



Juan **D** Castellanos
Fundación Universitaria

VIGILADA MINEDUCACIÓN

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

15 de diciembre de 2022



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 2022, 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 que permiten seguir fortaleciendo el sistema de gestión.





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.



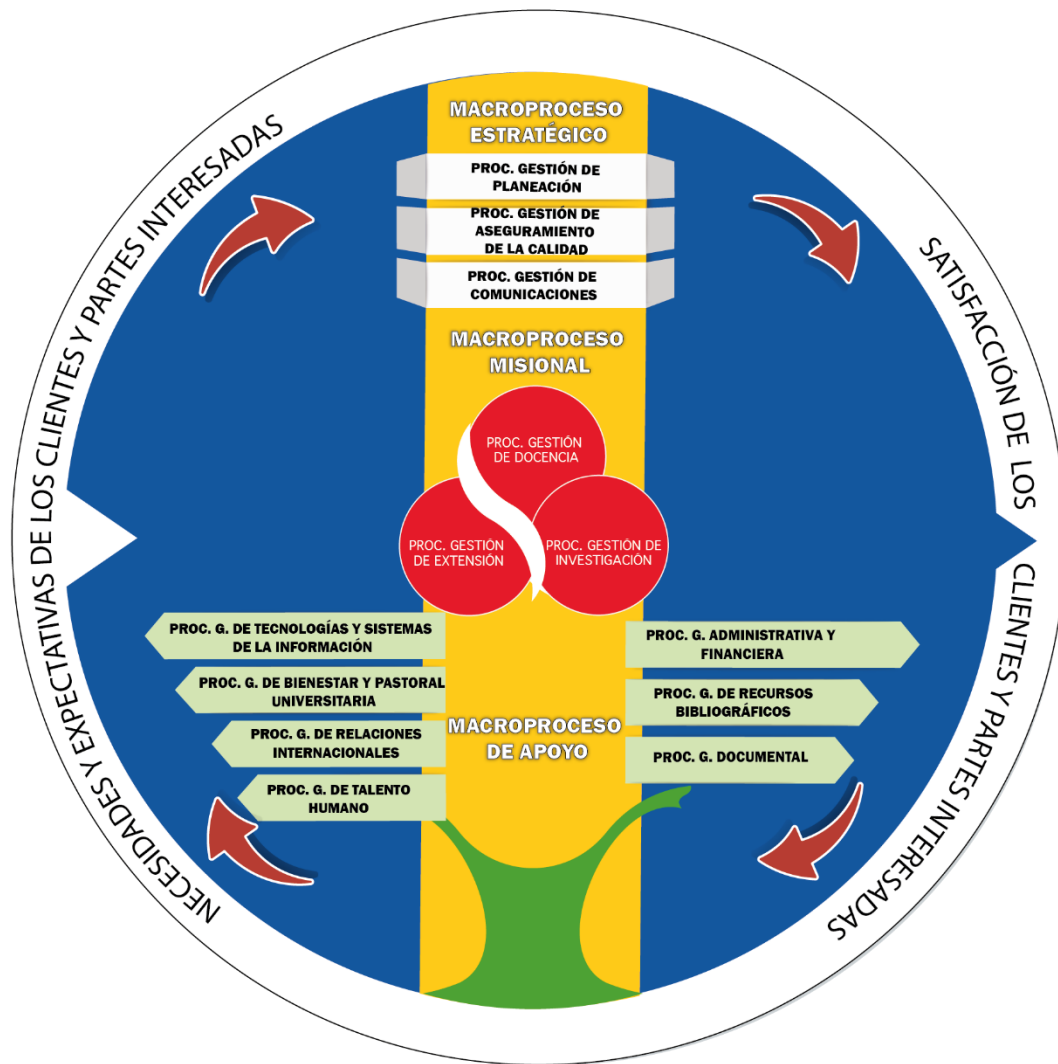


OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- 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 2022

RESULTADO DE AUDITORÍAS INTERNAS				
AÑO 2023				
PROCESO	CICLO I		CICLO II	
	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
G. PLANEACIÓN	0	2		
G. ASEG DE LA CALIDAD			0	1
G. COMUNICACIONES			1	2
G. DOCENCIA	2	4	1	7
G. INVESTIGACIÓN	0	2	0	4
G. EXTENSIÓN	0	3	0	1
G. TECNOLOG. Y SISTEMAS DE INF.	0	7		
G. TALENTO HUMANO			0	6
G. DOCUMENTAL	0	1		
G. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1	6
G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS			2	4
G. BIENESTAR Y PASTORAL UNIVERSITARIA	0	3		
G. RELACIONES INTERNACIONALES	0	3		
	2	25	5	31

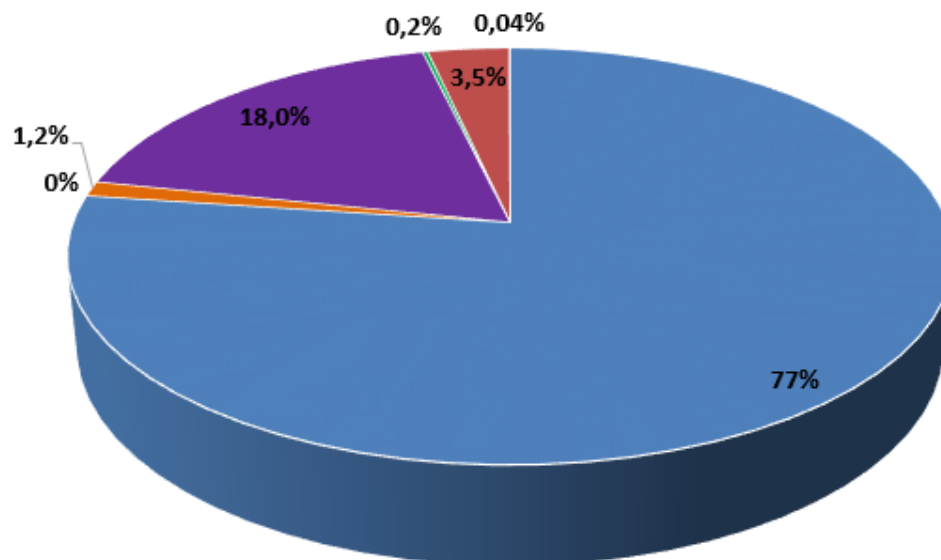
Durante el año 2022 se identificaron **7 No Conformidades** y **56 oportunidades de mejora** que permiten seguir fortaleciendo el Sistema de Gestión de la Calidad.



► INFORME PQRSF (enero – diciembre 2022)

Tipo de Medio	Pqrsf
Redes sociales	1778
info@jdc.edu.co	414
Telefónicamente (oficina de Recepción)	80
Buzón PQRSF virtual y correo pqrs@jdc.edu.co	27
Correo institucional@jdc.edu.co	5
Presencialmente (oficina de Recepción)	1
Total	2305

SOLICITUD POR MEDIO DE RECEPCIÓN

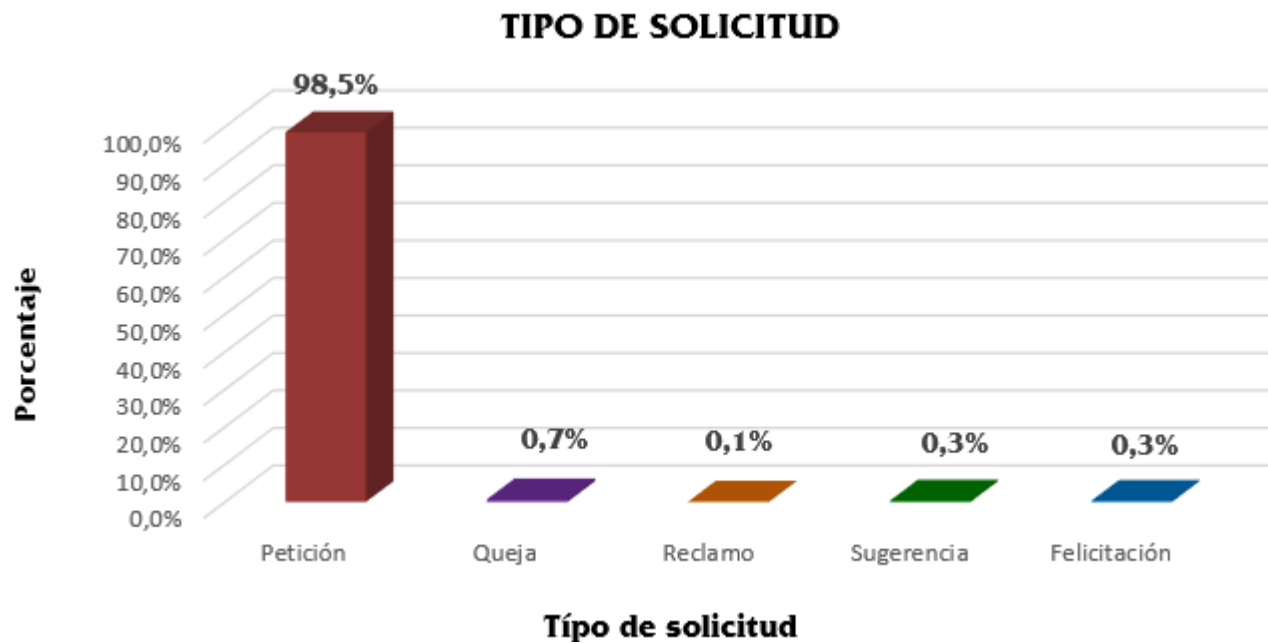


- Redes sociales
- Buzón PQRSF físico
- Buzón PQRSF virtual y correo pqrs
- info@jdc.edu.co
- correo.institucional@jdc.edu.co
- Telefónicamente
- Presencialmente



► INFORME PQRSF (enero – diciembre 2022)

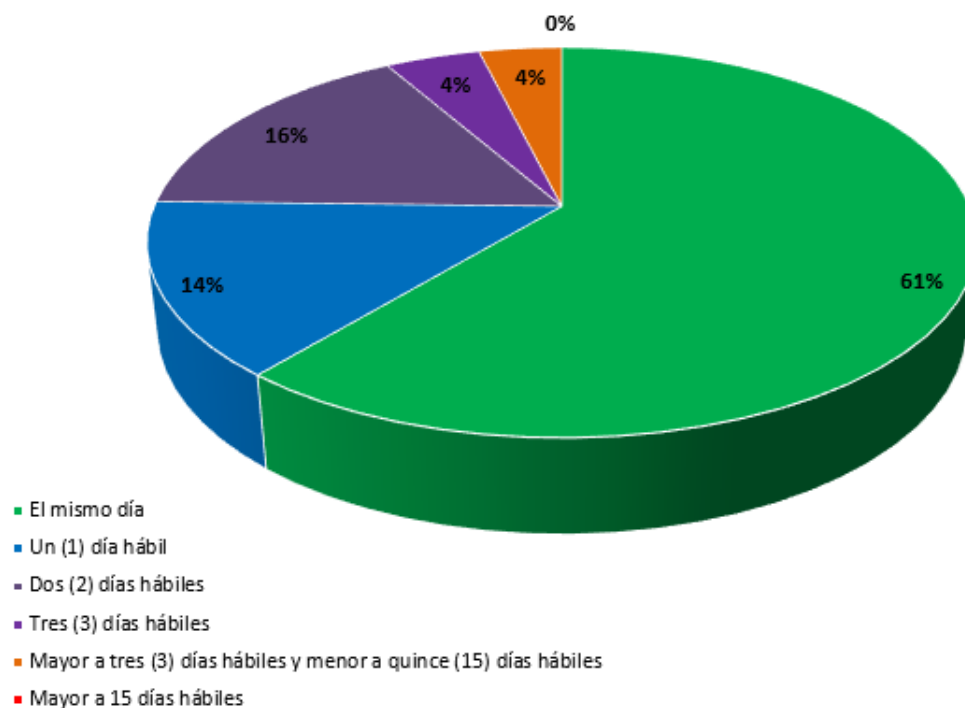
Tipo de Solicitud / Medio	Cantidad
Petición	2271
Queja	16
Reclamo	3
Sugerencia	8
Felicitación	7
Total	2305



► INFORME PQRSF (enero – diciembre 2022)

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	N.º PQRSF
El mismo día	1407
Un (1) día hábil	331
Dos (2) días hábiles	376
Tres (3) días hábiles	102
Mayor a tres (3) días hábiles y menor a quince (15) días hábiles	89
Mayor a 15 días hábiles	0
Total	2305

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



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

RIESGOS Y OPORTUNIDADES POR PROCESO					
ÍTEM	PROCESO	AÑO 2022			
		RIESGOS (evaluación diciembre 2022)		OPORTUNIDADES (evaluación diciembre 2022)	
		En gestión	Controlados	En gestión	Implementadas
1	G. PLANEACIÓN	4	2	3	1
2	G. COMUNICACIONES	6	2	1	2
3	G. ASEG. DE LA CALIDAD	6	1	4	0
4	G. DOCENCIA	2	0	1	0
5	G. EXTENSIÓN	4	1	7	4
6	G. INVESTIGACIÓN	6	0	3	0
7	G. TEC. Y SISTEMAS DE LA INF.	2	5	3	3
8	G. BIENESTAR Y PASTORAL U.	3	2	0	1
9	G. RELACIONES INTER.	3	0	2	1
10	G. TALENTO HUMANO	3	4	3	6
11	G. ADMINISTRATIVA Y FINAN.	1	4	8	3
12	G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2	1	2	0
13	G. DOCUMENTAL	1	1	1	1
	Total	43	23	38	22



► 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 14 auditores internos en la ISO 9001:2015 y 25 auditores internos en la ISO 21001:2018, para realizar las auditorías en la Institución.
- Durante el año 2022 se realizaron dos ciclos de auditorías internas, uno en el mes de abril 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

- Como parte de la digitalización de procesos y procedimientos, durante el año 2022 se actualizaron 72 procedimientos, y se proyecta iniciar con la implementación del Software ISOLUCIÓN en el año 2023 para administrar la información 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.



GRACIAS

sig@jdc.edu.co
Tunja Carrera 11 N.º 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