

Contenido

1. OBJETIVO

Informar al beneficiario sobre el estado de su deuda y facilitarle información de los medios de pago de las cuotas generadas en época de estudios, periodo de gracia y amortización, con el fin de lograr oportunamente los recaudos correspondientes.

2. ALCANCE

Inicia con la definición de los ciclos de facturación y preparación de las bases de información, finalizando con la entrega del recibo de pago.

3. DEFINICIONES

- **Campo:** En las bases de datos, es la mínima unidad de información a la que se puede acceder, es un espacio de almacenamiento para un dato en particular (P ej. Número de crédito, cédula usuario, nombre usuario, apellidos, saldo, etc.).
- **Georreferenciación:** Es el posicionamiento en el que se define la localización de un predio en un sistema de coordenadas. Es un proceso utilizado frecuentemente en sistemas de información geográfica.
- **Outsourcing de Recibo de pago:** Encargado de realizar para el ICETEX las gestiones de recepción, impresión, alistamiento y distribución (física o electrónica) mensual de los recibos de pago con destino a los beneficiarios de crédito.
- **Ciclos de generación de recibos de pago:** Proceso que se realiza según las fechas descritas en el cronograma de generación de recibos de pago, con el fin de poder generar la información para el cargue de los recibos en el portal web de la entidad como para el Outsourcing encargado de las distribuciones de los recibos de pago.
- **Publicación de recibos de pago:** Procedimiento por el cual se realiza el cargue de la información en el portal web de la Entidad, del valor a cancelar de la obligación que presenta una o más solicitudes con crédito en estudios o en amortización, para los créditos en el aplicativo de cartera.
- **Recibos de pago primas:** Créditos que aún se encuentran en estudios, sin plan de pagos.
- **Recibos de pago amortización:** Estado del crédito en donde se posee un plan de pagos determinando, un valor de cuota y unas fechas de pago oportuno, para créditos en estudio, así como en amortización final (paso al cobro).

4. CONDICIONES GENERALES

- A través de la legalización del crédito el deudor acepta en forma clara, incondicional y jurídicamente exigible las condiciones y políticas del ICETEX para el manejo de los créditos, comprometiéndose a cancelar el valor adeudado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado. Por lo tanto, se obliga a cancelar la totalidad de su obligación y aunque por alguna razón el instituto no manifieste el cobro, el deudor no está exonerado del pago de las obligaciones adquiridas y deberá adelantar las gestiones necesarias para mantener su crédito al día.
- Para todos los créditos en etapa de estudios y los que estén en etapa final de amortización, los ciclos en los que se genera su recibo de pago son definidos por el Grupo de Administración de Cartera, de acuerdo con los plazos de pago y el tiempo requerido para que cada recibo de pago llegue oportunamente a su destinatario.
- El ICETEX define el tiempo adecuado en el que permanece publicada la información del recibo de pago en la página web, de acuerdo con cada ciclo previamente definido.
- El reporte a proveedores para los pagos por medios electrónicos, se deben realizar antes de que los recibos de pago sean distribuidos por el outsourcing, para que el beneficiario cuente con más opciones que faciliten el pago de sus obligaciones y en consecuencia, garantizar su recaudo.
- El envío y recepción de información sensible a través de web service a terceros, se debe hacer por medio de un sistema de seguridad que garantice su confidencialidad, acorde con los lineamientos establecidos en la circular 52 de octubre de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución.
- El outsourcing de recibos de pago debe suscribir acuerdos de confidencialidad con sus proveedores en cuanto al manejo de la información del ICETEX.
- El outsourcing de recibos de pago debe contar con un sistema que le permita mantener en constante actualización la información de contacto de los beneficiarios a quienes les debe llegar el recibo de pago.
- Periódicamente se lleva a cabo una reunión de seguimiento entre el coordinador del grupo de administración de cartera y el outsourcing de recibo de pago, en la que se evalúan resultados de la distribución de los recibos de pago y se toman decisiones a que haya lugar.
- La gestión del outsourcing de recibo de pago se regula mediante el contrato de prestación de servicios suscrito con el ICETEX.
- En el evento que se presenten reclamos relacionados con los recibos, se debe reportar al outsourcing para validar la información de entrega oportuna y localización gestionando la actualización de datos.
- Los recibos de pago son publicados en la página web del ICETEX y la habilitación de pagos por medios electrónicos.

5. DESCRIPCION

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Profesional - Técnico Administrativo / Grupo de Administración de Cartera

- 5.2.1. Analiza cronograma establecido donde se definen los ciclos mensuales para la generación del recibo de pago.
- 5.2.2. Ingresa al aplicativo de gestión misional – módulo de ajustes, identifica el ciclo de acuerdo con el cronograma y realiza la extracción del lote de los recibos de pago según el ciclo y los procesa.
- 5.2.3. Verifica la estructura y la consistencia de datos del archivo, teniendo en cuenta la información del aplicativo de gestión misional.

- Si los datos no son correctos y/o incompletos, continúa con la actividad 5.2.4.
- Si los datos son correctos y completos, continúa con la actividad 5.2.6.

5.2.4. Genera un caso en el aplicativo de gestor de servicios, solicitando correcciones de los ID procesados.

Profesional / Dirección de Tecnología

5.2.5. Recibe la solicitud y procede a dar solución al caso reportado.

Profesional - Técnico Administrativo / Grupo de Administración de Cartera

5.2.6. Descarga archivo plano, verifica la información y su coherencia con el aplicativo de gestión misional, organiza y adiciona los datos del Beneficiario (ID Solicitante, Tipo de envío del recibo de pago).

5.2.7. Carga la base de datos de recibos de pago en el aplicativo de gestión misional – módulo de novedades para su publicación en la Página Web de la Entidad.

5.2.8. Carga en el sistema de información de seguridad establecido con el outsourcing el archivo plano de los recibos de pago para el proceso de distribución.

Outsourcing de recibos de pago

5.2.9. Revisa que la estructura del archivo sea compatible con su aplicativo y lo sube para que se procese la información para la generación de los recibos de pago, envía muestras de los recibos de pago en formato PDF previamente validados al ICETEX.

Profesional - Técnico Administrativo / Grupo de Administración de Cartera

5.2.10. Revisa las muestras aleatoriamente que los datos consignados en cada campo sean los que deben corresponder, de acuerdo con la información contenida en el archivo plano.

- Si la muestra del recibo de pago no es correcta o presenta alguna inconsistencia en las muestras recibidas, comunica vía correo electrónico al outsourcing de recibo de pago especificando la falla detectada.
- Si el recibo de pago es correcto, el ICETEX da la aprobación por correo electrónico al outsourcing de recibo de pago para dar inicio con el proceso de distribución.

5.2.11. Ingresar al archivo que contiene la estructura para el reporte y envió a la RED Multicolor. Diligenciando los campos del formato de acuerdo con la estructura solicitada, guarda en formato TXT y envía a través del directorio seguro.

5.2.12. Generar el archivo para Asobancaria conforme al cronograma, guarda en formato TXT para el envío del reporte a través de correo electrónico a las entidades bancarias.

Outsourcing de Recibos de pago

5.2.13. Inicia con el proceso de distribución física o electrónica de los recibos de pago.

5.2.14. Entrega al ICETEX las guías digitalizadas de los recibos de pago que fueron distribuidos en físico y las almacena en la plataforma de consulta del proveedor. Así mismo, entrega las certificaciones digitalizadas de las distribuciones electrónicas de los recibos de pago y las almacena en la plataforma de consulta del proveedor.

5.2.15. Elabora y entrega informe mensual del resultado de la distribución de los recibos de pago de acuerdo con lo convenido en el contrato de prestación de servicio.

Profesional- Técnico Administrativo / Grupo de Administración de Cartera

5.2.16. Verifica la gestión realizada por el outsourcing de recibos de pago de acuerdo con el informe de los resultados presentado por este, y compara la cantidad de registros asignados para generación de recibos de pago corresponda con las presentadas por el outsourcing

5.2.17. Analiza el informe de los recibos de pago transmitido en el mes, para identificar el resultado de la gestión con sus respectivas causales, fechas de entrega, tipo de trayecto y número de guía; así mismo dar cumplimiento a lo establecido en el contrato de prestación de servicio y toma de decisiones de mejora.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
	Verificación de la información de la		

Validación de la estructura de la base de datos de facturación (Recibo de Pago, Red Multicolor y Asobancaria).	estructura, la cual corresponde a 54 campos dentro los cuales se valida (sociodemográfica, validación de ciclos anteriores, código EAN, etc).	Reporte de control dual de Signature, Reporte de procesamiento de Asobancaria y Reporte de RBM.	Profesional- Técnico Administrativo / Grupo de Administración de Cartera
Seguimiento a los reportes del outsourcing de recibos de pago.	Analiza las cifras del informe presentado por el Outsourcing indicando los registros entregados, no entregados y retenidos; para validar el indicador de cumplimiento.	Acta de reunión de seguimiento al Outsourcing de Recibos de pago.	Profesional- Técnico Administrativo / Grupo de Administración de Cartera

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Circular 52 de octubre de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia	N/A
ASOBANCARIA de septiembre de 2011. Especificaciones técnicas para reportar la información del recaudo en el sector financiero colombiano.	N/A
Contrato e informes del Outsourcing de recibo de pago	N/A

Modificaciones

Descripción de cambios

Se actualiza las actividades y responsabilidades de acuerdo con el cambio de aplicativo de gestión misional.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-12-12	6	Se actualiza las actividades y responsabilidades de acuerdo con el cambio de aplicativo de gestión misional.
2016-08-03	5	<ul style="list-style-type: none"> Se ingresan 4 definiciones en el punto 3: Ciclos de facturación, Facturación, Facturación primas, Facturación amortización. Se complementa en el punto 4 viñeta 5 la condición general ingresando "El reporte a Proveedores para los pagos por medios electrónicos, se deben realizar antes de que las facturas sean distribuidas por el courier" Se actualizan las actividades del punto 5 ingresando los responsables y especificando los procesos de Grupo de Administración de cartera.
2015-10-02	4	<p>Se actualiza el procedimiento en sus actividades de acuerdo a la Coordinación del Grupo de Administración de Cartera.</p> <p>Se actualizan las actividades y responsables.</p>
2012-3-13	3	Se actualiza el procedimiento en sus actividades de acuerdo a la Coordinación del Grupo de Administración de Cartera
-	2.0	Descripción de cambios

-	1.0	-
---	-----	---

COPIA CONTROLADA