



# PLANES DE ACCION

## APROBADOS

### VIGENCIA 2010

[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

<b>IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DE PROVISIONES DE RIESGO DEL CRÉDITO EDUCATIVO DE FOMENTO</b>	
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Administrar Integralmente los Riesgos
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Implementar la política en materia de provisiones por la exposición de riesgo crediticio en la cartera de crédito educativo, la cual fue aprobada en Diciembre 2009.

N	ACTIVIDADES
1	Entrega de la matriz y escala de calificaciones y provisiones
2	Solicitud del requerimiento para programación por parte de la Fábrica de Software
3	Programación en los aplicativos de cartera
4	Realización de Pruebas
5	Análisis de Resultados / Ajustes al Modelo
6	Generación de Reportes a órganos colegiados

<b>CAMBIO METODOLÓGICO EN LA MEDICIÓN DE R.O. e IMPLEMENTACIÓN DEL APLICATIVO INFORMÁTICO</b>	
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Administrar Integralmente los Riesgos
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Contar con la metodología apropiada que permita medir oportunamente la probabilidad e impacto de los riesgos operativos identificados en el mapa de riesgos de la organización

<b>N</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	Contratación de la consultoría SARO y del aplicativo de software de riesgos
2	Optimización del Mapa de Riesgos
3	Levantamiento de información, documentación técnica y formulación de la metodología
4	Modificación al Manual SARO y políticas, Definición de frontera de riesgo SARO
5	Implementación metodológica mediante aplicativo SARO
6	Generación de Reportes a órganos colegiados

**ESTRUCTURACION Y COLOCACION DE LA TERCERA EMISION DE LOS TITULOS DE AHORRO EDUCATIVO - TAE**

<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Asegurar la sostenibilidad financiera y asegurar el incremento de los recursos provenientes de la operación interna, de terceros y de la nación.
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Obtener alternativas diferentes de financiación a través de la captación.

<b>N</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	Selección pública del contratista
2	Estructuración y aprobación de la emisión
3	Colocación de la emisión

<b>PROYECTO AGENCIA NUMERADORA NACIONAL - PROYECTO ANNA - PRUEBAS INTEGRALES Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Optimizar la administración del portafolio de inversiones
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Actualizar a estándares internacionales la numeración de los títulos valores

<b>N</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	Realización de Pruebas
2	Puesta en funcionamiento

<b>AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y ACTIVOS FIJOS</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Asegurar la sostenibilidad financiera
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Automatizar el proceso de compras y activos fijos para garantizar su razonabilidad contable y disminuir el riesgo operativo.

<b>N</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>1</b>	<b>Preimplementación</b>
<b>2</b>	<b>Implementación</b>
<b>3</b>	<b>Puesta en marcha, administración y seguimiento</b>

<b>DEMOCRATIZACION DE OPORTUNIDADES A TRAVES DE LA COMUNICACIÓN</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Reposicionar al Icetex, fortaleciendo su imagen
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Fortalecer la imagen Institucional

<b>N</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	Producción capítulos Icetex TE VÉ.
2	Generar alianzas estratégicas que propendan al reforzamiento de la identidad corporativa.
3	Difusión de programas especiales apoyados en medios de comunicación
4	Organización, programación y difusión ICETEX 60 años.

<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Contar con procesos y procedimientos eficientes orientados al cliente
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Administrar y proteger el patrimonio documental del ICETEX, así como la Recepción, transporte, almacenamiento, verificación, digitalización, custodia y consulta

N	ACTIVIDADES
1	<b>ARCHIVO CENTRAL</b>
	Almacenamiento, conservación y custodia de archivo central
	Organización: Aplicación de tablas de valoración, Eliminación y Digitalización
	Consulta
2	<b>ARCHIVOS DE GESTIÓN</b>
	Administración de los Archivos de Gestión
	Transferencias al archivo central
3	<b>TITULOS VALORES Y CARPETAS DE BENEFICIARIOS</b>
	Recolección en las IES, verificación física y jurídica, digitalización de títulos valores de créditos otorgados en el 2010. Transporte a la bóveda de seguridad, almacenamiento y custodia
4	<b>CARPETAS DE BENEFICIARIOS</b>
	Capacitación IES- Sistemas de Recolección
	Recolección de 52269 carpetas
5	<b>SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL MERCURIO</b>
	Actualización del Sistema en su última versión.

**GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Asegurar el talento humano adecuado con el conocimiento, las competencias y las habilidades necesarias para la operación y alineado a la estrategia - Lograr un clima organizacional adecuado soportado en una buena comunicación interna
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Desarrollar estrategias que permitan contar con el personal idóneo, comprometido y con alto sentido de pertenencia en el ejercicio de su labor. Atender en forma efectiva los requerimientos de nuestro cliente interno y externo.

<b>N</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	<p><b>CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>Desarrollo de habilidades de liderazgo y efectividad personal e interpersonal</p> <p>Taller de profundización en habilidades de liderazgo gerencial para coordinadores de grupo</p> <p>Intervención en valores corporativos</p>
2	<p><b>FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b></p> <p>Ajuste, presentación y aprobación de la metodología del proceso</p> <p>Implementación del proceso con nueva metodología</p> <p>Seguimiento</p>
3	<p><b>CAPACITACION VIRTUAL E-LEARNING</b></p> <p>Levantamiento de información</p> <p>Estructuración y aprobación de los contenidos</p> <p>Elaboración y validación del guion didáctico</p> <p>Montaje de los contenidos</p> <p>Inscripción, seguimiento y evaluación a funcionarios participantes</p>
4	<p><b>SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES PARA TRÁMITE DE PENSION Y/O BONO PENSIONAL</b></p> <p>Clasificación y análisis de la información</p> <p>Captura de la información</p> <p>Reconstrucción de información</p> <p>Desarrollo del software</p> <p>Desarrollo de pruebas</p> <p>Implementación</p>

<b>INFRAESTRUCTURA FISICA A NIVEL NACIONAL</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente y lograr un clima organizacional adecuado
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Reeeducar y modernizar las plantas físicas de las sedes del ICETEX a nivel nacional

N	ACTIVIDADES
	<b>INFRAESTRUCTURA SEDE CENTRAL</b>
1	<b>RADECUACION Y TRASLADO DE LA SEDE CENTRAL A OFICINAS ARRENDADAS EDIFICIO SAN MARTIN</b>
1,1	Diseño arquitectónico y de redes para redistribución de áreas y puestos de trabajo
1,2	Traslado de mobiliario y equipos a las oficinas del Edificio San Martín
2	<b>RADECUACION Y TRASLADO DEL PUNTO DE ATENCION AL PUBLICO A OFICINAS ARRENDADAS EDIFICIO BARICHARA</b>
2,1	Diseño arquitectónico y de redes para reeducación del área arrendada
2,2	Obras de reeducación e instalación del mobiliario
2,3	Traslado de equipos a las oficinas del Edificio Barichara
3	<b>REFORZAMIENTO Y RADECUACION EDIFICIO SEDE CENTRAL</b>
3,1	Reforzamiento estructural
3,2	Reeducación de ambientes y redes
3,3	Modernización de ascensores
3,4	Implementación de seguridad, control de acceso, detección de incendio, monitoreo de sistemas básicos y sistema de integración.
3,5	Fabricación, suministro e instalación de mobiliario.
3,6	Traslado de equipos y elementos de las oficinas del Edificio San Martín
4	<b>INFRAESTRUCTURA SEDES NIVEL NACIONAL</b>
4,1	RADECUACION OFICINA DE MEDELLIN
4,2	Actividades preliminares (demoliciones)
4,3	Reeducación de ambientes y redes

<b>FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Administrar integralmente los riesgos
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Disponer de un sistema actualizado que permita prevenir, detectar y gestionar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo de la entidad

<b>N</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	Actualización del manual SARLAFT
2	Revisión e incorporación de los riesgos Sarlaft para la gestión del mismo en el aplicativo de riesgos
3	Divulgación del tema de Sarlaft a todos los funcionarios del ICETEX
4	Evaluación sobre el conocimiento del SARLAFT a los funcionarios del ICETEX
5	Análisis de las operaciones inusuales identificadas en desarrollo de las operaciones del ICETEX

<b>MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE LA RECUPERACION DE CARTERA</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Optimizar los niveles de recuperación de cartera
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Incrementar los índices de recuperación a través de implementación de estrategias de cobro

N	ACTIVIDADES
1	<b>Seguimiento al crédito y cobranza</b>
	Verificar la información de solicitudes nuevas
	Informar a usuarios del paso al cobro de la obligación
	Realizar campañas de cobranza correctiva a obligaciones entre 0 y 30 días
	Realizar campañas de cobranza correctiva a obligaciones entre 31 y 60 días
	Imprimir y enviar recibos de pago
2	<b>Disminuir cartera vencida a través de la cobranza externa prejurídica y jurídica</b>
3	<b>Análisis de antecedentes crediticios de deudores solidarios, base de datos y seguimiento a deudores en otros sectores</b>
	Emitir resultado de estudio del análisis de antecedentes crediticios de deudores solidarios
	Actualizar información de los deudores ilocalizados
	Emitir informes estadísticos del comportamiento de pago

**PROMOCION Y DIVULGACION DEL PORTAFOLIO INTERNACIONAL**

**OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:** Fortalecer la gestión internacional

**OBJETIVO DEL PROYECTO:** Generar mayor movilidad académica internacional desde y hacia Colombia  
Establecer alianzas internacionales para el intercambio de experiencias

N	ACTIVIDADES
1	Elaboración cronograma de visitas, Misiones Diplomáticas acreditadas en Colombia
2	Preparación agendas de visitas IES
3	Visitas a Misiones
4	Negociación y concreción de alianzas

<b>PROMOCION DE LAS OFERTAS DE BECAS (MECANISMOS DE COOPERACION INTERNACIONAL)</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fortalecer la gestión internacional
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtener una mayor participación de los colombianos en las diferentes convocatorias.</li> <li>2. Contribuir al acceso de los colombianos a programas de actualización profesional, pregrado, posgrado, idiomas y de investigación en Instituciones extranjeras.</li> <li>3. Mayor divulgación en las regiones</li> </ol>

N	ACTIVIDADES
1	Articulación entre las diferentes dependencias involucradas
2	Levantamiento de bases de datos
3	Actualización permanente de bases de datos
4	Divulgación cualificada teniendo como base la información recabada

<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA 2010</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO</b>	Contar con una infraestructura tecnológica adecuada, integrada y segura, que garantice información confiable y oportuna
<b>OBJETICO DEL PROYECTO</b>	Proporcionar los recursos tecnológicos necesarios y de calidad que permitan el óptimo desarrollo de los procesos (Alcance del anterior plan de acción)

N	ACTIVIDADES
1	Iniciar la implementación del sistema de Becas FASE I
2	Implementación del Outsourcing de data center - El alcance para el 2010 es estar en Operación.
3	Implementar Outsourcing de mesa de ayuda - El alcance previsto para el 2010 es la mesa de ayuda operando.
4	Soporte y Mantenimiento de C&CTEX y COBOL
5	Definir la estrategia para el nuevo sistema de Crédito y Cartera

## DESARROLLO CULTURA CLIENTE INTERNO 2010

**OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:** Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente

**OBJETIVO DEL PROYECTO:** Mejorar la cultura de servicio orientada al cliente interno por medio de la aplicación de estrategias pertinentes.

N	ACTIVIDADES
1	Reforzar los objetivos de las campañas de uso del telefono, correo electronico, reuniones efectivas y presentación personal de los funcionarios de la entidad

<b>SERVICIO INTEGRAL AL CLIENTE PERSONAL Y AL CLIENTE CORPORATIVO(2010)</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	Generar un proceso comercial efectivo
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	Mejoramiento del servicio orientada al cliente.

N	ACTIVIDADES
1	Realizar mediciones de servicio mediante la metodología del cliente incognito.
2	Revisión, desde el punto de vista comercial , de la estructura de los productos de crédito educativo del ICETEX
3	Apoyar, desde el punto de vista comercial, las campañas de actualización de datos de beneficiarios del crédito educativo de la Vicepresidencia de Crédito y cobranza.
4	Apoyar, desde el punto de vista comercial, el lanzamiento de los Títulos de Ahorro Educativo TAE
5	Implementación de un sistema de atención al cliente corporativo (IES, Constituyente de Fondos, Cooperativas, entes públicos y privados)
6	Desarrollo de Campañas Comerciales para apoyar la recuperación de Cartera y promocionar el porfolio de Servios del ICETEX

<b>OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA ATENCION A LOS CONSTITUYENTES</b>	
<b>OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:</b>	<b>Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente</b>
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO:</b>	<b>Asegurar una óptima ejecución de los procesos encaminados a la satisfacción de las necesidades del cliente, brindando información oportuna y confiable</b>

N	ACTIVIDADES
1	Ingreso personal de apoyo
2	Capacitación personal de apoyo
3	Levantamiento de estado actual de cada uno de los Fondos (total fondos activos 164). Clasificación Fondos de acuerdo a esquema operación
3,1	Levantamiento del primer 30% de estado actual de los Fondos. Clasificación Fondos de acuerdo a esquema operación (Total fondos 49)
3,2	Levantamiento del segundo 30% de estado actual de los Fondos. Clasificación Fondos de acuerdo a esquema operación (Total fondos 49)
3,3	Levantamiento del 40% restante del estado actual de los Fondos. Clasificación Fondos de acuerdo a esquema operación (Total fondos 66)
4	Asignacion de cuentas para cada responsable (Fondos Activos a Nivel Nacional-164)
4,1	Asignacion de cuentas para cada responsable (Fondos Activos a Nivel Nacional para asignar 49)
4,2	Asignacion de cuentas para cada responsable (Fondos Activos a Nivel Nacional para asignar 49)
4,3	Asignacion de cuentas para cada responsable (Fondos Activos a Nivel Nacional para asignar 66)
5	Generacion Plan de Comunicación (chat, revisión contactos de constituyentes, visitas de cada responsable de las cuentas asignadas) y Plan Trabajo con Constituyentes
6	Visita a constituyentes con nuevo plan de trabajo (administrador de cuenta)
6,1	Visita a 49 constituyentes con nuevo plan de trabajo (administrador de cuenta)
6,2	Visita a 49 constituyentes con nuevo plan de trabajo (administrador de cuenta)
6,3	Visita a 66 a constituyentes con nuevo plan de trabajo (administrador de cuenta)
7	Medición de la eficiencia en la atención a los constituyentes, teniendo en cuenta la puesta en produccion nuevo esquema operativo