

MAPA DE PROCESOS



FECHA CORTE: 28 DE FEBRERO DE 2014

| MACRO PROCESO | PROCESO | LIDER DE PROCESO | PROCEDIMIENTO |
|--|--|--|---|
| | Planeación estratégica | Jefe Oficina Asesora de Planeación | Formulación del plan estratégico |
| | | | Autoevaluación del control |
| | | | 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 de productos y servicios |
| | Presentación y aprobación de políticas y estudios institucionales | | |
| | Planeación financiera | Jefe Oficina Asesora de Planeación | Análisis de costos |
| Elaboración y seguimiento del plan financiero | | | |
| Gestión y Administración del Riesgo | Gestión de Riesgo operativo | Jefe Oficina de Riesgos | Gestión de riesgo operativo |
| | | | Gestión del reporte de riesgo operativo |
| | | | Monitoreo SARO |
| | Gestión de Riesgo de crédito | Jefe Oficina de Riesgos | Evaluación de la Base de datos de cartera, cobranzas y crédito |
| | | | Cálculo y análisis de indicadores de seguimiento |
| | | | Seguimiento a la calificación y provisiones de crédito |
| | | | Calificadora de riesgo |
| | Gestión de Riesgo de Mercado | Jefe Oficina de Riesgos | Pruebas de escritorio valoración de inversiones y VaR |
| | | | Medición y transmisión del Var |
| | | | Análisis del comportamiento del mercado |
| | | | Reporte de portafolios eficientes |
| | | | Asignación de cupos por emisor y contraparte |
| | | | Monitoreo de cupos emisor y contraparte – seguimiento diario de cupos |
| | | | Constitución de provisiones |
| | Gestión Riesgo de liquidez | Jefe Oficina de Riesgos | Medición Riesgo de liquidez |
| | Gestión de Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo | Oficial de Cumplimiento | Reporte de operaciones inusuales y sospechosas |
| Reportes Objetivos y ausencia de ROS a la UIAF | | | |
| Control y evaluación | Evaluación independiente | Jefe Oficina de Control Interno | Auditorías de gestión |
| | | | Auditorías internas de calidad |
| | | | Requerimientos antes de control |
| | Otorramiento de crédito | Coordinadora de Crédito de la Vicepresidencia de | Solicitud de crédito |

| MACRO PROCESO | PROCESO | LIDER DE PROCESO | PROCEDIMIENTO | |
|--|---|---|---|-----------------------------|
| Otorgamiento de productos | Otorgamiento de crédito | Crédito y Cobranza | Evaluación de solicitudes de crédito | |
| | Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros | Vicepresidente Fondos en Administración | Otorgamiento | |
| | Otorgamiento de servicios programas internacionales | Jefe Oficina Relaciones Internacionales | Otorgamiento de becas colombianas en el exterior | |
| | | | Otorgamiento de becas de posgrados para extranjeros en Colombia | |
| | | | Programa de apoyo al bilingüismo | |
| | | | Otorgamiento de crédito condonable a artistas jóvenes talentos | |
| | | | Programa profesores invitados | |
| | Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso | Coordinadora de Crédito, Vicepresidente de Fondos en Administración, Jefe de Oficina de Relaciones Internacionales. | Programa social de idiomas sin fronteras | |
| | | | Legalización de créditos educativos | |
| | | | Legalización programas de reciprocidad | |
| | | | Revisión garantías | |
| | | | Generación de resoluciones de giro | |
| | | | Novedades de crédito | |
| | | | Generación de resoluciones de giro en contingencia y fondos especiales | |
| | | | Matricula de cuentas | |
| | | | Renovación | |
| | Gestión de operaciones | Administración de la cartera | Coordinador Grupo de Administración de Cartera | Cierre de período académico |
| | | | | Entrega Mi PC |
| Facturación época de estudios, periodo de gracia y amortización. | | | | |
| Aplicación de recaudos | | | | |
| Cierre de cartera | | | | |
| Conciliaciones de cartera | | | | |
| Administración de cartera de aliados estratégicos | | | | |
| Reporte a centrales de riesgos | | | | |
| Reportes de información de cartera a la DIAN | | | | |
| Reporte de información al banco mundial | | | | |
| Novedades de cartera | | Coordinador Grupo de Administración de Cartera | Reportes de información de cartera a la superintendencia Financiera | |
| | | | Cambio tasas de interés | |
| | | | Refinanciaciones y ampliación de plazo | |
| | | | Consolidación y aplicación de reintegros | |
| | | | Solicitud de reintegro a las IES | |
| | | | Devoluciones a IES por reintegros en exceso | |
| | | | Reliquidación de obligaciones | |
| | | | Cambio de fecha de vencimiento, disminución de valor cuota o disminución del plazo. | |
| Condonaciones por fallecimiento o invalidez | | | | |
| Afectación a capital | | | | |
| Aplicación de condonaciones | | | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | LIDER DE PROCESO | PROCEDIMIENTO |
|--|---|--|--|
| | | | Reversión de aplicaciones por cheques devueltos |
| | | | Paso al cobro individual y masivo. |
| | | | Condonaciones de fondos en administración |
| | Gestión de apoyo a programas internacionales | Jefe Oficina Relaciones Internacionales | Gestión de apoyo programas AIESEC |
| | | | Gestión de apoyo programas IAESTE |
| | | | Seguimiento al becario en el exterior |
| | | | Seguimiento a Becario y Asistentes de Idiomas Extranjeros |
| | | | Evaluación y control del programa |
| | | | Condonaciones de programa para artistas jóvenes talentos |
| | Administración del TAE | Director de Tesorería | Redención TAE |
| | | | Redención Anticipada o Posterior del TAE |
| | | | Conciliación del pasivo con la Fiduciaria |
| | | | Conciliación documentación TAE |
| Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones | Gestión de Recuperación de Cartera | Director de Cobranza | Gestión de cobro prejurídico |
| | | | Retención salarial |
| | | | Reporte boletín de deudores morosos a la Contaduría General de la Nación |
| | Castigo de cartera | Director de Cobranza | Gestión, aprobación y ejecución del castigo de cartera |
| | Liquidación de fondos en administración | Vicepresidente Fondos en Administración | Liquidación de fondos en administración |
| | Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito | Coordinador Grupo de Administración de Cartera | Certificación deuda en cero |
| | | | Devolución de saldos a favor |
| | | | Devolución de garantías individual |
| | | | Ajustes por saldos menores |
| | | | Condonaciones por fallecimiento o invalidez |
| Gestión del servicio | Atención al Cliente | Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo | Atención virtual |
| | | | Atención personalizada |
| | | | Atención chat |
| | | | Atención escrita |
| | | | Atención contact center |
| | | | Defensoría del consumidor financiero |
| | | | Atención a Grandes Clientes |
| | | | Atención PBX |
| Gestión administrativa y apoyo logístico | Administración de Activos Fijos | Secretaria General | Venta de inmuebles por martillo o directa |
| | | | Compra de inmuebles |
| | | | Administración de bienes muebles |
| | | | Administración del parque automotor |
| | Administración de Seguros | | |
| Servicios generales y Apoyo Logístico | Secretaria General | Apoyo logístico | |
| | | | Programación del presupuesto |
| | | | Incorporación de información al sistema presupuestal |
| | | | Modificaciones al presupuesto |
| | | | Vigencias futuras |

| MACRO PROCESO | PROCESO | LIDER DE PROCESO | PROCEDIMIENTO |
|--------------------|-------------------------------|------------------------------------|---|
| Gestión Financiera | Gestión presupuestal | Jefe Oficina Asesora de Planeación | Manejo del PAC (recursos de la nación) Expedición del certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) Registro presupuestal de compromisos Registro presupuestal de obligaciones Registro presupuestal de obligaciones de fondos Seguimiento al presupuesto Consolidación del cierre |
| | Gestión de pagos | Director de Tesorería | Boletín de tesorería Traslado de recursos entre cuentas bancarias Apertura y cierre de cuentas en bancos Giro Servicio a la deuda Saldos disponibles Compra de divisas |
| | Gestión contable y tributaria | Director de Contabilidad | Análisis contable del disponible con sus contrapartidas Conciliación bancaria y depuraciones Análisis contable del portafolio de inversiones Análisis contable de cartera Análisis contable de propiedad, planta y equipo Análisis contable de los gastos pagados por anticipado y cargos diferidos Análisis contable del balance de TAE Análisis contable de Depósitos Especiales Análisis contable de causaciones y cuentas por pagar Análisis contable de ingresos anticipados y diferidos Análisis contable de pasivos estimados y provisiones Análisis contable de causación de nómina Análisis contable de las cuentas de patrimonio Análisis contable y liquidación de comisiones de los fondos, portafolio e intereses de cartera Generación de Información Exógena Impuesto Industria y Comercio a nivel nacional Retenciones a Título de Renta e impuesto al Valor Agregado Retención a Título de ICA a nivel nacional Impuesto de Estampillas Barranquilla Impuesto Ingresos y Patrimonio Preparación de estados financieros Elaboración y transmisión de información a Superfinanciera Elaboración y transmisión de información a Contaduría General de la Nación |

| MACRO PROCESO | PROCESO | LIDER DE PROCESO | PROCEDIMIENTO |
|---|----------------------------|-----------------------|---|
| | | | Administración de caja menor |
| | | | Cierre contable |
| | | | Impresión Libros Oficiales |
| | | | Análisis y control de cajas menores |
| | | | Creación de cuentas contables |
| | | | Posición Propia |
| | | | Partidas No Identificadas |
| | Gestión de Inversiones | Director de Tesorería | Negociación de inversiones |
| | | | Cumplimiento de operaciones de inversiones |
| | | | Arqueo del portafolio de inversiones |
| | | | Valoración del portafolio de inversiones |
| | | | Gestión de Simultáneas |
| | | | Gestión de Forward |
| Gestión de Talento Humano | Ingreso | Secretaría General | Selección de personal |
| | | | Pasantías |
| | | | Nombramiento y posesión |
| | Permanencia | Secretaría General | Capacitación (interna y Externa) |
| | | | Evaluación del desempeño funcionarios carrera administrativa |
| | | | Salud Ocupacional |
| | | | Plan de Bienestar Social e Incentivos |
| | Administración de personal | Secretaría General | Actualización SUIP y reporte de novedades |
| | | | Liquidación de Nómina |
| | | | Expedición de Certificaciones para pensión |
| | | | Permisos |
| | | | Expedición de certificaciones |
| | | | Dotación |
| | | | Comisión de servicios |
| | | | Comisiones para atender invitaciones en el exterior |
| | | | Control de ingreso y salida de funcionarios |
| | | | Retiro de personal (fusión) |
| | | | Retiro por fallecimiento |
| | | | Retiro de personal por modificación de planta |
| Gestión de adquisiciones y contratación | Precontractual | Secretaría General | Plan anual de contratación |
| | | | Contratación directa |
| | | | Invitación por lista corta |
| | | | Selección pública del contratista |
| | Contractual | Secretaría General | Suscripción y legalización de convenios, contrato u orden de compra o de servicio |
| | | | Supervisión de contratos |
| | Postcontractual | Secretaría General | Liquidación de contrato, convenio u orden de compra o servicio |

| MACRO PROCESO | PROCESO | LIDER DE PROCESO | PROCEDIMIENTO |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Gestión Asuntos Legales y Jurídicos | Procesos disciplinarios | Secretaria General | Procesos disciplinarios |
| | Representación Judicial y asesoría jurídica | Jefe Oficina Asesora Jurídica | Atención acciones de tutelas |
| | | | Emisión de conceptos |
| | | | Representación judicial ICETEX Demandado o Demandante |
| | | | Jurisdicción coactiva |
| | | | Sustentación y resolución de recursos en segunda instancia |
| | | | Representación Judicial del ICETEX en Asuntos Penales |
| Gestión de Comunicaciones | Relación con medios de comunicación | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones | Boletin de prensa |
| | | | Ruedas de prensa |
| | | | ICETEXTV |
| | Comunicación Organizacional | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones | Generación semanario |
| | | | Cartelera |
| | | | Diseño y diagramación de piezas comunicacionales y publicitarias |
| | | | Actualización de contenidos del sitio web |
| Gestión tecnológica | Gestión del servicio | Director de Tecnología | Emergencias de Software |
| | | | Soporte en infraestructura |
| | | | Desarrollo de Software |
| | | | Asignación de accesos a sistemas de información |
| | | | Catalogación y control de versiones |
| | | | Revisión logs bases de datos |
| | | | Inventario de Software y hardware y control de software legal |
| | | | Gestion de backups |
| | | | Pruebas de vulnerabilidad |
| | | | Control de cambios |
| Gestión documental | Gestión de correspondencia | Secretaria General | Generación de correspondencia interna |
| | | | Generación de correspondencia externa Individual |
| | | | Recepción de correspondencia |
| | Gestión de archivo | Secretaria General | Administración archivo de gestión |
| | | | Consulta de Archivo |
| | | | Transferencia documental al archivo Central |
| | | | Administración de Archivo Central |
| Transferencia al archivo histórico | | | |
| Custodia de garantías | | | |