

CONTEXTO ESTRATÉGICO Y RIESGOS ASOCIADOS

CONTEXTO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RIESGO ESTRATÉGICO	PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos transformación e digital industrial 4.0 Insuficiencia de la capacidad instalada en recursos humanos, tecnológicos y físicos en áreas críticas y procesos clave. 	A2. Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio.	R127 Adquirir software que no cumple con las necesidades del instituto R126 Cambios en el alcance y en las definiciones durante el proceso de la gestión de los requerimientos	Gestión de servicios tecnológicos
<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de conocimiento debido al cambio del personal. Insuficiencia de la capacidad instalada en recursos humanos, tecnológicos y físicos en áreas críticas y procesos clave. 	P1. Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo.	R86 Falta de personal de planta para cumplir con la operación de la entidad	Ingreso (TH)
<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de servicios que no se actualiza constantemente a los cambios en la demanda. Falta de calidez en las interacciones con el usuario. Complejidad del portafolio de servicios, los procesos y las actividades de cara al usuario. 	P3. Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente C4. Contribuir a la Experiencia de Servicio centrada en el cliente	R55 Afectación de la calidad y oportunidad del servicio al cliente	Atención al cliente
<ul style="list-style-type: none"> Afectación por la emergencia económica, social y ecológica Incremento en la tasa de desempleo del mercado laboral en los segmentos donde se ubican los beneficiarios de ICETEX. 	C1. Contribuir a cobertura en la Oferta y Demanda y en la calidad de la educación del país	R132 Deterioro de las relaciones comerciales con los aliados estratégicos	Gestión Comercial y de Mercadeo
<ul style="list-style-type: none"> Volatilidad cambiaria que afecta el valor de los créditos desde y hacia el exterior 		R48 Falta de gestión adecuada con los procedimientos establecidos para el otorgamiento de becas.	Otrogamiento de servicios a programas internacionales
<ul style="list-style-type: none"> Desarticulación entre las áreas al interior de la Entidad. 	P1. Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo.	R144 Desarticulación del sistema integrado de planeación y gestión (sgc, meci) R7 Desconocimiento en la identificación de los riesgos operativos de la entidad	Planeación estratégica
<ul style="list-style-type: none"> Conflicto social nacional e internacional. Insuficiencia de la capacidad instalada en recursos humanos, tecnológicos y físicos en áreas críticas y procesos clave. 	P1.2 Asegurar el cumplimiento de la estrategia	R143 Incumplir la estrategia de la entidad	Planeación estratégica
<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de servicios que no se actualiza constantemente a los cambios en la demanda Conflicto social nacional e internacional. 	C6. Contribuir a la Internacionalización de la Educación Superior en Colombia.	R52 Incumplimiento de los compromisos establecidos en los convenios por parte del oferente y de instituciones educativas	Otrogamiento de servicios a programas internacionales
<ul style="list-style-type: none"> Escasa educación financiera en los ciudadanos. 	P2. Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales	R49 Otorgamiento de becas o créditos condonables a los colombianos y extranjeros que no cumplan con los requisitos.	Otrogamiento de servicios a programas internacionales
<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de servicios que no se actualiza constantemente a los cambios en la demanda 	C1. Contribuir a cobertura en la Oferta y Demanda y en la calidad de la educación del país	R27- Legalizar o renovar los créditos fuera del tiempo establecido	Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso
<ul style="list-style-type: none"> Aplazamiento y deserción en matrículas universitarias. Rechazo por parte de los estudiantes a modelos de financiación de la demanda de educación superior. Incremento en la tasa de desempleo del mercado 	F2. Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad.	R31 - Asignación errada de obligaciones para la gestión de Cobranza R33 - Entrega errada del recibo de pago a los deudores del ICETEX.	Gestión de Recuperación de Cartera Gestión de Recuperación de Cartera
<ul style="list-style-type: none"> Alta Rotación de personal en todos los niveles de la Entidad Pérdida de conocimiento debido al cambio del personal. 	A3. Asegurar el Talento Humano de la organización	R83 Vincular a una persona que incumpla con los requisitos establecidos en los manuales y políticas del ICETEX	Ingreso (TH)

CONTEXTO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RIESGO ESTRATÉGICO	PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> Recursos limitados de la Nación para el otorgamiento de subsidios 	C2. Contribuir en la Articulación de la Política Pública	F1. Realizar proyecciones financieras, estimaciones estadísticas o informes imprecisos	Planeación Financiera
<ul style="list-style-type: none"> Rechazo por parte de los estudiantes a modelos de financiación de la demanda de educación superior Escasa educación financiera en los ciudadanos. 	C3. Captar, fidelizar y retener clientes mediante segmentación adecuada	R134 Falla en el análisis estratégico para el cumplimiento de las metas comerciales trazadas para el período propuesto.	Gestión Comercial y de Mercadeo