

Contenido

1. OBJETIVO

Aplicar las novedades en la cartera de acuerdo con las solicitudes recibidas, para modificar las condiciones de aquellas obligaciones que cumplan con los requisitos y condiciones de la novedad requerida.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de la novedad y termina con el envío de la respuesta al solicitante.

3. DEFINICIONES

- **Escalamiento:** Direccionamiento de una transacción o interacción de un nivel a otro.
- **Novedad:** Modificaciones que se realizan a los créditos de los beneficiarios sea monetario o no monetario.
- **Tipificación:** Es la captura y clasificación de los motivos de consulta o solicitud de un beneficiario o ciudadano de cada una de las interacciones o transacciones recibidas a través de los canales dispuestos por la Entidad los cuales deben ser consignados en la herramienta de atención de clientes de la entidad.

4. CONDICIONES GENERALES

- Se debe aplicar los controles establecidos en las guías, que conforman este procedimiento.
- Las novedades están normadas mediante el Reglamento de crédito y cartera vigente de la entidad.
- La aplicación de los auxilios se activará en el momento en que surja una emergencia o el Gobierno Nacional lo indique "[Guía auxilios para créditos educativos](#)" (G219) con el "[Formato de solicitud aplicación temporal de auxilio para créditos educativos](#)" (F461) y el "[Instructivo formato solicitud aplicación temporal de auxilio para créditos educativos](#)" (I461).
- En el presente procedimiento se adjunta base de Excel "Anexo seguimiento control" y "Anexo control de aplicación (para recomposición)" con el propósito de llevar el seguimiento y control de la aplicación de todas las novedades de cartera.
- Todas las solicitudes deben ser tipificadas y escalonadas según matriz de escalonamiento de la OCM.

5. DESCRIPCIÓN

5.2. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

5.2. ACTIVIDADES

Beneficiario / Deudor solidario / Representante legal / Tercero autorizado/ Área misional

5.2.1. Radica el formato de solicitud diligenciado, según las indicaciones establecidas en los instructivos para cada novedad.

- "[Formato solicitud refinanciación – mora igual o menor a 90 días](#)" (F392)
- "[Solicitud interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro](#)" (F356)
- "[Formato Solicitud de prórroga](#)" (F450)
- "[Formato solicitud cambio de plazo](#)" (F378)
- "[Formato Cambio de fecha límite de pago del crédito](#)" (F379)
- "[Formato Reintegro IES a ICETEX](#)" (F364)

Asesor de atención al usuario/ Proveedor de Atención al usuario

5.2.2. Recibe del Beneficiario / Deudor solidario / Representante Legal / Tercero Autorizado el formato de acuerdo con la novedad a realizar.

5.2.3. Valida si la obligación cumple con los requisitos y condiciones de cada tipo de novedad.

Si la obligación no cumple con los requisitos y condiciones continúa con la actividad 5.2.4.

- Si la obligación cumple con los requisitos y condiciones continúa con la actividad 5.2.5.

5.2.4. Informa al Beneficiario / Deudor solidario / Representante legal / Tercero Autorizado las condiciones y requisitos que debe cumplir.

5.2.5. Verifica que el formato y sus anexos, estén completos y correctamente diligenciados.

5.2.6. Informa al Beneficiario / Deudor solidario / Representante Legal / Tercero Autorizado sobre el ajuste del formato y anexos necesarios para dar continuidad a su solicitud.

5.2.7. Genera el caso de acuerdo con la solicitud de novedad y escala según matriz de escalonamiento de la OCM mediante el Sistema de Administración de Clientes al área de cartera.

Técnico Administrativo y/o Profesional - Grupo de Administración de Cartera

5.2.8. Procede con la validación y aplicación de la novedad en el sistema de información de cartera, de acuerdo con la guía establecida.

- "[Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días](#)" (G203)
- "[Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro](#)" (G204)
- "[Guía cambio de plazo y prórrogas](#)" (G205)
- "[Guía cambio de fecha límite de pago del crédito](#)" (G206)
- "[Guía Aplicación de reintegros](#)" (G208)
- Si son requerimientos relacionados con la recomposición de las alianzas, se da tramite de acuerdo con lo establecido en la "[Guía Recomposición de Alianza](#)" (G224).

5.2.9. Genera respuesta de la ejecución de la solicitud recibida por el sistema de administración de clientes o por el medio que se halla recibido el requerimiento.

Asesor de atención al usuario/ Proveedor de Atención al usuario

5.2.10. Recibe la respuesta a través del sistema de administración de clientes y comunica al beneficiario el estado de la cartera de acuerdo con la novedad aplicada.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Requisitos de la cartera.	Validación del cumplimiento del 100% de las condiciones de la novedad, para aplicación en la cartera.	Archivo en Excel: Anexo seguimiento control Anexo control de aplicación (para recomposición)	Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo Administración de Cartera
Aplicación de la novedad.	<ol style="list-style-type: none"> Se valida el 100% del total de las obligaciones, con el fin de verificar que sean afectadas. Del total de las obligaciones afectadas por la aplicación de la novedad en el sistema de información de cartera, se verifica el 1% aleatorio asegurando la correcta aplicación. 	Archivo en Excel: Anexo seguimiento control Anexo control de aplicación (para recomposición)	Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo Administración de Cartera

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días	G203
Formato solicitud refinanciación – mora igual o menor a 90 días	F392
Instructivo formato solicitud refinanciación – mora igual o menor a 90 días	I392
Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro	G204
Formato solicitud de interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro	F356
Instructivo solicitud de interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro	I356
Guía cambio de plazo y prórrogas	G205
Formato solicitud cambio de plazo	F378
Instructivo formato solicitud cambio de plazo	I378
Formato Solicitud de prórroga	F450
Instructivo formato solicitud prórroga	I450
Guía cambio de fecha límite de pago del crédito	G206
Formato cambio de fecha límite de pago del crédito	F379
Instructivo cambio de fecha límite de pago del crédito	I379
Guía aplicación de reintegros	G208
Formato Reintegro IES a ICETEX	F364
Instructivo Formato Reintegro IES a ICETEX	I364
Guía Recomposición de Alianza	G224
Proceso Atención al Cliente	M5-1
Anexo seguimiento control	N/A
Anexo control de aplicación	N/A

Anexos:

[Anexo control de aplicación \(para recomposición\).xlsx](#)

Editado por Gloria Nancy Mendez Ibañez, ago 31 2022 11:22 a.m.

[Anexo seguimiento control.xlsx](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, oct 04 2022 15:59 p.m.

[Diagrama de Flujo M3-2-25 Aplicación de Novedades.pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, abr 10 2023 08:17 a.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

En la actividad 5.2.10 cambia a Asesor de atención al usuario/ Proveedor de Atención al usuario

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2023-04-11	5	En la actividad 5.2.10 cambia a Asesor de atención al usuario/ Proveedor de Atención al usuario
2022-08-31	4	<p>Se ajusta el procedimiento M3-2-25 de acuerdo con lo solicitado, en el sentido de completarlos con las guías y formatos respectivos</p> <ul style="list-style-type: none"> En objetivo se elimina de quien son recibidas las solicitudes Beneficiario / Deudor Solidario / Representante Legal / Tercero Autorizado / áreas misionales en el aplicativo de gestión misional, se modificó la palabra cartera por plan de pagos. En condiciones generales se eliminaron las guías relacionadas, se adicionaron novedades mediante el reglamento de crédito y cartera, solicitudes según "Guía auxilios para créditos educativos" (G219) y se adjuntan en anexos bases de datos en Excel "Anexo seguimiento control" y "Anexo control de aplicación". En Actividades 5.1.1 se elimina la nota "Para solicitudes de Recomposición de Alianza, se reciben mediante memorando a través del aplicativo de gestión documental. Continúa con la guía "Recomposición de Alianza" (G224)."
2021-05-10	3	<ul style="list-style-type: none"> En Actividades 5.1.8. se incluyen las guías antes relacionadas en condiciones generales. "Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días" (G203), "Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro" (G204), "Guía cambio de plazo y prórrogas" (G205), "Guía cambio de fecha de vencimiento" (G206), "Guía afectación a Capital" (G207), "Guía Aplicación de reintegros" (G208), "Guía auxilios para créditos educativos" G219, "Guía Recomposición de Alianza" (G224). En documentos relacionados se incluyen Guía Recomposición de Alianza G224, Anexo seguimiento control, Anexo control de aplicación, Acuerdo No. 68 del 1 de diciembre 2020. Por el cual se modifica el reglamento de crédito, Acuerdo 015 del 12 de agosto de 2019. Por el cual se modifica el reglamento de cobranzas y cartera del ICETEX.
2020-12-23	2	<ul style="list-style-type: none"> Se adciona al objetivo áreas misionales Se adciona en las condiones geenrales la G224 Guia Recomposición de Alianzas y se adciona uan regla la aplicacación por guías realacionada en el procedimiento En las actividades se adiona una nota a la actividad 5.2.1. En los contoles se elimina los controles de: Cambio de fecha de vencimiento, cambio de plazo y prórrogas, interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro, Gestionar solicitud de refinanciación - Mora Menor o Igual A 90 días y Consolidación y aplicación de reintegros.

- Se establece un control general para el procedimiento

2020-03-17 1 -

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA