

Contenido

OBJETIVO	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. Alineado con el objetivo estratégico: <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés
ALCANCE	Aplica a los programas ofrecidos a través de la Oficina de Relaciones Internacionales del ICETEX.
LIDER PROCESO	Jefe de Oficina Relaciones Internacionales.

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

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

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Oficina Relaciones Internacionales. Profesional Especializado Oficina Relaciones Internacionales. Profesional Universitario Oficina Relaciones Internacionales. Técnico Administrativo Oficina Relaciones Internacionales. Contratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Condonación de programa artistas jóvenes talentos Procedimiento Seguimiento a becarios de posgrados extranjeros en Colombia Guía para gestionar solicitud de visa de cortesía para extranjeros Autoevaluación del control. Revisión por la dirección. Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Tratamiento del producto o servicio no conforme Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos. Diseño y desarrollo de productos Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control. Guía Metodología para el levantamiento de información. Guía para la elaboración de documentos. 	<p>Indicador Operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> Recursos apalancados a través de Convenios de Cooperación (contrapartida) <p>Instrumento de seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuadro de seguimiento crédito condonable para artistas jóvenes talentos Cuadro seguimiento becarios extranjeros
TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> Aplicativo Bizagi Sitio web ICETEX Microsoft Office. 			
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> Equipos de Comunicación. Equipos de computo Archivadores. Papelería Video Beam Sala de Juntas 			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> Mapa integral de riesgos operativos del proceso Gestión de apoyo a programas internacionales. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA) 	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> Normograma
MANDALA ESTRATEGICA	NORMA ISO 9001: 2015 <ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Mandala Estratégica 2021-2024 	

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Gestión de apoyo a programas internacionales
--------------	------------------------	---------	--

- 9.1.2 Satisfacción del cliente
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
- 10.2 No conformidad y Acción Correctiva
- 10.3 Mejora continua

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza actualización de los objetivos estratégicos y seguimiento y medición

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2022-5-24	16	Se realiza actualización de los objetivos estratégicos y seguimiento y medición
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 - Se ajusta la primera entrada - Se elimina la entrada de consolidación periódico de los cupos y plazas de intercambio - Se incluye la entrada catálogo oferta académica programa Beca Colombia y el proveedor IES
2019-11-5	13	- Se ajusta la primera actividad del hacer, en cuanto a los beneficiarios extranjeros. - Se incluyó el recurso tecnológico - Aplicativo financiero - Se incluye la actividad de identificación de recursos en el planear - 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
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"> • 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	7	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.
2013-05-24	6	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifican los indicadores del proceso.
2012-05-22	5	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de objetivos e indicadores de acuerdo al plan estratégico de la entidad. Se eliminan de las actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Organiza y analiza información recopilada de evaluaciones de los programas diligenciados por becarios. • Elabora informe de seguimiento por programa

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

COPIA CONTROLADA