	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 1 de 4

1. Programa Académico:

Especialización en Gestión Empresarial

2. Título del Caso de Estudio (En español e inglés):

Implementación del sistema de gestión de calidad en unidad de negocio perteneciente a una institución educativa.

Implementation of the quality management system in a business unit belonging to an educational institution.

3. Datos del (los) Autor(es):

Nombres	Apellidos	Correo Electrónico	Programa Académico	Modalidad (Presencial / Virtual)	Biografía académica (hasta 60 palabras)
Camilo Andrés	Díaz Rubiano	Kmilo_d_07@hotmail.com	Gestión Empresarial	Presencial	

4. Fecha de entrega del documento Trabajo de Grado (DD/MM/AAAA):

17

04


2018

5. Resumen Ejecutivo del Caso de Estudio (Hasta 800 palabras):

Para efectos de privacidad de la información, el nombre de la Institución a la cual se le hizo el estudio no se va a publicar y se decidió realizar la descripción del proyecto en términos generales. Para este caso quedaría como: Institución Educativa y Unidad de Negocio que es el foco de estudio, y en algunos apartados se mencionan las Unidades Académicas.

Unidad de Negocio que hace parte de la Institución Educativa en la cual se realizan proyectos enfocados al entorno empresarial, dentro de los cuales se encuentran: educación continua, consultorías, investigaciones, emprendimiento y proyección social.

En la Unidad de Negocio, se está llevando a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en búsqueda del mejoramiento de los procesos y las actividades realizadas por la Unidad. Se cuenta con el apoyo de un consultor externo, con quien se

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 2 de 4

definió la estructura del sistema y el levantamiento de la información requerida para que este se pueda llevar a cabo.

Desde la Institución Educativa se imparten las directrices que se deben tener en cuenta para esta implementación, igualmente se espera que para el primer semestre del año 2018 se pueda contar con la certificación de calidad por parte de un ente certificador, con el fin de ratificar la confianza hacia las partes interesadas en la ejecución de proyectos.

En el presente documento se va a referenciar información relevante acerca de los beneficios que conllevan la implementación del sistema de gestión de calidad, por lo cual este estudio va a estar centrado en las oportunidades de mejora identificadas y como se van a tratar. Se utilizaron métodos e instrumentos para la recolección de la información, los cuales permitieron realizar un análisis de la misma, con el fin de establecer aquellos factores reiterativos que de alguna u otra forma afectan la operación de la Unidad de Negocio.

Executive Summary of the Case Study


For purposes of information privacy, the name of the Institution to which the study was made will not be published and it was decided to make the description of the project in general terms. For this case it would be as: Educational Institution and Business Unit that is the focus of study, and in some sections are mentioned the Academic Units.

Business Unit that is part of the Educational Institution in which projects focused on the business environment are carried out, among which are: continuing education, consulting, research, entrepreneurship and social projection

In the Business Unit, the implementation of the Quality Management System is being carried out, in search of the improvement of the processes and activities carried out by the Unit. It has the support of an external consultant, with whom the structure of the system and the gathering of the required information was defined so that it can be carried out.

From the Educational Institution, the guidelines that must be taken into account for this implementation are taught, it is also expected that for the first semester of 2018 the certification of quality by a certifying entity can be counted, in order to ratify the trust towards the stakeholders in the execution of projects.


In this document, relevant information about the benefits of implementing the quality management system will be referenced, so this study will focus on the improvement opportunities identified and how they will be addressed. Methods and instruments were used to collect the information, which allowed an analysis of the same, in order to establish

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 3 de 4

those reiterative factors that in one way or another affect the operation of the Business Unit

6. Palabras clave:

- **Estándar:** Directriz, norma o condición que se debe cumplir para llevar a cabo de manera adecuada un proceso.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de procesos que hacen parte de una organización, que tienen como finalidad desarrollar productos o servicios que cumplan con las características de calidad mínimas para lograr la satisfacción de las partes interesadas.
- **NTC ISO 9001/2015:** Norma internacional de calidad que establece los requisitos mínimos que debe cumplir una organización para que sus productos y servicios sean adecuados para su uso o consumo previsto y por tanto genere satisfacción a las partes interesadas.
- **Acuerdo de Nivel de Servicio:** Disposición o condición que ha sido establecida y que debe ser cumplida por las partes intervinientes con el fin de lograr una ejecución de procesos organizada, sincronizada y orientada a la satisfacción de las partes interesadas.
- **Proyectos especiales:** Hace referencia a los proyectos enfocados a la medida de los clientes y a sus necesidades.
- **Educación Continua:** Son programas de educación no formal ofrecidos de forma abierta o cerrada (incompany)

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 4 de 4

Key words

- **Standard:** Guideline, norm or condition that must be met in order to carry out a process properly.
- **Quality Management System:** A set of processes that are part of an organization, whose purpose is to develop products or services that meet the minimum quality characteristics to achieve the satisfaction of interested parties
- **NTC ISO 9001/2015:** International quality standard that establishes the minimum requirements that an organization must comply with so that its products and services are suitable for its intended use or consumption and therefore generate satisfaction for interested parties.
- **Service Level Agreement:** Provision or condition that has been established and that must be complied with by the parties involved in order to achieve an organized process execution, synchronized and oriented to the satisfaction of the interested parties.
- **Special projects:** Refers to projects focused on the clients' needs.
- **Continuing Education:** These are non-formal education programs offered openly or closed (incompany)