

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

17 de noviembre de
2020



Juan **D** Castellanos
Fundación Universitaria

▶ 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



CERTIFICACIÓN DEL 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 período de tres años, desde el 10/12/2018 hasta el 09/12/2021. Certificado **N° 0110057141831501**.

La primera auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se realizó del 28 al 30 de octubre de 2019, con resultados satisfactorios. Se logró mantener el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 emitido por TÜV Rheinland Colombia S.A.S. Certificado **N° 01 100 5714 1831501**.

La segunda auditoría de seguimiento se programó para ser realizada del 08 al 12 de febrero de 2021.



▶ 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 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.

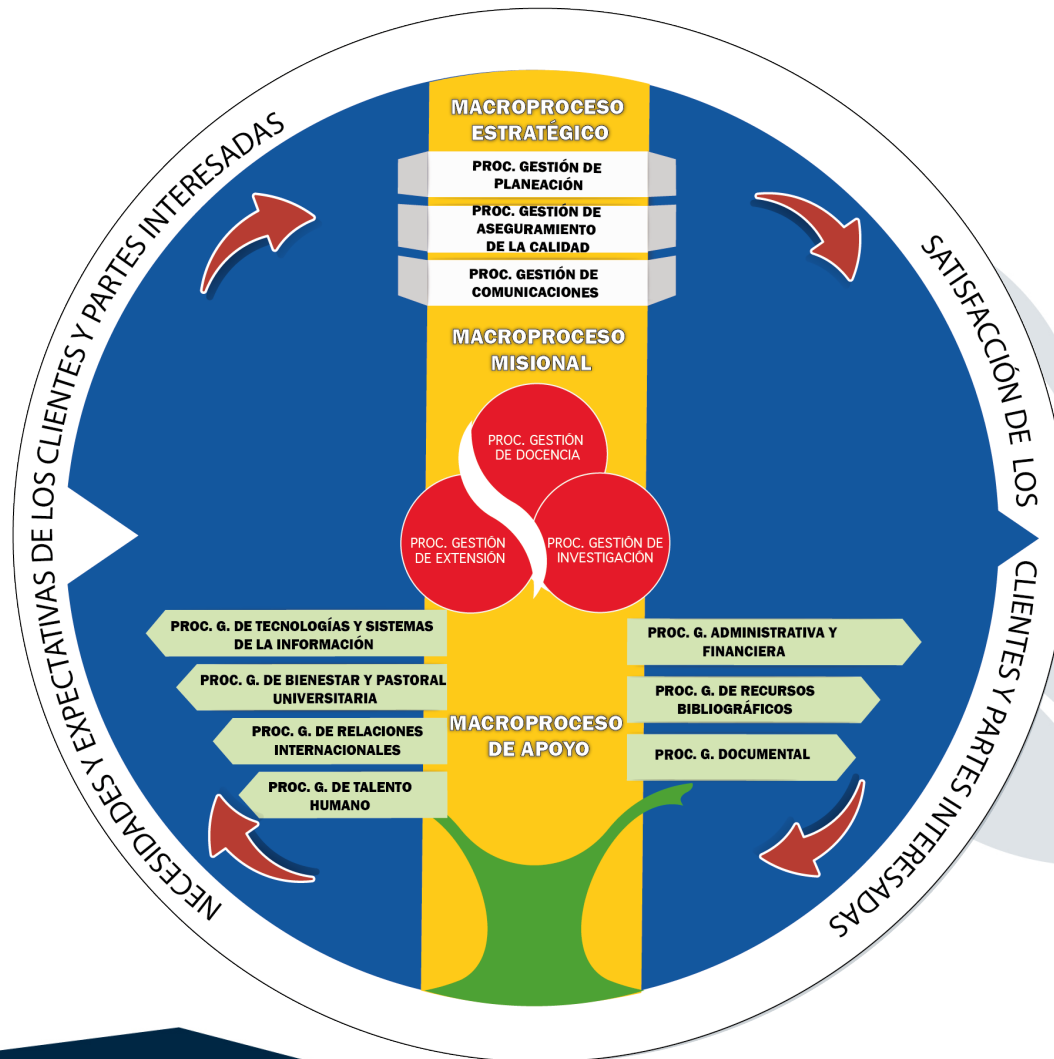


▶ OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- 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 2020

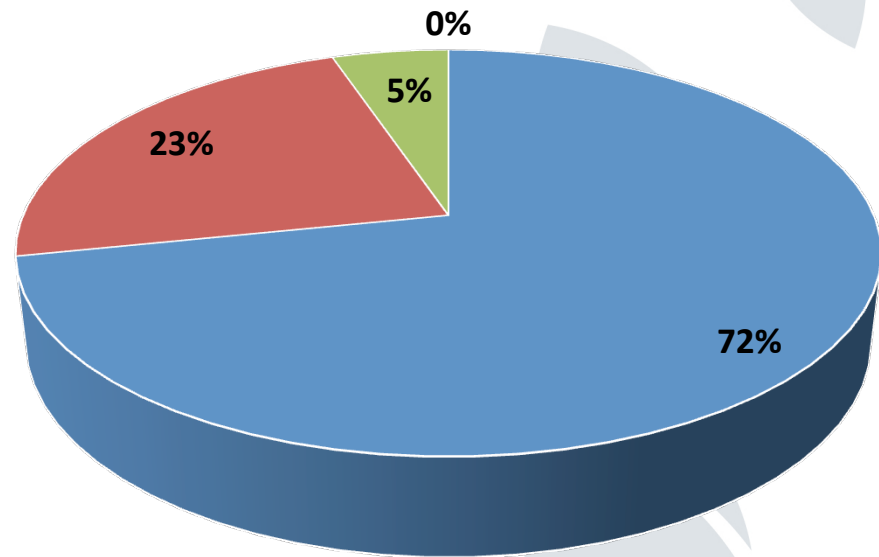
RESULTADO DE AUDITORÍAS INTERNAS		
AÑO 2020		
PROCESO	CICLO I	
	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
G. PLANEACIÓN	1	3
G. ASEG DE LA CALIDAD	1	2
G. COMUNICACIONES	0	3
G. DOCENCIA	2	7
G. INVESTIGACIÓN	1	7
G. EXTENSIÓN	0	2
G. TECNOLOG. Y SISTEMAS DE INF.	0	3
G. TALENTO HUMANO	1	3
G. DOCUMENTAL	0	0
G. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	7
G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	0	3
G. BIENESTAR Y PASTORAL UNIVERSITARIA	1	3
G. RELACIONES INTERNACIONALES	2	5
	11	48



► INFORME PQRSF (enero – septiembre 2020)

Tipo de Medio	Pqrsf
Redes sociales	290
Buzón de sugerencias físico y virtual.	93
Telefónicamente	21
Presencialmente	0
Total	404

SOLICITUD POR MEDIO DE RECEPCIÓN



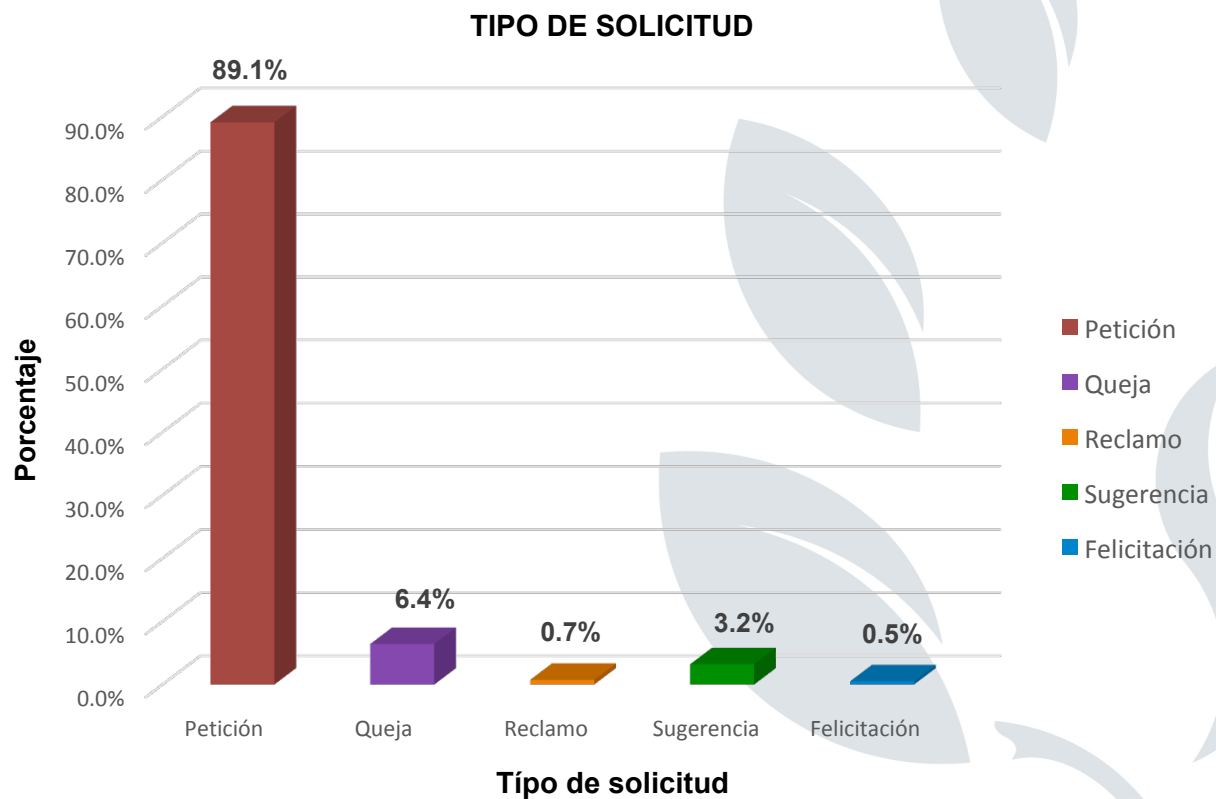
■ Redes sociales
■ Telefónicamente

■ Buzón de sugerencias físico y virtual.
■ Presencialmente



► INFORME PQRSF (enero – septiembre 2020)

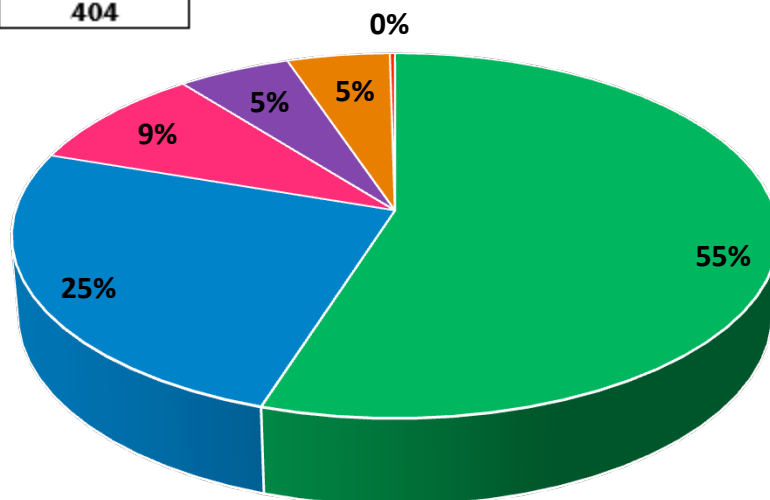
Tipo de Solicitud / Medio	Número
Petición	360
Queja	26
Reclamo	3
Sugerencia	13
Felicitación	2
Total	404



► INFORME PQRSF (enero – septiembre 2020)

ENERO - SEPTIEMBRE 2020	
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	N.º PQRSF
Menor a un (1) día hábil	222
Un (1) día hábil	102
Dos (2) días hábiles	37
Tres (3) días hábiles	22
Mayor a tres (3) días hábiles y menor a diez (10) días hábiles	20
Mayor a 15 días hábiles	1
Total	404

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



- Menor a un (1) día hábil
- Un (1) día hábil
- Dos (2) días hábiles
- Tres (3) días hábiles
- Mayor a tres (3) días hábiles y menor a diez (10)
- Mayor a 15 días hábiles



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

RIESGOS Y OPORTUNIDADES POR PROCESO				
ÍTEM	PROCESO	CONTROLADO /IMPLEMENTADA (AÑO 2019)	NO EFICAZ (AÑO 2019)	EN GESTIÓN AÑO 2020
1	G. PLANEACIÓN	3	0	9
2	G. COMUNICACIONES	4	1	11
3	G. ASEG. DE LA CALIDAD	1	0	16
4	G. DOCENCIA	4	0	6
5	G. EXTENSIÓN	4	0	14
6	G. INVESTIGACIÓN	3	1	9
7	G. TEC. Y SISTEMAS DE LA INF.	6	0	6
8	G. BIENESTAR Y PASTORAL U.	4	0	11
9	G. RELACIONES INTER.	2	0	8
10	G. TALENTO HUMANO	10	0	15
11	G. ADMINISTRATIVA Y FINAN.	5	0	29
12	G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2	0	5
13	G. DOCUMENTAL	2	0	5



▶ 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 y cumplimiento de requisitos de SST.

Fórmula de cálculo:

$(\text{Nro. de proveedores con calificación excelente} / \text{Nro. total de proveedores contratados en el semestre}) * 100$

$(\text{Nro. de contratistas con calificación excelente} / \text{Nro. total de contratistas contratados en el semestre}) * 100$

Resultado primer semestre 2020:

- Proveedores (Almacén) = **94 %**.
- Proveedores (Vic. Administrativa) = **73 %**.
- Contratistas = **100 %**.



▶ 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 18 auditores internos en la NTC ISO 9001:2015, capacitados para realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Durante el año 2020, se realizó un ciclo de auditorías internas durante el mes de septiembre.
- 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

- Como parte de la digitalización de procesos y procedimientos, y para mejorar la administración del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se está implementando el Software ISOLUCIÓN.
- 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, 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.

