

ANEXO 15

INSTRUCCIONES PARA EL ESCALONAMIENTO DEL PROCESO CONTRATADO.

El presente documento anuncia de manera general los aspectos normativos que se deben cumplir para la gestión de casos por parte del outsourcing de atención al usuario.

- Constitución Política de 1991 Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción. Art.49-52 al 55 Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario Decreto 2150 de 1995 por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública. Art. 13-15-19-22 Código Contencioso Administrativo. Art. 4-42
- Decreto 2591 de 1991 de noviembre 19 por el cual se reglamenta la Acción de Tutela enmarcada en el Art. 86 de la Constitución Política de Colombia.
- Artículo 209 de la Función Administrativa; Ley 489 de 1998: Art 17 Política Desarrollo Administrativo; Art 18 Supresión y simplificación de Trámites; Artículo 39 Integración de la Administración Pública.
- Documento Compes 3292 de 2004.
- Ley 962 de 2005
- Decreto 4669 de 2005.
- Circular Externa 045 de 2006.
- Circular Externa 015 de 2007. Título I. Capítulo sexto. Reglas sobre competencia y Protección al Consumidor Financiero.
- Circular Externa 045 de 2006. Anexo 1. Remisión de Información.
- Decreto 2281 del 25 de Junio de 2010. Reglamenta Defensoria del Consumidor Financiero.
- Ley 1266 – 31 Diciembre de 2008 de Habeas Data.
- Decreto 1727 del 15 de Mayo de 2009.
- Manuales de usuario administración de reclamos –CIFIN.
- Políticas establecidas Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Normativa Sistema Atención al Consumidor Financiero.

De acuerdo con lo anterior el contratista debe cumplir el escalonamiento a las áreas misionales dentro de los dos (2) primeros días al recibo del requerimiento, solicitud, inquietud, derecho de petición que se reciba a través de los diferentes canales de servicio que se establecen en el presente proyecto y que requieran del apoyo por parte del área misional para la respuesta final de fondo a los clientes, respuesta que debe producir el Outsourcing de atención al usuario de acuerdo con la dinámica que requiere el proceso y garantizando los tiempos que establece la Ley.

El escalonamiento de casos debe ser gestionado teniendo en cuenta los niveles de servicios establecidos para el presente proceso contractual. En forma adicional el sistema de atención al cliente debe permitir el enlace de casos por canal de servicio, que permita la optimización del proceso y la respuesta final.

A la recepción de casos se debe tener presente la aplicación de la política de virtualización del servicio establecida para las entidades del Sector, en el programa de Gobierno en Línea, para ello los clientes nos deben autorizar el envío de respuestas a sus correos electrónicos, dentro de los procedimientos internos se debe establecer claramente el paso anunciado anteriormente.

El sistema de información de atención al usuario debe permitir el escalonamiento individual y masivo de casos para el reporte, seguimiento, control y respuesta final que debe producir el outsourcing de atención al usuario los clientes. Las áreas misionales deben conocer en línea el estado de casos escalados en un



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 002-2012

informe general y gerencial del proceso de escalonamiento para la atención de cliente individual, grandes clientes, quejas y reclamos entidad y Defensor del Consumidor Financiero.

De acuerdo con nuestro Portafolio de Productos y Servicios, se anexa una tabla de tipificación de los escalonamientos que se deben producir de acuerdo con las delegaciones conferidas por las áreas misionales al presente proyecto. Es necesario actualizar en forma permanente las instrucciones de escalonamiento de las solicitudes, quejas o reclamos, presentados por las entidades o constituyentes que conforman los Grandes Clientes a nivel nacional y las áreas misionales, con él se busca establecer un proceso ordenado que permita la trazabilidad y minimizar los tiempos establecidos para emitir respuesta de fondo.

El presente documento reúne los aspectos necesarios para realizar un proceso de escalonamiento de asuntos que requieren trámite ante las áreas misionales: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza; Vicepresidencia de Fondos; Oficina de Relaciones Internacionales; Grupo de Archivo y Correspondencia, Asesores Comerciales de Presidencia, Dirección de Tesorería, Oficina Jurídica.

En este sentido, el escalonamiento de los casos se realizara a través del Sistema Documental Mercurio. El escalonamiento de los casos de Contact Center y otros medios establecidos para la atención o canales del proyecto se realizaran a través del Sistema de Información para la Atención de clientes.

En cada caso se registraran los respectivos comentarios y soportes para permitir la traza, de igual forma se registrara los comentarios y soportes de la respuesta, la cual deberá ser entregada por el mismo medio de escalonamiento.

El analista de Front Office deberá tipificar el tipo de escalonamiento, si es competencia del Back Office o de las áreas misionales y el analista de Back Office realizará el control de calidad confirmando o redirigiendo el escalonamiento según corresponda.

El objetivo de la metodología es canalizar de manera eficiente entre el outsourcing de atención a Grandes Clientes y las áreas misionales, el trámite de fondo de los procesos que se encuentran centralizados; en este sentido, se debe cumplir con los siguientes parámetros:

La gestión de escalonamiento debe realizarse sobre el sistema mercurio como sistema fuente e inicial de la operación de los canales de canal de atención escrita y grandes clientes o corporativos. Esta operación se debe replicar en el sistema de información del proveedor.

El proponente puede incorporar mejoras al proceso de escalonamiento individual y masivo de casos, como también el cierre de casos en forma individual y masivo. Estas actividades deben ser revisadas previamente para el reporte de cambios a las áreas.

- Para el escalonamiento se debe utilizar exclusivamente el canal autorizado por las áreas misionales, garantizando que la información suministrada sea la necesaria para resolver el caso, el escalonamiento debe ser diario de acuerdo con la matriz de escalonamiento.
- En caso de existir un cambio en el proceso de escalonamiento, tanto en la información necesaria como en el funcionario responsable, las áreas misionales retroalimentaran al outsourcing informando oportunamente los nuevos requerimientos; así mismo, se debe realizar un proceso de retroalimentación constante para aclarar dudas.
- En el evento de cambios de personal por parte del outsourcing y las áreas misionales, se debe comunicar los relevos encargados del proceso a través de la interventoría del contrato.
- Las áreas misionales y el outsourcing deberán cumplir con los tiempos establecidos para la emisión de la respuesta establecidos en el C.C.A. y complementado en la matriz de escalonamiento.
- El procedimiento institucional establecido contempla el inicio del escalonamiento dentro de los dos primeros días a la recepción de las solicitudes, el trámite de respuesta debe darse dentro de los términos establecidos en el código contencioso Administrativo (15 días hábiles) los temas que se someten a proceso de cierre de cartera, revisión de cuentas se atenderán una vez efectuado el primer cierre de cartera, posterior a la recepción de la solicitud.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 002-2012

También se definió el siguiente sistema de alarmas de tiempo para los trámites contenidos en el Sistema Documental Mercurio en su ruta de Grandes Clientes:

Blanco: Dos primeros días.

Amarillo: Entre cinco y once días.

Naranja: Entre once y catorce días.

Roja: Dos días anterior al vencimiento.

La metodología permitirá el seguimiento por parte de los diferentes actores que participan en el proceso, tanto del outsourcing como de las áreas misionales.

Por otra parte, el analista más experimentado de Back Office tendrá asignada la clave transaccional con la cual se podrá realizar modificaciones al estado del crédito, realizar el cargue de calendario, el valor de matrícula, carga de codeudores y realizar correcciones simples a los datos básicos por errores de digitación; no obstante, cada una de las modificaciones realizadas debe estar acompañada del respectivo comentario soporte.

No obstante, existen criterios de razonabilidad que no permiten la realización de modificaciones y/o actualizaciones en los sistemas, estos criterios de razonabilidad afectan los tiempos estimados para la emisión de la respuesta; estos criterios son:

- Cierre de Cartera.
- Procesos de Ajuste.
- Créditos antiguos con requerimientos de información (Microfichas y Archivo en Custodia).

De acuerdo con lo anterior, se debe llevar el control de los casos que por criterios de razonabilidad no es viable su solución dentro de los tiempos establecidos.

Los temas que van a escalar al área misional de la vicepresidencia de crédito y cartera por cargo son:

Actividades de los cargos

Front Office

Atención Oportuna a los Requerimientos de las IES

Actualización y seguimiento base de datos Rectores, Vicerrectores y Coordinadores IES

Asesoría y Capacitación IES

Localización de Estudiantes

Solicitud de confirmación crédito exterior

Envío de información masiva de Crédito, cartera y cobranzas

Preparación de casos especiales para comité de crédito ó cartera

Cambio de datos registrado en el formulario de solicitud - Ortografía en nombre

Problemas en la Legalización ó Renovación – Sistema

Análisis Solicitud de Giros Pendientes

Atención Aliados Estratégicos

Generación de Informes

Análisis Conciliación Crédito, Cartera y Contabilidad

Recepción y revisión documentos para firma de adición a un convenio y escalonamiento para aprobación y cierre de casos.

Back Office

Carga ó Cambio Deudor Solidario

Cambio de datos registrados en el formulario de solicitud - notas, semestre, estrato, núcleo familiar

Anulación de solicitudes

Traslado de IES ó Programa ó sede Programa

Cambio de destino del Crédito

Legalizaciones y Renovaciones Extemporáneas



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 002-2012

Reactivación de Créditos

Otorgamiento de Subsidio – Análisis de casos

Reversión de Estados

Solicitud de Giros Complementarios.

Solicitud de Giro por Opción de Grado.

La entidad otorgará al proponente las consultas y sistemas de información necesarios para el análisis integral de casos que requieren escalonamiento a las áreas misionales para el registro y aplicación de novedades en el sistema de crédito y cartera, estas actividades son: (procesamiento de giros pendientes, aplicación de novedades de cartera y demás transacciones que requieren modificación y aplicación por cierre de cartera). Dentro del proceso de facultamiento al contratista se debe registrar en el Sistema de Atención de Usuario, las operaciones que requieren el registro y cambio en el sistema de crédito y cartera de la entidad. Estos informes se deben generar en forma permanente y se remitirán a las áreas de la entidad requeridas.

Se anexa detalle del escalonamiento por área misional.

MATRIZ DE ESCALONAMIENTO - ASUNTOS VICEPRESIDENCIA DE CREDITO Y COBRANZA			
#	TIPIFICACION - ASUNTO CENTRALIZADO	FUNCIONARIO QUE REALIZA LA ACTIVIDAD	REQUISITOS ESCALONAMIENTO
1	ACUERDO 039	PWC_COB	Certificación casa de cobranza
2	AJUSTE PLAN DE AMORTIZACION	PWC	Fotocopia Orden de matrícula - certificación semestre cursado
3	AJUSTE PLAN DE AMORTIZACION	PWC	Fotocopia Orden de matrícula - certificación semestre cursado
4	APLICACIÓN RETENCION SALARIAL	PWC	Solicitud del usuario, datos del beneficiario y de la empresa a la cual se ordena la retención.
5	ASUNTOS COMITÉ DE CARTERA- FORMATO ESPECIAL	V.C.C. Martha Hurtado	Ver anexo instructivo Comité de Cartera
6	ASUNTOS COMITÉ DE CARTERA- FORMATO ESPECIAL	V.C.C. Martha Hurtado	Ver anexo instructivo Comité de Cartera
7	AUTORIZACION NUEVO DEUDOR SOLIDARIO	Asesores Grandes Clientes segun distribución de I.E.S.	Solicitud escrita anunciado: Muerte Deudor solidario(Certificado de Defunción); Proceso Consursal (Certificación Superintendencia de Sociedades) Invalidez (Certificado Junta Regional de invalidez ,EPS o ARS); Privado de la libertad (comunicación de DAS, FISCALIA, JUZGADO).
11	CAMBIO DE BLOQUEOS POR TERMINACIÓN	Asesores Grandes Clientes segun distribución de I.E.S.	Fotocopia Orden de matrícula - certificación de la IES que aclare semestres cursados, duración y periodicidad del programa y semestre la que ingresa
14	CAMBIO DE CICLOS	Asesores Grandes Clientes segun distribución de I.E.S.	Fotocopia Orden de matrícula - certificación de la IES que aclare semestres cursados, duración y periodicidad del programa y semestre la que ingresa
15	CAMBIO DE I.E.S	Asesores Grandes Clientes segun distribución de I.E.S.	ARTÍCULO 47.- CAMBIO DE INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR O DE RUBRO DEL CRÉDITO. ICETEX podrá autorizar el cambio de Institución Superior o de rubro del crédito por un a sola vez, cuando cumpla los siguientes requisitos: a.
16	CENTRALES DE RIESGO (proceso de otorgamiento de crédito)	V.C.C. Lucio Navarro.	Realizar analisis y detallar inconsistencia.
19	CERTIFICACIONES SALDO EN CERO	V.C.C. PWH	Descripción de la inconsistencia, liquidación manual del crédito, solicitud del cliente
20	AUTORIZACION DEVOLUCION DE GARANTIAS	V.C.C. Y GRUPO DE ARCHIVO	Despues de utilizado el reliquidador presentar informe para aprobacion de devolucion de las V.C.C. Y Grupo de Archivo
22	CONCEPTO JURIDICO NO VIABLE - BLOQUEOS	V.C.C. Lucio Navarro.	Verificar la categoría del bloqueo y reportar novedad con datos completos del estudiante. (escalan los diferentes canales)
24	CONDONACIONES (Muerte e invalidez, Andres Bello)	Antonio Esquivel	a) Por muerte del beneficiario: certificada mediante la presentación del registro civil de defunción en original o fotocopia autentica o el documento que haga sus veces, expedido por la autoridad competente. (Registradurías Especiales, Registradurías Municipales, Registradurías Auxiliares, Notarías, Inspecciones de Policía, Corregimientos autorizados y Consulados). La donación del crédito se realizará desde el momento en que se produjo el deceso y es menester que a esa fecha, la obligación se encuentre al día. b) Invalidez se acredita con el certificado expedido por la autoridad competente (EPS, ARS, Junta regional de Invalidez) de conformidad con las normas que rijan la materia. Se considera con invalidez la persona que por cualquier causa, de cualquier origen, no provocada intencionalmente, hubiese perdido el 50% o más de su capacidad laboral, calificada por la EPS, ARS o la Junta de Calificación de Invalidez. Condonación por invalidez física o mental total y permanente, con el certificado medico que acredite invalidez física o mental total y de carácter permanente, debidamente expedido por una empresa promotora de salud EPS, o la Junta Regional de Invalidez, en todo caso debe determinar el grado de invalidez generado.
25	CUOTA ADICIONAL PLAN DE AMORTIZACION	PWC_TRA	Análisis de Estado de cuenta.
26	ENDOSO DE PAGARÉS	V.C.C. Martha Hurtado	En el link de estado de cuenta, tramitar el formato de devolución de garantías, con los requisitos publicados en el adverso de este formulario.
27	GESTION DE COBRANZA PREJURIDICA	V.C.C. Claudia Jimenez	Copia comprobante de pago, Solicitud del cliente. Certificación casa de cobranza
28	GIRO CREDITO EXTERIOR	Edith Vargas	Documentos de acuerdo con instructivo.
31	INCONSISTENCIAS GIROS	Area de crédito de Acuerdo con la asignación por territorial	Fotocopia Orden de matrícula y actualización de datos formato web; Certificado I.E.S CON PERIODO Académico y valor de Matrícula.
33	INCONSISTENCIAS SALDOS DE CREDITOS MIGRADOS	PWC_TRA	Numero del documento de identidad del estudiante. Reportar Motivo de la inconsistencia.
34	LEGALIZACIÓN -RENOVACIONES Y GIROS EXTEMPORÁNEOS	Area de crédito de Acuerdo con la asignación por territorial	Solicitud del estudiante, Certificado I.E.S que aclare el periodo correspondiente, el valor de la matrícula para el mismo, el promedio de notas del periodo anterior, y aclaración de por que no se efectuó el proceso dentro del calendario
36	MODIFICACIÓN DE DEUDOR SOLIDARIO	Asesores Grandes Clientes segun distribución de I.E.S.	Una vez emitida la autorización por parte del Comité de Cartera, el beneficiario inscribe en la CIFIN el nuevo deudor solidario. Podrá hacerlo tantas veces lo requiera durante el mes que se habilite la opción. d. Una vez la CIFIN acepte el deudor solidario (Marzo.-Agosto) La Vicepresidencia de Crédito autoriza la expedición de nuevos documentos, Pagaré y Cartas de Instrucciones, para la firma. e. La IES ó el área de atención al usuario segun corresponda procederán a imprimir, citar y entregar los nuevos documentos, Pagarés y Carta de Instrucciones, para la firma. f. Cuando se firmen los nuevos Pagarés y Carta de Instrucciones, se podrá entregar al beneficiario los anteriores y en ese momento cesa la obligación del deudor solidario anterior.
38	PAGOS INCONSISTENTES O NO APLICADOS	V.C.C. Pilar Orduz	Fotocopia recibo de pago que contenga sello y/o timbre, de la entidad en donde se efectuó el pago.
39	PLAN DE ALIVIOS	PWC_TRA	Análisis de Estado de cuenta.
40	PRORROGAS AMORTIZACIÓN	PWC_CAR	La obligación debe estar al día y presentar solicitud escrita del usuario.
41	REFINANCIACIÓN AMORTIZACIÓN	PWC_CAR	Presentar solicitud escrita del usuario, el beneficiario debe haber cancelado como minimo el 10% del saldo vencido.
42	REFINANCIACION Y AMPLIACIONES	PWC_CAR	Análisis de Estado de cuenta. Adjuntar recibo de pago del 10% minimo del saldo vencido para refinanciación , Formulario con requisitos. Estar al día en ampliación.
43	REINTEGRO DE GIROS	PWC_REIN	Solicitud escrita del usuario presentada a la I.E.S , informando sobre el tramite de reintegro de giros por no utilización.
44	RELIQUIDACIÓN DE LOS CRÉDITOS	PWC_ACC PWC_TRAD	Fotocopia de la solicitud radicada ante la I.E.S. Carta solicitud Usuario,
46	SALDOS A FAVOR	PWC_ACC PWC_TRAD	Solicitud del estudiante y fotocopia de recibo de pago. Reportar inconsistencia presentada
48	SUSPENSION RETENCION SALARIAL	PWC	Fotocopia de dos recibos de pago (preferiblemente los dos últimos). _ En caso en que el crédito haya pasado por cobro jurídico: fotocopia del Paz y Salvo de la firma de Cobranza. _ En caso de Retención Salarial: Certificado de retención Solicitud del cliente
49	TERMINACION DE CREDITO	PWC_PCA PWC_PCT	Formato diligenciado vía Web, y tramitado ante la I.E.S, si es presentado por el estudiante debe registrar con Vo Bo de la I.E.S. Ingrese al link de CREDITOS EDUCATIVOS / Crédito a Estudiantes / Crédito Pregrado en el País / Proyecto ACCES
51	VERIFICACION Y AJUSTE POR RETENCION SALARIAL	PWC	Análisis de Estado de cuenta. Solicitud del cliente, certificación empresa retenedora (documento, nombre, fechas retenciones, fecha traslado , cuenta del icetex en que se consignó)y certificación descuentos.
52	INCONSISTENCIA PARA PASO AL COBRO	PWC_PCA	ESCALONAMIENTO DESCRIBIENDO LAS INCONSISTENCIAS PARA REALIZAR EL PASO AL COBRO
54	REPORTES ANTE CENTRALES DE RIESGO (NOVEDADES EN EL REPORTE)	ANTONIO ESQUIVEL	Descripción de la inconsistencia en la liquidación del crédito, solicitud del cliente
55	REVERSION DE PASO AL COBRO	PWC_CAR	Diligenciamiento de archivo en medio magnetico según proforma en donde se describa el motivo de la reversion



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 002-2012

ANEXO 15 MATRIZ DE ESCALONAMIENTO VFA

EL MODELO DE ESCALONAMIENTO SE VA A REALIZAR POR EJECUTIVO DE CUENTA Y DE FORMA MASIVA LOS CASOS

Caso	Tipificación	Causas del escalonamiento	Quien escala	Análisis del asesor para escalar	Tiempo Máximo para Escalar al Área Misional.	Tiempo Máximo para respuesta del Área Misional.	Funcionario Responsable	Solicitud de aprobación	Escalonamiento	Observaciones
1	ANULACIÓN ANTES DE LA LEGALIZACIÓN	Desiste del crédito	Front office		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	ANULACIÓN DESPUÉS DE LA LEGALIZACIÓN	Desiste del crédito	Front office	Certificado de la IES o el Fondo haciendo la solicitud	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	CRM	Se requiere aprobación y ajuste en el sistema
3	CAMBIO DE DATOS REGISTRADOS	Cambio de datos registrados en el formulario de solicitud como son: semestre, estrato, núcleo familiar y promedio de notas El usuario registro en el formulario información errada. Autorización especial para cambio nombre	Front office	Verificación de los motivos, confirmar datos nuevos.	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
4	CAMBIO DE I.E.S.	Traslado de IES ó sede Programa Cambio de IES antes y después de la legalización	Front office	Verificación de criterios que establece el fondo para estos cambios.	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
5	CAMBIO DE PROGRAMA	Diligencia mal el formulario Cambio de Programa antes y después de la legalización.	Front office	Verificación de datos nuevos. Criterios del fondo para el cambio	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
6	HABILITAR PARA SOLICITAR NUEVO CREDITO	Cuando se tiene un crédito con Fondos y el beneficiario solicita otro crédito siempre y cuando cumpla el requisito	Front office	Colocar estado	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
7	INCONSISTENCIAS DE ESTADOS	Estados de créditos truncados	Front office	Análisis de tiempos y procesos que se hayan solicitado en el fondo.	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
8	INCONSISTENCIAS DE GIROS	Solicitud de giros complementarios Solicitud de giro por opción de grado Cargar el valor de la matrícula Giros pendientes de cobol y C&ctex Renovaciones que no bajan para giro	Front office	Realizar observación por depuración cuando es giro por opción de grado o complementario Verificación de la renovación y la autorización por parte de atención al usuario. Análisis de problema tecnológico pues no baja caso para giro (mantis)	2 días	8 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	N/A	CRM	El outsourcing realiza el análisis correspondiente y lo escala al funcionario que realiza los giros
9	INCONVENIENTES EN VIABILIDAD JURIDICA	IES reporto garantías sin embargo no hay registro en el sistema de viabilidad	Front office	Verificación de archivos planos de MTI	2 días	3 días	Lucio Navarro	N/A	CRM	El outsourcing lo escala para que el área encargada lo tramite
10	LEGALIZACIÓN-RENOVACIONES EXTEMPORÁNEAS	IES o estudiante que no realizaron el proceso Bloqueo de estados por Icetex	Front office	Justificación del porque no se realizo el proceso, para la evaluación	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
11	MODIFICACIÓN Y/O AUTORIZACIÓN NUEVO DEUDOR SOLIDARIO	Autorización Especial para cambio, cuando el deudor solidario renuncia	Front office	Análisis de casos para comité. Verificación de información con soportes	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	Memorando	N/A	Memorando interno y se entrega al coordinador del fondo
12	MODIFICACIÓN Y/O AUTORIZACIÓN NUEVO DEUDOR SOLIDARIO	Cambiar el deudor solidario antes de la legalización	Front office	Verificación de asobancaría, nombre correcto y aprobación en cfin	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
13	PROBLEMAS LEGALIZACION O RENOVACION - SISTEMA	No permite acceso No despliega lista de chequeo No guarda Despliega información errada del valor a financiar	Front office	Tecnología Operativa Mantis	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	Se escala a Fondos y Tecnología de Icetex
14	REACTIVACION DE CRÉDITOS	Periodicidad del programa real diferente a la registrada en Snies Estudiante ha aplazado y no ha terminado el programa	Front office	Verificación de aprobación del fondo, cuantos aplazamientos tiene, razones de ellos?	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
15	REINTEGROS	El estudiante pagó a la universidad y el Icetex giro a I.E.S. el estudiante solicita el reintegro Mayor numero de semestres y/o valor de semestre grado. Estudiante con crédito aplazado que por error fue renovado por la I.E.S.	Front office	Porque renovó? Hacer el reintegro? Esta aplicado en cartera? Necesita de autorización del fondo?	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
16	REVERSION DE ESTADOS	Reversar legalización o renovación Becas por parte de la IES	Front office	Solicitar los motivos	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA
17	TERMINACION DE CREDITO	El sistema no genera el estado de Terminación de Materias. El estado de Terminación de Materias no se reflejan en el crédito automáticamente, la finalización.	Front office	Se solicita a cartera	2 días	2 días	Ejecutivo de cuenta de cada fondo	CRM	N/A	El outsourcing realiza el cambio con autorización de la VFA