

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	<p>Concluir el ciclo de la cartera de crédito ante la cancelación de la obligación que el beneficiario ha adquirido con la Entidad de forma satisfactoria, a través de la certificación del cumplimiento de sus deberes como deudor y en la devolución de los saldos que se registren a su favor</p> <p>Alineado con el objetivo estratégico:</p> <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 solicitud efectuada por el beneficiario o deudor solidario una vez finalizado el pago del saldo de la deuda del crédito, hasta que es generada la respuesta por parte del ICETEX al solicitante.
<b>LIDER PROCESO</b>	Coordinador Grupo Administración de Cartera

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional</li> <li>Solicitante (Beneficiario, deudor solidario o tercero con autorización).</li> <li>Proceso Gestión presupuestal</li> <li>Proceso Gestión contractual</li> <li>Proceso Administración de la Cartera.</li> <li>DANE</li> <li>Proceso Planeación estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad Vigente (leyes, decretos, circulares, acuerdos, normas, resoluciones)</li> <li>Solicitud de expedición certificado paz y salvo, devolución de saldos a favor y garantías).</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>Información generada del sistema a partir de los pagos registrados.</li> <li>Información del Salario Mínimo.</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>Identifica las obligaciones con saldo a favor.</li> <li>Identifica obligaciones con saldo cero y saldo a favor para la expedición de certificado paz y salvo.</li> <li>Identifica cruce de saldos entre obligaciones a cargo del mismo titular.</li> <li>Establece controles para la aplicación de novedades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución devolución de saldos a favor.</li> <li>Información solicitada.</li> <li>Certificado paz y salvo.</li> <li>Necesidades de contratación</li> <li>Documentos que requieren ser archivados.</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.</li> <li>Cálculo de indicadores</li> <li>Avance planes de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de pagos y liquidez</li> <li>Entes externos y de control.</li> <li>Solicitante (Beneficiario o Deudor solidario).</li> <li>Proceso gestión contractual.</li> <li>Proceso Gestión de archivo</li> <li>Proceso gestión de comunicación externa</li> <li>Proceso 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>
		<p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Genera emisión de certificados de paz y salvo.</li> <li>Recibe solicitud de devolución de garantías, saldos a favor u otros.</li> <li>Analiza información en el sistema estableciendo, que la obligación de crédito se encuentra totalmente cancelada.</li> <li>Elabora Actas de Ajuste de obligaciones, para dejar constancia del ajuste en el sistema, previa aprobación.</li> <li>Genera órdenes de pago de la devolución de saldos a favor</li> <li>Genera respuesta a las solicitudes de los beneficiarios con referencia a la cartera.</li> <li>Archiva todos los documentos soporte del análisis realizado.</li> <li>Realiza depuración y/o ajuste de saldos menores.</li> </ul>		
		<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica la información registrada en el sistema de cartera.</li> <li>Depuración de información de la cartera y ajuste de saldos menores.</li> </ul>		
		<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toma acciones correctivas y de mejora a que haya lugar.</li> <li>Reporta inconsistencias del funcionamiento del sistema de cartera</li> <li>Adelanta acciones de mejora de acuerdo con el resultado de los indicadores de servicio y del monitoreo de las actividades asignadas.</li> </ul>		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<b>HUMANOS</b> <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>Listado Maestro de Registros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Procedimiento devolución de saldos a favor</a></li> <li><a href="#">Procedimiento devolución, cancelación y endoso de garantías individual</a></li> <li><a href="#">Procedimiento ajuste por saldos menores</a></li> <li><a href="#">Guía Expedición certificado paz y salvo</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="#">Tratamiento del producto o servicio no conforme</a></li> <li><a href="#">Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</a></li> <li><a href="#">Control de documentos.</a></li> <li><a href="#">Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales</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> <li><a href="#">Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión</a></li> </ul>	<p><b>Instrumento de seguimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tablero de Control de Cartera - GAC</li> <li>Power BI – Mega</li> <li>Power BI - Margen de obligaciones de la cartera con situaciones especiales y Resumen gestión de cartera</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <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>			
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <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>			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa Integral de Riesgos del proceso Terminación o cumplimiento de Obligaciones de Crédito. <b>(Consulte el Mapa de Riesgos a través del aplicativo VIGIA.)</b></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> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mandala Estratégica 2021-2024</a></li> </ul>	

- 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
- 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 cambia el objetivo estratégico

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2022-06-02	17	Se cambia el objetivo estratégico
2022-5-24	16	Se realiza actualización de seguimiento y medición...
2021-10-11	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta el objetivo del proceso por tratamiento de SNC</li> </ul>
2021-07-19	14	<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 las entradas se eliminan las actas de ajuste.</p>
2020-10-29	13	<p>Se actualizan los recursos humanos y tecnológicos</p> <p>Se actualizan los documentos relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye la actividad transversal 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 salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.</li> <li>- A la salida de información solicitada se ajusta el cliente, pasa de ser entidades de control y vigilancia a entes externos y de control.</li> </ul>
2019-11-05	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajusta la entrada del proveedor solicitante</li> <li>- Se ajustan las actividades del hacer, verificar y actuar.</li> <li>- Se agregan los recursos humanos, profesionales de la vicepresidencia financiera, oficina de riesgos, oficina de relaciones internacionales.</li> <li>- Se ajustan los recursos tecnológicos y de infraestructura.</li> <li>- Se modifica el instrumento de seguimiento y medición.</li> <li>- Se ajustan los vínculos de documentos relacionados</li> </ul>
2018-05-04	11	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervinculos y norma ISO 9001:2015
2017-05-16	10	<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>• <b>Se eliminó el objetivo estratégico:</b> "Garantizar un proceso de cobranza óptimo, oportuno y confiable" por el indicador estratégico "Optimizar los procesos de cartera mejorando los tiempos de respuesta a solicitudes de clientes"</li> <li>• <b>Se ajustaron proveedores, entradas, salidas y clientes</b></li> <li>• En el módulo de seguimiento y medición <b>se eliminaron los indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera activa vencida con mora mayor a 30 días</li> <li>- Cartera activa vencida por época de amortización</li> <li>- Cartera ACCES activa vencida por época de amortización de nuevos pasos al cobro</li> <li>- Indicador cobranza preventiva</li> <li>- Efectividad de la gestión de cobranza preventiva</li> <li>- Cartera activa vencida en época de estudios de las líneas Pregrado, Mediano plazo y Posgrado país</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Y se incluyeron los indicadores:</b></p> <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>
2015-8-4	9	

2015-1-30 8

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.

- 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.

2014-4-3 7

2013-06-04 6

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 5

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.

2012-05-18 4

- Actualización de objetivos e indicadores de acuerdo al plan estratégico de la entidad
- Link del mapa de riesgos del proceso
- Actualización de proceso

15/03/2011 3

- El proceso Gestión de Archivo se le eliminó "y Títulos valores"
- En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y entrada Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- 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.
- Se agregaron en documentos Relacionados los procedimientos Certificación deuda en cero y Devolución de saldos.
- Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:
  - 4.1 Requisitos Generales
  - 4.2.3 Control de documentos
  - 4.2.4 Control de Registros
  - 5.6.2 Información para la Revisión
  - 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos
  - 8.5.1 Mejora Continua
  - 8.5.2 Acciones Correctivas
  - 8.5.3 Acciones preventivas

- 2.0 Descripción de cambios

- 1.0 -