

Contenido

OBJETIVO	Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la Entidad y aliados estratégicos para los clientes internos y externos que requieran saldos totales o individuales de los beneficiarios por medio de acciones encaminadas a garantizar la consistencia de los movimientos de cartera, liquidación de interés y movimientos contables. Alineado con los objetivos del mapa estratégico corporativo "Optimizar el proceso de Administración de Cartera"
ALCANCE	Inicia desde que se recibe la información de la constitución de cartera hasta la contabilización periódica de los movimientos de la cartera.
LIDER PROCESO	Coordinador Grupo de Administración de Cartera

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional. I.E.S. Proceso Gestión de pagos y liquidez. Proceso Administración de Cartera. Proceso Castigo de Cartera. Proceso Gestión presupuestal Proceso gestión contractual Proceso Liquidación de Fondos en Administración 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad Vigente (leyes, decretos, circulares, acuerdos, normas, resoluciones) Recibo único. Detalle Informe de Gestión a la Legalización beneficiarios para aplicación en la cartera Boletín de Tesorería. Solicitud de aplicación de novedades debidamente soportada. Acuerdo de Junta Directiva y comunicación confirmando operación del castigo. Acuerdo de aprobación del presupuesto. Resolución de desagregación del presupuesto aprobado. Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado. Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra o servicio suscrito y legalizado. 	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Identifica los recursos físicos, financieros, tecnológicos, de contratación y humanos que se requieren para el correcto funcionamiento del proceso. Acordar cronograma de cierre de cartera. Garantiza con el Outsourcing de recibo de pago la entrega de la información. Participamos en la definición de nuevas especificaciones funcionales para implementar las nuevas políticas institucionales. Programa los ciclos para generación del recibo de pago. Establece mecanismos que permitan identificar las diferencias entre el aplicativo de cartera y el aplicativo de contabilidad. Establece estrategias que permitan hacer seguimiento a las reclamaciones. Establece mecanismos de conciliación IES LP de los recursos recaudados, con los aliados estratégicos. Define acuerdos de servicio con las áreas involucradas. Establece controles para la aplicación de novedades. 	<ul style="list-style-type: none"> Extracción de información del sistema de cartera Reportes de información exógena Resoluciones de condonaciones (que afectan presupuesto) Recibo de pago de las obligaciones. Información del cierre de cartera Créditos con ajuste por novedades de cartera Documentos que requieren ser archivados. Solicitud de aplicación de novedad a partir de conciliación de cartera. Información de recaudo de aliados estratégicos Estado de cartera detallado de la administración de los recursos del fondo. Reportes a Entes de Control Recaudos iguales o mayores a 2 millones 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito. Proceso Gestión contable y tributaria. Proceso Gestión presupuestal Solicitante (Beneficiario o Deudor solidario). Proceso Planeación Financiera. Proceso de Castigo de Cartera. Proceso Gestión de Riesgo de Crédito. Proceso de Gestión de archivo. Aliados Estratégicos Proceso liquidación de fondos Entes externos y de control Proceso de Gestión de Riesgos de Lavado de activos y
		HACER <ul style="list-style-type: none"> Realiza el proceso de calificación y las provisiones de acuerdo con el tipo de cartera. Genera y envía la información al Outsourcing de recibo de pago. Carga los recibos de pago en la página WEB del ICETEX y envía los archivos para habilitar pagos electrónicos. Aplica recaudos NPI al aplicativo de cartera. Depura la información del recibo único y aplica en el sistema de información de cartera. Realiza la conciliación de los recaudos. Informa reclasificación contable. Apoya en la parametrización de tasas de interés en el aplicativo de cartera Aplica Novedades de Cartera. 		

<ul style="list-style-type: none"> DANE Proceso Planeación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cancelación de las obligaciones del fondo en cartera. Solicitud cancelación cuentas contables del fondo. Solicitud de ajustes de cartera y contabilidad. Índice de Precios al Consumidor. Plan estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora Actas de Ajuste en Cuenta, para dejar constancia del ajuste en el sistema, previa aprobación. Genera respuesta a las solicitudes de los beneficiarios con referencia a la cartera. Reporta los movimientos de los recaudos de los aliados estratégicos. Entrega los informes sobre el estado de la cartera. Elabora los reportes de cartera para entes correspondientes. <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifica el cumplimiento del cierre de cartera según lo estipulado en el cronograma. Administra los saldos de la cartera y genera reportes de estos. Verifica la acusación de los intereses de cartera. Verifica la correcta aplicación del modelo de riesgo (calificación y provisión). Verifica la información de giros y recaudos de la cartera Valida la estructura de la base de datos de facturación (Recibo de Pago, Red Multicolor y Asobancaria). Verifica la consistencia de información en el cierre Verifica la aplicación de las novedades de cartera. <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Toma acciones relacionadas con la gestión del Outsourcing de recibo de pago. Toma acciones correctivas y de mejora a que haya lugar. Adelanta acciones de mejora de acuerdo con el resultado de los indicadores de servicio y del monitoreo de las actividades asignadas. Reporta inconsistencias del funcionamiento del sistema de cartera (. Concilia los saldos de la cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio previo de conveniencia y oportunidad Información a comunicar externamente. Información a comunicar internamente Información para publicar en página web, infoserivicio, SMS, email Marketing y asistente virtual Requerimientos tecnológicos Acciones correctivas. Cálculo de indicadores Avance planes de acción 	<p>financiación del terrorismo</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso gestión contractual 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>RECURSOS</p>	<p>REGISTROS GENERADOS</p>	<p>DOCUMENTOS RELACIONADOS</p>	<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p>
------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

HUMANOS			ESTRATÉGICOS
<ul style="list-style-type: none"> Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario - Grupo de Administración de la Cartera. Coordinador Grupo de Administración de Cartera Vicepresidente de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Vicepresidencia de Fondos en Administración – Vicepresidencia Financiera – Oficina de Riesgos- Oficina de Relaciones Internacionales. Outsourcing de Impresión, alistamiento y distribución de recibos de pago (físico y/o electrónico). Proveedores (Outsourcing de Atención al Usuario). 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Facturación época de estudios, periodo de gracia y amortización. Procedimiento aplicación de recaudos. Procedimiento cierre de cartera. Procedimiento conciliaciones de cartera. Procedimiento Administración de la cartera de aliados estratégicos Procedimiento reporte a centrales de riesgo Procedimiento Reportes de Información de Cartera a la DIAN Procedimiento cambio de tasas de interés. Procedimiento Reporte boletín de deudores morosos a la contaduría general de la nación Procedimiento Cambio de plazo y Prórrogas Procedimiento consolidación y aplicación de reintegros. Procedimiento cambio de fecha de vencimiento. Procedimiento Afectación a capital. 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la atención de casos escalados por la OCM. <p>INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Tablero de control.
TECNOLÓGICOS			
<ul style="list-style-type: none"> Página Web. Sistema de información de CARTERA Microsoft Office. Software de soporte tecnológico Aplicativo Financiero Vector 		<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Reversión de aplicación por cheques devueltos. Procedimiento paso al cobro individual y masivo Procedimiento condonaciones de fondos en administración. Procedimiento Suspensión de paso al cobro o congelamiento de la obligación de crédito Procedimiento Gestionar Solicitud de refinanciación - Mora Menor o Igual A 90 días Devolución a IES por reintegros en exceso Guía Reporte del diferido Guía Generación archivo de Facturación. 	
INFRAESTRUCTURA			
<ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo e impresión. Equipos y elementos de telecomunicación. Áreas de trabajo. Sala de Juntas. Tablero. Escritorio Video Beam. Portátil. 		<ul style="list-style-type: none"> Guía para la aplicación en cartera de giros en dólares Guía requerimientos a centrales de riesgos. Guía Condonación de Alianzas. Guía Requerimientos defensor del consumidor financiero. Guía Requerimientos a antes de control. Guía Certificado estado al día Guía Reliquidador- Reconstructor de crédito Guía prevalidador Guía para la revisión de una obligación 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 	

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales Guía Metodología para el levantamiento de información. 	

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> Mapa integral de riesgos operativos del proceso Administración de la Cartera. (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 Operaciones y Tecnología 	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 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de 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

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se ajusta el alcance
- Se incluyó la siguiente actividad en el planear:• Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso.
- Se ajustan las entradas y las salidas
- Se ajusta el PHVA
- Se ajustan los recursos humanos y tecnológicos
- Se ajusta el instrumento de seguimiento y medición, de Calidad en la atención de casos escalados por la OCM por el instrumento de seguimiento al tablero de control.
- 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	14	<ul style="list-style-type: none"> -Se ajusta el alcance - Se incluyó la siguiente actividad en el planear:• Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso. - Se ajustan las entradas y las salidas - Se ajusta el PHVA - Se ajustan los recursos humanos y tecnológicos - Se ajusta el instrumento de seguimiento y medición, de Calidad en la atención de casos escalados por la OCM por el instrumento de seguimiento al tablero de control. - 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	13	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervínculos y norma ISO 9001:2015
2017-11-22	12	Se incluye el procedimiento Gestionar Solicitud de refinanciacion - Mora Menor o Igual A 90 días (M3-2-24) y se realiza la validación de los link de los procedimientos y guías que pertenecen al proceso
2017-05-16	11	De acuerdo con la Planeación Estratégica 2016-2020 y los nuevos mapas de desdoblamiento por área se realiza el ajuste para Objetivos e indicadores relacionados con el proceso.
2015-07-27	10	<ul style="list-style-type: none"> -Se actualizaron proveedores, entradas, salidas y clientes. -En el módulo de seguimiento y medición se cambió el indicador estratégico "Medición Acuerdos de Servicios con Terceros" por los indicadores : <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la atención de casos escalados por CRM - Cartera • Oportunidad en la atención de Requerimientos Cartera.
2014-06-27	9	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizaron proveedores, entradas, salidas y clientes, así como actividades del PHVA. 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.

2014-04-03	8	<ul style="list-style-type: none"> 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	7	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	6	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.
2012-06-04	5	<ul style="list-style-type: none"> Actualización ciclo PHVA Actualización normograma Traslado del procedimiento de Cierre periodo academico
2012-05-18	4	<ul style="list-style-type: none"> Actualizacion de indicadores y objetivos de acuerdo al plan estrategico de la entidad. Actualizacion de requisitos legales y reglamentarios Inclusion de Procedimeintos reporte a Centrales de Riesgo y Reportes de Informacion de cartera a la DIAN Se excluye el Procedimiento cierre periodo academico
24/02/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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
-	2.0	Descripción de cambios
-	1.0	-

COPIA CONTROLADA