



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS



MANUAL DE CALIDAD

Departamento de Calidad.

GM-MAN-2/V5

1.

VIGILADA
MINEDUCACIÓN



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
2.1 RECUENTO HISTÓRICO	5
2.2 DESCRIPCIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS	7
2.3 UBICACIÓN	8
2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	8
2.4.1 <i>Misión Institucional</i>	8
2.4.2 <i>Visión Institucional</i>	8
2.4.3 <i>Valores</i>	8
3. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	9
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	10
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	10
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	11
4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	13
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	14
5. LIDERAZGO	15
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	15
5.1.1 <i>Generalidades</i>	15
5.1.2 <i>Enfoque al cliente</i>	16
5.2 POLÍTICA	17
5.2.1 <i>Establecimiento de la política de calidad</i>	17
5.2.2 <i>Comunicación de la directriz de calidad</i>	17
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	17
6. PLANIFICACIÓN	19
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	19
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	19
6.2.1 <i>Objetivos de calidad</i>	19
6.2.2 <i>Planificación para lograr los objetivos de calidad</i>	20
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	21
7. APOYO	22
7.1 RECURSOS	22
7.1.1 <i>Generalidades</i>	22
7.1.2 <i>Personas</i>	22
7.1.3 <i>Infraestructura</i>	22
7.1.4 <i>Ambiente para la operación de los procesos</i>	22

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	23
7.1.6 Conocimiento de la organización	23
7.2 COMPETENCIA	23
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	24
7.4 COMUNICACIÓN	24
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	24
7.5.1 Generalidades	24
7.5.2 Creación, actualización y control de la información documentada	25
8. OPERACIÓN	25
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	25
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	25
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	25
8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios.....	26
8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios	27
8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios.....	27
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS.....	28
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	28
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	28
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.....	28
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	28
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	29
8.5.4 Preservación.....	29
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	31
8.5.6 Control de los Cambios.....	31
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	31
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	31
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	32
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	32
9.1.1 Generalidades	32
9.1.2 Satisfacción del usuario.....	32
9.1.3 Análisis y Evaluación	32
9.2 AUDITORÍA INTERNA.....	33
9.2.1 Programa de auditoría.....	33
9.2.2 Plan de auditoría.....	35
9.2.3 Informe de auditoría	37
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	39
9.3.1 Generalidades	39
9.3.2 Información de la revisión por la dirección	39
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	40
10. MEJORA	41
10.1 GENERALIDADES	41
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	41
10.3 MEJORA CONTINUA	41



RECTORA

ANA MARÍA PIÑEROS RICARDO

DIRECTOR DE CALIDAD

JAVIER HERNANDO ZAMBRANO BARRIGA

DIRECTOR DE PLANEACIÓN

LUZ ADRIANA GUERRERO PÉREZ

JEFE DE CALIDAD

LUIS HERNANDO NIÑO CHAPARRO

COORDINADOR DE CALIDAD

NIKOL VANESSA GÓMEZ TARACHE

MANUAL DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

La FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS (FUJNC) avanza con determinación en su búsqueda constante de la excelencia a través del Sistema Interno de Aseguramiento Corpas por la Excelencia, teniendo como propósito primordial mantener y elevar el rendimiento de la calidad en la prestación de servicios académicos y administrativos, asegurando la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestra comunidad universitaria. Dentro de este marco, se establece la integración del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos normativos de ISO 9001:2015, los cuales se detallan en este Manual.

Este documento presenta una descripción estructurada del Sistema de Gestión de Calidad, diseñada para orientar a las partes interesadas de la FUJNC. Su objetivo es dirigir los esfuerzos hacia la mejora continua de la gestión, promoviendo la excelencia y la calidad académica. Además, ofrece información a nuestra comunidad académica sobre las metodologías y estrategias utilizadas para alcanzar los objetivos institucionales, ofreciendo servicios que no solo satisfacen, sino que también generan confianza.

Desde el año 2023, el Sistema de Gestión de Calidad se ha concentrado en fortalecer el proceso de Registro Académico, con el objetivo de obtener la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015. Este hito representa un paso crucial en nuestro camino hacia la certificación de los procesos Misionales. Para alcanzar esta meta, la institución ha contado con la participación activa de todas las partes interesadas, quienes han contribuido en talleres para identificar necesidades y expectativas. Estos esfuerzos colectivos respaldan nuestro compromiso con la mejora continua, manteniéndonos en línea con los más altos estándares de calidad.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 RECUENTO HISTÓRICO

En un contexto empresarial donde la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es indispensable, la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS (FUJNC) no ha sido ajena a esta tendencia. En 2008, la institución inició su trayecto hacia la

consolidación del SGC, reconociendo que este ya no era simplemente un emprendimiento voluntario, sino un elemento crucial para la supervivencia de las organizaciones en la era actual, donde superar las expectativas de los clientes y optimizar los procesos internos son imperativos para la competitividad.

Para hacer realidad esta visión, la FUJNC contrató asesoría profesional externa y estableció una conexión estratégica con el proceso de Acreditación del Programa de Medicina. Este enlace buscó articular los lineamientos de acreditación con los rigurosos estándares de calidad de la norma ISO 9000. Surgió así la necesidad de consolidar un equipo humano dedicado a diseñar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, orientando a la institución hacia una cultura de mejora continua.

El 24 de agosto de 2009, por Resolución No. 002 del Consejo Máximo, se creó el Comité de Calidad de la FUJNC. Este comité, con la misión de implementar, mantener y divulgar el Sistema de Gestión de Calidad, se convirtió en un pilar fundamental para promover la mejora continua de los procesos institucionales.

A lo largo de los años, la institución ha perseverado en su compromiso con el mejoramiento continuo y el aseguramiento de la calidad en sus procesos académicos y administrativos. A finales del año 2016, la Rectoría tomó la decisión estratégica de buscar la acreditación institucional otorgada por el Consejo Nacional de Acreditación, estableciendo como requisito indispensable contar con un SGC certificado.

Desde ese momento, la implementación del SGC se convirtió en un objetivo estratégico para la institución. En noviembre de 2017, el Departamento de Calidad lanzó el programa académico Diplomado en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y Formación de Auditores Internos del ICONTEC. Este programa involucró a un grupo interdisciplinario de 30 personas, que incluía desde la alta dirección hasta los equipos operativos.

Hoy en día, el Departamento de Calidad, junto con el Departamento de Planeación y el área encargada de Autoevaluación y Autorregulación de programas, colaboran estrechamente para formar el Sistema Interno de Aseguramiento Corpas por la Excelencia. Todos estos esfuerzos se consolidan en el desarrollo de actividades que permiten a la institución mantener, evaluar y mejorar el sistema y la calidad de sus servicios. Para facilitar este proceso, se ha implementado el sistema de información KAWAK, que permite un seguimiento en tiempo real del estado actual de planes estratégicos, indicadores de gestión, PQRSF y el desempeño de los procesos en el SGC.

En agosto de 2023, se llevó a cabo un curso de formación de auditores dirigido a 30 personas, con roles clave en la FUJNC, con el propósito de fortalecer los conocimientos de la norma

ISO 9001:2015 en el camino hacia la certificación del proceso de Registro Académico. Este evento refleja el compromiso continuo de la institución con los más altos estándares de calidad.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS

Razón social: Fundación Universitaria Juan N. Corpas.

Personería jurídica: Resolución 2105 03/29/1974

Somos una Institución Universitaria de origen privado, de utilidad común y sin fines de lucro, reconocida por el Estado Colombiano.

Estamos orientados a la formación académica en profesiones, disciplinas y ocupaciones; a la producción, desarrollo y transmisión del conocimiento y de la cultura, con criterio de universalidad, sentido social y compromiso con el medio ambiente, y a la investigación en diferentes áreas del saber.

Con especial énfasis en los campos de la salud, la educación y las artes, la FUJNC tiene la siguiente oferta académica:

PREGRADO:

- Medicina Pregrado
- Música Pregrado
- Enfermería Pregrado
- Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en inglés y portugués

POSGRADOS MEDICO-QUIRÚRGICOS

- Especialización en Medicina Interna
- Especialización en Medicina Familiar Integral
- Especialización en Terapéuticas Alternativas y Farmacología Vegetal
-

POSGRADOS ADMINISTRATIVOS EN SALUD

- Maestría en Salud Pública
- Especialización en Epidemiología
- Especialización en Sistemas de Garantía de Calidad y Auditoría de Servicios de Salud

POSGRADOS EN EDUCACIÓN

- Maestría en Educación para la Salud
- Maestría en Lingüística Aplicada y Educación Bilingüe

CENTRO DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y CONTINUADA

Se ofrece variedad de diplomados, cursos y talleres que se adaptan a las necesidades cambiantes de nuestras partes interesadas.

Nuestras actividades se rigen por:

- El debido respeto y reverencia por la vida en todas sus manifestaciones, especialmente de la vida humana;
- La consideración del individuo como persona;
- La formación ética y cívica;
- La difusión de la cultura;
- El acatamiento de la ley y a la moral socialmente aceptada;
- El rechazo a todas las formas de violencia, y
- La búsqueda de la armonía social.

2.3 UBICACIÓN

La sede principal de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas está ubicada en la Cra. 111 No. 159 A 61 (Av. Corpas Km. 3 Suba), donde se atienden los requerimientos, prestando un buen servicio y contribuyendo a la formación integral de toda la Comunidad Corpista.

2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.4.1 Misión Institucional

Contribuir al desarrollo de la persona de manera integral y pertinente, con sentido humanístico, ecológico y social, dentro del marco de la Excelencia.

2.4.2 Visión Institucional

Ser reconocida por la excelencia en su formación integral, su cultura investigativa, su proyección social y su capacidad de proponer soluciones innovadoras, con énfasis en el ámbito de la salud y las artes.

2.4.3 Valores

Los principios que fundamentan la misión de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, se ven reflejados en la palabra CORPISTA:

C = Conocimiento

O = Optimismo

R = Respeto

P = Pertinencia

I = Integridad

S = Sentido Social

T = Trascendencia

A = Armonía

Interpretados como:

Conocimiento: Búsqueda constante de la información mediante la experiencia y el aprendizaje, que conduzca a la adquisición y desarrollo del conocimiento.

Optimismo: Actitud positiva encaminada al logro de objetivos y metas, tanto personales como organizacionales.

Respeto: Conocer, tolerar y valorar los derechos y deberes tanto individuales como colectivos, la pluralidad de ideas, la vida privada, las costumbres colombianas y la preservación del entorno natural.

Pertinencia: Generar iniciativas eficientes y congruentes con las necesidades y exigencias de la sociedad mediante la construcción del conocimiento.

Integridad: Acatamiento de la ética, la ley y la moral socialmente aceptada, promoviendo el interés colectivo por su cumplimiento en el ejercicio profesional.

Sentido Social: Acciones enfocadas a la sensibilidad y responsabilidad social, capaces de contribuir al bienestar y a la calidad de vida de la comunidad.

Trascendencia: Generar un sentido de universalidad, responsabilidad social y espíritu ecologista.

Armonía: Conservar un ambiente de convivencia agradable entre todos los estamentos de la Comunidad Universitaria, acorde con la proyección institucional.

3. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente manual tiene como propósito principal describir la estructura y alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el marco de los procesos Estratégicos, Misionales

y de Apoyo de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas. Este sistema, meticulosamente implementado, sigue los rigurosos lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

A través de esta documentación, buscamos ofrecer una visión detallada de cómo el SGC ha sido integrado en cada faceta de nuestra institución. Desde los procesos estratégicos que definen nuestra dirección hasta los misionales que constituyen el corazón de nuestra labor educativa, y los de apoyo que respaldan eficientemente nuestras operaciones diarias. Este manual se erige como una guía esencial para comprender la estructura que garantiza la calidad en cada rincón de nuestra organización, alineada con los estándares internacionales más exigentes.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La FUJNC en su compromiso con la calidad y mejora continua, reconoce la importancia de comprender el contexto actual en el que funciona. Este reconocimiento se encuentra alineado con el requisito establecido en la norma ISO 9001:2015, que destaca la necesidad de comprender la organización y su entorno.

La FUJNC ha logrado consolidar una unidad de fuentes de información interna y externa, que proporcionan un panorama integral para monitorear la dinámica de la institución y el comportamiento del ambiente educativo colombiano. Estas fuentes de información son detalladas en el **DP-MAN-2 MANUAL PLANEACIÓN INSTITUCIONAL**, donde se describen sus características técnicas, y están disponibles como referencia y complemento del presente Manual de Calidad.

Igualmente, la institución emplea la herramienta estratégica de la matriz DOFA, la cual constituye un insumo invaluable en el diseño de planes estratégicos y de mejoramiento. Esta matriz, detallada en el documento “Análisis situacional DOFA”, permite un análisis situacional profundo que abarca tanto fortalezas y oportunidades como debilidades y amenazas.

Al incorporar esta práctica, cumplimos no solo con el requisito normativo, sino que también fortalecemos nuestra capacidad para anticipar y responder proactivamente a los cambios en nuestro entorno. Este enfoque proactivo está intrínsecamente alineado con los principios de la norma ISO 9001:2015, reforzando nuestro compromiso con la excelencia y la adaptabilidad en un entorno educativo dinámico.

Adicionalmente, la FUJNC se compromete a abordar el cambio climático como parte integral de su estrategia de calidad y sostenibilidad a través del **DP-MAN-3 PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL PIGA - CORPAS VERDE** el cual tiene como objetivo abordar el impacto del cambio climático en las diferentes actividades que realiza la Fundación Universitaria Juan N. Corpas (FUJNC). A través de este programa de cambio climático “Corpas Verde” se busca sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de implementar acciones y estrategias que mitiguen los efectos del cambio climático, con un enfoque en la sostenibilidad ambiental y social. Este programa pretende, a su vez, resaltar la necesidad de adaptar la infraestructura, gestionar eficientemente los recursos, fomentar la educación sobre el cambio climático y promover la investigación interdisciplinaria, en línea con los valores institucionales de responsabilidad ecológica y social establecidos por el fundador, el Dr. Jorge Piñeros Corpas.

Diagrama PIGA FUJNC



4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La FUJNC realiza talleres participativos mediante grupos focales para explorar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Estos talleres se complementan con los

resultados de las autoevaluaciones de los programas, lo que proporciona una visión integral y detallada.

La exploración se lleva a cabo a través de diversas técnicas de grupo que permiten la identificación de percepciones, necesidades, inquietudes, estrategias y oportunidades de mejora. Estas técnicas, además de promover un diálogo abierto, permiten una comprensión más profunda de la interrelación tanto de los grupos como de las personas dentro de la comunidad universitaria. Para obtener más detalles sobre estas técnicas y sus resultados, se puede consultar el sitio web de reseña de los talleres participativos y [grupos focales](#). Este recurso proporciona una descripción detallada de las actividades llevadas a cabo durante los talleres, arrojando luz sobre la riqueza de la información recopilada y su impacto en la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Partes interesadas:

Internas

1. Estudiantes: Pregrado, Posgrado, Educación continua
2. Personal Docente: Profesores de planta, Profesores de cátedra, Investigadores, directores de programa, Coordinadores académicos.
3. Personal Administrativo: Rectoría, Vicerrectorías, Decanos, directores de departamento, Personal de planta.
4. Órganos de Gobierno: Consejo Máximo, Consejo Directivo, Consejo Académico, Comités.

Externas:

1. Proveedores: Servicios tercerizados.
2. Aspirantes: Todos los programas académicos.
3. Comunidad: Entorno del campus universitario y del centro comunitario Lisboa.
4. Centros de práctica formativa. Otras universidades y centros de investigación que pueden colaborar en proyectos conjuntos o investigaciones.
5. Empleadores: Entidades, empresas u organizaciones que contratan a los graduados de la universidad para ocupar puestos de trabajo
6. Socios y Aliados. Gremios – Asociaciones – Instituciones de Educación Superior.
7. Grupos Educativos: Otras instituciones de educación superior, Ministerio de Educación Nacional, ICFES, CONACES, CNA (Consejo Nacional de Acreditación), Secretarías de Educación.

4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas (FUJNC) establece su Sistema de Gestión de Calidad para la prestación de servicios a la comunidad Corpista a través de su proceso de Registro Académico. Este proceso abarca desde la admisión y matrícula académica hasta el registro y control académico, así como la graduación y expedición de certificados y constancias para estudiantes y egresados.

No aplica:

- Numeral 7.1.5 Recursos de Seguimiento y de Medición de la Norma ISO 9001:2015: Este numeral no se desarrolla en nuestro Sistema, ya que no utilizamos equipos de seguimiento o medición para proporcionar evidencia de conformidad del servicio con los requisitos establecidos. Esto no afecta la capacidad de la institución para entregar servicios a las partes interesadas ni disminuye la satisfacción de estas.
- Numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 - Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios: Este numeral no es relevante para el Proceso de Registro Académico de la FUJNC. Nuestro objetivo se centra en gestionar la admisión, matrícula y registro de estudiantes, y no en la creación de nuevos programas educativos.
- Numeral 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE PUNTO 8.4.1 GENERALIDADES. La organización no requiere determinar los controles al aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:
 - a. Todos los servicios y productos de los proveedores externos se encuentran destinados a incorporarse dentro de los mismos productos y servicios de la empresa.
 - b. Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.
 - c. Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.Lo anterior debido a que la FUJNC no delega la prestación de sus servicios educativos a terceros

Esta decisión se fundamenta en una evaluación cuidadosa de la naturaleza de nuestras operaciones y servicios, asegurando que el Sistema de Gestión de Calidad esté alineado con las particularidades de nuestro proceso de Registro Académico y garantice la excelencia en la prestación de servicios educativos.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas en su Sistema de Gestión de Calidad ha establecido un mapa de procesos, donde se definen claramente los procesos existentes:



Todos los procesos cuentan con su caracterización respectiva, donde se observa el objetivo, alcance, proveedor, entrada, recursos, actividades relacionadas con el PHVA, salidas y clientes. Existe por cada proceso una información documentada establecida que permite el funcionamiento, seguimiento y medición de la gestión de los procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, cuenta con 15 procesos documentados, como se listan a continuación:

Procesos Misionales:

1. Formación Académica
2. Investigación
3. Innovación

4. Extensión y Proyección Social

Procesos de Apoyo:

5. Registro Académico
6. Gestión Jurídica
7. Gestión de Información y Consulta
8. Gestión de Tecnología
9. Gestión del Talento Humano
10. Gestión Administrativa
11. Gestión de la Promoción Institucional
12. Gestión Financiera

Procesos Estratégicos:

13. Gestión del Mejoramiento
14. Dirección y Planeación

Proceso Transversal:

15. Calidad de Vida

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La Rectora de la FUJNC desempeña un papel crucial en el Sistema de Gestión de Calidad, siendo responsable no solo de su implementación, sino también del mantenimiento y mejora continua del mismo. En su compromiso con el aseguramiento de la calidad, la Rectoría comunica de manera efectiva las necesidades y expectativas de los usuarios del sistema a toda la Comunidad Corpista, utilizando los canales establecidos y las reuniones de mejoramiento como medios clave.

La gestión efectiva de los recursos necesarios para el sostenimiento, mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad es una responsabilidad directa de la Rectoría. Además, verifica el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad para asegurar que la institución mantenga altos estándares de calidad.

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso a través de:

- a) Revisión por la Dirección: La Rectoría, en representación de la Alta Dirección, presenta el informe de gestión consolidado a toda la comunidad Corpista, durante la

Asamblea Ordinaria anual. La recopilación de información para la Revisión por la Dirección se documenta en el software KAWAK en el módulo de revisión por la dirección.

- b) Desarrollo de Estrategias: Promueve el desarrollo de estrategias que refuercen la política y objetivos de calidad, los cuales se encuentran vigentes y publicados en la página web de la Institución.
- c) Promoción del SGC: Fomenta la importancia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el apoyo del Departamento de Calidad, que incluye capacitación, inducción y reinducción dirigidas a los diferentes actores de los procesos.
- d) Monitoreo y Cumplimiento: Asegura el cumplimiento de los objetivos estratégicos mediante el seguimiento de indicadores de gestión y planes estratégicos.
- e) Revisión y Contextualización: Demuestra su liderazgo participando activamente en la revisión por la dirección y las reuniones del comité de calidad, donde, con el apoyo del Departamento de Calidad, se contextualiza el estado actual del desempeño de los procesos. Este enfoque proactivo fortalece la toma de decisiones informada y el compromiso continuo con la mejora.

5.1.2 Enfoque al cliente

Los requisitos del cliente para los servicios ofrecidos por la Fundación Universitaria Juan N. Corpas en el proceso de Registro Académico se establecen en diversas etapas. Incluyen la admisión y matrícula de estudiantes nuevos y antiguos en todos los programas de educación formal, así como el registro y control académico, la graduación y la expedición de certificados y constancias para estudiantes y egresados.

Estos requisitos son dinámicos y están sujetos a evaluación y actualización continua. Se lleva a cabo una evaluación integral a través de las necesidades manifestadas por las partes interesadas, recopiladas mediante las evaluaciones de satisfacción y los procesos de evaluación de acreditación de programas. Además, se realizan talleres y grupos de interés en diversos períodos académicos para asegurar la alineación constante de nuestros servicios con las expectativas y requisitos cambiantes.

Este enfoque proactivo garantiza que nuestro proceso de Registro Académico no solo cumpla con los requisitos establecidos inicialmente, sino que también evolucione para responder a las necesidades emergentes de nuestra comunidad educativa.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas se compromete a fortalecer continuamente sus procesos de **admisión, matrícula y custodia de la información académica**, garantizando su veracidad y eficacia a través de:

- Implementación de procedimientos que aseguren el cumplimiento de los criterios institucionales de acceso a la Educación Superior e ingreso a la FUJNC.
- Orientación y acompañamiento a los admitidos en los programas académicos, para facilitar y concretar su incorporación exitosa a la vida universitaria Corpista.
- Organización, planificación y divulgación de la información para todas las partes interesadas.
- Actualización permanente y pertinente de sus recursos físicos y tecnológicos que permitan la gestión y administración de la información académica de manera segura y oportuna.

Ver evidencia taller de construcción de la directriz.

5.2.2 Comunicación de la directriz de calidad

La Rectoría, con el apoyo del Departamento de Calidad y el Departamento de Planeación, asumen el compromiso de difundir la directriz de calidad a todas las partes interesadas, mediante la divulgación de este Manual de Calidad y en los siguientes medios:

- Sistema de información KAWAK
- Página Web
- Mailing
- Fondos de pantalla institucionales
- Entre otras

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

El Sistema de Gestión de Calidad está conformado por los siguientes actores:

CARGOS	PROCESOS
Rectora	Dirección y Planeación
Director de Planeación	

Asistente de Rectoría	
Director de Calidad	Gestión de Mejoramiento
Director Centro de Investigación	Investigación
Vicerrector Académico	Formación Académica
Decano Escuela de Medicina	
Decano de Escuela Enfermería	
Decano de Escuela Música	
Decano de Escuela Educación	
Director de Bienestar	Calidad de Vida
Director de Iniciativas Globales	Extensión y Proyección Social
Director de Educación Permanente y Continuada	
Director de Medicina Comunitaria	
Asistente de Rectoría Asuntos Administrativos - ECO	
Director de Promoción Institucional	Gestión de Promoción Institucional
Director Departamento Jurídico	Gestión Jurídica
Secretario General	Registro Académico
Director de Talento Humano	Gestión del Talento Humano
Director del Centro de Información y Consulta	Gestión de Información y Consulta
Director Financiero	Gestión Financiera
Director de Tecnología de la Información	Gestión de Tecnología
Vicerrector Administrativo	Gestión Administrativa
Director de Servicios Administrativos	
Director del Ecosistema de Innovación Corpista	Innovación

Las funciones y responsabilidades se encuentran definidas en la ficha de cargo, y las autoridades se encuentran identificadas en la matriz de autoridades. Ver matriz de responsabilidades y autoridades (GM-MAN-5).

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En la FUJNC, adoptamos un enfoque proactivo en la gestión integral de riesgos y oportunidades. Nuestra matriz de riesgos y oportunidades, diseñada mediante la metodología DAFP y las normativas NTC-ISO 31000 y NTC-ISO 31010, sirve como nuestra herramienta central para la administración de riesgos. Cada proceso contribuye diligenciando su matriz en nuestro sistema de información KAWAK, proporcionando así una visión integral de los riesgos asociados.

Durante el análisis del contexto organizacional y la evaluación del DOFA, identificamos y definimos oportunidades de mejora. Es relevante destacar que algunas de estas oportunidades están intrínsecamente vinculadas a los riesgos, especialmente al momento de completar la Matriz de Riesgos y Oportunidades. Este enfoque integral nos permite no solo visualizar oportunidades para optimizar los procesos, sino también reconocer cómo estas se entrelazan con la gestión proactiva del riesgo, asegurando una mejora continua alineada con nuestras dimensiones institucionales.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1 *Objetivos de calidad*

Los objetivos de calidad de la FUJNC están alineados con las dimensiones estratégicas definidas por la organización. Estos objetivos son coherentes con el compromiso establecido en la Directriz de calidad y con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI).

Es importante que los objetivos de calidad estén alineados con la estrategia de la organización, ya que esto garantiza que se trabaje en función de metas que impulsen el éxito organizacional y fomenten la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, se asegura que dichos objetivos sean relevantes, alcanzables y estén en consonancia con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La vinculación de los objetivos de calidad con el PDI, permiten medir su progreso y desempeño en relación con los resultados estratégicos deseados, facilitando la asignación eficiente de recursos adecuados y la toma de decisiones para el logro de los objetivos establecidos.

- **Vivencia de la identidad Corpista:** Los miembros de la comunidad de la FUJNC comprenden, asumen y desarrollan, desde su quehacer, los propósitos, principios y valores que sustentan la cultura y la identidad Corpista. Esto supone capitalizar y fortalecer prácticas, programas y proyectos que concreten la sostenibilidad y trascendencia de la Corpas, convirtiendo la filosofía de la Calidad de Vida en un sello institucional.
- **Crecimiento académico con excelencia:** La FUJNC, reconocida por su alta calidad y con fundamento en su propósito de cumplir la promesa de brindar educación de calidad con sentido social, apunta al crecimiento desde dos ópticas: la expansión a otras regiones del país en los temas de su experticia, y la creación de nuevos productos y programas académicos pertinentes, en las actuales y nuevas disciplinas, en diferentes modalidades y niveles de formación. La orientación a la excelencia constituye el pilar que inspira a la comunidad universitaria, para que el fortalecimiento permanente de sus capacidades permita el crecimiento institucional.
- **Prosperidad institucional:** La excelencia académica, la producción científica y artística, la innovación, el sentido social, las calidades de su recurso humano y su capacidad de gestión, sumados a una infraestructura física y tecnológica pertinente, le permiten a la FUJNC mejores niveles de desarrollo de sus funciones sustantivas, concretar su transformación a Universidad y generar un crecimiento organizacional sostenible, promoviendo un mayor posicionamiento político, económico y social de la Institución.
- **Innovación, Emprendimiento y Pensamiento Creativo:** La FUJNC promueve la innovación, el desarrollo de iniciativas de emprendimiento y el pensamiento creativo, impactando el quehacer misional, en consonancia con el compromiso de la Institución con la sostenibilidad y transformación social, estimulando la incorporación de prácticas innovadoras para la educación.

6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de calidad

Con el fin de alcanzar los objetivos establecidos, la Institución implementa una extensa planificación estratégica que se despliega a todos los actores del Sistema de Gestión de Calidad. Este despliegue se lleva a cabo a través del módulo de planeación de nuestro sistema de información KAWAK, donde se detallan los objetivos específicos, las actividades planificadas, los recursos necesarios, el responsable de la ejecución, las fechas de inicio y terminación, así como un seguimiento y evaluación continuo mediante un porcentaje de

cumplimiento. Este enfoque sistemático garantiza una ejecución efectiva y una evaluación rigurosa de cada paso en la consecución de nuestros objetivos de calidad.

Ver.

- Manual de Planeación Institucional DP-MAN-2
- Plan de Desarrollo Institucional.

El SGC mide el logro de los objetivos mediante el cumplimiento de los siguientes indicadores:

- Cumplimiento documental normativo: Mide el nivel de cumplimiento del proceso de Registro Académico en la generación, actualización y entrega de información académica clave (absorción, matrícula, permanencia, deserción, graduación, ocupación) requerida por el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y entes externos (MEN, CNA, MIDE).
- Satisfacción servicios de registro académico: Refleja la satisfacción de los clientes internos y externos del Proceso de Registro Académico.
- Calidad de la información (registro académico): Describe la calidad de la información suministrada en la documentación que genera como Certificaciones, Actas de Grado y Diplomas.
- Oportunidad en la entrega de los certificados, actas de grado y diplomas: mide la oportunidad en la entrega de los documentos responsabilidad de registro académico de acuerdo a los tiempos establecidos.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La identificación de necesidades de cambio en el SGC se basa en herramientas de planificación clave, que incluyen:

- Resultados de la gestión de los procesos definidos en el mapa de procesos.
- Información documentada de apoyo en los procesos, como procedimientos, políticas, instructivos, manuales y formatos.
- Cumplimiento de las actividades derivadas de la planificación estratégica y objetivos de calidad.
- Acciones derivadas de los resultados de las auditorías.

Cuando surgen cambios que impactan la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, la Rectoría, con el respaldo del Comité de Calidad y los líderes de procesos involucrados, realiza un análisis detallado de la situación. Este análisis se traduce en un plan elaborado en el flujo de trabajo Control del Cambio GM-FT-1, que aborda aspectos cruciales como razones del cambio, actividades planificadas, responsables, recursos asignados y plazos de ejecución. Este enfoque sistemático garantiza una gestión eficiente y controlada de los cambios en nuestro sistema de calidad.

Consultar [procedimiento de gestión del cambio GM-PRO-10](#), el cual se encuentra en el sistema de información KAWAK.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

La Institución anualmente realiza la asignación presupuestal para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos estratégicos, actividades de planificación y gestión de los procesos.

7.1.2 Personas

El proceso de Gestión del Talento Humano se encarga de asegurar que el sistema cuente con el personal adecuado para ofrecer y brindar sus servicios. Esto implica garantizar que los miembros del sistema posean competencias acordes a su formación, experiencia y habilidades, según lo definido en las fichas de cargo.

Ver, fichas de cargo en gestión documental del sistema de información KAWAK.

7.1.3 Infraestructura

A través de planes de mantenimiento y evaluación de necesidades durante la planificación estratégica, se suministra y preserva la infraestructura esencial para la entrega de servicios dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Este enfoque garantiza la conformidad y satisfacción de las partes interesadas. La infraestructura abarca edificaciones, oficinas, equipos, hardware, software, tecnologías de la información y la comunicación, entre otros elementos.

Para garantizar el buen funcionamiento, la Institución cuenta con los siguientes procedimientos:

- GAD-PRO-28 [Procedimiento de Solicitud de Mantenimiento de Equipos](#)
- GAD-PRO-25 [Procedimiento de Solicitud de Mantenimiento de Infraestructura Física](#)
- GTI-PRO-1 [Mantenimiento Equipos de Cómputo y Software](#).

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Mediante el proceso de Gestión Humana y la supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizamos el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el Decreto 1072 de

2015 y la Resolución 1111 de 2017. Esto permite que nuestro Sistema de Gestión de Calidad identifique, proporcione y preserve el entorno esencial para la ejecución eficaz de los procesos, asegurando la conformidad de nuestros productos y servicios.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Teniendo en cuenta la naturaleza de los servicios prestados por la Institución, este numeral en su totalidad, ha sido excluido del Sistema de Gestión Calidad.

Este numeral no se desarrolla en nuestro Sistema, ya que no utilizamos equipos de seguimiento o medición para proporcionar evidencia de conformidad del servicio con los requisitos establecidos. Esto no afecta la capacidad de la institución para entregar servicios a las partes interesadas ni disminuye la satisfacción de estas.

Esta decisión se fundamenta en una evaluación cuidadosa de la naturaleza de nuestras operaciones y servicios, asegurando que el Sistema de Gestión de Calidad esté alineado con las particularidades de nuestro proceso de Registro Académico y garantice la excelencia en la prestación de servicios educativos.

7.1.6 Conocimiento de la organización

La Institución con el propósito de tener una correcta operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus servicios, determinó como conocimientos necesarios los siguientes:

- Normatividad legal y reglamentaria para el funcionamiento de la Institución.
- Análisis actualizado del contexto de la Institución (mercado y requisitos de las partes interesadas).
- Know How
- Documentación que le permita conocer cómo funcionan los procesos, identificación de los riesgos, acciones de mejora y de contingencia.
- Participación en actividades académicas

Este conocimiento se encuentra recopilado en el sistema de información KAWAK donde se almacena y están disponibles con control de acceso, allí encontrará la siguiente información: Normatividad vigente, procedimientos, manuales, políticas, instructivos, planes de mejoramiento, acciones correctivas o de contingencia, Matriz de riesgos, entre otros.

7.2 COMPETENCIA

Se han identificado las habilidades y competencias necesarias para cada puesto, las cuales están detalladas en las fichas de cargo. Cuando es necesario desarrollar nuevas competencias o fortalecer las existentes, se implementan planes de capacitación.

Estos planes se diseñan a partir de las necesidades identificadas en cada puesto y área de trabajo en colaboración con el Centro de Educación Permanente y Continuada de la Institución.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Con el objetivo de fomentar la conciencia sobre el Sistema de Gestión de Calidad en la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, se han implementado estrategias y acciones para asegurar que todo el personal esté plenamente informado sobre la directriz de calidad, los objetivos estratégicos y cómo sus roles individuales contribuyen a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Además, se destaca la importancia de comprender los beneficios derivados de un mejor desempeño y las implicaciones de no cumplir con los requisitos establecidos.

- Se llevan a cabo campañas de comunicación para informar sobre la directriz de calidad y los objetivos estratégicos.
- Se realizan actividades interactivas para involucrar al personal, preguntándoles cómo contribuyen al cumplimiento de la política de calidad.
- Los resultados de los informes de gestión de los diferentes procesos se comunican de manera transparente, destacando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

7.4 COMUNICACIÓN

La Institución cuenta con un Manual de Comunicaciones (GCM-COM-MAN-1) donde se describen los medios de comunicación y cómo se debe hacer la comunicación interna y externa. Ver Manual de Comunicaciones GCM-COM-MAN-1.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, está compuesta por:

- Declaración de la Directriz de calidad y objetivos de calidad - Manual de calidad GM-MAN-2 (aprobada en Comité de Calidad – Acta No. GM-P-179 06 de marzo de 2024).
- Requisitos de procedimientos de la norma ISO 9001: 2015

- Documentos que garantizan el correcto funcionamiento del sistema.
- Registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

7.5.2 Creación, actualización y control de la información documentada

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se controla de acuerdo al GM-PRO-2 procedimiento de control de información documentada, en el cual se definen los lineamientos para:

- Elaborar los documentos nuevos que van a ingresar al sistema de información KAWAK.
- Aprobar los documentos, una vez cumplan con la estructura del sistema y antes de su divulgación.
- Asegurar la identificación de versiones y controles de cambios.
- Estado de los documentos, elaboración, revisión y aprobación.
- El sistema KAWAK nos permite mantener controlada la divulgación de las últimas versiones una vez el documento es aprobado.

La norma establece como requisito, mantener los registros necesarios como evidencia de la conformidad y eficiencia del sistema. Estos requisitos son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación. Los lineamientos para el tratamiento de los registros están definidos en el GM-PRO-2 procedimiento de control de información documentada.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Institución, mediante la caracterización de los procesos misionales, asegura la planificación y el cumplimiento de los requisitos de conformidad asociados a los servicios y el logro de las dimensiones estratégicas e indicadores asociados a cada proceso.

Con el propósito de controlar las salidas de los procesos, se tiene en cuenta la Matriz de Riesgos y Oportunidades de cada proceso.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas proporciona la información relativa a sus servicios, de la siguiente manera:

- A través de la página web de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas en la pestaña superior “Oferta Académica” se encuentra publicada la siguiente información: Orientación de los programas de Pre-médico, pregrado, posgrado, Educación Permanente y Continuada, título que se otorga, duración, jornada, metodología, financiación, código SNIES, descripción del programa y sus ventajas de estudiar en la Corpas, entre otros.
- Los docentes registran las notas de los estudiantes en el sistema de información académica a lo largo del semestre. A través del proceso de Registro Académico, se gestionan las solicitudes relacionadas con certificados, diplomas y modificaciones de notas.
- Para la gestión y protección de la propiedad intelectual, se cuenta con políticas, reglamentos y manuales relacionados con el cuidado de la información de los estudiantes, egresados, personal administrativo y proveedores, que se encuentran bajo el manejo y custodia de la Institución.
- La Institución recibe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) en la página web de la universidad a través de la pestaña PQRSF y estas son registradas en el sistema KAWAK, adicionalmente, se reciben de manera verbal en cualquier oficina o en los espacios diseñados para la atención a la Comunidad Corpista. Estas solicitudes le permiten a la Institución aumentar la satisfacción de sus partes interesadas como resultado de la calidad del servicio. El Registro de PQRSF se encuentra en el módulo de servicio al cliente – PQRS, ver [procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones](#) (GM-PRO-14).

8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas establece en sus procesos, los planes y requisitos con los que se deben realizar y prestar los servicios, para el proceso de Registro Académico contamos con los siguientes documentos.

- RA-PRO-12 Procedimiento de Inscripción, Selección, Admisión y Matrícula.
- RA-PRO-2 Procedimiento de Expedición de certificado.
- RA-PRO-1 Procedimiento para el registro y control académico de los estudiantes.
- RA-PRO-20 Procedimiento de devoluciones económicas.
- RA-PRO-18 Procedimiento de creación y asignación de códigos para las asignaturas.
- RA-PRO-3 Graduación
- RA-PRO-21 Procedimiento de Paz y Salvo.

La Institución crea mecanismos para verificar el cumplimiento de los requisitos de los servicios incluyendo:

- a) Las actividades y programas académicos de la Institución que son regulados por el Ministerio de educación.

- b) En el sistema de información KAWAK, se cuenta con un listado único de documentos externos donde se encuentran relacionados todos los requisitos legales y reglamentos para la prestación del servicio de educación.
- c) Se aplican herramientas para identificar las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en este caso los aspirantes.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

El proceso de Registro Académico desempeña un papel fundamental en la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, abarcando desde la admisión hasta la graduación, entrega de certificados y el aseguramiento de la integridad de la información académica y disciplinaria de los estudiantes. Este proceso se somete a una certificación que refleja nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua.

La evaluación de los servicios proporcionados por el Registro Académico se lleva a cabo a través de formularios de satisfacción, permitiendo a nuestros clientes expresar sus percepciones y expectativas. Este enfoque nos brinda información valiosa para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, asegurando así la entrega de servicios que cumplen y superan las expectativas.

La aplicación de la normatividad externa e interna vigente, es un pilar esencial en el proceso de Registro Académico. Este compromiso garantiza no solo la conformidad con los estándares establecidos, sino también la adaptabilidad a posibles cambios normativos y la actualización constante para cumplir con los requisitos de la Educación Superior.

La certificación de este proceso no solo valida la calidad de los productos y servicios ofrecidos, sino que también refleja nuestra dedicación a proporcionar experiencias educativas excepcionales. Al superar las expectativas de nuestros estudiantes y demás partes interesadas, contribuimos al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de nuestra reputación como institución acreditada en alta calidad.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas se asegura de que cuando cambien los requisitos o especificaciones de los servicios ofrecidos, la documentación pertinente sea actualizada y de que las personas que intervienen sean conscientes de los requisitos y especificaciones modificadas. Estos cambios se pueden evidenciar en los requisitos publicados en la página web de la Institución, se envían notificaciones por correo electrónico informando los cambios realizados, nuevas versiones de documentos o reglamentos.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

Numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 - Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios: Este numeral no es relevante para el Proceso de Registro Académico de la FUJNC. Nuestro enfoque se centra en gestionar la admisión, matrícula y registro de estudiantes, y no en la creación de nuevos programas educativos.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Institución determina los siguientes procedimientos para asegurar que los productos y servicios suministrados por los proveedores cumplan y sean conformes a los requisitos.

- GAD-PRO-14 Procedimiento de Compras de Insumos y Servicios
- GAD-PRO-21 Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Con el propósito de mantener controladas las salidas de los procesos misionales, contamos con la siguiente información:

- Manual de funciones, competencias y estructura organizacional GH-PPO-MAN-4.
- Fichas de cargo de los colaboradores.
- Procedimientos de los procesos.

En la caracterización de los procesos se definen los controles necesarios para verificar que se cumplan los criterios de aceptación en la salida de los productos o servicios.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Por ser una Institución de Educación Superior, la normatividad educativa exige mantener y conservar una trazabilidad e información documentada de cada estudiante durante su período como estudiante y egresado, requisito que es gestionado de manera efectiva a través de nuestro sistema académico.

Identificación de Estudiantes:

El Proceso de Registro Académico desempeña un papel crucial en este contexto, controlando y registrando a cada estudiante mediante su número de documento (Cédula de Ciudadanía, Tarjeta de Identidad o Cédula de Extranjería). Cada estudiante cuenta con una hoja de vida individual, donde se consigna de manera detallada su historial académico, diplomas, certificados, exámenes de estado, fotografía, EPS, libreta militar, entre otros aspectos relevantes.

Trazabilidad de Productos Académicos:

En el marco de los procedimientos de graduación, el proceso garantiza la trazabilidad en la generación de diplomas mediante un número único de identificación y acta para cada aspirante a grado. Similarmente, para la emisión de certificados, se asigna un consecutivo único para cada certificado, permitiendo su fácil seguimiento y control.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas, en su compromiso por mejorar continuamente los procesos institucionales, ha implementado la Ley 1581 sobre manejo de habeas data. Asimismo, cuenta con un sólido Manual de Gestión Documental, Tablas de Retención y Archivo GM-MAN-4 que establece los procedimientos administrativos y técnicos necesarios para garantizar la conservación y uso adecuado del patrimonio documental de la FUJNC.

En relación con el numeral 8.5.3 de la norma ISO 9001:2015, se identifica como propiedad del cliente la siguiente documentación:

- La información entregada o enviada por los aspirantes durante los procesos de inscripción, selección, admisión y matrícula.
- Certificados de estudio e historial académico de los estudiantes.
- Información relevante de los proveedores, sujeta al "Manual para el Tratamiento de Datos Personales en la Fundación Universitaria Juan N. Corpas".
- Datos relacionados con el personal docente y administrativo de la institución.

La implementación de la Ley 1581 y el Manual de Gestión Documental, Tablas de Retención y Archivo GM-MAN-4 no solo aseguran el cumplimiento normativo, sino que también fortalecen la protección y manejo ético de la información, salvaguardando los derechos y la propiedad de nuestros clientes y proveedores externos.

8.5.4 Preservación

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas considera de gran importancia para el desarrollo de sus actividades misionales, preservar la información que permita realizar su identificación y trazabilidad.

En el GM-PRO-2 procedimiento de control de información documentada, se describen los criterios y condiciones para la preservación y protección de la documentación que soporta las actividades de los procesos.

En el GTI-MAN-1 Manual de seguridad de la información del proceso de gestión de Tecnología, se describen los criterios y condiciones para la preservación y protección de la información en medio digital que soporta las actividades de los procesos.

PROCESO	ELEMENTOS A PRESERVAR	MEDIDAS DE CONTROL
Registro Académico	Documentación proporcionada por los Aspirantes y Alumnos que hacen parte de su hoja de vida académica.	Se organizan en carpetas legajadoras identificadas con el nombre, el año y periodo en el que ingresó el admitido. Las carpetas son custodiadas en el archivo ubicado en la Secretaría General. La información es consultada únicamente por el personal de Secretaría General, de acuerdo con las políticas de tratamiento de datos personales. Las personas que necesiten tener acceso a la hoja de vida de un estudiante o egresado, deben solicitar autorización en Secretaría General y se dejará registro en la bitácora de ingreso y consulta.
	Historia Académica de estudiantes y egresados (notas)	Las notas de los estudiantes se mantienen en el sistema de información académica, destinado a registrar las notas de los estudiantes de los diferentes programas.

		Se realiza backup de seguridad por parte del Departamento de Tecnología de la Información.
--	--	--

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Por ser una institución de educación superior, se garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios como el reglamento general estudiantil y el reglamento estudiantil específico para cada programa. Además, mediante el proceso de Registro Académico se realizan actividades de evaluación de satisfacción de los servicios y productos ofrecidos, que permiten evaluar el cumplimiento de los requisitos del cliente y obtener la retroalimentación.

8.5.6 Control de los Cambios

La Institución ha implementado una metodología para la atención oportuna de la gestión del cambio GM-PRO-10 Procedimiento de Gestión del Cambio que permite identificar, diagnosticar y controlar los cambios, con el fin de generar las acciones necesarias que permitan mantener la integridad y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Dentro de los procedimientos de Registro Académico se contemplan los controles necesarios para garantizar los cambios que se presenten en los productos y servicios suministrados a los usuarios, a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Institución garantiza que los estudiantes que se gradúan cumplen satisfactoriamente las disposiciones planificadas y la normatividad.

Toda la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación para la graduación de nuestros estudiantes, queda registrada en el historial académico y la hoja de vida del estudiante.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En el GM-PRO-11 procedimiento de control de salida no conforme, se establecen los controles y actividades para el manejo de las salidas no conformes que por alguna razón se lleguen a presentar en el sistema de Gestión de Calidad.

El sistema KAWAK mediante el módulo de servicio al cliente PQRSF nos permite tener registradas las salidas no conformes identificadas y reportadas por las partes interesadas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

Con el compromiso de la mejora continua de sus procesos, la Fundación Universitaria Juan N. Corpas ha diseñado mecanismos de seguimiento, medición y análisis para demostrar el funcionamiento del sistema y la conformidad de los requisitos del producto y servicio ofertado.

Como mecanismos encontramos las siguientes:

- Auditoría interna.
- Procedimiento de revisión por la dirección.
- Tratamiento de quejas y reclamos.
- Procedimiento de control de salidas no conformes.
- Análisis de indicadores.
- Evaluación de la satisfacción del cliente y evaluación de los programas.
- Acciones de mejora y correctivas.

9.1.2 Satisfacción del usuario.

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas se preocupa por conocer la satisfacción de sus estudiantes con los diferentes servicios que ofrece. Para ello, ha implementado dos herramientas:

1. Encuesta de satisfacción GM-FOR-17:

- Se aplica a todos los estudiantes junto con la evaluación de los programas.
- Busca conocer la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los programas académicos.

2. Encuesta de satisfacción de Registro Académico RA-FOR-37:

- Se encuentra disponible en la ventanilla de la oficina de Secretaría General.
- Los usuarios pueden acceder a ella escaneando el código QR.
- Permite conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios de Registro Académico.

El GM-PRO-12 Procedimiento de evaluación de satisfacción de la comunidad académica describe todas las actividades necesarias para llevar a cabo la aplicación de las herramientas que permiten medir la satisfacción de los usuarios.

9.1.3 Análisis y Evaluación

Con el propósito de analizar y evaluar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas se recopilan los datos relativos a:

- a) Indicadores de gestión de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que permiten medir el desempeño de los servicios en cuanto al cumplimiento de tiempos, rendimiento en las actividades propias del servicio, así como la eficiencia en la asignación y uso de recursos.
- b) Resultados de las encuestas de satisfacción.
- c) Resultados del cumplimiento de las actividades programadas en la planeación estratégica institucional, el líder del proceso de planeación realiza un seguimiento trimestral al cumplimiento de estas.
- d) Matriz de riesgos y oportunidades, donde se incluyen todos los procesos y se definen todas las acciones necesarias para controlar, mitigar o eliminar los riesgos. Semestralmente, se realiza el seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas.
- e) Resultados de evaluación y reevaluación de los proveedores externos.
- f) Resultados de las PQRSF.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

Con el propósito de verificar la idoneidad y grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, se desarrollan auditorías internas con una periodicidad anual. En el GM-PRO-6 Procedimiento de Auditorías Internas se encuentran definidas todas las actividades para la validación del sistema.

9.2.1 Programa de auditoría

El auditor líder se encargará de realizar el programa de auditoría en donde realizará una reunión de apertura indicando cada uno de los puntos a evaluar y tendrá en cuenta los siguientes puntos:

1. Objetivos del programa: Son las metas que se pretenden alcanzar con la ejecución del programa. Deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido (SMART). Los objetivos del programa deben estar alineados con la misión, visión y estrategia de la organización.
2. Alcance del programa: Es la descripción del área de trabajo que abarcará el programa. Define los límites del programa, incluyendo los procesos, actividades, departamentos o áreas que serán objeto de intervención. El alcance del programa debe ser claro y preciso para evitar confusiones y asegurar que se cubran todas las áreas relevantes.
3. Criterios del programa: Son los parámetros o requisitos que se utilizarán para evaluar el éxito del programa. Estos criterios deben estar basados en los objetivos del programa y deben

ser medibles. Los criterios del programa se utilizan para realizar el seguimiento y la evaluación del programa, y para determinar si se han logrado los objetivos previstos.

4. Riesgos del programa: Son los eventos o situaciones que pueden ocurrir y que podrían afectar negativamente el éxito del programa. Los riesgos del programa pueden ser internos (como la falta de recursos o la resistencia al cambio) o externos (como cambios en el mercado o en las regulaciones). Es importante identificar y evaluar los riesgos del programa para poder desarrollar estrategias para mitigarlos.

5. Recursos: Son los medios necesarios para ejecutar el programa, incluyendo personal, presupuesto, equipos, instalaciones y materiales. Es importante contar con los recursos adecuados para asegurar el éxito del programa.

6. Tipos de auditoría: Existen diferentes tipos de auditoría, dependiendo del enfoque y los objetivos de la misma. Algunos tipos comunes de auditoría incluyen:

Auditoría de primera parte: También conocida como auditoría interna, es una evaluación realizada por la propia organización para:

- Evaluar la eficacia y eficiencia de sus procesos, la gestión de riesgos y el control interno.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.

Auditoría de segunda parte: Es una evaluación realizada por una organización a un proveedor o subcontratista para:

- Evaluar el cumplimiento de los requisitos contractuales.
- Verificar la capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos de calidad, seguridad o medio ambiente.
- Identificar oportunidades de mejora en la cadena de suministro.

Auditoría de Tercera Parte: Es una evaluación realizada por una organización independiente, a la organización auditada y a sus proveedores, para:

- Obtener una opinión imparcial sobre la eficacia y eficiencia de los procesos, la gestión de riesgos y el control interno de la organización auditada.
- Verificar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.
- Certificar la calidad de los productos o servicios de la organización auditada.

Posterior a esto deberá alimentar los siguientes campos:

Componente del Sistema de Gestión de Calidad - Norma a auditar: en este campo deberá colocar la norma a auditar.

Auditor Líder: Auditor que lidera la auditoría y que será el responsable de elaborar el programa y el plan de auditoría.

Equipo Auditor: Grupo de personas que acompañan al auditor que pueden ser auditores internos u observadores.

Proceso a auditar: Deberá seleccionar cuál es el proceso a auditar.

Proceso: Deberá seleccionar a qué macroproceso pertenece, si es estratégico, misional o de apoyo.

Método de Auditoría: deberá seleccionar de qué manera va a recolectar información:

- Revisión de documentos
- Observaciones
- Entrevistas
- Pruebas de control
- Análisis de datos

Meses del año: Deberá seleccionar los meses del año en los que va a realizar la auditoría.

Responsable Líder del proceso auditado: Hace referencia al nombre de la persona que cumple el rol de líder de proceso.

9.2.2 Plan de auditoría

Posteriormente a la construcción del programa, el auditor líder construye el plan de auditoría. Este es un documento formal que describe el alcance, los objetivos, la metodología y el cronograma de una auditoría. Sirve como hoja de ruta para el auditor y garantiza que la auditoría se realice de manera eficiente y eficaz.

Nuestro plan de auditoría contiene los siguientes campos:

Ciudad: Ciudad donde se realizará la auditoría.

Fecha: Los días que se realizará el ejercicio de auditoría.

Objetivo: El o los objetivos que se tendrán en cuenta en el desarrollo de la auditoría o en lo que se centrará el ejercicio de auditoría.

Alcance: Define los procesos, actividades, departamentos, ubicaciones o sistemas que serán evaluados. Es un componente crucial del plan de auditoría, ya que determina el enfoque y la profundidad de la revisión.

Tipo de Auditoría: Aunque existen la auditoría de primera, segunda y tercera parte, en este solo se tienen en cuenta la auditoría de primera parte (Auditoría interna) y de tercera parte (Auditoría de Certificación).

Criterios de Auditoría: Son todas las normas, leyes y requisitos que se requieren evaluar en la auditoría interna o externa, el auditor líder debe registrar estas normas en el plan para poder tener respaldo a la hora de realizar el ejercicio de auditoría.

Recursos: Son todos aquellos recursos que se necesitan para realizar el ejercicio de auditoría, tales como:

- Físicos
- Financieros
- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos

Auditor Líder: El auditor a cargo de dirigir y coordinar las actividades del equipo de auditoría, asegurando que se cumplan los objetivos del proyecto y se obtengan resultados de alta calidad.

Equipo Auditor: Grupo de profesionales que puede estar conformado por el auditor líder y acompañantes, o dadas las circunstancias, sólo por un auditor, responsable de llevar a cabo eficaz y eficientemente las actividades establecidas en el plan de auditoría.

Fecha de ejecución: Período de tiempo durante el cual se llevan a cabo las actividades de auditoría, desde la fecha de inicio hasta la fecha de finalización.

Sede: Lugar físico o ubicación donde se realiza la auditoría, ya sea la sede principal de la organización o una de sus sucursales.

Riesgos: Los riesgos ayudan al auditor a determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría. Si el riesgo es alto, el auditor deberá aplicar procedimientos de auditoría más exhaustivos.

Oportunidades: Una auditoría, más allá de ser un proceso de revisión y verificación, puede convertirse en una fuente invaluable de oportunidades para una organización. Estas oportunidades van más allá de la simple identificación de errores o incumplimientos; se trata de identificar áreas de mejora, optimizar procesos y maximizar el valor de la empresa.

Métodos de recolección: Técnicas y herramientas utilizadas para obtener la evidencia necesaria para evaluar los controles y procesos de la organización, como entrevistas, revisión de documentos, observación directa, etc.

Requisitos a auditar: Son los numerales de una norma en específica que se tendrán en cuenta para auditar a un proceso.

El programa de auditoría se encuentra en nuestro sistema de gestión documental KAWAK con código GM-FOR-32 y el plan de auditoría lo encontramos en el sistema de gestión documental con código GM-FOR-33.

9.2.3 Informe de auditoría

Es un documento formal que presenta los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de una auditoría.

Su objetivo es:

- Comunicar los resultados de la auditoría a las partes interesadas.
- Proporcionar una opinión sobre la razonabilidad de la información o sobre la eficacia de los procesos.
- Recomendar mejoras.

La estructura de un informe de auditoría incluye:

- 1. Título:** Describe el tipo de auditoría realizada.
- 2. Introducción:** Presenta el objetivo, el alcance y la metodología de la auditoría.
- 3. Hallazgos:** Describe los principales hallazgos de la auditoría, incluyendo las deficiencias de los procesos y las posibles irregularidades.
- 4. Conclusiones:** Presenta la opinión del auditor sobre la razonabilidad de la información o sobre la eficacia de los procesos.
- 5. Recomendaciones:** Propone medidas para mejorar la gestión y el control de la institución.
- 6. Firma:** Incluye la firma del auditor o del equipo de auditoría.

El contenido del informe de auditoría dependerá del tipo de auditoría realizada, de los objetivos de la misma y de los hallazgos encontrados.

En general, el informe debe ser:

- Claro y conciso.
- Objetivo e imparcial.
- Veraz y preciso.
- Completo y relevante.

El informe de auditoría es una herramienta valiosa para la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, ya que busca mejorar su gestión y control, aumentar la eficiencia y eficacia, reducir el riesgo, fortalecer el control interno, mejorar el cumplimiento normativo y facilitar la toma de mejores decisiones.

A continuación, se presenta un resumen de los puntos clave a tener en cuenta al redactar un informe de auditoría:

1. Introducción:

- Describa el objetivo, el alcance y la metodología de la auditoría.
- Identifique el período de tiempo cubierto por la auditoría.

2. Hallazgos:

- Presente los hallazgos de la auditoría de manera clara y concisa.
- Incluya evidencia para respaldar sus hallazgos.
- Distinga entre hechos y opiniones.

3. Conclusiones:

- Formule una opinión sobre la razonabilidad de la información o sobre la eficacia del proceso.
- Explique las razones que sustentan su opinión.

4. Recomendaciones:

- Proponga medidas para mejorar la gestión y el control de la organización auditada.
- Las recomendaciones deben ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y tener un plazo de tiempo definido.

5. Firma:

- Incluya la firma del auditor o del equipo de auditoría.

Es importante que el informe de auditoría sea revisado y aprobado por el auditor líder antes de ser emitido.

El informe de auditoría es un documento importante que debe ser leído y comprendido por todas las partes interesadas de la institución.

El sistema de gestión documental KAWAK, cuenta con su propio módulo de Auditoría e Inspecciones, el cual ayuda a los auditores a realizar de una manera más fácil las auditorías.

Ofrece a la organización la forma de parametrizar la creación de la auditoría a través del programa de auditoría y ayuda a crear los itinerarios o el plan de auditoría. Posteriormente, permite referenciar la norma ISO 9001:2015 para construir las listas de chequeo, herramientas que son usadas para auditar los requisitos del auditado y/o a la institución.

El módulo también permite importar todas las listas de chequeo de los itinerarios para construir el informe de auditoría junto con los hallazgos, las observaciones, fortalezas, debilidades y oportunidades de cada itinerario.

Cuando el informe de auditoría se encuentra completo se guarda y con la ayuda del módulo de Mejoramiento continuo se evalúan las no conformidades y observaciones y se establecen correcciones y acciones correctivas. Solo así se formulan los planes de acción por proceso y se establecen fechas de cumplimiento.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

Como política de la Rectoría de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas y en coherencia con el GM-PRO-5 Procedimiento de Revisión por la Dirección, el Sistema de Gestión de Calidad se revisa como mínimo una vez al año con el objetivo de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización. Como resultado de esta revisión, se generan planes de acción de mejora y se planifican los recursos necesarios.

9.3.2 Información de la revisión por la dirección

El Departamento de Calidad presenta al Rector(a) los siguientes datos:

PUNTOS A REVISAR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DENOMINACIÓN KAWAK	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE ELABORAR
Estado de las acciones de la revisión por la dirección previas	Estado de los compromisos generados	Anual	Director de Calidad
Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad	Otras Entradas: reporte de control del cambio	Anual	Director de Calidad
Satisfacción del cliente	Otras Entradas, Resultado Informe de Satisfacción	Anual	Director de Calidad
Grado de cumplimiento de objetivos de calidad.	Otras Entradas, Indicadores de Política de Calidad	Anual	Director de Calidad
Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	Módulo de Planeación	Anual	Director de Calidad

Los resultados de seguimiento y medición.	Desempeño de los procesos (Indicadores) % de avance de Planeación	Anual	Director de Calidad
No conformidades y acciones correctivas	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Anual	Director de Calidad
Resultados de Auditoría	Auditorías	Anual	Director de Calidad
Desempeño de los proveedores externos	Proveedores	Anual	Director de Calidad
Adecuación de los recursos	Recursos	Anual	Director de Calidad
Riesgos y Oportunidades	Riesgos	Anual	Director de Calidad
Oportunidades de Mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Anual	Director de Calidad

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Decisiones y acciones relacionadas con:

PUNTOS A REVISAR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DENOMINACIÓN KAWAK	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE ELABORAR
Oportunidades de mejora	Recomendaciones para las mejoras	Anual	Director de Calidad
Necesidades de cambio para el Sistema de Gestión de Calidad	Problemas o cambios del proceso	Anual	Director de Calidad

Recursos para el SGC.	Recursos	Anual	Director de Calidad
-----------------------	----------	-------	---------------------

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Para tratar cualquier no conformidad que se genere en el Sistema de Gestión, incluidas las originadas por PQRSF, se ha establecido el GM-PRO-4 Procedimiento de Acciones de Mejora y/o Correctivas.

10.3 MEJORA CONTINUA

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas propende por el mejoramiento continuo, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, a través de los resultados del análisis, evaluación y salidas de la revisión por la dirección, con el propósito de determinar las necesidades u oportunidades que se deben considerar como parte de la mejora continua.

Este Manual de Calidad ha sido diseñado para servir como una guía completa del compromiso de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas con la excelencia en todos los aspectos de la educación superior. Los lineamientos y procedimientos descritos en este documento proporcionan un marco para garantizar que la universidad cumpla con los más altos estándares de calidad y efectividad. Reconocemos que la búsqueda de la calidad es un proceso continuo que requiere revisión, evaluación y mejora constante. A través de la implementación efectiva de este Manual, la Fundación se compromete a brindar a sus estudiantes una experiencia educativa excepcional y a contribuir de manera significativa al desarrollo de la sociedad.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

50+
Años