

EJECUCION PLANES DE ACCIÓN - VIGENCIA 2013

PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO GENERAL	LOGROS / RESULTADOS	EJECUCIÓN	ACCIONES VIGENCIA 2014
Fortalecimiento Servicio al Cliente	Asegurar la calidad en la atención de los grandes clientes de la entidad	<p>Se definieron de los parámetros de calidad para medir la gestión realizada para cada uno de los canales de atención.</p> <p>Se definió la muestra para la medición de los parámetros definidos.</p> <p>Realización de capacitaciones al personal de atención con la finalidad de dar a conocer los parámetros definidos.</p> <p>Calibraciones y definición de aspectos a mejorar.</p> <p>Aplicaciones de acciones para mejorar y nueva medición</p> <p>Implementación de los formularios sistematizados en el sistema CRM</p> <p>Informe de resultados de monitoreo de calidad</p> <p>Calibración y plan de mejoramiento</p>	100%	N.A.
Fortalecimiento de las relaciones con la comunidad internacional en materia de cooperación educativa	Diseñar una estrategia para el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad internacional en materia de cooperación educativa.	<p>Se conformó la base de datos con la información de los gobiernos con los cuales ICETEX desarrolla actividades de cooperación académica que corresponde a 51 gobiernos y 9 entidades internacionales.</p> <p>Se realizaron reuniones conjuntas para la presentación de los portafolios de servicios académicos, con el fin de fortalecer la cooperación existente en programas de movilidad académica.</p> <p>Se realizaron presentaciones con : Reino Unido, España, Japón, Chile, Francia, Australia, Brasil, Alemania, China, Nueva Zelanda, Brasil y Reino Unido.</p>	100%	N.A.
Actualización Manual Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez y Seguridad de la Información	Actualizar los manuales del sistema de administración de riesgo de liquidez, seguridad de la información y Riesgo de Crédito	<p>El manual de Riesgo de Liquidez aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo 034 del 15 de Octubre.</p> <p>Se actualizó el Manual de Seguridad de la información con la incorporación de la Política de tratamiento de datos personales exigida por la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 del 2013. El manual fue aprobado por junta directiva mediante Acuerdo No. 036 del 15 de Octubre de 2013.</p> <p>Aprobado el Nuevo Modelo de Pérdida Esperada, a través del cual se realiza el cálculo de provisiones, por Junta Directiva según acuerdo 014 de 2013, se procedió a realizar los ajustes para su inclusión en el Manual de Riesgo de Crédito.</p>	100%	N.A.

PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO GENERAL	LOGROS / RESULTADOS	EJECUCIÓN	ACCIONES VIGENCIA 2014
Fortalecimiento del Servicio a los Beneficiarios	Optimización y fortalecimiento de los procesos para la administración del crédito educativo.	<p>El contenido de las capacitaciones a los coordinadores de crédito en las Instituciones de Educación Superior contempla entre otros aspectos: crédito educativo, Fondo de Sostenibilidad y apertura de calendario primer semestre de 2014. El proceso de capacitaciones se llevó a cabo en Bucaramanga, Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla.</p> <p>Frente al Fortalecimiento de la comunicación con los beneficiarios la entidad dispuso, a través de la página Web, un Link para consulta de: saldos a favor de los beneficiarios de los Títulos de Ahorro Educativo (TAE); convocatoria de Crédito; Travesías por la Educación Superior; Pago en línea; Atención en línea; adicionalmente se informo a los usuarios de Crédito Exterior el cambio de entidad recaudadora para la realización de los pagos fuera del país; publicación de calendarios para créditos vigencia 2014; publicación de calendario de comités de Crédito por Universidades; publicación de resultados de crédito educativo; Reclama ya tu tarjeta recargable; Cuanto cuesta un crédito y Redima su TAE.</p> <p>Se elaboró un un instructivo detallado del procedimiento de facturación el cual se encuentra debidamente oficializado.</p>	100%	N.A.
Plan de Proyectos de Tecnología	Apropiar tecnologías y servicios modernos de hosting para que un proveedor de este tipo de soluciones opere, mantenga y entregue servicios de TI al ICETEX, con el propósito de que el Instituto se enfoque en lo misional con una infraestructura moderna, segura y flexible que le permita responder ágilmente a los cambios propios de sus actividades financieras.	<p>Se realizó el cambio y se implementó el nuevo Sistema para la Admnsitración de nómina y la nueva versión del aplicativo Financiero Apoteosys.</p> <p>Se realizó el cifrado de discos duros de las áreas misionales que manejan información sensible de la operación de la entidad. Como complemento a esto se cifró la información a un total de 40 portátiles.</p> <p>Se adelantó el proceso de contratación de Hardware y Software del servidor misional y se implementa esquema de contingencia el cual se encuentra en pruebas.</p>	100%	
Optimización de la Operación y la Cartera de Fondos en Administración	Realizar la evaluación de las actividades, procesos y sistemas de información para optimizar la operación de los Fondos en Administración. Adicionalmente Revisar y depurar la información y registros que afectan la cartera de los Fondos en Administración	<p>Se desarrolló, a través de una firma externa, la nueva herramienta para la ejecución del proceso de giros , se realizaron las pruebas correspondientes para determinar su funcionalidad. El nuevo aplicativo incluye entre otras firma digital, token y certicámara.</p> <p>En el mes de octubre entró en producción el Módulo de Desembolsos .net.</p> <p>Se desarrolló la herramienta para la administración de la cartera de fondos que al cierre de la vigencia se encontraba en producción.</p> <p>Se realizó el diseño del Modelo Operativo para la gestión de Fondos en Administración.</p>	100%	N.A.

PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO GENERAL	LOGROS / RESULTADOS	EJECUCIÓN	ACCIONES VIGENCIA 2014
Plan de Desarrollo Individual para los funcionarios vigencia 2013	<p>Contar con funcionarios capacitados, competentes y de alto desempeño en procura de una óptima gestión organizacional, generando sentido de pertenencia y compromiso que fortalezcan el clima y la cultura organizacional.</p>	<p><u>Plan de Desarrollo Individual:</u> Se definió la prueba piloto y la población objetivo a la cual se realizará la intervención a través de planes de desarrollo individual y se elaboró informe individual de las fortalezas y áreas de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de competencias alineadas con las conductas propias del ICETEX. La definición de los planes de desarrollo individual de los funcionarios se realizará en la siguiente vigencia.</p> <p><u>En relación con Integración Plan de Desarrollo Individual con Plan Institucional de Capacitación y Seguimiento de este último,</u> se realizó la consolidación de las nuevas acciones formativas acorde con el realineamiento estratégico; se desarrollaron capacitaciones al personal de la entidad orientadas a fortalecer las competencias de experticia profesional y orientadas al desarrollo de competencias del SER, para el fortalecimiento del trabajo en equipo, creatividad e innovación.</p> <p><u>Integración Plan de Desarrollo Individual con Evaluación del Desempeño Laboral:</u> Se presentó a la Comisión Nacional del Servicio Civil el modelo teórico y metodológico para el desarrollo del instrumento propio de evaluación del desempeño laboral de funcionarios de carrera administrativa y en periodo de prueba.</p> <p><u>Medición de Clima y Cultura Organizacional:</u> Se llevaron a cabo actividades que brindaron a los funcionarios calidad de vida y promoción de la salud a través del programa de acondicionamiento físico y realización de exámenes encaminados a la prevención de la enfermedad y promoción de la salud. Se brindó a los funcionarios y sus familias espacios lúdicos y recreativos a través del desarrollo de los programas de escuelas deportivas y cursos cortos de artes y artesanías.</p>	79,25%	<p>Definición de los Planes de Desarrollo Individual.</p> <p>Aplicación encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Diseño del Plan de Intervención.</p>
Gestión Documental 2013	<p>Administrar y proteger el patrimonio documental del ICETEX, llevando a cabo la custodia y consulta de los Archivos de Gestión, Central histórico y títulos valores para así asegurar el respaldo legal de la Entidad.</p>	<p>Se realiza visita de seguimiento a las bodegas del contratista para revisar cumplimiento a los procesos de niveles de seguridad e infraestructura.</p> <p>Se realiza seguimiento a las actividades de Administración de los Archivos de Gestión relacionadas con la recepción, actualización, inventario y consulta de información.</p> <p>Se llevan a cabo acciones de verificación (muestra) de los reportes de digitalización de títulos valor y recolección de carpetas en las Instituciones de Educación Superior.</p> <p>Se brindó asesoría a los funcionarios de la entidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración archivos de gestión - Correspondencia Interna y externa 	100%	N.A.

PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO GENERAL	LOGROS / RESULTADOS	EJECUCIÓN	ACCIONES VIGENCIA 2014
Gestión Logística e Infraestructura Física 2013	Readecuar y modernizar las plantas físicas de las sedes del ICETEX a nivel nacional	<p>Se cuenta con la licencia de construcción con vigencia a noviembre de 2014, con posibilidad de prórroga, del punto de atención de Ibagué.</p> <p>Adecuación física del nuevo punto de atención de la ciudad de San Andrés.</p> <p>Adecuación física nuevo punto de atención de la ciudad de Riohacha.</p>	85%	Las adecuaciones de los puntos de Manizales y Cúcuta y el mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física de Cali y Pereira.