



Juan D Castellanos
Fundación Universitaria
VIGILADA MINEDUCACIÓN

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

Fecha: 19-12-2025



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



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 2025, 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.



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



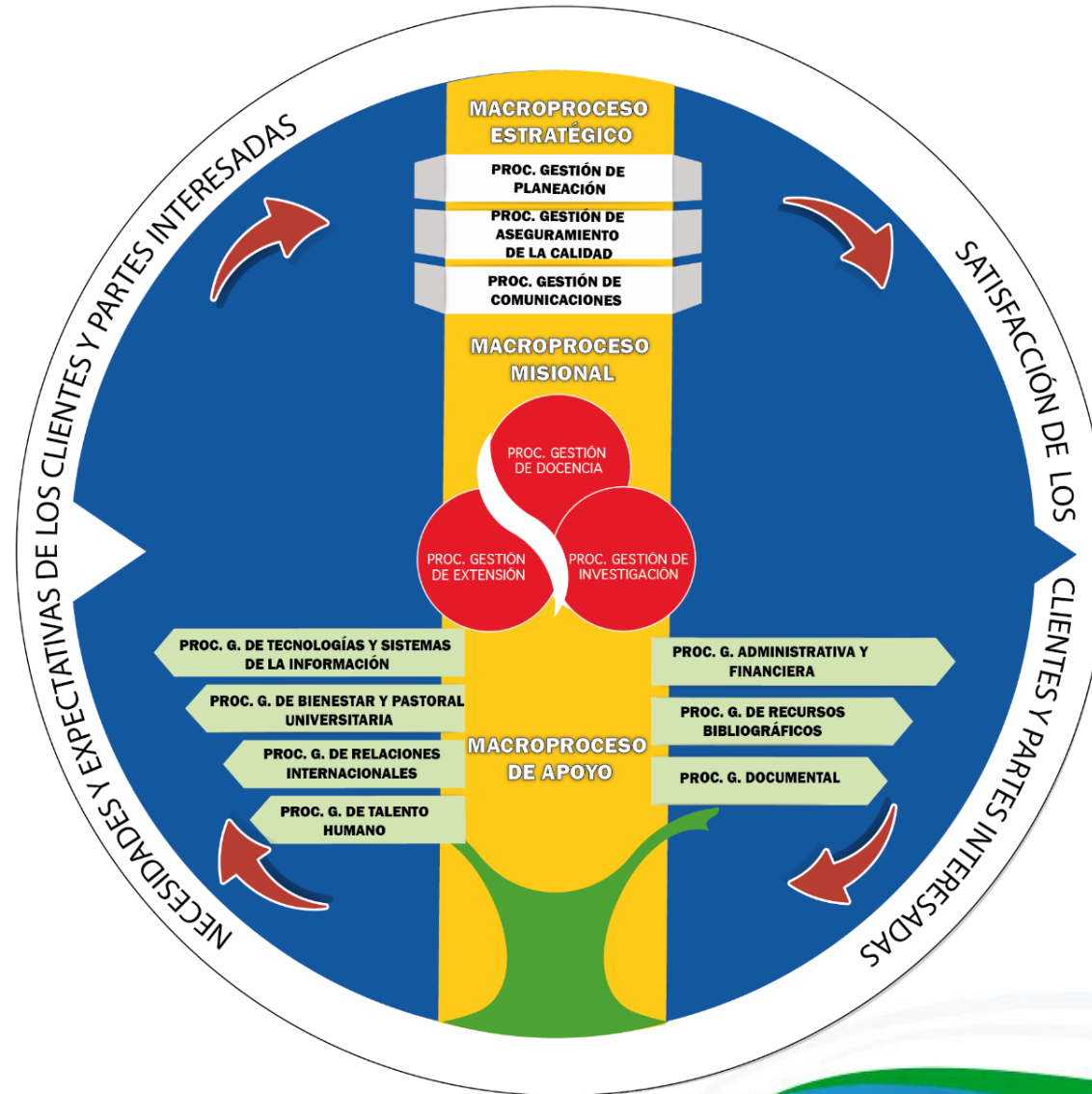
OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- 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 2025

RESULTADO DE AUDITORÍAS INTERNAS				
AÑO 2025				
PROCESO	CICLO I		CICLO II	
	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	N.C.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
G. PLANEACIÓN	0	7		
G. ASEG DE LA CALIDAD			0	4
G. COMUNICACIONES	0	10		
G. DOCENCIA	2	6	0	5
G. INVESTIGACIÓN	0	3		
G. EXTENSIÓN	0	7		
G. TECNOLOG. Y SISTEMAS DE INF.	0	7		
G. TALENTO HUMANO			3	13
G. DOCUMENTAL			0	2
G. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	10	1	10
G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS			0	8
G. BIENESTAR Y PASTORAL UNIVERSITARIA			1	9
G. RELACIONES INTERNACIONALES			0	4
	5	50	5	55



INFORME PQRSF (enero – diciembre 2025)

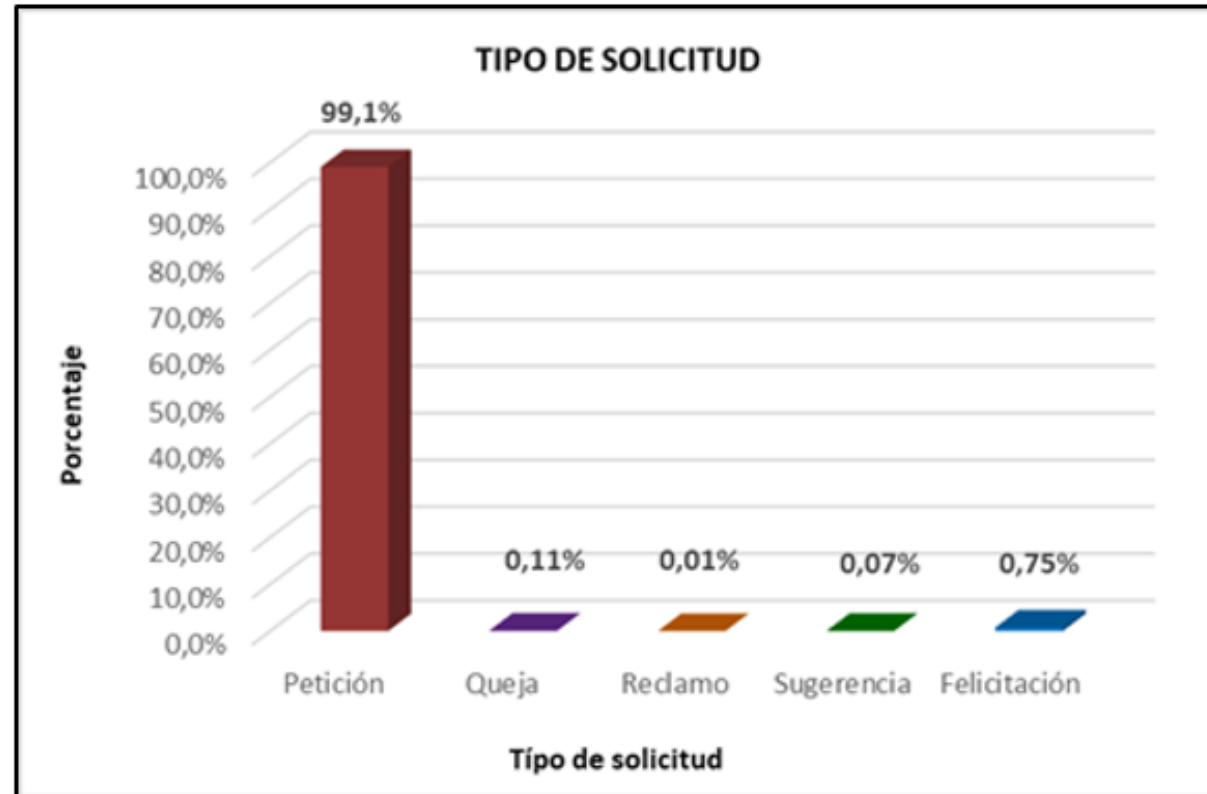
Tipo de Medio	Pqrsf
Telefónicamente	5.622
WhatsApp	3.458
Facebook	2.570
info@jdc.edu.co	2.523
Instagram	1.118
Chat	405
Buzón PQRSF virtual y correo pqr@jdc.edu.co	79
Total	15.775





INFORME PQRSF (enero – diciembre 2025)

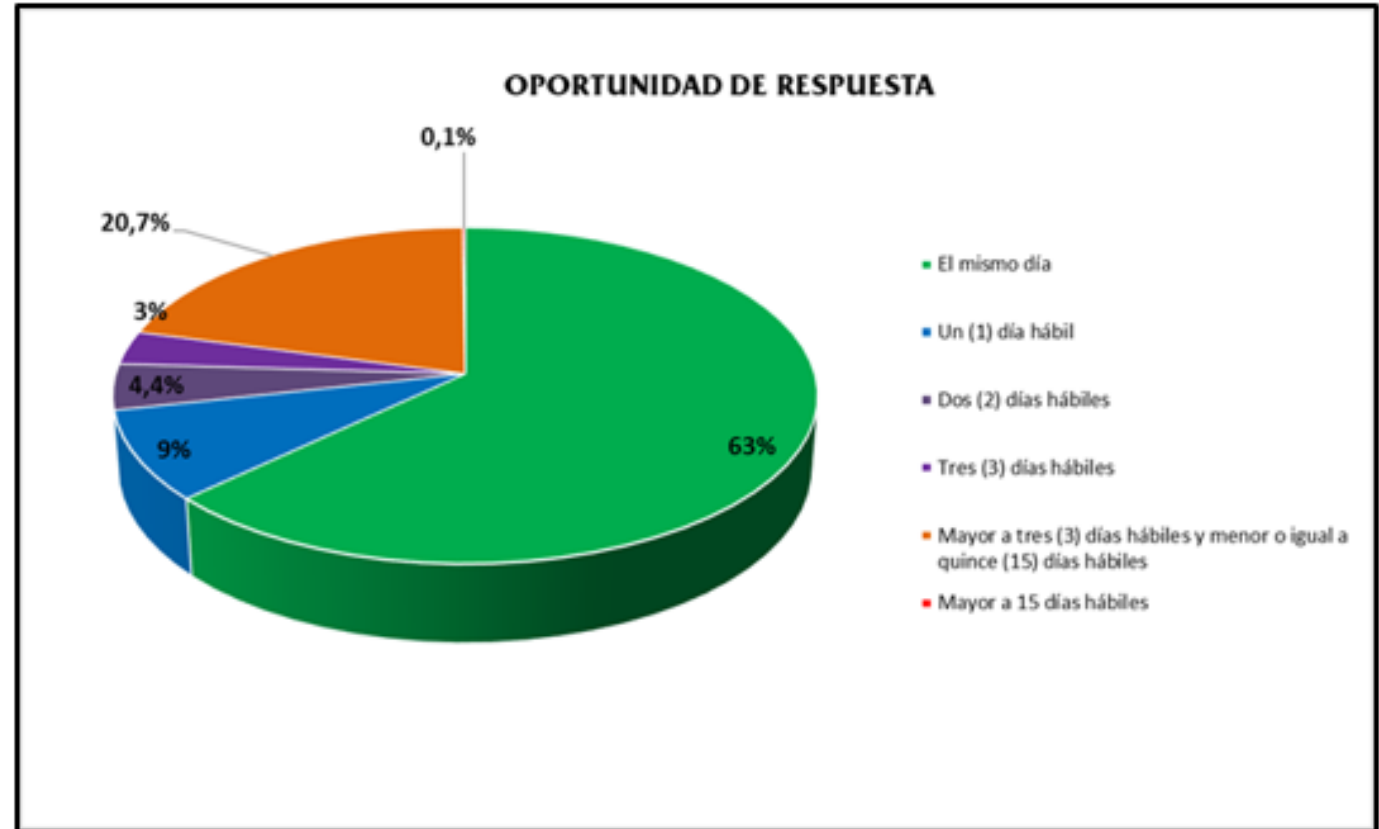
Tipo de Solicitud / Medio	Número
Petición	15.626
Queja	18
Reclamo	1
Sugerencia	11
Felicitación	119
Total	15.775





INFORME PQRSF (enero – diciembre 2025)

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	N.º PQRSF
El mismo día	9.926
Un (1) día hábil	1.362
Dos (2) días hábiles	695
Tres (3) días hábiles	510
Mayor a tres (3) días hábiles y menor o igual a quince (15) días hábiles	3.260
Mayor a 15 días hábiles	22
Total	15.775





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

RIESGOS Y OPORTUNIDADES POR PROCESO					
ÍTEM	PROCESO	AÑO 2025			
		RIESGOS (evaluación diciembre 2025)		OPORTUNIDADES (evaluación diciembre 2025)	
		En gestión	Controlados	En gestión	Implementadas
1	G. PLANEACIÓN	2	0	3	0
2	G. COMUNICACIONES	8	3	9	2
3	G. ASEG. DE LA CALIDAD	4	1	5	0
4	G. DOCENCIA	6	1	6	1
5	G. EXTENSIÓN	4	0	13	8
6	G. INVESTIGACIÓN	7	1	4	0
7	G. TEC. Y SISTEMAS DE LA INF.	6	2	4	2
8	G. BIENESTAR Y PASTORAL U.	4	1	3	3
9	G. RELACIONES INTER.	2	0	4	1
10	G. TALENTO HUMANO	5	2	8	1
11	G. ADMINISTRATIVA Y FINAN.	8	2	8	1
12	G. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	4	0	2	0
13	G. DOCUMENTAL	3	1	2	1
	Total	63	14	71	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.
- Durante el año 2025 se realizaron dos ciclos de auditorías internas, uno en el mes de junio y otro en el mes de septiembre, durante los cuales se identificaron diferentes tipos de hallazgos (10 No conformidades y 105 oportunidades de mejora) los cuales permiten seguir mejorando y fortaleciendo el sistema de gestión de la calidad de la Institución.
- Durante esta vigencia se realizó formación de 30 nuevos auditores internos en ISO 9001:2015. Adicionalmente se mantienen los 17 auditores internos en ISO 21001:2018.
- La institución cuenta con 117 indicadores para monitorear el Sistema de Gestión de la Calidad.



ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Durante el mes de diciembre de 2025, se realizó revisión por la Alta Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, con la participación de todos los líderes de proceso, lo anterior permitió evaluar los resultados obtenidos e identificar oportunidades 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 módulo de documentación del software Isolución, el cual facilitará la planeación, la implementación, la administración, el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.
- Durante el año 2026, se realizará el diagnóstico del sistema de gestión, frente a los cambios que se publiquen en la nueva ISO 9001:2026.



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