



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION

REVISION GENERAL  
DEL SGC

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 25//05/2021

VERSIÓN: 05

<b>Elaborado por</b> Nombre <b>ERIKA PEREZ PINZON</b> Cargo: PROFESIONAL DE CALIDAD		<b>Revisado por:</b> Nombre <b>ERIKA PEREZ PINZON</b> Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD		<b>Aprobado por:</b> Nombre: <b>HUGO ALFONSO ARCHILA</b> Cargo: GERENTE	
<b>1. INTRODUCCION</b>					
El presente documento describe el Procedimiento PDP04-00 Revisión General del SGC, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, flujograma que describe gráficamente las actividades que conforman el procedimiento, control de registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y control de cambios del procedimiento.					
<b>2. OBJETIVO</b>					
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad del IFC para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la política y los objetivos; su conveniencia a la entidad y la eficacia continua, a partir del análisis de la información requerida por el numeral 9.3 de la Norma ISO 9001-2015					
<b>3. ALCANCE</b>					
Comprende desde solicitar la información a los diferentes procesos del Instituto, pasando por la consolidación y análisis de la información, realización del Informe de revisión por la Alta Dirección para su presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, hasta la elaboración del Plan de Mejoramiento y divulgación al interior de la entidad					
<b>4. DEFINICIONES</b>					
<b>Adecuación:</b> Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos. <b>Alta dirección:</b> Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad. (Ministro, Viceministros, Secretario General) <b>Acción de Mejoramiento:</b> Conjunto de acciones tomadas para mejorar una situación y llevarla a un estado superior. <b>Revisión:</b> Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. <b>Requisito:</b> necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. <b>Riesgo:</b> Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.					
<b>5. NORMATIVIDAD</b>					
Normatividad			Ver Nomograma del Proceso		
<b>6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO</b>					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION		RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD****PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION****REVISION GENERAL  
DEL SGC**

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 25//05/2021

VERSIÓN: 05

1	Programar el informe de revisión	El Gerente junto con el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, previo al inicio de cada vigencia, debe establecer en el Plan de Acción el trimestre en el que se realizará la Revisión general del SGC por la Alta Dirección. Este informe de revisión ha de realizarse semestralmente (2 veces al año).	1. Gerente 2. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	Revisión general del SGC agendado en el Plan de Acción.
2	Solicitar información de entrada para el informe de revisión general del SGC	<p>De acuerdo a las fechas establecidas para la realización de la Revisión general del SGC por la Alta Dirección, el Gerente o el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación solicita mediante QfDocument a los Líderes de procesos la información de insumo necesaria para la elaboración del informe de revisión por la dirección de acuerdo a al numeral 9.3 de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Los Líderes deben enviar la información al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación dentro de los 15 días posteriores a la fecha de cierre del periodo de revisión, por ejemplo, si se planifica que la fecha de cierre del periodo de revisión sea el 30 de junio, a más tardar el 15 de julio la información ya debe reposar en la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>La información insumo requerida para realizar el Informe de la revisión general del SGC que se lista a continuación está orientada a cumplir con los requisitos del numeral 9.3. Revisión por la dirección, de la Norma NTC ISO 9001:2015.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Estado de avance de los Planes de Mejoramiento</b> que surjan de anteriores revisiones generales al SGC (cumple con el requisito 9.3.2.A). El informe lo realiza la Oficina Asesora de Planeación, pero los Líderes deben reportar el estado de avance de sus compromisos cuando personal de la Oficina Asesora de Planeación realice seguimiento al plan.</li></ol>	1. Gerente 2. Jefe Oficina Asesora de Planeación	Comunicado por QfDocument



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION

REVISION GENERAL  
DEL SGC

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 25//05/2021

VERSIÓN: 05

2. **Informe de cambios internos y/o externos identificados, en gestión y/o gestionados.** Cada Líder de proceso debe informar sobre este respecto en caso de identificar cambios internos y/o externos (cumple con el requisito 9.3.2.B).
3. **Informe de atención y satisfacción del cliente.** El/La Líder del proceso Atención al Cliente y Comunicaciones debe realizar el informe de atención al cliente en el que se incluya información sobre la satisfacción del cliente y la retroalimentación del mismo (cumple con el requisito 9.3.2.C.1).
4. **Informe del estado de Indicadores y estado de avance del Plan de Acción.** El informe lo realiza la Oficina Asesora de Planeación, pero son los Líderes y/o Responsables de Procesos quienes deben reportar: 1) el estado de los indicadores diligenciando sus fichas y 2) el estado de avance del Plan de acción cuando personal de la Oficina Asesora de Planeación realice seguimiento al Plan (cumple con el requisito 9.3.2.C.2).
5. **Informe de avance del Plan de Acción y/o del Plan Estratégico (cuando aplique).** El informe lo realiza la Oficina Asesora de Planeación, pero los Líderes deben reportar el estado de avance del Plan de Acción y/o del Plan Estratégico (cuando aplique) cuando personal de la Oficina Asesora de Planeación realice seguimiento a los planes. Cuando se hace referencia al Plan Estratégico se da lugar a la excepción de “cuando aplique” puesto que el seguimiento al Plan Estratégico se realiza al final de cada vigencia. (cumple con el requisito 9.3.2.C.3).
6. **Informe de producto no conforme.** La Oficina Asesora de Planeación realiza el informe de Producto No Conforme pero son los Líderes y Responsables de los



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION

REVISION GENERAL  
DEL SGC

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 25//05/2021

VERSIÓN: 05

procesos misionales (Gestión Financiación, Gestión Crédito Educativo y Gestión Programas y Proyectos) quienes reportan dicha información (cumple con el requisito 9.3.2.C.3).

7. **Informe del estado de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora** que se hayan gestionado mediante los procedimientos 1) **PSC02-00: Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora**, 2) **PDP09-00 Procedimiento de Gestión del Cambio**, 3) **PDP07-00: Procedimiento Control de Producto-servicio No Conforme** y 4) **PDP06-00: Procedimiento Control de Documentos y Formatos**.

La Oficina Asesora de Planeación realiza este informe pero son los Líderes quienes deben reportar del estado en que se encuentran las No Conformidades, Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora cuando personal de la Oficina Asesora de Planeación realice el seguimiento de estas (cumple con los requisitos 9.3.2.C.4 9.3.2.F).

8. **Informe del estado de indicadores**. El informe lo realiza la Oficina Asesora de Planeación, pero son los Líderes y/o Responsables de procesos quienes deben reportar el estado de los indicadores diligenciando sus fichas (cumple con el requisito 9.3.2.C.5).

9. **Informe de avance de Planes de Mejoramiento derivados de auditorías**. El informe lo realiza la Oficina Asesora de Planeación, pero son los Líderes y/o Responsables de procesos quienes deben reportar el estado de avance de los compromisos establecidos en los Planes de Mejoramiento derivados de las auditorías, bien sean internas o externas, cuando personal de la Oficina



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**REVISION GENERAL  
DEL SGC**

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 25//05/2021

VERSIÓN: 05

		<p>Asesora de Planeación realice el seguimiento de estos (cumple con el requisito 9.3.2.C.6).</p> <p>10. <b>Informe de desempeño de proveedores.</b> El Líder de Gestión de Recursos Físicos debe entregar informe sobre el desempeño de proveedores a la Oficina Asesora de Planeación (cumple con el requisito 9.3.2.C.7).</p> <p>11. <b>Informe de avance de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones.</b> El/La Subgerente Administrativa y Financiera debe entregar a la Oficina Asesora de Planeación el informe sobre el avance de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones y las modificaciones que sobre este se hayan realizado (cumple con el requisito 9.3.2.D).</p> <p>12. <b>Informe de riesgos y oportunidades.</b> El/la profesional de riesgos de la Oficina Asesora de Planeación realiza el informe de riesgos y oportunidades en el que se relacione la cantidad de riesgos y oportunidades materializadas y la eficacia de las acciones tomadas sobre estas en el periodo de la revisión general del SGC (cumple con el requisito 9.3.2.E).</p>		
3	Consolidación de la Información	<p>En el momento en que toda la información solicitada llegue a la Oficina Asesora de Planeación el profesional de calidad revisa, procesa y consolida la información en el documento <b>RDP04-01: Informe de Revisión del SGC.</b></p> <p>Los resultados que debe incluir el informe, que se listan en seguida, están orientados a cumplir con los requisitos del numeral 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección, de la Norma NTC ISO 9001:2015.</p> <p>1. Oportunidades de mejora: del análisis de la información de entrada requerida para el informe se busca plantear oportunidades de mejora para el Instituto.</p>	<p>1. Gerente</p> <p>2. Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p>3. Profesional de Calidad</p>	RDP04-01: Informe de Revisión del SGC



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION

REVISION GENERAL  
DEL SGC

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 25//05/2021

VERSIÓN: 05

		<p>2. Necesidades de cambio que deban planificarse para implementarse en el SGC del IFC: del análisis de la información de entrada requerida para el informe se busca identificar necesidades de cambio que deban planificarse para implementarse en el SGC del IFC, esto para evitar el traumatismo que generaría el cambio de no planificarse adecuadamente. Todo cambio que quiera implementarse en el SGC del IFC deberá estar alineado a lo dispuesto por el procedimiento <b>PDP09-00: Procedimiento de Gestión del Cambio</b></p> <p>3. Necesidades de recursos que deban planificarse para gestionarse: del análisis de la información de entrada requerida para el informe se busca identificar necesidades de recursos que deban planificarse para su consecución.</p> <p>Una vez consolidada la información y se hayan elaborado las salidas del informe, este debe revisarse por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o Gerente.</p>		
4	Convocar a reunión de Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<p>El Gerente o el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación convocan a Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la revisión y análisis de la información. Este comité está compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente (Quien lo preside)</li> <li>• Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</li> <li>• Subgerente administrativa y Financiera</li> <li>• Subgerente Comercial y de Crédito</li> <li>• Jefe Oficina Asesora Jurídica</li> <li>• Jefe Oficina de Control Interno (Con voz pero sin voto)</li> </ul>	1. Gerente o Jefe oficina de planeación	Comunicación Interna
5	Exposición del Informe de	El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o el Profesional de calidad expone el informe contenido en el registro <b>RDP04-01: Informe General del SGC</b> ante los asistentes del Comité	1. Miembros del Comité Institucional	RGD00-07: Acta



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**REVISION GENERAL  
DEL SGC**

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 25//05/2021

VERSIÓN: 05

	Revisión por la Dirección	<p>Institucional de Gestión y Desempeño, explicando el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad, y narrando en detalle la información reportada por los Líderes de los procesos.</p> <p>El objetivo de esta reunión decidir y establecer compromisos sobre cuáles de las salidas o resultados del informe se implementarán en el IFC. Hecho esto, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación deberá dejar constancia en acta sobre las decisiones tomadas utilizando para esto el documento <b>RGD00-07: Acta</b>.</p> <p>Una vez firmada y aprobada el acta, se conserva en el archivo.</p>	<p>de Gestión y Desempeño.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Profesional de calidad de calidad.</li> <li>3. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</li> </ol>	
6	Cronograma revisión general SGC	De acuerdo a las salidas arrojadas en el Informe de Revisión por la Dirección acumulado, en la vigencia siguiente se realiza un cronograma donde se define la revisión general del Sistema de Gestión de Calidad – SGC con el fin de realizar mantenimiento y seguimiento al SGC.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Profesional de calidad de calidad.</li> <li>2. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</li> </ol>	RDP04-04 CRONOGRAMA REVISION GENERAL SGC

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
1.0	21/03/2014	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
2.0	01/07/2015	OSCAR RODRIGUEZ OSPINA	Se modificó actividad 4 debido a que cambio la conformación del equipo mediante resolución 457 de 2014
3.0	28/05/2018	LUDY PATRICIA ARIAS	Actualización numerales de la norma ISO 9001-2015
4.0	30/08/2021	Brayan Javier Leguizamón Cárdenas	Cambios realizados: 1) se especifican responsabilidades, salidas y se orienta la actividad no. 1 a lo referente a la programación de la revisión. 2) se especifican responsabilidades, las entradas del informe según los requisitos del numeral 9.3.2. de la norma NTC



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION

REVISION GENERAL  
DEL SGC

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 25//05/2021

VERSIÓN: 05

			ISO 9001:2015, salidas y se orienta la actividad 2 a lo referente a la solicitud información de entrada la revisión general del SGC. 3) se especifican responsabilidades de la actividad 3, 4, 5 y 6. 4) Se elimina la actividad 7 por estar vinculada en la actividad 6, en la que los líderes y/o responsables de proceso deberán comunicar los resultados del informe al personal del Instituto y, acto seguido, cumplir con los compromisos establecidos en el plan de mejoramiento.
5.0	25/05/2022	Mirama López Zamudio	Se solicita cambiar el nombre ya que de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 Numeral 9.3 es definido como Informe Revisión por la Dirección, también es necesario eliminar la actividad 6, teniendo en cuenta que los planes de mejoramiento en la entidad se elaboran al realizar una Auditoria, además dentro del acta de comité institucional de gestión y desempeño se establecen los compromisos que se deben cumplir y suscribir una nueva donde se realice cronograma general del SGC.
<b>8. ANEXOS (FORMATOS)</b>			
CODIGO	NOMBRE		
RDP04-01	INFORME DE REVISIÓN DEL SGC		
RGD00-07	ACTA		