



MANUAL DE CALIDAD

RECTORA:
ANA MARÍA PIÑEROS RICARDO

DIRECTOR DE CALIDAD
JAVIER HERNANDO ZAMBRANO BARRIGA

DIRECTOR DE PLANEACIÓN
LUZ ADRIANA GUERRERO PÉREZ

COORDINADOR DE CALIDAD
LUIS HERNANDO NIÑO CHAPARRO

19 MAYO 2021

RESUMEN

El presente documento expone la estructura del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Fundación Universitaria Juan N Corpas y los requisitos normativos de ISO 9001: 2015.

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
2.1.	RECUENTO HISTÓRICO	5
2.2.	DESCRIPCIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS	6
2.3.	UBICACIÓN	7
2.4.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	7
2.4.1.	<i>Misión Institucional</i>	7
2.4.2.	<i>Visión Institucional</i>	7
2.4.3.	<i>Valores</i>	7
3.	OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD	8
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
4.1.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	9
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS ...	9
4.3.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
4.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	9
5.	LIDERAZGO	11
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO	11
5.1.1.	<i>Generalidades</i>	11
5.1.2.	<i>Enfoque al cliente</i>	12
5.2.	POLÍTICA.....	12
5.2.1.	<i>Establecimiento de la política de calidad</i>	12
5.2.2.	<i>Comunicación de la política de calidad</i>	12
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	13
6.	PLANIFICACIÓN	14
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	14
6.2.	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	14
6.2.1.	<i>Objetivos de calidad</i>	14
6.2.2.	<i>Planificación para lograr los objetivos de calidad</i>	15
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	15
7.	APOYO.....	15
7.1.	RECURSOS	15
7.1.1.	<i>Generalidades</i>	15
7.1.2.	<i>Personas</i>	16
7.1.3.	<i>Infraestructura</i>	16
7.1.4.	<i>Ambiente para la operación de los procesos</i>	16
7.1.5.	<i>Recursos de seguimiento y medición</i>	16
7.1.6.	<i>Conocimientos de la organización</i>	17
7.2.	COMPETENCIA	17
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA	17
7.4.	COMUNICACIÓN	18
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	18
7.5.1.	<i>Generalidades</i>	18
7.5.2.	<i>Creación, actualización y control de la información documentada</i>	18
8.	OPERACIÓN	19
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	19

8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	19
8.2.1.	<i>Comunicación con el cliente</i>	19
8.2.2.	<i>Determinación de los requisitos para los servicios</i>	20
8.2.3.	<i>Revisión de los requisitos para los servicios</i>	22
8.2.4.	<i>Cambios en los requisitos para los servicios</i>	23
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS	23
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 23	
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	24
8.5.2.	<i>Identificación y trazabilidad</i>	25
8.5.3.	<i>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</i>	25
8.5.4.	<i>Preservación</i>	26
8.5.5.	<i>Actividades posteriores a la entrega</i>	29
8.5.6.	<i>Control de los Cambios</i>	29
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	29
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	29
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	29
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	29
9.1.1.	<i>Generalidades</i>	29
9.1.2.	<i>Satisfacción del usuario</i>	30
9.1.3.	<i>Análisis y Evaluación</i>	30
9.2.	AUDITORÍA INTERNA	31
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	31
9.3.1.	<i>Generalidades</i>	31
9.3.2.	<i>Información de la revisión por la dirección</i>	31
9.3.3.	<i>Salidas de la revisión por la dirección</i>	31
10.	MEJORA.....	32
10.1.	GENERALIDADES	32
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	32
10.3.	MEJORA CONTINUA.....	32

MANUAL DE CALIDAD

CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	11/11/2018	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración inicial
2	28/01/2019	<ul style="list-style-type: none">• Se actualiza de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
3	19/05/2021	<ul style="list-style-type: none">• Se realizan los ajustes de acuerdo a las observaciones encontradas en la auditoria interna del proceso de Gestión de Mejoramiento.• Se articula el documento al Sistema Integrado Corpas por la Excelencia

COPIA CONTROLADA

1. INTRODUCCIÓN

La FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS, en su emprendedor camino hacia el proceso de mejoramiento continuo, ha desarrollado el Sistema Integrado Corpas por la Excelencia con la intención de mantener y mejorar el desempeño de la calidad en la prestación de sus servicios académicos y administrativos, que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestra comunidad universitaria. Dentro del Sistema Integrado Corpas por la Excelencia se encuentra la articulación del Sistema de Gestión de Calidad, con los requisitos normativos de ISO 9001: 2015, los cuales se describen en este Manual.

En el presente documento, se realiza una síntesis de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de instruir y guiar a las partes interesadas de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, a enfocar sus esfuerzos en el camino del mejoramiento continuo de su gestión, la excelencia y calidad académica; del mismo modo, informar a nuestra comunidad académica cuales son las metodologías y estrategias que se utilizan para alcanzar los objetivos institucionales y brindar servicios que satisfagan y generen confianza.

COPIA CONTROLADA

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. RECUENTO HISTÓRICO

Cada vez es mayor el número de empresas de cualquier sector que implementa un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Anteriormente se consideraba como un emprendimiento voluntario, pero hoy en día se habla de la supervivencia de las organizaciones, ya sea por superar las expectativas de los clientes o ser mucho más competitivos optimizando los procesos al interior de la organización.

Esta tendencia no es ajena a la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, que para el año 2008 inició el camino hacia la consolidación del SGC, contratando para ello una asesoría profesional externa para dicho propósito y a la vez se conectara con el proceso de Acreditación del Programa de Medicina, a propósito de la posibilidad y pertinencia de articular los lineamientos de acreditación con los estándares de calidad de la norma ISO 9000. De tal manera se hizo necesario la consolidación de un equipo humano encargado de diseñar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad que llevara a la institución hacia la una cultura de mejora continua.

El 24 de agosto de 2009, por resolución No. 002 del Consejo Máximo, se crea el Comité de Calidad de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, con el objetivo de implementar, mantener y divulgar el Sistema de Gestión de Calidad y promover el mejoramiento continuo de los procesos Institucionales.

Durante estos años, la Institución ha seguido trabajando en el mejoramiento continuo y el aseguramiento de la calidad de sus procesos académicos y administrativos. A finales del año 2016 se toma la decisión por parte de la Rectoría de alcanzar la acreditación Institucional otorgada por el Consejo Nacional de Acreditación y que tienen como requisito contar con un SGC certificado.

A partir de este momento la implementación y certificación del SGC se convierte en un objetivo estratégico para la Institución. El Departamento de Calidad en sus esfuerzos por el mejoramiento continuo y en cumplimiento de este objetivo estratégico, inicio en noviembre de 2017 el programa académico Diplomado en Sistemas de Gestión de Calidad ISO9001: 2015 y Formación de Auditores Internos del ICONTEC, invitando a la participación a un grupo interdisciplinario de 30 personas, conformado por la Rectoría, Vicerrectorías, Directores, Jefes, Coordinadores, además de convocar los equipos de trabajo Para el conocimiento de la norma, por parte de empleados de Icontec.

En la actualidad el Departamento de Calidad junto al Departamento de Planeación y el área encargada Autoevaluación y Autorregulación de programas, se articulan de manera permanente para conformar el Sistema Integrado Corpas por la Excelencia consolidando todos los esfuerzos en el desarrollo de actividades y plenas que le permitan a la Institución mantener, evaluar y mejorar el sistema y la calidad de sus

servicios, para esto hoy en día se cuenta con un sistema de información llamado KAWAK que permite realizar un seguimiento real del estado actual de planes estratégicos de cada proceso, Indicadores de gestión, PQRSF y desempeño de los procesos en el SGC.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS

Razón Social: Fundación Universitaria Juan N. Corpas.

Personería Jurídica: Resolución 2105 03/29/1974

Quiénes somos: 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

POSGRADO

- Especialización en Medicina Interna
- Especialización en Medicina Familiar Integral
- Especialización en Terapéuticas Alternativas y Farmacología Vegetal
- Especialización en Gerencia En Salud
- Especialización en Epidemiología
- Especialización en Sistemas de Garantía de Calidad y Auditoria de Servicios de Salud
- Especialización en Gestión del Talento Humano en Salud
- Especialización en Otorología y Neurotología
- Maestría en Educación para la Salud
- Maestría en Salud Pública

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 a 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. Interés colectivo por el cumplimiento de la ética profesional, la Ley y la moral socialmente aceptada.

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. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD

Descubrir la estructura y alcance del Sistema de Gestión de Calidad dentro de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas que ha sido implementado con base en los lineamientos de la Norma ISO 9001: 2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La Institución aplica diferentes metodologías para la identificación y descripción de su contexto. La FUJNC ha logrado consolidar una unidad de fuentes de información interna y externa que le permite monitorear la dinámica institucional y el comportamiento del ambiente educativo colombiano. El Manual de Planeación describe las características técnicas de dichas fuentes y puede ser consultado como referente y complemento del presente manual. De otro lado, la institución consolida la matriz DOFA a través del cual hace el análisis situacional y el cual constituye un insumo muy importante en el diseño de los planes estratégicos y de mejoramiento. Anexo No. 01. Matriz DOFA FUJNC.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas mediante talleres de participación por grupo focal o partes interesadas realiza una exploración de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a la vez que se apoya en los resultados de autoevaluación de los programas. Dicha exploración se concreta en la utilización de diferentes técnicas de grupo que facilitan la identificación de percepciones, necesidades, inquietudes, estrategias y posibilidades de mejoramiento. De la misma manera permiten una visión integral de la organización y interrelación tanto de los grupos como de las personas que conforman la comunidad universitaria. Dichas técnicas están descritas en el Manual de Planeación Institucional. Anexo 02: Reseña de talleres participativos.

4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El diseño, desarrollo y prestación de servicios de educación superior y educación permanente y continuada, abarcando las funciones sustantivas (docencia, investigación y extensión) y procesos misionales (Formación Académica, Investigación, Proyección Social y Bienestar Universitario).

El numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y de medición de la Norma ISO 9001: 2015, no se desarrolla en nuestro Sistema, dado que no se utilizan equipos de seguimiento o medición para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados que afecten la capacidad de la institución en la entrega de los servicios a las partes interesadas y el aumento de la satisfacción de ésta.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

6. Gestión Jurídica
7. Gestión de Información y Consulta
8. Gestión de Tecnología de la Información y de la Educación
9. Gestión Humana
10. Gestión Administrativa
11. Gestión de la Promoción Institucional
12. Gestión Financiera

Procesos Estratégicos

13. Gestión del Mejoramiento
14. Dirección y Planeación

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. Generalidades

El Rector de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas es responsable del Sistema de Gestión de Calidad, así como del mantenimiento y mejora continua del mismo. En su ejercicio de aseguramiento de la calidad, la Rectoría comunica a toda la comunidad Corpista mediante los diferentes canales establecidos ¹y en sus reuniones de mejoramiento² las necesidades a cumplir y satisfacer de los usuarios del sistema.

Es responsabilidad del Rector gestionar y asignar los recursos necesarios para el sostenimiento, mantenimiento y desarrollo de las actividades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad, y a su vez debe verificar que se estén alcanzando los objetivos y la política de calidad.

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad a través de lo siguiente:

- a) Rendición de cuentas mediante la Revisión por la Dirección los cuales son presentados al Consejo Directivo y Consejo Máximo sobre el desempeño del Sistema. A sí mismo, durante la Asamblea General de Consiliarios y pagina web, se divulga a todas las partes interesadas los resultados de gestión de los diferentes procesos.
- b) Promueve el desarrollo de estrategias que ratifiquen la política y objetivos de calidad, los cuales se encuentran vigentes y publicados en la página web de la Institución.

¹ Canales establecidos:

² Reunión de mejoramiento:

- c) Promueve con el apoyo del Departamento de Calidad la importancia del SGC mediante la capacitación, inducción, reinducción de los diferentes actores de los procesos.
- d) Mediante el monitoreo de sus indicadores de gestión y planes estratégicos, asegura el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- e) Demuestra su liderazgo por medio de la revisión por la dirección, reuniones de comité de calidad las cuales, con el apoyo del Departamento de Calidad, se pone en contexto el estado actual del desempeño de los procesos.

5.1.2. Enfoque al cliente

Los requisitos del cliente frente a los servicios que ofrece la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, se determinan en la creación de los programas académicos, en los convenios para los centros de prácticas y convenios de intercambio e internacionalización. A su vez estos requisitos son evaluados y actualizados mediante las necesidades que las partes interesadas hacen saber, en la evaluación de los programas académicos, evaluaciones de satisfacción y evaluación de acreditación de programas, que se llevan a cabo en diferentes periodos académicos.

5.2. POLÍTICA

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas ofrece a la comunidad, educación de alta calidad con sentido social y se compromete a:

- Contribuir permanentemente en la producción del conocimiento mediante investigación pertinente e innovación.
- Garantizar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad que asegura el mejoramiento continuo.
- Mantener visión global y aportar al cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible.
- Propender por el desarrollo humano integral y el mejoramiento de la calidad de vida.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

La Rectoría con el apoyo del Departamento de Calidad y el Departamento de Planeación, asumen el compromiso de difundir esta política 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
- Fondo de pantalla
- Rompetráficos
- Adhesivos
- Conformación y funcionamiento del Círculo de la Calidad: entrega de dotación a los miembros del Comité para su ejercicio.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

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

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	Bienestar
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 Humana
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 de la Información y de la Educación
Director del Centro de Tecnología de la Educación	
Vicerrector Administrativo	Gestión Administrativa
Director de Servicios Administrativos	

Las responsabilidades y autoridades están definidas en la ficha de cargo.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Matriz de Riesgos se establece aplicando la metodología para la administración del riesgo DAFF, la NTC- ISO 31000 y NTC – ISO 31010. Cada proceso diligencia su matriz de riesgos en el sistema de información KAWAK.

Las oportunidades de mejora se identifican y definen en el desarrollo del Contexto de la Organización análisis del DOFA y algunas de estas oportunidades se relacionan a los riesgos al momento de diligenciar la Matriz de Riesgos. Anexo 01. Matriz DOFA.

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1. Objetivos de calidad

Para la Fundación Universitaria Juan N. Corpas sus objetivos estratégicos establecidos se articulan con el sistema de gestión de calidad y son coherentes con el compromiso de la política de calidad, por esta razón se definen como objetivos de calidad los establecidos en nuestra planeación estratégica:

- La Fundación Universitaria Juan N. Corpas es un centro de producción de conocimiento reconocido, que a través de la investigación ofrece soluciones innovadoras en salud, educación y producción artística.
- La Fundación Universitaria Juan N. Corpas ofrece programas de formación de alta calidad, que impactan el desarrollo social, económico y científico del país.
- La oferta académica a nivel de pregrado y posgrado de FUJNC es reconocida a nivel internacional y garantiza las alianzas estratégicas del orden interinstitucional.
- La Fundación Universitaria Juan N. Corpas es reconocida como interlocutor válido y valioso del Gobierno Nacional y Regional, el Sector Educativo, el Sector Salud y el Sector Ambiental para la construcción de política pública y producción de conocimiento.
- La Fundación Universitaria Juan N. Corpas y las demás empresas del Grupo Social son reconocidas, como Modelo de Desarrollo Social en el país.
- La Fundación Universitaria Juan N. Corpas implementa el concepto de Calidad de Vida como filosofía institucional que abarca a toda la comunidad universitaria, procurando su bienestar integral y promoviendo su desarrollo.

- La Fundación Universitaria Juan N. Corpas, se caracteriza por sus procesos de innovación que aportan a la calidad académica y a la productividad institucional.
- Garantizar las condiciones físicas, administrativas, tecnológicas, promocionales y del talento humano para el desarrollo de los planes y proyectos que conducen la FUJNC hacia los 7 escenarios deseados del PDI.

6.2.2. Planificación para lograr los objetivos de calidad

Para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos, la Institución realiza un despliegue de su planeación estratégica a todos los autores del Sistema de Gestión de Calidad, apoyándose en el módulo de planeación de nuestro sistema de información KAWAK donde se determina: Objetivo específico, Actividades que se van hacer, recursos que se requieren, responsable, fecha de inicio y terminación, seguimiento y evaluación mediante porcentaje de cumplimiento.

Ver. Manual de Planeación, Plan de Desarrollo Institucional y Planeación Estratégica.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para determinar las necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad la se cuenta con las siguientes herramientas de planificación:

- 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 planeación estratégica y objetivos de calidad.
- Acciones derivadas de los resultados de las auditorias.

Cuando se presentan cambios que afectan la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, la Rectoría con el apoyo del Comité de Calidad y los líderes de procesos involucrados, realizan un análisis de la situación donde se elabora el plan en el formato Control del Cambio GM-FOR-16, este formato incluye los siguientes datos: Razones del cambio, actividades a realizar, responsables, recursos y plazos de ejecución.

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 planeación y gestión de los procesos.

7.1.2. Personas

El proceso de Gestión Humana con el liderazgo de la Dirección de Talento Humano, aseguran que el sistema cuente con la capacidad de personal necesario para ofrecer y prestar sus servicios, garantizando que los miembros del sistema sean competentes con base en su formación, experiencia y habilidades definidas en las fichas de cargo.

7.1.3. Infraestructura

Mediante planes de mantenimiento y necesidades identificadas durante la planeación estratégica, se proporciona y se mantiene la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios ofrecidos a través del Sistema de Gestión de Calidad, de esta manera asegurar conformidad y satisfacción de las partes interesadas.

La infraestructura incluye edificios, oficinas equipos, hardware, software, tecnologías de la información y la comunicación, entre otros.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La Institución mediante el proceso de Gestión Humana y la jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo, aseguran el cumplimiento de los requisitos de ley descritos en el decreto 1072 de 2015 y en la resolución 1111 del 2017, lo que le permite al sistema de Gestión de Calidad determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los 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 ha sido excluido del Sistema de Gestión Calidad.

7.1.6. La Institución cuenta con equipos de laboratorio para fines académicos y no para verificar la conformidad de los servicios mediante seguimiento y trazabilidad de la medición. Estos equipos de laboratorio cuentan con un mantenimiento preventivo o correctivo de acuerdo al procedimiento de

solicitud de mantenimiento de equipos (GAD-PRO-28). Conocimientos de la organización

La Institución con el propósito de tener una correcta operación de sus procesos y para 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 definido las habilidades y competencias necesarias para cada cargo, las cuales se encuentran registradas en la ficha de cargo. Se implementan planes de capacitación cuando es necesario desarrollar nuevas competencias y fortalecer las definidas.

Se conserva información documentada en las hojas de vida y resultados de gestión del proceso de extensión y proyección social mediante el subproceso de Educación Permanente y Continuada.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Con el propósito de crear conciencia del Sistema de Gestión de Calidad en la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, se crearon mecanismos y acciones necesarias para que el personal sea consciente de la política de calidad, objetivos de estratégicos, cómo contribuyen desde su área y actividad a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, los beneficios de una mejora del desempeño y lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

- Realiza campañas de comunicación donde se informa la política de calidad y los objetivos estratégicos.
- Se realizan actividades, donde se pregunta al personal como contribuyen al cumplimiento de la política de calidad.

- Se comunican los resultados de los informes de gestión de los diferentes procesos, donde se muestra 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 como se debe hacer la comunicación interna y externa. Ver Manual de Comunicaciones.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. Generalidades

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

- Declaración de la política de calidad y objetivos estratégicos - Manual de calidad (aprobada en Comité de Calidad - Acta No. GM-P-66 11 de Septiembre de 2018).
- 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, donde se define los lineamientos para:

- Elaborar los documentos nuevos que van 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 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 documento Procedimiento Control de Registros (GM-PRO-3).

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 los objetivos estratégicos y e indicadores asociados a cada proceso.

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

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:

- En la página web de la Fundación Universitaria Juan N. Corpa en la pestaña superior "Oferta Académica" se encuentra publicada la siguiente información: Orientación de los programas de PreMédico, 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.
- En la sección ENLACES de la página web se encuentra publicado todo lo relacionado con los servicios de extensión y proyección social, que está compuesto por iniciativas globales, medicina comunitaria, educación permanente y continuada y ECO egresados.
- Las notas de los estudiantes son publicados por los docentes en el sistema de información académica SOF&A durante el semestre. Adicional a esto mediante el proceso de Registro Académico se atienden las solicitudes de los estudiantes en cuanto a certificados, diplomas y notas.
- La investigación se fomenta en todos los niveles de la formación académica, propiciando la formación integral de sus estudiantes y docentes. El proceso de Investigación a cargo de la Dirección del Centro de Investigación, realiza diferentes talleres, congresos, capacitaciones, tutorías, asesoramientos y otra serie de actividades que permiten divulgar los servicios y resultados que se obtienen en el Centro de Investigación. En la página web encontrarán una pestaña llamada "Investigación" donde encontrará la siguiente información: Declaración de la política de investigación, servicios que ofrece, grupos de investigación, entre otras.

- Para la manipulación o control 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.
- PQRSF Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, son recibidas mediante la página web por medio del enlace contáctenos y registradas en el sistema Kawak, adicional a esto 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. Registro de PQRSF se encuentra en el módulo de servicio al cliente – PQRS, ver Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (GM-PRO-13).
- En la página web se pueden consultar los diferentes servicios que ofrece el proceso de Bienestar, adicional a esto existe una oficina para la atención a los estudiantes, administrativos, y demás partes interesadas que lo necesiten. Allí encontrara servicios como: Diferentes Electivas o disciplinas deportivas, atención psicológica, metodología del aprendizaje, entre otros servicios y actividades.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

La Fundación Universitaria Juan Corpas establece en sus Procesos Misionales, los planes y requisitos con que se deben realizar y prestar los servicios.

Formación Académica:

- FA-MED-PEP-1 Proyecto Educativo del Programa de Medicina.
- FA-ENF-PEP-1 Proyecto Educativo del Programa de Enfermería.
- FA-MUS-PEP-1 Proyecto Educativo del Programa de Música.
- FA-EDU-PEP-1 Proyecto Educativo del Programa de Educación.
- FA-PRO-4 Solicitud y Asignación de Salones.
- FA-MED-PRO-11 Compromisos y Obligaciones Interinstitucionales de Docencia y Servicio.
- FA-PRO-8 Procedimiento Ofertas de Módulos de Postgrados Administrativos a Pregrado.
- FA-MED-PRO-8 Planeación Académica Postgrados Administrativos
- FA-ENF-POL-1 Manual Practica Formativas Enfermería

Extensión y Proyección Social

- EPS-IGL-PRO-2 Procedimiento Solicitud de Movilidad Nacional e Internacional de Estudiantes. EPS-IGL-PRO-1 Procedimiento Solicitud de Movilidad Docente y Administrativa
- EPS-EPC-PRO-1 Inscripción y Admisión de Educación Continuada
- EPS-ECO-PRO-1 Seguimiento a los Egresados.

- EPS-ECO-PRO-2 Impacto de los egresados en el Medio.
- EPS-APOC-PRO-1 Procedimiento de Diseño de Programas Extramurales de Medicina Comunitaria.
- EPS-APOC-PRO-2 Procedimiento de Diseño de Programas Intramurales de Medicina Comunitaria.

Investigación

- INV-PRO-5 Procedimiento para la Realización de Investigaciones por parte de los Estudiantes de Pregrado y Posgrado.
- INV-PRO-6 Solicitud de Patrocinio para la Presentación de Productos de Investigación.
- INV-INS-6 Instructivo para Conformación y Aval de grupos de Investigación Institucionales.
- INV-MAN-2 Documento Lineamientos Semilleros de Investigación.

Bienestar

- BI-PRO-9 Procedimiento para la consulta en el servicio de psicología
- BI-PRO-10 Procedimiento desarrollo de actividades artísticas y culturales
- BI-PRO-2 Procedimiento para la coordinación y apoyo a actividades deportivas y culturales
- BI-PRO-8 Procedimiento de crecimiento y desarrollo humano
- BI-PRO-6 Procedimiento de solicitud de becas por actividades deportivas o culturales.

Dentro de los procesos de apoyo se definen actividades que complementan el desarrollo y la prestación servicios en los procesos misionales.

Registro Académico

- 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

Gestión de Promoción Institucional

- GCM-COM-PRO-1 Procedimiento de comunicaciones
- GCM-COM-MAN-1 Manual de Comunicaciones
- GCM-PRO-10 Procedimiento de Solicitud y Autorización de Servicios del Departamento de Promoción Institucional
- GCM-PRO-11 Procedimiento de Prospectación

Gestión de Información y Consulta

- GIC-PRO-1 Adquisición de Material Bibliográfico
- GIC-PRO-2 Circulación y Préstamo
- GIC-INS-1 Instructivo para el Procesamiento Técnico de Material Bibliográfico
- GIC-PRO-5 Satisfacción de Usuarios CIC

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

- a) Las actividades y programas académicos de la Institución son regulados por el Ministerio de educación.
- b) En el sistema de información Kawak, se cuenta con un listado maestro de documentos externos donde se encuentran relacionados todos los requisitos legales y reglamentos con 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

Antes de finalizar el período académico cada programa realiza una encuesta de autoevaluación a docentes y estudiantes, con el propósito de supervisar la calidad y el desarrollo de los procesos académicos teniendo como prioridades la pertinencia, el cumplimiento de objetivos, la flexibilidad curricular y la percepción de cada uno de los actores en el proceso académico. Los resultados tabulados son analizados por el Comité Curricular de cada programa para tomar decisiones en cuanto a los ajustes que se requieran en los contenidos académicos, evaluación y logística de las cátedras. Estos cambios se hacen teniendo en cuenta las necesidades de docentes, estudiantes y actualizaciones necesarias sobre los temas de los planes de estudio. Los ajustes propuestos al desarrollo de las cátedras y a los respectivos Syllabus, deben ser discutidos al interior del comité curricular, teniendo en cuenta que estas modificaciones deben cumplir con el número de créditos definido en el reglamento específico y estructura curricular de cada programa.,

Las situaciones disciplinarias, administrativas y de funcionamiento de los programas académicos son analizadas por el Consejo de Facultad con el visto bueno de las decanaturas. Posteriormente, si se requiere, son tramitadas con él al Consejo Directivo. . Los registros de los resultados de la revisión y de las decisiones originadas de estas son: Actas de Comité Curricular, Acta de Consejo de Facultad, Acta convenio docencia servicio (Enfermería y Medicina), Actas de mejoramiento de música, Actas de compromisos para retroalimentación de docentes y Actas de Consejo Directivo.

Para determinar el valor de los programas académicos se determina mediante un análisis de gasto que realizan en conjunto el proceso de Formación Académica y Gestión Financiera; Así mismo el incremento de valores sobre el pago de la matrícula se realiza mediante los ajustes del IPC de cierre octubre y el plan de inversiones de siguiente año, la propuesta es presentada por el Director Financiero y revisada y aprobada por el Consejo Máximo. Los registros de los resultados de esa revisión y de las acciones originadas son: Acta del Consejo Máximo.

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 planes de estudio vigentes publicados en la página web de la Institución, se envían notificaciones por correos electrónicos informando los cambios realizados, nuevas versiones de documentos o reglamentos.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

En el proceso de Dirección y planeación, se establece el FA-PRO-10 Creación y renovación de programas de pregrado y postgrado, y el EPS-EPC-PRO-2 Procedimiento de Creación de Nuevos Productos Académicos de Educación Permanente y Continuada. Estos procedimientos definen las actividades necesarias para el cumplimiento de los requisitos legales para el diseño y desarrollo de los programas académicos.

En el proceso de extensión y proyección social se define el EPS-APOC-PRO-1 procedimiento de diseño de programas extramurales de medicina comunitaria y el EPS-APOC-PRO-2 procedimiento de diseño de programas intramurales de medicina comunitaria.

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 controlada las salidas de los procesos misionales, contamos con la siguiente información:

Formación Académica:

- FA-MED-PEP-1 Proyecto Educativo del Programa de Medicina.
- FA-ENF-PEP-1 Proyecto Educativo del Programa de Enfermería.
- FA-MUS-PEP-1 Proyecto Educativo del Programa de Música. FA-EDU-PEP-1 Proyecto Educativo del Programa de Educación
- FA-PRO-4 Solicitud y Asignación de Salones
- FA-PRO-6 Cumplimiento de Compromisos y Obligaciones Interinstitucionales de Docencia y Servicio
- FA-PRO-8 Procedimiento Ofertas de Módulos de Postgrados Administrativos a Pregrado
- FA-MED.PRO-8 Planeación Académica Postgrados Administrativos
- FA-CAR-1 Caracterización Formación Académica

Extensión y Proyección Social

- EPS-IGL-PRO-1 Procedimiento Solicitud de Movilidad Docente y Administrativa
- EPS-IGL-PRO-2 Procedimiento Solicitud de Movilidad Nacional e Internacional de Estudiantes.
- EPS-EPC-PRO-1 Inscripción y Admisión de Educación Continuada
- EPS-ECO-PRO-1 Seguimiento a los Egresados.
- EPS-ECO-PRO-2 Impacto de los egresados en el Medio.
- EPS-CAR-1 Caracterización Extensión y Proyección Social
- EPS-APOC-PRO-1 Procedimiento de Diseño de Programas Extramurales de Medicina Comunitaria.
- EPS-APOC-PRO-2 Procedimiento de Diseño de Programas Intramurales de Medicina Comunitaria.

Investigación

- INV-PRO-5 Procedimiento para la Realización de Investigaciones por parte de los Estudiantes de Pregrado y Posgrado.
- INV-PRO-6 Solicitud de Patrocinio para la Presentación de Productos de Investigación.
- INV-INS-6 Instructivo para Conformación y Aval de grupos de Investigación Institucionales.
- INV-MAN-2 Documento Lineamientos Semilleros de Investigación.
- INV-CAR-1 Caracterización Investigación

Bienestar

- BI-PRO-9 Procedimiento para la consulta en el servicio de psicología
- BI-PRO-10 Procedimiento desarrollo de actividades artísticas y culturales
- BI-PRO-2 Procedimiento para la coordinación y apoyo a actividades deportivas y culturales
- BI-PRO-8 Procedimiento de crecimiento y desarrollo humano
- BI-PRO-6 Procedimiento de solicitud de becas por actividades deportivas o culturales.
- BU-CAR-1 Caracterización Bienestar.

Dentro de los procesos de apoyo se definen actividades que complementan el desarrollo y la prestación servicios en los procesos misionales.

Registro Académico

- 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-CAR-1 Caracterización Registro Académico

En la caracterización de los procesos Misionales 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 exige mantener y conservar una trazabilidad e información documentada de cada estudiante durante los años como estudiante y egresado, se registrada en el sistema SOF&A.

El Proceso de Registro Académico lleva a cabo el control y registro de los estudiantes, la identificación se hace mediante el número de Cédula, TI o CE, Cada estudiante cuenta con una hoja de vida, en la cual se registra la información académica: historial académico, diplomas, certificados, examen de estado, foto, EPS, libreta militar entre otros.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas identifica como propiedad del cliente lo siguiente:

- La documentación entregada o enviada por los aspirantes al momento de participar del procedimiento de inscripción, selección, admisión y matricula.
- Certificados de estudio e historial académico.

- Información de los proveedores (Manual para el tratamiento de datos personales en la Fundación Universitaria Juan N. Corpas).
- Información del personal Docente y Administrativo.

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 GTIE-MAN-1 Manual de seguridad de la información del proceso de gestión de Tecnología de la Información y de la Educación, 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 PRESERVAR	A	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 legajadas e identificadas con el nombre, el año y periodo en el que ingreso el aspirante. Las carpetas son custodiadas en el archivo ubicado en secretaría General. La información es consultada únicamente por el personal de Secretaría General, de acuerdo a las políticas de tratamiento de datos personales. Las personas que necesiten tener acceso a la hoja de vida de un estudiante o egresado, debe 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 SOF&A, destinado para registrar las notas de los estudiantes de los diferentes programas. Se realizan Backup de seguridad por parte del Departamento de Tecnología de la Información.
Gestión de Información y Consulta	Libros (material bibliográfico)	<p>Los libros son catalogados y almacenados en estanterías metálicas de colección abierta y cerrada.</p> <p>El material bibliográfico de medicina se ubica de acuerdo a la clasificación en la National Library of Medicine, manual para identificación de ubicación de libros.</p> <p>Existe un sistema de seguridad para la colección abierta, basado en tecnología RFID, y colección cerrada de manera manual de acuerdo a identificación en el sistema de información KOHA.</p> <p>Se realizan algunos controles para prevenir el deterioro, tales como: revisión de libros y circulación de material, acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y el proceso de</p>

		<p> encuadernación cuando es necesario.</p>
<p> Investigación</p>	<p> Producción intelectual</p>	<p> La producción intelectual está centrado en los grupos de investigación y es conservada por Colciencias en los siguientes aplicativos: CvLAC (hoja de vida del investigador) y en el GroupLAC (hoja de vida del grupo de investigación) y los proyectos de investigación se conservan en APIC (Aplicativo administración de proyectos de investigación).</p> <p> En ambos casos las medidas de seguridad están dadas por el uso de usuario y contraseña.</p>
<p> Bienestar</p>	<p> Información suministrada por los estudiantes que participan del servicio de Psicología</p>	<p> La información suministrada por los estudiantes que participan de los servicios de psicología es custodiada por el Psicólogo de acuerdo a las políticas de tratamiento de datos de la FUJNC y manejo de información confidencial del paciente.</p> <p> La información suministrada es archivada en medio magnético en el computador personal del psicólogo con los datos básicos personales, cronograma de citas, información del paciente de acuerdo a la evolución</p>

		de la problemática que se presenta.
--	--	-------------------------------------

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Por ser una institución de educación superior, garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios como el reglamento general estudiantil y el reglamento estudiantil específico para cada programa. Adicional a esto mediante el proceso de formación académica se realizan actividades de evaluación y autoevaluación de los programas académicos 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.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Institución garantiza que los estudiantes que se gradúan cumplen satisfactoriamente las disposiciones planificadas y 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 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 citadas 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 ha implementado herramientas para realizar el seguimiento a la percepción de los clientes, mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción GM-FOR-17 Formato Encuesta de Satisfacción, la cual se aplica a todos los estudiantes junto con la evaluación de los programas.

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 recopila, 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, donde se incluyen todos los procesos y se definen todas las acciones necesarias para control, 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 encontrara definida todas las actividades para la validación del sistema.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. Generalidades

Como política del Rector 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 continuas con la dirección estratégica de la organización. Como resultado de esta revisión se generan planes de acciones 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:

- a) Estado de las acciones de la revisiones anteriores.
- b) Los cambios internos y externos pertinentes en el sistema de Gestión de Calidad.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión:
 - Resultados de satisfacción del cliente (encuestas de satisfacción).
 - Resultados de las PQRSF (Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).
 - Cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.
 - Resultados de los indicadores de procesos.
 - Estado actual de las acciones de mejora y correctivas.
 - Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores.
 - Resultado de las auditorías internas.
 - Desempeño de los proveedores externos.
 - Recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora de la eficacia del sistema y la gestión de sus procesos.
- Cualquier necesidad de cambios en el Sistema de Gestión.
- Necesidades de Recursos.
- Acta del Comité de Calidad donde se revisa el resultado del informe.

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.