

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer el recaudo de la cartera del ICETEX desde que se encuentra con 0 días de mora evitando así el deterioro de la misma, por medio de acciones que recuerden, comprometan y acuerden con el deudor el pago de su obligación.  Alineado con el objetivo estratégico de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de la información de la cartera, continuando con la gestión de cobranza mediante las diferentes etapas de cobro.
<b>LIDER PROCESO</b>	Director de Cobranza.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Administración de la Cartera.</li> <li>Proceso de gestión de recursos tecnológicos.</li> <li>Beneficiario (Deudor principal o deudor solidario).</li> <li>Proceso Gestión presupuestal</li> <li>Proceso Gestión contractual</li> <li>Proceso Planeación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información del cierre de cartera.</li> <li>Ciclos de facturación</li> <li>Reportes</li> <li>Solicitud de acuerdo de pago.</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>Plan estratégico</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <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>Define criterios para la asignación de obligaciones a los operadores de Cobranza.</li> <li>Define mecanismos de normalización para la recuperación de cartera.</li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza y selecciona la información de la cartera para la gestión de cobro.</li> <li>Consolida la cartera según la edad de mora y la asigna para gestión.</li> <li>Realiza gestiones de cobro utilizando las herramientas y aplicando los mecanismos según la edad de mora de la cartera.</li> <li>Elabora reportes y estadísticas de la recuperación de la cartera.</li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza seguimiento a las obligaciones asignadas y a la gestión de cobro.</li> <li>Verifica los niveles de recaudo según las edades de mora.</li> <li>Verifica las obligaciones que cumplen con los requisitos establecidos para efectuar el castigo de cartera.</li> <li>Se verifican las obligaciones que cumplen con las características de los créditos susceptibles de cubrir con recursos del Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo.</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprueba obligaciones para castigo de cartera por parte de la Junta Directiva.</li> <li>Proponer mejoras y ajustes al proceso.</li> <li>Genera o ajusta políticas encaminadas a mejorar los índices de recuperación de cartera.</li> <li>Toma acciones correctivas y de mejora que sean requeridas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de Contratación</li> <li>Comunicado a las empresas del valor a retener.</li> <li>Acuerdo de Junta Directiva – Aprobación del Castigo</li> <li>Información para gestión de recursos del Fondo de Sostenibilidad.</li> <li>Documentos requieren ser archivados.</li> <li>Información a comunicar externamente.</li> <li>Información a comunicar internamente</li> <li>Información para publicar en página web, info servicio, SMS, email Marketing y asistente virtual</li> <li>Requerimientos tecnológicos</li> <li>Acciones correctivas.</li> <li>Cálculo de indicadores y Avance planes de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso precontractual</li> <li>Empresa objetivo.</li> <li>Proceso Gestión contable y tributaria</li> <li>Proceso Gestión de pagos y liquidez</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 Evaluación Independiente.</li> <li>Proceso Planeación Estratégica</li> </ul>

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente – Presidencia.</li> <li>• Vicepresidente de Crédito y Cobranza</li> <li>• Director de Cobranza</li> <li>• Analistas y profesionales - Dirección de Cobranza</li> <li>• Centros de Contacto.</li> <li>• Grupo de Archivo.</li> <li>• Vicepresidente– Vicepresidente Financiero</li> <li>• Director de Contabilidad- Dirección de Contabilidad.</li> <li>• Grupo de Administración de Cartera.</li> <li>• Junta Directiva.</li> <li>• Revisoría Fiscal</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 Gestión de cobro pre jurídico.</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Retención de ingresos.</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Gestión de cobro administrativo</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Gestión de cobro preventivo</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Gestión de Cobro Jurídico</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Gestión, de insolvencia de personas naturales</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Gestión, aprobación y ejecución del Castigo de cartera.</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Cierre de cartera.</a></li> <li>• <a href="#">Guía para realizar cobro pre jurídico desde Centro de Contacto</a></li> <li>• <a href="#">Guía Fondo de Sostenibilidad</a></li> <li>• <a href="#">Guía identificación y reporte de pagos retención de ingresos</a></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Autoevaluación del control.</a></li> <li>• <a href="#">Revisión por la dirección.</a></li> <li>• <a href="#">Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</a></li> <li>• <a href="#">Acciones Correctivas y de mejora.</a></li> <li>• <a href="#">Control de documentos.</a></li> <li>• <a href="#">Diseño y desarrollo de productos</a></li> <li>• <a href="#">Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales</a></li> <li>• <a href="#">Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control.</a></li> <li>• <a href="#">Guía Metodología para el levantamiento de información.</a></li> <li>• <a href="#">Guía para la elaboración de documentos.</a></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Indicador Operativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudo Total de Cartera</li> <li>• Índice de Cartera Vencida</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo Crédito, Cartera y Programas Internacionales</li> <li>• Aplicativo de manejo documental</li> <li>• Internet.</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Aplicativo de Cobranza</li> <li>• Aplicativo de Generación de reportes</li> <li>• Aplicativo Financiero</li> <li>• Aplicativo para el reporte de incidencias de Software</li> </ul>			
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de cómputo e impresión.</li> <li>• Equipos y elementos de telecomunicación.</li> <li>• Cubículos de trabajo.</li> <li>• Sala de reuniones.</li> </ul>			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa Integral de Riesgos del Proceso Gestión de Recuperación de Cartera (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)</li> </ul>	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <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>• 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 los 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>• 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Mandala Estratégica 2021-2024</a></li> </ul>	

## 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	20	Se realiza actualización de los objetivos estratégicos y seguimiento y medición
2021-07-19	19	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 el alcance - Se incluye una entrada adicional de gestión de recursos tecnológicos en donde se reciben reportes propios y necesarios para la ejecución de los procesos.
2019-10-26	18	- De los recursos humanos se elimina el coordinador de cobranza dado que este cargo ya no existe dentro del proceso. - Se eliminó de la caracterización el procedimiento de cobro jurídico dada - 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
2018-11-15	17	Se incluye actividad en el Verificar, relacionada con que las obligaciones cumplan con las características de los créditos a cubrir con recursos del Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo.
2018-6-20	16	Se realiza la fusión con el proceso de Castigo de Cartera, dejando las actividades de este proceso como un actuar dentro de Gestión de Recuperación de Cartera. Así mismo se incluyeron entradas - salidas y clientes.
2018-05-04	15	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervinculos y norma ISO 9001:2015
2017-6-23	14	Se actualizan los recursos y se incluye en documentos relacionados la Guía para realizar cobro pre jurídico en el Centro de Contacto.
2017-05-15	13	Se realiza la actualización de los indicadores de acuerdo con los objetivos del mapa estratégico  Se actualiza el proceso en cuanto a su alcance, proveedores, entradas, salidas, clientes, actividades del PHVA, de acuerdo con el nuevo esquema de cobro.
2016-6-29	12	
2015-07-28	11	- Se ajustan proveedores, entradas, salidas y clientes  Se ajustan proveedores, entradas, salidas y clientes, PHVA. Se adicionan indicadores en el campo Seguimiento y medición.
2015-5-15	10	
		Se modifica Objetivo y alcance del proceso.
2015-2-16	9	
		Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.
2015-1-30	8	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> </ul>

2014-04-04	7	<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>
2013-06-05	6	<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 modifica el nombre del proceso.</p>
2012-09-24	5	<p>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.</p>
2012-05-07	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de objetivos e indicadores de acuerdo al plan estrategico</li> <li>• Inclusion del procedimiento Boletin de deudores morosos a la contaduria.</li> <li>• Actualizacion de los requisitos legales y reglamentarios</li> </ul>
15/03/2011	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 en proveedor - entrada y salida - Cliente el proceso Mejoramiento continuo, 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	-
-	1.0	-