



# PLANES DE ACCION VIGENCIA 2013

Bogotá, Enero 31 de 2013

MACROPROCESO:	Gestión del servicio
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Garantizar un eficiente y efectivo Servicio al Cliente
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Asegurar la calidad en la atención de los grandes clientes de la entidad
INDICADOR DEL PROYECTO:	Casos respondidos integralmente con calidad
FORMULA:	% de casos a revisar
META 2013:	90%
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	11,67
RESPONSABLE	Oficina Comercial y Mercadeo

## Actividades / Estrategia

### GRANDES CLIENTES Front Office y Back Office

Definición de parámetros de calidad en las respuestas

Definición de la muestra a revisar

Capacitación a los funcionarios que atienden el Front Office y Back Office en los los parámetros definidos

Evaluación de los parámetros definidos

Medición y ajustes de los parámetros definidos

# FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD INTERNACIONAL EN MATERIA DE COOPERACION EDUCATIVA



MACROPROCESO:	Otorgamiento de productos
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Promover y fortalecer alianzas estratégicas, convenios y programas de movilidad internacional
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Diseñar una estrategia para el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad internacional en materia de cooperación educativa.
INDICADOR DEL PROYECTO:	Cumplimiento a las actividades definidas para el proyecto de fortalecimiento de las relaciones con la comunidad internacional en materia de cooperación educativa
FORMULA:	% de avance del proyecto de fortalecimiento de las relaciones con la comunidad internacional
META 2013:	100% ejecución del proyecto
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	8,5
RESPONSABLE	Oficina de Relaciones Internacionales
<b>Actividades / Estrategia</b>	
Selección y Base de datos de los Gobiernos acreditados en Colombia a través de Embajadas y consulados.	
Definición de cronograma para la presentación del proyecto a las misiones diplomáticas acreditadas en Colombia	
Reuniones con las embajadas para presentación del proyecto	

MACROPROCESO:	Gestión y Administración del Riesgo
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Administrar integralmente los riesgos
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Actualizar los manuales del sistema de administración de riesgo de liquidez y seguridad de la información
INDICADOR DEL PROYECTO:	Manuales Administración de Riesgo de Liquidez y Seguridad de la Información
FORMULA:	% de avance en las actividades de Actualización de Manuales
META 2013:	Manuales publicados (Seguridad de la información y Administración del Riesgo)
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	12
RESPONSABLE	Oficina de Riesgo

### Actividades / Estrategia

#### **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ**

Presentación manual de riesgo de liquidez a comité CAP (Comité de Activos y Pasivos)

Presentación del Manual de Riesgo de Liquidez a Junta Directiva para su aprobación y posterior publicación.

#### **SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

Ajustes al Manual de seguridad de la información y presentación al comité (Comité de Seguridad de la información)

Elaboración presentación del Manual de Seguridad de la Información a Junta Directiva.

Publicación del Manual de Seguridad de la Información

#### **SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO DE CREDITO (SARC)**

Presentación del Manual de Riesgo de Crédito a Junta Directiva para su aprobación y posterior publicación.

MACROPROCESO:	Gestión Documental
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Administrar y proteger el patrimonio documental del Icetex Optimizar la Gestión y Control de los servicios tercerizados.
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Administrar y porteger el patrimonio documental del ICETEX, llevando a cabo la custodia y consulta de los Archivos de Gestión, Central e Histórico y títulos Valores para así asegurar el respaldo legal de la Entidad.
INDICADOR DEL PROYECTO:	Cumplimiento al Proyecto Gestión Documental 2013
FORMULA:	% de avance en el cumplimiento del Proyecto Gestión Documental 2013
META 2013:	100% Ejecución Proyecto Gestión Documental 2013
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	12
RESPONSABLE	Secretaría General

## Actividades / Estrategia

### ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL

- Seguimiento y control a las siguientes actividades de archivo:
- Almacenamiento, Conservación , Custodia y Consulta del Archivo
  - Actualización del inventario documental
  - Infraestructura física, niveles de seguridad y plan de continuidad del negocio

### ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN

- Seguimiento y control a las siguientes actividades de archivo de gestión:
- Recepción, Actualización e Inventario de los documentos
  - Transferencias documentales al Archivo Central por aplicación de las Tablas de Retención Documental
  - Digitalización de las series documentales de contratos y convenios en administración.

### ADMINISTRACIÓN DE LOS TÍTULOS VALORES Y CARPETAS DE BENEFICIARIOS

- Seguimiento y control a las siguientes actividades:
- Recolección de los títulos valores y carpetas en las IES, verificación física, jurídica, digitalización y cargue de imágenes de títulos valores de créditos otorgados en el 2013.
  - Digitalización y cargue en Mercurio de los títulos valores de las vigencias anteriores a 2008 .

### GESTION DE CORRESPONDENCIA

- Retroalimentación permanente a los funcionarios de la entidad en el proceso de gestión de correspondencia y su aplicación dentro del sistema Mercurio:
- Capacitación
  - Campañas de sensibilización
  - Acompañamiento

MACROPROCESO:	Gestión Administrativa y apoyo logístico
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Administrar, racionalizar y proveer los bienes, obras y servicios requeridos para la operación de la entidad
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Readecuar y modernizar la planta física de las sedes del ICETEX a nivel nacional
INDICADOR DEL PROYECTO:	Ejecución Plan Gestión Logística e infraestructura física
FORMULA:	[% de avance en las actividades registradas en el Plan Gestión Logística e infraestructura física 2013]
META 2013:	100% Ejecución Plan Gestión Logística e infraestructura Física 2013
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	11,13
RESPONSABLE	Secretaría General

## Actividades / Estrategia

### INFRAESTRUCTURA FISICA

Estudios, diseños y adecuación física Punto de Atención de la ciudad de Ibagué
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
Adecuación física nuevo Punto de Atención de la ciudad de San Andrés
Adecuación física Punto de Atención de la ciudad de Riohacha
Adecuación física Punto de Atención de la ciudad de Yopal
Mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física de los Puntos de Atención al Usuario a nivel nacional de 2 sedes (Cali y Pereira)

# PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL PARA LOS FUNCIONARIOS - 2013



MACROPROCESO:	Gestión del Talento Humano
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	<p>1 - Diseñar e implantar planes de desarrollo laboral para el fortalecimiento del desempeño en el cargo, de las competencias y habilidades</p> <p>2- 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</p> <p>3- Generar ambientes de trabajo que promuevan los valores y actitudes para consolidar un clima y cultura organizacional en torno a estos</p> <p>4- Propiciar mecanismos que fortalezcan el clima y cultura organizacional</p>
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Contar con funcionarios capacitados, competentes y de alto desempeño en procura de una optima gestión organizacional, generando sentido de pertenencia y compromiso que fortalezcan el clima y la cultura organizacional
INDICADOR DEL PROYECTO:	Cumplimiento Plan de desarrollo individual para los Funcionarios 2013
FORMULA:	[% de avance en la definición de los planes de desarrollo individual para los funcionarios]
META 2013:	100% Ejecución Plan de desarrollo individual para los funcionarios 2013
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	11,07
RESPONSABLE	Secretaría General

## Actividades / Estrategia

<b>PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL PARA LOS FUNCIONARIOS</b>
Definición de los Planes de Desarrollo Individual con base en la medición de competencias para el grupo piloto y la población objetivo.
Integración Plan de Desarrollo Individual con Plan Institucional de Capacitación. Elaboración y Seguimiento a la ejecución del Plan Institucional de Capacitación
<b>Integración Plan de Desarrollo Individual con Evaluación del Desempeño Laboral:</b> - Culminación de la prueba piloto, ajuste del modelo y presentación a la Comisión Nacional del Servicio Civil para aprobación y adopción, socialización e implementación a partir del 2014. - Asesoría y control al proceso de evaluación del desempeño tanto para funcionarios de carrera como en periodo de prueba, a partir del instrumento tipo de Evaluación de la Comisión Nacional del Servicio Civil
<b>CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL</b>
Medición de Clima y Cultura Organizacional
Formulación del Plan de Intervención

# FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO A LOS BENEFICIARIOS



MACROPROCESO:	Otorgamiento de productos, Gestión de Operaciones y Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Satisfacer las necesidades de financiación en la educación superior en Colombia y en el exterior, Priorizando la población de bajos recursos económicos y con mérito académico. Garantizar la disponibilidad de recursos para atender las necesidades del crédito Ofrecer un eficiente y efectivo servicio al cliente
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Optimización y fortalecimiento de los procesos para la administración del crédito educativo.
INDICADOR DEL PROYECTO:	Cumplimiento al Plan de Fortalecimiento del Servicio a los beneficiarios
FORMULA:	% de avance a las actividades del plan de Fortalecimiento del servicio a los beneficiarios
META 2013:	100% Ejecución del Plan
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	11,1
RESPONSABLE	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

## Actividades / Estrategia

<b>Optimización Procesos de Legalización y Renovación</b>
Diseñar y desarrollar capacitación a Instituciones de Educación Superior sobre los procesos de legalización y renovación
<b>Fortalecimiento en la comunicación con beneficiario de crédito</b>
Fortalecimiento de la comunicación con los beneficiarios en los temas Política de Crédito a través de canales establecidos por la entidad
<b>Facturación</b>
Realizar instructivo detallado del procedimiento de facturación

MACROPROCESO:	Gestión Tecnológica
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	Asegurar una plataforma tecnológica que habilite de manera efectiva la estrategia de la organización
OBJETIVO DEL PROYECTO:	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.
INDICADOR DEL PROYECTO:	Cumplimiento en la ejecución del plan de proyectos de tecnología 2013
FORMULA:	% de avance en el plan de proyectos de tecnología 2013
META 2013:	100% cumplimiento del plan de proyectos de tecnología
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	4,9
RESPONSABLE	Dirección de Tecnología

## Actividades / Estrategia

### Apoyo a las áreas misionales de la entidad

Puesta en producción del Sistema de información de nómina

Adelantar el proceso de cambio de versión del sistema de información Financiero a las últimas versiones generadas por el proveedor

Cifrado de discos duros en áreas sensibles CGR

### Renovación de la infraestructura de servidores e implementación de la contingencia

Proceso de Contratación del outsourcing del centro de datos

# OPTIMIZACIÓN DE LA OPERACIÓN Y LA CARTERA DE LOS FONDOS EN ADMINISTRACIÓN



MACROPROCESO:	Otrogamiento de productos Gestión de Operaciones
OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO:	1. Optimizar los procesos de la entidad 2. Garantizar la oportunidad y calidad en el proceso de desembolsos 3. Optimizar el proceso de gestión de cobranza de la cartera 4. Optimizar la operación de fondos en administración y alianzas estratégicas
OBJETIVO DEL PROYECTO:	Realizar la evaluación de las actividades, procesos y sistemas de información para optimizar la operación de los Fondos en Administración.
INDICADOR DEL PROYECTO:	Ejecución del proyecto "Optimización de la Operación y la cartera de Fondos"
FORMULA:	% de avance de las actividades del proyecto "Optimización de la Operación y la cartera de los Fondos en Administración"
META 2013:	100% Cumplimiento en la ejecución del proyecto "Optimización de la Operación y la cartera de Fondos"
AÑO DE INICIO:	2013
DURACIÓN (MESES):	11,1
RESPONSABLE	Vicepresidencia de Fondos en Administración

## Actividades / Estrategia

Diseño e implementación de herramienta para la ejecución del proceso de giro

Diseño e implementación de herramienta para la administración de la cartera de fondos

Diseño de Modelo Operativo para la Gestión de los Fondos y su posterior presentación al Comité de Fondos