

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	<p>Administrar permanentemente el Riesgo Crediticio del ICETEX y promover la gestión desde el seguimiento, control y recuperación del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito de la Entidad.</p> <p>Alineado con el objetivo estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	<p>Inicia con el análisis de la información de seguimiento, control y recuperación, y finaliza con la generación de informes para la toma de decisiones dentro del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.</p>
<b>LÍDER PROCESO</b>	<p>Jefe de Oficina de Riesgos.</p>

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta Directiva</li> <li>Proceso Gestión presupuestal</li> <li>Proceso Gestión contractual</li> <li>Proceso Gestión Contable y Tributaria.</li> <li>Proceso Administración de la cartera</li> <li>Proceso Planeación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamentación Interna (Acuerdos y Resoluciones).</li> <li>Acuerdo de aprobación del presupuesto</li> <li>Resolución de desagregación del presupuesto aprobado</li> <li>Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado</li> <li>Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra suscrito y legalizado</li> <li>Estados financieros y notas.</li> <li>Información del cierre de cartera</li> <li>Plan estratégico.</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Define las políticas, lineamientos, procedimientos y metodologías para el seguimiento, control y recuperación que conforman el sistema de Administración del riesgo de Crédito del ICETEX.</li> <li>Establece el cronograma de sesiones de comité de riesgo de crédito.</li> <li>Identifica los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso.</li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza archivos de cierre de cartera.</li> <li>Calcula y analiza indicadores de seguimiento del comportamiento de la cartera.</li> <li>Genera informes de la evaluación y diagnóstico de Base de cierre mensual.</li> <li>Realiza presentación para el Comité de Riesgos de Crédito y Junta Directiva.</li> <li>Elabora informe mensual para Junta Directiva</li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa la consistencia de la información de los archivos de cierre de cartera.</li> <li>Evalúa razonabilidad de las provisiones.</li> <li>Valida el valor total de la Cartera en los archivos de cierre mensual.</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza observaciones a las áreas fuente para que realicen correcciones sobre información inconsistente.</li> <li>Toma las acciones correctivas y de mejora que sean requeridas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico de archivos de cierre de cartera.</li> <li>Presentación comité riesgo de crédito</li> <li>Informe para JD Cifras</li> <li>Presentación de crédito a Junta Directiva</li> <li>Necesidad de contratación</li> <li>Documentos que requieren ser archivados.</li> <li>Información para comunicar externamente.</li> <li>Información para comunicar internamente.</li> <li>Información para publicar en página web, infoserivicio, SMS, email Marketing</li> <li>Requerimientos tecnológicos</li> <li>Cálculo de indicadores y avance planes de acción.</li> <li>Acciones correctivas y de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de la Cartera</li> <li>Comité de Riesgo de crédito</li> <li>Junta Directiva</li> <li>Proceso Gestión Contractual</li> <li>Proceso Gestión de Archivo.</li> <li>Proceso Gestión de comunicación externa</li> <li>Proceso Gestión de Comunicación Organizacional</li> <li>Proceso Gestión Comercial y de mercadeo</li> <li>Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos.</li> <li>Proceso Planeación estratégica.</li> <li>Proceso Evaluación independiente.</li> </ul>

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vicepresidente de Crédito y Cobranzas.</li> <li>Vicepresidente financiero.</li> <li>Jefe de Oficina de Riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado Maestro de Registros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual Sistema de Administración de Riesgo Crediticio</li> <li>Procedimiento "Evaluación y Diagnostico de la Base de Datos de Cartera, Cobranzas y Crédito".</li> </ul>	<p><b>INDICADOR OPERATIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de Alertas</li> </ul>

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador de Riesgo de Crédito y Operativo</li> <li>Analistas de Riesgos de Crédito.</li> <li>Analistas de Contabilidad.</li> <li>Analistas Grupo de Administración de Cartera.</li> <li>Analista Dirección de Tecnología.</li> <li>Comité de riesgo de crédito.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento "Cálculo y Análisis de Indicadores de Seguimiento".</li> <li>Procedimiento "Calificadora de riesgo"</li> <li>Seguimiento al cálculo de las provisiones</li> <li>Guía para la elaboración de informe Diagnostico Bases de Datos cartera, cobranzas y crédito</li> </ul>	
<b>TECNOLÓGICOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>MS Office.</li> <li>Programa estadístico SPSS.</li> <li>Internet.</li> <li>Aplicativo Modeler.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión por la dirección.</li> <li>Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</li> <li>Acciones Correctivas y de mejora.</li> <li>Control de documentos.</li> <li>Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales</li> <li>Tratamiento salidas no conformes</li> <li>Guía Metodología levantamiento de información.</li> <li>Guía elaboración de documentos.</li> <li>Guía metodológica para la gestión de oportunidades</li> <li>Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión</li> </ul>	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados. (Archivo móvil, muebles estantería, archivadores, sillas, mesas de reunión).</li> <li>Equipo para los procesos (Hardware) tales como: PC, portátiles, impresoras.</li> <li>Servicios de Apoyo (Fax, teléfonos, insumos, papelería y video bean)</li> </ul>			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Riesgo de Crédito. ( <a href="#">Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA</a> )	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Normograma</a></li> </ul>
<b>MÁNDALA ESTRATÉGICA</b>	<b>NORMA ISO 9001:2015</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mándala Estratégica 2023 - 2026</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</li> <li>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1</li> <li>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</li> <li>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>6.3 Planificación de los cambios</li> <li>7.1.6 Conocimientos de la organización</li> <li>7.5 Información documentada</li> <li>9.1.3 Análisis y evaluación</li> <li>9.3.1 Generalidades</li> <li>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</li> <li>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</li> <li>10.2 No conformidad y Acción Correctiva</li> <li>10.3 Mejora continua</li> </ul>

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Se actualizan el objetivo estratégico de acuerdo con la Planeación Estratégica 2024-2026 e indicadores del proceso

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-09-16	18	Se actualizan el objetivo estratégico de acuerdo con la Planeación Estratégica 2024-2026 e indicadores del proceso
2022-05-24	17	Se realiza actualización de la caracterización en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos estratégicos</li> <li>Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de seguimiento</li> </ul>
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, se reemplaza el campo Mapas estratégicos por Mandala estratégica.
2019-10-25	15	Se modifica el objetivo y alcance, eliminando otorgamiento. Se incluye junta directiva con Reglamentación interna (acuerdos y resoluciones) Se redefinen las actividades del PHVA
2018-05-04	14	Se realizan ajustes en Objetivos, entradas, salidas, indicadores y normativa ISO 9001:2015
2017-5-8	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificaron los objetivos del proceso alineándolos al Plan estratégico 2016-2020.</li> <li>Se modificó el indicador estratégico "Generación de alertas" por el indicador "Porcentaje de pérdida esperada para líneas de crédito".</li> <li>En los RIESGOS ASOCIADOS se modificó el link del Aplicativo VIGIA por el siguiente texto "Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Riesgo de Crédito. <b>(Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)</b>".</li> <li>Se agrega la actividad "Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso." en el planear</li> <li>Se modifica la salida "Estudio previo de conveniencia y oportunidad" por "Necesidad de contratación" con el mismo cliente.</li> </ul>
2016-06-30	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustaron las actividades del hacer: Incluyendo cierre mensual</li> <li>En el actuar se infomo las situaciones atípicas del cierre mensual</li> <li>en clientes se incluye el proceso de administración de cartera</li> <li>Salidas . Se ajustan algunas actividades y se precisan</li> <li>.</li> </ul>
2015-07-24	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes</li> <li>Se agrego al módulo Documentos Relacionados el "Manual Sistema de Administración de Riesgo Crediticio"</li> </ul>
2014-10-09	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros.</li> <li>Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma.</li> <li>Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.</li> </ul>
2014-04-	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> </ul>

MacroProceso	Gestión y administración del riesgo	Proceso	Gestión de riesgo de crédito
03			<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.</li> <li>Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.</li> </ul>
2014-3-20	8		<p>Se ajustan las actividades del Hacer y Verificar.</p> <p>Se elimina registro correo electrónico donde se establece la provisión y la calificación de la cartera comercial.</p> <p>Se modifican salidas y clientes de la caracterización.</p>
2013-05-27	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.
2012-5-22	5		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estratégico de la entidad</li> </ul>
21/10/2011	4		Adición de los Decreto 2555 de julio de 2010 del Ministerio de hacienda y Crédito Público Acuerdo 041 de diciembre de 2010 por el cual se modifican las tasas de interés para las líneas y modalidades de Crédito Educativo del ICETEX y Acuerdo 045 de diciembre de 2010. por el cual se adopta el nuevo Manual de SARC. Eliminación del Acuerdo 033 de 2008 por el cual se modifican los factores de cálculo de la cuota de cultura de pago.
14/03/2011	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluyen indicadores Seguimiento SFC e indicadores de seguimiento propios.</li> <li>El proceso Gestión de Archivo se le eliminó "y Títulos valores"</li> <li>En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y salida Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> <li>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.</li> <li>Se elimina el procedimiento Monitoreo Sistemas de otorgamiento, en el campo de documentos relacionados.</li> <li>Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:             <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Requisitos Generales</li> <li>4.2.3 Control de documentos</li> <li>4.2.4 Control de Registros</li> <li>5.6.2 Información para la Revisión</li> <li>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</li> <li>8.5.1 Mejora Continua</li> <li>8.5.2 Acciones Correctivas</li> <li>8.5.3 Acciones preventivas</li> </ul> </li> </ul>
-	2.0	-	
-	1.0	-	

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI