



Juan D Castellanos
Fundación Universitaria
VIGILADA MINEDUCACIÓN

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

Fecha: 13-12-2024



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





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 2024, 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 109 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 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.

Resolución de Rectoría 207 del 17 de noviembre de 2021



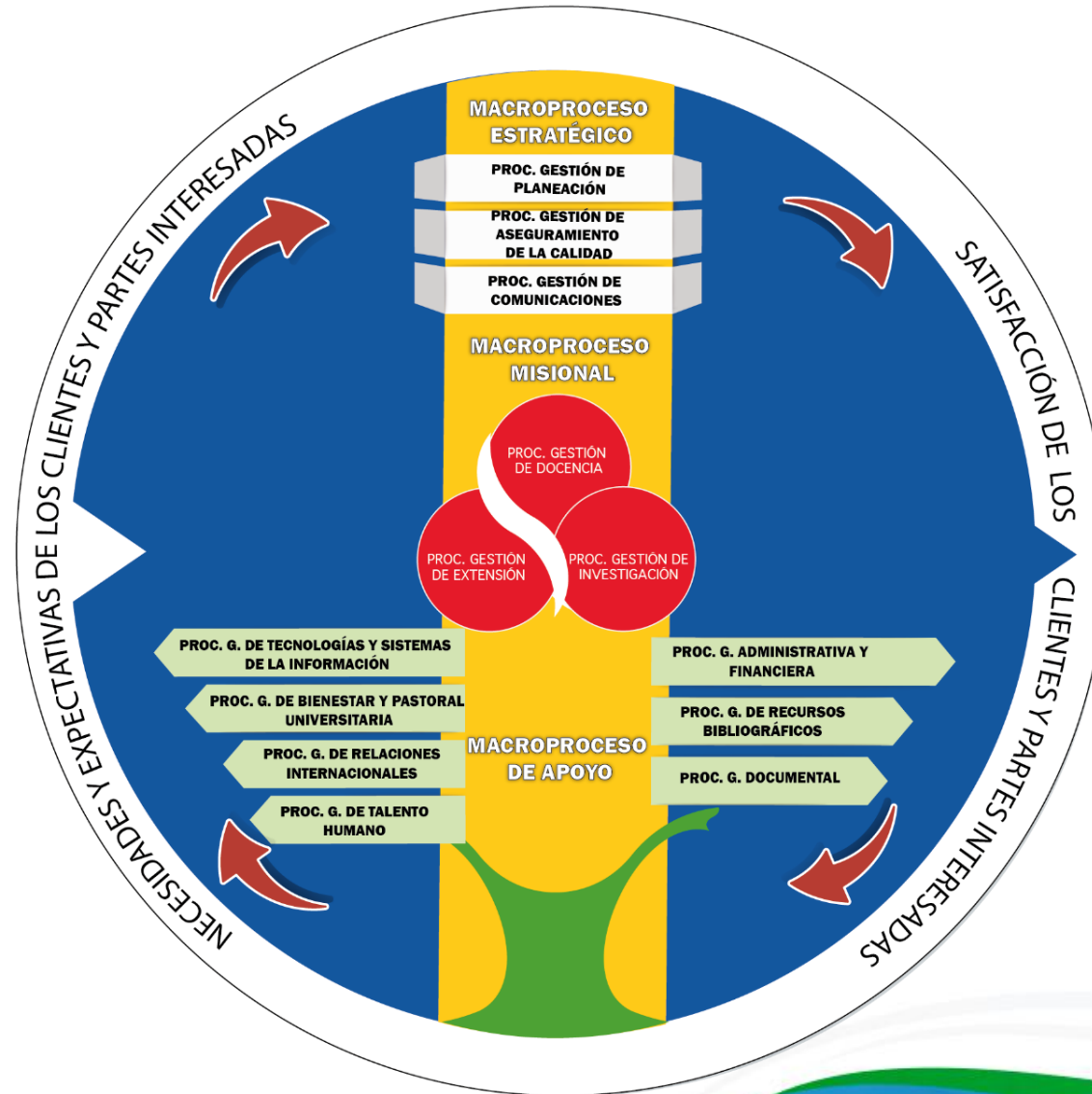
OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- 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.
- 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.

Resolución de Rectoría 207 del 17 de noviembre de 2021



MAPA DE PROCESOS





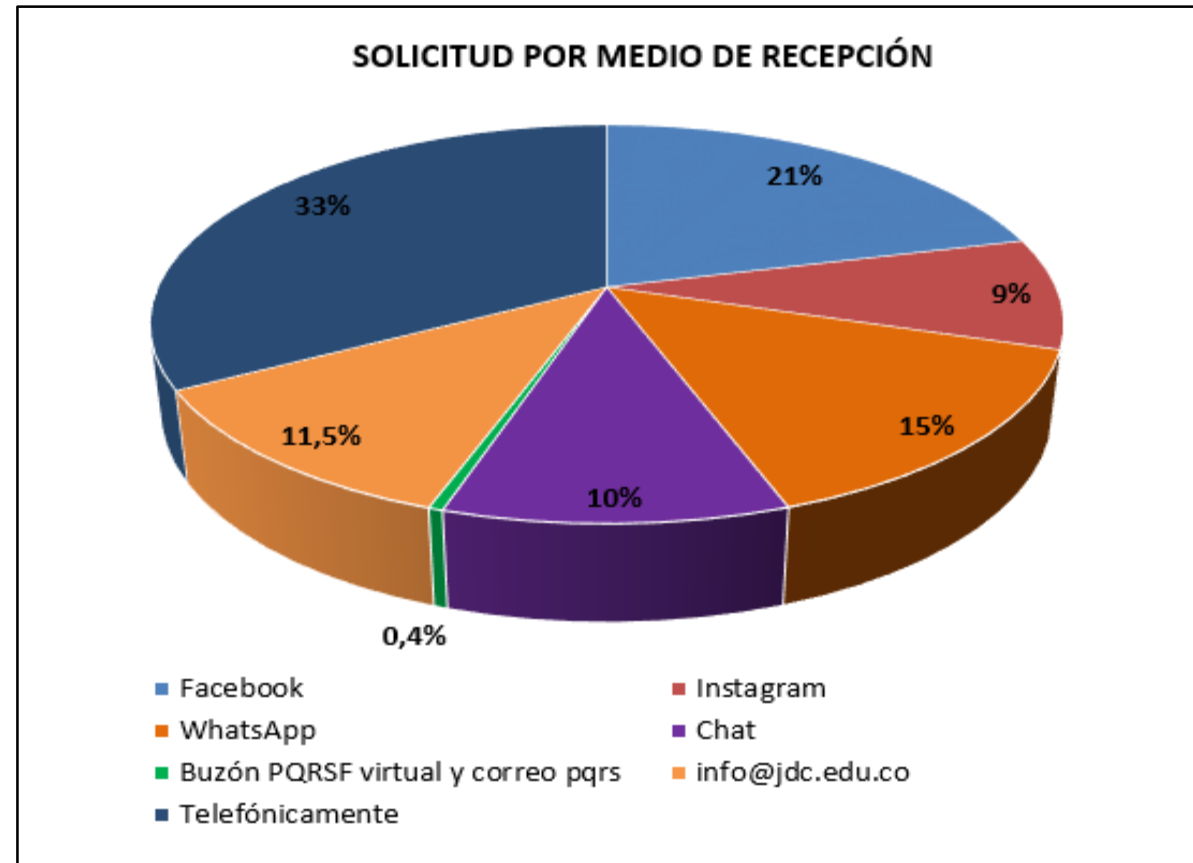
RESULTADOS AUDITORÍAS INTERNAS AÑO 2024

RESULTADO DE AUDITORÍAS INTERNAS				
AÑO 2024				
PROCESO	CICLO I		CICLO II	
	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
G. PLANEACIÓN	0	11		
G. ASEG DE LA CALIDAD			0	1
G. COMUNICACIONES			0	5
G. DOCENCIA	1	4	0	9
G. INVESTIGACIÓN	0	3		
G. EXTENSIÓN	2	8		
G. TECNOLOG. Y SISTEMAS DE INF.	0	12		
G. TALENTO HUMANO			1	17
G. DOCUMENTAL			0	1
G. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	12	2	6
G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS			0	6
G. BIENESTAR Y PASTORAL UNIVERSITARIA			0	7
G. RELACIONES INTERNACIONALES			3	7
	6	50	6	59



INFORME PQRSF (enero – diciembre 2024)

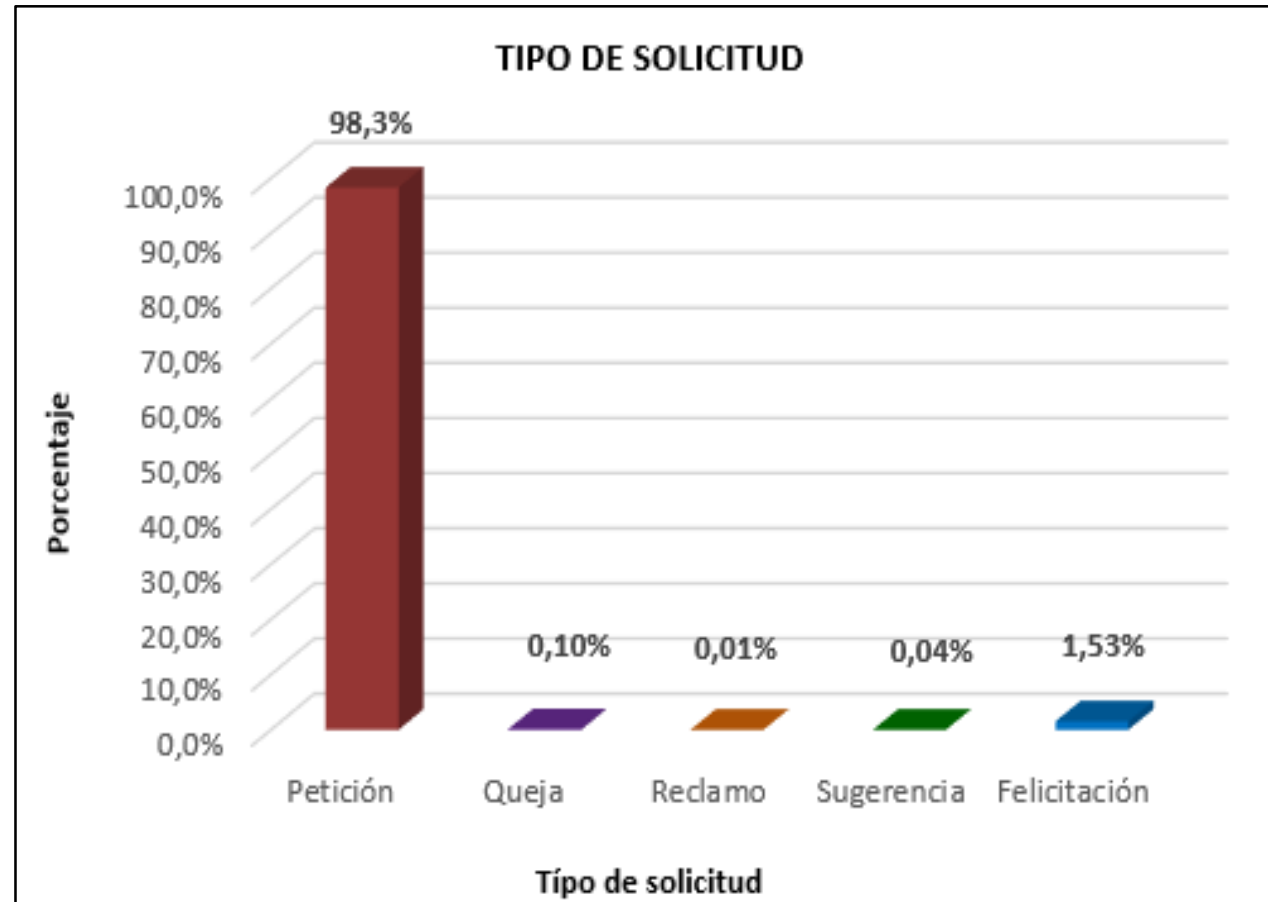
Tipo de Medio	Pqrsf
Telefónicamente	5.489
Facebook	3.471
WhatsApp	2.420
info@jdc.edu.co	1912
Chat	1.701
Instagram	1492
Buzón PQRSF virtual y correo pqr@jdc.edu.co	72
Total	16.557





INFORME PQRSF (enero – diciembre 2024)

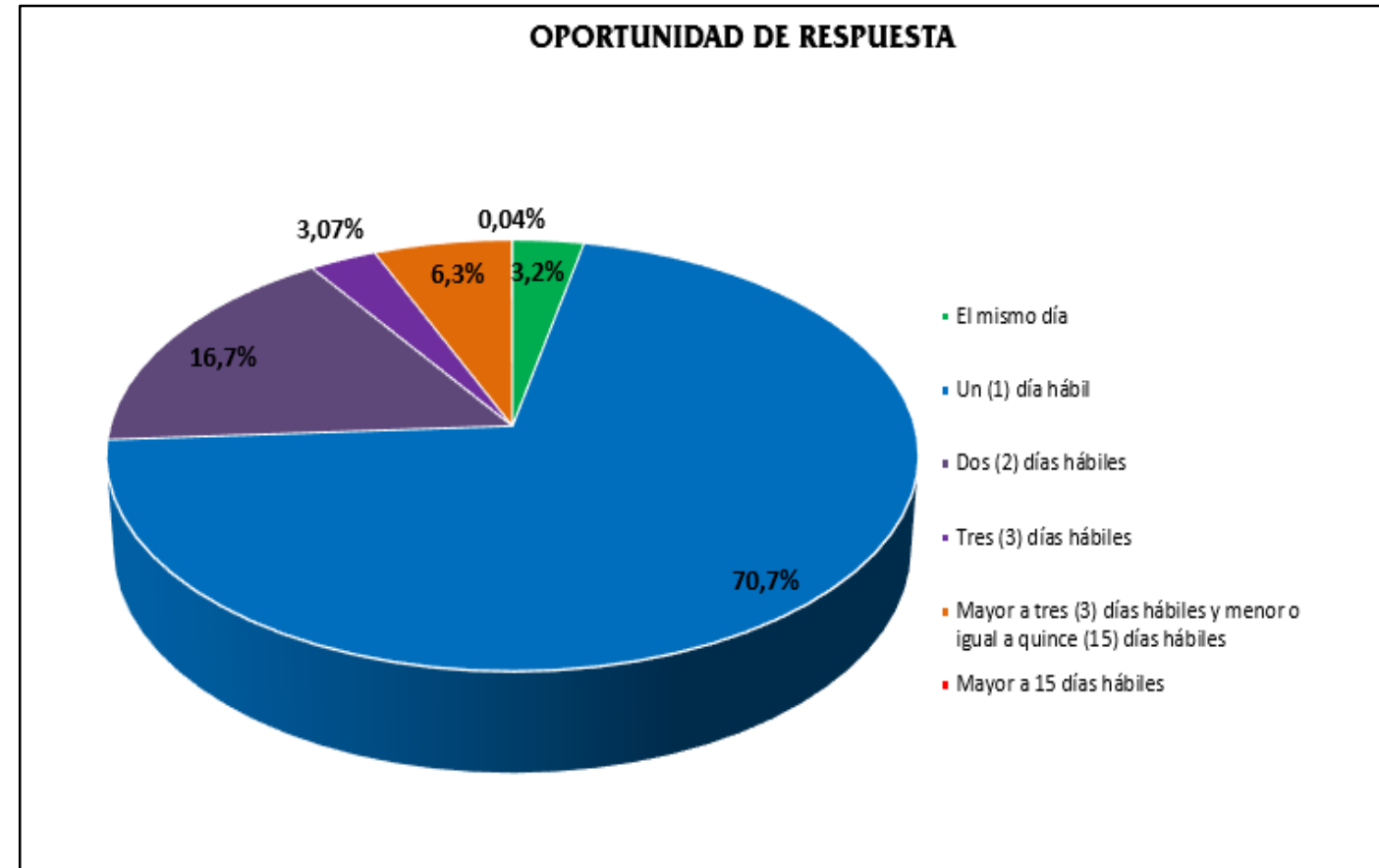
Tipo de Solicitud / Medio	Cantidad
Petición	16.281
Queja	16
Reclamo	1
Sugerencia	6
Felicitación	253
Total	16.557





INFORME PQRSF (enero – diciembre 2024)

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	N.º PQRSF
El mismo día	536
Un (1) día hábil	11.712
Dos (2) días hábiles	2.758
Tres (3) días hábiles	508
Mayor a tres (3) días hábiles y menor o igual a quince (15) días hábiles	1037
Mayor a 15 días hábiles	6
Total	16.557





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

RIESGOS Y OPORTUNIDADES POR PROCESO					
ÍTEM	PROCESO	AÑO 2024			
		RIESGOS (evaluación diciembre 2024)		OPORTUNIDADES (evaluación diciembre 2024)	
		En gestión	Controlados	En gestión	Implementadas
1	G. PLANEACIÓN	2	0	3	0
2	G. COMUNICACIONES	7	0	4	0
3	G. ASEG. DE LA CALIDAD	5	0	5	0
4	G. DOCENCIA	5	1	5	1
5	G. EXTENSIÓN	4	1	9	3
6	G. INVESTIGACIÓN	7	0	3	2
7	G. TEC. Y SISTEMAS DE LA INF.	3	3	5	0
8	G. BIENESTAR Y PASTORAL U.	5	0	1	3
9	G. RELACIONES INTER.	2	0	3	0
10	G. TALENTO HUMANO	3	1	5	0
11	G. ADMINISTRATIVA Y FINAN.	2	0	4	6
12	G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	3	0	2	1
13	G. DOCUMENTAL	2	0	2	4
	Total	50	6	51	20



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 2024 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 111 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.



Juan D Castellanos
Fundación Universitaria

VIGILADA MINEDUCACIÓN

GRACIAS

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

www.jdc.edu.co



Juan D Castellanos
FM ESTÉREO 105.4