

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

04 de octubre de 2019



Juan D Castellanos
Fundación Universitaria

ÁREA ESTRATÉGICA DEL PLAN DE DESARROLLO

4.1 ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD

4.1.5. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Políticas:

Se adelantarán procesos ISO para la certificación de procesos y se identificarán entidades acreditadoras a nivel nacional para que se ocupen de la evaluación de los programas de pregrado y posgrado.



CERTIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Como resultado de su labor de mejoramiento continuo y su propósito de mantener altos estándares de calidad, la **Fundación Universitaria Juan de Castellanos** recibió la certificación del Sistema de Gestión de Calidad **ISO 9001:2015** por un periodo de tres años, desde el 10/12/2018 hasta el 09/12/2021. Certificado N° **0110057141831501**.

La entrega formal se realizó el 11 de diciembre de 2018 a nuestra alma máter, por parte del ingeniero Orlando Vargas, Local Stream Manager Sistemas de Gestión de TÜV Rheinland Colombia S.A.S., organismo de certificación e inspección de origen alemán y presencia internacional, que evalúa la conformidad con los requisitos establecidos en las normas internacionales para los sistemas de gestión.



▶ ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Diseño y prestación de servicios académicos de educación superior en programas de pregrado y posgrado en metodología presencial de las facultades de la Institución en Tunja (Boyacá).



► POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Fundación Universitaria Juan de Castellanos, comprometida con la investigación científica y la transmisión pedagógica del conocimiento en la búsqueda de la Verdad, forma integralmente a los profesionales y posgraduados en las diferentes disciplinas académicas, de acuerdo con los ideales cristianos y las metodologías pedagógicas apropiadas. Asume, como política de la calidad, la prestación del servicio educativo para la comunidad universitaria, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y demás requisitos aplicables, y la asignación de recursos adecuados para la satisfacción de los clientes. Con base en lo anterior, se promueve la cooperación nacional e internacional, la cultura de la investigación en la Institución y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

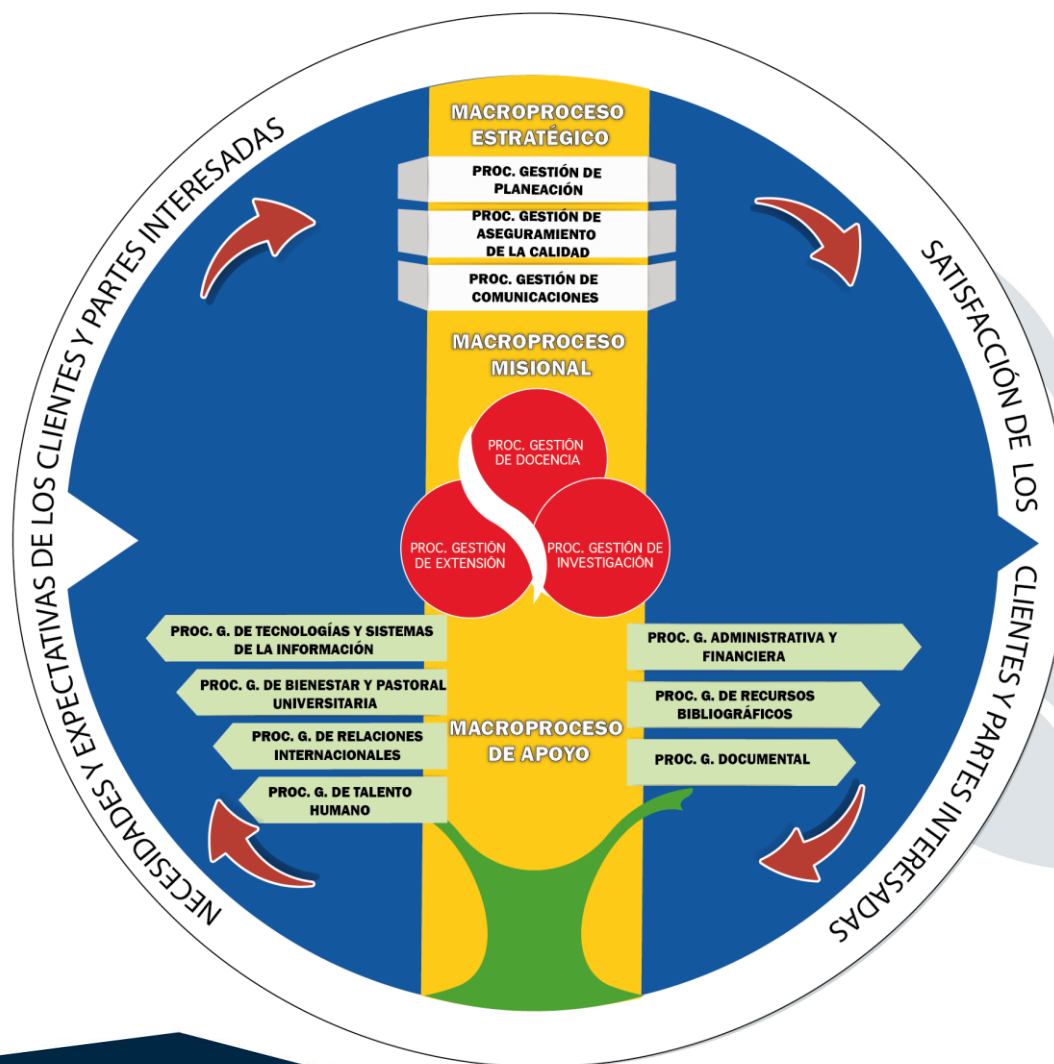


► OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Asegurar las condiciones de calidad en los programas académicos de pregrado, posgrado y extensión, cumpliendo los requisitos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional.
- Incentivar y fomentar la cultura de la calidad en la Institución.
- Implementar procesos y procedimientos que permitan a la Institución ser competitiva a nivel nacional e internacional.
- Mejorar continuamente los procesos académicos y administrativos para aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fortalecer la capacitación del personal académico y administrativo, para que responda eficazmente con las necesidades y expectativas de la Institución y la sociedad.
- Propiciar espacios y medios adecuados que permitan fortalecer la comunicación Institucional.
- Fortalecer los recursos físicos, tecnológicos, comunicativos y bibliográficos de la Institución.
- Aumentar la satisfacción de los clientes con los servicios prestados.



MAPA DE PROCESOS



▶ RESULTADOS AUDITORÍAS INTERNAS AÑO 2019

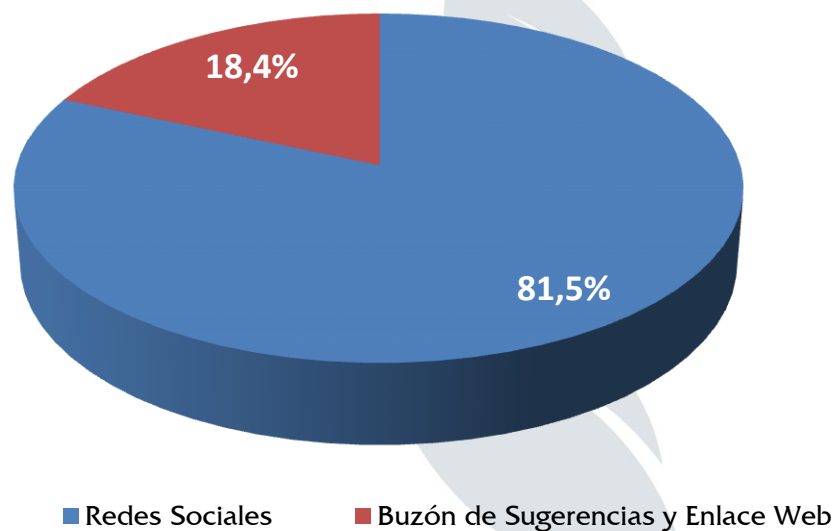
RESULTADO DE AUDITORÍAS INTERNAS AÑO 2019				
PROCESO	CICLO I		CICLO II	
	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
G. PLANEACIÓN	2	2	1	1
G. ASEG DE LA CALIDAD	0	0	0	4
G. COMUNICACIONES			1	1
G. DOCENCIA	2	1	2	3
G. INVESTIGACIÓN	1	8	0	3
G. EXTENSIÓN	0	2	0	1
G. TECNOLOG. Y SISTEMAS DE INF.			2	2
G. TALENTO HUMANO	3	3	1	2
G. DOCUMENTAL			0	1
G. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	5	1	5
G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS			1	6
G. BIENESTAR Y PASTORAL UNIVERSITARIA	3	4	0	2
G. RELACIONES INTERNACIONALES			0	2
	14	25	9	33



INFORME PQRSF

Medio	Número de PQRSF recibidas
Redes sociales	216
Buzón de sugerencias y enlace Web	49
Total	265

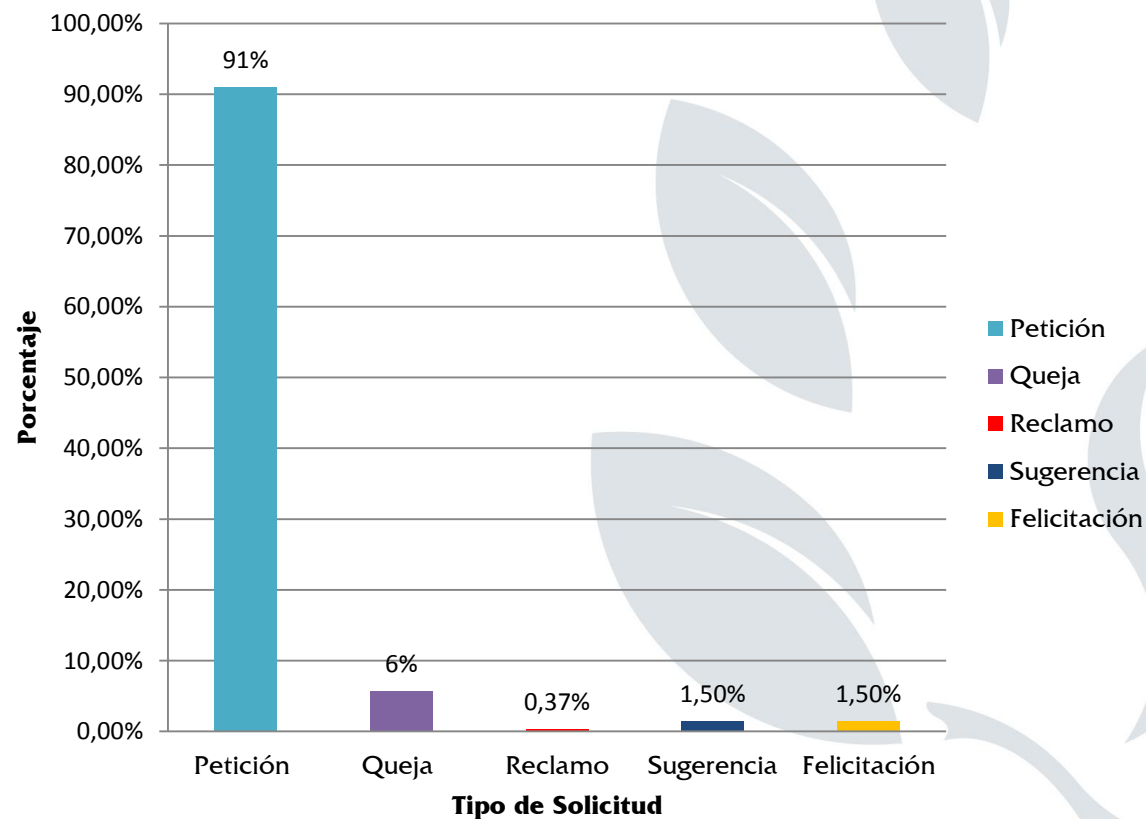
CONSOLIDADO PQRSF POR MEDIO DE RECEPCIÓN



INFORME PQRSF

Tipo de Solicitud / Medio	Total
Petición	241
Queja	15
Reclamo	1
Sugerencia	4
Felicitación	4
Total	265

CONSOLIDADO PQRSF RECIBIDAS



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

RIESGOS Y OPORTUNIDADES POR PROCESO				
ÍTEM	PROCESO	CONTROLADO /IMPLEMENTADA (AÑO 2018)	NO EFICAZ (AÑO 2018)	EN GESTIÓN AÑO 2019
1	G. PLANEACIÓN	2	1	9
2	G. COMUNICACIONES	1	2	12
3	G. ASEG. DE LA CALIDAD	2	1	11
4	G. DOCENCIA	2		5
5	G. EXTENSIÓN	1		14
6	G. INVESTIGACIÓN	2		9
7	G. TEC. Y SISTEMAS DE LA INF.	1		12
8	G. BIENESTAR Y PASTORAL U.	6	1	8
9	G. RELACIONES INTER.	3		6
10	G. TALENTO HUMANO	11		8
11	G. ADMINISTRATIVA Y FINAN.	8		8
12	G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2	1	7
13	G. DOCUMENTAL	3		6



▶ DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Determinar el porcentaje de proveedores/contratistas con evaluación excelente durante el semestre.

Parámetros de evaluación: calidad, precio, tiempo de entrega, servicio postventa y cumplimiento de requisitos de SST.

Fórmula de cálculo:

$(\text{No. de proveedores con calificación excelente} / \text{No. total de proveedores contratados en el semestre}) * 100$

$(\text{No. de contratistas con calificación excelente} / \text{No. total de contratistas contratados en el semestre}) * 100$

Resultado primer semestre 2019:

- Proveedores (Almacén) = **89,5%**.
- Proveedores (Vic. Administrativa) = **83%**.
- Contratistas = **86,4%**.



▶ ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Se cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 certificado por TÜV Rheinland Colombia S.A.S.
- Se cuenta con 20 auditores internos en la NTC ISO 9001:2015, capacitados para realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Durante el año 2019 se realizaron dos ciclos de auditorías internas. El primer ciclo se realizó del 23 al 26 de abril de 2019 y el segundo ciclo se realizó del 17 al 23 de septiembre de 2019.
- Se cuenta con 106 indicadores para monitorear todo el Sistema de Gestión de la Calidad.



▶ ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La primera auditoría de seguimiento está programada para los días 28, 29 y 30 de octubre de 2019.
- Se encuentra en implementación del Software ISOLUCIÓN para mejorar la administración del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 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.
- Anualmente o cuando se considera necesario, se realiza revisión por la Alta Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad.

