

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	<p>Otogar, legalizar y renovar créditos educativos, subsidios o ayudas financieras, a través de la administración de recursos de terceros con el fin de ejecutar los diferentes programas y proyectos educativos para la población objetivo que éstos han determinado atender, fortaleciendo por lo tanto los mecanismos de cobertura en educación que busca el país.</p> <p>Alineado con los objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.</li> <li>Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	<p>Inicia con la preparación de apertura de convocatorias a partir de la solicitud del tercero que aporta los recursos y/o el ICETEX, de acuerdo con lo establecido en el convenio y finaliza con el cambio de estado en el aplicativo de crédito y cartera de los beneficiarios susceptibles de giro.</p> <p>Para las renovaciones inicia con la programación del calendario de renovación hasta la culminación del periodo académico financiado, con el estudio de condonación o paso al cobro.</p>
<b>LIDER PROCESO</b>	Vicepresidente de Fondos en Administración.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional  Constituyente.  Proceso Gestión Contractual.  Proceso Gestión Contable y tributaria  Proceso Gestión de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico</li> <li>Reglamento Operativo</li> <li>Solicitud apertura de convocatoria</li> <li>Contrato o convenio, adiciones o modificaciones</li> <li>Estados de cuenta</li> <li>Lista de beneficiarios con cumplimiento de requisitos después de verificada la información.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica recursos económicos disponibles del Fondo.</li> <li>Establece los parámetros de la convocatoria a partir de lo acordado por la instancia decisoria de los convenios y/o Reglamentos Operativos.</li> <li>Identifica y solicita necesidades de parametrización de los sistemas de gestión misional, aplicativo de crédito y cartera y página web.</li> <li>Programa los cronogramas de las convocatorias / calendario de renovación</li> <li>Identifica los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Crea o actualiza en las plataformas los parámetros de la convocatoria / calendario de renovación.</li> <li>Habilita la plataforma para el proceso de inscripción y cargue de documentos del aspirante.</li> <li>Actualiza y publica la convocatoria en la página web.</li> <li>Realiza la solicitud de crédito a través de la página Web.</li> <li>Recibe el cargue de los documentos y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Términos de referencia de la convocatoria</li> <li>Solicitud de publicación convocatoria página web</li> <li>Convocatoria publicada</li> <li>Listado de beneficiarios para verificación de SARLAFT</li> <li>Lista de beneficiarios Susceptibles de giro</li> <li>Información para comunicar externamente.</li> <li>Información para comunicar internamente</li> <li>Información para publicar en página web, info servicio, SMS, email Marketing.</li> <li>Garantías desmaterializadas (si aplica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituyente.</li> <li>Aspirante</li> <li>Proceso Gestión de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT)</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		<p>consolida la información para el estudio de crédito de acuerdo con el reglamento operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envía la información del solicitante para consulta SARLAFT Evalúa y/o calificar las solicitudes de crédito</li> <li>Autoriza los beneficiarios aprobados por la instancia decisoria en el Reglamento Operativo</li> <li>Consolidar y preparar la información de los resultados de la convocatoria para aprobación de beneficiarios por la instancia decisoria en el Reglamento Operativo.</li> <li>Aprueba las solicitudes de crédito recibidas.</li> <li>Actualiza los estados conforme los avances de la convocatoria sobre las solicitudes de crédito.</li> <li>Publica los resultados en la página web después de verificada la información.</li> <li>Legaliza el crédito educativo en la herramienta definida</li> <li>Genera las garantías desmaterializadas o documento equivalente</li> <li>Autoriza la renovación de acuerdo con el Reglamento Operativo</li> <li>Realiza la actualización de datos para renovación del crédito a través de la página web y presenta documentos soporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos que requieren ser archivados.(física o digital)</li> <li>Cálculo de Indicadores</li> <li>Acciones Correctivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Desembolsos</li> <li>Proceso Gestión Contractual</li> <li>Proceso Gestión de Comunicación Externa</li> <li>Proceso Gestión comercial y de mercadeo</li> <li>Proceso gestión de servicios tecnológicos</li> </ul>
		<b>VERIFICAR</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica el contenido publicado en la página Web.</li> <li>Verifica la parametrización de la convocatoria.</li> <li>Verifica el número de inscritos en el sistema.</li> <li>Verifica cumplimiento de requisitos conforme lo definido en el Reglamento Operativo.</li> <li>Verifica el corte de cupo para la adjudicación.</li> <li>Verifica estructura de bases de datos provenientes del constituyente.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Archivo.</li> <li>Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional</li> <li>Proceso Evaluación Independiente</li> </ul>
		<b>ACTUAR</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza oportunidades de mejora y actualiza los procesos, procedimientos o demás instrumentos que se requieran.</li> <li>Toma acciones correctivas y de mejora a que haya lugar.</li> </ul>		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instancia decisoria definida en el Reglamento Operativo.</li> <li>Profesionales Vicepresidencia de Fondos en Administración.</li> <li>Técnico Administrativo Vicepresidencia de Fondos en Administración.</li> <li>Constituyente.</li> <li>Vicepresidente de Fondos en Administración.</li> <li>Asesores de atención al usuario</li> <li>Personal proveedor constitución de garantías</li> <li>Profesionales Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</li> <li>Técnico Vicepresidencia de Operaciones y Tecnologías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Listado Maestro de Registros</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Procedimiento Otorgamiento y legalización de crédito a través de la administración de recursos de terceros</u></li> <li><u>Procedimiento Renovación de crédito a través de la administración de recursos de terceros</u></li> <li><u>Procedimiento Registro y matrícula de cuentas bancarias para terceros de Fondos en administración</u></li> <li><u>Guía manejo de contingencia procedimiento de legalización</u></li> </ul>	<p align="center"><b>Estratégicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos Beneficiarios</li> </ul> <p align="center"><b>OPERATIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso por gastos de administración de recursos de terceros</li> <li>Consignaciones recibidas para fondos en administración</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web ICETEX</li> <li>Aplicativo de crédito y cartera</li> <li>Aplicativo de gestión misional</li> <li>Base de Datos SNIES</li> <li>Base de Datos ICFES</li> <li>Base de Datos CIFIN</li> <li>Base de Datos RNEC</li> <li>Microsoft Office</li> <li>Software de Verificación de Información.</li> <li>Plataforma de cargue documental</li> <li>Sistema de Gestor de Servicios</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Revisión por la dirección.</u></li> <li><u>Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</u></li> <li><u>Tratamiento de salidas no conformes.</u></li> <li><u>Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</u></li> <li><u>Control de documentos.</u></li> <li><u>Diseño y desarrollo de productos</u></li> <li><u>Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales</u></li> <li><u>Guía metodológica para la gestión de oportunidades</u></li> <li><u>Guía Metodología para el levantamiento de información.</u></li> <li><u>Guía para la elaboración de documentos.</u></li> <li><u>Guía para cambios que afecten el sistema.</u></li> </ul>	
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de cómputo</li> <li>Equipos y elementos de telecomunicación.</li> <li>Cubículos de trabajo</li> <li>Sala de Juntas</li> <li>Escritorio</li> <li>Teléfonos, Fax.</li> <li>Video Beam</li> </ul>			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de Riesgo Operativo Proceso Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros <b>(Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)</b></li> </ul>	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Normograma</u></li> </ul>
<b>MANDALA ESTRATÉGICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Mándala Estratégico 2021-2024</u></li> </ul>	<b>NORMA ISO 9001:2015</b> <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>6.3 Planificación de los cambios</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> </ul>

- 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

COPIA CONTROLADA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

- De acuerdo con el Plan de mejoramiento definido se acuerda que cada proceso misional toma su legalización y renovación. por tal efecto se incluye en la nueva versión la legalización y renovación en el proceso objetivo, actividades. de proceso y la documentación asociada
- Se alinea con los objetivos de la nueva planeación Estratégica y se incluye el indicador estratégico

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-2-22	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con el Plan de mejoramiento definido se acuerda que cada proceso misional toma su legalización y renovación. por tal efecto se incluye en la nueva versión la legalización y renovación en el proceso objetivo, actividades. de proceso y la documentación asociada</li> <li>Se alinea con los objetivos de la nueva planeación Estratégica y se incluye el indicador estratégico</li> </ul>
2021-06-28	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
2019-10-25	13	<p>En el objetivo se incluye ayudas financieras.</p> <p>En el alcance se incluye subsidios o ayudas financieras.</p> <p>En las actividades del Planear, se modifica el nombre del aplicativo C&amp;CTEX por Aplicativo de gestión misional.</p> <p>Se incluye la actividad "Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso", en el Planear.</p> <p>En el hacer se modifica la redacción de la actividad relacionada con el SARLAFT.</p> <p>En el actuar se incluye para la primera actividad "...para los fondos que aplique"</p> <p>En seguimiento y medición se actualizan los indicadores de acuerdo con la planeación estratégica para 2019</p>
2018-5-4	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se alinearon los objetivos estratégicos e indicadores 2018.</li> <li>Se alinearon los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>Se modificaron salidas y entradas transversales.</li> <li>Se modificaron el nombre de los procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos, Administración de la Cartera, Gestión de comunicación externa, Gestión de comunicación organizacional.</li> <li>Se revisaron y actualizaron los hipervínculos.</li> </ul>
2017-05-11	11	Se realiza la actualización de los indicadores de acuerdo con los objetivos corporativos y del mapa estratégico
2015-07-24	10	<p>Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes, y además se ajustó el ciclo PHVA</p> <p><b>Se eliminó el objetivo estratégico</b> "Cumplimiento de números de créditos otorgados a través de Fondos en Administración dirigidos a formación pertinente" por el indicador estratégico "Nuevos beneficiarios de los programas de fondos en administración"</p> <p><b>Se agregaron</b> en el módulo de seguimiento y medición , <b>los indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de números de créditos otorgados a través de Fondos en Administración dirigidos a formación pertinente</li> <li>Crecimiento en los ingresos por la administración de fondos</li> <li>Oportunidad en la atención de casos escalados por CRM</li> </ul>
2015-1-30	9	<p>Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros</p> <p>Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.</p>
2014-4-3	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>
2013-5-30	7	<p>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.</p> <p>Se incluye en el objetivo "y subsidios" y en Requisitos Aplicables , legales y reglamentarios se incluyen Decreto 2880 de 2004 Artículo 1° y Ley 30 de 1992 Artículo 112.</p>
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	Se ajustó objetivo estratégico e indicadores de acuerdo con el nuevo plan estratégico, así como actividades del PHVA, Proveedores, entradas, Salidas y clientes.
2011-10-24	4	Eliminación del indicador de Crecimiento en el número de estudiantes beneficiados por fondos en la educación básica y media
24/05/2011	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>• Inclusión de registros F135 Autorización de Giros - Vicepresidencia de Fondos en Administración, y F137 Ficha de especificación de fondos para atención al usuario.</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>
-	1.0	-
-	2.0	Descripción de cambios

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA