

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	<p>Ofrecer a los beneficiarios del Portafolio Internacional del ICETEX acompañamiento, para la prestación óptima en los servicios y programas Internacionales del ICETEX, ofreciendo un producto de calidad al usuario final.</p> <p>Alineado con el objetivo estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	Aplica a los programas ofrecidos a través de la Oficina de Relaciones Internacionales del ICETEX.
<b>LIDER PROCESO</b>	Jefe de Oficina Relaciones Internacionales.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales.</li> <li>• Proceso Gestión Presupuestal.</li> <li>• Proceso contractual</li> <li>• Proceso Planeación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de preselección o selección de los candidatos de los diferentes programas</li> <li>• Acta programa Fellows Colombia.</li> <li>• Documentos soporte requeridos para el giro.</li> <li>• Base de datos de seleccionados.</li> <li>• Base de datos de los diferentes programas.</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>• Consolidado periódico de los cupos y plazas de intercambio</li> <li>• Plan estratégico</li> </ul>	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara información para brindar orientación a los nuevos beneficiarios.</li> <li>• Planea reunión de inducción para beneficiarios de los diferentes programas.</li> <li>• Planea presupuesto en función al número de renovaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de sala y medios audiovisuales.</li> <li>• Oficio de solicitud de visa de cortesía para el extranjero.</li> <li>• Ejercicio presupuestal según los programas, el número de beneficiarios y la oferta técnica de las IES.</li> <li>• Resoluciones de condonación.</li> <li>• Ficha técnica de acuerdos (Convenios de cooperación internacional, alianzas estratégicas y acuerdos de cooperación educativa)</li> <li>• Información para comunicar externamente.</li> <li>• Información para comunicar internamente</li> <li>• Información para publicar en página web, infoserivicio, SMS, email Marketing y asistente virtual</li> <li>• Requerimientos tecnológicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Servicios Generales y Apoyo Logístico.</li> <li>• Embajadas.</li> <li>• Consulados de Colombia en el Exterior.</li> <li>• Proceso Gestión Presupuestal</li> <li>• Proceso Administración de la Cartera</li> <li>• Proceso precontractual</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> </ul>
		<b>HACER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza reunión de inducción a los beneficiarios.</li> <li>• Realiza contacto con beneficiarios para atender solicitudes e inquietudes y remitir información de interés.</li> <li>• Alimenta indicadores de gestión.</li> <li>• Realiza resolución de condonación para el Programa de Artistas Jóvenes Talentos.</li> <li>• Presenta resultados ante los aliados institucionales nacionales y extranjeros, entidades de gobierno.</li> <li>• Brindar apoyo a los beneficiarios del portafolio Internacional del ICETEX.</li> </ul>		
		<b>VERIFICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica certificaciones académicas enviadas por los becarios.</li> <li>• Verifica la disposición de nuestros aliados nacionales de otorgar cupos académicos.</li> <li>• Revisa proyectos de condonación.</li> </ul>		
		<b>ACTUAR</b>		

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Define acciones de apoyo al beneficiario (si aplica).</li><li>• Define acciones en caso de incumplimiento por el becario.</li><li>• Toma acciones correctivas y de mejora requeridas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos que requieren ser archivados.</li><li>• Acciones correctivas y preventivas</li><li>• Cálculo de indicadores y avance de planes de acción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proceso Gestión de Archivo.</li><li>• Proceso Evaluación independiente</li><li>• Proceso Planeación estratégica</li></ul>
--	--	---	---	---

COPIA CONTROLADA

REGISTROS  
GENERADOS

DOCUMENTOS RELACIONADOS

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

COPIA CONTROLADA

RECURSOS				
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Oficina Relaciones Internacionales.</li> <li>Profesional Especializado Oficina Relaciones Internacionales.</li> <li>Profesional Universitario Oficina Relaciones Internacionales.</li> <li>Técnico Administrativo Oficina Relaciones Internacionales.</li> <li>Contratistas.</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 Condonación de programa artistas jóvenes talentos</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Seguimiento a becarios de posgrados extranjeros en Colombia</a></li> <li><a href="#">Guía para gestionar solicitud de visa de cortesía para extranjeros</a></li> </ul>	<b>Indicador Operativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos apalancados a través de convenios de cooperación (contrapartida)</li> </ul> <b>Instrumento de seguimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuadro de seguimiento crédito condonable para artistas jóvenes talentos</li> <li>Cuadro seguimiento becarios extranjeros</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicativo Bizagi</li> <li>Sitio web ICETEX</li> <li>Microsoft Office.</li> </ul>				
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de Comunicación.</li> <li>Equipos de computo</li> <li>Archivadores.</li> <li>Papelería</li> <li>Video Beam</li> <li>Sala de Juntas</li> </ul>				

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa integral de riesgos operativos del proceso Gestión de apoyo a programas internacionales. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)</li> </ul>	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Normograma</a></li> </ul>
<b>MANDALA ESTRATEGICA</b>	NORMA ISO 9001: 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mandala 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>9.3.2 Entradas 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

Ajuste objetivo del proceso por snc

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-10-22	15	Ajuste objetivo del proceso por snc
2021-7-19	14	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
2019-11-5	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajusta la primera entrada</li> <li>- Se elimina la entrada de consolidación periódico de los cupos y plazas de intercambio</li> <li>- Se incluye la entrada catálogo oferta académica programa Beca Colombia y el proveedor IES</li> <li>- Se ajusta la primera actividad del hacer, en cuanto a los beneficiarios extranjeros.</li> <li>- Se incluyó el recurso tecnológico - Aplicativo financiero</li> <li>- Se incluye la actividad de identificación de recursos en el planear</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> </ul>
2018-5-7	12	Se ajustan objetivos, entradas, salidas, hipervínculos y normativa ISO9001:2015.
2017-10-20	11	Se retiran los procedimientos anulados: "Gestión de apoyo programas AIESEC" y "Gestión de apoyo programas IAESTE" y se incluye la guía para solicitar la visa de cortesía.
2017-5-18	10	De acuerdo con la Planeación Estratégica 2016-2020 y los nuevos mapas de desdoblamiento por área se realizó el ajuste para Objetivos e indicadores relacionados con el proceso. Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes  Se eliminó del módulo de seguimiento y medición el indicador:  -Grado de aprovechamiento de los recursos otorgados a través de los servicios del portafolio internacional del ICETEX por parte del usuario final
2015-07-24	9	
2014-07-01	8	<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>
2014-04-03	7	<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> <li>• 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.</li> </ul>
2013-05-24	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifican los indicadores del proceso.</li> </ul>
2012-05-22	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste de objetivos e indicadores de acuerdo al plan estratégico de la entidad.</li> </ul> <p>Se eliminan de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza y analiza información recopilada de evaluaciones de los programas diligenciados por becarios.</li> <li>• Elabora informe de seguimiento por programa</li> <li>• Analiza informe de seguimiento por programa.</li> </ul>

2011-10-12	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiza estado de becario a ex becario en el sistema.</li> <li>• Proceso Finalización de Programas Internacionales</li> <li>• Actualización de Datos Beneficiarios Extranjeros (F42).</li> <li>• Evaluación Programa Asistentes de Idiomas Extranjeros (F47).</li> <li>• Actualización de datos becarios y ex becarios ICETEX (F190).</li> <li>• Evaluación de programas académicos ICETEX (F196).</li> <li>• Registro de actividades de apoyo y seguimiento al becario (F200).</li> <li>• Participación de Extranjeros en el Programa Apoyo al Bilingüismo (F166).</li> <li>• Asesores Comerciales</li> </ul>
06/07/2010	3	Se modifican las actividades del PHVA.
-	2.0	-
-	1.0	-

COPIA CONTROLADA