

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Gestionar el recaudo de la cartera por medio de la gestión preventiva, para las obligaciones que no presentan mora, con el fin de crear una cultura de pago oportuno en los beneficiarios y contribuir con el cumplimiento de las metas de recaudo establecidas por la entidad.

### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de los ciclos de facturación y termina con la entrega de informes de resultado de la gestión por parte del operador encargado, a la Dirección de Cobranza del ICETEX.

### 3. DEFINICIONES

- **Gestión Preventiva:** Gestión de recuperación de cartera que tiene como propósito recordarle al deudor el pago de su obligación antes del vencimiento de la factura.
- **Operador:** Outsourcing encargado de realizar para el ICETEX las gestiones de recuperación de cartera preventiva de las obligaciones que componen su cartera.

### 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.
- La gestión de recuperación preventiva podrá ser realizado a través de terceros, quienes realizarán gestión a los beneficiarios cuyas obligaciones se encuentran al día.
- Se debe contar con la información procedente de cartera relacionada con los ciclos de facturación.

### 5. DESCRIPCIÓN

#### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

#### 5.2. ACTIVIDADES

##### Profesional – Analista / Dirección de Cobranza

5.2.1. Recibe archivo correspondiente al ciclo de facturación de acuerdo con el cronograma establecido y consolida la información según estructura acordada con el operador.

5.2.2. Ingresar al aplicativo del operador y carga el archivo con la información base de ciclos de facturación y según su fecha de límite de pago.

##### Operador

5.2.3. Envía correo electrónico a los beneficiarios reportados en el archivo cargado, informando los datos de su pago.

5.2.4. Revisa si la entrega de correo fue exitosa.

- Si la entrega de correo fue exitosa continúa con la actividad 5.2.7
- Si la entrega de correo no fue exitosa, continúa con la actividad 5.2.5

5.2.5. Envía mensaje de texto (SMS) a los beneficiarios informando los datos de su pago.

5.2.6. Revisa si la entrega de mensajes de texto fue exitosa.

5.2.7. Elabora informe de resultado de la gestión realizada.

5.2.8. Carga informe de resultados mensual y si es necesario la base de actualización de datos para ser consultada por parte de ICETEX.

**Profesional – Analista / Dirección de Cobranza**

5.2.9. Descarga Informe de resultados de la gestión realizada.

5.2.10. Descarga base con registros que no tuvieron gestión efectiva.

**6. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Base de datos para la gestión de recuperación cobranza preventiva	Cargue de archivo en aplicativo del Operador de acuerdo con estructura definida	Mensaje de cargue exitoso de información	Analista y/o profesional de cobranza

**7. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Contrato con Operador	N/A
Acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021 Reglamento de recuperación de cartera ICETEX	N/A

## Modificaciones

### Descripción de cambios

1. Se cambia el nombre del documento de Gestión del cobro preventivo por Gestión preventiva.
2. En el objetivo y el documento en general se realiza ajuste de cobranza preventiva por gestión preventiva.
3. En definiciones se modifica cobranza preventiva por gestión preventiva haciendo énfasis en recuperación de cartera mas no cobro en ambas definiciones.
4. En condiciones generales se realiza un ajuste en la gestión de recuperación preventiva.
5. En actividades la actividad 5.2.1. ya no se ajusta la base de datos solo se consolida.
6. En la actividad 5.2.2. se incluye el límite de pago.
7. En la actividad 5.2.9. se modifica la actividad dejando la descarga de informe de resultados de la gestión realizada.
8. En la actividad 5.2.10. se descarga la base que no tuvieron gestión efectiva.

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Advto)	Versión	Descripción de Cambios
2023-08-15	7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cambia el nombre del documento de Gestión del cobro preventivo por Gestión preventiva.</li> <li>2. En el objetivo y el documento en general se realiza ajuste de cobranza preventiva por gestión preventiva.</li> <li>3. En definiciones se modifica cobranza preventiva por gestión preventiva haciendo énfasis en recuperación de cartera mas no cobro en ambas definiciones.</li> <li>4. En condiciones generales se realiza un ajuste en la gestión de recuperación preventiva.</li> <li>5. En actividades la actividad 5.2.1. ya no se ajusta la base de datos solo se consolida.</li> <li>6. En la actividad 5.2.2. se incluye el límite de pago.</li> <li>7. En la actividad 5.2.9. se modifica la actividad dejando la descarga de informe de resultados de la gestión realizada.</li> <li>8. En la actividad 5.2.10. se descarga la base que no tuvieron gestión efectiva.</li> </ol>
2022-04-25	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se elimina 5.2.7. sobre llamadas con mensajes pregrabados, modificando la numeración del documento.</li> <li>2. En documentos relacionados se incluye el Reglamento de recuperación de cartera.</li> </ol>
2020-04-14	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza ajustes en la primera condición general del procedimiento</li> </ul>
2018-04-16	4	Se hace la aclaración en las actividades del operador que el cargue de resultados es mensual y se realizan cambios de forma.
2017-6-23	3	<p>Se cambia el nombre del tercero " Firma de Cobranza" por "Operador"</p> <p>Se actualizan las actividades que realiza el operador de acuerdo con lo que se realiza actualmente</p>
2016-6-30	2	<p>Se modifica el inicio del alcance, quedando desde la recepción de los ciclos de facturación.</p> <p>Se eliminan las definiciones de Rodamiento de Cartera y Monitoreo.</p> <p>Se elimina condición general relacionada con informe mensual por parte de la firma contratada, debido a que esto depende de las obligaciones que se establezcan en el contrato.</p> <p>Se elimina base de datos de paso al cobro de la información que debe enviar cartera.</p> <p>Se eliminan las herramientas para el cobro preventivo</p> <p>Se modifica unen las actividades 5.2.1 y 5.2.2 de la Versión 1, quedando recepción de ciclos de facturación y ajuste a la base de datos.</p> <p>En la actividad 5.2.3 se elimina la validación de la base de paso al cobro debido a que esta no se utiliza.</p> <p>La actividad 5.2.9 se elimina " por cada ciclo y consolidado"</p>
2014-12-19	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI