

Contenido

OBJETIVO	Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la Entidad y aliados estratégicos para los clientes internos y externos que requieran saldos totales o individuales de los beneficiarios por medio de acciones encaminadas a garantizar la consistencia de los movimientos de cartera, liquidación de interés y movimientos contables. Alineado con el objetivo estratégico Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.
ALCANCE	Inicia desde que se recibe la información de la constitución de cartera hasta la contabilización periódica de los movimientos de la cartera.
LIDER PROCESO	Coordinador Grupo de Operaciones

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
- Gobierno Nacional. - I.E.S. - Proceso Gestión de pagos y liquidez. - Proceso Castigo de Cartera. - Proceso Gestión presupuestal	- Normatividad Vigente (leyes, decretos, circulares, acuerdos, normas, resoluciones) - Recibo único. - Detalle de beneficiarios para aplicación en la cartera - Solicitud de aplicación de novedades debidamente soportada. - Acuerdo de Junta Directiva y comunicación confirmando operación del castigo. - Acuerdo de aprobación del presupuesto. - Resolución de desagregación del presupuesto aprobado. - Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado.	PLANEAR - Identificar los recursos físicos, financieros, tecnológicos, de contratación y humanos que se requieren para el correcto funcionamiento del proceso. - Acordar cronograma de cierre de cartera. - Garantizar con el Outsourcing de recibo de pago la entrega de la información. - Participar en la definición de nuevas especificaciones funcionales para implementar las nuevas políticas institucionales. - Programar los ciclos para generación del recibo de pago. - Establecer mecanismos que permitan identificar las diferencias entre el aplicativo de cartera y el aplicativo de contabilidad. - Establecer estrategias que permitan hacer seguimiento a las reclamaciones. - Establecer mecanismos de conciliación IES, IES LP de los recursos recaudados, con los aliados estratégicos. - Definir acuerdos de servicio con las áreas involucradas. - Establecer controles para la aplicación de novedades.	- Extracción de información del sistema de cartera - Reportes de información exógena - Acta de comité de cartera - Recibo de pago de las obligaciones. - Información del cierre de cartera - Información de créditos con ajuste por novedades de cartera - Comunicación a los beneficiarios e IES de los movimientos de la cartera. - Documentos que requieren ser archivados según TRD.	- Proceso de terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito. - Proceso Gestión contable y tributaria. - Proceso Gestión presupuestal - Solicitante (Beneficiario o Deudor solidario). - Proceso Planeación Financiera. - Proceso de Castigo de Cartera. - Proceso Gestión de Riesgo de Crédito. - Beneficiarios - IES - Proceso de Gestión de archivo.
		HACER - Realizar el proceso de calificación y las provisiones de acuerdo con el tipo de cartera. - Generar y enviar la información al Outsourcing de recibo de pago. - Cargar los recibos de pago en la página WEB del ICETEX y envía los archivos para habilitar pagos electrónicos.		

MacroProceso

Gestión de operaciones

Proceso

Administración de la cartera

- Proceso Liquidación de Fondos en Administración - DANE - Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional.	- Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra o servicio suscrito y legalizado. - Solicitud de cancelación de las obligaciones del fondo en cartera. - Solicitud cancelación cuentas contables del fondo. - Solicitud de ajustes de cartera y contabilidad. - Índice de Precios al Consumidor. - Plan estratégico	- Aplicar recaudos NPI al aplicativo de cartera. - Depurar la información del recibo único y aplica en el sistema de información de cartera. - Realizar la conciliación de los recaudos. - Conciliar los saldos de la cartera - Informar reclasificación contable. - Apoyar en la parametrización de tasas de interés en el aplicativo de cartera - Aplicar Novedades de Cartera. - Elaborar Actas de Ajuste de obligaciones, para dejar constancia del ajuste en el sistema, previa aprobación. - Generar respuesta a las solicitudes de los beneficiarios con referencia a la cartera. - Reportar los movimientos de los recaudos de los aliados estratégicos. - Realizar seguimiento al presupuesto de mejor saber pro - Reportar los recursos aplicados en la cartera correspondiente Subsidio de Tasa CCN. - Entregar los informes sobre el estado de la cartera. - Elaborar los reportes de cartera para entes correspondientes.	- Información de recaudo de aliados estratégicos - Acta de conciliación con la IES - Reportes a Entes de Control - Recaudos iguales o mayores a 2 millones - Estudio previo - Información a comunicar externamente. - Información a comunicar internamente - Información para publicar en la página web. - Solicitud de requerimientos tecnológicos - Acciones correctivas y de mejora. - Cálculo de indicadores - Avance planes de acción	- Aliados Estratégicos - Proceso liquidación de fondos en administración. - IES - Entes externos y de control - Proceso de Gestión de Riesgos de Lavado de activos y financiación del terrorismo - Proceso gestión contractual - Proceso gestión de comunicación externa - Proceso gestión de comunicación organizacional. - Proceso Gestión comercial y de mercadeo - Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos - Proceso Planeación Estratégica
		VERIFICAR		
		- Verificar el cumplimiento del cierre de cartera según lo estipulado en el cronograma. - Administrar los saldos de la cartera y generar reportes de estos. - Verificar la causación de los intereses de cartera. - Verificar la correcta aplicación del modelo de riesgo (calificación y provisión). - Verificar la información de giros y recaudos de la cartera - Validar la estructura de la base de datos de (Recibo de Pago, ATH, Red Multicolor y Asobancaria). - Verificar la consistencia de información en el cierre - Verificar la aplicación de las novedades de cartera.		
		ACTUAR		
		- Tomar acciones relacionadas con la gestión del Outsourcing de recibo de pago. - Tomar acciones correctivas y de mejora a que haya lugar. - Adelantar acciones de mejora de acuerdo con el resultado de los indicadores de servicio y del monitoreo de las actividades		

asignadas.

- Reportar inconsistencias del funcionamiento del sistema de cartera

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS • Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario - Grupo de Operaciones. • Coordinador Grupo de Operaciones • Vicepresidente de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Vicepresidencia de Fondos en Administración – Vicepresidencia Financiera – Oficina de Riesgos- Oficina de Relaciones Internacionales - Oficina Comercial y Mercadeo • Outsourcing de Impresión, alistamiento y distribución de recibos de pago (físico y/o electrónico). • Proveedores (Outsourcing de Atención al Usuario).	• Listado Maestro de Registros	• Procedimiento aplicación de novedades • Procedimiento Reversión de aplicación por cheques devueltos. • Procedimiento paso al cobro individual y masivo • Procedimiento de devolución a IES por reintegros en exceso • Procedimiento conciliación IES • Procedimiento aplicación de condonaciones • Procedimiento condonaciones de Fondos en Administración • Procedimiento generación de recibos de pago época de estudios periodo de gracia y amortización. • Procedimiento aplicación de recaudos. • Procedimiento cierre de cartera. • Procedimiento conciliaciones de cartera. • Procedimiento administración de la cartera de aliados estratégicos • Procedimiento reporte a centrales de riesgo • Procedimiento reportes de información de cartera a la DIAN • Procedimiento cambio de tasas de interés. • Procedimiento reporte boletín de deudores morosos a la contaduría general de la nación • Guía cambio de plazo y prórrogas • Guía cambio de fecha límite de pago del crédito • Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días • Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro • Guía Reporte del diferido • Guía requerimientos a centrales de riesgos. • Guía Requerimientos defensor del consumidor financiero. • Guía Requerimientos a entes de control. • Guía generación de certificados de información de la cartera • Guía prevalidador • Guía para la revisión de una obligación • Guía parametrización cuenta cobro nación • Guía recomposición de Alianza • Guía condonación por graduación • Guía Condonación por Fallecimiento o Invalidez • Guía Condonación Mejores Saber Pro • Guía Condonación de Alianzas • Guía Condonaciones Andres Bello • Guía aplicación de reintegros	Indicadores Operativos • Gestión conciliaciones de los movimientos de cartera de Fondos en Administración • Gestión de Conciliaciones Cuentas Puesto de la Cartera Instrumento de Seguimiento y Medición • Power BI - Margen de obligaciones de la cartera con situaciones especiales y Resumen gestión de cartera • Power BI – Mega • Tablero de Control - GAC
TECNOLÓGICOS • Página Web. • Sistema de información de CARTERA • Microsoft Office. • Software de soporte tecnológico • Aplicativo Financiero • Vector • Aplicativo gestión documental • Sistema de administración de clientes • Vigía • Sistema de gestión de calidad • Carpeta compartidas • Teams			
INFRAESTRUCTURA • Equipos de cómputo e impresión. • Escritorio virtual • Equipos y elementos de telecomunicación. • Áreas de trabajo. • Sala de Juntas. • Tablero. • Escritorio • Televisores. • Portátil.			

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
		• Guía reporte de cartera castigada con acuerdo de pago a Centrales de Riesgo • Guía Reversión de Paso al Cobro • Guía para la atención de partidas conciliatorias de fondos en administración • Guía Depuración de saldos de Alianzas • Guía de Alivios y Estímulos - Tasa de interés diferencial • Guía registro y control de contribución IES en la cartera • Revisión por la dirección. • Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. • Tratamiento salidas no conforme • Acciones Correctivas y de mejora. • Control de documentos. • Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales • Guía Metodología para el levantamiento de información. • Guía metodológica para la gestión de oportunidades • Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión	

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APPLICABLES
• Mapa integral de riesgos operativos del proceso Administración de la Cartera. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)	LEGALES Y REGLAMENTARIOS • Normograma
MADALA ESTRATÉGICA	NORMA ISO 9001:2015
• Mandala Estratégica	• 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 • 9.3.1 Generalidades • 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección • 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección • 10.2 No conformidad y Acción Correctiva • 10.3 Mejora continua

Modificaciones

Descripción de cambios

Se elimina el objetivo estratégico: Aumentar el acceso a la educación superior en territorios para estudios en Colombia o en exterior

Se ajusta el responsable del proceso

Se cambia la resolución de condonaciones por Acta de comité de cartera

En el hacer se incluye

- Conciliar los saldos de la cartera
- Realizar seguimiento al presupuesto de mejor saber pro
- Reportar los recursos aplicados en la cartera correspondiente Subsidio de CCN

Se elimina el indicador estratégico: Spread tasa de contratación Vs. tasa de liquidación

Se elimina el indicador operativo: Condonación de créditos de fondos en administración

Se elimina la Guía Plan de alivios suspensión temporal de pagos

Se incluyen las guías:

- Guía Depuración de saldos de Alianzas
- Guía de Alivios y Estímulos - Tasa de interés diferencial
- Guía registro y control de contribución IES en la cartera

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-05-02	19	Se elimina el objetivo estratégico: Aumentar el acceso a la educación superior en territorios para estudios en Colombia o en exterior Se ajusta el responsable del proceso Se cambia la resolución de condonaciones por Acta de comité de cartera En el hacer se incluye • Conciliar los saldos de la cartera • Realizar seguimiento al presupuesto de mejor saber pro • Reportar los recursos aplicados en la cartera correspondiente Subsidio de CCN Se elimina el indicador estratégico: Spread tasa de contratación Vs. tasa de liquidación Se elimina el indicador operativo: Condonación de créditos de fondos en administración Se elimina la Guía Plan de alivios suspensión temporal de pagos Se incluyen las guías: • Guía Depuración de saldos de Alianzas • Guía de Alivios y Estímulos - Tasa de interés diferencial • Guía registro y control de contribución IES en la cartera
2024-09-16	18	Actualización masiva, alineación con la nueva Planeación estratégica: • Objetivos estratégicos • Seguimiento y medición
2022-05-24	17	Se realiza actualización de los objetivos estratégicos y seguimiento y medición
2021-07-12	16	Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición
2020-10-29	15	En entradas se modifica el nombre de la entrada Detalle informe de gestión a la legalización beneficiarios para aplicación en la cartera, por Detalle de beneficiarios para aplicación en la cartera. Se incluye como salida Comunicación a los beneficiarios e IES de los movimientos de la cartera y acta de conciliación con la IES. Se revisan y ajustan los documentos relacionados, recursos tecnológicos Se incluye indicador operativo "Gestión de aplicaciones y/o conciliaciones de cartera."
2019-11-06	14	-Se ajusta el alcance - Se incluyó la siguiente actividad 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 entradas y las salidas - Se ajusta el PHVA

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera
			- Se ajustan los recursos humanos y tecnológicos - Se ajusta el instrumento de seguimiento y medición, de Calidad en la atención de casos escalados por la OCM por el instrumento de seguimiento al tablero de control. - Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios - Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.
2018-05-04	13	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervínculos y norma ISO 9001:2015	
2017-11-22	12	Se incluye el procedimiento Gestionar Solicitud de refinanciación - Mora Menor o Igual A 90 días (M3-2-24) y se realiza la validación de los link de los procedimientos y guías que pertenecen al proceso	
2017-05-16	11	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.	
2015-07-27	10	-Se actualizaron proveedores, entradas, salidas y clientes. -En el módulo de seguimiento y medición se cambió el indicador estratégico "Medición Acuerdos de Servicios con Terceros" por los indicadores : • Oportunidad en la atención de casos escalados por CRM - Cartera • Oportunidad en la atención de Requerimientos Cartera.	
2014-06-27	9	Se actualizaron proveedores, entradas, salidas y clientes, así como actividades del PHVA. Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros. Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma. Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.	
2014-04-03	8	• 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	7	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	6	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.	
2012-06-04	5	• Actualización ciclo PHVA • Actualización normograma • Traslado del procedimiento de Cierre periodo academico	
2012-05-18	4	• Actualización de indicadores y objetivos de acuerdo al plan estrategico de la entidad. • Actualización de requisitos legales y reglamentarios • Inclusion de Procedimientos reporte a Centrales de Riesgo y Reportes de Informacion de cartera a la DIAN • Se excluye el Procedimiento cierre periodo academico	
24/02/2011	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 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	-	

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI