

 <b>fodeseq</b> <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	23/11/2023

Fecha: 15-01-2024

Período de Revisión: 9 de enero de 2024 al 9 de enero de 2025

### ENTRADAS PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

#### 1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Acción Previa	Resultados
Inclusión de un nuevo indicador para el proceso de Gestión Financiera. Se implementará un nuevo indicador para la evaluación de la ejecución presupuestal en la parte de los egresos.	Se implementa el indicador, pero en el mes de febrero se desestima la inclusión de este ya que la ejecución presupuestal es parte del alcance de la Planeación Estratégica.
Contratista apoyo del SGC	Se avalo en el presupuesto el contrato de Nicolás Prieto Pereira con el contrato de prestación de servicios No. 2024-01-01
Practicante apoyo al SGC	Se contrato al practicante Santiago Betancur Yaima de la IES CUN.

En conclusión, las salidas por la revisión previas fueron ejecutadas al 100% de las cuales una de ellas evidencio una oportunidad de mejora ya que el nuevo indicador no hace parte el alcance de la certificación, sino que este corresponde a la Planeación Estratégica del FODESEP. Junto con las otras dos acciones permitieron el mantenimiento del SGC.

#### 2. Cambios en las cuestiones externas e internas que afectan al SGC

Para la presente revisión se genera la formulación total de las cuestiones externas e internas a través de la nueva planeación estratégica 2024-2027, en este proceso el Consejo de Administración es el encargado de la aprobación del Plan Estratégico para lo cual se tiene en cuenta los resultados del cierre de la Planeación estratégica anterior, los indicadores, el SGC y el conjunto de políticas y normativas aplicables al FODESEP.

En el ejercicio de la planeación estratégica generativa implementada por el Consejo de Administración se identificaron las fuerzas impulsoras y opositoras que afectan al SGC de la siguiente forma:

Descripción de la Cuestión	Externa	Interna	Impacto en el SGC
<b>Impulsoras</b>			
Recursos de aportes del Gobierno Nacional	x		Mayor colocación de créditos al servicio de las IES
Reforma Ley 30 de la Educación Superior	x		Alteraciones en la naturaleza jurídica del FODESEP

 <b>fodeseq</b> <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
		Fecha	23/11/2023

Descripción de la Cuestión	Externa	Interna	Impacto en el SGC
Cooperación financiera Internacional Educación	x		Mayor colocación de créditos al servicio de las IES
Reducción en los recursos al ICETEX para la financiación a la educación superior	x		Afectación de acuerdo de pagos CUES.
Necesidades de financiación a IES y a estudiantes	x		Oportunidades de negocio.
Conoce a su cliente. El FODESEP tiene amplio conocimiento de cada una de sus IES afiliadas.		x	Mayor comercialización de los servicios de crédito según las necesidades de las IES
Naturaleza jurídica. Por ser una entidad de carácter mixta tiene la oportunidad de acceso a apoyos del Estado y de las IES privadas y públicas.	x		Se puede abarcar a todas las IES a nivel nacional.
<b>Opositoras</b>			
Ausencia de instrumentos tecnológicos para generar un mejor proceso de crédito.		x	Materialización de errores por digitación manual de la operación crediticia.
Marco normativo complejo, contradictorio e inflexible.	x		Limitado campo de acción por la normatividad aplicable.
Falta de liquidez del FODESEP / ausencia de recursos		x	No se puede llevar a cabo la colocación de créditos.
Competitividad. Siendo el FODESEP una entidad del sector Solidario que se encuentra en el sector educativo, debe diferenciarse de la banca tradicional, generando opciones con mayor flexibilidad y valor agregado, que sean atractivas para las IES.		x	Atracción de nuevas IES y mayor colocación de créditos
Deserción de la oferta académica actual de la Educación Superior (menos estudiantes, condiciones difíciles de acceso a la ES, restricción de recursos del ICETEX)	x		Sin estudiantes las IES no solicitan créditos
Desconocimiento sobre FODESEP como fondo financiero por las IES no afiliadas.	x		La experiencia que se tiene como fondo no tiene cobertura al 100% de las IES del país

Para la presente revisión se realizó la evaluación inicial de las cuestiones externas e internas del FODESEP para la vigencia 2024-2027, obteniendo como resultado la conformidad por parte de la alta dirección sobre

 <b>fodeseq</b> <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	23/11/2023

la identificación de dichas cuestiones ya que se alinean con la naturaleza del Fondo y por ende se trabajará sobre ellas para mitigar la materialización de cualquier incidente.

#### Evaluación de los requisitos de las partes interesadas

No.	Parte Interesada	Descripción	Requisitos	Seguimiento / revisión
1	Instituciones de Educación Superior – IES- afiliadas y no afiliadas	Todas las IES que se encuentran interesadas o reciben los servicios ofertados por el FODESEP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Accesibilidad a los servicios de crédito para IES afiliadas</li> <li>* Cumplimiento de la normatividad aplicable vigente.</li> <li>* Calidad en el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Encuesta de satisfacción, de manera anual.</li> <li>*Informe trimestral de PQRS.</li> <li>*La cantidad de créditos aprobados</li> </ul>
2	Organismos de Control	Entendidos con las entidades externas que controlan las acciones emprendidas por el Fondo, de acuerdo con su naturaleza jurídica, entre las cuales se encuentran: Superintendencia de la economía solidaria, Contraloría, Procuraduría, Contaduría, DIAN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La correcta gestión y administración de los fondos o bienes de las IES afiliadas.</li> <li>* Oportuno reporte de los informes normativamente establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Informes periódicos en los comités de gestión.</li> <li>*Las auditorías periódicas por parte de Control Interno y de la revisoría fiscal. (Según el ente.)</li> </ul>
3	Proveedores	Empresas o personas que brindan soporte a la operación del FODESEP, para que este se lleve de manera normal, entre los cuales está el proveedor del aplicativo contable, contratistas.	*Puntualidad en los pagos	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Los informes financieros al consejo de administración.</li> <li>*La evaluación periódica por parte de los supervisores de cada contrato.</li> </ul>
4	Órganos colegiados del FODESEP	Son los entes internos de control y direccionamiento estratégico del FODESEP entre los cuales se encuentra: Asamblea General, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Junta de Apelaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cumplimiento normativo.</li> <li>*Crecimiento organizacional.</li> <li>* Mayores beneficios para las IES afiliadas.</li> <li>* Oportuna remisión de informes de gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Informes de gestión.</li> <li>*Aplicación de la evaluación de cada sesión del consejo de administración Acuerdo 222 del 2013.</li> </ul>
5	Empleados del FODESEP	Son los correspondientes al subsistema para la certificación del SGC.	*Oportunidad y veracidad de la información y fidelidad de la misma.	*Evaluaciones de desempeño aplicadas, la medición de los indicadores de gestión.

 <b>fodeseq</b> <small>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
		Fecha	23/11/2023

No.	Parte Interesada	Descripción	Requisitos	Seguimiento / revisión
			*Recursos necesarios para desempeñar sus roles y responsabilidades	
6	Ministerio de educación Nacional / ICETEX	Son los representantes del estado en el FODESEP.	*La correcta gestión y administración de los fondos o bienes de las IES afiliadas. *Oportuno reporte de los informes normativamente establecidos.	*Informes de gestión. *Aplicación de la evaluación de cada sesión del consejo de administración Acuerdo 222 del 2013.

Los requisitos establecidos para las partes interesadas, junto con su correspondiente seguimiento, control y evaluación, se mantendrán durante la vigencia 2025. Esto se debe a que han demostrado ser efectivos y eficientes en garantizar la satisfacción de las partes interesadas del FODESEP, fortaleciendo su confianza y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

### 3. Cumplimiento de la política y objetivos de calidad

- Política de calidad
- El FODESEP en su propósito de ser una entidad promotora de financiamiento de proyectos específicos de las Instituciones de Educación Superior y encargada de plantear y proponer programas y proyectos económicos para el beneficio de estas instituciones, ha definido como política de calidad del Sistema de Gestión de Calidad, la siguiente:

“Nos encontramos comprometidos con mejorar permanentemente la eficacia de los procesos para satisfacer las necesidades de las instituciones de educación superior IES y partes interesadas, a través de servicios de crédito que contribuyen al fortalecimiento de las IES, para lo cual contamos con un equipo de trabajo capacitado, el cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable, garantizando los recursos que permiten asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de FODESEP”. –

La administración y su equipo de trabajo manifiesta la conformidad de la política de calidad con el Sistema de Gestión de Calidad, además de los resultados de la auditoría interna, ratifica que la política anteriormente descrita cumple con lo que la entidad es y está dispuesta a brindar a sus IES afiliadas, para satisfacer sus necesidades.

- Objetivos de Calidad

Directriz Política	Objetivo	Indicador	Resultado
Mejorar permanentemente la eficacia de los procesos.	Lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la evaluación y mejora	Nivel de acciones de mejora cerradas eficazmente	Se presenta el cierre eficaz de los 3 planes de mejora identificados dando como resultado 100% de cumplimiento del indicador.

 <b>fodeseq</b> <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
		Fecha	23/11/2023
<b>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</b>			

Directriz Política	Objetivo	Indicador	Resultado
	continúa de todos los procesos que lo conforman.	Nivel de cumplimiento del programa de auditoría interna	Se realiza el corte al mes de diciembre en el cual se presenta la auditoría del SGC, por parte de Johan Vargas con un cumplimiento del indicador del 100%.
Satisfacer las necesidades de las IES afiliadas y partes interesadas, a través de servicios de crédito que contribuyen al fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior.	Obtener un reconocimiento en calidad para la gestión de los servicios de crédito	Certificación ISO 9001:2015 de los procesos relacionados con los servicios de créditos	El presente indicador cierra en un 100% para la vigencia 2024 ya que se obtuvo la certificación con un cierre de cero observaciones y cero no conformidades.
Desarrollar un equipo de trabajo capacitado y comprometido con las necesidades de las IES afiliadas	Ejecutar las capacitaciones programadas para el período vigente, con el fin de garantizar el desarrollo de competencias en los empleados.	Nivel de cumplimiento del plan institucional de capacitación	Se evidencia el cumplimiento del plan Institucional de capacitaciones al 90%, con un logro significativo como lo es la plataforma de capacitaciones propia del FODESEP con cero costos y con cursos certificables para los empleados.

#### 4. Satisfacción del usuario y retroalimentación de las partes interesadas

La satisfacción de las IES se mide a través de la encuesta de percepción de la entidad la cual se surtió en el mes de noviembre dando cumplimiento al instructivo "GVE-IN-02 INSTRUCTIVO MEDICION DE SATISFACCION CLIENTE", dando como resultado un 90% de satisfacción de las IES, una vez realizado el informe por la Líder Gestión de Ventas a través del análisis de las preguntas se evidencia que el FODESEP presenta un buen servicio a las IES afiliadas; sin embargo en pro de la mejora continua se proponen algunas conclusiones y recomendaciones.

#### 5. Resultados alcanzados por los procesos

Proceso	Indicador	Resultados
Gestión de calidad	Cumplimiento programa de auditorías internas	100%
Gestión de calidad	Eficacia de la mejora	100%
Gestión de calidad	Oportunidad en la respuesta de PQRSF	100% Se tiene como soporte las certificaciones presentadas a la Junta de Vigilancia durante el año 2024 donde se evidencia que no se han presentado PQRSF
Gestión de ventas	Tasa de conversión de ventas	31%



FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC

Código GCA-FO-11

Versión 1

Fecha 23/11/2023

Proceso	Indicador	Resultados
Gestión de ventas	Nivel de satisfacción	El instrumento de medición se remitió a la totalidad de las IES afiliadas en el mes de noviembre con cierre de respuesta el 20 de diciembre con un total de 48 respuestas y un índice de satisfacción del 90%
Gestión de crédito	Cumplimiento de la normatividad – acuerdo manual de crédito	100%
Gestión de cartera	Oportunidad en el cobro	100%
Gestión de cartera	Eficiencia del gestor de cobro	55% El incumplimiento de este indicador se da a que varias Instituciones programas de pago no cumplieron con la obligación; la Universidad INCCA de Colombia no realizó el pago de la cuota del crédito No. 692, ni el acuerdo de pago que se había realizado con el Fondo, posterior a esto la IES radicó una política de salvamento expedida por el MEN; sin embargo, se elaboró un plan de mejora con actividades con cada una de las IES con el fin de sanear la cartera.
Gestión de cartera	Comportamiento de la normalización de la cartera	106%
Gestión financiera	Cumplimiento de soporte contable	99%
Gestión financiera	Cumplimiento de soporte pagos	100%
Gestión humana	Cumplimiento en evaluaciones de desempeño	96%
Gestión humana	Ejecución de capacitaciones	90%
Gestión humana	Índice de rotación de los empleados	13%
Gestión jurídica	Nivel de calidad proveedores	95%
Gestión jurídica	Eficacia de las gestiones en los procesos activos	75%

 <b>fodeseop</b> <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	23/11/2023

## 6. Resultados auditoría interna

En la auditoría interna se realizaron los siguientes hallazgos de la siguiente forma:

- Fortalezas:
  - Gestión eficiente del control documental a través de la plataforma 'Micrositio SGC', garantizando que la información esté accesible para toda la organización. El personal demuestra un manejo adecuado de la herramienta y un sólido conocimiento de la documentación relacionada
  - La organización ha implementado una plataforma de capacitación que demuestra su compromiso con la mejora continua y la eficiencia de los procesos. Esta herramienta facilita la formación del personal, promueve el desarrollo de competencias y contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos
  - Respaldo de la información a través BAKUPS e implantación de UPS que minimizan el riesgo de pérdida de información.
  
- Oportunidades de mejora:

Proceso / numeral	Descripción
Calidad	Discriminar que es necesidad y expectativa, no unificarlos.
Gestión Calidad / 6.1	Especificar dentro de la matriz de riesgos y oportunidades donde consideran los apartados 4.1 y 4.2 de la norma porque no es claro.
Gestión Calidad / 4.1	La organización debe determinar si el cambio climático es un tema relevante.
Gestión Humana	Se recomienda establecer rangos de calificación para los resultados de la evaluación de desempeño.
Gestión Jurídica / 8.2.2	Se recomienda revisar las normas incluidas en el nomograma, ya podrían ser más las que pueden afectar a la organización de no realizarse el seguimiento correspondiente.

- No conformidades

Proceso / numeral	Descripción de la No Conformidad
Gestión de Calidad / 6.3	Se evidenció la ausencia de documentación que detalle las posibles consecuencias de los cambios, incumpliendo el requisito 6.3A. El documento identificado con el código GCA-FO-15 no contiene información suficiente para demostrar un análisis preventivo ni un enfoque proactivo hacia la gestión de cambios.

	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
		Fecha	23/11/2023

### 7. Desempeño de los proveedores externos

- Se realizó la calificación anual de proveedores dando como resultado el 95% de satisfacción con estos, lo que demuestra que el FODESEP ha desarrollado de manera correcta el proceso de selección de los proveedores; sin embargo, cabe resaltar que el proveedor de HEINSOHN APOTEOSYS es el proveedor con baja calificación por lo cual se realizó la contratación del nuevo proveedor SIIGO al cual se le realizará el seguimiento adecuado para no repetir la historia.

### 8. Oportunidades de mejora

Dentro de las oportunidades de mejora identificadas en la vigencia 2024 se encuentran:

- La adquisición de una plataforma de capacitaciones a través de un aliado del FODESEP la cual fue gratuita para la entidad y cuyo fin es el de fortalecer las capacidades y perfiles académicos de los empleados del fondo los cuales tienen acceso de forma ilimitada a cursos totalmente certificables a 0 costo.
- La mejora del microsítio del Sistema de Gestión de Calidad la cual fue totalmente gratuita y que permite el acceso a la información por parte de cada uno de los empleados de la entidad, teniendo una plataforma accesible con respaldo en la nube y muy amigable con los usuarios.

### 9. Adecuación de recursos

El Sistema de Gestión de Calidad tiene inmerso en el presupuesto los recursos destinados para el correcto funcionamiento de este, dentro de esos recursos se encuentran consignado:

- Rubro de capacitaciones
- Rubro de plan de bienestar
- Rubro para las auditorías externa e interna del SGC
- Rubro en el proceso de Gestión de Ventas para la correcta comercialización de los créditos

Con estos rubros más las contrataciones del año 2024 del Contratista Nicolás Prieto Pereira y el practicante Santiago Betancur Yaima el Sistema de Gestión de Calidad tuvo una correcta administración de este y estos llevaron a cabo el proceso de socialización, capacitación y control de los indicadores.

### 10. Pertinencia de los controles y tratamientos definidos para los riesgos y oportunidades

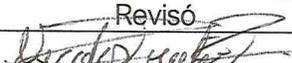
Los riesgos consignados en el formato SEV-MA-01 Mapa de Riesgos fueron evaluados durante los meses de septiembre y diciembre de 2024. En resumen, los 22 riesgos con los que opera el SGC siguen vigentes, sin embargo, en dichas evaluaciones se evidenció que los controles propuestos están operando de manera efectiva y que ninguno de los riesgos se ha materializado. En colaboración con el Líder Gestión de Riesgos, se alineó el mapa de riesgos de calidad con el sistema integrado de administración de riesgos – SIAR implementado en FODESEP, con el objetivo de lograr una integración que evite que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) opere de manera aislada del resto de la organización.

 <b>fodesepp</b> <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
		Fecha	23/11/2023
<b>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</b>			

### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Tipo	Descripción	Decisión
Oportunidad de Mejora	Desde la Gerencia General se propone junto con la contratación, la delegación al Líder de Calidad y Gestión Estratégica, para realizar un monitoreo y control del Sistema de manera permanente.	Emitir la resolución de delegación de la alta dirección del SGC.
Cambios del SGC	Reestructuración del proceso de contratación del FODESEP, ya que es una entidad mixta, y su contratación se da bajo el derecho laboral privado, además se puede optimizar el proceso de revisión.	Reestructuración del proceso de contratación del Fondo.
	Aprobación manual de calidad V3 alineación con la nueva planeación estratégica.	Aprobación manual de calidad
Necesidades de Recursos	Líder de Calidad y Gestión Estratégica para tener un control permanente del SGC.	Contratar de planta al Líder de Calidad y Gestión Estratégica.

### APROBACIÓN DEL INFORME

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma 		
Nombre: Nicolás Prieto Pereira Cargo: Equipo de Calidad	Nicolas Prieto Pereira Líder de Calidad y Gestión Estrat.	Andrés Eduardo Vásquez Plazas Gerente General

