

Contenido

OBJETIVO	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los beneficiarios de los Títulos de Ahorro Educativo, TAE, generando los recursos, procesos y actividades para alcanzar los fines determinados. Contribuye al cumplimiento del objetivo estratégico corporativo y de desdoblamiento "Crear una Experiencia de Servicio centrada en el cliente".
ALCANCE	Inicia con la solicitud por parte del beneficiario y/o ahorrador de la redención o reposición del título de ahorro educativo TAE, hasta la conciliación del pasivo del TAE.
LIDER PROCESO	Director de Tesorería.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> DANE. Beneficiarios. Proceso Atención al Cliente. IES. Fiduciaria. Proceso Gestión presupuestal Proceso contractual Superfinanciera Juzgados. Proceso Gestión de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo Proceso Planeación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> IPC. Cupón debidamente endosado. Órdenes de matrícula. Fotocopias de documentos de identidad. Poderes y endosos. Sentencias. Solicitud Título Ahorro Educativo TAE Formato 032 Formato 232 Solicitudes, Quejas y reclamos de usuario. Radicación Formato Redención TAE Formato 233. Comunicaciones Pasivo Saldos de encargo 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 Solicitudes, Quejas y reclamos de usuario. Constancia de transmisión exitosa de la UIAFT Plan estratégico 	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Elabora flujo de caja del TAE Analiza el Comportamientos históricos de las redenciones. Elabora proyecciones con diferentes escenarios del comportamiento futuro de las emisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Flujo de Caja TAE. Proyecciones de las redenciones con diferentes escenarios. Resoluciones de giro. Cartas y oficios Archivo pasivo /TAE Orden de Pago Informe de redención de TAE. Reporte de operaciones inusuales Base de datos de beneficiarios y tomadores del TAE Estudio previo de conveniencia y oportunidad Documentos que requieren ser archivados. Información para comunicar externamente. Información para comunicar internamente Información para publicar en página web, infoserivicio, SMS, email Marketing y asistente virtual Requerimientos tecnológicos Cálculo de indicadores y avance planes de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión Riesgo de Liquidez. Proceso Gestión Presupuestal Proceso Gestión de Pagos y liquidez Beneficiarios del TAE Fiduciaria. Proceso Gestión contable y tributaria Proceso Gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo Proceso precontractual Proceso Relación con medios de comunicación Proceso Gestión de archivo Proceso Comunicación Organizacional Proceso Gestión comercial y de mercadeo Proceso gestión de servicios tecnológicos Proceso Planeación estratégica.
		HACER <ul style="list-style-type: none"> Analiza las solicitudes de redención de cupones Realiza la redención de los cupones- Gestiona restitución de títulos por pérdida o deterioro del título o cupones. Coordina con la fiduciaria los trámites de redención, o reposición de los títulos. Elabora oficios informativos a las IES. 		
		VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> Verifica la documentación soporte de las solicitudes de redención. Realiza conciliación del Pasivo TAE con la fiduciaria. Revisa las Resoluciones de Giro. 		
		ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> Notifica inconsistencias a la Fiduciaria Corrige la base de datos en el aplicativo TAE Actualiza datos de los Beneficiarios, de los títulos redimidos y del pasivo del TAE. Toma acciones Correctivas de mejora requeridas 		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
			<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Evaluación Independiente.

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Técnico Administrativo Dirección de Tesorería Profesional - Dirección de Tesorería. Analistas Dirección Tesorería Coordinador Grupo de Pagaduría Director de Tesorería. Analista - Vicepresidencia Financiera Vicepresidente Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento "Redención TAE". Procedimiento "Redención anticipada o posterior TAE." Procedimiento "Conciliación del pasivo con la fiduciaria" Procedimiento "Registro presupuestal de obligaciones." Procedimiento de Giro. Instructivo Redención Título Ahorro Educativo. Procedimiento Administración archivo de gestión. Procedimiento Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales. Guía del cálculo de la UMAC 	OPERATIVOS <ul style="list-style-type: none"> Giro de Resoluciones
TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> Aplicativo TAE. Aplicativo Financiero Aplicativo Matrícula de Cuenta. Correo electrónico. Internet. Página WEB de la entidad. Word, Excel, Power Point. 		<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación del control. Revisión por la dirección. Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos. Tratamiento del producto o servicio no conforme Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control. Guía Metodología para el levantamiento de información. Guía para la elaboración de documentos. 	
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> Computadores. Impresoras. Módulos-espacios de trabajo. Muebles ergonómicamente adecuados, de acuerdo a las normas de salud ocupacional y seguridad industrial. 			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riesgos del proceso de Administración del TAE (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 	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

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none">• Mapa Desdoblamiento Vicepresidencia Financiera	<ul style="list-style-type: none">• 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• 9.2 Auditorías Internas• 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección• 10.2 No conformidad y Acción Correctiva• 10.3 Mejora continua

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se incluye la actividad transversal en el planear "Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso."
- Se ajusta la última actividad del planear elaborando las proyecciones de emisiones por redenciones dado que ya no se están emitiendo títulos
- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.
- Se cambia el indicador de giro de resoluciones por el del TAE

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-11-5	12	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye la actividad transversal en el planear "Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso." - Se ajusta la última actividad del planear elaborando las proyecciones de emisiones por redenciones dado que ya no se están emitiendo títulos - Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual. - Se cambia el indicador de giro de resoluciones por el del TAE
2018-05-07	11	Se ajustan objetivos, entradas, salidas, hipervínculos y normativa ISO9001:2015.
2017-05-15	10	<p>Se realizan los ajustes a la caracterización teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alineación de los objetivos estratégicos y de desdoblamiento • Consulta del mapa de riesgosa traves de Vigía • Y se define el indicador no como esteategico sino como operativo
2015-07-24	9	-Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes
2015-1-30	8	<p>Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros</p> <p>Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.</p>
2014-04-03	7	<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.
2013-5-31	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.

2012-05-17	4	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de objetivos e indicador de acuerdo al plan estrategico de la entidad • actualizacion de los registros generados
2011-03-02	3	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso Gestión de Archivo se le eliminó "y Títulos valores" • 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
15/03/2010	2.0	<p>Proveedores, entradas, salidas, clientes, proveedores, actividades del planear, Hacer, verificar y actuar, Registros generados, documentos relacionados Talento Humano, Tecnología, Normatividad y los numerales que le aplican a la norma de calidad NCTGP 1000:2009</p>
-	1.0	-