

Contenido

OBJETIVO	<p>Concluir el ciclo de la cartera de crédito ante la cancelación de la obligación que el beneficiario ha adquirido con la Entidad de forma satisfactoria, a través de la certificación del cumplimiento de sus deberes como deudor y en la devolución de los saldos que se registren a su favor</p> <p>Alineado con los objetivos del mapa estratégico corporativo "Optimizar el proceso de Administración de Cartera".</p>
ALCANCE	Inicia con la solicitud efectuada por el beneficiario o deudor solidario una vez finalizado el pago del saldo de la deuda del crédito, hasta que es generada la respuesta por parte del ICETEX al solicitante.
LIDER PROCESO	Coordinador Grupo Administración de Cartera

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional Solicitante (Beneficiario, deudor solidario o tercero con autorización). Proceso Gestión presupuestal Proceso Gestión contractual Proceso Administración de la Cartera. DANE Proceso Planeación estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad Vigente (leyes, decretos, circulares, acuerdos, normas, resoluciones) Solicitud de expedición certificado paz y salvo, devolución de saldos a favor y garantías). 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 Información generada del sistema a partir de los pagos registrados. Actas de ajuste Información del Salario Mínimo. Plan estratégico 	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. Identifica las obligaciones con saldo a favor. Identifica obligaciones con saldo cero y saldo a favor para la expedición de certificado paz y salvo. Identifica cruce de saldos entre obligaciones a cargo del mismo titular. Establece controles para la aplicación de novedades. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución devolución de saldos a favor. Información solicitada. Certificado paz y salvo. Necesidades de contratación Documentos que requieren ser archivados. Información a comunicar externamente. Información a 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 de pagos y liquidez Entes externos y de control Solicitante (Beneficiario o Deudor solidario). Proceso gestión contractual Proceso Gestión de archivo Proceso gestión de comunicación externa Proceso Comunicación Organizacional Proceso gestión comercial y de mercadeo. Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos Proceso Evaluación Independiente. Proceso Planeación Estratégica
		HACER <ul style="list-style-type: none"> Genera emisión de certificados de paz y salvo. Recibe solicitud de devolución de garantías, saldos a favor, condonaciones u otros. Analiza información en el sistema estableciendo, que la obligación de crédito se encuentra totalmente cancelada. Elabora Actas de Ajuste en Cuenta, para dejar constancia del ajuste en el sistema, previa aprobación. Genera órdenes de pago de la devolución de saldos a favor Genera respuesta a las solicitudes de los beneficiarios con referencia a la cartera. Archiva todos los documentos soporte del análisis realizado. Realiza depuración de Saldos Menores. Ajuste de saldo menor. 		
		VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> Verifica la información registrada en el sistema de cartera. Depuración de información de la cartera y ajuste de saldos menores. 		
		ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> Toma acciones correctivas y de mejora a que haya lugar. Reporta inconsistencias del funcionamiento del sistema de cartera Adelanta acciones de mejora de acuerdo con el resultado de los indicadores de servicio y del monitoreo 		

de las actividades asignadas.

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Vicepresidente de Crédito y Cobranzas Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología Vicepresidencia de Fondos en Administración Vicepresidencia Financiera Oficina de Riesgos Oficina de Relaciones Internacionales Coordinador grupo de Administración de Cartera. Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario - Grupo de Administración de la Cartera Proveedores (Outsourcing de Atención al Usuario). 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Devolución de saldos a favor Procedimiento Devolución de garantías individual Procedimiento Ajuste por saldos menores Procedimiento Aplicación de condonaciones. Guía Expedición certificado paz y salvo 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. Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales Guía Metodología para el levantamiento de información. Guía para la elaboración de documentos. 	<p>ESTRATÉGICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la atención de casos escalados por OCM. <p>INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Instrumento de seguimiento el 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 Bioble 			
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 			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> Mapa Integral de Riesgos del proceso Terminación o cumplimiento de Obligaciones de Crédito. (Consulte el Mapa de Riesgos a través del aplicativo VIGIA.) 	<p>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Normograma
<p>MAPAS ESTRATÉGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Mapa Estratégico Corporativo Mapa Desdoblamiento Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología 	<p>NORMA ISO 9001:2015</p> <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 9.3.2 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 ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.
- A la salida de información solicitada se ajusta el cliente, pasa de ser entidades de control y vigilancia a entes externos y de control.
- Se ajusta la entrada del proveedor solicitante
- Se ajustan las actividades del hacer, verificar y actuar.
- Se agregan los recursos humanos, profesionales de la vicepresidencia financiera, oficina de riesgos, oficina de relaciones internacionales.
- Se ajustan los recursos tecnológicos y de infraestructura.
- Se modifica el instrumento de seguimiento y medición.
- Se ajustan los vínculos de documentos relacionados

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 ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual. - A la salida de información solicitada se ajusta el cliente, pasa de ser entidades de control y vigilancia a entes externos y de control. - Se ajusta la entrada del proveedor solicitante - Se ajustan las actividades del hacer, verificar y actuar. - Se agregan los recursos humanos, profesionales de la vicepresidencia financiera, oficina de riesgos, oficina de relaciones internacionales. - Se ajustan los recursos tecnológicos y de infraestructura. - Se modifica el instrumento de seguimiento y medición. - Se ajustan los vínculos de documentos relacionados
2018-05-04	11	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervínculos y norma ISO 9001:2015
2017-05-16	10	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.
2015-8-4	9	<ul style="list-style-type: none"> • Se eliminó el objetivo estratégico: "Garantizar un proceso de cobranza óptimo, oportuno y confiable" por el indicador estratégico "Optimizar los procesos de cartera mejorando los tiempos de respuesta a solicitudes de clientes" • Se ajustaron proveedores, entradas, salidas y clientes • En el módulo de seguimiento y medición se eliminaron los indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Cartera activa vencida con mora mayor a 30 días - Cartera activa vencida por época de amortización - Cartera ACCES activa vencida por época de amortización de nuevos pasos al cobro - Indicador cobranza preventiva - Efectividad de la gestión de cobranza preventiva - Cartera activa vencida en época de estudios de las líneas Pregrado, Mediano plazo y Posgrado país • Y se incluyeron 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

2015-1-30 8

Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros

Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.

2014-4-3 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.

2012-05-18 4

- Actualización de objetivos e indicadores de acuerdo al plan estratégico de la entidad
- Link del mapa de riesgos del proceso
- Actualización de proceso

15/03/2011 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 en documentos Relacionados los procedimientos Certificación deuda en cero y Devolución de saldos.
- 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

-	2.0	Descripción de cambios
-	1.0	-

COPIA CONTROLADA