

Contenido

COPIA CONTROLADA

OBJETIVO	Identificar las obligaciones susceptibles de castigo de cartera, para aprobación de la Junta Directiva del ICETEX, cumpliendo con los lineamientos internos definidos por el instituto para el castigo de cartera. Alineado con el mapa estratégico de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza "Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad".
ALCANCE	Inicia con la consulta de los archivos de donde se extrae la información de las obligaciones que posiblemente cumplen con las condiciones de castigo, hasta el registro y contabilización de las obligaciones a castigar en el sistema, que han sido aprobadas por la Junta Directiva.
LIDER PROCESO	Director Cobranza

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Administración de la cartera Proceso Gestión presupuestal Proceso contractual Planeación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Información del cierre de cartera 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 Plan estratégico 	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Establece en que mes o meses del año se realiza el castigo de cartera. Identifica los recursos físicos, financieros, de contratación, humanos, que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Obligaciones contabilizadas como cartera castigada y con estado "K". Información para gestión de recursos en el Fondo de Sostenibilidad. Documentos requieren ser archivados. Información a comunicar externamente. Información a comunicar internamente Información para publicar en la Página WEB Requerimientos tecnológicos Acciones correctivas y preventivas. Cálculo de indicadores Avance planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Administración de la cartera. Proceso Gestión Contable y Financiera Proceso Gestión de archivo Proceso Relación con medios de comunicación Proceso Comunicación Organizacional Proceso Atención al cliente Proceso gestión del servicio Proceso Evaluación Independiente. Proceso Planeación Estratégica
		HACER <ul style="list-style-type: none"> Genera listado de obligaciones susceptibles a castigar. Gestiona la certificación con las diferentes áreas de las obligaciones susceptibles a castigar. Elabora y presenta estudio técnico a la Junta Directiva para solicitar aprobación del castigo de cartera. Aprueba el castigo de la cartera de las obligaciones presentadas Contabiliza el castigo de cartera. Realiza solicitud de los recursos que se deben trasladar del Fondo de Sostenibilidad. 		
		VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> Verifica si las obligaciones a castigar cumplen con los requisitos establecidos. Verifica consistencia de las cifras, comparando las obligaciones aprobadas para castigo por la Junta Directiva y la recuperación gestada de las mismas durante el período entre la aprobación y la aplicación del castigo. 		
		ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> Toma acciones correctivas y preventivas que sean requeridas. 		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
----------	---------------------	-------------------------	------------------------

HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> • Presidente – Presidencia. • Vicepresidente – Vicepresidencia de Crédito y Cobranza. • Director de Cobranza – Dirección de Cobranza. • Coordinador de Cobranza • Analista Dirección de Cobranza. • Vicepresidente – Vicepresidente Financiero • Director Contable - Dirección de Contabilidad. • Grupo de Administración de Cartera. • Junta Directiva. • Revisoría Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Gestión, aprobación y ejecución del castigo de cartera • Guía Fondo de Sostenibilidad • Procedimiento cierre de cartera • Procedimiento Autoevaluación del control • Procedimiento Revisión por la dirección • Procedimiento Generación y seguimiento de acuerdos de servicio • Procedimiento Tratamiento del producto o servicio no conforme • Procedimiento Acciones Correctivas, preventivas y de mejora • Procedimiento Control de documentos • Procedimiento Diseño y desarrollo de productos • Procedimiento Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales • Guía Metodología para la encuesta autoevaluación del control • Guía Metodología para el levantamiento de información • Guía de elaboración de documentos. 	<p style="text-align: center;">INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de la cartera castigada
TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de crédito, cartera y programas internacionales. • Aplicativo Financiero • Correo electrónico. • Herramientas ofimáticas 			
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> • Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados. (Archivo móvil, muebles estantería, archivadores, sillas, mesas de reunión). • Equipo para los procesos (Hardware) tales como: PC, portátiles, impresoras. • Servicios de Apoyo (teléfonos, insumos, papelería, video beam). 			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> • Mapa Integral de Riesgos Operativos del Proceso Castigo de Cartera. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA) 	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> • Normograma
MAPAS ESTRATÉGICOS	NORMA NTCGP 1000:2009 / ISO 9001:2008
<ul style="list-style-type: none"> • Mapa Estratégico Corporativo • Mapa Desdoblamiento Vicepresidencia de Crédito y Cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1 Requisitos Generales • 4.2.3 Control de documentos • 4.2.4 Control de Registros • 5.6.2 Información de entrada para la Revisión • 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. • 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. • 7.3 Diseño y desarrollo. • 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. • 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. • 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos • 8.5.1 Mejora Continua • 8.5.2 Acciones Correctivas • 8.5.3 Acciones preventivas

Modificaciones

Descripción de cambios

Se ajusta la caracterización de acuerdo con la nueva regulación de cobranza aprobada según Acuerdo 008 de 2017 - Reglamento de Cobranza

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2017-6-23	14	Se ajusta la caracterización de acuerdo con la nueva regulación de cobranza aprobada según Acuerdo 008 de 2017 - Reglamento de Cobranza
2017-05-15	13	Se realiza la actualización del objetivo y del campo de medición y seguimiento incluyendo la herramienta de seguimiento actual, de acuerdo con el mapa estratégico
2017-3-31	12	Se elimina el procedimiento Traslado de Recursos del fondo de sostenibilidad y se reemplaza por la guía Fondo de Sostenibilidad que incluye el cálculo del porcentaje de la prima, Giro de aportes al fondo de sostenibilidad, el traslado de recursos y giro de recuperaciones de cartera castigada al fondo de sostenibilidad. Se elimina el vínculo al mapa de riesgos y se deja nota para que sea consultado a través del aplicativo VIGIA.
2016-6-27	11	- Se ajustan proveedores, entradas, salidas y clientes, - Se incluye instrumento de seguimiento "Recuperación de la cartera castigada".
2015-7-28	10	- Se ajusta el objetivo del proceso, proveedores, entradas, salidad y clientes
2015-5-15	9	Se ajusta el objetivo del proceso, proveedores, entradas, salidad y Clientes, PHVA.
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.
2014-04-04	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.
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.
2012-05-07	4	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de objetivos e indicadores de acuerdo al plan estratégico de la entidad.
15/03/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> 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 modificó el nombre del procedimiento Administración archivos de gestión, de documentos relacionados.
- 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	-
-	1.0	-

COPIA CONTROLADA