

Contenido

---

COPIA CONTROLADA

<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 los objetivos del mapa estratégico corporativo "Optimizar el proceso de Administración de Cartera".</p>
<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 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 (Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor).</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>Actas de ajuste</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 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> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe solicitudes para emisión de certificados de paz y salvo.</li> <li>Analiza formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor.</li> <li>Analiza información en el sistema estableciendo, que la obligación de crédito se encuentra totalmente cancelada.</li> <li>Elabora Actas de Ajuste en Cuenta, para dejar constancia del ajuste en el sistema, previa aprobación.</li> <li>Genera órdenes de pago de la devolución de saldos a favor a los usuarios que lo soliciten.</li> <li>Genera respuesta a los PQRS escalados.</li> <li>Archiva todos los documentos soporte del análisis realizado.</li> <li>Realiza depuración de Saldos Menores.</li> <li>Ajuste de saldo menor a favor del beneficiario, por renuncia.</li> <li>Autoriza las obligaciones de devolución de garantías con saldo cero.</li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa los datos presentados por el sistema.</li> <li>Realiza monitoreo sobre las actividades asignadas a los responsables de su ejecución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución devolución de saldos a favor.</li> <li>Certificado paz y salvo.</li> <li>Estudio previo de conveniencia y oportunidad</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, infoservicio, SMS, email Marketing y asistente virtual</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>Entidades de control y vigilancia.</li> <li>Solicitante (Beneficiario o Deudor solidario).</li> <li>Proceso precontractual</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>

- Depuración de información de la cartera y ajuste de saldos menores.

**ACTUAR**

- Realiza acciones correctivas y de mejora requeridas.
- Adelanta acciones de acuerdo con el resultado de los indicadores de servicio y del monitoreo de las actividades asignadas a los funcionarios responsables.

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicepresidente de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Vicepresidencia de Fondos en Administración.</li> <li>• Coordinador grupo de Administración de Cartera.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario - Grupo de Administración de la Cartera</li> <li>• Proveedores (Outsourcing de Atención al Usuario).</li> </ul> </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 Devolución de saldos a favor</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Devolución de garantías individual</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Ajuste por saldos menores</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Gestionar solicitudes por condonación</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Aplicación de condonaciones.</a></li> <li>• <a href="#">Guía Condonación por Fallecimiento o Invalidez</a></li> <li>• <a href="#">Guía Condonación Mejores Saber Pro</a></li> <li>• <a href="#">Guía Condonaciones Andres Bello</a></li> <li>• <a href="#">Guía Expedición certificado paz y salvo</a></li> <li>-</li> <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="#">Tratamiento del producto o servicio no conforme</a></li> <li>• <a href="#">Acciones</a></li> <li>• <a href="#">Correctivas, preventivas 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>ESTRATEGICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la atención de casos escalados por OCM al GAC.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OPERATIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en la atención de casos escalados por la OCM.</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo Cartera</li> <li>• Sistema documental.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Página web de la entidad.</li> <li>• Word, Excel, Power Point.</li> <li>• Sistema financiero</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> <li>• Gestión de Archivo</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. (Consulte el Mapa de Riesgos a través del aplicativo VIGIA.)</li> </ul>	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Normograma</a></li> </ul>
<b>MAPAS ESTRATÉGICOS</b>	NORMA ISO 9001:2015
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mapa Estratégico Corporativo</a></li> <li><a href="#">Mapa Desdoblamiento Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</a></li> </ul>	<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 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>8.6 Liberación de los productos y servicios</li> <li>8.7 Control de las salidas no conformes</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>

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervinculos y norma ISO 9001:2015

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2018-05-04	11	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervinculos y norma ISO 9001:2015
2017-05-16	10	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.
2015-8-4	9	<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> <li>• <b>Y se incluyeron los indicadores:</b> <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> </li> </ul>
2015-1-30	8	<p>Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros</p> <p>Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.</p>
2014-4-3	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivos:</b> Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> <li>• <b>Seguimiento y Medición:</b> Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.</li> <li>• <b>Documentos y registros relacionados:</b> Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actulizacion de objetivos e indicadores de acuerdo al plan estrategico de la entidad</li> <li>• Link del mapa de riesgos del proceso</li> <li>• Actulizacion de proceso</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 el proceso Mejoramiento continuo y entrada 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 en documentos Relacionados los procedimientos Certificación deuda en cero y Devolución de saldos.</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	Descripción de cambios
-	1.0	-