

**ICETEX
PLANES DE ACCION VIGENCIA 2014**

						RESULTADO - 31 DE DICIEMBRE DE 2014	
CANT.	NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	OBJETIVO DEL PROYECTO	META 2014	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	% EJECUCION	OBSERVACIONES
1	Asistente virtual	Promover la virtualización del servicio	Diseñar acciones que brinden agilidad, disponibilidad y simplificación de la información para los usuarios de la entidad, a través de la virtualización del servicio	Asistente virtual en funcionamiento	Contratación. Fase de análisis y diseño funcional Fase de implantación, migración y despliegue. Fase de aprendizaje Servicio mensual de asistente virtual	100%	El Asistente virtual es un Avatar denominado "CAMILA" ubicado en el link http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atencionalciudadano.aspx de la página web de la Entidad, el cual responde en tiempo real, preguntas relacionadas con nuestros productos y servicios. De esta manera el ICETEX brinda agilidad y disponibilidad de información de manera simplificada y al alcance de toda la población en general.
2	Reestructuración del Portal Web del ICETEX	Contribuir a fortalecer la imagen corporativa de la entidad. Promover la virtualización del servicio . Garantizar, con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente. Mantener los clientes actuales.	Basados en el eslogan «En cada computador hay una oficina del ICETEX», es necesario potencializar el portal web como canal de atención al ciudadano, con el fin de establecer una mejor comunicación e interacción con los usuarios, minimizando sus visitas a las oficinas del Instituto.	Nuevo diseño del Portal Web	FASE I (2014) Estudio previo Contratación Diseño - Inicio FASE II (2015) Diseño Desarrollo Pruebas Puesta en producción	100%	FASE I Se estructuró el pliego de condiciones y se realizó el proceso de contratación de la firma especializada. Al cierre de la vigencia 2014 se culminó el primer borrador del Productbacklog (Descripción de la estructura del sitio). FASE II Durante la vigencia 2015 se desarrollarán las actividades de la fase II hasta la culminación del Plan.
3	Armonización del proceso estadístico a las mejores practicas	Optimizar la generación de información estadística de la entidad	Disponer de estadísticas comparables, oportunas y pertinentes para la toma de decisiones.	Ejecución 100% del plan de acción	FASE I (2014) Documentación de la Operación Estadística. Evaluación de la Calidad de la base de datos. FASE II (2015) Integridad y consistencia en el marco de las mejores prácticas.	100%	FASE I Se entregó al DANE (entidad encargada de realizar y evaluar el proceso estadístico de la entidad) la documentación de la operación estadística de crédito educativo, entre ellas la ficha técnica, el diccionario de datos y la base de datos para la respectiva evaluación Así mismo, se realizó la reunión de validación con el comité de expertos, el cual rendirá su informe durante los primeros meses del 2015. FASE II Las actividades de la Fase II serán desarrolladas en el 2015.

CANT.	NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	OBJETIVO DEL PROYECTO	META 2014	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	% EJECUCION	OBSERVACIONES
4	Plan de Mantenimiento de Infraestructura Física	Optimizar los procesos de Gestión Administrativa, servicios e infraestructura	Administrar, racionalizar y proveer los bienes, obras y servicios requeridos para la operación de la entidad	Ejecución 100% de las actividades previstas en el plan de acción	Adecuación física Punto de Atención de la ciudad de Yopal. Estudios, diseños, licencia de construcción y adecuación del Punto de Atención de la ciudad de Manizales. Adecuación y mantenimiento de los pisos 2, 3 y la fachada del inmueble de la ciudad de Cúcuta. Mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física de los Puntos de Atención al Usuario Pereira. Mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física de los Puntos de Atención al Usuario Cali.	90%	Se realizaron las obras de adecuación del punto de atención de la ciudad de Yopal y el mantenimiento preventivo y correctivo de los Puntos de atención de las ciudades de Pereira y Cali, logrando de esta manera establecer la imagen corporativa y brindando mejores condiciones de infraestructura para la atención de los diferentes usuarios de la entidad. En referencia con la ejecución de las obras de los puntos de atención de las ciudades de Manizales y Cúcuta, éstas serán ejecutadas en la vigencia del 2015, por cuanto en Manizales se declaró desierta la contratación dado que el proponente no cumplió con la especificaciones técnicas y en la ciudad de Cúcuta por tratarse de un proceso de invitación por lista corta, según cuantía de Manual de Contratación, el plazo resultó demasiado corto para llevar a cabo la totalidad del proceso.
5	Plan Desarrollo del Talento Humano	Asegurar el Talento Humano con las dimensiones: del saber con el conocimiento, del saber hacer con las habilidades y del ser con las actitudes y valores orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales. Fomentar Sentido de Pertenencia y Compromiso Institucional.	Desarrollar estrategias que permitan generar un ambiente de compromiso, sentido de pertenencia y bienestar laboral entre los funcionarios del ICETEX, así como contar con personal capacitado para la gestión institucional	Ejecución 100% de las actividades previstas en el plan de acción	Realizar la medición del clima organizacional por medio de la aplicación de una encuesta a los funcionarios. Diseñar e implementar un plan de intervención. Formulación y ejecución del Plan de Bienestar Social e Incentivos y Salud Ocupacional. Formulación y ejecución de planes de desarrollo y armonización con capacitación y evaluación del desempeño	100%	La medición del clima organizacional se desarrolló con la asesoría de la firma Franklin Covey, la cual aplicó una encuesta a todos los funcionarios de la entidad. Como resultado se estableció un plan de intervención, en el cual se destaca la realización de dos acciones formativas: Efectividad sin estrés y Liderazgo grandioso. El plan de Bienestar Social fue ejecutado de acuerdo con lo programado y se destacan actividades relacionadas con temas ecológicos, de salud, culturales y cursos de artes y artesanías, entre otros. En relación con el plan de salud ocupacional se desarrollaron acciones como: Inspecciones programadas, evaluaciones médicas periódicas, semana de la salud, definición del programa de manejo de sustancias químicas, capacitación de brigadas, reunión COPASO, capacitación estilos de vida saludables, pausas activas, Boletín Noticias Saludables, entre otras. El Plan Institucional de Capacitación fue ejecutado y se desarrollaron acciones formativas en diferentes frentes con la finalidad de afianzar y adquirir conocimiento y habilidades por parte de los funcionarios para mejorar el desempeño de sus funciones. Adicionalmente se dio inicio al estudio de la prueba piloto solicitada por la CNSC para que el instrumento de evaluación del desempeño sea aprobado.

CANT.	NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	OBJETIVO DEL PROYECTO	META 2014	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	% EJECUCION	OBSERVACIONES
6	Gestión Cobranza Administrativa, Pre Jurídica y Jurídica	Optimizar la gestión y control de procesos tercerizados. Garantizar que el proceso de cobranza del ICETEX sea óptimo, oportuno y confiable, través del seguimiento de la gestión adelantada por los operadores de cobranza.	Estructurar y gestionar un proceso de cobro de la cartera administrativa, prejurídica y jurídica.	ICV (Indicador Cartera Vencida) inferior o igual al 15%.	<u>Contrato de Cobranza Administrativa:</u> 1.) Suscripción contrato y seguimiento gestión cartera en etapa de cobro administrativo. 2.) Nueva contratación para gestionar el cobro de la cartera en etapa administrativa (obligaciones que presentan altura de mora desde 1 hasta 90 días), la cual incluye cobro preventivo y correctivo, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX. <u>Contratos de Cobranza Pre jurídica y jurídica:</u> 1.) Proceso selección pública para contratar seis (6) firmas para gestionar la cartera que se encuentra en cobro pre-jurídico y jurídico (obligaciones que presentan vencimientos superiores a 90 días). 2.) Seguimiento contrato gestión firmas de cobranza encargadas de realizar la gestión de la cartera en	100%	La Entidad adelantó el proceso de contratación de las firmas especializadas que trabajarán con ICETEX en la definición y ejecución de estrategias de cobranza preventiva, administrativa, prejurídica y jurídica. A través de las estrategias definidas por la Entidad se logró una disminución de la cartera morosa, obteniendo un índice de cartera vencida inferior al 15%, como se puede apreciar en el informe de gestión y en los indicadores corporativos publicados en la página Web de la Entidad.
7	Plan de capacitación para IES y Atención al usuario	Contribuir con calidad para ofrecer un eficiente y efectivo servicio al cliente	Fortalecer la atención a las IES y a los beneficiarios.	Atención al cliente: Realizar 4 capacitaciones al año. IES: 1 capacitación al año.	Definición nuevo esquema de capacitaciones a los asesores del outsourcing de atención al cliente. Realizar las capacitaciones al outsourcing de atención al cliente.	100%	El esquema de capacitación definido por la Oficina Comercial y Mercadeo recoge las necesidades manifestadas por el outsourcing de atención al usuario y que provienen de los temas de mayor consulta por parte de los beneficiarios y potenciales usuarios, a través de los diferentes canales de atención. La estrategia de capacitación "FORMANDO" fue definida a través de cinco frentes: Producto, procedimientos, normatividad, protocolo y atención. Bajo este esquema se desarrollaron un total de 4 capacitaciones en los temas relacionados con productos y servicios, adicionalmente el outsourcing es capacitado constantemente en los diferentes temas del que hacer de la entidad. Por otra parte la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza convocó a dos capacitaciones sobre el crédito educativo, a las cuales fueron invitadas las Instituciones de Educación Superior de las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.
8	Modelo de Gobierno de IT	Diseñar e implementar un modelo de gobierno de tecnología que apoye la operación y estrategia que permita contar con la información necesaria con criterios de seguridad y calidad	Establecer un modelo de gobierno para las actividades que se desarrollan en la Dirección de Tecnología	85% - 100%	Aplicación de modelo de madurez Gobierno. Aplicación de modelo de madurez BAI. Aplicación modelo de madurez DSS. Selección de procesos a implementar con Buenas Prácticas. Documentación. Aplicación en la Dirección de tecnología.	100%	Se llevó a cabo la definición, documentación e implementación de buenas prácticas asociadas al modelo de madurez, del marco de referencia de gobierno de TI llamado COBIT, tales como identificación de soluciones automatizadas, adquisición y mantenimiento de software aplicativo y adquisición y mantenimiento de infraestructura.

CANT.	NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	OBJETIVO DEL PROYECTO	META 2014	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	% EJECUCION	OBSERVACIONES
9	Visibilidad Global Portafolio internacional	Fortalecimiento imagen corporativa. Consolidar la gestión de alianzas nacionales e internacionales y de fondos en administración bajo una estructura sólida para el otorgamiento de créditos y becas	Posicionar los programas y servicios del ICETEX, a nivel internacional, utilizando canales digitales y diseñando una estrategia de comunicación discriminada por audiencias internacionales en Colombia y en el exterior.	Aumentar la presencia de la marca ICETEX en los espacios y canales digitales que frecuentan las audiencias determinadas por el plan.	Estudio diagnóstico de la presencia de la marca ICETEX. Definición de canales y cronograma con componente mediático . Implementación de la estrategia. Informe de evaluación del plan.	100%	Como resultado de la implementación de las estrategias propuestas en este plan se logró ampliar la difusión del portafolio internacional del ICETEX en esenarios nacionales e internacionales mediante la implementación de herramientas sociales como: LinkedIn, y Twitter . Igualmente se obtuvo mayor posicionamiento de la marca ICETEX con las IES colombianas, principales aliados estratégicos, al fortalecer los canales de comunicación mediante la realización de visitas y reuniones continuas. La entidad adelantó actividades de difusión con Universidades Extranjeras, lo que generó un incremento en el número de instituciones que manifestaron su interés en suscribir acuerdos con el ICETEX; de igual forma se generó un acercamiento de Instituciones de Educación Superior colombianas interesadas en participar en el programa de reciprocidad de extranjeros del ICETEX.
10	Fortalecimiento de la Liquidación de Fondos en Administración	Optimizar la administración de Fondos y Alianzas estratégicas	Fortalecer las actividades del procedimiento de liquidación de Fondos en Administración con el fin de disminuir los tiempos de respuesta y lograr el cumplimiento de las obligaciones con los constituyentes a través de la implementación de herramientas de gestión eficientes	Procedimiento optimizado	Optimizar el procedimiento de liquidación de fondos a través de: Revisión del estado actual de Fondos en proceso de liquidación anteriores a 2010. Clasificación de los Fondos en proceso de liquidación según casuales de no liquidación. Planteamiento y ejecución de actividades tendientes a subsanar las causales de no liquidación. Informe de estado de liquidación de fondos.	100%	Se identificaron los fondos en administración en proceso de liquidación y que fueron constituidos en la vigencia 2010 y anteriores. Con base en el procedimiento de liquidación de fondos se realizó una revisión y clasificación de los fondos a liquidar, de acuerdo con las actividades que habían sido adelantadas a la fecha. Se creó un equipo de trabajo para adelantar la liquidación de los fondos en administración. Se diseñó un instrumento "Cuadro de Control Seguimiento Liquidación de Fondos", bitácora que permite registrar el avance de las actividades desarrolladas en cada mes para la liquidación de cada fondo de acuerdo con la etapa en la cual se encuentra. Se trabajó en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica en la revisión de los fondos que presentaban inhabilidades jurídicas para subsanarlas. Se genera informe periódico consolidado del estado de los fondos que están en proceso de liquidación. Con las actividades adelantada en el plan, se logró la optimización del procedimiento de liquidación, el cual será ejecutado hasta la liquidación del 100% de los fondos del listado.
11	Ampliación de canales de Recaudo	Optimizar la estructura y asegurar la sostenibilidad financiera Garantizar, con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Ampliar los canales o mecanismos de recaudo para facilitar el pago de las obligaciones de los clientes del Icetex	Implementar como mínimo un nuevo mecanismo o canal.	Negociar la implementación del recaudo via baloto . Validación de nuevos productos en la banca para el recaudo por cedula sin presentar factura. Selección de un banco y producto a implementar, con su respectiva documentación. Diseño del proyecto y elaboración del requerimiento. implementación y pruebas del requerimiento. Suscripción de documentos y demás formatos para la implementación del servicio. Puesta en marcha.	100%	A través de las estrategias definidas por la Entidad se implementó un nuevo mecanismo de recaudo con el Banco Colpatria, a través del canal BALOTO. Información que se dió a conocer a la comunidad en general, en el mes de abril, a través de un banner en la página Web de ICETEX. Este nuevo canal cuenta con más de 7.000 puntos VIA BALOTO a nivel nacional en 436 municipios y puntos disponibles en supermercados, droguerías, tiendas de barrio, almacenes de cadena, entre otros. El servicio no tiene costo alguno para los beneficiarios y solo es necesario indicar el número de cédula o referencia del crédito. No requiere presentar su factura. Con este nuevo canal, el Icetex alcanza a contar con una cobertura de más de 42.400 puntos de pago a nivel nacional, que incluyen la red de Oficinas, cajeros y Corresponsales Bancarios , logrando así una cobertura 100% de los Departamentos, 72% de Municipios.

CANT.	NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	OBJETIVO DEL PROYECTO	META 2014	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	% EJECUCION	OBSERVACIONES
12	Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF	Optimizar la estructura y asegurar la sostenibilidad financiera Armonizar los procesos de la entidad , acordes con la nueva estructura, enfocados en eficacia, eficiencia , efectividad y confiabilidad.	Garantizar el periodo de preparación de convergencia hacia las normas internacionales de contabilidad e información financiera.	Dar cumplimiento al cronograma establecido en la Resolución 743 de 2013 de la Contaduría General de la Nación	FASE I (2014) Contratación mediante selección pública de la Firma Asesora. Diagnóstico Plan de Capacitación Diseño y aplicación de NIIF - FASE II (2015) Contratación firma asesora implementación NIIF Implementación del nuevo Manual de Políticas Contables Pruebas de requerimientos funcionales Actualización procesos y procedimientos impactados por NIIF Preparación estados financieros y reportes	100%	La Union Temporal Ernst & Young asesoró a la entidad en la primera fase de Diseño e implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF. En cumplimiento de las estrategias definidas se realizó el levantamiento de información con cada una de las áreas de la entidad, proceso que permitió identificar los diferentes sistemas de información impactados; se generó un diagnóstico financiero y el diseño tecnológico que requiere el ICETEX para la implementación de la norma. Adicionalmente se desarrollaron las capacitaciones a funcionarios y directivos, en los temas de NIIF de mayor impacto para el ICETEX. A través de mesas de trabajo se definieron las políticas contables bajo NIIF, 23 en total, las cuales se encuentran debidamente aprobadas por la Junta Directiva de la entidad. Durante la vigencia 2015 se adelantará la Fase II que incluye la implementación de las normas.