

**ICETEX  
PLANES DE ACCION VIGENCIA 2014**

CAN T.	NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	MACROPROCESO AL CUAL SE ASOCIA	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	POLITICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	OBJETIVO DEL PROYECTO	COSTO ASOCIADO (Inicialmente proyectado)*	META 2014	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS
1	Asistente virtual	Gestión del servicio	Promover la virtualización del servicio	Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Eficiencia Administrativa	Diseñar acciones que brinden agilidad, disponibilidad y simplificación de la información para los usuarios de la entidad, a través de la virtualización del servicio	\$ 72.000.000	Asistente virtual en funcionamiento	Enero de 2014	Diciembre de 2014	Oficina Comercial y Mercadeo	Contratación. Fase de análisis y diseño funcional Fase de implantación, migración y despliegue. Fase de aprendizaje Servicio mensual de asistente virtual
2	Reestructuración del Portal Web del ICETEX	Gestión del servicio	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.	Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Eficiencia Administrativa Gobierno en línea	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.	\$ 511.375.700	Nuevo diseño del Portal Web	Enero de 2014	Diciembre de 2014	Oficina Comercial y Mercadeo	Contratación Estructuración y presentación del nuevo diseño y mapa de navegación propuesto para el Portal. Estructuración y desarrollo del nuevo portal web del ICETEX . Instalación y estabilización del Portal. Pruebas. Socialización, Portal en producción y ajustes
3	Armonización del proceso estadístico a las mejores practicas	Direccionamiento Estratégico	Optimizar la generación de información estadística de la entidad	Gestión misional y de gobierno. Eficiencia Administrativa	Disponer de estadísticas comparables, oportunas y pertinentes para la toma de decisiones.	Sin costo	Ejecución 100% del plan de acción	Marzo de 2014	Diciembre de 2014	Oficina Asesora de Planeación	Documentación de la Operación Estadística. Evaluación de la Calidad de la base de datos. Integridad y consistencia en el marco d elas mejores prácticas.
4	Plan de Mantenimiento de Infraestructura Física	Gestión administrativa y apoyo logístico	Optimizar los procesos de Gestión Administrativa, servicios e infraestructura	Eficiencia Administrativa	Administrar, racionalizar y proveer los bienes, obras y servicios requeridos para la operación de la entidad	\$ 1.050.000.000	Ejecución 100% de las actividades previstas en el plan de acción	Enero de 2014	Diciembre de 2014	Secretaría General	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.
5	Plan Desarrollo del Talento Humano	Gestión de Talento Humano	Asegurar el Talento Tumano 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.	Gestión del Talento Humano	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	\$ 780.000.000	Ejecución 100% de las actividades previstas en el plan de acción	Enero de 2014	Noviembre de 2014	Secretaria General	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
6	Gestión Cobranza Administrativa, Pre Jurídica y Jurídica	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Optimizar la gestión y control de procesos tercerizados. Garantizar que el proceso de cobranza del ICETEX sea óptimo, oportuno y confiable, a través del seguimiento de la gestión adelantada por los operadores de cobranza.	Eficiencia Administrativa	Estructurar y gestionar un proceso de cobro de la cartera administrativa, prejurídica y jurídica.	\$ 2.154.000.000,00	ICV (Indicador Cartera Vencida) inferior o igual al 15%.	Enero de 2014	Diciembre de 2014	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	<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 etapa de cobro pre-jurídico y jurídico (obligaciones que presentan vencimientos superiores a 90 días).
7	Plan de capacitación para IES y Atención al usuario	Otorgamiento de productos Gestión del servicio	Contribuir con calidad para ofrecer un eficiente y efectivo servicio al cliente	Transparencia, participación y servicio al ciudadano Eficiencia administrativa	Fortalecer la atención a las IES y a los beneficiarios.	sin costo	Atención al cliente: Realizar 4 capacitaciones al año. IES: 1 capacitación al año.	Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	Definición nuevo esquema de capacitaciones a los asesores del outsourcing de atención al cliente. Realizar las capacitaciones al outsourcing de atención al cliente.
8	Modelo de Gobierno de IT	Gestión tecnológica	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	Eficiencia Administrativa Gobierno en línea	Establecer un modelo de gobierno para las actividades que se desarrollan en la Dirección de Tecnología	Sin costo	85% - 100%	Enero de 2014	Diciembre de 2014	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	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.

CAN T.	NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	MACROPROCESO AL CUAL SE ASOCIA	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO	POLITICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	OBJETIVO DEL PROYECTO	COSTO ASOCIADO (Inicialmente proyectado)*	META 2014	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS
9	Visibilidad Global Portafolio internacional	Gestión de comunicaciones Otorgamiento de productos	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	Transparencia, participación y servicio al ciudadano Eficiencia administrativa	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.	Sin costo	Aumentar la presencia de la marca ICETEX en los espacios y canales digitales que frecuentan las audiencias determinadas por el plan.	Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Oficina de Relaciones Internacionales	Estudio diagnóstico de la presencia de la marca ICETEX. Diseño de la estrategia. Definición de canales y cronograma con componente mediático. Implementación de la estrategia. Informe de evaluación del plan.
10	Fortalecimiento de la Liquidación de Fondos en Administración	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Optimizar la administración de Fondos y Alianzas estratégicas	Transparencia, participación y servicio al ciudadano Eficiencia administrativa	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	Sin costo	Procedimiento optimizado	Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Vicepresidencia de Fondos en Administración	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.
11	Ampliación de canales de Recaudo	Gestión Financiera	Optimizar la estructura y asegurar la sostenibilidad financiera Garantizar, con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Gestión Financiera Eficiencia administrativa	Ampliar los canales o mecanismos de recaudo para facilitar el pago de las obligaciones de los clientes del Icetex	0	Implementar como mínimo un nuevo mecanismo o canal.	Enero de 2014	Octubre de 2014	Vicepresidencia Financiera	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.
12	Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF	Gestión Financiera	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.	Gestión Financiera Eficiencia administrativa	Garantizar el periodo de preparación de convergencia hacia las normas internacionales de contabilidad e información financiera.	\$ 350.000.000	Dar cumplimiento al cronograma establecido en la Resolución 743 de 2013 de la Contaduría General de la Nación	Enero de 2014	Diciembre de 2014	Vicepresidencia Financiera	Contratación mediante selección pública de la Firma Asesora. Diagnóstico Plan de Capacitación Diseño y aplicación de NIIF