

**ICETEX
PLANES DE ACCION VIGENCIA 2015**

					RESULTADO - 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	OBJETIVO DEL PROYECTO	META 2015	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Periodo de Implementación de las NIIF	Reestructuración del Portal Web del ICETEX - FASE I	Garantizar el periodo de implementación de convergencia hacia las normas internacionales de contabilidad e información financiera.	Dar estricto cumplimiento al cronograma establecido en la Resolución 743 de 2013 de la Contaduría General de la Nación.	1, Preparación del estado financiero inicial y estado de situación financiera de apertura (ESFA) 2, Preparación de los reportes del ESFA a entes de vigilancia y control (Superfinanciera - Contaduría General de la Nación). 3, Informe y evaluación de los estados financieros bajo NIIF con corte a sep de 2015.	100%	Se adelantaron las gestiones correspondientes para la elaboración del ESFA teniendo en cuenta la normatividad aplicable, se validaron las cuentas de estados de resultado, se consolidaron los soportes de cada una de las partidas reportadas en el ESFA y finalmente se aprobó el balance de apertura del ESFA. Finalmente se formalizaron los documentos técnicos con los cuales se trabajó para la preparación y transmisión del informe ESFA del instituto.
Reestructuración del Portal Web del ICETEX - FASE II	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. Esta mejor interacción con nuestros beneficiarios de crédito se transformará en una mejor conversación acerca del Instituto, mejorando la percepción e imagen del mismo	Portal en ambiente productivo con desarrollo de pruebas	1, Diseño 2, Desarrollo 3, Pruebas	100%	En la vigencia 2015 dado el alcance de las actividades contempladas se realizó un replanteamiento del plan de acción, abriendo dos fases, de la siguiente forma: FASE II: Incluye las actividades de Diseño, Desarrollo y Pruebas. Se ejecuta y se tiene un cumplimiento del 100%. Se finalizó el desarrollo de webservices de integración con el Core (Bizagi y C&CTEX) conjuntamente con la construcción de todos los servicios web necesarios para la integración con Serlefin, además se instaló la aplicación en ambiente de producción mientras se realizan pruebas, capacitaciones en el uso y administración de la herramienta. FASE III: Se desarrollará en la vigencia 2016 e incluye las actividades de Pruebas, Ajustes y Puesta en producción.
Asegurar la oportunidad de la Operación de los desembolsos	Mejorar los tiempos de respuesta y la oportunidad del proceso de desembolso. Garantizar, con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Asegurar la oportunidad del desembolso, de manera especial la atención a los desembolsos de sostenimiento.	Cumplir con los tiempos establecidos en el proceso de desembolsos, para los giros a las IES y los jóvenes.	Implementación de la resolución electrónica, del modelo virtual y aseguramiento de la calidad	94%	En la vigencia 2015 dado el alcance de las actividades contempladas se realizó un replanteamiento del plan de acción, abriendo dos fases, de la siguiente forma: FASE I: Incluye las actividades de Mejoramiento en la gestión, administración y asignación de las tarjetas recargables, mejora de tiempos de desembolsos y Oportunidad en la obtención de la información requerida para el trámite de los desembolsos: medio de pago, valor matrícula, estado del crédito, etc., de lo cual se tiene un cumplimiento del 94%. Se realizó la normalización del proceso de entrega de tarjetas recargables con la entidad bancaria correspondiente, al igual que se revisa mensualmente los inconvenientes registrados en las cuentas bancarias. FASE II: Se desarrollará en la vigencia 2016 e incluye las actividades de Resolución electrónica, Desembolsos exterior, Revisión de estabilidad de la información de resoluciones de meses anteriores, Actualización Procedimiento de Bancarización y la Revisión de documentos de Desembolsos.

NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	OBJETIVO DEL PROYECTO	META 2015	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Proyectos dirección de tecnología	Garantizar, con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente interno y externo	Medir el avance de proyectos de tecnología en calidad, tiempo y presupuesto	Consultoría definida. Renovación servidores.	1, Consultoría para definir la Estrategia Core 2, Renovación de servidores ambientes de pruebas y desarrollo 3, Renovación de Parque microinformático (equipos de computo, portátiles, impresora) 4, Mejoras centro de computo	90%	Se llevo a cabo el proceso de contratación de la consultoría para definir la estratégica core, así como el proceso contractual para la recepción y alistamiento de la infraestructura, adicionalmente se realizaron ajustes eléctricos y en Facility (aire acondicionado ajuste de los racks, ajuste en configuración de los switch del piso 3, gestión incendios y componentes de cableado). La actividad correspondiente a la renovación del parque microinformático no pudo completarse en un 100%, razón por la cual se traslada al plan de acción de la vigencia 2016 para su culminación.
Evaluación y certificación de la calidad del proceso estadístico	Optimizar la generación de información estadística de la entidad	Disponer de estadísticas comparables, oportunas, pertinentes, para la toma de decisiones Avanzar en la aplicación de estándares y herramientas reconocidas internacionalmente, para facilitar el uso y difusión interna y externa de la información	Ejecución 100% de las actividades propuestas en el plan de acción "Evaluación y certificación de la calidad del proceso estadístico"	1, Diagnóstico Integridad y consistencia de la base de datos en el marco de las mejores prácticas. 2, Mejoramiento base de datos	100%	Se elaboró la propuesta de plan de mejoramiento en conjunto con el DANE, la cual fue socializada con las áreas del ICETEX para definir cronograma de implementación y responsables. El día 21 de Agosto de 2015, El ICETEX recibió por parte del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) la certificación en el proceso de Estadística del Crédito Educativo, el cual reconoce la calidad, rigurosidad y transparencia en la gestión de la información.
Plan de Infraestructura Física 2015	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	Remodelación de los puntos de atención de Manizales, Cúcuta y la ciudad de Ibagué.	1, Proceso de Contratación y ejecución de la adecuación, mantenimiento correctivo y remodelación del punto de atención de la ciudad de Manizales. 2, Proceso de Contratación y ejecución del mantenimiento correctivo y remodelación del punto de atención ubicado en ciudad de Cúcuta. 3, Proceso de Contratación y ejecución del mantenimiento correctivo y remodelación del punto de atención ubicado en la ciudad de Ibagué. 4, Realizar los avalúos de bienes inmuebles de propiedad de la entidad, con el objeto de mantener actualizada la información del patrimonio la entidad.	100%	Se realizaron los procesos de contratación para la adecuación, mantenimiento correctivo y remodelación del punto de atención de la ciudad de Manizales ya que se recibió la obra a satisfacción, también se realizó la contratación para el mantenimiento correctivo y remodelación del punto de atención ubicado en ciudad de Cúcuta, recibiendo la obra a satisfacción, finalmente se recibió la obra a satisfacción del proceso de contratación para el mantenimiento correctivo y remodelación del punto de atención ubicado en la ciudad de Ibagué. Con respecto a la última actividad, se realizaron los avaluos conforme con las especificaciones técnicas requeridas.
Plan de Talento Humano 2015	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.	Definir y ejecutar los planes de capacitación, bienestar social y salud ocupacional de la Entidad	Lograr un mejoramiento del clima laboral para todos los servidores de la Entidad	1, Ejecutar plan de intervención de clima organizacional 2, Ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Bienestar Social 3, Ejecución de actividades del Plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional acorde con los cronogramas propuestos 4, Ejecución de las acciones formativas enmarcadas dentro del plan institucional de capacitación 5, Actualización manual de funciones	100%	Se realizaron las actividades relacionadas con el plan de intervención de clima organizacional. El plan de bienestar social cumplió la totalidad de sus actividades destacando actividades relacionadas con cultura, artes, salud y educación financiera. En el plan de seguridad industrial y salud se desarrollaron acciones como: exámenes de laboratorio, audiometrías, espirometrías, asesoría a COPASST, brigadas de emergencia, elaboración de protocolos del SG-SST, realización de talleres y capacitaciones sobre riesgo biomecánico y psicosocial, realización de simulacro distrital de emergencia, realización de Programa de pausas activas, entre otras. El plan institucional de capacitación cumplió la totalidad de sus actividades contribuyendo con la formación de los funcionarios. En conformidad con el manual de funciones se realizó levantamiento y revisión de las funciones con las diferentes áreas de la organización; de acuerdo con los perfiles de los cargos. Y finalmente se publica en la página web del ICETEX.

NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	OBJETIVO DEL PROYECTO	META 2015	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Gestión de Comunicaciones 2015	Fortalecer la imagen corporativa de la entidad	Generar un plan de comunicación que permita a la entidad dar a conocer (de manera interna y externa) los logros y la gestión adelantada de acuerdo con las estrategias definidas por la administración	Ejecución del 100% de las actividades planteadas en el "Plan de Gestión de Comunicaciones 2015"	1, Contratación de una firma consultora en comunicaciones que diseñe, implemente y realice al seguimiento de un plan de comunicación estratégica que posicione al ICETEX entre públicos externos e internos de manera articulada con las comunicaciones del Gobierno Nacional. 2, Definir e Implementar el Plan estratégico de comunicación externa e interna 3, Implementar una estrategia de comunicación en redes sociales	100%	Se contrató la firma Cano & Mesa Comunicaciones Estratégicas S.A.S. para el Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones con el propósito de adelantar una campaña de divulgación nacional que genere impacto en la población objetivo de los servicios que presta el ICETEX tanto a nivel interno como externo a la entidad, la implementación del plan se hizo mediante el acercamiento a líderes de opinión, ronda de medios, acompañamiento a eventos al presidente del ICETEX, asesoramiento para la cumbre de alcaldes y gobernadores, diseño de piezas publicitarias y diseño de mensajes claves, entre otras actividades implementadas.
Fortalecer la atención eficiente y oportuna de los beneficiarios y de los constituyentes de Fondos en Administración	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Asegurar la calidad de la información de beneficiarios y constituyentes de Fondos en Administración activos para mejorar la eficiencia en la gestión de recursos de terceros	Ejecutar las acciones previstas en el plan de acción tendientes al fortalecimiento en la atención de beneficiarios y constituyentes de fondos.	1, Verificación de los estados de los beneficiarios de Fondos en Administración activos registrados en el aplicativo de C&CTEX entre las vigencias 2008 - 2015. 2, Establecer y socializar cronograma de entrega de informes de gestión y estados de cuenta de los Fondos en Administración activos 3, Socialización de único medio de pago por Tarjeta recargable a beneficiarios y constituyentes 4, Gestionar jornadas de recuperación de cartera con la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza 5, Capacitación dirigida a funcionarios de SERLEFIN sobre la gestión de Fondos en Administración.	100%	Se revisaron los estados de los beneficiarios de Fondos en Administración activos mediante la revisión de bases de datos y depuración de los datos incorrectos. Se actualiza y se socializa con los gestores comerciales nueva planilla de informes de gestión, así mismo se somete a aprobación cronograma de entrega de informes de gestión y estados de cuenta de los Fondos en Administración activos. Se socializan los procedimientos propios para la reclamación de la tarjeta recargable a los beneficiarios de Ser Pilo Paga y se socializan los procedimientos propios para la reexpedición de las tarjetas recargables. Se realizaron planes de normalización de cartera con la Vicepresidencia de crédito y cobranza a nivel regional, se incluyó la recuperación de la cartera de los Fondos en Administración que se acogieron a este proceso. Se realizan sesiones de trabajo con Serlefin, donde se socializa el funcionamiento de los fondos, se detectan errores entre ambas partes al momento de escalar y de responder pqr's y se determinan acciones de mejoramiento.
Plan de capacitación para IES y Atención al usuario	Contribuir con calidad para ofrecer un eficiente y efectivo servicio al cliente	Consolidar y estrechar las relaciones con las IES. Contar con una adecuada atención a las IES y a los beneficiarios. (Las IES y Atención al usuario deben contar con información precisa para atender a los beneficiarios)	Para Atención al Usuario realizar mínimo 4 capacitaciones al año. Para las IES realizar mínimo una capacitación al año.	1, Realizar Capacitación a las IES referentes a las políticas de crédito educativo 2, Realizar Capacitación a los funcionarios del Outsourcing de Atención al Usuario referente a las políticas de crédito o sobre temas puntuales que se identifiquen debe ser fortalecido el conocimiento	100%	Se realizaron capacitaciones a las IES referentes a las políticas de crédito educativo y de la misma manera se efectuaron capacitaciones a los funcionarios del Outsourcing de Atención al Usuario.
Fortalecimiento Sistema Integrado de Gestión	Asegurar la gestión de la estrategia corporativa y su alineación	Evaluar actualizar y mejorar el Sistema Integrado de gestión de ICETEX, adoptando buenas prácticas.	Cumplir el 100% de las actividades del plan	1, Mejorar o implementar tres mecanismos de participación de los cuales al menos uno se direcciona para poblaciones con necesidades especiales. 2, Realizar la evaluación del 100% de los trámites o servicios de la Entidad y continuar su racionalización 3, Ejecutar las actividades del plan anticorrupción y de Atención al ciudadano. 4, Revisar y actualizar el Sistema Integrado de Gestión 5, Estrategias de reducción consumo papel	100%	En la vigencia 2015 se utilizó closecaption para el video de la rendición de cuentas, adicionalmente ICETEX está trabajando en la actualización de la página web de la Entidad, la cual incluirá mecanismos de consulta para poblaciones especiales. Como otros mecanismos de participación ciudadana tenemos los eventos como ferias, reuniones en alcaldías, colegios y municipios con participación de la ciudadanía donde se recibieron sus observaciones sobre los productos de ICETEX. Se realizó la evaluación en los trámites realizados en los procesos de adjudicación de crédito, gestión de cobranzas, resolución de solicitudes quejas y reclamos, constitución de fondos. Se realizaron las actividades asociadas al plan de acción del plan anticorrupción, de las cuales se pueden resaltar el monitoreo de riesgos, la actualización de la página web, la audiencia de rendición de cuentas, entre otros. Se actualizaron 288 documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad Se redujo el consumo de papel en un 30% en comparación con el año anterior.

Nota: El plan de acción "Sistematización del proceso de evaluación independiente" se suspendió dado que durante el trámite de contratación no se dio viabilidad al mismo por requerimientos del proveedor.