

**ICETEX  
SECRETARIA GENERAL  
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

**FECHA APROBACIÓN**

**VIGENCIA: 2020**

**APROBACIÓN:**

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

**VERSIÓN No 4**

**RESPONSABLES:**

**GERARDO ALONSO RODRIGUEZ PINEDA**

Coordinador Grupo de Gestión Documental

**ARNOLD LEANDRO RODRIGUEZ GALINDO**

Profesional Grupo de Gestión Documental

**ELISABETH ROJAS MEDINA**

Técnico Administrativo Grupo de Gestión Documental

**MARTHA ISABEL ROJAS HERNANDEZ**

Técnico Administrativo Grupo de Gestión Documental

**GLORIA INES NAVAS DIAZ**

Técnico Administrativo Grupo de Gestión Documental

**JAVIER MAURICIO BARRERA VELANDIA**

Auxiliar Administrativo Grupo de Gestión Documental

---

**PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR  
Bogotá, D. C., 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD	5
1.1 Presentación de la Entidad	6
1.1.1 Misión	6
1.1.2 Visión	6
1.1.3 Valores Institucionales	6
1.1.4 Lineamientos Estratégicos	7
1.1.4.1 Articulación Política Pública	9
1.1.4.2. Orientación al Cliente	9
1.1.4.3. Innovación en el portafolio de productos y servicios	9
1.1.4.4. Transformación Organizacional y Sostenibilidad Financiera	9
1.1.4.5. Gestión Integral de la Cadena de Valor y Liderazgo Tecnológico	9
1.2 Mapa Estratégico	10
1.2.1 Perspectiva - CLIENTES, COMUNIDAD E IMPACTO SOCIAL	11
1.2.2 Perspectiva – GESTION FINANCIERA	12
1.2.3 Perspectiva – PROCESOS INTERNOS Y ORGANIZACIÓN	13
1.2.4 Perspectiva – APRENDIZAJE, INNOVACIÓN Y CRECIMIENTO	13
1.3 Sistema Integrado de Gestión	15
1.3.1 Sistema de Gestión de Calidad	15
1.3.1.1 Política de Calidad	16
1.3.1.2 Objetivos de Calidad	16
1.3.1.3 Mapa de procesos:	16
1.3.2 Modelo Estándar De Control Interno MECI	18
1.3.3 Modelo Integrado de Gestión	19
2. GESTIÓN DOCUMENTAL	20
2.1 Aprobación de la Política de Gestión Documental	20
2.1.1. Objetivo	20
2.1.2 Alcance	20
2.1.4 Política de Gestión Documental	20
2.1.5 Lineamientos Generales de la Política de Gestión Documental	20
2.1.6 Lineamientos Generales de la Política de Gestión Documental	21
2.1.6.1 Conservación de la Memoria Institucional	21
2.1.6.2 Procesos de Gestión Documental	21
2.1.6.3 Gestión de la información física y electrónica	21
2.1.6.4 Gestión Electrónica de Documentos	21
2.1.6.5 Herramientas Archivísticas y De Gestión Documental	22
2.1.6.6 Consulta de Expedientes y Documentos de Archivo	22

## CONTINUACIÓN TABLA DE CONTENIDO

2.1.6.7 Transferencias Documentales	22
2.1.6.8 Modernización de la Gestión Documental	22
2.1.6.9 Cooperación, Articulación y Coordinación	22
2.1.6.10 Cultura de Cambio	22
2.2 Instrumentos Archivísticos	23
3. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS CRITICOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ICETEX	24
4. VISIÓN ESTRATEGICA DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO DEL ICETEX	25
4.1 Objetivos del Plan Institucional de Archivo PINAR del ICETEX	25
5. PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL 2020	26
6. SEGUIMIENTO	28

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Decreto 2609 de 2012 el Plan Institucional de Archivos PINAR del ICETEX, se constituye en un instrumento para alinear la planeación archivística de la entidad al Programa de Gestión Documental y a la Planeación Estratégica Corporativa. Por lo anterior el PINAR describe las actividades más importantes en materia archivística que se ejecutarán por parte de la entidad durante la vigencia 2020.

Las actividades a desarrollar dentro del Plan Institucional de Archivo PINAR serán objeto de seguimiento y control por parte del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y la Oficina de Control Interno. La ejecución de las actividades del Plan de Acción estará a cargo del Grupo de Gestión Documental, con la actividad participación y colaboración del Grupo de Administración de Recursos Físicos y la Dirección de Tecnología. Así mismo las actividades descritas en el Plan Institucional de Archivo PINAR, podrán ser actualizadas o reformuladas conforme a las necesidades y requerimientos institucionales y por ende el Plan Institucional de Archivo PINAR deberá ser actualizado.

## 1. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD

El Plan Institucional de Archivos PINAR es un instrumento archivístico que define las actividades a desarrollar por parte de la entidad en materia de archivo para un periodo de tiempo determinado, conforme a lo señalado en el Programa de Gestión Documental y el Decreto 2609 de 2012.

Su elaboración está basada en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “pacto por Colombia pacto por equidad.

Este “Pacto por Colombia. Pacto por la equidad” está basado en la ecuación del bienestar: Legalidad + Emprendimiento = Equidad

El pacto por la legalidad se basa en la consolidación del Estado Social de Derecho, para garantizar la convivencia y asegurar el acceso a una justicia eficaz, eficiente y efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia. Este pacto por la legalidad consolidará la presencia del Estado en todo el país y, en particular, en aquellos territorios donde han persistido la ausencia de las instituciones y los espacios vacíos de autoridad. El pacto por el emprendimiento y la productividad es un pacto por una economía dinámica, incluyente y sostenible que potencie todos nuestros talentos. Este pacto hará posible la transformación productiva que Colombia ha estado esperando y que permitirá reducir nuestra dependencia de la minería y de los hidrocarburos, aumentará la formalización laboral y empresarial y logrará un mayor aprovechamiento de las oportunidades que brindan los tratados de libre comercio. El pacto por el emprendimiento incluye también una alianza para dinamizar el desarrollo y la productividad de la Colombia rural

El Plan Institucional de Archivos PINAR del ICETEX está alineado al Programa de Gestión Documental, al Plan de Acción de la Secretaría General, al Plan Estratégico Institucional y al Plan Estratégico Sectorial.

## 1.1 Presentación de la Entidad

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior ICETEX, es una entidad del Estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio propio vinculado al Ministerio de Educación Nacional.

### 1.1.1 Misión

La misión del ICETEX es la de contribuir a la prosperidad del país y al propósito de alcanzar los sueños de los colombianos y sus familias, acompañando su educación en Colombia y en el mundo, con equidad y calidad.

### 1.1.2 Visión

El ICETEX será a 2025 la Entidad de los colombianos que contribuye significativamente a la transformación social y a una Colombia mejor educada, convirtiéndonos en uno de los 5 líderes internacionales en gestión de recursos de fomento a la educación, con eficiencia organizacional, orientación al cliente, innovación y apoyo tecnológico

### 1.1.3 Valores Institucionales

Los valores estratégicos representan las convicciones y filosofía del total de colaboradores de la entidad, que deben desarrollar o fortalecer para el logro de las metas trazadas. A continuación, se detallan cada uno de los cinco nuevos valores estratégicos.

**Integridad:** Somos siempre íntegros, actuamos con honestidad, transparencia, responsabilidad, lealtad y respeto. Propondemos por hacer siempre lo correcto y con rectitud por encima de otros intereses y mantener a todos en la entidad responsables de sus actos.

**Trabajo en equipo:** Preservamos la unidad del equipo y nuestra diversidad. Nos esforzamos en trabajar en colaboración con nuestros colegas y aliados para producir los mejores resultados posibles.

**Vocación al servicio:** Continuamente demostramos disposición a cuidar los intereses y satisfacer las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos, nos anticipamos a conocerlas y respondemos de manera efectiva con un servicio de alta calidad.

**Compromiso con la innovación y la excelencia:** Damos al máximo todas nuestras capacidades para cumplir con todo aquello que nos ha sido confiado. Nos atrevemos a emprender acciones innovadoras construyendo nuestro futuro y mejoramos cada cosa que hacemos y nos aseguramos de

que quede bien. Nos esforzamos por ser los mejores en todo lo que hacemos logrando una cultura de mejora continua.

**Solidaridad:** Sentimos como propias las necesidades de nuestro público objetivo, y trabajamos en función de ellas.

#### 1.1.4 Lineamientos Estratégicos

Con base en el diagnóstico interno y aquel realizado tanto en el ámbito nacional como internacional con las entidades líderes en la sofisticación de su portafolio, y teniendo en cuenta los retos que le impone al ICETEX el Plan Decenal de Educación y el Acuerdo por lo superior, se visualizaron 10 retos para el cumplimiento de la política en materia educativa, los cuales fueron el punto de partida para la definición de los lineamientos que permitirán al ICETEX cumplir con su visión al 2025 - 2040.

De igual manera, una vez revisada y ajustada la Misión, Visión y los Valores, y de acuerdo con la metodología del B.S.C., se procedió a la identificación de los Lineamientos Estratégicos los cuales definen los principales pilares de la estrategia del ICETEX. La identificación de los Lineamientos le permitirá a la entidad concentrar y focalizar sus esfuerzos para poder llegar al destino final propuesto en su Visión.

En este contexto, el ICETEX definió cinco (5) lineamientos estratégicos que le permitirán focalizar esfuerzos diferenciadores en el mercado objetivo, enfrentar los 10 retos que le plantea el entorno y los desafíos de crecimiento organizacional y cumplir con su visión al 2025.

Con base en el análisis antes citado se plantean 5 lineamientos estratégicos que permitirán focalizar esfuerzos diferenciadores en el mercado objetivo y así también enfrentarlos efectivamente para cumplir con su visión al 2025.

Finalmente, a partir de los cinco (5) lineamientos se definieron 16 objetivos estratégicos alineados a las perspectivas organizacionales según metodología de Kaplan y Norton de Mapa Estratégico: 1. Aprendizaje, Innovación y Crecimiento, 2. Procesos Internos y Organización, 3. Gestión Financiera, 4. Clientes y Comunidad e Impacto Social.



**Gráfico 1 Retos Estratégicos ICETEX 2025**

**Lineamientos Estratégicos**  
**Articulación de la Política Pública**  
**Orientación al Cliente**  
**Innovación de Portafolio de Productos y Servicios**  
**Transformación Organizacional y Sostenibilidad Financiera**  
**Gestión Integral de la Cadena de Valor y Liderazgo Tecnológico**

A continuación, se muestran los cinco (5) lineamientos identificados por la alta dirección, así:

#### 1.1.4.1 Articulación Política Pública

ICETEX aportará como facilitador del cumplimiento de la política pública y educativa a nivel nacional, mediante el financiamiento a la cobertura de oferta y a la calidad a programas de acreditación de las IES, Ecosistemas Científicos, clústeres regionales y nuevas sedes; financiamiento a la demanda por medio de créditos, becas y gestión de fondos promoviendo la internacionalización y regionalización del sistema de educación terciaria bajo criterios y alineado con pilares de permanencia, pertinencia, movilidad, definidos por el Plan Decenal de Educación Terciaria y el PND entre otros.

En financiación de calidad y cobertura de oferta el apoyo del ICETEX consistirá en financiar acreditación de IES ya existentes, creación de nuevas sedes y ecosistemas científicos (Colombia Científica-Programas Clase Mundial) mediante la financiación de:



- Refuerzo planta investigadores: profesores visitantes, escuelas de verano, pasantías postdoctorados.
- Recursos de investigación físicos y humanos: equipos necesarios y redes de técnicos.
- Apuestas productivas regionales: innovación regional, transferencia tecnológica entre actores involucrados.
- Fortalecer posgrados: renovaciones curriculares y/o creación de nuevos, pasantías estudiantes posgrado.
- Atracción de estudiantes: divulgación internacional, fortalecimiento de intercambios académicos.

#### **1.1.4.2. Orientación al Cliente**

Con el fin de mejorar la experiencia del cliente, el ICETEX deberá asegurar la calidad del servicio al prestatario, las familias, los mandantes y las instituciones educativas en toda la cadena de valor; para ello debe concebir los mecanismos para identificar las necesidades y las tendencias del mercado, que le permitan construir una comunidad de beneficiarios.

De igual manera, a partir de un proceso de endomarketing buscará conquistar a los empleados a través de distintas actividades y demostraciones que los vayan comprometiendo más con los valores, objetivos, planes, productos, servicios y promociones.

#### **1.1.4.3. Innovación en el portafolio de productos y servicios**

Consiste en el grado de innovación y sofisticación del portafolio de los productos del activo, el pasivo, el patrimonio; así como los servicios a ofrecer al cliente, las instituciones educativas y de gobierno atendiendo a criterios de regionalización y la micro segmentación.

#### **1.1.4.4. Transformación Organizacional y Sostenibilidad Financiera**

Consiste en crecer en el modelo de negocio diversificando de ingresos, manteniendo la eficiencia organizacional y administrativa de camino a la excelencia, alcanzando la capacidad organizacional necesaria para enfrentar los retos de negocio en términos de colocaciones, fondeo y vinculación de posibles inversionistas o aportantes.

#### **1.1.4.5. Gestión Integral de la Cadena de Valor y Liderazgo Tecnológico**

ICETEX está encargado de la gestión de todo el ciclo de vida del prestatario desde la identificación de los prospectos en colegios hasta la gestión de la empleabilidad, así como posgrados y generación de comunidades, lo cual implica la estructuración de: (a) procesos, (b) tecnología y (c) alianzas estratégicas.

## 1.2 Mapa Estratégico

Es un marco visual en el que se integran todos los lineamientos estratégicos en los cuales se enmarcan los objetivos definidos por la entidad de acuerdo con las perspectivas que maneja la metodología del B.S.C. en el ICETEX (Articulación Política Pública, Orientación al Cliente, Innovación de Portafolio de Productos y Servicios, Transformación Organizacional y Sostenibilidad Financiera, Gestión Integral de la Cadena de Valor y Liderazgo Tecnológico).

El mapa fue diseñado bajo la arquitectura específica de causa efecto e ilustra cómo interactúan las cuatro perspectivas del B.S.C. Adicional a la definición de los objetivos se especifican los indicadores, las metas y las iniciativas

**Indicadores:** Son la manera como será rastreado el éxito en el cumplimiento de la estrategia.

**Metas:** Nivel de desempeño esperado

**Iniciativas:** Planes de acción claves que se desarrollan para alcanzar los objetivos estratégicos cerrando la brecha existente entre los indicadores y sus respectivas metas.

El Mapa Estratégico del ICETEX se encuentra conformado por un total de 16 objetivos estratégicos así:

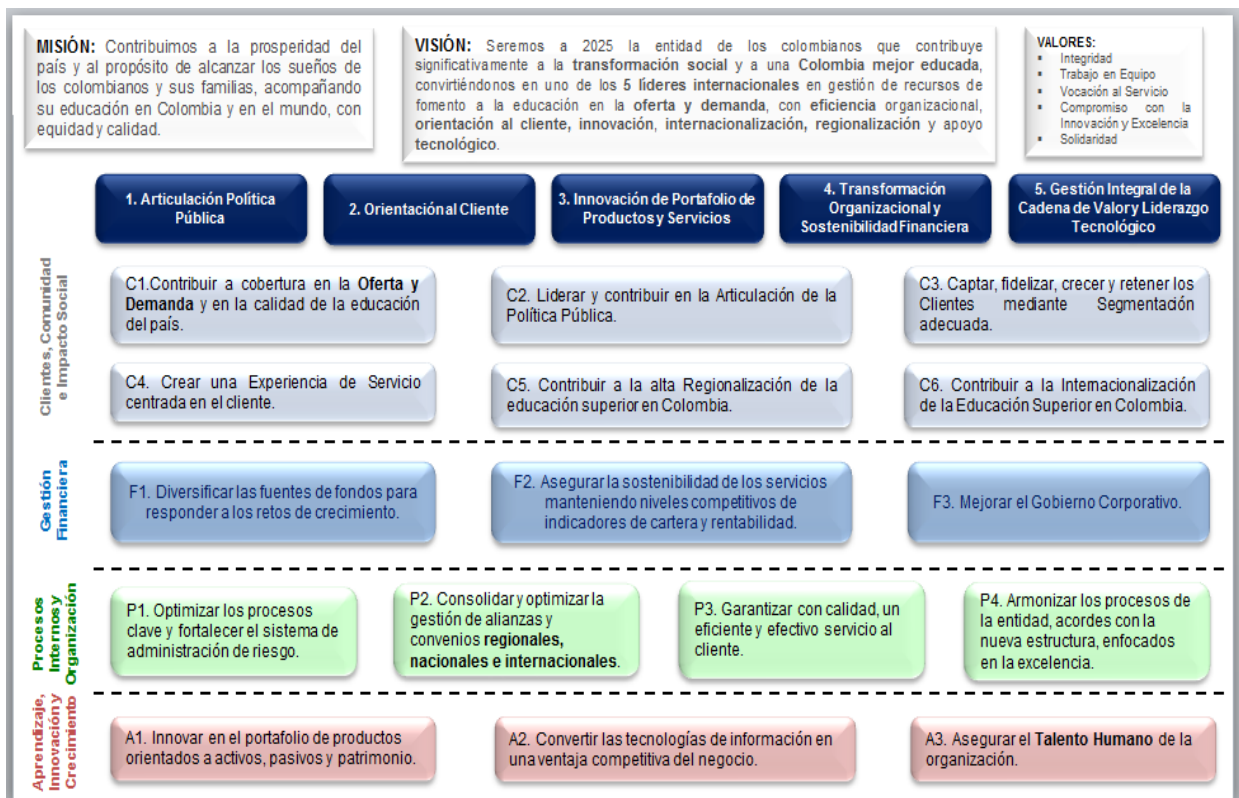


Gráfico 2 Mapa Estratégico 2016-2020

A continuación, se señalan las definiciones detalladas para cada uno de los objetivos estratégicos alineados con las metas y estados acordados a 2025, alineados con la visión 2025 y con Plan Decenal de Educación y Colombia la más educada a 2025:

### 1.2.1 Perspectiva - CLIENTES, COMUNIDAD E IMPACTO SOCIAL

#### **Objetivo C1. Contribuir a cobertura en la oferta y demanda y en la calidad de la educación del país**

Contribuir a cobertura en la oferta y demanda, y calidad de la educación del país mediante la financiación de:

**Demanda:** financiamiento de matrícula generando nuevos créditos, fondos y becas.

**Oferta y Calidad:** financiamiento de acreditación de IES ya existentes, creación de nuevas Sedes y ecosistemas científicos (Colombia Científica) mediante la financiación de:

- **Refuerzo planta investigadores:** profesores visitantes, escuelas de verano, pasantías, postdoctorados.
- **Recursos de investigación físicos y humanos:** equipos necesarios y redes técnicas.
- **Apuestas productivas regionales:** innovación regional, transferencia tecnológica entre actores involucrados.
- **Fortalecer posgrados:** renovaciones curriculares y/o creación de nuevos, pasantías estudiantes posgrado.
- **Atracción de estudiantes:** divulgación internacional, fortalecimiento de intercambios académicos.

#### **Objetivo C2. Liderar y contribuir en la articulación de la política pública**

Liderar y contribuir en la articulación de la política pública en la oferta y la demanda con diferentes actores de la cadena de valor que propenda desde la equidad por la calidad, cobertura, pertinencia, disminución de la deserción en la Educación Superior y el aumento de la empleabilidad, así como construir una fuerte y sostenible comunidad de Asociaciones de egresados y profesionales, IES y Sector Privado.

#### **Objetivo C3. Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada**

Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada, a través de analítica avanzada por variables claves, alineados con política pública tales como cobertura, calidad, pertinencia, deserción, empleabilidad, ROI carrera y otros que permita desarrollar nuevos productos y servicios diferenciales, y nuevos canales en el mercado cada vez más orientados a las necesidades del cliente, a su ICETEX sostenibilidad y el posicionamiento de marca ICETEX.

#### **Objetivo C4. Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente**

Crear una **experiencia de cliente** durante los diferentes momentos de verdad de acceso a los productos y servicios tanto presencial como digital, mejorando la satisfacción del cliente por canal y el nivel de NPS.

#### **Objetivo C5. Contribuir a la alta regionalización de la Educación Superior en Colombia**

Contribuir a la alta **regionalización** de la educación superior en Colombia mediante la financiación de Clústeres de Educación Superior Regionales (P. Ej. Eje cafetero – Manizales), la financiación de nuevas sedes y cupos regionales y el ofrecimiento de un portafolio segmentado a todas las regiones de acuerdo a necesidades productivas.

#### **Objetivo C6. Contribuir a la internacionalización de la Educación Superior en Colombia.**

Contribuir a la **internacionalización** de la Educación Superior en Colombia, para la visibilidad y reconocimiento internacional de la IES mediante: (a) la promoción, relacionamiento institucional y facilitación de la cooperación internacional a través de una área de internacionalización que se convierta en la “agencia / Departamento de cooperación internacional para la ES”, (b) contribuir a la generación y financiación de nuevos convenios y acuerdos internacionales, atracción de docentes y estudiantes internacionales, financiación en la formación de docentes colombianos en el exterior, y apoyar en el financiamiento de programa de universidades de clase mundial y nivelación de inglés a profesores y estudiantes.

### **1.2.2 Perspectiva – GESTION FINANCIERA**

#### **Objetivo F1. Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento.**

Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento hasta alcanzar la implementación del nivel 7 del modelo de madurez: banca de inversión y fomento educativo.

#### **Objetivo F2. Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad**

Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de rotación y recuperación de cartera para obtener indicadores adecuados de ROE y ROA según mejores prácticas.

#### **Objetivo F3. Mejorar el Gobierno Corporativo**

Mejorar el Gobierno Corporativo con miras a diversificar el patrimonio y el pasivo e incorporar capacidades en la junta directiva relacionadas con la banca para diversificar el portafolio de productos y servicios.

### 1.2.3 Perspectiva – PROCESOS INTERNOS Y ORGANIZACIÓN

#### **Objetivo P1. Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo.**

Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgos, incorporando la innovación, uso de metodologías y mejores prácticas como valor organizacional que asegure la mejora continua.

#### **Objetivo P2. Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales**

Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales que permitan gestionar integralmente la cadena de valor y desarrollar fondos suficientes en las regiones del país.

#### **Objetivo P3. Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente**

Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente mediante la mezcla balanceada entre empleados directos y contratistas/aliados especializados con un modelo y sistema de gestión y seguimiento orientado al ciclo de vida del cliente.

#### **Objetivo P4. Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia**

Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia teniendo en cuenta criterios de eficacia, eficiencia, efectividad y confiabilidad tomando como referencia mejores prácticas internacionales

### 1.2.4 Perspectiva – APRENDIZAJE, INNOVACIÓN Y CRECIMIENTO

#### **Objetivo A1. Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio**

Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio según segmentación multivariable de clientes y desarrollar nuevos servicios partiendo de la banca de fomento.

#### **Objetivo A2. Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio**

Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio, contribuyendo a la integración de sinergias de las soluciones de TI del sector educativo, llegando a un nivel de habilitación con TI superior al 90% de los procesos clave, alto uso, implementación y apropiación del core bancario y alto nivel de implementación de servicios y soluciones de inteligencia de negocio y analítica de información especializada en educación y crédito.

### A3. Asegurar el talento humano de la organización

Asegurar y contar con el mejor talento humano fomentando sus capacidades, conocimientos, actitudes y valores orientados al cumplimiento de los objetivos, los retos del negocio y estableciendo una cultura basada en el crecimiento, productividad y desempeño.

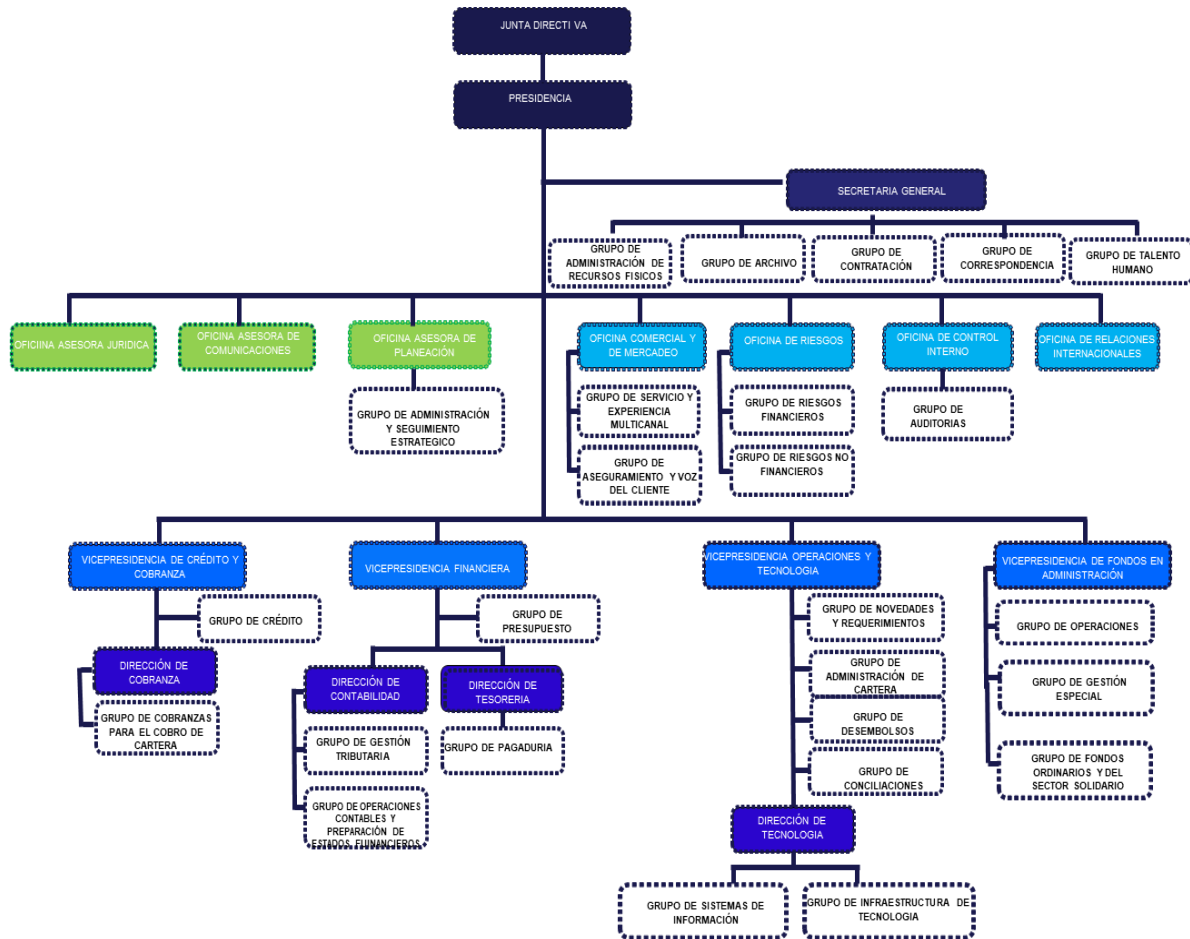


Gráfico 5. Organigrama funcional de la Entidad.

## 1.3 Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión del ICETEX está conformado por el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, el Modelo Estándar de Control Interno - MECI y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Mediante este sistema la entidad articula su direccionamiento estratégico, políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos institucionales y las necesidades de nuestros usuarios.

### 1.3.1 Sistema de Gestión de Calidad

En el marco del modelo integrado de Planeación y Gestión del ICETEX, en la política de eficiencia administrativa encontramos el Sistema de Gestión de Calidad, mediante este sistema la entidad articula su direccionamiento estratégico, políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos institucionales y las necesidades de sus usuarios. De igual forma se convierte en un mecanismo eficiente que contribuye al mejoramiento institucional y la búsqueda de mejores resultados reflejados en la satisfacción de sus clientes.

#### 1.3.2.1 Política de Calidad

En el ICETEX fomentamos la educación a través de nuestros productos y servicios, en las áreas prioritarias que el país requiere, en concordancia con las políticas del Plan de Desarrollo. Para lograrlo, contamos con la participación de nuestros aliados estratégicos, con un sistema de gestión de la calidad que promueve el mejoramiento continuo, y con un equipo humano altamente calificado y orientado a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios en cuanto al acceso y permanencia en el sistema educativo, tanto en el país como en el exterior; así mismo, brindamos apoyo en las iniciativas de mejoramiento de la calidad de las instituciones educativas con criterios de equidad, transparencia y responsabilidad social”.

#### 1.3.2.2 Objetivos de Calidad

- Contribuir a cobertura en la oferta y demanda y calidad en la educación del país
- Liderar y contribuir en la articulación de la política pública.
- Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada de los clientes.
- Crear una experiencia de cliente.
- Contribuir a la alta regionalización de la Educación Superior en Colombia.
- Contribuir a la internacionalización de la Educación Superior en Colombia.
- Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento.



- Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad.
- Mejorar el Gobierno Corporativo con miras a diversificar el patrimonio y el pasivo.
- Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo.
- Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales
- Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente.
- Armonizar los procesos de la entidad acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia.
- Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio.
- Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio.
- Asegurar el talento humano de la organización

### 1.3.1.3 Mapa de procesos:

El ICETEX cuenta con los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación requeridos en su operación. A continuación, se describe el mapa de procesos, el cual representa gráficamente los macroprocesos de la entidad.

**Procesos Estratégicos:** Aquellos a través de los cuales se orienta la gestión, proporcionan las directrices a seguir para el cumplimiento de la misión institucional.

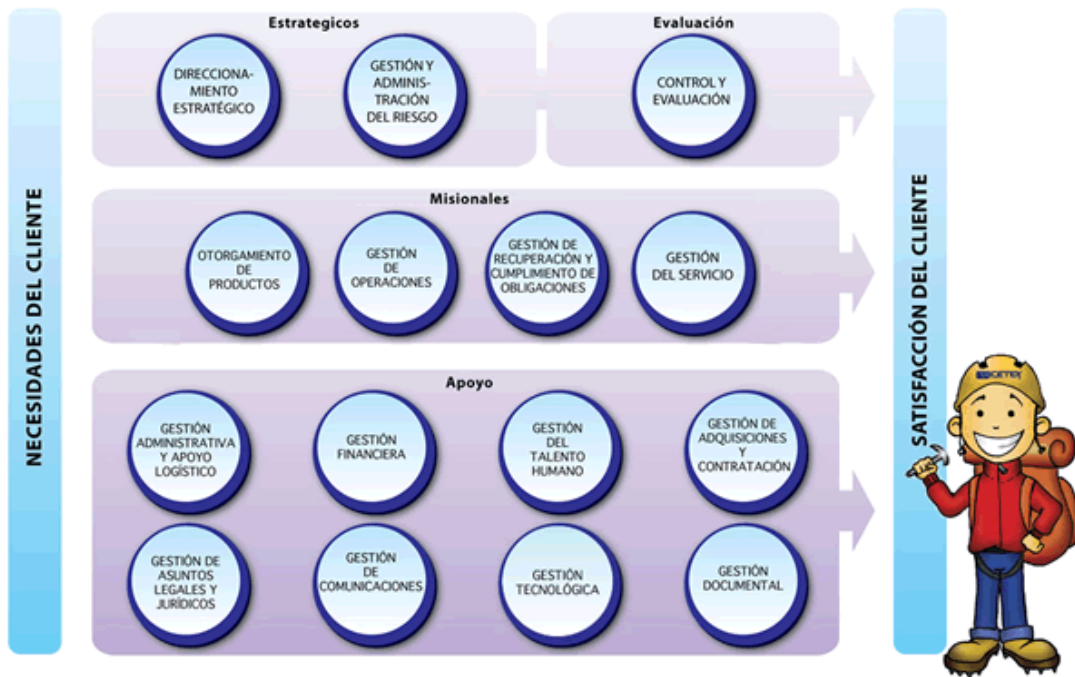
**Procesos de Evaluación:** Corresponde a aquellos que permitan monitorear y controlar el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.

**Procesos Misionales:** Son todos aquellos que contemplan la realización del producto y prestación del servicio dirigidos a los clientes de la entidad.

**Procesos de Apoyo:** Corresponden a los procesos que brindan soporte a la realización del producto o prestación del servicio.



## Mapa de procesos



**Gráfico 6. Mapa de procesos del ICETEX**

### 1.3.2 Modelo Estándar De Control Interno MECI

El Modelo Estándar de Control Interno –MECI, fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014- 2018) y el Decreto 1499 de 2017. Esta actualización se adopta mediante el Documento Marco General de MIPG.

La nueva estructura del MECI busca una alineación a las buenas prácticas de control referenciadas desde el Modelo COSO, razón por la cual la estructura del MECI se fundamenta en cinco componentes:

- >1. Ambiente de control
- >2. Administración del riesgo
- >3. Actividades de control
- >4. Información y comunicación
- >5. Actividades de monitoreo

Esta estructura está acompañada de un esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, el cual se distribuye en diversos servidores de la entidad, no siendo ésta una tarea exclusiva de las oficinas de control interno. A continuación, se describen las diferentes líneas que intervienen:

>1. Línea estratégica: Conformada por la Alta dirección.

>2. Primera Línea: Conformada por los Directivos y los líderes de proceso.

>3. Segunda Línea: Conformada por los servidores que integran la Oficina de Riesgos y son responsables del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo, supervisores e interventores de contratos o proyectos. De igual forma se integran en esta línea de defensa los comités establecidos en la Entidad para riesgos y contratación.

>4. Tercera Línea: Conformada por la Oficina de Control Interno.

El desarrollo del Sistema de Control Interno bajo esta nueva estructura impacta las demás dimensiones de MIPG y contribuye a cumplir el objetivo de desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.

### 1.3.3 Modelo Integrado de Gestión

El Modelo integrado de gestión es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de ICETEX, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según lo dispone el Decreto 1499 de 2017.

El Modelo en su estructura cuenta con tres componentes fundamentales: en primer lugar, la Institucionalidad o conjunto de instancias que trabajan coordinadamente para establecer las reglas, condiciones, políticas, metodologías y orientar al Gobierno Nacional y a las organizaciones públicas en el diseño, implementación y evaluación del Modelo. En el caso de ICETEX se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño bajo la resolución 2327 de 2017

En segundo lugar se cuenta con un Componente Operativo del Modelo, o conjunto de dimensiones (elementos-atributos) mínimas con 16 políticas que debe implementar ICETEX para desarrollar sus procesos de gestión y que puestas en práctica articulada e integradamente, permitirán la operatividad del Modelo.

Las políticas de Gestión y Desempeño Institucional son:

>1. Planeación institucional

>2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

>3. Talento Humano

>4. Integridad

>5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

>6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

- >7. Servicio al ciudadano
- >8. Participación ciudadana en la gestión pública
- >9. Racionalización de trámite
- >10. Gestión documental
- >11. Gobierno digital
- >12. Seguridad digital
- >13. Defensa jurídica
- >14. Gestión del Conocimiento y la innovación
- >15. Control Interno
- >16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

En tercer lugar, se cuenta con un Esquema de Medición del Modelo conformado por el conjunto de instrumentos y métodos que permiten, a partir de ejercicios de autodiagnóstico, elaborados por las propias organizaciones y de mediciones realizadas por Función Pública y los líderes de política, a través del FURAG (Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión), valorar el desempeño y gestión de la Entidad.

## 2. GESTIÓN DOCUMENTAL

### 2.1 Aprobación de la Política de Gestión Documental

El 4 de diciembre de 2014, la Junta Directiva de la entidad, aprobó la Política de Gestión Documental del ICETEX en cumplimiento a lo establecido en el artículo 6 del Decreto 2609 de 2012, ajustada a la normatividad archivística y la normatividad de la entidad, alineada con el plan estratégico, el Plan de Acción y el Plan de Gestión Documental.

#### 2.1.1. Objetivo

Brindar los lineamientos requeridos por la entidad relacionados con los procesos archivísticos de producción, recepción, distribución, trámite, organización documental, consulta, conservación y disposición final de los documentos de la entidad.

#### 2.1.2 Alcance

La política de Gestión Documental del ICETEX está conformada por el Programa de Gestión Documental PGD, los procedimientos de Gestión documental, las Tablas de Retención Documental y los demás lineamientos relacionados en circulares y guías establecidos por la entidad en torno a la Gestión Documental.



#### 2.1.4 Política de Gestión Documental

El ICETEX adoptará las mejores prácticas de Gestión Documental y Archivística, orientadas a la organización y custodia de sus documentos, a través de la utilización de las nuevas tecnologías de información, programas de gestión electrónica de documentos, administración de contenidos, servicios para la consulta de documentos, elaboración de formatos e inventarios virtuales que permitan la recuperación de la información en tiempo real; manejo y seguridad de la información garantizando su autenticidad, fiabilidad y usabilidad, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, la estrategia de Gobierno en línea, así como en concordancia con las normas archivísticas emanadas por el Archivo General de la Nación.

## **2.1.5 Lineamientos Generales de la Política de Gestión Documental**

A continuación se señalan los lineamientos generales de la Política de Gestión Documental, los cuales se desarrollan en el Plan Institucional de Archivo, el Programa de Gestión Documental PGD, el Plan de Atención de Desastres, el Programa de reprografía, las Tablas de Retención Documental de la Entidad, la Guía para la gestión electrónica de documentos, el macro proceso de gestión documental y los procesos y procedimientos de gestión de archivo y gestión de correspondencia, las resoluciones, circulares y demás programas y documentos emitidos por la entidad en torno a la gestión documental y la función archivística.

## **2.1.6 Lineamientos Generales de la Política de Gestión Documental**

### **2.1.6.1 Conservación de la Memoria Institucional**

El ICETEX garantizará la conservación preventiva, la custodia, la recuperación y disposición de la memoria institucional de la entidad implementando las mejores prácticas que permitan la mejora continua de los procesos de conservación.

### **2.1.6.2 Procesos de Gestión Documental**

El ICETEX identificará, definirá e implementará las mejores prácticas en torno a los procesos archivísticos y de gestión documental relacionadas con la elaboración, trámite, distribución, organización, ordenación, clasificación, descripción, consulta, custodia conservación preventiva y disposición final de los expedientes y los documentos de archivo independiente de su soporte y medio de creación.

### **2.1.6.3 Gestión de la información física y electrónica**

El ICETEX adoptará los estándares de Gestión Documental, en cualquier medio y soporte, nacionales e internacionales, en concordancia con la normatividad vigente señalada por el Archivo General de la Nación

### **2.1.6.4 Gestión Electrónica de Documentos**

La gestión electrónica de documentos estará soportada en el uso y aplicación de las nuevas tecnologías de información y documentación.

La conformación de expedientes virtuales y/o electrónicos con documentación electrónica de archivo deberá cumplir con los principios archivísticos de procedencia y orden original.

### **2.1.6.5 Herramientas Archivísticas y de Gestión Documental**

El ICETEX elaborará, actualizará e implementará el Programa de Gestión Documental PGD, las Tablas de Retención Documental, El Plan de Atención de Desastres, El Plan Institucional de Archivo, los Programas de Reprografía y demás herramientas archivísticas que permitan la planificación estratégica a corto, mediano y largo plazo de los procesos y procedimientos de gestión documental soportado en los diagnósticos, análisis, cronogramas y recursos presupuestales.

### **2.1.6.6 Consulta de Expedientes y Documentos de Archivo**

El ICETEX garantizará la consulta, utilización y conservación de la documentación de la entidad para satisfacer necesidades de información de los usuarios.

### **2.1.6.7 Transferencias Documentales**

El ICETEX realizará las transferencias primarias y secundarias de conformidad con lo establecido en las Tablas de Retención Documental.

### **2.1.6.8 Modernización de la Gestión Documental**

El ICETEX incorporará los avances tecnológicos a la Gestión Documental en concordancia con la normatividad emitida por el Archivo General de la Nación.

### **2.1.6.9 Cooperación, Articulación y Coordinación**

El ICETEX promoverá la cooperación, articulación y cooperación permanente entre la Dirección de Tecnología, el Grupo de Archivo, la Oficina Asesora de Planeación, las áreas productoras de información y los Sistemas de Calidad, MECI y demás sistemas y programas que permitan la mejora continua de la Gestión Documental.

### **2.1.6.10 Cultura de Cambio**

El ICETEX promoverá acciones encaminadas al cambio cultural en torno a la correcta utilización de los expedientes físicos y digitales, así como el aprovechamiento de los recursos tecnológicos ofrecidos por las TICS en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea y la política de cero papel.

## 2.2 Instrumentos Archivísticos

El ICETEX en cumplimiento al Decreto 2609 de 2012 actualmente cuenta con los siguientes instrumentos archivísticos:

INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	DESCRIPCIÓN
Política de Gestión Documental	Aprobado por la Junta Directiva del ICETEX mediante el Acuerdo 072 del 4 de Diciembre de 2014 y publicado en la página web en la dirección: <a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/Gestion_documental/normativa/Acuerdo0722014.pdf">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/Gestion_documental/normativa/Acuerdo0722014.pdf</a>
Programa de Gestión Documental	Aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo mediante el Acta No. 11 el 5 de diciembre de 2017 y publicado en la página web en la dirección: <a href="https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/gestión-documental/programa-de-gestión-documental/programa_gestion_documental_20170c2d0127ce2f6b19a4e5ff0000d76f41.pdf?sfvrsn=2">https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/gestión-documental/programa-de-gestión-documental/programa_gestion_documental_20170c2d0127ce2f6b19a4e5ff0000d76f41.pdf?sfvrsn=2</a>
Reglamento de Archivo y Correspondencia	Aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo mediante el Acta No. 11 el 5 de diciembre de 2017 y publicado en la página web en la dirección: <a href="https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/gestión-documental/programa-de-gestión-documental/reglamento_correspondencia_y_archivo_vfinal.pdf?sfvrsn=2">https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/gestión-documental/programa-de-gestión-documental/reglamento_correspondencia_y_archivo_vfinal.pdf?sfvrsn=2</a>
Tablas de Valoración Documental	Aprobadas por el Archivo General de la Nación mediante la Resolución 0045 del 2 de marzo de 2010 y publicadas en la página web en la dirección: <a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/Gestion_documental/Tablas_valoracion/">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/Gestion_documental/Tablas_valoracion/</a>
Tablas de Retención Documental	Aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo mediante el Acta No. 04 el 9 de junio de 2016 y publicado en la página web en la dirección: <a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/Gestion_documental/tablas_retencion/Tablas_Retencion_Documental_2016.pdf">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/Gestion_documental/tablas_retencion/Tablas_Retencion_Documental_2016.pdf</a>
Cuadro de Clasificación Documental	Aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo mediante el Acta No. 04 el 9 de junio de 2016 y publicado en la página web en la dirección: <a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/LinkClick.aspx?fileticket=hvu9niX1Lm1%20">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/LinkClick.aspx?fileticket=hvu9niX1Lm1%</a>
Inventarios Documentales	publicado en la página web en la dirección: <a href="https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/gestión-documental/programa-de-gestión-documental/reglamento_correspondencia_y_archivo_vfinal.pdf?sfvrsn=2">https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/gestión-documental/programa-de-gestión-documental/reglamento_correspondencia_y_archivo_vfinal.pdf?sfvrsn=2</a>
Registro de Activos de Información	publicado en la página web en la dirección: <a href="https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-">https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-</a>



	source/transparencia/registro_publicaciones/registro_activos_de_informacion_2018f.pdf
Índice de Información clasificada y reservada	publicado en la página web en la dirección: <a href="https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/transparencia/registro_publicaciones/indice_de_informacion_cyr_2018f.pdf">https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/transparencia/registro_publicaciones/indice_de_informacion_cyr_2018f.pdf</a>
Esquema e publicación de Información	publicado en la página web en la dirección: <a href="https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/transparencia/registro_publicaciones/esquema_publicacion_de_informacion_2018f.pdf">https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/transparencia/registro_publicaciones/esquema_publicacion_de_informacion_2018f.pdf</a>

**Tabla No. 1 instrumentos Archivísticos vigentes del ICETEX**

### 3. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS CRITICOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ICETEX

Los aspectos críticos relacionados con el cumplimiento de la legislación archivística colombiana se identifican para su elaboración e implementación teniendo en cuenta los anexos del Programa de Gestión Documental los cuales se anexan a continuación:

ASPECTOS CRITICOS	RIESGO ASOCIADO
Elaboración de los Programas Específicos: Programa de Documentos Vitales o Esenciales Programa de Documentos Electrónicos Programa de Documentos Especiales	Pérdida del control de la Información
	Falta de Seguridad de la Información Reservada
Adecuación de espacios físicos para la custodia de documentos	La información puede perderse debido a la continua manipulación de los documentos que por deterioro natural requieren ubicaciones específicas dentro de los archivadores rodantes
	Dificultad para la ubicación y recuperación de la información
Elaboración de los Instrumentos Archivísticos Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Tablas de Control de Acceso.	Dificultad para la consulta, ubicación y recuperación de la información
	Errores por desconocimiento entre los funcionarios de los procedimientos requeridos.
Implementación del Sistema Integrado de Conservación	No contar con la protección adecuada de los documentos y expedientes que deben preservarse
Plan Institucional de Capacitación	Manejo del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA
Digitalización de documentos	No contar con la información en tiempo real para la consulta dificultando la toma de decisiones.



#### **4. VISIÓN ESTRATEGICA DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO DEL ICETEX**

El ICETEX elaborará e implementará las mejores prácticas en Gestión Documental con el fin de fortalecer la función archivística de la entidad y dar cumplimiento a la normatividad vigente

##### **4.1 Objetivos del Plan Institucional de Archivo PINAR del ICETEX**

Los objetivos del Plan Institucional de Archivos 2020 son:

1. Actualizar las Tablas de Retención Documental
2. Seguimiento al contrato de Gestión Documental
3. Actualizar los instrumentos archivísticos Plan Anual de Transferencias Documentales, Plan Institucional de Archivos, Programa de Gestión Documental, Sistema integrado de Conservación- Plan de conservación de documentos, Plan de preservación digital Elaboración de la Tablas de Control de Acceso y el y el Modelo de Requisitos de Documento Electrónico
4. Transferir al Archivo General de la Nación los expedientes pertenecientes al Periodo 9 Comprendido entre 1986 – 1992
5. Implementar el programa de Gestión Documental Orfeo.
6. implementar el procedimiento de devolución masiva de títulos valores de los créditos cancelados.

## 5. PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL 2020

Las siguientes actividades se han definido para ser ejecutadas durante la vigencia 2020 y componen el Plan de Acción de Gestión Documental.

ID	Hitos o Tareas Principales	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)	Responsable	Producto
<b>1</b>	<b>ACTUALIZACION DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL</b>					
1.1	Revisión de las solicitudes de las dependencias de creación y modificación de series y subseries y análisis de las funciones de los grupos funcionales	11/02/2020	30/04/2020	79	Grupo de Gestión Documental	Formatos de solicitud de creación de series y subseries. Resoluciones de creación de Grupos Funcionales.
1.2	Creación de las series y subseries de acuerdo con las funciones y los procedimientos asignados a cada grupo funcional y entrevistas con los productores de los documentos de las áreas y grupos funcionales.	2/05/2020	31/05/2020	29	Grupo de Gestión Documental	Documento Técnico de las Tablas de Retención Documental
1.3	Validación y Aprobación del documento Técnico de las Tablas de Retención Documental las áreas y grupos funcionales.	1/06/2020	30/06/2020	29	Grupo de Gestión Documental/ Diferentes Áreas	Documento Técnico de las Tablas de Retención Documental
1.4	Presentación de las Tablas de Retención Documental al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	2/06/2020	15/07/2020	43	Grupo de Gestión Documental Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Programación Reunión Comité Institucional de Gestión y Desempeño
1.5	Elaboración y firma del Acta de Aprobación de las Tablas de Retención Documental por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	3/06/2020	31/07/2020	58	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta Reunión Comité Institucional de Gestión y Desempeño
1.6	Publicación en la página web del ICETEX de las Tablas de Retención Documental	4/06/2020	14/09/2020	100	Grupo de Gestión Documental Oficina Comercial y de Mercadeo	Documento Técnico de las Tablas de Retención Documental Publicado en la página web
1.7	Envío de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación para su convalidación	5/06/2020	21/09/2020	106	Grupo de Gestión Documental	Documento Técnico de las Tablas de Retención Documental
<b>2</b>	<b>SEGUIMIENTO CONTRACTUAL GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					

2.1	Administración del Archivo Central	2/01/2020	31/12/2020	364	Grupo de Gestión Documental / Outsourcing de custodia	Informes de Gestión informes de Supervisión Ordenes de pago
2.3	Administración de Títulos Valores	2/01/2020	31/12/2020	364		
2.4	Administración de las Carpetas de Beneficiarios	2/01/2020	31/12/2020	364		
<b>3</b>	<b>ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS</b>					
3.1	Actualización del Plan Anual de Transferencias Documentales vigencia 2020, Actualización del Plan Institucional de Archivo 2020, Actualización del Plan de Conservación de documentos, Plan de preservación digital	2/01/2020	15/01/2020	13	Grupo de Gestión Documental	Documentos Técnicos
3.2	Presentación del documento técnico del Plan Institucional de Archivos al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/01/2020	19/01/2020	4		Programación Reunión Comité Institucional de Gestión y Desempeño
3.3	Elaboración y firma del Acta de Aprobación del Plan Institucional de Archivo por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	22/01/2020	25/01/2020	3	Grupo de Gestión Documental Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta Reunión Comité Institucional de Gestión y Desempeño
3.4	Publicación en la página web del ICETEX del Plan Institucional de Archivo	26/01/2020	4/02/2020	8	Grupo de Gestión Documental	Documento Técnico Publicado en la página web
3.5	Elaboración de las Tablas de control de acceso y el Modelo de Requisitos de Documento electrónico	17/02/2020	31/12/2021	674	Grupo de Gestión Documental	Documentos Técnicos
3.6	Ejecución de las actividades del PINAR	1/02/2020	31/12/2020	330	Grupo de Gestión Documental	Evidencias consolidadas del plan de acción actual
<b>4</b>	<b>TRANSFERENCIA AL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN CARPETAS DEL ARCHIVO HISTÓRICO IX PERIODO (1986-1992)</b>					
4.1	Organización Técnica de las carpetas pertenecientes al Archivo Histórico	15/01/2020	31/08/2020	226	Grupo de Gestión Documental	Carpetas Organizadas
4.2	Registro e Inventario Documental de las carpetas Formato FUID	1/07/2020	31/07/2020	30		Inventario FUID
4.3	Registro de Descripción Archivística Formato ISAD G	1/08/2020	31/08/2020	30		Formato ISAD G
4.4	Digitalización de las carpetas	3/09/2020	28/09/2020	25		Imágenes Digitalizadas
4.5	Preparación y entrega de las carpetas pertenecientes al Archivo Histórico	1/10/2020	30/11/2020	59		Acta de Entrega de las carpetas al AGN
<b>5</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRONICA DE ARCHIVOS</b>					

5.1	Implementación del sistema de Gestión Electrónica de Archivos	2/02/2020	31/12/2020	329	Grupo de Gestión Documental	Documentos Técnicos Informes de avance Aplicativo de Gestión Documental
<b>6</b>	<b>REGISTRO Y CONTROL DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES.</b>					
6.1	Realizar el control y seguimiento a las comunicaciones oficiales en cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos a las solicitudes realizadas por los usuarios internos y externos.	31/01/2020	31/12/2020	330	Grupo de Gestión Documental	Reportes de seguimiento
<b>7</b>	<b>REALIZAR LA DEVOLUCIÓN MASIVA DE TÍTULOS VALORES DE LOS CRÉDITOS CANCELADOS.</b>					
7.1	Realizar la solicitud de la base de datos de créditos vigentes. Realizar el cruce de bases de datos de créditos frente a la base de custodia de títulos valores	10/01/2020	28/02/2020	48	Grupo de Gestión Documental	Correo electrónico Bases de Datos
7.2	Solicitar al Grupo de Administración de Cartera la validación mediante certificación de la base de datos de los créditos cancelados	2/03/2020	30/04/2020	58	Grupo de Gestión Documental	Memorando de Solicitud Bases de Datos Certificación créditos cancelados
7.3	Realizar la publicación, divulgación, notificación de los créditos cancelados títulos valores para devolución	2/05/2020	31/08/2020	119	Grupo de Gestión Documental	Listados de Títulos Correo Electrónico Pagina Web
7.4	Realizar la entrega de los títulos valores a devolver	1/06/2020	30/09/2020	119	Grupo de Gestión Documental	Listados de Títulos valores Formatos de entrega de títulos valores
7.5	Realizar el procedimiento de eliminación documental de los títulos valores que no fueron entregados	1/10/2020	31/12/2020	90	Grupo de Gestión Documental	Listados de Títulos valores Acta de eliminación Documental Publicación página web

## 6. SEGUIMIENTO

El seguimiento y monitoreo de las actividades del Plan de Acción estará a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Oficina de Control Interno. La ejecución de las actividades del Plan de Acción estará a cargo del Grupo de Gestión Documental, con la actividad participación y colaboración del Grupo de Administración de Recursos Físicos y la Dirección de Tecnología.

### Grupo de Gestión Documental 2020

