

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	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 "Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados"
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde que se recibe la información de la constitución de cartera hasta la contabilización periódica de los movimientos de la cartera.
<b>LIDER PROCESO</b>	Coordinador Grupo de Administración de Cartera

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional.</li> <li>I.E.S.</li> <li>Proceso Gestión de pagos y liquidez.</li> <li>Proceso Castigo de Cartera.</li> <li>Proceso Gestión presupuestal</li> <li>Proceso gestión contractual</li> <li>Proceso Liquidación de Fondos en Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad Vigente (leyes, decretos, circulares, acuerdos, normas, resoluciones)</li> <li>Recibo único.</li> <li>Detalle de beneficiarios para aplicación en la cartera</li> <li>Solicitud de aplicación de novedades debidamente soportada.</li> <li>Acuerdo de Junta Directiva y comunicación confirmando operación del castigo.</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 o servicio suscrito y legalizado.</li> <li>Solicitud de cancelación de las</li> </ul>	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los recursos físicos, financieros, tecnológicos, de contratación y humanos que se requieren para el correcto funcionamiento del proceso.</li> <li>Acordar cronograma de cierre de cartera.</li> <li>Garantiza con el Outsourcing de recibo de pago la entrega de la información.</li> <li>Participar en la definición de nuevas especificaciones funcionales para implementar las nuevas políticas institucionales.</li> <li>Programar los ciclos para generación del recibo de pago.</li> <li>Establece mecanismos que permitan identificar las diferencias entre el aplicativo de cartera y el aplicativo de contabilidad.</li> <li>Establece estrategias que permitan hacer seguimiento a las reclamaciones.</li> <li>Establece mecanismos de conciliación IES, IES LP de los recursos recaudados, con los aliados estratégicos.</li> <li>Definir acuerdos de servicio con las áreas involucradas.</li> <li>Establecer controles para la aplicación de novedades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extracción de información del sistema de cartera</li> <li>Reportes de información exógena</li> <li>Resoluciones de condonaciones (que afectan presupuesto)</li> <li>Recibo de pago de las obligaciones.</li> <li>Información del cierre de cartera</li> <li>Créditos con ajuste por novedades de cartera</li> <li>Comunicación a los beneficiarios e IES de los movimientos de la cartera.</li> <li>Documentos que requieren ser archivados.</li> <li>Solicitud de aplicación de novedad a partir de conciliación de cartera.</li> <li>Información de recaudo de aliados estratégicos</li> <li>Estado de cartera detallado de la administración de los recursos del fondo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito.</li> <li>Proceso Gestión contable y tributaria.</li> <li>Proceso Gestión presupuestal</li> <li>Solicitante (Beneficiario o Deudor solidario).</li> <li>Proceso Planeación Financiera.</li> <li>Proceso de Castigo de Cartera.</li> <li>Proceso Gestión de Riesgo de Crédito.</li> <li>Beneficiarios</li> <li>IES</li> <li>Proceso de Gestión de archivo.</li> <li>Aliados Estratégicos</li> <li>Proceso liquidación de fondos en administración.</li> </ul>
		<b>HACER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el proceso de calificación y las provisiones de acuerdo con el tipo de cartera.</li> <li>Generar y enviar la información al Outsourcing de recibo de pago.</li> <li>Carga los recibos de pago en la página WEB del ICETEX y envía los archivos para habilitar pagos electrónicos.</li> <li>Aplica recaudos NPI al aplicativo de cartera.</li> <li>Depurar la información del recibo único y aplica en el sistema de información de cartera.</li> <li>Realizar la conciliación de los recaudos.</li> <li>Informar reclasificación contable.</li> </ul>		

## MacroProceso

## Gestión de operaciones

## Proceso

## Administración de la cartera

<ul style="list-style-type: none"> <li>• DANE</li> <li>• Proceso Planeación estratégica</li> </ul>	<p>obligaciones del fondo en cartera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud cancelación cuentas contables del fondo.</li> <li>• Solicitud de ajustes de cartera y contabilidad.</li> <li>• Índice de Precios al Consumidor.</li> <li>• Plan estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en la parametrización de tasas de interés en el aplicativo de cartera</li> <li>• Aplicar Novedades de Cartera.</li> <li>• Elaborar Actas de Ajuste de obligaciones, para dejar constancia del ajuste en el sistema, previa aprobación.</li> <li>• Generar respuesta a las solicitudes de los beneficiarios con referencia a la cartera.</li> <li>• Reporta los movimientos de los recaudos de los aliados estratégicos.</li> <li>• Entregar los informes sobre el estado de la cartera.</li> <li>• Elaborar los reportes de cartera para entes correspondientes.</li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento del cierre de cartera según lo estipulado en el cronograma.</li> <li>• Administrar los saldos de la cartera y generar reportes de estos.</li> <li>• Verificar la acusación de los intereses de cartera.</li> <li>• Verificar la correcta aplicación del modelo de riesgo (calificación y provisión).</li> <li>• Verificar la información de giros y recaudos de la cartera</li> <li>• Validar la estructura de la base de datos de facturación (Recibo de Pago, Red Multicolor y Asobancaria).</li> <li>• Verificar la consistencia de información en el cierre</li> <li>• Verificar la aplicación de las novedades de cartera.</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar acciones relacionadas con la gestión del Outsourcing de recibo de pago.</li> <li>• Tomar acciones correctivas y de mejora a que haya lugar.</li> <li>• Adelantar acciones de mejora de acuerdo con el resultado de los indicadores de servicio y del monitoreo de las actividades asignadas.</li> <li>• Reportar inconsistencias del funcionamiento del sistema de cartera</li> <li>• Conciliar los saldos de la cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de conciliación con la IES</li> <li>• Reportes a Entes de Control</li> <li>• Recaudos iguales o mayores a 2 millones</li> <li>• Estudio previo</li> <li>• Información a comunicar externamente.</li> <li>• Información a comunicar internamente</li> <li>• Información para publicar en página web, infoserivicio, SMS, email Marketing.</li> <li>• Requerimientos tecnológicos</li> <li>• Acciones correctivas y de mejora.</li> <li>• Cálculo de indicadores</li> <li>• Avance planes de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IES</li> <li>• Entes externos y de control</li> <li>• Proceso de Gestión de Riesgos de Lavado de activos y financiación del terrorismo</li> <li>• Proceso gestión contractual</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 Evaluación Independiente.</li> <li>• Proceso Planeación Estratégica</li> </ul>
--	---	--	--	--

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
----------	---------------------	-------------------------	------------------------

HUMANOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario - Grupo de Administración de la Cartera.</li> <li>Coordinador Grupo de Administración de Cartera</li> <li>Vicepresidente de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Vicepresidencia de Fondos en Administración – Vicepresidencia Financiera – Oficina de Riesgos- Oficina de Relaciones Internacionales.</li> <li>Outsourcing de Impresión, alistamiento y distribución de recibos de pago (físico y/o electrónico).</li> <li>Proveedores (Outsourcing de Atención al Usuario).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Listado Maestro de Registros</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Procedimiento generación de recibos de pago época de estudios periodo de gracia y amortización.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento aplicación de recaudos.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento cierre de cartera.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento conciliaciones de cartera.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento administración de la cartera de aliados estratégicos</a></li> <li><a href="#">Procedimiento reporte a centrales de riesgo</a></li> <li><a href="#">Procedimiento reportes de información de cartera a la DIAN</a></li> <li><a href="#">Procedimiento cambio de tasas de interés.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento reporte boletín de deudores morosos a la contaduría general de la nación</a></li> <li><a href="#">Procedimiento aplicación de novedades</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Reversión de aplicación por cheques devueltos.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento paso al cobro individual y masivo</a></li> <li><a href="#">Procedimiento de devolución a IES por reintegros en exceso</a></li> <li><a href="#">Procedimiento conciliación IES</a></li> <li><a href="#">Procedimiento aplicación de condonaciones</a></li> <li><a href="#">Procedimiento condonaciones de Fondos en Administración</a></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>INDICADOR OPERATIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Margen de obligaciones de la cartera con situaciones especiales</li> <li>Gestión de Conciliaciones Cuentas Punteo de la Cartera</li> <li>Gestión Conciliaciones de Fondos de la Cartera</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tablero de control.</li> </ul>
TECNOLÓGICOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web.</li> <li>Sistema de información de CARTERA</li> <li>Microsoft Office.</li> <li>Software de soporte tecnológico</li> <li>Aplicativo Financiero</li> <li>Vector</li> <li>Aplicativo gestión documental</li> <li>Sistema de administración de clientes</li> <li>Vigía</li> <li>Sistema de gestión de calidad</li> <li>Carpeta compartidas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Guía cambio de plazo y prórrogas</a></li> <li><a href="#">Guía consolidación y aplicación de reintegros.</a></li> <li><a href="#">Guía cambio de fecha de vencimiento.</a></li> <li><a href="#">Guía Afectación a capital.</a></li> <li><a href="#">Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días</a></li> <li><a href="#">Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro</a></li> <li><a href="#">Guía Reporte del diferido</a></li> <li><a href="#">Guía requerimientos a centrales de riesgos.</a></li> <li><a href="#">Guía Requerimientos defensor del consumidor financiero.</a></li> <li><a href="#">Guía Requerimientos a antes de control.</a></li> <li><a href="#">Guía Certificado estado al día</a></li> <li><a href="#">Guía prevalidador</a></li> <li><a href="#">Guía para la revisión de una obligación</a></li> <li><a href="#">Guía auxilios para créditos educativos</a></li> <li><a href="#">Guía parametrización cuenta cobro nación</a></li> <li><a href="#">Guía recomposición de Alianza</a></li> <li><a href="#">Guía condonación por graduación</a></li> <li><a href="#">Guía Condonación por Fallecimiento o Invalidez</a></li> <li><a href="#">Guía Condonación Mejores Saber Pro</a></li> <li><a href="#">Guía Condonación de Alianzas</a></li> <li><a href="#">Guía Condonaciones Andres Bello</a></li> </ul>	
INFRAESTRUCTURA			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de cómputo e impresión.</li> <li>Equipos y elementos de telecomunicación.</li> <li>Áreas de trabajo.</li> <li>Sala de Juntas.</li> <li>Tablero.</li> <li>Escritorio</li> <li>Video Beam.</li> <li>Portátil.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Revisión por la dirección.</a></li> <li><a href="#">Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</a></li> <li><a href="#">Tratamiento salidas no conforme</a></li> <li><a href="#">Acciones Correctivas y de mejora.</a></li> <li><a href="#">Control de documentos.</a></li> <li><a href="#">Presentación y aprobación de</a></li> </ul>	

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
		<p><a href="#">políticas y de estudios institucionales</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Guía Metodología para el levantamiento de información.</a></li> </ul>	

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa integral de riesgos operativos del proceso Administración de la Cartera. <a href="#">(Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)</a></li> </ul>	<p><b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Normograma</a></li> </ul>
MADALA ESTRATÉGICA	NORMA ISO 9001:2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Mándala Estratégica 2021-2024</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</li> <li>• 5.1.2 Enfoque al cliente</li> <li>• 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</li> <li>• 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>• 7.1.6 Conocimientos de la organización</li> <li>• 7.5 Información documentada</li> <li>• 8.1 Planificación y control operacional</li> <li>• 8.2 Requisitos para los productos y servicios</li> <li>• 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios</li> <li>• 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados</li> <li>• 8.5 Producción y provisión del servicio</li> <li>• 8.6 Liberación de los productos y servicios</li> <li>• 8.7 Control de las salidas no conformes</li> <li>• 9.1.2 Satisfacción del cliente</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>

COPIA COMPLETA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

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

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-07-12	16	<p>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</p> <p>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.</p>
2020-10-29	15	<p>Se incluye como salida Comunicación a los beneficiarios e IES de los movimientos de la cartera y acta de conciliación con la IES.</p> <p>Se revisan y ajustan los documentos relacionados, recursos tecnológicos</p> <p>Se incluye indicador operativo "Gestión de aplicaciones y/o conciliaciones de cartera."</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se ajusta el alcance</li> <li>- 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.</li> <li>- Se ajustan las entradas y las salidas</li> <li>- Se ajusta el PHVA</li> </ul>
2019-11-06	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajustan los recursos humanos y tecnológicos</li> <li>- 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.</li> <li>- 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</li> <li>- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.</li> </ul>
2018-05-04	13	<p>Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervínculos y norma ISO 9001:2015</p> <p>Se incluye el procedimiento Gestionar Solicitud de refinanciacion - Mora Menor o Igual A 90 dias (M3-2-24) y se realiza la validación de los link de los procedimientos y guías que pertenecen al proceso</p>
2017-11-22	12	
2017-05-16	11	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se actualizaron proveedores, entradas, salidas y clientes.</li> <li>-En el módulo de seguimiento y medición se cambió el indicador estratégico "Medición Acuerdos de Servicios con Terceros" por los indicadores :           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la atención de casos escalados por CRM - Cartera</li> <li>• Oportunidad en la atención de Requerimientos Cartera.</li> </ul> </li> </ul>
2015-07-27	10	
2014-06-27	9	<p>Se actualizaron proveedores, entradas, salidas y clientes, así como actividades del PHVA.</p> <p>Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros.</p> <p>Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma.</p> <p>Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.</p>
2014-04-03	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> <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>

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actulización ciclo PHVA</li> <li>• Actulización normograma</li> <li>• Traslado del procedimiento de Cierre periodo academico</li> </ul>	
2012-05-18	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actulizacion de indicadores y objetivos de acuerdo al plan estrategico de la entidad.</li> <li>• Actulizacion de requisitos legales y reglamentarios</li> <li>• Inclusion de Procedimeintos reporte a Centrales de Riesgo y Reportes de Informacion de cartera a la DIAN</li> <li>• Se excluye el Procedimiento cierre periodo academico</li> </ul>	
24/02/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso Gestión de Archivo se le eliminó “y Títulos valores”</li> <li>• En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y entrada 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 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	Descripción de cambios	
-	1.0	-	