



Juan **D** Castellanos
Fundación Universitaria

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015**

15 de diciembre de 2023

▶ **ALINEACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO 2020-2029**

Objetivo estratégico (OE 5): Fortalecer el Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad -SIACA-

Programa estratégico (PE 5): Calidad transversalizada en todos los procesos.

Proyecto: PR 11. Fortalecimiento de la Calidad Institucional y de Programas.

Objetivo: Mejorar continuamente la calidad institucional y de los programas con base en la implementación de los modelos y normas de calidad para garantizar un servicio que cumpla los más altos estándares.

Meta: 100 % de implementación del modelo MEN de aseguramiento de la calidad de la educación superior y de norma ISO 9001.



PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN DE CASTELLANOS

COMUNIDAD UNIVERSITARIA

ESTUDIANTES

DOCENTES

ADMINISTRATIVOS

SOCIEDAD CIVIL

GRADUADOS

EMPRESARIOS

PADRES DE
FAMILIA

PROVEEDORES

ARQUIDIOCESIS
DE TUNJA

ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

ENTIDADES
TERRITORIALES

MINISTERIO DE
EDUCACIÓN

MINISTERIO DE
PROTECCIÓN SOCIAL

ORGANISMOS DE
CONTROL Y VIGILANCIA

CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL

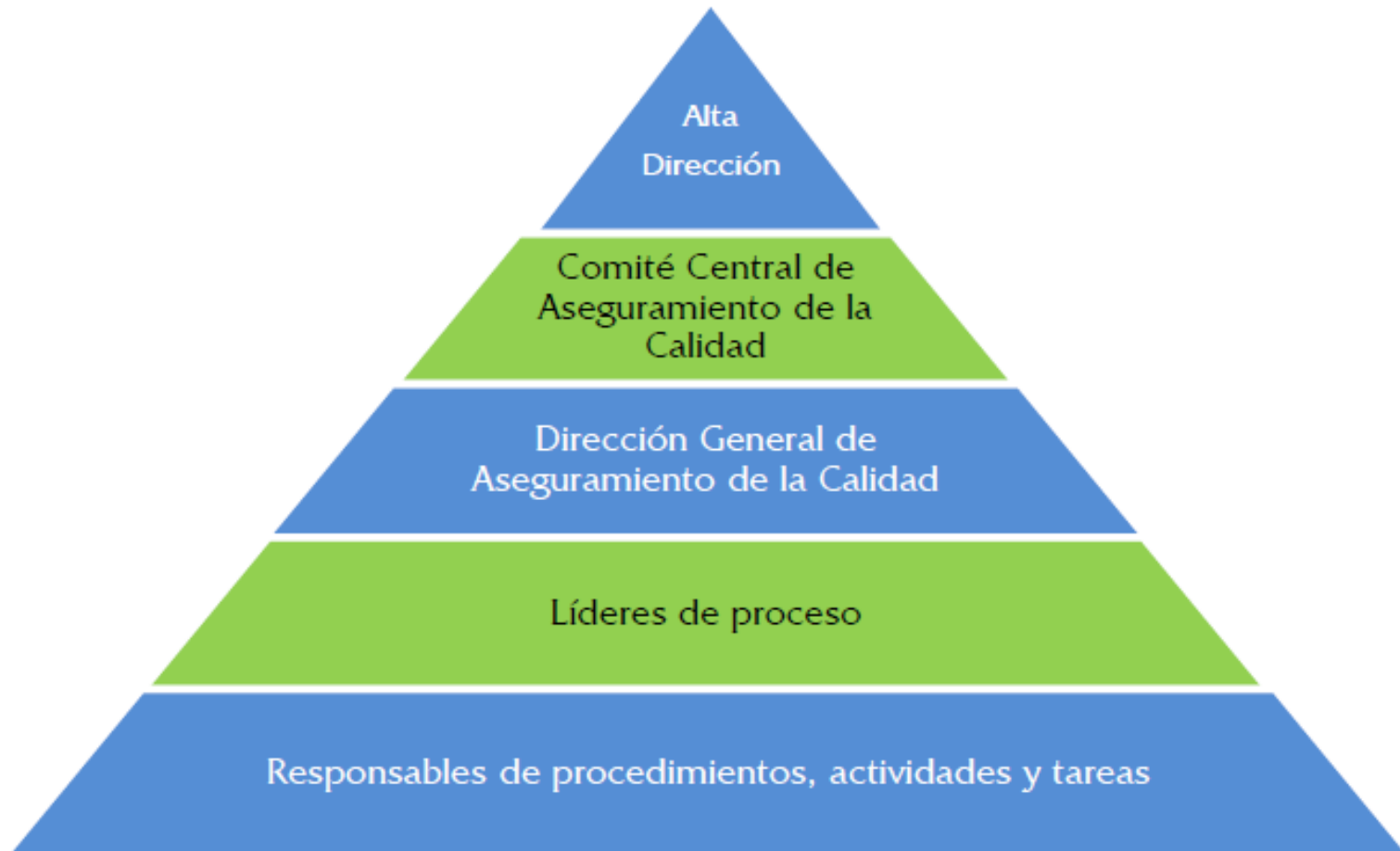
OTRAS ENTIDADES

INSTITUCIONES DE
EDUCACIÓN SUPERIOR

ENTIDADES
RELACIONADAS AL
SISTEMA DE
SEGURIDAD SOCIAL



▶ PIRÁMIDE FUNCIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE GESTIÓN



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Como resultado del mejoramiento continuo y el compromiso de mantener altos estándares de calidad, la **Fundación Universitaria Juan de Castellanos** ha implementado su Sistema de Gestión de Calidad **ISO 9001:2015** desde el año 2018 y lo ha mantenido implementado desde dicho año a la fecha.

Durante el año 2023, se realizaron dos ciclos de auditorías internas en los cuales se le dio cobertura a todos los procesos de la Institución (estratégicos, misionales y de apoyo) y se confirmó que el sistema de gestión de la calidad continúa cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los requisitos establecidos por la Institución, y los legales y reglamentarios aplicables al diseño y prestación de servicios académicos de educación superior en programas de pregrado y posgrado en modalidad presencial de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos. Adicionalmente se identificaron oportunidades de mejora tanto para ISO 9001:2015 como para ISO 21001:2018, las cuales permiten seguir fortaleciendo el sistema de gestión de la Institución.



POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Fundación Universitaria Juan de Castellanos que confiesa como misión que es una «institución católica de Educación Superior de la Arquidiócesis de Tunja, en constante dinamismo, que contribuye a la transformación social, mediante la formación de profesionales capaces de aportar soluciones a los desafíos del mundo, con sentido humano, buscando el bien común y cooperando en la construcción de la “Civilización del Amor”»; asume como política de la calidad, la prestación del servicio educativo para la comunidad universitaria, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y demás aplicables, y la asignación de recursos adecuados para la satisfacción de los usuarios. Con base en lo anterior, se promociona la cooperación nacional e internacional, la cultura de la investigación en la Institución y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.





OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- 1) Asegurar las condiciones de calidad en los programas académicos de pregrado y posgrado, cumpliendo con los requisitos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional.
- 2) Incentivar y fomentar la cultura de la calidad en la Institución.
- 3) Mejorar continuamente los procesos académicos y administrativos para aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4) Fortalecer la capacitación del personal académico y administrativo, para que responda eficazmente con las necesidades y expectativas de la Institución y la sociedad.



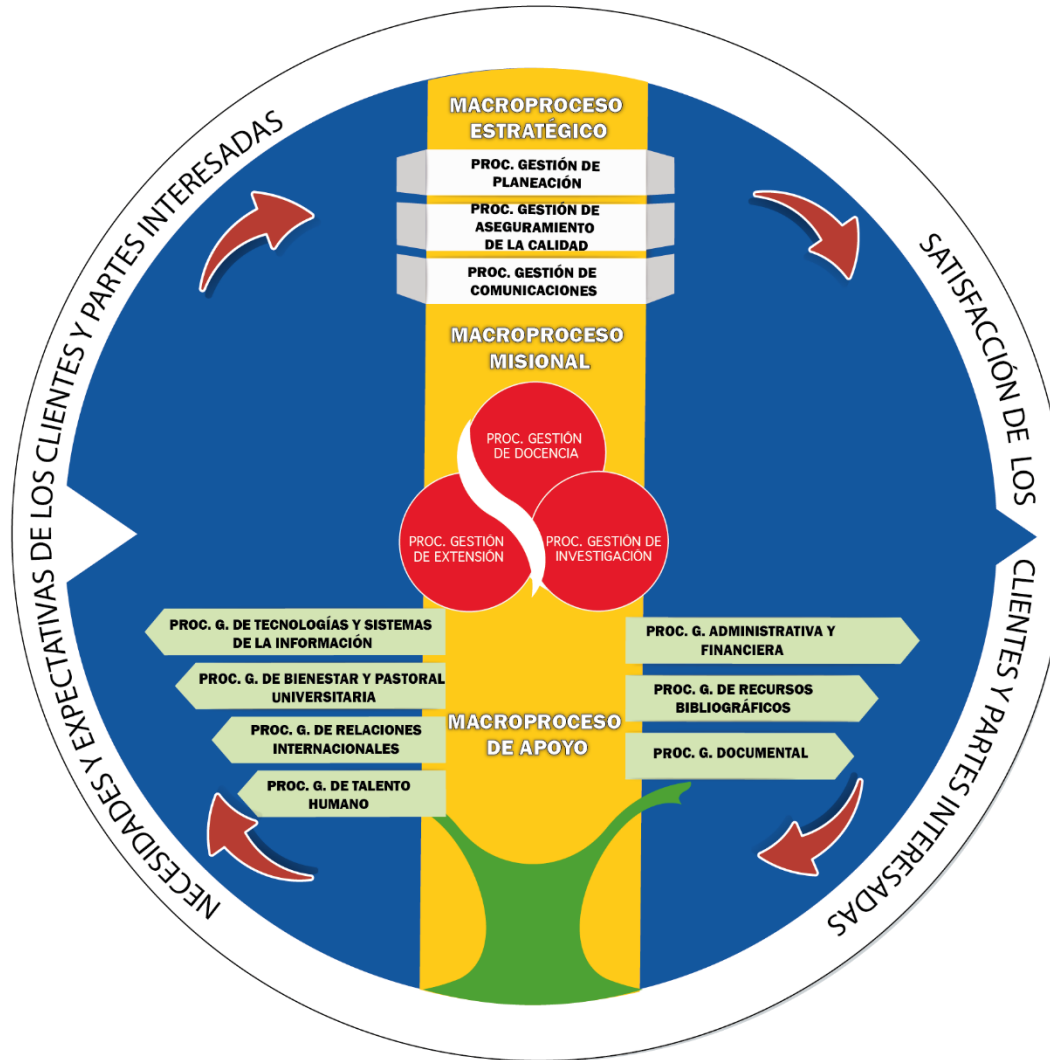


OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- 5) Propiciar espacios y medios adecuados que permitan fortalecer la comunicación Institucional.
- 6) Fortalecer los recursos físicos, tecnológicos y bibliográficos de la Institución.
- 7) Aumentar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.



MAPA DE PROCESOS



RESULTADOS AUDITORÍAS INTERNAS AÑO 2023

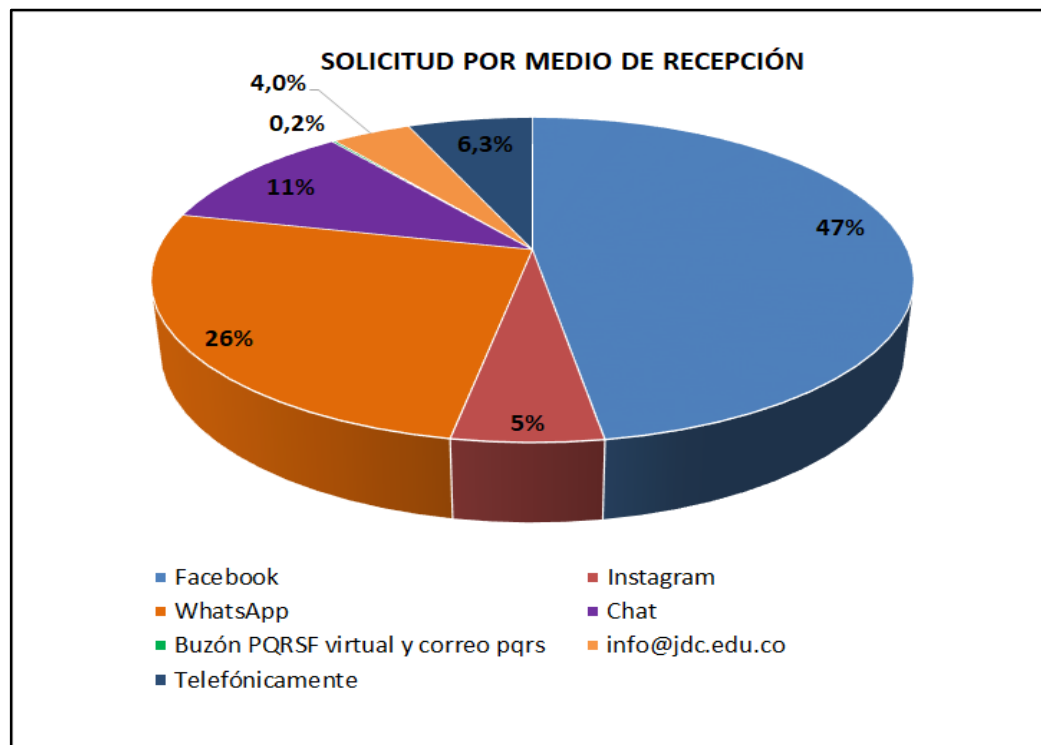
RESULTADO DE AUDITORÍAS INTERNAS				
AÑO 2023				
PROCESO	CICLO I		CICLO II	
	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
G. PLANEACIÓN	0	8		
G. ASEG DE LA CALIDAD	1	7		
G. COMUNICACIONES	0	4		
G. DOCENCIA	2	13	1	5
G. INVESTIGACIÓN	0	6		
G. EXTENSIÓN	0	9		
G. TECNOLOG. Y SISTEMAS DE INF.			0	6
G. TALENTO HUMANO			2	5
G. DOCUMENTAL			0	9
G. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	7		
G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS			1	8
G. BIENESTAR Y PASTORAL UNIVERSITARIA			3	5
G. RELACIONES INTERNACIONALES			1	10
	6	54	8	48

Durante el año 2023 se identificaron **14 No Conformidades** y **102 oportunidades de mejora** que permiten seguir fortaleciendo el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 e iniciar con la implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018.



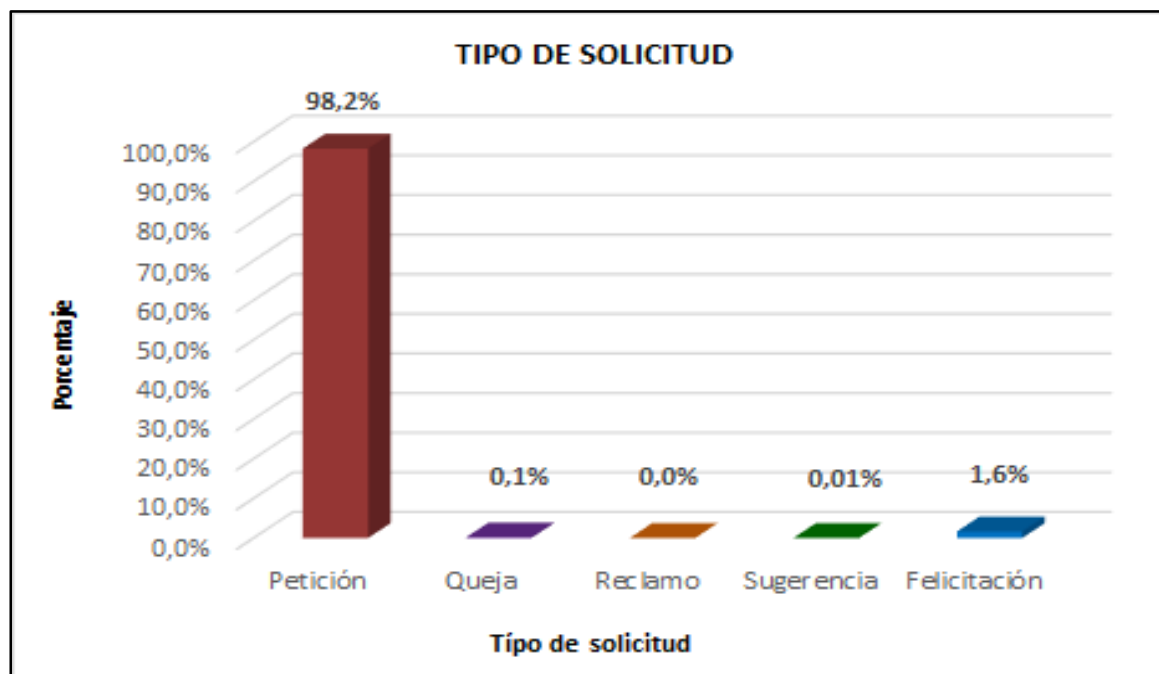
► INFORME PQRSF (enero – diciembre 2023)

Tipo de Medio	Pqrsf
Facebook	8024
WhatsApp	4363
Chat	1827
Telefónicamente	1069
Instagram	911
info@jdc.edu.co	680
Buzón PQRSF virtual y correo pqrs@jdc.edu.co	26
Total	16900



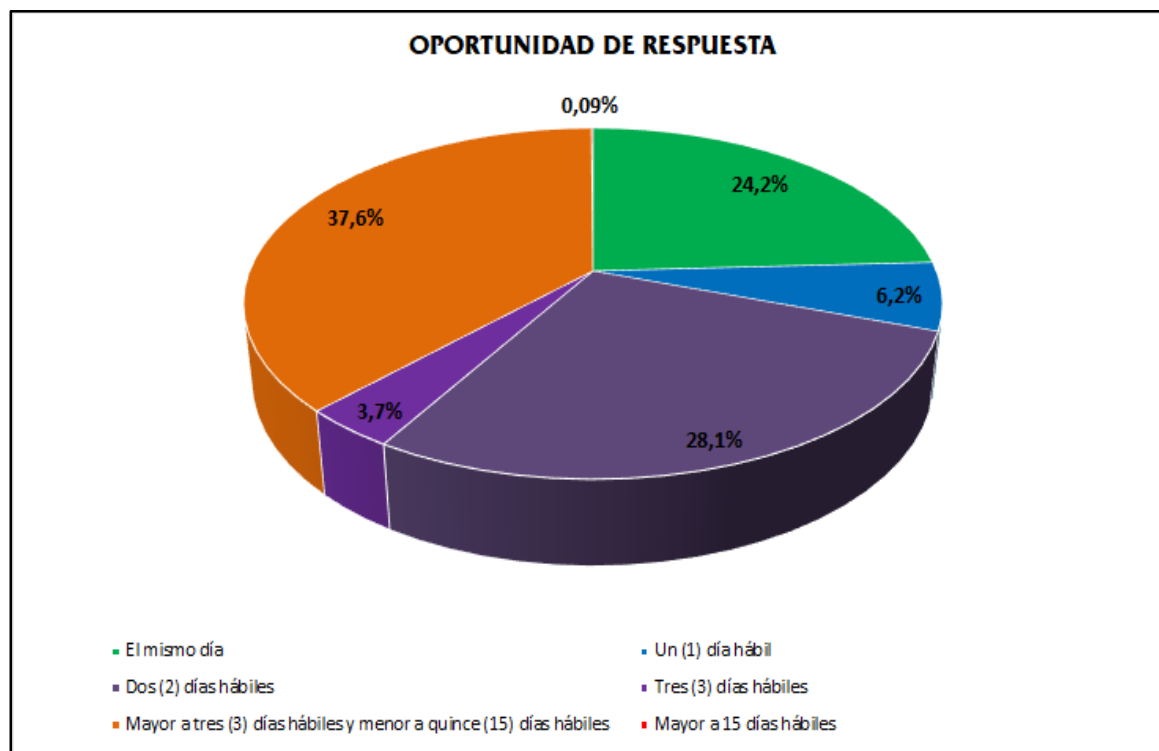
► INFORME PQRSF (enero – diciembre 2023)

Tipo de Solicitud / Medio	Cantidad
Petición	16599
Queja	25
Reclamo	0
Sugerencia	2
Felicitación	274
Total	16900



► INFORME PQRSF (enero – diciembre 2023)

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	N.º PQRSF
El mismo día	4086
Un (1) día hábil	1056
Dos (2) días hábiles	4754
Tres (3) días hábiles	627
Mayor a tres (3) días hábiles y menor o igual a quince (15) días hábiles	6362
Mayor a 15 días hábiles	15
Total	16.900



EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

RIESGOS Y OPORTUNIDADES POR PROCESO					
ÍTEM	PROCESO	AÑO 2023			
		RIESGOS (evaluación diciembre 2023)		OPORTUNIDADES (evaluación diciembre 2023)	
		En gestión	Controlados	En gestión	Implementadas
1	G. PLANEACIÓN	3	1	3	0
2	G. COMUNICACIONES	7	0	3	2
3	G. ASEG. DE LA CALIDAD	5	1	4	0
4	G. DOCENCIA	1	1	0	0
5	G. EXTENSIÓN	4	1	8	4
6	G. INVESTIGACIÓN	6	0	3	0
7	G. TEC. Y SISTEMAS DE LA INF.	5	1	5	0
8	G. BIENESTAR Y PASTORAL U.	4	2	2	0
9	G. RELACIONES INTER.	2	0	3	1
10	G. TALENTO HUMANO	6	3	6	3
11	G. ADMINISTRATIVA Y FINAN.	1	1	4	3
12	G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	3	0	2	1
13	G. DOCUMENTAL	2	0	2	0
	Total	49	11	45	14



▶ ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Se cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 implementado y en mejoramiento continuo.
- Se cuenta con 10 auditores internos en la ISO 9001:2015 y 16 auditores internos en ISO 21001:2018, para realizar las auditorías en la Institución.
- Durante el año 2023 se realizaron dos ciclos de auditorías internas, uno en el mes de junio y otro en el mes de septiembre, durante los cuales se pudo confirmar que el sistema de gestión de la calidad continúa cumpliendo con los requisitos establecidos.
- Se cuenta con 108 indicadores para monitorear todo el Sistema de Gestión de la Calidad a través del Cuadro de Mando Indicadores de Gestión FO-ACI-29.





ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Anualmente se realiza revisión por la Alta Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, para evaluar los resultados obtenidos y tomar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se cuenta con el apoyo de la Alta Dirección y se garantiza el presupuesto anual para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y para su mejoramiento continuo.
- Se encuentra en implementación el software ISOlución, el cual facilita la planeación, la implementación, la administración, el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.



GRACIAS

sig@jdc.edu.co
Tunja Carrera 11 N.° 11-44
Teléfono: (PBX) 745-86-76 Ext. 1308



Juan **D** Castellanos
Fundación Universitaria

VIGILADA MINEDUCACIÓN

www.jdc.edu.co


universidadJDC


105.4 FM
JUAN DE CASTELLANOS