

ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, FORMATOS,  
INSTRUCTIVOS Y MANUALES PARA LOS LABORATORIOS DE LA UNIDAD DE  
APOYO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE  
FUSAGASUGÁ.

PAULA ANDREA CELIS BETANCOURTH

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARRCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA  
FUSAGASUGA  
2015

ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y  
MANUALES PARA LOS LABORATORIOS DE LA UNIDAD DE APOYO  
ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE  
FUSAGASUGÁ.

PAULA ANDREA CELIS BETANCOURTH

*Pasantía presentada como requisito para optar al título de  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS*

ASESOR INTERNO:  
NESTOR DIAZ GARZON  
ECONOMISTA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARRCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA  
FUSAGASUGA  
2015

Nota de Aceptación

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Fusagasugá 26 de Octubre de 2015

*Dedicado a aquellos que nunca han perdido la esperanza en mí! MIS PADRES que nunca me dejan perder el rumbo y siempre me aconsejan para hacer las cosas bien, a mi hijo quien es el motor de cada proyecto que emprendo para mejorar, a mi esposo quien me brinda una palabra de aliento en cada caída y mis amigos y compañeros que siempre me animaron a culminar este proceso.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Tengo la firme creencia que en la vida cada uno da los pasos que desea y que Dios nos guía y muestra de que somos capaces, además de poner los ángeles que iluminan el camino; así que para iniciar los agradecimientos debo nombrar primero a Dios porque en el proceso de culminación de mi carrera me presentó a personas que se han esforzado por motivarme permanente, quienes no me permiten decaer y aportan en gran medida su conocimiento para hacer que cada tarea sea hecha de forma destacada.

Agradezco enormemente a mi familia, mis padres, hermanos, mi hijo y mi esposo quienes se esforzaron permanentemente por ayudarme a continuar.

A los señores Manuel Antonio Morales Quevedo y Néstor Díaz Garzón, quienes ejercieron como asesores internos y mostraron gran disposición por aportar ideas y corregir el proceso de la pasantía.

A la señora Aleida Pulido Gutiérrez quien ha estado dispuesta a escuchar mis aportes y a prestar la información necesaria en el desarrollo de la pasantía, además mostró un gran interés por aportarme un poco de su conocimiento y experiencia como profesional sin importar lo ocupada que estuviese.

Muchas gracias a mis compañeros de la Unidad de Apoyo académico, quienes han generado un excelente ambiente laboral y han aportado información en cada uno de sus cargos, gracias por integrarme en el equipo de trabajo de la UAA.

Muchas gracias a cada persona que aportó un grano de arena para el cumplimiento de este objetivo.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. TITULO, AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>8</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>9</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL	9
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
<b>3. JUSTIFICACION</b>	<b>10</b>
<b>4. MARCOS DE REFERENCIA</b>	
4.1 MARCO TEORICO	11
4.2 MARCO LEGAL	14
4.3 MARCO CONCEPTUAL	16
4.4 MARCO INSTITUCIONAL	20
<b>5. DESARROLLO DE LA PASANTIA</b>	<b>32</b>
5.1 MODULO 1	32
5.2 MODULO 2	34
5.3 MODULO 3	44
5.4 MODULO 4- VARIOS	45
<b>6. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS</b>	<b>47</b>
6.1 RECURSOS HUMANOS	47
6.2 RECURSOS MATERIALES	48
6.3 RECURSOS FINANCIEROS	48
<b>7. CRONOGRAMA</b>	<b>49</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>50</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>52</b>
<b>LISTADO DE ANEXOS</b>	<b>53</b>

## **INTRODUCCION**

Este documento presenta los resultados de la pasantía desarrollada en la Unidad de Apoyo Académico de la Universidad de Cundinamarca con el fin de realizar la actualización de documentos, formatos, procedimientos y demás documentos relacionados con los Laboratorios de la sede de Fusagasugá, para replicarlos a las seccionales y extensiones de la institución y lograr una mayor efectividad en los procesos.

## 1. TITULO, AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION

### TITULO

ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y MANUALES PARA LOS LABORATORIOS DE LA UNIDAD DE APOYO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ.

- **AREA**

Administración y Organizaciones

- **LÍNEA**

Desarrollo Organizacional y Regional

- **PROGRAMA**

Gestión en procesos de calidad

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 GENERAL**

Actualizar los procedimientos, formatos, instructivos y manuales para los laboratorios de la Unidad de Apoyo Académico de la Universidad de Cundinamarca sede Fusagasugá.

### **2.2 ESPECÍFICOS**

- Revisar las políticas de gestión de calidad de los laboratorios y espacios académicos (auditorios, etc.)
- Verificar procedimientos e identificar necesidades insatisfechas en cada uno de los espacios académicos visitados; proponer y aplicar soluciones
- Sensibilizar a los usuarios en el buen y eficiente uso de los formatos, manuales e instructivos requeridos en cada laboratorio.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La Unidad de Apoyo Académico requiere de la actualización de los procedimientos, formatos, instructivos y manuales de los laboratorios a su cargo dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Cundinamarca, acogiendo los nuevos lineamientos de la institución, buscando simplificación, estandarización e integración en los procesos para hacer más ágil y prestar un mejor servicio a toda la comunidad Udecina,

Estas actividades están encaminadas a sostener la Certificación de Calidad de la Universidad de Cundinamarca obtenida a finales del año pasado por el ICONTEC, lo cual implica estar en permanente actualización de las políticas de gestión de calidad especialmente en las áreas como laboratorios, auditorios y entre otros espacios académicos.

Es así como surge esta opción de pasantía como práctica académica, orientada a la actualización de documentos, formatos, procedimientos y demás documentos relacionados con los LABORATORIOS de la sede Fusagasugá, sin embargo el trabajo realizado será replicado a las seccionales y extensiones para mayor efectividad en los procesos.

## 4. MARCOS DE REFERENCIA

### 4.1. MARCO TEÓRICO

<sup>1</sup>La calidad es un tema que en la historia ha jugado un papel importante en el suministro y venta de bienes y servicios, durante la edad media florecen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación, dado lo artesanal del proceso, la inspección del producto terminado era responsabilidad del productor quien era el artesano.

La era de la revolución industrial, cambio las condición artesanales de producción y trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo, como consecuencia de la alta demanda en conjunto con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos. La función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y es realizada por el mismo operario, sin embargo, los cambios en los procesos de producción fueron acompañados con cambios de las empresas, con el pasar del tiempo fue considerado necesario incluir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva. Dichos procedimientos han ido evolucionando, sobre todo durante los últimos tiempos donde el control de la calidad se practica con mayor relevancia y atención en los procesos de producción, y es en este caso, donde la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses, quienes se vieron enfrentados a la falta de recursos naturales y a otras problemáticas para obtener materia prima a bajos costos, se dieron cuenta de que para sobrevivir en un mundo cada vez más agresivo comercialmente, tenían que producir y vender mejores productos que sus competidores internacionales como Estados Unidos, Inglaterra, Francia y Alemania, y es en ese caso donde se empieza a imitar sus filosofías de gestión, sobre todo a raíz de un cambio de actitud de los consumidores de occidente, que cada vez buscan productos de alta calidad a precio competitivo.”

---

<sup>1</sup> Material de estudio curso ISO 9001:2008 fundamentos de un sistema de gestión de calidad autor: Ing. Lina Lorien Rivera Cruces.

En la actualidad gran parte de las organizaciones han centrado sus esfuerzos en gestionar un sistema de calidad que contribuya al avance de la posición competitiva, a un mejoramiento de la imagen ante el entorno y el incremento de la confianza entre clientes actuales y potenciales

A medida que el cliente se vuelve más exigente y que las empresas buscan aumentar sus niveles de calidad y confiabilidad, todo en busca de la fidelización del consumidor y el sostenimiento de las empresas en el mercado, van apareciendo paulatinamente autores con diferentes propuestas y posiciones respecto al concepto, la aplicación dentro de las organizaciones y el alcance de la implementación de la CALIDAD en diferentes áreas de la producción o atención al cliente; a continuación presento algunos conceptos emitidos por diversos Autores como Juran (1951), Deming (1989), Crosby (1987), entre otros, cuyas opiniones se han convertido en base de diversas investigaciones desarrolladas con el fin de ampliar el concepto y el alcance de la búsqueda de la calidad.

**<sup>2</sup>Según Deming (1989) la calidad es:**

“un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

**Juran y Gryna 1993 la calidad se define como:**

Adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es

---

<sup>2</sup> <http://xxxturismoxxx.blogspot.com.co/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>

conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

### **La idea principal que aporta Crosby (1987)**

Es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

### **Otros autores expresan:**

<sup>3</sup>**Enrique Müller de la Lama:** "Consiste en cumplir expectativas del cliente".

**Rubén Helouani:** "Son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y en el uso"

**Pedro Larrea Angulo:** "Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio".

**Malcom Peel:** "Las actividades secundarias que realice una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente en sus actividades primarias (o principales)".

Para efectos de esta pasantía y teniendo en cuenta que el servicio es la base de la Unidad de Apoyo Académico y su funcionamiento, se contempla que la calidad en

---

<sup>2</sup> <http://xxxturismoxxx.blogspot.com.co/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>

<sup>3</sup> <http://es.wikipedia.org>

los espacios académicos se logra al cumplir con las expectativas que tiene el cliente, poniendo a su disposición el mejor servicio y los instrumentos adecuados en cada espacio académico como laboratorios, auditorios, bibliotecas, salas de cómputo, etc. para el desarrollo, aplicación y refuerzo de los conocimientos emitidos y adquiridos en las aulas pues dentro de los usuarios encontramos estudiantes, docentes y funcionarios de la Universidad.

## **4.2. MARCO LEGAL**

### **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"

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Todos los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad.

Para efectos de este trabajo se hace necesario aplicar la Norma **NTCGP 1000:2009** a partir de:

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **REQUISITOS GENERALES**

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y

efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).

La entidad debe determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado, decretar la secuencia e interacción de estos procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos, realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

Debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la presente Norma. En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos; el tipo y grado de control por aplicar sobre los procesos entregados a terceros debe estar definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando existan disposiciones regulatorias, expedidas por una autoridad competente, relativas al control de procesos entregados a terceros, la entidad deberá ceñirse a estas disposiciones.

La entidad debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la presente Norma. En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control por aplicar sobre los procesos entregados a terceros debe estar definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando existan

disposiciones regulatorias, expedidas por una autoridad competente, relativas al control de procesos entregados a terceros, la entidad deberá ceñirse a estas disposiciones.

## **GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **Generalidades**

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir las declaraciones de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, el manual de la calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma, y los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Control de documentos**

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse, es necesario establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobarlos en cuanto a su adecuación antes de su emisión; revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos

nuevamente; asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos; asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso; asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

#### **DECRETO 943 de 2014**

Esta norma actualizó los requerimientos establecidos en el Decreto 1599 de 2005, mediante el cual se estableció en Colombia el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, obligatorio para todas las entidades del sector público y está basada en la Ley 87 de 1993 que estableció el Sistema de Control Interno en Colombia. El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, mediante la circular 1000-02-07 unificó los equipos MECI y Calidad en las instituciones públicas. De igual manera, el Decreto 2913 de 2007 del Gobierno Nacional unificó también las fechas límites para la implementación de los dos sistemas. Es por eso que en la actualidad el DAFP coordina la recepción de informes anuales de avance tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del MECI.

El MECI norma tiene como objetivo Proporcionar una estructura que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones obligadas por la Ley 87 de 1993, a través de un modelo que determine los parámetros de control necesarios para que al interior de las entidades se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública.

<sup>4</sup>La Ley 87 de 1993 , señala que se entiende el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u de conformidad con lo dispuesto en dicha norma, el control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas organizaciones y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal acorde con la normatividad vigente. Dicha disposición fue reglamentada por el Gobierno Nacional a través del decreto 1599 de 2005 mediante el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno MECI, con el fin de facilitar el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno en las organizaciones del Estado obligadas a cumplirlo

Dicha norma es destacada en este proceso de *Actualización De Los Procedimientos, Formatos, Instructivos Y Manuales Para Los Laboratorios De La Unidad De Apoyo Académico De La Universidad De Cundinamarca Sede Fusagasugá* ya que los cambios dentro del sistema de Gestión de Calidad de la Universidad serán evaluados por la oficina de Calidad en el proceso de aplicación en el sistema y la oficina Control interno hará la

---

<sup>4</sup> Manual Técnico Del Modelo Estándar De Control Interno Para El Estado Colombiano MecI 2014

verificación del uso de los documentos y/o formatos actualizados en los procesos de auditoría en cada uno de los espacios académicos que son afectados por las actualizaciones realizadas.

### **4.3. MARCO CONCEPTUAL**

**<sup>5</sup>Espacios académicos:** Son aquellas instalaciones físicas de la Universidad de Cundinamarca, dotados elementos que son usados para desarrollar actividades de aprendizaje, investigación y refuerzo del conocimiento enmarcados en la docencia. Existen diversos tipos de espacios académicos agrupados de la siguiente manera: Laboratorios, Bibliotecas y Granjas agropecuarias, centros de ayudas deportivas, centros de cómputo y auditorios.

**Ficha técnica:** Registro en el cual se lleva a cabo la descripción de cada uno de los espacios académicos, brindando información general del encargado del área, máximo de usuarios dentro del espacio y los inventarios de los equipos que lo componen.

**Elemento educativo:** corresponde a los elementos disponibles dentro del espacio para uso de los estudiantes, docentes y/o funcionarios como maquinaria, instrumentos, insumos, software, etc.

**Encargado de área:** Es toda persona que mantiene una relación laboral con la Universidad de Cundinamarca, que desempeña funciones de cuidado de los espacios y orientación del uso correcto a los usuarios del mismo.

---

<sup>5</sup> [www.unicundi.edu.co/index.php/plataforma](http://www.unicundi.edu.co/index.php/plataforma) / plataforma / Sistema de Gestión de Calidad / Apoyo / Gestión Apoyo Académico / Procedimientos.

**Préstamo externo:** Servicio en donde el elemento educativo se utiliza fuera de las instalaciones de la Universidad previa autorización para desarrollo de prácticas en campo.

**Préstamo interno:** Servicio en donde el elemento educativo se utiliza en el espacio físico del Laboratorio, granja y Biblioteca o dentro del campus Universitario.

**Usuario:** Personas que pueden hacer uso de los espacios académicos, los cuales se clasifican en internos y externos.

**Usuario externo:** Son todas las personas naturales y jurídicas que hacen uso de los servicios ofrecidos por la Universidad.

**Usuario interno:** Son todos los funcionarios, docentes y estudiantes activos que hacen uso de los servicios ofrecidos por la Universidad.

**Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

**Calidad:** Calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes. Calidad es hacerlo mejor, una cuestión de actitud de todos los miembros de la organización.

<sup>6</sup>Según la ISO 9000:2005 “Calidad” es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

---

<sup>4</sup> [www.unicundi.edu.co/index.php/plataforma / plataforma / Sistema de Gestión de Calidad / Apoyo / Gestión Apoyo Académico / Procedimientos](http://www.unicundi.edu.co/index.php/plataforma/plataforma/Sistema%20de%20Gesti3n%20de%20Calidad/Apoyo/Gesti3n%20Apoyo%20Acad3mico/Procedimientos)

<sup>6</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

**Mejora continua:** El concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza. Este criterio se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus actividades.

El esfuerzo de mejora continua, es un ciclo interrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra meta más retadora.

Este ciclo permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para dar un mejor servicio o producto a nuestros clientes o usuarios.

**Proceso:** Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

**Procedimiento:** Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

**Formatos:** El formato es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales.

**Políticas empresariales:** Las políticas empresariales son decisiones corporativas mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la Sociedad en aspectos específicos. Una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento no negociables y de obligatorio cumplimiento, cuyo propósito es reducir la incertidumbre y canalizar todos los esfuerzos hacia la realización del objeto social de la Sociedad.

**Laboratorio:** Es un lugar que se encuentra equipado con los medios necesarios para llevar a cabo **experimentos, investigaciones** o **trabajos** de carácter científico o técnico. En estos espacios, las condiciones ambientales se **controlan** y se **normalizan** para evitar que se produzcan influencias extrañas a las previstas, con la consecuente alteración de las mediciones, y para permitir que las pruebas sean repetibles.

#### 4.4 MARCO INSTITUCIONAL

### UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

#### <sup>7</sup>MISIÓN

La Universidad de Cundinamarca es una institución pública local del Siglo XXI, caracterizada por ser una organización social de conocimiento, democrática, autónoma, formadora, agente de la trans-modernidad que incorpora los consensos mundiales de la humanidad y las buenas prácticas de gobernanza universitaria, cuya calidad se genera desde los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación e innovación, e interacción universitaria.

---

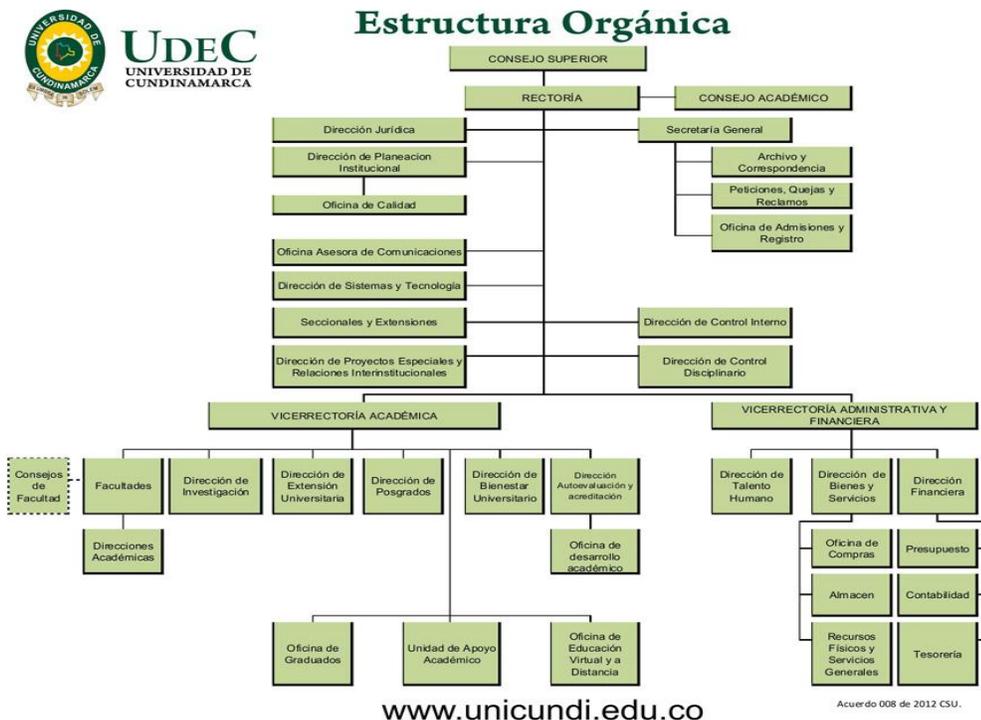
<sup>7</sup> <http://www.unicundi.edu.co/index.php/institucion/mision-vision>

## OBJETO

La Universidad de Cundinamarca tiene por objeto la generación, apropiación, desarrollo y difusión del conocimiento y la cultura en los campos de las humanidades, la ciencia, las artes, la filosofía, la técnica y la tecnología, mediante la investigación e innovación, la formación y la interacción universitaria, con metodologías presencial, semi-presencial, virtual y a distancia, para trascender en la sociedad local en múltiples contextos.

## VISIÓN

La Universidad de Cundinamarca será reconocida por la sociedad en el ámbito nacional e internacional, como generadora de conocimiento relevante y pertinente, centrada en el cuidado de la vida, la naturaleza, el ambiente, la humanidad y la convivencia.



## **IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Universidad de Cundinamarca, en su calidad de institución de educación superior pública, desde los años 2007 ha venido implementando el Modelo Estándar de Control Interno MECI, y el Sistema de Gestión de la Calidad SGC. En diciembre de 2014 la UDEC obtuvo del ICONTEC la Certificación de Calidad en el Diseño y Prestación del Servicio de Educación Superior, obteniendo así los sellos NTC GP 1000, ISO 9001 e IQNET. Del cumplimiento y avances en las dos normas se debe remitir al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP un informe anual.

### **<sup>8</sup>POLÍTICA DE CALIDAD**

#### **Declaración Política de Calidad**

La Universidad de Cundinamarca se identifica con la prestación de un servicio de educación superior de alta calidad y excelencia académica. Se soporta en una cultura corporativa inspirada en un enfoque sistémico que asegura, controla, mejora y comunica continuamente el desempeño institucional y que privilegia la satisfacción permanente y continua de los usuarios y demás partes interesadas, mediante el ejercicio oportuno, pertinente y articulado de la docencia, la investigación y la extensión, a partir de una formación y desarrollo integral permanente de la comunidad universitaria y en un contexto de cooperación regional, nacional e internacional.

#### **Objetivos de la Calidad**

---

<sup>8</sup> <http://www.unicundi.edu.co/index.php/institucion>

Para el cumplimiento de la Política de la Calidad, se establecen los siguientes objetivos de la Calidad:

- Asegurar la calidad de la oferta académica institucional mediante el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Consejo Nacional de Acreditación en los programas académicos de la Universidad de Cundinamarca.
- Realizar el seguimiento a la percepción del usuario y demás partes interesadas respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Universidad para una toma de decisión racional.
- Garantizar la competencia del personal al servicio de la institución, con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
- Proveer los recursos necesarios y suficientes, así como su optimización para el buen desempeño en la prestación del servicio
- Implementar de manera gradual los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea en la Universidad de Cundinamarca
- Establecer convenios de cooperación regional, nacional e internacional que fortalezcan las actividades de docencia, investigación, extensión y la movilidad de la comunidad institucional.

Teniendo en cuenta la obligatoriedad del cumplimiento de la Ley 87 de 1993, mediante la cual se estableció el Modelo Estándar de Control Interno MECI y luego la Norma Técnica NTC GP: 1000, establecida por el Decreto

# 9 ESTRUCTURA DE S.G.C. DE LA UNIDAD DE APOYO ACADÉMICO

## ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE APOYO ACADÉMICO.



<sup>9</sup><http://intranet.unicundi.edu.co/sgc/index.php/macroproceso-de-apoyo/aaa-apoyo-academico>

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL PROCESO							
MANUAL DE CALIDAD	MANUAL	CARACTERIZACION	PROCEDIMIENTO	FORMATOS	GUIA	INSTRUCTIVO	DOCUMENTO EXTERNO
0	2	1	11	58	0	7	0

Total Documentos del Proceso: 79

CONSEC	DOCUMENTO					REVISIÓN Y APROBACIÓN				CONTROLADA
	MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	PROCESO AL QUE PERTENECE	CODIGO	TIPO DOCUMENTO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN			
							AAAA	MM	DD	
1	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAM001	MANUAL	MANUAL DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	5	2015	04	14	0
2	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAM002	MANUAL	MANUAL DE MANEJO Y PROCEDIMIENTOS DE LA PRODUCCION BOVINA	1	2014	05	29	0
3	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAC01	CARACTERIZACION	CARACTERIZACION	8	2014	10	10	0
4	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP01	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LOS ESPACIOS ACADEMICOS	9	2015	03	24	0
5	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP03	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE CIRCULACIÓN Y PRESTAMO	9	2015	03	24	0
6	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP04	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE ESPACIOS ACADEMICOS	4	2014	07	28	0
7	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP05	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PRACTICAS ACADÉMICAS	7	2014	11	08	0
8	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP06	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE	2	2014	05	29	0

					MANTENIMIENTO A ELEMENTOS ACADEMICOS					
9	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP08	PROCEDIMIENTO	PRESTAMO DE ELEMENTOS EDUCATIVOS	7	2014	10	10	0
10	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP10	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACION PRODUCTOS AGROPECUARIOS	8	2014	10	10	0
11	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP12	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PRODUCCION PECUARIA	6	2014	11	08	0
12	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP13	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PRODUCCION AGRICOLA	4	2014	10	10	0
13	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP14	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS TÉCNICOS	5	2014	11	08	0
14	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAP15	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE COLECCIONES	4	2015	03	24	0
15	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF001	FORMATOS	SOLICITUD HORARIOS DE PRACTICA	5	2014	07	31	0
16	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF002	FORMATOS	HORARIOS DE PRACTICA	4	2014	07	31	0
17	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF004	FORMATOS	ROTULO	3	2015	04	14	0
18	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF005	FORMATOS	FICHA DE PRESTAMO	3	2014	03	31	0
19	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF006	FORMATOS	FICHA DE VENCIMIENTO	3	2014	03	31	0
20	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF007	FORMATOS	SOLICITUD ESPACIOS ACADÉMICOS	10	2015	04	14	0
21	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF008	FORMATOS	PROGRAMADOR ESPACIOS	4	2015	03	24	0

					ACADÉMICOS					
22	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF010	FORMATOS	SOLICITUD DE PRESTAMO EXTERNO DE ELEMENTOS EDUCATIVOS	7	2015	04	14	0
23	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF011	FORMATOS	SOLICITUD PRESTAMO ELEMENTOS EDUCATIVOS LABORATORIO ELECTRÓNICA	5	2014	10	10	0
24	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF016	FORMATOS	REPORTE DE NOVEDAD	4	2014	07	31	0
25	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF019	FORMATOS	INSCRIPCION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION, TRABAJOS DE GRADO Y PROYECTOS INTEGRADOS DE SEMESTRE	4	2014	07	31	0
26	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF020	FORMATOS	REGISTRO DE ASISTENCIA A BIBLIOTECA	3	2014	07	31	0
27	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF023	FORMATOS	HOJA DE VIDA ELEMENTOS EDUCATIVOS	4	2014	06	27	0
28	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF025	FORMATOS	SEGUIMIENTO ACTIVIDADES AGROPECUARIAS	6	2014	11	08	0
29	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF029	FORMATOS	REPORTE PRODUCCION AGRICOLA	6	2014	10	10	0
30	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF030	FORMATOS	PASTOS Y FORRAJES	5	2015	04	14	0
31	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF031	FORMATOS	HOJA DE VIDA SEMOVIENTE HEMBRA	4	2014	10	10	0
32	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF032	FORMATOS	HOJA DE VIDA	4	2014	10	10	0

		ACADEMICO			SEMOVIENTE MACHO					
33	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF034	FORMATOS	CONSUMO DE ALIMENTO SEMOVIENTES	7	2014	11	08	0
34	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF035	FORMATOS	REGISTRO PRODUCCION AVICOLA	4	2015	04	14	0
35	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF036	FORMATOS	PRODUCCION DE LECHE	6	2014	10	10	0
36	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF041	FORMATOS	FICHA TECNICA	3	2014	07	31	0
37	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF051	FORMATOS	GUIA DE PRACTICA	3	2014	07	31	0
38	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF052	FORMATOS	CALIFICACION DEL SERVICIO PRESTADO EN EL ESPACIO ACADEMICO	3	2014	05	29	0
39	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF053	FORMATOS	DIAGNOSTICO DE ESPACIOS ACADÉMICOS	3	2014	06	27	0
40	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF054	FORMATOS	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE MANTENIMIENTOS	5	2014	11	08	0
41	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF065	FORMATOS	CONCEPTO TÉCNICO AGROPECUARIO	6	2014	10	10	0
42	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF066	FORMATOS	CONTROL DE INSUMOS AGRICOLAS	4	2014	10	10	0
43	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF067	FORMATOS	HOJA DE VIDA DE CULTIVO AGRICOLA	5	2014	10	10	0
44	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF068	FORMATOS	ALTAS Y BAJAS DE PRODUCCIÓN PECUARIA	4	2014	10	10	0
45	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF073	FORMATOS	SOLICITUD PRESTAMO GRUPAL DE	7	2015	04	14	0

					ELEMENTOS EDUCATIVOS Y CONTROL DE ASISTENCIA					
46	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF075	FORMATOS	SOLICITUD PRESTAMO INDIVIDUAL DE ELEMENTOS EDUCATIVOS	6	2015	04	14	0
47	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF076	FORMATOS	EJECUCION PROYECTO DE INVERSIÓN	3	2014	05	29	0
48	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF077	FORMATOS	SOLICITUD DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	3	2014	05	29	0
49	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF078	FORMATOS	SOLICITUD DE PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	3	2015	04	14	0
50	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF079	FORMATOS	REPORTE DE SALIDA DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS	4	2014	10	10	0
51	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF080	FORMATOS	PRODUCCION DE COMPOSTAJES Y HUMUS	2	2015	04	14	0
52	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF081	FORMATOS	HORAS DE USO DE ELEMENTO EDUCATIVO	3	2014	10	10	0
53	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF082	FORMATOS	FICHA SEGUIMIENTO A POAI-PAA	1	2014	03	31	0
54	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF083	FORMATOS	SELLO FICHA DE REGISTRO BIBLIOTECA	1	2014	05	29	0
55	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF086	FORMATOS	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ELEMENTOS TECNOLOGICOS	1	2014	05	29	0
56	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF087	FORMATOS	MANTENIMIENTO DE OPORTUNIDAD	1	2014	05	29	0

57	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF088	FORMATOS	CONCEPTO TECNICO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO	1	2014	05	29	0
58	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF089	FORMATOS	SOLICITUD LICENCIAMIENTO SOFTWARE ACADEMICO	1	2014	05	29	0
59	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF090	FORMATOS	CONTROL DE INGRESO ALIMENTOS PECUARIOS	3	2014	10	10	0
60	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF091	FORMATOS	CONTROL INGRESO Y SALIDA DE PERSONAS, ANIMALES Y VEHICULOS	2	2014	10	10	0
61	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF092	FORMATOS	CONTROL DE MEDICAMENTOS PECUARIOS	4	2014	11	08	0
62	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF093	FORMATOS	REGISTRO DE PRODUCCION DE FORRAJES	1	2014	05	29	0
63	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF094	FORMATOS	SEGUIMIENTO LABORES AGROPECUARIAS OPERATIVAS	3	2014	10	10	0
64	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF095	FORMATOS	PROGRAMACION TRIMESTRAL DE LABORES AGROPECUARIAS	3	2014	10	10	0
65	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF096	FORMATOS	FICHA CODIGO DE BARRAS	1	2014	05	29	0
66	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF097	FORMATOS	ASIGNACIÓN DE AREAS AGRICOLAS PARA PRACTICAS ACADEMICAS	3	2014	10	10	0
67	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF098	FORMATOS	CONTROL DE SEMILLAS	2	2014	10	10	0
68	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF099	FORMATOS	DESCARTE	1	2014	10	10	0

		ACADEMICO			BIBLIOGRAFICO					
69	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF100	FORMATOS	REPORTE NOVEDADES DIARIAS PRODUCCIÓN PECUARIA	1	2014	11	08	0
70	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF101	FORMATOS	SEGUIMIENTO SALIDAS DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS	1	2014	11	08	0
71	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF102	FORMATOS	INVENTARIO DE SUSTANCIAS QUIMICAS	1	2014	11	08	0
72	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF103	FORMATOS	REPORTE NOVEDADES DEL REGISTRO BIBLIOGRÁFICO	1	2014	11	08	0
73	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAI002	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO POLITICAS DE MANTENIMIENTO	2	2014	05	29	0
74	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAI007	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACION DE BUENAS PRACTICAS AGRICOLAS	4	2014	10	10	0
75	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAI008	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACION DE BUENAS PRACTICAS PECUARIAS	4	2014	06	27	0
76	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAI009	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO DE CLASIFICACIÓN Y CATALOGACIÓN	3	2014	05	29	0
77	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAI010	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO POLITICAS INTERNAS DE LOS ESPACIOS ACADEMICOS	5	2015	03	24	0

78	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAI011	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO PLAN DE SELECCION GANADERIA BLANCO OREJINEGRO BON	1	2014	03	31	0
79	APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAI014	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO DE MANEJO Y CUIDADO DEL MATERIAL VIVO LABORATORIO DE ACUICULTURA	1	2014	11	08	0
<b>TOTAL: 79</b>										

<sup>10</sup>Esta información puede ser verificada en la página de la universidad de Cundinamarca, en la plataforma del sistema integrado de gestión, Apoyo, apoyo académico

<sup>11</sup>El cumplimiento de la política de calidad de la universidad de Cundinamarca se adopta en el proceso de implementación de un sistema de gestión de la Calidad que permita un mejoramiento continuo, cumpliendo con los requisitos que solicita y exige la norma NTC GP 1000 de 2009, la cual especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad , además, este va directamente ligado en su estructura y desarrollo por la norma MECI de 2014, teniendo en cuenta que este sistema de gestión, al igual que el de control interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento continuo de la acción de las diversas organizaciones que los implementan, los cuales cuentan con elementos comunes o complementarios.

---

<sup>10</sup> . [https://www.unicundi.edu.co:8443/aplicaciones/calidad/inicioseguro\\_1.jsp](https://www.unicundi.edu.co:8443/aplicaciones/calidad/inicioseguro_1.jsp)

<sup>11</sup> Manual Técnico Del Modelo Estándar De Control Interno Para El Estado Colombiano MecI 2014

El Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de servicios a cargo de las entidades, a la administración y definición de acciones para la satisfacción del cliente y otras partes interesadas, y el mejoramiento de las entidades, y el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la planeación, de la gestión, de la evaluación y seguimiento para lograr que las entidades cumplan los objetivos institucionales propuestos y que se contribuya a la consecución de los fines esenciales del Estado. De esta manera, el sistema de control interno debe entenderse como una herramienta que comparte algunos elementos con este sistema y por lo tanto, es posible que su implementación permita el cumplimiento total o parcial de requisitos exigidos.

## 5. DESARROLLO DE LA PASANTÍA

### 5.1 MODULO 1.

- REVISAR POLÍTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD POR CADA UNO DE LOS LABORATORIOS Y ESPACIOS ACADÉMICOS (AUDITORIOS, LABORATORIOS, ETC.)

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico del presente trabajo se da inicio con la verificación y revisión de los procedimientos, formatos, instructivos, entre otros, que tienen relación directa con el funcionamiento de la Unidad de Apoyo Académico y los espacios que coordina en la sede Fusagasugá, con los cuales puede dársele cumplimiento a esta pasantía; para ello se indaga bajo el modelo de operación del Sistema Integrado de Gestión-(Gestión de calidad) cuales y que tipo de documentos se vinculan al Macro-proceso **AAA** (concerniente a Apoyo Académico), para poder orientar el trabajo de actualización.

Cabe aclarar que existen varios procedimientos, instructivos y formatos que tienen correlación con otras dependencias o macro procesos, sin embargo solo son tenidos en cuenta aquellos con denominación “**AAA**” que pueden ser modificados desde la Jefatura que coordina los laboratorios y demás espacios académicos, y que son requeridos de forma frecuente para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

#### **Clasificación De Documentos**

- **AAAP:** Procedimiento
- **AAAF:** Formato
- **AAAI:** Instructivo
- **AAAM:** Manual

En este orden de ideas se toman en cuenta los siguientes documentos para hacer el proceso de verificación y estudio con el personal a cargo de cada espacio para dar ejecución a los requerimientos y necesidades de actualización que en el transcurso de la pasantía sean solicitados para hacer que cada elemento (formato,

instructivo, manual, procedimiento, etc.) Sea de mayor utilidad y permita conservar unos soportes completos de sus actividades.

**1. AAAP01- ADMINISTRACIÓN DE ESPACIOS ACADÉMICOS**

- **AAAF016**            Reporte De Novedades
- **AAAF041**            Ficha Técnica
- **AAAF051**            Guía De Practica
- **AAAF052**            Calificación Del Servicio Prestado En El Espacio Académico

**2. AAAP03- PROCEDIMIENTO DE CIRCULACION Y PRESTAMO**

**3. AAAP04- ASIGNACION DE ESPACIOS ACADEMICOS**

- **AAAF07**            Solicitud De Espacios Académicos
- **AAAF08**            Programador De Espacios Académicos
- **AAAI010**            Instructivo Políticas Internas De Los Espacios Académicos.

**4. AAAP05- PROCEDIMIENTO PRACTICAS ACADEMICAS**

- **AAAF01**            solicitud horarios de practica
- **AAAF02**            horarios de practica
- **AAAF019**            Inscripción De Proyectos De Investigación, Trabajos De Grado Y Proyectos Integrados De Semestre
- **AAAF073**            Solicitud Préstamo Grupal De Elementos Educativos Y Control de Asistencia
- **AAAF075**            Solicitud Préstamo Individual De Elementos Educativos

**5. AAAP08- PRESTAMO ELEMENTOS EDUCATIVOS**

- **AAAF010**            Solicitud De Préstamo Externo De Elementos Educativos

- **AAAF011** Solicitud Préstamo Elementos Educativos Laboratorio Electrónica

## **5.2 MODULO 2**

VERIFICAR PROCEDIMIENTOS E IDENTIFICAR NECESIDADES INSATISFECHAS EN CADA UNO DE LOS ESPACIOS ACADÉMICOS; PROPONER Y APLICAR SOLUCIONES

Con la información obtenida sobre los procedimientos que regulan en cada espacio se da inicio con las visitas para efectuar los diagnósticos de necesidades insatisfechas, requerimientos de actualización y verificación, y como soporte a futuros procesos de acreditación, se genera una valoración del estado de las instalaciones para remitir un informe a la Jefe de la Unidad. Se busca hacer una verificación de los documentos que maneja cada uno de los laboratorios para hacer una comparación con los que se encuentran vigentes en la plataforma del S.I.G de calidad, dicha verificación procura determinar si se están utilizando los formatos correctos según las actividades desarrolladas en cada espacio (laboratorio, auditorio, centro de cómputo, etc.), si esta actualizado y vigente el formato manejado, si los coordinadores de cada área han realizado una modificación al formato sin previa autorización, etc. todo esto en pro como primero, de legalizar las actualizaciones que sean necesarias o ya hayan sido efectuadas por los funcionarios y segundo, para detectar de forma prematura errores que podrían generar bajas calificaciones por procesos de auditoría de calidad.

Luego de recolectar la información necesaria para efectuar la propuesta de actualización, se presenta paulatinamente informes a la Jefe de la Unidad de Apoyo Académico la señora Aleida Pulido Gutiérrez para que conozca y apruebe las propuestas de las actualizaciones documentales y para brindarle reporte de las necesidades que hayan expuesto los funcionarios bajo su cargo.

Las actualizaciones y visitas realizadas fueron:

1. actualización de Nomograma UAA, se realiza la verificación de cada una de las normas que rige los espacios de la unidad de apoyo académico, se retiran las normas, decretos y leyes que han sido derogadas y se especifica cual es la norma vigente, se adecua con legislación presentadas por personal de la granja y se presenta para aprobación a la señora ALEIDA PULIDO Jefe de la Unidad de Apoyo Académico ( UAA) (**Anexo 1**), posteriormente es enviado a la oficina jurídica de la universidad para revisión y aprobación del documento, quienes generan posteriormente unas solicitudes específicas de actualización las cuales fueron realizadas y aprobadas.

anexo 1 Normograma UAA Modificar documento  Imprimir 

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>						CODIGO:ACA013
	<b>PROCESO GESTION CALIDAD</b>						VERSION: 4
	<b>NORMOGRAMA INSTITUCIONAL</b>						PAGINA: 13 de 14

					material bibliográfico			CUNDINAMARCA
		INSTRUCTIVO	AAAI014	2014-11-08	Instructivo de manejo y cuidado del material vivo laboratorio de acuicultura	X		UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

**PROCESO ACTUALIZACION NORMOGRAMA DE LA UNIDAD DE APOYO ACADEMICO**

Se realiza la respectiva verificación de cada una de las normas, resoluciones, instructivos, leyes, decretos, etc. y se generan los siguientes cambios

1. Los siguientes decretos son derogados por el artículo 18 del decreto nacional 351 del 2014 el cual se incluye y los sustituye.
  - + Decreto 2676 del 2000
  - + Decreto 1669 del 2002
  - + Decreto 4126 del 2005
2. se incluyen las siguientes normas, leyes, decretos etc. que influyen en los procesos de administración de granja.

Resolución	119
Resolución	1513
Resolución	1192
Resolución	1313
	02820

2. Se elabora |; este informe es socializado en reunión con la oficina de calidad, investigaciones y extensión universitaria realizada el día 25-03-2015, se genera con el fin de verificar y replantear el uso de este documento y el procedimiento de entrega por parte de los docentes y las facultades a los funcionarios de cada uno de los laboratorios. **(Anexo 2)**

SEDE/SECCIONAL Y/O EXTENSIÓN	ESPACIO ACADÉMICO	PRACTICA		SI		NO	DOCENTES			OBSERVACIONES	NUCLEOS TEMÁTICOS
		SI	NO	FISICO	VIRTUAL		INICIO PERIODO ACADEMICO	ANTES DE CLASE	NO ENTREGAN		
sagasugá	Auditorios		X							La dependencia NO requiere guías de practica	
	Bibliotecas		X							La dependencia NO requiere guías de practica	
	Centros de Computo		X							La dependencia NO requiere guías de practica	
	Granja Agropecuaria		X							La dependencia NO requiere guías de practica	
	Laboratorio Cárnicos y Lácteos	X				X			X	el coordinador de area indica que requiere el uso de guías de practicas pero actualmente los docentes no las entregan	
	Laboratorio de Acuicultura	X		X	X					el archivo que maneja la dependencia en gran mayoría es virtual aunque posee algunos soportes físicos	
	Laboratorio Microbiología	X		X				8 días antes		el coordinador de area indica que los docentes en su gran mayoría facilitan el material 8 días antes	
	Laboratorio de Biología, Fisiología Vegetal	X		X				8 días antes		el coordinador de area indica que los docentes en su gran mayoría facilitan el material 8 días antes	
	Laboratorio de Nutrición	X		X				8 días antes		el coordinador de area indica que los docentes en su gran mayoría facilitan el material 8 días antes	
	Laboratorio de Cartografía	X				X			X	el coordinador de area indica que requiere el uso de guías de practicas pero actualmente los docentes no las entregan	
	Laboratorio de Electrónica		X							La dependencia NO requiere guías de practica	
	Laboratorio de Física		X							La dependencia NO requiere guías de practica	
	Laboratorio de Fuerza (Gimnasio)		X							La dependencia NO requiere guías de practica	
Centro de Ayudas		X							La dependencia NO requiere guías de practica		

3. Se da inicio al proceso de visitas de diagnóstico con el CAD **(Anexo 3)** y posteriormente el Gimnasio **(Anexo 4)**, se confirma que los coordinadores de los espacios están usando los formatos adecuados en su proceso, se verifican que las versiones usadas se encuentran actualizadas en ambos espacios, sin embargo los dos coordinadores informan de necesidades de adecuaciones y mantenimiento además de los aportes para actualización de documentos, que permitan un mejor servicio.

Con la información recolectada se realizan propuestas de actualización de los siguientes formatos:

- formato AAAf010
- formato AAAf075
- formato AAAf073
- formato AAAf007.

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ										
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE										
FORMATO INSCRIPCIÓN GIMNASIO										
Fecha de Inscripción			D	M	A	Consecutivo:				
DATOS PERSONALES										
Fecha de Nacimiento			D	M	A	Genero		Edad		
						F	M			
Apellidos										
Nombres										
Carrera										
Código:										
Correo Electrónico:										
Celular:										
Semestre										
Docente					Administrativo					
Estudiante					Funcionario					
OBJETIVOS AL INGRESAR AL GIMNASIO										
• Aumentar De Peso					SI	NO				
• Bajar De Peso					SI	NO				
• Tonificar Y Fortalecer					SI	NO				
• Rehabilitación					SI	NO				
• Mantenimiento De Peso					SI	NO				
• Recomendación Medico					SI	NO				
• Mejorar Rendimiento Fisico					SI	NO				
• Otro: ¿Cuál?										
CUESTIONARIO PREVIO DE SALUD										
1. ¿Ha tenido o tiene alguna lesión ósea? En caso afirmativo, descríbalo brevemente:										
					SI	NO				
2. ¿Ha tenido o tiene alguna lesión muscular? En caso afirmativo, descríbalo brevemente:										
					SI	NO				
3. ¿Padece alguna enfermedad cardiovascular? En caso afirmativo, descríbalo brevemente:										
					SI	NO				
4. ¿Se asfixia con facilidad al realizar ejercicio?										
					SI	NO				
5. ¿Es usted?										
Asmático/a					SI	NO				
Epiéptico/a					SI	NO				
Diabético/a					SI	NO				
Fumador/a					SI	NO				
6. ¿Está usted embarazada o sospecha estarlo? (Sólo mujeres)										
					SI	NO				
7. ¿Padece de anemia en la actualidad?										
					SI	NO				

• se pone en consideración la creación de un formato de valoración física para los usuarios del gimnasio, el documento es presentado y aprobado por la Jefe de la UAA y es enviado al coordinador del gimnasio de la extensión Soacha esperando su consentimiento y opiniones sobre el contenido, con el fin de presentarlo a la oficina de calidad posteriormente para institucionalizarlo. (anexo 4.1)

Se presentan notificaciones sobre las necesidades insatisfechas y las actividades de mantenimiento que son requeridas.

En el caso del **CAD** se notifica:

- Necesidades de mantenimiento por filtraciones de agua que puede llevar a la perdida de elementos por daño debido a la humedad y afectaciones de salud al personal,
- Necesidad de comunicación ya que en este espacio no había conexión a internet ni línea telefónica, ya que se encontraba pendiente la asignación de la extensión dentro del conmutador de la universidad, se propone dotar con un wokitoki (radios) para tener líneas de comunicación con el personal de seguridad especialmente, para reportar el prestado, salida o perdida de elementos.

- Se reporta el riesgo de accidente laboral ya que el material deportivo no se encontraba almacenado adecuadamente por falta de espacio y por poca seguridad de las estanterías pues no estaba fija a la pared.



En el caso de GIMNASIO se notifica:

- La necesidad de materiales de primeros auxilios en caso de accidente con maquinaria como pesas, especialmente una camilla para trasladar a las personas que requieran atención medica en caso de cualquier eventualidad.



- **Primeros auxilios;** el área del gimnasio cuenta con un espacio específico para la ubicación de implementos de primeros auxilios (gasa, alcohol, algodón, etc.) pero dicho espacio se encuentra vacío y bajo llave (no ha sido entregada la llave correspondiente al encargado), todo lo correspondiente a primeros auxilios se encuentra ubicado en un loquer.

Se considera necesaria la instalación de una camilla en caso de accidente teniendo en cuenta que el espacio tiene una alta probabilidad de presentar uno.



- Se efectúa la actualización de los indicadores de calidad, servicio y el cumplimiento de la Unidad de apoyo académico para posterior aplicación y medición por parte de los coordinadores de cada área.

Dentro del trabajo desarrollado con los indicadores se genera la actualización de uno ya existente correspondiente al manejo del presupuesto asignado a la unidad para la ejecución de proyectos aprobados por la oficina de planeación para el año en curso, ejecución que debe ser realizada desde el encargado de el Plan Anual De Compras **PAA** y el encargado de manejar el plan operativo anual de Inversión y se hace la presentación de dos nuevos indicadores (Anexo 6)

Modulo Indicadores											
PROCESO	#	Fecha Creación	Tipo Indicador	Variables a Medir	Fuente de la Información	FICHA DEL INDICADOR					
						Nombre del Indicador	Descripción	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Periodicidad	Meta
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	1	20/04/2014	EFICIENCIA	Proyectos ejecutados de los recursos en el banco de proyectos y aprobados en planeación	seguimiento 2015, Ejecución	Ejecución de proyectos con recursos aprobados	Medir el nivel ejecución de proyectos y recursos asignados a los espacios académicos de la Unidad de Apoyo Académico.	proyectos ejecutados / proyectos aprobados (presupuesto) * 100  (Valor de registros presupuestales) / Valor total del	Porcentaje	TRIMESTRAL	80%
			EFFECTIVIDAD	ejecución de proyectos con presupuesto aprobado							
	2	20/04/2014	EFICACIA	satisfacción del usuario y percepción del servicio ofrecido en los espacios académicos	AAV/OC - Calificación del servicio prestado en el espacio académico (comunidad académica principalmente, como docentes y estudiantes)	Satisfacción del usuario.	Medir el número de usuarios satisfechos con el servicio prestado en cada uno de los espacios académicos	(Número de usuarios satisfechos) / (Número de usuarios encuestados) * 100	Porcentaje	SEMESTRAL	80%
		20/04/2014	EFICACIA	Solución a las peticiones, quejas y reclamos emitidos por los usuarios de los espacios académicos coordinados por la Unidad de Apoyo Académico	PQR		medir el nivel de respuesta (% soluciones) a las inquietudes que han expresados los usuarios.	(por con respuestas) / (total de por correspondientes a la Unidad de Apoyo Académico) * 100			
	3	20/04/2014	EFICIENCIA	cumplimiento de las actividades específicas de la unidad de apoyo académico	Oronograma de actividades de la jefatura de la Unidad de Apoyo académico y el plan de trabajo o el manual de funciones y/o actividades de la dependencia	cumplimiento de actividades	medir el cumplimiento de las actividades específicas que debe desarrollar la Unidad de Apoyo académico	cumplimiento de actividades / plan de trabajo o oronograma de actividades		Anual	80%
	4	20/04/2015	EFICIENCIA	uso de los espacios académicos disponibles en la Universidad de Cundinamarca	informes emitidos por los coordinadores sobre las estadísticas de uso de los espacios académicos disponibles	Uso de los espacios académicos	uso y aprovechamiento de los espacios académicos disponibles para el uso de estudiantes, maestro, funcionarios, etc durante el trimestre	resultado promedio de las estadísticas de uso de espacios de todos los espacios académicos	Porcentaje	SEMESTRAL	80%

La propuesta de actualización de indicadores es presenta a la oficina de calidad por medio del sistema de gestión, donde las modificaciones propuestas deben ser evaluadas frente a las actividades de la Unidad de Apoyo Académico, esta actividad a pesar de estar en el sistema queda pendiente por aprobación para posteriormente solicitar a los funcionarios la información requerida que permita evidenciar la medición de los indicadores propuestos, como por ejemplo

- Se propone indicador que mida el nivel de satisfacción de los usuarios ( estudiantes, funcionarios, administrativos, etc.) con el servicio brindado en

cada uno de los espacios coordinados por la Jefatura de la Unidad de Apoyo Académico

- Se propone la actualización de un indicador que permite medir el nivel de inversión o de utilización de recursos aprobados para inversión en los espacios académicos (laboratorios, centros de cómputo, bibliotecas, auditorios, etc.
  - Se presenta indicador que mida en nivel de respuesta por parte de la UAA y sus dependencias a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes.
5. Se realiza visita al laboratorio de física (**anexo 7**) y electrónica (**anexo 8**) para posterior Diagnostico en las cuales se confirma que las actualizaciones realizadas a los formatos ya mencionados les han beneficiado, no requieren actualización de ningún formato pero si indican la necesidad de mantenimiento físico a los espacios, maquinaria y equipo bajo su cargo.
6. Se hace la revisión y actualización en Fichas tecnicas (**Anexo 9**) teniendo en cuenta la finalidad de existir de cada espacio académico:
- Laboratorio de física (se hace revisión y actualización de las fichas técnicas de los laboratorios de Fusagasugá y Facatativá, realizando la unificación de conceptos como el objetivo, la misión y visión teniendo en cuenta que ambos espacios cumplen con una misma finalidad).
  - Laboratorio de química Fusagasugá.
  - Laboratorio de suelos Fusagasugá
  - Laboratorios de microbiología Fusagasugá
  - Laboratorio de nutrición Fusagasugá
  - Laboratorio de alimentos Fusagasugá
  - Laboratorio de electrónica y robótica Fusagasugá
  - Laboratorio de telemática
  - Laboratorio de Antenas

- Laboratorio de control
- Laboratorio de Digital
- Laboratorio de reproducción animal
- Sala de inglés
- Laboratorio de biología
- Laboratorio de acuicultura

7. Se realizaron visitas de diagnóstico a diferentes espacios académicos buscando la información requerida para realizar las modificaciones a formatos necesarias en la última etapa del proceso de pasantía para agilizar los procedimientos en el S.G.C, en las visitas se hizo también una verificación del estado de las instalaciones de cada uno de los laboratorios para entregar un reporte posteriormente a la jefe de la unidad de apoyo académico, esta información soportara los procesos de actualización y mejoramiento de espacios para Acreditación de cada uno de los laboratorios.

Los espacios visitados fueron:

- Laboratorio de telemática- antenas- digital- control. ( **anexo 10**)
- Laboratorio de biología ( **anexo11**)
- Laboratorio de cartografía y fotogrametría ( **anexo 12**)
- Laboratorio de reproducción animal ( **anexo 13**)

La información recolectada puede ser verificada en cada uno de los anexos con los diagnósticos de cada espacio, a cada uno de los coordinadores se le indagaba sobre los formatos que está usando para confirmar si son los correctos y si están en la versión vigente, se pregunta si encuentran alguna dificultad con los formatos que le corresponde y si tiene alguna sugerencia para mejorarlos o si por el contrario consideran pertinente la creación de un formato nuevo, de forma tal que les sea más útil su uso en las funciones diarias, se cuestiona sobre las necesidades insatisfechas del espacio, ya sean documentales, físicas, de

mantenimiento, etc. Para presentar el informe a la señora Aleida Pulido y coordinar la soluciones pertinentes a cada espacios

### **5.3 MODULO 3**

SENSIBILIZAR A LOS USUARIOS EN EL BUEN Y EFICIENTE USO DE LOS FORMATOS, MANUALES E INSTRUCTIVOS REQUERIDOS EN CADA LABORATORIO

El trabajo realizado durante la pasantía enfocada A “Actualizar Los Procedimientos, Formatos, Instructivos Y Manuales Para Los Laboratorios De La Unidad De Apoyo Académico De La Universidad De Cundinamarca Sede Fusagasugá” se expone en los informes mensuales presentados a comité opciones de grado como seguimiento al desarrollo del objetivo general del proyecto. La metodología de trabajo estuvo orientada en verificar como primera instancia los documentos del S.G.C que corresponde a los laboratorios y espacios evaluados en la sede Fusagasugá, teniendo claro esta información se inician las visitas de diagnóstico en cada uno de los espacios, se efectuó la revisión de los formatos que estaban usando y se comparó con el listado de los formatos vigentes, verificando la versión actual y confirmando que según los procedimientos de cada espacio académico el formato en uso sea el adecuado a sus requerimientos.

se realiza un proceso de retroalimentación con cada funcionario buscando las necesidades de modificación o creación de formatos, contemplando los inconvenientes que presentaban en el desarrollo de sus actividades con los formatos actuales o documentos vigentes, posteriormente se daba información ( de ser requerida) sobre las actualizaciones vigentes y los errores en documentación implementada según cada caso, se hace énfasis en el uso adecuado por parte de los coordinadores de cada uno de los formatos, insistiendo en la importancia de mantener y realizar los procedimientos y usar los documentos

relacionados con los procesos de calidad, para así sostener un manejo adecuado en cada espacio según la regulación vigente del S.G.C.

Se realizó una retroalimentación sobre las dudas generales que tenían sobre el sistema de gestión de calidad; dando alcance al último objetivo de esta pasantía, se brinda información sobre la importancia de manejar los documentos actualizados en su última versión descargados directamente de la plataforma de forma frecuente, las recomendaciones por parte de la dirección a los funcionarios es verificar a diario si se presentan nuevas versiones, sin embargo por su nivel de trabajo se presentó la posibilidad de verificar de forma constante las actualizaciones de documentos y formatos durante las dos primeras semanas de cada mes, ya que los documentos actualizados son alimentados en el sistema los 3 primeros días hábiles de cada mes y posteriormente habilitados en el transcurso de la semana siguiente después de ser valorados por la oficina calidad.

Por otra parte en el laboratorio de cartografía se hace corrección de un formato utilizado, ya que el coordinador se encontraba usando un documento que no aplica según las condiciones de los procedimientos que el realiza (*ver informe diagnóstico de cartografía y fotogrametría*) y el uso de un formato incorrecto podría generar inconvenientes y reportes negativos en la auditoría de calidad.

Las actualizaciones realizadas fueron notificadas a los funcionarios de cada espacio académico vía correo electrónico desde un perfil institucional, en este caso el correo de la señora Aleida Pulido Jefe de la Unidad de Apoyo Académico, sin embargo se realizaba los días martes una reunión con el personal administrativo de la UAA con presencia de personal de la biblioteca y la oficina de Diagnostico para informar sobre las actividades realizadas concernientes a actualizaciones de calidad o actividades pendientes por ejecución.

## MODULO 4 – VARIOS

Aparte de las actividades específicas incluidas en la pasantía también se generó apoyo en las tareas bajo la responsabilidad de la señora Claudia Lilibian Ortiz quien coordina todo lo correspondiente a Calidad de los espacios académicos de la unidad, dichas actividades están relacionadas con

- Elaboración de planes de mejoramiento para solución de hallazgos correspondiente a la unidad de apoyo académico
- Actualización de documentos, formatos, procedimientos, etc. En el S.G.C (virtual) de los cambios y modificaciones presentados por los pasantes o elaboradas directamente por funcionarios de la Unidad de Apoyo académico
- Actualización de formatos de elaboración de informes estadísticos de uso de espacios académicos y de satisfacción de usuarios para medición de indicadores.
- Elaboración de informe de residuos peligrosos en cada una de las sede, seccionales y extensiones para posterior propuesta de recolección y contratación de empresa encargada en cada ciudad. **(14)**

## **6. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS**

### **6.1 RECURSOS HUMANOS**

Para llevar a cabo el desarrollo de la pasantía la oficina de Unidad de Apoyo Académico puso a disposición la colaboración de su equipo de trabajo conformado de la siguiente manera:

#### **Jefe Unidad Apoyo Académico**

Dra. Aleida Pulido Gutiérrez

#### **Facilitadores**

Aida Paola Díaz

Luis Daniel Pardo Vargas

Claudia Liliana Ortiz

William Martínez

#### **Encargados de área**

- Alberto Suarez Quiñonez
- Heliana Torres Opayome
- Jeison David Montoya Cruz
- Daniel Giovanni Castro López
- Javier Alberto Sarmiento Vanegas
- Mauricio Alberto Carranza Morales
- Cindy Lorena Díaz
- Pedro Nel Pulido Rodríguez
- Jonny Belisario Rincón López
- Diego Alexander Garzón Olaya
- Yency Alexandra Beltrán Vargas

- Manuel Humberto Morales Mora
- David Horacio Borda Horta
- Pedro Nel Sarmiento Torres
- Mauricio Hernández Martínez

Gracias a la ayuda y disposición por parte de todo el equipo de Trabajo de la unidad de apoyo académico y los coordinadores de cada uno de los laboratorios y espacios académicos visitados, gracias a su contribución y a la información brindada se logró el cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo de la pasantía.

## **6.2 RECURSOS MATERIALES**

En el desarrollo de esta pasantía la Unidad de Apoyo Académico puso a mi disposición un escritorio dentro del área administrativa con la posibilidad del uso de impresoras, materiales y/o papelería necesaria, sin embargo en el desarrollo de esta opción de grado solo fueron necesarios el uso de escritorio y equipo de cómputo.

## **6.3 RECURSOS FINANCIEROS**

En el desarrollo de esta pasantía no se presentó la necesidad de inversión de dinero por ningún concepto.

## 7. CRONOGRAMA

Actividades/tiempo	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
Etapa 1:	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conocimiento de los procesos, manuales, instructivos y formatos que maneja la Unidad de Apoyo Académico en cada uno de los laboratorios y espacios académicos.																
Conocimiento de las políticas de gestión de calidad que actualmente se encuentran estipuladas (pasante anterior) para su análisis.																
Etapa 2:	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrevistas y/o encuestas según se requiera con los usuarios y monitores de cada una de las dependencias a evaluar para conocer las falencias que ellos detectan en cada espacio y para establecer el nivel de conocimiento y uso de los formatos asignados a cada laboratorio.																
Establecer necesidades insatisfechas de cada laboratorio																
Etapa 3:	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Generar propuestas de soluciones a necesidades insatisfechas																
Actualización de las políticas de calidad.																
Actualización de formatos, manuales, procedimientos e instructivos, propuestas de mejoramiento en el uso de cada formato																
Etapa 4:																
Capacitación a comunidad Udecina (monitores, administrativos y dentro de lo posible estudiantes) en el manejo y buen uso de los formatos existentes para cada uno de los laboratorios.																

## **8. CONCLUSIONES**

El desarrollo de este trabajo me permitió constatar la importancia que tiene la correcta implementación y la actualización del sistema de gestión de calidad dentro de una organización, fue evidente la importancia de involucrar en los procesos de actualización a los funcionarios de una universidad pública; los coordinadores de los laboratorios y demás espacios académicos se sintieron partícipes en los procesos de actualización del sistema de gestión de calidad que les afecta directamente, pues los formatos utilizados requerían de algunas actualizaciones mínimas que les hiciera más ágil el desarrollo de sus labores, y como consecuencia, se generó mayor empatía y disposición con las actividades que implica el tener y mantener un sistema de gestión de calidad dentro de la Universidad de Cundinamarca.

Por otra parte es indispensable destacar la importancia de la experiencia profesional que implica esta opción de grado, ya que primero me permitió conocer más a fondo el funcionamiento de la institución, hecho que fortaleció mi sentido de pertenencia, pues trabajar para mejorar así fuese en una mínima parte el funcionamiento de la universidad o algunas de sus dependencias motivó más aun mi afecto por la institución. En segundo lugar, brindó una oportunidad para encaminar mi perfil profesional pues inicialmente el tema de calidad no era de mis favoritos dentro de los cursos incluidos en el plan de estudios. Sin embargo, al trabajar de cerca con su implementación y mantenimiento dentro de una organización, amplió mi interés por el tema y determiné indagar más sobre dichas temáticas e inicié un curso en otra institución que me permitirá ampliar el conocimiento en este campo y que posteriormente puede brindarme herramientas para una titulación mayor.

## **9. RECOMENDACIONES**

En el proceso de desarrollo de la pasantía se hizo evidente la necesidad de recolectar información que permita aportar al proceso de acreditación de los laboratorios, es preciso generar la propuesta de uno o más pasantes que contribuyan en la recolección de información, soporte en los requerimientos de adecuaciones y presentación de proyecto de acreditación de cada uno de los espacios académicos.

Por otra parte considero necesario dar continuidad al proceso de pasantía concerniente a la actualización del sistema de gestión de calidad de la Unidad de Apoyo Académico u otras oficinas y dependencias de la institución, pues este proceso implica una concentración de tiempo que en muchos casos los funcionarios no tiene por su nivel de carga laboral y en el que un pasante podría asistir, sin contar la experiencia profesional que aporta al estudiante y las herramientas que puede generar para orientar su perfil profesional en diferentes campos.

## 10. BIBLIOGRAFÍA.

Material de estudio curso ISO 9001:2008 fundamentos de un sistema de gestión de calidad autor: Ing. Lina Lorien Rivera Cruces.
<a href="http://xxxturismoxxx.blogspot.com.co/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html">http://xxxturismoxxx.blogspot.com.co/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html</a>
<a href="http://es.wikipedia.org">http://es.wikipedia.org</a>
Manual Técnico Del Modelo Estándar De Control Interno Para El Estado Colombiano Meci 2014
<a href="http://www.unicundi.edu.co/index.php/plataforma">www.unicundi.edu.co/index.php/plataforma</a> / plataforma / Sistema de Gestión de Calidad / Apoyo / Gestión Apoyo Académico / Procedimientos.
<a href="http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad">http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad</a>
<a href="http://www.unicundi.edu.co/index.php/institucion/mision-vision">http://www.unicundi.edu.co/index.php/institucion/mision-vision</a>
<a href="http://www.unicundi.edu.co/index.php/institucion">http://www.unicundi.edu.co/index.php/institucion</a>
<a href="http://intranet.unicundi.edu.co/sgc/index.php/macropceso-de-apoyo/aaa-apoyo-academico">http://intranet.unicundi.edu.co/sgc/index.php/macropceso-de-apoyo/aaa-apoyo-academico</a>
<a href="https://www.unicundi.edu.co:8443/aplicaciones/calidad/inicioSeguro_1.jsp">https://www.unicundi.edu.co:8443/aplicaciones/calidad/inicioSeguro_1.jsp</a>

## LISTADO DE ANEXOS

1. Nomograma UAA
2. informe de uso de guías de práctica
3. diagnóstico con el CAD
4. diagnóstico con el Gimnasio
- 4.1 formato valoración física usuarios Gimnasio
5. cronograma unidad apoyo académico y cronograma de la Jefe de la Unidad de Apoyo Académico la señora Aleida Pulido Gutiérrez
6. Indicadores UAA
7. Diagnostico laboratorio Física
8. Diagnostico Laboratorio Electrónica y Robótica
9. Fichas técnicas espacios académicos
10. Diagnostico laboratorio de telemática
11. Diagnostico Laboratorio de biología
12. Diagnostico Laboratorio de cartografía y fotogrametría
13. Diagnostico Laboratorio de reproducción animal
14. Informe de residuos peligrosos de sede, seccionales y extensiones