

Contenido

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los indicadores de gestión para cada una de las IES, frente al anexo técnico 2 perteneciente a cada uno de los convenios que éstas establecieron con el ICETEX, con el propósito de generar planes de acciones afirmativas que proporcionen resultados concretos encaminados al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto.

2. ALCANCE

Inicia el cálculo de los indicadores de gestión por parte de la Oficina Asesora de Planeación y finaliza con el reporte de cumplimiento de indicadores al Comité de Riesgo de Crédito.

3. DEFINICIONES

- **Indicadores:** Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización, se establecen por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.
- **Planes de acciones afirmativas:** Conjunto de actividades tendientes a complementar el crédito educativo y el subsidio otorgado por el ICETEX, tienen como finalidad, evitar y disminuir las tasas de deserción estudiantil de la IES y generar inclusión para poblaciones especiales.
- **Gestión Comercial:** Actividad a través de la cual se establece el contacto con los clientes para ofrecer los productos y servicios del ICETEX o de mantenimiento para fortalecer el relacionamiento con la entidad.
- **IES:** Institución de Educación Superior.
- **Seguimiento:** El seguimiento y control del proyecto tiene como objetivo fundamental la vigilancia de todas las actividades de desarrollo del sistema.
- **Representante de las IES:** Rector de la IES, Director Financiero y Coordinador de las IES.

4. CONDICIONES GENERALES

- A mediados del mes de marzo de cada año se entrega por parte de la Oficina Asesora de Planeación al profesional encargado de administrar el sistema de administración de clientes modulo comercial de la oficina comercial y mercadeo, el resultado de los indicadores de gestión de cada una de las IES del año anterior.
- Las IES tendrán un plazo de **dos meses** para la entrega del Plan de acciones afirmativas por cada indicador no cumplido, los cuales deben empezar a ejecutarse en el mes de mayo del año en curso.
- Cuando el Asesor Comercial realice las reuniones de seguimiento debe diligenciar en el Sistema de administración de clientes modulo gestión comercial el registro de visitas gestión comercial
- Los indicadores que se establecieron para construir y comunicar un sistema de información que permita hacer un adecuado acompañamiento a las IES, conducente a mejorar el servicio del ICETEX y a contribuir a mejorar el servicio del ICETEX y a contribuir a la sostenibilidad del sistema de educación superior en su conjunto son los siguientes:

	Indicador	Fórmula
1	% Recaudo Cartera	Recaudo total del periodo de corte / Valor probable de recaudo del periodo de corte + Valor de la cuota del periodo de corte
2	Índice de Deserción del Crédito y su Mora Asociada	Número de desertores del crédito morosos (> 90 días) / Número de beneficiarios
3	Índice de Legalización	Número de créditos legalizados / Número de créditos aprobados
4	Índice de Renovaciones	Número de créditos renovados / Número de créditos susceptibles de renovación
5	Acreditación	Acreditación de alta calidad o número de programas acreditados / Número total de programas
6	Deserción Académica Interanual	Deserción por periodo de SPADIES - MEN

- Los indicadores se calcularán para aquellas IES que tiene 50 o más beneficiarios, de acuerdo con el último estudio en el marco del Acuerdo 037 de 2011 que reglamenta el Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo.
- Los planes de acciones afirmativas propuestos por las IES, tendrán una vigencia del mes de marzo del año en curso, hasta el mes de marzo de siguiente año en el cual se socializará la nueva medición de los indicadores para que con estos resultados se realicen los ajustes pertinentes en el Plan.
- Los planes de acciones afirmativas que no contribuyeron a mejorar el resultado de los indicadores, no podrán volver a ser usados por las IES.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo.

5.2. ACTIVIDADES

Analista / Oficina Asesora de Planeación

5.2.1. Realiza el cálculo de los indicadores de las IES de conformidad con el Anexo 2 de los convenios que éstas tengan con el ICETEX.

Jefe / Oficina Asesora de Planeación

5.2.2. Revisa el cálculo de los indicadores

- Si el cálculo de los indicadores de las IES requiere ajustes, continúa con la actividad 5.2.1.
- Si el cálculo de los indicadores de las IES no requiere ajustes, continúa con la actividad 5.2.3.

5.2.3. Envía memorando a la Oficina Comercial y de Mercadeo, y adjunta en un CD el cálculo de los indicadores en un documento en Excel.

Profesional / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.4. Recibe memorando por parte de la Oficina Asesora de Planeación con el cálculo de los indicadores, a través de un CD.

5.2.5. Realiza el cargue de la información en el sistema de administración de clientes en el módulo de gestión comercial.

Asesor Comercial / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.6. Ingresar al aplicativo para revisar los resultados de los indicadores del año anterior con el fin de establecer cuáles son las IES de su territorial con desempeño bajo y medio.

5.2.7. Descarga del aplicativo las cartas establecidas para el envío de los resultados de los indicadores al Representante de cada IES, con el fin de realizar la respectiva socialización según corresponda:

- Si los indicadores son de calificación Alta, continúe con la actividad 5.2.8.
- Si los indicadores son de calificación Media o Baja continúe con el paso 5.2.9.

5.2.8. Envía las cartas según modelo de indicadores con nivel de cumplimiento alto a los Representantes de cada IES, esta carta debe tener como anexos cada indicador, resultado, la meta y cumplimiento, continua con la actividad 5.2.16.

5.2.9. Envía las cartas según modelo de indicadores con nivel de cumplimiento medio o bajo según corresponda y la plantilla de los "Planes de acciones afirmativas" por indicador a los Representantes de cada IES, en el cual se deben establecer las estrategias que conllevan a corregir y mejorar las falencias encontradas en cada indicador.

Nota: Las plantillas se deben enviar por indicador, por tal razón si los 6 indicadores están bajos debe diligenciar 6 plantillas.

Representante / IES

5.2.10. Revisa los indicadores y construye planes de acciones afirmativas por indicador y los envía por correo electrónico al Asesor Comercial correspondiente.

Asesor Comercial / Oficina Comercial y de mercadeo.

5.2.11. Recibe el Plan de acciones afirmativas por indicador por IES y revisa que cada una de las columnas de la plantilla se encuentren diligenciadas.

- Si el plan de acciones afirmativas no se encuentra diligenciado en su totalidad, continúa con la actividad 5.2.10.
- Si el plan de acciones afirmativas se encuentra diligenciado en su totalidad, continúa con la actividad 5.2.12.

5.2.12. Carga el plan de acciones afirmativas en el sistema de gestión de clientes en el módulo de gestión comercial como archivo plano.

5.2.13. Programa y realiza las tres reuniones periódicas anuales, para dar seguimiento a la ejecución de las actividades propuestas por la IES para cada indicador.

- Si las actividades de los Planes de acciones afirmativas implementadas no se han realizado satisfactoriamente en los tiempos y con las metas establecidas, continúa con el paso 5.2.14.
- Si el resultado de los Plan de acciones afirmativas implementadas se han realizado satisfactoriamente en los tiempos y con las metas establecidas, continúa con el paso 5.2.15.

Asesor Comercial / Oficina Comercial y de mercadeo. – Representantes / IES

5.2.14. Evalúa en la misma reunión las estrategias para mejorar el desempeño de la IES en sus indicadores de gestión, en la cual se pueden incluir cambios del plan de acciones afirmativas en sus actividades, siempre y cuando no dejen ningún indicador sin plan adjunto. Continúa con la actividad 5.2.10.

MacroProceso	Gestión comercial y de mercadeo	Proceso	Gestión comercial y de mercadeo
---------------------	---------------------------------	----------------	---------------------------------

- 5.2.15. Analiza y diligencia los campos requeridos del sistema de administración de cliente módulo de gestión comercial con el fin de realizar el informe consolidado de la gestión realizada por las IES.
- 5.2.16. Descarga el informe final consolidado para su impresión, firma y almacenamiento en el expediente único de cada IES; adicionalmente archiva en el mismo expediente las actas de seguimiento del plan de acciones afirmativas y demás documentos del proceso.

Nota: Esta es la última actividad que se debe realizar en la vigencia del plan de acciones afirmativas.

Asesor Comercial / Oficina Comercial y de Mercadeo

Realiza las primeras actividades para siguiente vigencia (5.2.1. – 5.2.5.)

- 5.2.17. Descarga el resultado del cálculo de los indicadores en el sistema de administración de clientes módulo de gestión comercial y realiza un informe ejecutivo con las siguientes características:
- Indicadores Nivel bajo: En esta parte del informe deberán incluirse los indicadores por territorial que se mantuvieron en el nivel de cumplimiento bajo y los cuales descendieron a nivel bajo y el seguimiento que tuvieron los planes de acciones afirmativas (Bajo – bajo, medio – bajo, alto – bajo).
 - Indicadores Alerta: En esta parte del informe deberán incluirse los indicadores por territorial que pasaron de nivel de cumplimiento alto a medio (alto – medio).

Jefe o Coordinador / Oficina Comercial y de Mercadeo

- 5.2.18. Presenta el informe del Estado de los Indicadores de las IES ante el comité de riesgo de crédito.

Comité de Riesgo de Crédito

- 5.2.19. Define acciones pertinentes frente al incumplimiento de manera persistente de los indicadores por parte de las IES.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Cargue de la información (Plantillas suministradas por las IES)	Revisión en el sistema de administración de clientes, el estado de cargue de las plantillas.	Plantillas cargadas en el sistema	Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo encargado del Sistema de Administración de clientes.
Envío de Indicadores a las IES.	Valida el envío en el mes de marzo del año en vigencia el correo electrónico con sus respectivas cartas (Carta Indicadores calificación Alta y Carta Indicadores calificación Media o Baja) y los indicadores a las IES según corresponda.	Correos electrónicos con los siguientes Documentos según aplique: -Indicadores IES - Carta Indicadores calificación Alta. - Carta Indicadores calificación Media o Baja.	Asesores Comerciales de Presidencia de cada Territorial.
Realiza las reuniones de seguimiento a los planes de acción.	Valida que las reuniones de seguimiento queden documentadas por medio de las actas de comités de mejoramiento.	Registro de visitas gestión comercial o comunicados en el aplicativo.	Asesores Comerciales de Presidencia de cada Territorial
Informe de los resultados no conformes de los planes de acción de las IES.	Seguimiento de los resultados de los indicadores que no han logrado su objetivo de mejora.	Informe descargado del sistema de gestión comercial.	Asesores Comerciales de Presidencia de cada Territorial
Revisión del Informe de resultados de los Indicadores.	Revisión, análisis y toma de decisión del incumplimiento de las cláusulas del convenio.	Decisiones tomadas	Comité de Riesgo de crédito

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Plan de acciones afirmativas	N/A
Registro de visitas gestión comercial	N/A

Anexos:

[M1-3-04 Seguimiento de Indicadores IES.pdf](#)

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2017-02-08	1	-

Copia NO Controlada