontec.org. Obtenido de <<https://www.icontec.org/quienes-somos/>>

MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA DE CONCRETO PREMEZCLADO CONGRESUR, C.A. [Anónimo] [en línea]. Resumen extendido de Trabajo de Grado. REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA: UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN, 2012. Disponible en Internet: <<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093658/cap02.pdf>>.

MIRANDA GONZALEZ, Francisco Javier; CHAMORRO MERA, Antonio y RUBIO LACOPA, Sergio. Clarificando el concepto de certificación. En: Aula de Formación [en línea]. 22, noviembre, 2004. p. 1-16. Disponible en Internet: <[https://www.academia.edu/21169472/Clarificando\\_el\\_concepto\\_de\\_certificaci%C3%B3n\\_El\\_caso\\_espa%C3%B1ol?from=cover\\_page](https://www.academia.edu/21169472/Clarificando_el_concepto_de_certificaci%C3%B3n_El_caso_espa%C3%B1ol?from=cover_page)>.

NINCO HERNANDEZ, Fabian Arley; JIMENEZ JIMENEZ, Diana Carolina y MORALES, Maria Eugenia. Características y aportes de las pasantías universitarias en la facultad de ciencias económicas de la UMNG. En: Criterios Revista Estudiantes Facultad De Ciencias Económicas [en línea]. 31, diciembre, 2012.vol. II, no. 1-2012, p. 56-67. Disponible en Internet:<<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/CREFCE/article/view/3927>>.

ROBLES RODRIGUEZ, Jose; ABAD ROBLES, Manuel Tomas y GIMENEZ FUENTES-GUERRA, Francisco Javier. Concepto, características, orientaciones y clasificaciones del deporte actual. En: efdeportes [en línea]. Noviembre, 2009. vol. 14, no. 138. Disponible en Internet:<<https://www.efdeportes.com/efd138/concepto-y-clasificaciones-del-deporte-actual.htm>>.

RODRIGUEZ C, Aleidy. La recreación: una estrategia de enseñanza para el desarrollo del contenido actitudinal del diseño curricular en alumnos de Tercer Grado, de la Escuela Bolivariana Ambrosio Plaza. En: Sapiens. Revista Universitaria de Investigación [en línea]. Diciembre, 2003. vol. 4, no. 2. Disponible en Internet: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41040203>>.

SANABRIA RANGEL, Pedro Emilio; ROMERO CAMARGO, Victoria del Carmen y FLOREZ LIZCANO, Carlos Ivan. El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. En: Universidad & Empresa [en línea]. 2014. vol. 16, no. 27, p. 165-213. Disponible en Internet: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>>.

ICONTEC (2016). Certificación ISO 9001. Recuperado de <http://www.icontec.org/Ser/EvCon/Paginas/PCS/ci9001.aspx>