

Contenido

1. OBJETIVO

Lograr la normalización de la cartera que se encuentra con vencimientos superiores a 90 días.

2. ALCANCE

Inicia con la descarga del archivo de días en mora y saldos de la cartera y termina con la normalización de las obligaciones y el seguimiento y gestión de cobro para aquellas que continúan presentando vencimientos.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de Pago:** Compromiso del deudor principal y/o deudor solidario con el ICETEX en el que se pacta la forma de pago para normalizar el crédito.
- **Back Office:** es el conjunto de actividades de apoyo a la operación del centro de contacto, que realiza un grupo de personas sin tener contacto presencial ni telefónico con el deudor principal o deudor solidario del ICETEX.
- **Blaster:** Una herramienta que permite realizar llamadas telefónicas automatizadas en masa.
- **BPO:** Business Process Outsourcing cuya traducción literal es externalización de procesos del negocio. Es decir, poner en manos de terceros un proceso o servicio para mejorar la actividad.
- **Centro de Contacto:** es una operación centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas telefónicas, así como realizar gestiones mediante otros canales (correo electrónico, mensajes de texto, entre otros), para gestionar la cobranza y la atención de solicitudes en relación con las obligaciones que presenta mora adquiridas con el ICETEX.
- **Chatbot:** es un programa informático que simula una conversación con un usuario, ya sea por voz o por texto
- **Click to call:** se integra en una página web a través de un widget. El usuario puede hacer clic en un botón, imagen o texto para solicitar una llamada telefónica.
- **Cobranza Pre-jurídica:** Gestión de cobro que tiene como propósito normalizar las obligaciones que presentan vencimientos superiores a 90 días. La gestión con estos deudores cubre todas las líneas de crédito que componen la cartera del ICETEX y Fondos en Administración.
- **Inbound:** llamadas telefónicas entrantes de los beneficiarios o deudores al Centro de Contacto.
- **Marquilla:** Estado del crédito que permite identificar la etapa de cobro en que se encuentra la obligación.
- **Mensaje Robotizado de Voz – Blaster:** Gestión telefónica mediante grabación de mensaje con información de interés para el deudor o deudor solidario.
- **Outbound:** llamadas telefónicas salientes realizadas para contactar a las personas que tienen obligaciones con el ICETEX.
- **Prescripción Extintiva:** Figura jurídica mediante la cual, por el transcurso del tiempo, inactividad del acreedor, declaración judicial y otras circunstancias se puede extinguir el derecho del acreedor a exigir el cumplimiento de la obligación.
- **SMS significa servicio de mensajes cortos:** Es un servicio de mensajería de texto que permite el intercambio de mensajes de texto cortos entre dispositivos móviles.
- **Videollamada:** Comunicación simultánea a través de una red de telecomunicaciones entre dos o más personas, que pueden oírse y verse en la pantalla de un dispositivo electrónico, como un teléfono inteligente o una computadora.
- **Voice Bot:** es un software informático en el que se incluye la Inteligencia Artificial y el Procesamiento del Lenguaje Natural, con la capacidad de desarrollar conversaciones.
- **WhatsApp:** es una aplicación de mensajería instantánea que permite enviar y recibir mensajes de texto, audio, video, GIF, documentos, contactos, ubicación, llamadas y videollamadas.

4. CONDICIONES GENERALES

- A través de la legalización del crédito con la suscripción de las garantías (pagaré, carta de instrucciones y/o contrato) tanto el beneficiario como el (los) deudor (res) solidario(s) aceptan en forma voluntaria las condiciones y políticas del ICETEX para el manejo de los créditos, las cuales hacen parte integral del Reglamento de Crédito Educativo y demás normas concordantes, comprometiéndose a cancelar el valor adeudado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado.
- Mensualmente se debe llevar a cabo una reunión de seguimiento a la gestión, entre la Dirección de Cobranza o Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Dirección

del Centro de Contacto, en la que se evalúan resultados, se ajustan las campañas y se toman las decisiones correspondientes para mejorar la recuperación de la cartera.

- Todo crédito que se encuentre en la franja de mora superior a 90 días debe ser gestionada hasta que se normalice la obligación exceptuando aquellas que por alguna situación especial no pueda asignarse al cobro, corresponda a saldos vencidos de menor valor o días de mora por tiempos de caída de aplicación de pagos, etc.
- La Dirección de Cobranza realiza el seguimiento de las obligaciones en esta etapa de cobro y determina en conjunto con el Centro de Contacto las estrategias a implementar, para evitar el deterioro de la cartera hasta obtener su recuperación.
- Las asignaciones de las obligaciones se realizarán de forma periódica según se determine.
- El operador del centro de contacto cuenta con acceso al aplicativo de crédito, cartera, cobranza y al aplicativo de manejo documental, para realizar consultas de saldos, vencimientos, recaudos y validar información demográfica. Es su responsabilidad garantizar el buen uso de esa información.
- La gestión de cobro se regula mediante cumplimiento del contrato de prestación de servicios.

El centro de contacto debe:

- o Enviar periódicamente las grabaciones de las llamadas al personal de la Dirección de Cobranza.
- o Realizar la actualización de datos del deudor principal y/o deudor solidario en el aplicativo de gestión de todas las llamadas inbound y outbound y entregar esta información periódicamente al ICETEX.
- o Durante toda la gestión de cobro prejurídico, monitorear la adecuada prestación de servicio en cuanto a atención al usuario y conocimiento del producto
- Se debe realizar como mínimo diez (10) intentos no exitosos de llamada a un deudor principal o deudor solidario, o quince (15) llamadas contestadas por terceros, para que la obligación se incluya en la lista de los ilocalizados.
- El ICETEX podrá suscribir acuerdos de pago sobre obligaciones que presenten mora, tendientes a normalizar los saldos, de acuerdo con las políticas establecidas en el Reglamento de recuperación de cartera ICETEX.
- Durante toda la gestión de cobro pre jurídico se debe monitorear la adecuada prestación de servicio en cuanto a atención al usuario y conocimiento del producto.
- Las PQRS generadas de este proceso, serán atendidas por medio de la guía ["Guía Atención de PQRS por cobranzas" \(G265\)](#).
- Para vencimientos mayor a 720 días y que amparados en el artículo 94 del Código General del Proceso, se logre interrumpir el término de prescripción y lograr preservar la posibilidad de seguir gestionando la cartera para obtener el recaudo proyectado. Se desarrollarán las siguientes actividades:
 - o Seguimiento al rodamiento de la cartera desde edades tempranas de mora, hasta épocas tardías de pago, en las etapas de recuperación preventiva (cartera al día), administrativa (cartera con mora <= a 90 días) y prejurídica (cartera con mora superior a 90 días) procurando, en apoyo con los BPO contratados, ubicar a los beneficiarios y deudores solidarios para obtener el abono o pago total de las obligaciones aplicando las políticas reguladas en el Reglamento de Recuperación de Cartera, así como la generación de acuerdos de pago que conlleven al reconocimiento de la vigencia de las obligaciones mitigando el riesgo de la prescripción.
 - o La Dirección de Cobranza realiza actualización de datos por medio de la gestión de localización, validador de ingresos e investigación de bienes, que permitan traer información actualizada que aporte en la localización y contactabilidad de los deudores en las diferentes etapas de recuperación de cartera, mitigando el riesgo de prescripción de la obligación.
 - o Dentro de los canales que se utilizan para realizar la gestión de recuperación de cartera están la atención del asesor o gestor de recuperación tanto de manera presencial como telefónica, Blaster, ChatBot, Click To Call, Email, SMS, Video llamada, Voice Bot y Whastapp.
 - o La Dirección de cobranza realizara el control de manera trimestral para identificar las obligaciones con riesgo de prescripción para notificar al centro de contacto y generar una campaña específica para estas obligaciones.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Analista - Profesional/ Dirección de Cobranza
--

- 5.2.1. Toma el archivo "prestamosañomesdia", que contiene información de días de mora y saldos de toda la cartera, para realizar la asignación periódica.
- 5.2.2. Realiza la depuración del archivo excluyendo aquellos créditos que no deben ser asignados por presentar algún tipo de requerimiento, proceso de Retención de ingresos o acuerdo de pago vigente, identificando las obligaciones nuevas a asignar y las que se deben retirar.
- 5.2.3. Descarga la información sociodemográfica del aplicativo de crédito, cartera y programas internacionales, y actualiza la información de las obligaciones.
- 5.2.4. Envía la información de asignación, retiros y la información sociodemográfica a través del canal definido por ICETEX, al Centro de Contacto para iniciar la gestión.
- 5.2.5. Descarga informe de estados de cobranza para validar obligaciones que deben ser desmarcadas y marcadas en el proceso de asignación. Continúa actividad 5.2.8.
- 5.2.6. Identifica las obligaciones susceptibles de preinscripción y las reporta en el proceso de asignación.

Técnico Administrativo / Dirección de Cobranza

- 5.2.7 Se envía un masivo de comunicaciones ya sea por correo físico o correo electrónico debidamente certificado, a todos aquellos beneficiarios y deudores solidarios con quienes no se ha logrado contactabilidad y registran alturas de mora, último abono recibido o última fecha de contactabilidad efectiva. Desde correspondencia envían un estado de esa solicitud y finaliza el procedimiento.

Centro de Contacto

- 5.2.8. Recibe base general de obligaciones a gestionar cobro y ejecuta el cobro pre jurídico por medio de gestión telefónica, presencial y masivo de comunicaciones. Remitirse a la ["Guía para realizar cobro desde Centro de Contacto" \(G167\)](#)
- 5.2.9. Genera reportes de gestión y los envía junto con los soportes a la Dirección de Cobranza:
- El reporte de casos generales y especiales los remite al técnico administrativo, profesional o analista de cobranza, continúe con la actividad 5.2.10.
 - El reporte de gestión lo remite al técnico administrativo, profesional o analista de cobranza encargado para gestionar informes según se requieran, continúe con la actividad 5.2.24.
 - La base de ilocalizados la remite al técnico administrativo, profesional o analista de cobranza encargado, continúe con la actividad 5.2.18.
 - El Informe de monitoreo y calidad, los acuerdos de pago y las grabaciones las envía al técnico administrativo, analista o al profesional de cobranza, continúe con la actividad 5.2.21.

Técnico Administrativo Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

- 5.2.10. Revisa que la información del reporte de acuerdos de pago generales sea consistente y los casos especiales cumplan con las políticas establecidas en el Reglamento de recuperación de cartera ICETEX
- Si los acuerdos de pago están correctos y consistentes y son generales continúe con la actividad 5.2.11.
 - Si los acuerdos de pago no están correctos o son inconsistentes y son generales continúe con la actividad 5.2.9 para que realice la respectiva corrección.
 - Si los acuerdos de pago están correctos y consistentes y son especiales continúe con la actividad 5.2.13.
 - Si los reportes no están correctos o son inconsistentes y son especiales continúe con la actividad 5.2.12.
- 5.2.11. Revisa los reportes correctos, continua con la actividad 5.2.17.

Centro de Contacto

- 5.2.12. Recibe el reporte, realiza los ajustes debidamente soportados y envía nuevamente el (los) reporte(s) a la Dirección de Cobranza, continúe con la actividad 5.2.5.

Técnico Administrativo - Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

- 5.2.13. Prepara y consolida la información de casos especiales y lo envía al analista de la Dirección de Cobranza que apoya el comité de Cartera.

Director Cobranza / Dirección de Cobranza

- 5.2.14. Presenta al Comité de Cartera los casos especiales de acuerdo con la política de normalización de cartera vigente.

Comité de Cartera

5.2.15. Revisa la información de los casos especiales y avala, por medio del acta de reunión del comité, la gestión de acuerdo con las políticas establecidas en el Reglamento de recuperación de cartera ICETEX

Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.16. Para cada obligación, gestiona las actividades aprobadas por el Comité de Cartera e Informa al Coordinador del centro de Contacto los casos aprobados.

5.2.17. Archiva los reportes y/o acuerdos de pago, de acuerdo con el procedimiento ["Administración de archivos de gestión" \(A8-3-01\)](#).

Técnico Administrativo- Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.18. Recibe base de ilocalizados y busca la información de contacto del deudor principal o deudor solidario en el cruce con bases de datos de otras entidades, entre otras fuentes.

5.2.19. Envía la información encontrada al Centro de Contacto para que realicen gestión y confirmen la efectividad de la mencionada.

5.2.20. Con la información de contacto entregada y validada por el Centro de Contacto, actualiza la información de localización de las obligaciones en el aplicativo de crédito y cartera y programas internacionales.

5.2.21. Toma una muestra aleatoria de las grabaciones y revisa la calidad, tanto en producto como en servicio.

- Si encuentra inconsistencias, continúe con la actividad 5.2.22.
- Si no encuentra inconsistencias continúe con la actividad 5.2.23

5.2.22. Reporta las inconsistencias, por medio de correo electrónico, al coordinador de la operación del centro de contacto para que realicen el plan de acción correspondiente y lo entreguen al ICETEX para su seguimiento. Continúa la actividad 5.2.24

5.2.23. Gestiona el envío para archivo, en el expediente del contrato de las grabaciones y reportes recibidos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento ["Administración de archivos de gestión" \(A8-3-01\)](#). Finaliza el procedimiento.

Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.24. Recibe y valida los informes y certificaciones del centro de contacto

5.2.25 Valida contra la información que maneja la Dirección de Cobranza lo reportado por el centro de contacto a fin de determinar los porcentajes de cumplimiento.

5.2.26 Realiza la validación del informe gerencial

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Cumplimiento de indicadores de la gestión de cobro	Conforme al certificado de indicadores entregado por el proveedor de valida y determina cumplimiento.	Certificado de cumplimiento de indicadores	Técnico- Profesional / Dirección de Cobranza
Realiza seguimiento a la gestión de cobro prejurídico	A través de las reuniones de seguimiento	Acta de reunión de seguimiento con el Centro de Contacto	Analista y/o Profesional Dirección de Cobranza
Calidad de las llamadas (tanto en producto como en servicio)	Se realizan validaciones aleatorias sobre la grabación de las llamadas con el fin de validar proceso de calidad tanto en producto como en servicio y el envío de los recibos de pagos en relación de los acuerdos generados.	Informe mensual	Técnico Administrativo Analista – Profesional / Dirección de Cobranza
	Se realiza la validación sobre las obligaciones para	Correo al coordinador de cartera o al Coordinador de	

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Asignación de obligaciones para la Gestión de Cobranza Pre jurídica	detectar inconsistencias en la información las cuales se reportan al área de tecnología o a la Coordinación de Cartera.	Sistemas de información según sea el caso, reportando la inconsistencia cuando se presente.	Analista y/o profesional de la Dirección de Cobranza
	Realizar retiro de asignación de obligaciones identificadas con inconsistencias en la aplicación de recaudos o créditos que el área de cartera indique presentan inconsistencias	Base de datos con las obligaciones retiradas de la asignación	Analista y/o profesional de la Dirección de Cobranza
Envío de facturación de acuerdos de pago	Validación del PST (los mensajes de correo electrónico) en el cual queda la copia del envío de correo.	Registro de la factura, id de la obligación y correo al que se envió.	Analista y/o profesional de la Dirección de Cobranza
Asignación de obligaciones para la Gestión de Cobranza prejurídica	Se sube la información suministrada del reporte diario de saldos para realizar la asignación de cobro prejurídico de acuerdo con los parámetros dados.	Archivo de asignación	Analista y/o profesional de la Dirección de Cobranza

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Guía Atención de PQRS por cobranzas"	G265
Guía para realizar cobro desde Centro de Contacto	G167
Procedimiento Administración de archivos de gestión	A8-3-01
Contrato de prestación de servicios	NA
Informes de Gestión del Centro de Contacto	NA
Acta de reunión de visita al Centro de Contacto	NA
Acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021 Reglamento de recuperación de Cartera ICETEX	N/A
Acuerdo 041 del 29 de noviembre de 2023 por el cual se adopta las políticas de condonación parcial de capital para cartera castigada	N/A

Anexos:
[M4-2-01 Gestión de cobro pre juridico V14_Diagrama.png](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, jun 16 2025 04:44 p.m.

Modificaciones**Descripción de cambios**

1. Se incluyen nuevas definiciones
2. Se incluyen nuevas condiciones generales
3. Se incluye la actividad 5.2.6. y 5.2.7. sobre obligaciones susceptibles y se modifica la numeración.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-6-17	14	1. Se incluyen nuevas definiciones 2. Se incluyen nuevas condiciones generales 3. Se incluye la actividad 5.2.6. y 5.2.7. sobre obligaciones susceptibles y se modifica la numeración.
2025-01-17	13	• Se elimina el concepto de Colombia compra eficiente • Se incluye en las condiciones generales: La gestión de cobro se regula mediante cumplimiento del contrato de prestación de servicios. • Se elimina la condición de Colombia compra eficiente • Se ajusta la actividad 5.2.24 • En segmentation y control se realiza el cambio al primer control
2023-03-21	12	Se adiciona una condicione general: • Las PQRS generadas de este proceso, serán atendidas por medio de la guía "Guía Atención de PQRS por cobranzas" (G265) • Se relaciona documento en el punto 7
2022-04-25	11	1. En condiciones generales en la penúltima condición se modifica el nombre de Reglamento de cobranza y cartera por el Reglamento de recuperación de cartera. 2. En la actividad 5.2.2. se modifica la retención salarial por retención de ingresos. 3. En la actividad 5.2.8. y 5.2.13. se modifica el nombre de Reglamento de cobranza y cartera por el Reglamento de recuperación de cartera. 4. En seguimiento y control se elimina la actividad a controlar de consumo de minutos, correos, mensajes y demás herramientas de gestión. 5. En documentos relacionados se eliminan los acuerdos 003 de 2020, 004 de 2020, 015 de 2020, se deja el acuerdo 076 de 2021 – Reglamento de recuperación de cartera.
2020-04-20	10	• Se realiza ajustes en el alcance iniciando con el descargue de archivo en mora y saldos de cartera • En las definiciones se ajustan los textos de. Acuerdos de pago, Outbound, Centro de contacto, Marquilla y Mensajes robizado de Voz. Se adiciona la definición de Colombia compra eficiente. • Se ajusta las condiciones generales, se especifican las condiciones del Centro contacto. • Se eliminan las actividades 5.2.1., 5.2.2,5.2.6. las demás actividades se ajustan de acuerdo a la operación. • Se adicionan las actividades 5.2.20, 5.2.23 y 5.2.24 • Se elimina el control de oportunidad en la aplicación de novedades de cartera • Se adiciona la asignación de obligaciones para la gestión de cobranza prejurídica • Se incluyen en la documentos relacionando Contrato Acuerdos 015 de 2019 Reglamento de cobranza y Acuerdos 003, 004 y 015 del año 2020
2018-04-19	9	Se aclara la recepción, revisión y gestión de los reportes de gestión, de casos generales y de casos especiales. se realizan cambios de forma en la redacción.
2017-06-23	8	Se actualiza el cuadro de seguimiento y control de acuerdo con las actividades de control que se realizan actualmente, se realizan cambios de forma en la descripción de actividades, se mejora la actividad de seguimiento al centro de contacto con la generación del plan de acción cuando se detectan inconsistencias y el seguimiento del icetex a su cumplimiento.
2017-05-02	7	Se aclaran las definiciones de: acuerdo de pago, Outbound, Inbound, backoffice y Centro de Contacto. Se incluye la definición de marquilla Se incluye en condiciones generales: • La gestión pre jurídica de todas la obligaciones en mora • Se aclara el seguimiento y el dirección que realiza la Dirección de Cobranza en el cobro pre jurídico • Describe la responsabilidad del Operador del Centro de Contacto y su regulación • se aclara cuando una obligación se incluye en la lista de ilocalizados Se rediseñan las actividades del procedimiento aclarando las actividades de control y seguimiento a la gestión de la operación al Centro de Contacto, las actividades y responsabilidades del Centro de Contacto se documentan en la guía G167 – Guía para realizar cobro pre-jurídico desde el Centro de Contacto.
2016-06-30	6	Se rediseña el procedimiento, debido al cambio en el esquema de cobranza, desaparecen las firmas de cobranza y aparece el Centro de contacto. Se crean las definiciones de Inbound, Outbound, back office, centro de contacto y mensaje robotizado
2015-08-06	5	Se elimina la definición de Campo, Desplazamiento de cartera. Se adiciona la actividad 5.2.2 relacionada con la preparación de la información de las bases de datos. En la actividad 5.2.3 se modifica la redacción quedando "Ejecuta la función de cruce de base de datos" Se adiciona la actividad 5.2.4 relacionada con la extracción de obligaciones susceptibles de asignar, verificación de cantidad de registros

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera
--------------	--	---------	------------------------------------

		Se elimina la actividad 5.2.5 de la Versión 4 y se cambia por proceso manual para detectar inconsistencias. Se adiciona la actividad 5.2.7 de distribución de obligaciones de acuerdo con porcentajes. Se adiciona la actividad 5.2.12 Generación de base de datos demográficos y la 5.2.13 cuadro resumen de cartera asignada. En la actividad 5.2.21 se dejan informes mensuales establecidos y se elimina el detalle. La actividad 5.2.23 se modificó su redacción y se incluyó la validación de información y documentación de acuerdos de pago. Se adiciona la actividad 5.2.28 validación de informes de la Firma de cobranza Se ingresa como condición general los documentos que debe solicitar la firme de cobranza para realizar un acuerdo de pago.	
2014-12-19	4	- El tiempo en días para iniciar el cobro prejurídico, pasa de 61 a 91 días, por lo tanto Objetivo, definición de Cobranza pre-jurídica, condición general y actividad 5.2.7 se modifican. - Se eliminan las actividades 5.2.1 y 5.2.2 de la versión 3, dado que se mencionan en el procedimiento de Cierre de cartera, se deja solamente como entrada el procedimiento "Cierre de Cartera". - Se modifica la actividad 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.12, se adiciona la actividad 5.2.19, en la actividad 5.2.20 se incluyen los informes de deudores susceptibles de retención salarial, y el de actualización de datos demográficos de los deudores asignados. - Se crean las actividades 5.2.23 y 5.2.24 relacionadas con la actualización de los datos demográficos suministrados por la casa de cobranza.	
2014-7-10	3	Se ajusta el alcance y sus condiciones generales, se actualizan sus actividades verificando nuevos puntos de control. Cambian las actividades a controlar de seguimiento y control. Se ingresan documentos relacionados F281 y F282.	
2010-03-15	2.0	Ajuste a todo el procedimiento, teniendo en cuenta la operación actual. Inclusión de operaciones relacionadas con la actualización del aplicativo, una vez hayan sido normalizadas las obligaciones.	
-	1.0	-	

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI