

Contenido

OBJETIVO	<p>Legalizar y efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.</p> <p>Alineado con el objetivo Corporativo y de desdoblamiento de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Oficina de Relaciones Internacionales "Contribuir en la Articulación de la Política Pública"</p> <p>Alineado con el objetivo Corporativo y de desdoblamiento de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología "Mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del proceso del Desembolso", "Garantizar la Gestión de las Conciliaciones con las IES"</p> <p>Alineado con el objetivo Corporativo y de desdoblamiento de la Oficina comercial y Mercadeo "Contribuir con la ampliación de la cobertura de la educación superior en la demanda"</p> <p>Alineado con el objetivo Corporativo y de desdoblamiento de la Vicepresidencia de Fondos en Administración "Contribuir a la ampliación de la cobertura en la demanda a través de fondos en administración"</p> <p>Alineado con el objetivo Corporativo y de desdoblamiento de la Oficina de Relaciones Internacionales "Contribuir a cobertura en la Oferta y Demanda y en la calidad de la educación del país a través de portafolio internacional"</p>
ALCANCE	<p>Inicia desde el estado Aprobado sujeto a verificación, luego el momento en que se legaliza o renueva el crédito por parte de la IES estudiante, hasta la conciliación con las IES.</p> <p>Aplica para todas las líneas y las modalidades de crédito educativo, así como para los créditos y subsidios otorgados a través de los convenios suscritos para fondos de administración y alianzas estratégicas. Además del programa "Artistas Jóvenes Talentos", el programa "Pasaporte a la Ciencia" y Mariano Ospina Perez.</p>
LIDER PROCESO	<p>Vicepresidente de Crédito y Cobranza, Vicepresidente de Fondos en Administración, Jefe de Oficina de relaciones internacionales, Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo.</p>

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Solicitante de Crédito/Beca. Proceso Otorgamiento de Crédito. Proceso Gestión presupuestal Proceso Gestión contractual 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos soporte (formato digital) de la información registrada. Solicitudes de crédito con Estado Aprobado sujeto a verificación. Novedades de crédito aplicadas Acuerdo de aprobación del presupuesto Resolución de desagregación del presupuesto aprobado Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado Contrato o convenio, carta de aceptación, 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa recursos a desembolsar para IES y estudiantes de manera periódica. Identifica créditos susceptibles de renovar por semestre. Desagrega el presupuesto anual de renovaciones por semestre, por línea y por modalidad de crédito y/o fondo. Define el calendario de legalización y renovación, con instrucciones del proceso. Garantiza accesibilidad al sistema C & CTEX y capacitación a Coordinaciones IES/ Constituyente de fondos/ Outsourcing Atención al Usuario. Garantiza la continuidad y las actividades del Outsourcing de revisión de garantías y custodia. Actualiza información en página web y otros medios de difusión. <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Confirma con la IES los estudios de pregrado para el caso de crédito exterior. Notifica a usuarios la apertura de calendario de renovación a través de 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de giro Solicitud de CDP Actualización de los estados en el sistema. Documentos soportes. Certificaciones. Solicitud de emisión de conceptos jurídicos. Créditos terminados. Créditos susceptibles de condonación. Registro de cambios en la información del usuario o deudores solidarios. Colocaciones de crédito (Valor periódico a desembolsar). 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Presupuestal. Proceso de Otorgamiento de Crédito. Proceso Representación judicial y asesoría jurídica. Proceso Novedades de Cartera. Proceso Gestión Contable y Tributaria

<ul style="list-style-type: none"> Proceso Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales I.E.S Proceso Otorgamiento de crédito a través de recursos de terceros. Constituyente Beneficiario de Beca posgrados en Colombia. Proceso Planeación estratégica 	<p>orden de compra o servicio suscrito y legalizado</p> <ul style="list-style-type: none"> Actas de comité ORI Carta de solicitud de reembolso. Solicitudes de crédito con estado aprobado sujeto a verificación. Reglamento Operativo para cada Fondo. Documento de autorización de giro. Carta de aceptación de la beca Plan estratégico 	<p>WEB</p> <ul style="list-style-type: none"> Legaliza el crédito educativo en la respectiva I.E.S, Atención al Usuario, Constituyente de Fondos Entrega listado de beneficiarios a renovar (Fondos cerrados). Actualiza datos a través de WEB y presenta documentos soporte para renovación crédito (estudiante). Ingresar la cuenta bancaria en la página web ICETEX. Identifica el cumplimiento de requisitos para legalización o renovación. Efectúa Renovación en la respectiva I.E.S, Atención al cliente, Constituyente de Fondos. Legaliza el pago de los respectivos programas de reciprocidad en la Oficina de Relaciones Internacionales. Transmite los estados de resultados de la revisión de garantías desmaterializadas. Registra revisión de documentos de legalización (formato digital) en aplicativo Cargue Documentos. Valida que las cuentas bancarias se encuentren habilitadas. Analiza valores registrados en el aplicativo para el desembolso y autoriza el giro por medio del mismo. Elabora planilla de resolución de giro de acuerdo con la autorización del constituyente (aplica para fondos en administración). Genera en el sistema la resolución de giro, excluye los programas de reciprocidad. Descuenta del valor a girar el porcentaje de prima de garantías. Descuenta del valor a girar del aporte para el fondo de sostenibilidad de crédito educativo para líneas de pregrado. Elabora resolución de giro para los Programas de Reciprocidad ("Fellows Colombia" y "Beca Colombia" para extranjeros en Colombia) y órdenes de pago de convenios nacionales e internacionales. Aprueba los desembolsos para programas para colombianos en el exterior: Crédito Condonable Artistas Jóvenes Talentos, Crédito Condonable Mariano Ospina Perez y Crédito parcialmente condonable Pasaporte a la Ciencia. Realiza la liquidación y generación de la Resolución de Giro. Se realizan las firmas digitales de la resolución de giro Procesa las planillas de giro Aprueba la Resolución de Giro por medio de firma electrónica. Informa al Beneficiario I.E.S ó constituyente la realización del giro. Libera el presupuesto de los créditos ó apoyos no legalizados. Genera garantías (Pagaré con carta de instrucciones) <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Efectúa seguimiento al 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio previo de conveniencia y oportunidad Documentos requieren ser archivados. Información para comunicar externamente. Información para comunicar internamente. Información para publicar en página web, info servicio, SMS, email Marketing y asistente virtual Requerimientos tecnológicos Acciones correctivas Cálculo de indicadores Avance planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso gestión contractual Proceso Gestión de archivo Proceso gestión de comunicación externa Proceso gestión de comunicación organizacional Proceso gestión comercial y de mercadeo Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos Proceso Evaluación Independiente. Proceso Planeación Estratégica
---	---	--	--	---

		<p>comportamiento de los créditos legalizados o renovados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica disponibilidad de recursos para desembolsar. • Revisa ejecución presupuestal. • Revisa la programación del desembolso. • Realiza seguimiento a las tareas asignadas a los Outsourcing. • Revisa cumplimiento de requisitos para la legalización y renovación. • Realiza seguimiento a los giros y los estados de crédito en el sistema. • Verifica estado de la cuenta para realizar el giro • Verifica ante la I.E.S el cumplimiento de las políticas institucionales. • Verifica el cumplimiento de las condiciones establecidos de convenios y reglamentos operativos de cada fondo. • Realiza seguimiento a los estados "legalizado", "renovado" y "concepto jurídico viable" para el procesamiento de los giros. "Autorizado". • Revisa la Resolución de Giro. • Realiza conciliaciones con las IES. 		
		ACTUAR		
		<ul style="list-style-type: none"> • Solicita modificaciones al presupuesto. • Toma acciones con las cuentas inhabilitadas para giros. • Toma acciones relacionadas con la gestión del Outsourcing. • Toma acciones relacionadas con el cumplimiento de las reglas de giros por modalidad de crédito. • Toma acciones relacionadas con los pagos "no girados" no efectuados. • Toma acciones correctivas y de mejora a que haya lugar • Tomar acciones relacionadas con el cumplimiento del reglamento operativo. 		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
----------	---------------------	-------------------------	------------------------

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Outsourcing Atención Al Usuario. Outsourcing de Revisión de Garantías. Analistas Grupo de Administración de Cartera. Vicepresidente de Crédito y cobranza. Analista Vicepresidencia de Fondos en Administración. Técnicos administrativos Vicepresidencia de Fondos en Administración. Vicepresidente de Fondos en Administración Profesional Universitario. Oficina de Relaciones Internacionales. Jefe de Oficina Relaciones Internacionales. Coordinador de la I.E.S Constituyente. Analista 4 Crédito. Analista 3 Crédito. Profesional Crédito. Profesional Analista. Vp. Fondos. Analista Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. Técnicos administrativos y Profesionales de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Grupo de Desembolsos. Coordinadora Grupo de Desembolsos, Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. Vicepresidente de Operaciones y Tecnología. Asesor Comercial de Presidencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento legalización Procedimiento legalización programas internacionales. Revisión y Custodia de Garantías Procedimiento de generación de resolución de giro. Procedimiento de Novedades de Crédito. Procedimiento matricula de cuentas. Procedimiento de Renovación Procedimiento Cierre de periodo académico Procedimiento Conciliación IES Procedimiento Preparación de desembolsos para Fondos en Administración Guía Generación tarjetas recargables Guía Preparación Giros Exterior Guía Liquidación Giros Alianzas Guía preparación giro subsidio al sostenimiento Guía anulación y/o rechazo de resoluciones de giro. Guía para gestionar solicitud de visa de cortesía para extranjeros. Guía preparación de giros para programas internacionales. Guía para el manejo de diferencias identificadas en la conciliación con las IES Revisión por la dirección. Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Tratamiento del producto o servicio no conforme Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos. Diseño y desarrollo de productos Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales Guía Metodología para el levantamiento de información. 	ESTRATÉGICOS <ul style="list-style-type: none"> Conciliaciones IES Largo Plazo Conciliación Giros a IES Recursos Propios Conciliación Giros a IES Recursos Fondos y Píloa Renovación de Créditos Efectividad Desembolsos IES Adjudicación y Renovación INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN <ul style="list-style-type: none"> Informe de Gestión a la Legalización
TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> Página Web. Software C&CTEX. Aplicativo cargue de documentos. Software Deceval Microsoft Office Web Service. Cobol Visual fox 			
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo e impresión Cubículos de trabajo Escritorio. 			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> Mapa integral de Riesgos del Proceso de Gestión de Legalización y Renovación para Aprobación del Desembolso. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA) 	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> Normograma
MAPAS ESTRATÉGICOS <ul style="list-style-type: none"> Mapa Estratégico Corporativo Mapa Desdoblamiento Vicepresidencia de Crédito y Cobranza 	NORMA ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.1.2 Enfoque al cliente 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.5 Información documentada

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> • Mapa Desdoblamiento Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología • Mapa desdoblamiento Oficina Comercial y de Mercadeo • Mapa desdoblamiento Vicepresidencia de Fondos en Administración • Mapa desdoblamiento Oficina de Relaciones Internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • 8.1 Planificación y control operacional • 8.2 Requisitos para los productos y servicios • 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados • 8.5 Producción y provisión del servicio • 8.6 Liberación de los productos y servicios • 8.7 Control de las salidas no conformes • 9.1.2 Satisfacción del cliente • 9.1.3 Análisis y evaluación • 9.3.1 Generalidades • 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección • 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección • 10.2 No conformidad y Acción Correctiva • 10.3 Mejora continua

Copia NO Controlada

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se ajusta el objetivo
 - Se ajusta el alcance
 - En todo el documento se modifica el estado "aprobado"
 - Se ajusta el PHVA
- Se ajusta el capítulo de seguimiento y medición, los anteriores indicadores son:

ESTRATÉGICOS

- Renovación de Créditos
- Efectividad Desembolsos IES – Adjudicación
- Efectividad Desembolsos IES -Renovación
- Conciliación Giros a IES Recursos Fondos y Pilos
- Conciliación Giros a IES Recursos Propios
- Gestión en la legalización de créditos aprobados
- Nuevos beneficiarios de credito a traves de recursos de terceros

INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

- Gestion de la viabilidad Juridica (pagarés desmaterializados)

Los nuevos indicadores son:

ESTRATÉGICOS

- Conciliaciones IES Largo Plazo
- Conciliación Giros a IES Recursos Propios
- Conciliación Giros a IES Recursos Fondos y Piloa
- Renovación de Créditos
- Efectividad Desembolsos IES Adjudicación y Renovación

INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- Informe de Gestión a la Legalización

- Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios
- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-11-06	12	<ul style="list-style-type: none"> -Se ajusta el objetivo -Se ajusta el alcance -En todo el documento se modifica el estado "aprobado" -Se ajusta el PHVA <p>- Se ajusta el capítulo de seguimiento y medición, los anteriores indicadores son:</p> <p>ESTRATÉGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovación de Créditos • Efectividad Desembolsos IES – Adjudicación • Efectividad Desembolsos IES -Renovación • Conciliación Giros a IES Recursos Fondos y Pilos • Conciliación Giros a IES Recursos Propios • Gestión en la legalización de créditos aprobados

- Nuevos beneficiarios de credito a traves de recursos de terceros

INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

- Gestion de la viabilidad Juridica (pagarés desmaterializados)

Los nuevos indicadores son:

ESTRATÉGICOS

- Conciliaciones IES Largo Plazo
- Conciliación Giros a IES Recursos Propios
- Conciliación Giros a IES Recursos Fondos y Píloa
- Renovación de Créditos
- Efectividad Desembolsos IES Adjudicación y Renovación

INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- Informe de Gestión a la Legalización

- Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios

- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.

2018-05-04 11

Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervinculos y norma ISO 9001:2015

2017-5-15 10

Se modifican objetivos e instrumentos de seguimiento y medición alineándolo con la estrategia definida 2016-2020.

Se modifica el alcance y se incluye actividad en el verificar relacionada con las conciliaciones con IES.

2015-07-29 9

- Se ajustaron los proveedores, entradas, salidas y clientes
- Se incluyeron los objetivos estratégicos del desdoblamiento de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza "Optimizar la gestión y control de procesos tercerizados" y "Optimización de los procesos de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza".
- Se incluyeron los indicadores alineados a los objetivos que se adicionaron del desdoblamiento de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza: "Oportunidad en la entrega del concepto jurídico viable de los créditos", "Tiempo utilizado en la legalización del crédito educativo Exterior" y "Tiempo utilizado en la legalización del crédito educativo País".

2014-06-27 8

Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros.

Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma.

Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.

Actualización de las actividades del PHVA.

2014-04-03 7

- Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.
- Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.
- Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.

2013-06-04 6

Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales

2012-09-24 5

Se incluye un nuevo campo relacionado con Mapas Estratégicos, en el cual se proporciona un link para consultar el mapa Corporativo y el mapa del desdoblamiento relacionado.

2012-05-22 4

- Ajuste en los objetivos e indicadores de acuerdo al plan estrategico de la entidad
- Inclusión del procedimientode renovación y el proceso de renovación.

23/5/2011 3

- El proceso Gestión de Archivo se le eliminó "y Títulos valores"
- En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y entrada Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración

de documentos.

- Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:
 - 4.1 Requisitos Generales
 - 4.2.3 Control de documentos
 - 4.2.4 Control de Registros
 - 5.6.2 Información para la Revisión
 - 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos
 - 8.5.1 Mejora Continua
 - 8.5.2 Acciones Correctivas
 - 8.5.3 Acciones preventivas

18/12/2009 2.0

Cambios en las actividades de PHVA, Entradas, proveedores, salidas y clientes.

- 1.0 -

Copia NO Controlada