

	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
<p>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</p>		Fecha	22/11/2023



fodeseq

Fondo de desarrollo de la educación superior
Vinculado al Ministerio de Educación Nacional

MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

1.1. Objetivo del Manual de Calidad

Orientar la estructura, composición y propósito del Sistema de Gestión de Calidad del FODESEP, a través del uso de un lenguaje claro, que permita el buen entendimiento de los diferentes requisitos establecidos por la NTC ISO 9001 en su versión 2015.

1.2. Alcance

Este Manual de Calidad aplica a todos los procesos definidos en el mapa de procesos del FODESEP y relacionados con la venta, gestión y recaudo de servicios de crédito.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Descripción de la Entidad

El Fondo de Desarrollo de Educación Superior – FODESEP-, fue creado en la Ley 30 de 1992 y reglamentado por el Decreto 2905 de 1999, es una entidad mixta, sin ánimo de lucro, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, que hace parte del Sistema de Financiamiento de la Educación Superior; organizada para su funcionamiento conforme las instituciones de la Economía Solidaria. Hace parte del FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR - FODESEP: el Ministerio de Educación Nacional, el ICETEX y las Instituciones de Educación Superior Públicas y Privadas que así lo deseen.

El FODESEP tiene como objetivos generales la financiación y cofinanciación de proyectos de las Instituciones de Educación Superior; así como el planteamiento y promoción de planes, proyectos y programas que beneficien a las Instituciones de Educación Superior, en concordancia con su desarrollo Institucional. Para adelantar su objeto social podrá ejecutar las siguientes actividades:

- Identificar las necesidades financieras para fortalecer el desarrollo de las Instituciones de Educación Superior.
- Otorgar a sus asociados créditos de diferentes modalidades, de conformidad con la ley, los estatutos y los reglamentos.
- Celebrar contratos de apertura de crédito, cobrar deudas y hacer pagos y traspasos, recibir y entregar dineros y tomar préstamos dentro y fuera del país y servir de intermediario entre sus instituciones de educación superior afiliadas, para la utilización de recursos provenientes de distintas fuentes.
- Plantear, promover y asesorar programas y proyectos específicos que contribuyan al desarrollo científico, académico y administrativo de las Instituciones de Educación Superior; al fortalecimiento de su infraestructura física; a la renovación y adquisición de

	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

equipos y dotaciones y al desarrollo de programas de creatividad, bienestar universitario que las Instituciones deban llevar a cabo en beneficio de la comunidad académica.

- Financiar o cofinanciar los programas y proyectos a que hace referencia el numeral anterior, así como gestionar la consecución de recursos nacionales e internacionales para tal fin.
- Prestar servicios de asistencia técnica, educación, capacitación y solidaridad directamente o mediante convenios con otras entidades que propendan por el aseguramiento de la calidad de la educación a ofertar por las instituciones de educación superior.
- Establecer convenios, contratos y acuerdos con entidades públicas, mixtas y privadas que manejen recursos o fondos, para administrarlos en actividades relacionadas con la educación superior
- Efectuar la administración y manejo financiero de recursos que le sean asignados o entregados al Fondo, en la ejecución de proyectos que deban realizar las instituciones de educación superior con el propósito de asegurar las metas en calidad, pertinencia y cobertura, en educación superior, así como los relacionados con investigación y tecnología y demás relacionados con la misión y proyecto institucional.
- Apoyar y fomentar la integración local, departamental, regional y nacional de las instituciones de educación superior y el desarrollo de programas de cooperación entre ellas e instituciones de otros países.
- Crear mecanismos de participación de las Instituciones de Educación Superior para compartir el desarrollo de programas y proyectos, el manejo de recursos, información, formación académica y demás actividades cuya realización se enriquezca con la participación de estas instituciones.
- Adquirir y financiar la adquisición de bienes tangibles e intangibles, así como todo tipo de derechos y servicios, destinados al uso de las entidades afiliadas.
- Establecer actividades y servicios conexos o complementarios de los anteriores, que permitan satisfacer las necesidades de las instituciones afiliadas y apoyarlas para que cumplan con los objetivos, su misión y proyecto institucional.
- Garantizar o avalar ante entidades del sector financiero los créditos que éstas les otorguen a Instituciones de Educación Superior para la realización de proyectos de desarrollo institucional
- Evaluar los programas y proyectos promovidos y financiados y prestar servicios de interventoría.

 FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
		Fecha	22/11/2023

Misión

(ver <https://fodeseop.gov.co/porta/quiens-somos/>)

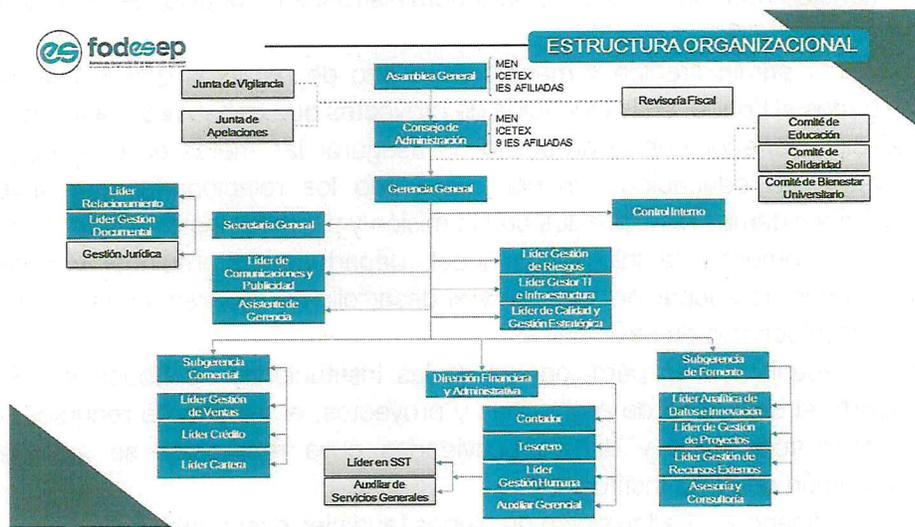
FODESEP es una entidad moderna, especializada en la promoción y fortalecimiento del sector educativo nacional basados en nuestra capacidad articuladora, reconocida por su poder de convocatoria y su aporte al crecimiento de sus afiliados.

Visión

(ver <https://fodeseop.gov.co/porta/quiens-somos/>)

En el 2028 el FODESEP será reconocido a nivel nacional por su amplia capacidad de articulación y su rol preponderante en el sector educativo con la capacidad de promover sus proyectos para el desarrollo del sector, apoyada en su robustecida capacidad financiera.

2.2. Estructura Organizacional



Aprobado en el Acuerdo 289 del 24 de febrero de 2023

3. DEFINICIONES

(Ver NTC ISO 9000:2015)

- **Acciones Correctivas:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

 fodesepp <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

- **Auditado:** organización que es auditada.
- **Auditor:** persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoría.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Característica:** rasgo diferenciador.
- **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Contexto de la Organización:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y el logro de sus objetivos.
- **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Documento:** información y el medio en el que está contenida.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **FODESEP:** Fondo de Desarrollo de la Educación Superior
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** gestión con respecto a la calidad.
- **Hallazgos de la Auditoría:** resultados de la evaluación de evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

 fodesepe <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

- **Información Documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que lo contiene.
- **Manual de Calidad:** especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Mejora:** actividad para mejorar el desempeño.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Organización:** persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Parte Interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Plan de Auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Programa de la Auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Proveedor:** organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre
- **Satisfacción del Cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **SGC:** sistema de gestión de calidad

	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

- Sistema: conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- Servicio: salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- Sistema de Gestión: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- Sistema de Gestión de la Calidad: parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

El FODESEP ha determinado las cuestiones externas e internas a través de la metodología de las fuerzas impulsoras y opositoras a través de la Planeación Estratégica Generativa, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración para la vigencia 2024 – 2027 de la siguiente manera:

FUERZAS IMPULSORAS

- Recursos de aportes obligatorios del Gobierno Nacional
- Reforma Ley 30 de la Educación Superior
- Cooperación financiera Internacional Educación
- Ausencia de líneas de financiación a la educación superior diferentes a ICETEX
- Necesidades de financiación a IES y a estudiantes
- Conoce a su cliente. El FODESEP tiene amplio conocimiento de cada una de sus IES afiliadas.
- 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.

FUERZAS OPOSITORAS

- Obsolescencia tecnológica en proceso y tecnología de FODESEP
- Marco normativo complejo, contradictorio e inflexible.
- Falta de liquidez del FODESEP / ausencia de recursos
- Competitividad. Siendo el FODESEP una entidad financiera 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.



 fodeseep <small>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

- Disminución en el interés por la oferta académica actual de la Educación Superior
- Desconocimiento sobre FODESEP como fondo financiero por las IES no afiliadas.

El seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas se debe realizar, durante los ejercicios de la revisión por la dirección, durante la revisión por la Dirección o cuando la Alta Dirección lo estime conveniente o por cambios en la entidad que comprometan la integridad del SGC. En esta revisión se debe analizar si estos se han modificado, se han logrado disminuir, eliminar o controlar; y por consiguiente su respectivo tratamiento.

Finalmente, es pertinente aclarar que se podrá utilizar cualquier otra metodología para la determinación de las cuestiones internas y externas, asegurando su pertinencia con las necesidades organizacionales.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Dentro del SGC se identifican como partes interesadas a aquellas organizaciones que se ven impactadas directamente por los servicios ofertados por el Fondo, así como aquellos que controlan el cumplimiento de los requisitos legales.

Con base en lo anterior y, a partir del conocimiento que los empleados tienen de las partes interesadas con las cuales interactúan, se identifican como partes interesadas que impactan el SGC del FODESEP, las siguientes:

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"> * Accesibilidad a los servicios de crédito para IES afiliadas * Cumplimiento de la normatividad aplicable vigente. * Calidad en el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> *Encuesta de satisfacción, de manera anual. *Informe trimestral de PQRS. *La cantidad de créditos aprobados





FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

MANUAL DE CALIDAD

Código	GCA-MN-01
Versión	3
Fecha	22/11/2023

No.	Parte Interesada	Descripción	Requisitos	Seguimiento / revisión
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"> * La correcta gestión y administración de los fondos o bienes de las IES afiliadas. * Oportuno reporte de los informes normativamente establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Informes periódicos en los comités de gestión. *Las auditorias periódicas por parte de Control Interno y de la revisoría fiscal. (Según el ente.)
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.	<ul style="list-style-type: none"> *Puntualidad en los pagos 	<ul style="list-style-type: none"> *Los informes financieros al consejo de administración. *La evaluación periódica por parte de los supervisores de cada contrato.
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"> *Cumplimiento normativo. *Crecimiento organizacional. * Mayores beneficios para las IES afiliadas. * Oportuna remisión de informes de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> *Informes de gestión. *Aplicación de la evaluación de cada sesión del consejo de administración Acuerdo 222 del 2013.
5	Empleados del FODESEP	Son los correspondientes al subsistema para la certificación del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> *Oportunidad y veracidad de la información y fidelidad de la misma. *Recursos necesarios para desempeñar sus roles y responsabilidades 	<ul style="list-style-type: none"> *Evaluaciones de desempeño aplicadas, la medición de los indicadores de gestión.
6	Ministerio de educación Nacional / ICETEX	Son los representantes del estado en el FODESEP.	<ul style="list-style-type: none"> *La correcta gestión y administración de los fondos o bienes de las IES afiliadas. *Oportuno reporte de los informes normativamente establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Informes de gestión. *Aplicación de la evaluación de cada sesión del consejo de administración Acuerdo 222 del 2013.

 fodesep <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

- Alcance del SGC:

Prestación de servicios de crédito y recaudo de cartera para las Instituciones de Educación Superior IES.

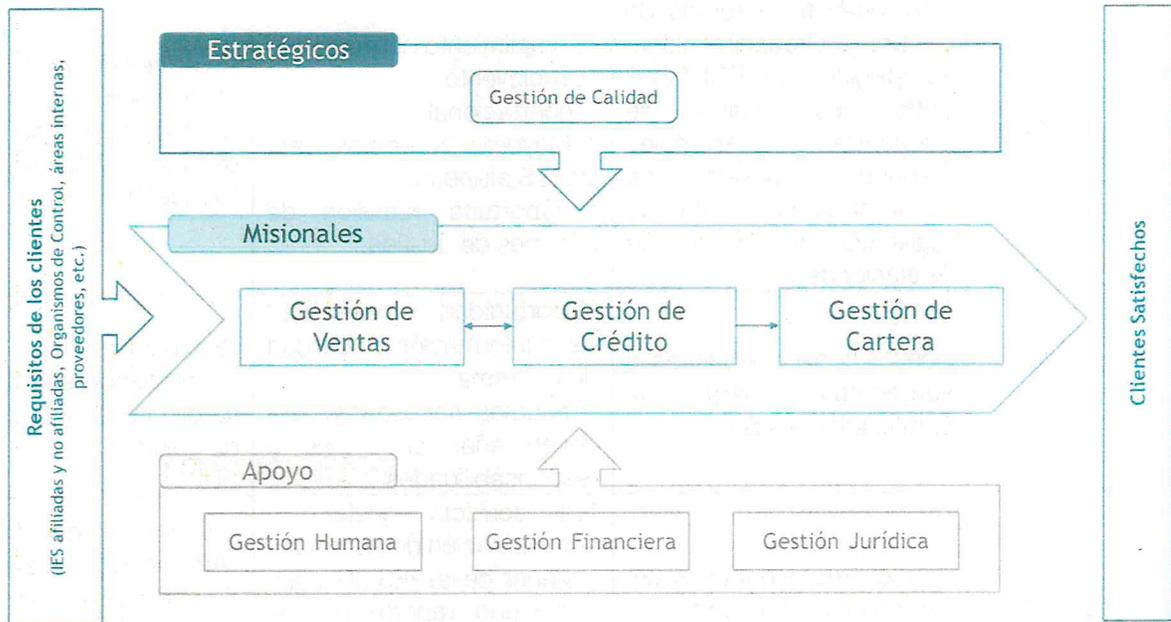
- No Aplicabilidad:

No es aplicable el numeral 8.3 “diseño y desarrollo” debido a que servicios de crédito se encuentran establecidos de acuerdo con las modalidades de crédito definidas en el Acuerdo 282 de 2022, con lo cual se obedece a un estándar que no cambia de cliente a cliente.

Por otra parte, no es aplicable el numeral 7.1.5.2 “trazabilidad de las mediciones” teniendo en cuenta que dentro de las funciones reglamentarias indicadas en el decreto 2905 de 1994 en el artículo 2 “Funciones del Fondo de Desarrollo de la Educación Superior, FODESEP”, se refieren exclusivamente al desarrollo de servicios para apoyo y fomento de las IES, para la prestación de estos servicios y la verificación de la conformidad del servicio de las IES afiliadas no implican en forma alguna que los procesos controlados por el SGC, utilizan equipos de medición que requieran ser calibrados o verificados.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El FODESEP determina los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y su interacción mediante el mapa de procesos y sus caracterizaciones:



	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

Las caracterizaciones están definidas en los siguientes documentos:

- GCA: Caracterización Gestión de Calidad
- GVE: Caracterización Gestión de Ventas
- GCR: Caracterización Gestión de Crédito
- GCT: Caracterización Gestión de Cartera
- GHU: Caracterización Gestión Humana
- GFI: Caracterización Gestión Financiera
- GJU: Caracterización Gestión Jurídica

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

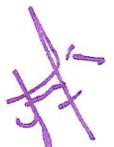
5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección del Fondo de Desarrollo de la Educación Superior (FODESEP), en representación de la Gerencia General o de quien esta delegue, reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a través de:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- Asegurar que se establezca la política y los objetivos de calidad y, que estos sean compatibles con el contexto de dirección estratégica de la organización.
- Asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurar que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- Asegurar que el SGC logre los resultados previstos.
- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Promover la mejora.
- Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que apliquen a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque al cliente

El FODESEP determina, comprende y asegura el cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, a través de las caracterizaciones de los procesos y los documentos estandarizados dentro del SGC, así como determina y considera los riesgos y oportunidades mediante el mapa de riesgos, con lo cual realiza monitoreos permanentes que le permiten garantizar un enfoque de aumento de la satisfacción del cliente.



 fodeseq <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la 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”.

5.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad

La Política de Calidad se comunica a través del micrositio SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC y en el sitio Web de la Entidad, para conocimiento de todas las partes interesadas. Adicionalmente, se socializa a través de la inducción y reinducción de los empleados y se evalúa su pertinencia en las revisiones por la Alta Dirección del SGC.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La identificación de los cargos existentes en el FODESEP se realiza a través de la estructura organizacional citada en el numeral 2.2 del presente manual. Adicionalmente, cada cargo se encuentra claramente descrito en el organigrama del FODESEP, el cual contempla las responsabilidades y autoridad definidos de acuerdo con las funciones asignadas a cada cargo.

La Alta Dirección ha asignado como representante de la Alta Dirección para el SGC al Líder de Calidad y Gestión Estratégica, el cual cumple con las siguientes responsabilidades:

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas
- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad
- f) Cumplir lo definido por el Comité el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en relación con el SGC.



	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Teniendo en cuenta el análisis de contexto y la metodología definida en los SEV-MA-01 Mapa de riesgos, se identifican los siguientes riesgos y oportunidades junto con sus acciones para el tratamiento:

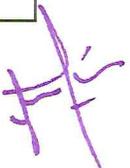
Oportunidades

- Ser una entidad de Fomento para las IES.
- Participación en redes, nacionales e internacionales, de Educación.
- Posibilidad de gestionar recursos de inversión y fomento, nacionales e internacionales, para el apoyo a proyectos de las IES.
- Nicho de mercado amplio que no ha sido vinculado 56% de las IES de Colombia no se encuentran afiliadas.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

En concordancia con la política de calidad y con la planeación estratégica del FODESEP se realizó la alineación de los objetivos de calidad como se muestra a continuación, además con el fin de tener un SGC transversal a la organización estos objetivos se complementan con los objetivos de la Planeación Estratégica.

Directriz Política	Objetivo	Indicador
Mejorar permanentemente la eficacia de los procesos.	Lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la evaluación y mejora continua de todos los procesos que lo conforman.	Nivel de acciones de mejora cerradas eficazmente
		Nivel de cumplimiento del programa de auditoría interna
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
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



 fodese <small>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

6.3. Planificación de los cambios

Las necesidades de cambios en el SGC se documentan a través del GCA-FO-15 Planificación de Cambios, para lo cual se tienen en cuenta los resultados de la Revisión por la Alta Dirección, los ejercicios de planeación estratégica y las decisiones tomadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

Los recursos humanos, financieros y de infraestructura física y tecnológica se determinan en las caracterizaciones de los procesos, siendo pertinente aclarar que la provisión de los recursos financieros se establece y controla a través del presupuesto aprobado para el año vigente.

7.1.2. Personas

El Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP- asegura de que todas las actividades que realicen sus funcionarios sean adecuadas y de conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que cuenta con el manual específico de funciones y competencias laborales.

7.1.3. Infraestructura

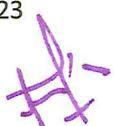
El Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP- tiene su sede ubicada en la ciudad de Bogotá en la Calle 57 No. 8B-05 Interior 34, y a su vez, cuenta con los equipos, software, hardware y demás servicios requeridos para la operación de sus procesos y para atender todos los requerimientos de los clientes y partes interesadas.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La sede del FODESEP cuenta con un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las funciones, el cual cumple con características de iluminación, ventilación y limpieza necesarias; adicionalmente, cada empleado cuenta con un puesto de trabajo equipado con los elementos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Sumado a lo anterior, el Fondo propende por un ambiente para la operación que:

- Priorice el trabajo en equipo para la consecución de metas comunes
- Promueva el buen trato y el respeto en las relaciones entre los empleados
- Garantice un trato imparcial y respetuoso de los derechos a todos los empleados
- Propicie espacios de participación e inclusión de las propuestas de los empleados, para la planeación y ejecución de sus tareas
- Cumpla con las disposiciones legales vigentes, tendientes a garantizar una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales a través de



	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

la políticas y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial de FODESEP

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

El control y seguimiento del crédito se realiza a través de herramientas ofimáticas que permita la medición y trazabilidad del servicio de crédito y el mantenimiento de los equipos de tecnología, con el fin de asegurar el correcto servicio para nuestros clientes.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Este numeral no es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad del FODESEP.

7.1.6. Conocimiento de la organización

El conocimiento de la organización se gestiona por medio de las capacitaciones, las cuales incluyen las sensibilizaciones que se realizan en torno al SGC y su mejora.

7.2. Competencia

El FODESEP garantiza la competencia de los empleados, a través de:

- El Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.
- El GHU-PR-01 Procedimiento solicitud y selección del personal, cuyo objetivo es garantizar el adecuado proceso de solicitud y selección del personal idóneo para la entidad.
- El GHU-PR-02 Procedimiento ingreso y contratación cuyo objetivo es Establecer la correcta metodología para realizar el ingreso y contratación del personal, dando cumplimiento a la normatividad y las regulaciones vigentes.
- El Plan Institucional de capacitaciones - PIC, cuyo objetivo es Formación y desarrollo integral a todos los empleados del FODESEP, mediante procesos continuos de inducción, capacitación y entrenamiento, bajo la modalidad de educación para el trabajo, el desarrollo de competencias y educación informal, con el fin de desarrollar destrezas, habilidades y conocimientos de todos sus empleados para el desempeño eficaz y eficiente de sus funciones.
- El GHU-PR-04 Procedimiento desvinculación del personal, que en su actividad 13 hace referencia a las evaluaciones de desempeño de los empleados.
- Los formatos y registros asociados a los procedimientos, que permiten evidenciar las acciones emprendidas para asegurar la competencia del personal.

7.3. Toma de conciencia

La toma de conciencia se gestiona a través de las socializaciones realizadas por los procesos acerca de la creación o actualización de sus documentos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

Adicionalmente, se cuenta con el micrositio SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC, a través del cual se garantiza la difusión permanente de la política y objetivos de calidad, así como otros elementos que evidencian la conformidad del sistema (riesgos, indicadores, mejora, entre otros), con el fin de generar conciencia sobre el SGC por parte de los empleados.

7.4. Comunicación

Para el logro de una correcta comunicación el FODESEP se apoya en:

- Los parámetros establecidos dentro de cada procedimiento publicado en el micrositio SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC
- Los medios de comunicación interna y externa definidos por el FODESEP.
- La matriz de comunicación vigente

7.5. Información documentada

La documentación del FODESEP incluye:

- Una Política de Calidad documentada, aprobada por la Alta Gerencia y comunicada según se ha mencionado previamente.
- Objetivos de calidad medibles y alineados a la Política de Calidad
- Un Manual de Calidad documentado y aprobado
- Los documentos necesarios para el SGC, elaborados y aprobados
- Los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2015, a saber:
 - ✓ GCA-PR-01 Auditoría Interna
 - ✓ GCA-PR-02 Conservación de la Información Documentada
 - ✓ GCA-PR-03 Mejoramiento Continuo
 - ✓ GCA-PR-05 Control del Servicio No Conforme
 - ✓ GCA-PR-06 Control documentos SGC

Manual de calidad:

Se establece mediante este Manual de Calidad:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- Los requisitos no aplicables de la norma ISO 9001:2015
- La descripción los procesos estratégicos, misionales y de apoyo

Mantenimiento de la Información Documentada:

El FODESEP define mediante el GCA-PR-06 Procedimiento para el Mantenimiento de la Información Documentada, las actividades necesarias para la elaboración, revisión, aprobación y divulgación de los documentos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad.

Adicionalmente, se definen los parámetros para la elaboración y presentación de los documentos en el GCA-IN-01 Instructivo para la elaboración de documentos del SGC.



 FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
Fecha		22/11/2023	

Conservación de la Información Documentada:

El FODESEP establece y mantiene los registros para evidenciar la conformidad con los requisitos y las actividades del Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual se asegura de que estos permanezcan legibles, identificables y recuperables.

Para cumplir lo mencionado en el párrafo anterior, ha definido controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final en el procedimiento GCA-PR-02 Conservación de la Información Documentada, el cual se articula con los parámetros establecidos para la gestión documental del Fondo.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

El FODESEP realiza la planificación y control de los procesos relacionados con la prestación de servicios de crédito a través de:

- La planeación estratégica que define objetivos y metas organizacionales, que son gestionados mediante planes de acción.
- El Acuerdo del Consejo de Administración del FODESEP No. 282 de 2022, en el cual se establecen los lineamientos y requisitos para la prestación del servicio de crédito.
- La documentación de actividades y la conservación de los registros generados por los procesos misionales, los cuales permiten demostrar la conformidad de los servicios de crédito con los requisitos.

8.2. Requisitos de los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

Con el fin de establecer una comunicación permanente con los clientes y partes interesadas, se han definido los siguientes canales de comunicación:

Canal de Comunicación	Descripción
Página web del Fondo	https://fodeseq.gov.co/portal/
Atención presencial	Calle 57 No. 8B-05 Interior 32 – 34, Bogotá Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm. Presencial en jornada continua

 fodeseq <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

Contacto Telefónico	Secretaría General: (+57) 315 605 73 45 Subgerente de Fomento: (+57) 322 265 62 34 Dirección Administrativa y Financiera: (+57) 318 517 07 40 Subgerencia Comercial: (+57) 315 605 73 52 Línea anticorrupción: Gerencia General (+57) 312 409 66 45
Correos electrónicos	fodeseq@fodeseq.gov.co comunicaciones@fodeseq.gov.co

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos relacionados con los servicios de crédito se determinan en el Acuerdo del Consejo de Administración del FODESEP No. 282 de 2022 "Por medio del cual se expide el Reglamento de Crédito y Cartera del Fondo de Desarrollo de la Educación Superior – FODESEP"

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La revisión de los requisitos relacionados con los servicios de crédito se realiza de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo del Consejo de Administración del FODESEP No. 282 de 2022, para lo cual se debe diligenciar el GCR-FO-01 Solicitud de crédito, en el cual se identifican los requisitos del cliente. Adicionalmente, es responsabilidad del Comité de Crédito verificar cada uno de los requisitos soportados en los conceptos técnicos, jurídicos y financieros a que haya lugar.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Los cambios en las condiciones se informan a la IES mediante una comunicación formal de parte del Líder de Cartera a través del aplicativo SAC. Estos cambios solo pueden ser aprobados por el Comité de Crédito del FODESEP.

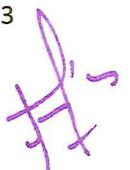
8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

Este numeral no es aplica al sistema de gestión de calidad.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Con el fin de asegurar que los productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos, el FODESEP ha establecido lo siguiente:

- El GJU-PR-06 Procedimiento contratación, manejo y evaluación de proveedores, cuyo objetivo es establecer las pautas para la contratación, manejo y evaluación de proveedores, con el fin de garantizar que los bienes, servicios u obras adquiridos cumplan con los requisitos establecidos por la organización, así como con los principios de transparencia, eficiencia y economía.
- El formato GHU-FO-27 Justificación de necesidad de servicio o compra, en el cual se asegura la identificación de los requisitos para el producto a comprar o servicio a contratar.



 fodeseq <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

- Los formatos GJU-FO-02 Certificación de cumplimiento, GJU-FO-03 *Formato de evaluación y reevaluación de proveedores*, en los cuales se deja registro de los criterios seleccionados al momento de seleccionar, evaluar y reevaluar cada proveedor, asegurando la coherencia de estos con los requerimientos de compra.
- Los registros que soportan la identificación de los proveedores GJU-FO-04 Formulario de vinculación de proveedores y contratistas, junto con la evaluación y reevaluación realizadas, con el fin de asegurar la conformidad de estos con los requisitos establecidos.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

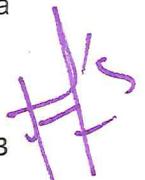
El FODESEP implementa la producción y provisión del servicio de crédito bajo condiciones controladas, para lo cual cuenta con:

- Los lineamientos definidos para la administración del servicio de crédito y de recuperación de cartera en el Acuerdo del Consejo de Administración del FODESEP No. 282 de 2022.
- GVE-IN-01 Instructivo comercialización de crédito cuyo objetivo es detallar de manera clara y precisa los pasos y estrategias para la efectiva comercialización de créditos por parte de FODESEP, con el fin de aumentar la colocación de créditos.
- GVE-IN-02 Instructivo medición de satisfacción cliente cuyo objetivo es comparar las necesidades y expectativas de los clientes en relación con los servicios de crédito ofrecidos por el FODESEP, con el fin de mejorar continuamente el servicio.
- GCR-PR-01 Procedimiento solicitud y aprobación de crédito cuyo objetivo es apoyar a las IES en el financiamiento de sus proyectos garantizando el bienestar y aseguramiento de la calidad de la Educación Superior a través de otorgamiento de créditos.
- GCT-PR-01 Procedimiento recaudo de cartera cuyo objetivo es cobrar la cartera de crédito buscando mantener saneada en todo tiempo el estado de esta, para así, mitigar el riesgo de crédito y mantener un bajo grado de morosidad.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad se asegura a través de:

- GVE-IN-01 Instructivo comercialización de crédito cuyo objetivo es detallar de manera clara y precisa los pasos y estrategias para la efectiva comercialización de créditos por parte de FODESEP, con el fin de aumentar la colocación de créditos.
- GVE-IN-02 Instructivo medición de satisfacción cliente cuyo objetivo es comparar las necesidades y expectativas de los clientes en relación con los servicios de crédito ofrecidos por el FODESEP, con el fin de mejorar continuamente el servicio.
- GCR-PR-01 Procedimiento solicitud y aprobación de crédito cuyo objetivo es apoyar a las IES en el financiamiento de sus proyectos garantizando el bienestar y aseguramiento de la calidad de la Educación Superior a través de otorgamiento de créditos.



 fodese <small>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

- GCT-PR-01 Procedimiento recaudo de cartera cuyo objetivo es cobrar la cartera de crédito buscando mantener saneada en todo tiempo el estado de esta, para así, mitigar el riesgo de crédito y mantener un bajo grado de morosidad.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

En relación con la propiedad del cliente y teniendo en cuenta que hace referencia a la información, el FODESEP cuenta en la página web con la opción para aceptar “los términos y condiciones de uso de datos”, así como la siguiente declaración:

“El Fondo de Desarrollo de la Educación Superior – FODESEP, garantiza la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal en la resolución No. 14 del 5 de diciembre del 2014; siendo de uso exclusivo de la entidad los cuales solo serán trasladados a terceros con autorización previa del usuario”

Con relación a los proveedores el tratamiento de datos se encuentra definido en la autorización para verificación, recolección y tratamiento de datos.

8.5.4. Preservación

Se realiza la preservación del servicio del crédito mediante el mantenimiento de los recursos para generar liquidez por medio de Fondos de inversión en la modalidad de productos a la vista.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Para el servicio de crédito, las actividades posteriores a la entrega se relacionan con el seguimiento que se realiza una vez se realiza el desembolso del crédito y las cuales se encuentran establecidas en los documentos, formatos y registros del proceso de Gestión de Cartera, tales como:

- GCT-PR-01 Procedimiento recaudo de cartera cuyo objetivo es cobrar la cartera de crédito buscando mantener saneada en todo tiempo el estado de esta, para así, mitigar el riesgo de crédito y mantener un bajo grado de morosidad

8.5.6. Control de los cambios

Los cambios en la prestación del servicio se controlan teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los cambios en las condiciones se informan a la IES mediante una comunicación formal de parte del Líder de Cartera a través del aplicativo SAC.
- Los cambios deben ser aprobados por el comité de crédito

8.6. Liberación de los productos y servicios

La liberación de los servicios de crédito se realiza dando cumplimiento a:



 fodesepp <small>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

- Los lineamientos definidos en el Acuerdo del Consejo de Administración del FODESEP No. 282 de 2022.
- GCR-PR-01 Procedimiento solicitud y aprobación de crédito, en el cual se definen las actividades relacionadas con el desembolso del crédito.

8.7. Control de las salidas no conformes

El FODESEP se asegura de que el producto y/o servicio no conforme con los requisitos, sea identificado y controlado para prevenir su entrega o uso no intencional, a través del procedimiento GCA-PR-05 Control del Servicio No Conforme; en este se establecen los controles, las responsabilidades y el personal autorizado para aplicar el tratamiento de dichos servicios.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurar la conformidad con los requisitos del servicio de crédito y del Sistema de Gestión de Calidad, se determinan a través de:

- La gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias
- Los indicadores de gestión definidos para cada proceso.
- La programación y planificación de auditorías internas.
- La documentación y seguimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.

9.1.2. Satisfacción del cliente

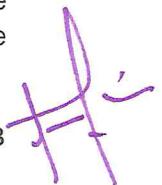
Se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente a través de la encuesta de satisfacción aplicada en el mes de noviembre y la encuesta de percepción realizada en las Asambleas Generales Ordinarias del FODESEP.

9.1.3. Análisis y evaluación

El FODESEP determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC a través del formato GCA-FO-01 Formato hoja de vida indicadores, en el cual registran los datos en la frecuencia definida para cada indicador y se controla el cumplimiento de las metas.

9.2. Auditoría interna

Se establece el procedimiento GCA-PR-01 Procedimiento auditoría interna en el cual se describen las actividades relacionadas con la programación, planeación, ejecución e informe de



	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

los resultados. Alineado a las actividades del procedimiento, se encuentran los siguientes registros que evidencian la ejecución de auditorías internas:

- GCA-FO-04 Programa de Auditoría Interna
- GCA-FO-05 Lista de Chequeo Auditoría
- GCA-FO-08 Plan de Auditoría Interna
- GCA-FO-09 Formato informe auditoría interna
- GCA-FO-13 Reporte de No Conformidad

9.3. Revisión por la Dirección

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección se realiza a través de:

- El estado de las acciones de las revisiones previas por parte de la Gerencia General
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad
- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
- El desempeño de los proveedores externos
- El análisis del cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores de gestión de cada proceso
- Los resultados de las auditorías internas
- Los resultados de las encuestas de percepción
- Estado de las acciones correctivas y de mejora
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.

Las actividades y periodicidad de la revisión por la dirección se encuentran definidas a través del GCA-PR-04 Procedimiento revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

10. MEJORA

La mejora del Sistema de Gestión de la Calidad se evidencia a través del uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la revisión por parte de la dirección y las acciones correctivas y de mejora.

Además, cada responsable de Proceso es garante de controlar y mejorar los procesos bajo su responsabilidad con ayuda de cualquiera de sus empleados, los cuales pueden identificar más fácilmente los inconvenientes o no conformidades existentes en las actividades realizadas para la prestación del servicio.

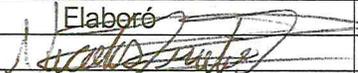
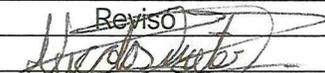
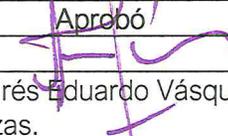
Una vez identificadas las no conformidades, estas deben ser corregidas para eliminar la causa que las produce, con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir, para ello se cuenta con el procedimiento GCA-PR-03 Procedimiento mejoramiento continuo; en el cual se determinan las actividades necesarias para definir, aprobar, ejecutar, revisar y cerrar las no conformidades potenciales y reales, que puedan afectar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

 fodesepe <small>Fondo de Desarrollo de la Educación Superior</small>	MANUAL DE CALIDAD	Código	GCA-MN-01
		Versión	3
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		Fecha	22/11/2023

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los Cambios	Fecha
1	Versión inicial	7/12/2023
2	Cambios en la redacción del alcance y ajustes de riesgos y oportunidades.	21/12/2023
3	Actualización y alineación con la Planeación Estratégica 2024-2027	20/11/2024

12. RUTA DE APROBACIÓN

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

