

 <b>fodesepe</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: 22-12-2023

Período de Revisión: Revisión inicial (30-ABR al 22-DIC)

### ENTRADAS PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

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

Para esta auditoría no se cuenta con revisiones por la dirección anteriores, ya que es la primera revisión por la dirección del SGC.

Acción Previa	Resultados
N/A	N/A

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

Para la presente revisión se realizó la evaluación inicial de las cuestiones externas e internas del FODESEP, obteniendo como resultado la conformidad por parte de la alta dirección sobre la identificación de dichas cuestiones. Sin embargo, se realiza la precisión que dichas cuestiones estarán sujetas a cambios es necesario aclarar que en enero de 2024 se realizará la formulación de la nueva Planeación Estratégica cuya vigencia será del 2024 – 2027.

Descripción de la Cuestión	Externa	Interna	Impacto en el SGC
N/A	N/A	N/A	N/A

#### 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 promover 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 y garantizamos los recursos que permiten asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de FODESEP”. –

El Gerente General manifiesta la conformidad de la política de Calidad debido a que ésta está sujeta a la primera revisión y que, en vista de las acciones, resultados de la auditoría interna y compromiso




 <b>fodesepe</b> <small>Fondo de desarrollo de la educación superior</small> <b>FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</b>	<b>FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC</b>	Código	GCA-FO-11
		Versión	1
		Fecha	23/11/2023

del equipo FODESEP, 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 continua de todos los procesos que lo conforman.	Nivel de acciones de mejora cerradas eficazmente	Se presenta el cierre eficaz de las 3 no conformidades encontradas en la auditoría interna dando como resultado 100% de cumplimiento del indicador.
		Nivel de cumplimiento del programa de auditoría interna	Se realiza el corte al mes de diciembre en el cual se presenta la auditoría inicial del SGC, por parte de Patricia Rueda 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 tiene como resultado el 90% de la ejecución y es medido en el plan de acción institucional. Se medirá con la obtención de la certificación en el mes de diciembre de 2023 con un cierre proyectado del 100%.
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 que se tenía programada una capacitación para el mes de diciembre la cual ya fue ejecutada para un cumplimiento del 100%, sin embargo, es necesario la creación de una acción correctiva que permita el cumplimiento del PIC en su totalidad.

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

Se establece que para la medición de la satisfacción del cliente se surtirá el proceso que esta en curso el cual tendrá cierre para la segunda semana de enero. Además, según la matriz identificada para el numeral

 <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

4.2 de la norma (ver imagen) que identifica la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se identifica que da cumplimiento con el servicio de crédito a todas las partes interesadas del SGC y están acordes con la alta dirección.

No.	Parte Interesada	Descripción	Necesidades y Expectativas
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.	1. Confianza 2. Credibilidad 3. Accesibilidad a los servicios de crédito, para IES afiliadas
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.	1. Cumplimiento de las normas legales
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 Heinsohn, contratistas.	1. Credibilidad 2. Puntualidad en los pagos

#### 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	Se tiene como soporte las certificaciones presentadas a la Junta de Vigilancia durante el año 2023 donde se evidencia que no se han presentado PQRSF
Gestión de ventas	Tasa de conversión de ventas	24%

 <b>fodesep</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

Proceso	Indicador	Resultados
Gestión de ventas	Nivel de satisfacción	El instrumento de medición está en ejecución y se realizará la medición respectiva hasta el 18 de enero, donde se pretende alcanzar el 60% de respuestas ejecutadas.
Gestión de crédito	Cumplimiento de la normatividad – acuerdo manual de crédito	No se realizó ningún desembolso porque no hubo colocación de crédito durante los meses medidos
Gestión de cartera	Oportunidad en el cobro	100%
Gestión de cartera	Eficiencia del gestor de cobro	17% 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 realizo 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 nos radicó una política de salvamento expedida por el MEN; La institución AUNAR nuevamente se le hace el cobro hasta el mes de noviembre el rector informa que el pago de los interés corrientes causados hasta el mes de noviembre se cancelarán al final del año; La institución IUMAFIS nuevamente se realiza el cobro pero no se logra comunicación con el rector; la Institución COREDUCCIÓN presenta crédito en mora se le informa al Director Financiero de la

 <b>fodese</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

Proceso	Indicador	Resultados
		institución y no tenemos respuesta alguna de esta.
Gestión de cartera	Comportamiento de la normalización de la cartera	133%
Gestión financiera	Cumplimiento de soporte contable	100%
Gestión financiera	Porcentaje de ejecución presupuestal	132%
Gestión financiera	Cumplimiento de soporte pagos	99%
Gestión humana	Cumplimiento en evaluaciones de desempeño	100%
Gestión humana	Ejecución de capacitaciones	100%
Gestión humana	Índice de rotación de los empleados	No se realizó rotación de los empleados durante este periodo
Gestión jurídica	Nivel de calidad proveedores	Se evaluará en el mes de enero, con la finalización de los contratos del segundo semestre. Se avanza con la evaluación de cada contrato finalizado.
Gestión jurídica	Eficacia de las gestiones en los procesos activos	100%

#### 6. Resultados auditoría interna

- Fortalezas

1. Se evidencia el compromiso de la Alta Dirección en el apoyo y asignación de los recursos a la implementación del SGC.

2

3

 <b>fodesepe</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

2. Se evidencia el compromiso de todo el personal con la implementación del SGC, teniendo en cuenta que conocen y entienden sus procedimientos y los están ejecutando a cabalidad con sus respectivos registros.
3. Se evidencia que la organización tiene claramente definidos sus procesos y las actividades para prestar un servicio a las IES que da cumplimiento a la normatividad vigente y de una manera oportuna con el fin satisfacer las necesidades y expectativas finales de su cliente

- Aspectos Por Mejorar

Proceso / numeral	Descripción
Gestión de calidad / 6.1	No están bien asociados los riesgos identificados al proceso de gestión de calidad respectivamente.
Gestión de calidad/ 6.1	Se tienen definidas unas oportunidades por cada riesgo, pero estos son controles que pueden ser nuevos o mejoras, pero no son realmente oportunidades.
Gestión de calidad/6.2	Definir para los objetivos cuando se finalizará y como se evaluarán los resultados.
Gestión de calidad/6.3	Tener en cuenta las consecuencias potenciales de los cambios en el formato de planificación de cambios
Gestión de talento humano/ 7.2	Se evidencia que no se da cumplimiento al perfil de cargo definido para el líder de calidad en cuanto el curso de auditor interno es en la norma ISO 9001:2008 por o tanto está obsoleto y no hay evidencia de la evaluación de las competencias laborales. (Es observación porque el perfil no está aprobado todavía)
Gestión de calidad/ 7.4	Falta incluir las comunicaciones a partes externas interesadas como las IES, entidades gubernamentales, etc.
Gestión financiera/7.5	Conciliaciones bancarias octubre pendiente por firmar del contador.
Gestión de calidad/10.2	Revisar la definición de oportunidades y su tratamiento dentro de este procedimiento

Para lo cual se mostraron las evidencias de la resolución de las observaciones detectadas por la auditoría interna, las cuales fueron revisadas y aprobadas por la Alta Dirección.

- No conformidades

Proceso / numeral	Descripción de la No Conformidad
Gestión de Calidad / 7.5.3.2	se evidencia que no se encuentran identificados los documentos de origen externo en el listado maestro de documentos GCA-FO-16 tales como la norma ISO 9001, las resoluciones emitidas para la operación de FODESEP y en el listado maestro de registros no se encuentran definidos los de origen externo tales como las hojas de vida de los trabajadores y los soportes de educación, formación y experiencia, documentos de proveedores, documentos de las IES, etc.

 <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

	Incumpliendo el numeral 7.5.3.2 Control de la información documentada de la norma ISO 9001:2015
Gestión de calidad / 8.7.1	Se evidencia que no se tienen identificados los productos no conformes y servicios no conformes en los procesos misionales. Incumpliendo el numeral 8.7.1 de la norma ISO 9001:2015
Gestión de calidad / 9.1.3	Se evidencia que se tienen definidos los indicadores, pero en algunos procesos no se tienen mediciones todavía (por ejemplo, calidad, talento humano) y en los procesos que hay indicadores medidos no se realizó el análisis y evaluación respectiva; con el fin de evidenciar si se da cumplimiento a la meta definida y si no se cumple tomar las acciones correctivas correspondientes. Incumpliendo el numeral 9.1.3 Análisis y evaluación de la norma ISO 9001:2015

Para las no conformidades se realizó la revisión de las acciones correctivas previamente realizadas para dar el cierre a las no conformidades siendo estas abaladas por la Alta Dirección.

#### 7. *Desempeño de los proveedores externos*

Se realizó el contexto para el manejo de los proveedores por parte del FODESEP en donde los proveedores estaban siendo calificados de manera aleatoria. Sin embargo, se presenta que para el mejoramiento del SGC es necesaria la evaluación de todos los proveedores del FODESEP. Se establece que se evaluarán los del segundo semestre y se medirán en el mes de enero de 2024.

#### 8. *Oportunidades de mejora*

Tras la revisión de los indicadores surgió como oportunidad de mejora la inclusión de un nuevo indicador para el proceso financiero, toda vez que el indicador de ejecución presupuestal estaba enfocado en los ingresos, pero producto de la revisión se planteó la posibilidad de evaluar tanto los ingresos como los egresos del FODESEP en pro de tener un análisis más completo de la situación financiera del mismo.

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

Los riesgos y controles definidos se aprobaron por parte de la Alta Dirección incluyendo los cambios realizados producto de las observaciones de la auditoría donde los riesgos de calidad obedecían al proceso de crédito, siendo aprobados por la Alta Dirección con sus respectivos controles para el proceso de calidad y para los demás procesos sin ninguna novedad.

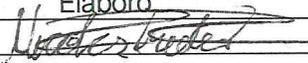
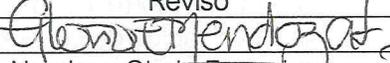
### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Tipo	Descripción	Decisión
Oportunidad de Mejora	Inclusión de un nuevo indicador para el proceso de Gestión Financiera.	Se implementará un nuevo indicador para la evaluación de

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

		la ejecución presupuestal en la parte de los egresos.
Cambios del SGC	N/A	N/A
Necesidades de Recursos	Contratista apoyo del SGC	Las solicitudes serán aprobadas una vez el Consejo de Administración avale el presupuesto 2024.
	Practicante apoyo al SGC	

**APROBACIÓN DEL INFORME**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma 		
Nombre: Nicolás Prieto, Kelly Maníos, Sara Vergara Cargo: Equipo de calidad	Nombre: Gloria Eugenia Mendoza Luna Cargo: Líder de Calidad y Gestión Estratégica (E)	Nombre: Javier Duván Amado Acosta Cargo: Gerente General