

Contenido

1. OBJETIVO

Lograr el recaudo de la cartera por medio de la gestión administrativa, para las obligaciones que presentan vencimientos hasta noventa (90) días, con la finalidad de evitar su rodamiento a categorías de mayor riesgo.

2. ALCANCE

Inicia con la información producto del reporte diario de las obligaciones de la gestión de recuperación de cartera y termina con la validación de los informes de gestión de recuperación de cartera.

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.
- **Colombia Compra Eficiente:** Es una Entidad descentralizada de la rama ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, adscrita al Departamento Nacional de Planeación (DNP) que es el rector del Sistema de **Compra Pública de Colombia**.
- **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.
- **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.
- **Gestión Administrativa:** Gestión de recuperar la cartera que tiene como propósito normalizar las obligaciones que presentan vencimientos entre 1 y 90 días. La gestión con estos deudores debe cobijar 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 recuperación de cartera en que se encuentra la obligación.
- **Mensaje Robotizado de Voz Blaster:** Gestión telefónica mediante grabación de mensaje con información de interés para el deudor principal o deudor solidario.
- **Outbound:** Llamadas telefónicas salientes realizadas para contactar a las personas que tienen obligaciones con el ICETEX.
- **Rodamiento de cartera:** Número y/o valor de los créditos que por su morosidad ruedan a categoría de mayor riesgo afectando los indicadores del ICETEX.

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.
- Toda obligación que se encuentre en la franja de mora de 1 día hasta 90 días de vencimiento 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 u otros que la entidad requiera, etc.
- Las asignaciones de las obligaciones se realizan de forma periódica según se determine
- 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.
- El Operador del Centro de Contacto cuenta con acceso al "Aplicativo de crédito y cartera" y "Aplicativo de gestión misional", para realizar consultas de saldos, vencimientos, recaudos y validar información demográfica. Es su responsabilidad garantizar el buen uso de esa información.
- La gestión del centro de contacto se regula mediante el acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente o contrato debidamente suscrito.
- El centro de contacto debe:
 - Enviar periódicamente las grabaciones de las llamadas personal de la Dirección de Cobranza.
 - 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.

- Durante toda la gestión administrativa, se monitoreara 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.
- 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.
- 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.
- Las PQRS generadas de este proceso, serán atendidas por medio de la ["Guía Atención de PQRS por cobranzas" \(G265\)](#)

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

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 y cartera" y "Aplicativo de gestión misional" 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 la gestión de recuperación de cartera para validar obligaciones que deben ser desmarcadas y marcadas en el proceso de asignación.

Centro de Contacto

- 5.2.6. Descarga los archivos de asignación en la medida que son recibidos por parte del Icetex.
- 5.2.7. Valida la información, unifica y actualiza con la base general de obligaciones a gestionar.
- 5.2.8. Sube al "Sistema de administración de clientes" la base general de obligaciones a recuperar
- 5.2.9 Da inicio a la gestión administrativa por medio de gestión telefónica, presencial y masivo de comunicaciones. Remitirse a la ["Guía para realizar cobro administrativo desde Centro de Contacto" \(G167\)](#)
- 5.2.10 Genera reportes de gestión y los envía junto con los soportes a la Dirección de Cobranza:
 - El reporte de acuerdos de pago los remite al técnico Administrativo, Profesional o Analista de cobranza, continúe con la actividad (5.2.11)

Técnico Administrativo – Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

- 5.2.11 Revisa que la información del reporte de acuerdos de pago sea consistente y cumpla con las políticas establecidas en el Reglamento de Recuperación de Cartera.
 - Si los acuerdos de pago están correctos y consistentes actividad (5.2.14)
 - Si los acuerdos no están correctos o son inconsistentes con la actividad (5.2.12).
- 5.2.12. Devuelve los acuerdos de pago al coordinador del centro de contacto, para que realice las correcciones necesarias.

Centro de Contacto

5.2.13. Recibe el reporte, realiza los ajustes debidamente soportados y envía nuevamente el (los) reporte(s) a la Dirección de Cobranza, continúe con la actividad 5.2.14.

Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.14. 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

5.2.15. Busca información de contacto del deudor principal o deudor solidario en el cruce con listas destinadas para localización: bases de datos de otras entidades del estado.

5.2.16. Envía la información encontrada al centro de contacto para que realicen gestión y confirmen la efectividad de la información mencionada.

5.2.17. Con la información de contacto entregada por el centro de contacto, actualiza la información de localización de las obligaciones en el aplicativo de crédito y cartera.

Centro de Contacto - Coordinador

5.2.18. Genera los informes de gestión de recuperación de cartera administrativa de acuerdo con la información recopilada en la ejecución del centro de contacto.

5.2.19. Envía los informes de gestión administrativa a través de medio magnético o por los canales autorizados según corresponda a la Dirección de Cobranza. Continúa con la actividad 5.2.21.

5.2.20. Entrega las grabaciones de las llamadas realizadas en el periodo al técnico administrativo, analista o profesional de cobranza asignado. Continúa con la actividad 5.2.22.

Profesional Especializado – Analista / Dirección de Cobranza

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

5.2.22. 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.

5.2.23 Realiza la validación de informes de consumo para pago y los envía al expediente del contrato.

Técnico Administrativo – Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.24. Toma una muestra aleatoria de las grabaciones recibidas y los correos electrónicos reportados y revisa la calidad, tanto en producto como en servicio.

- Si encuentra inconsistencias, continúe con la actividad 5.2.25.
- Si no encuentra inconsistencias continúe con la actividad 5.2.26

5.2.25. Reporta las inconsistencias, por medio de correo electrónico, al coordinador y líder del proceso de calidad de la operación del centro de contacto para que realice el plan de acción correspondiente y lo entregue al ICETEX para su seguimiento.

5.2.26. Gestiona el envío para archivo, en el expediente del contrato, de las grabaciones y reportes recibidos. Con el procedimiento ["Administración de archivos de gestión" \(A8-3-01\)](#). Con esta actividad se da por terminado este procedimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Realiza seguimiento a la gestión administrativa.	A través de las reuniones de seguimiento y control.	Acta de reunión de seguimiento con el Centro de Contacto	Analista y/o Profesional Dirección de Cobranza
	Se realizan validaciones aleatorias sobre la grabación de		

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Calidad de las llamadas (tanto en producto como en servicio)	las llamadas y en las cuentas de correo con el fin de validar proceso de calidad tanto en producto como en servicio y el envío del envío de recibos de pago de los acuerdos realizados.	Informe mensual de calidad	Técnico Administrativo Analista – Profesional / Dirección de Cobranza
Asignación de obligaciones para la Gestión Administrativa	Se sube la información suministrada por tecnología para que realice la asignación de y gestion administrativa de acuerdo con los parámetros dados.	Archivo de asignación	Analista y/o profesional de la Dirección de Cobranza
Asignación de obligaciones para la Gestión Administrativa	Se realiza la validación sobre las obligaciones para detectar inconsistencias en la información las cuales se reportan al área de tecnología o la Coordinación de Cartera	Correo al coordinador de cartera o al coordinador de 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 demoras o 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

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Contrato de prestación de servicios suscrito entre el Centro de Contacto y el ICETEX, bajo el convenio marco de Compra Eficiente	NA
Informes de Gestión del Centro de Contacto	NA
Acta de reunión de visita al Centro de Contacto	NA
Acuerdo 076 de 2021 - Reglamento de Recuperación de Cartera ICETEX	NA
Procedimiento Administración de archivos de gestión	A8-3-01
Guía para realizar cobro desde Centro de Contacto	G167
Guía Atención de PQRS por cobranzas	G265

Modificaciones

Descripción de cambios

En el objetivo se cambia la palabra cobro por gestión

En el alcance se incluye el texto: la gestión de recuperación de cartera

En la definiciones se cambia el termino cobranza por la gestión en el concepto, el definición de maquilla de incluye el texto: recuperación de cartera

En las condiciones generales se define que aplica desde 1día de mora. Se incluye el acceso al Aplicativo de gestión misional al centro de contacto. Se cambia, en la penúltima condición, la palabra convenio por acuerdo y se incluye el siguiente testo: o contrato debidamente suscrito. se incluye la guía 265 para manejo de PQRSD por cobranzas.

Se ajustan las siguientes actividades 5.2.2., 5.2.3, 5.2.5, 5.2.8, 5.2.9, 5.2.18, 5.2.19 y 5.2.25

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2023-05-31	11	<p>En el objetivo se cambia la palabra cobro por gestión</p> <p>En el alcance se incluye el texto: la gestión de recuperación de cartera</p> <p>En la definiciones se cambia el termino cobranza por la gestión en el concepto, el definición de maquilla de incluye el texto: recuperación de cartera</p> <p>En las condiciones generales se define que aplica desde 1día de mora. Se incluye el acceso al Aplicativo de gestión misional al centro de contacto. Se cambia, en la penúltima condición, la palabra convenio por acuerdo y se incluye el siguiente testo: o contrato debidamente suscrito. se incluye la guía 265 para manejo de PQRSD por cobranzas.</p> <p>Se ajustan las siguientes actividades 5.2.2., 5.2.3, 5.2.5, 5.2.8, 5.2.9, 5.2.18, 5.2.19 y 5.2.25</p>
2023-03-22	10	<p>Se adiciona una condicione general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las PQRS generadas de este proceso, serán atendidas por medio de la guía "Guía Atención de PQRSD por cobranzas" (G265) Se relaciona documento en el punto 7
2022-04-25	9	<ol style="list-style-type: none"> En condiciones generales en la ultima condición se modifica el nombre del Reglamento de cobranza y cartera por el Reglamento de recuperación de cartera. En la actividad 5.2.11. se modifica el nombre del reglamento de cobranza por Reglamento de recuperación de cartera. En documentos relacionados se modifica el Acuerdo por el 076 de 2021 – Reglamento de recuperación de cartera.

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera
2020-04-14	8	Se realizan ajustes en objetivo, definiciones, condiciones generales y actividades de acuerdo a la nueva herramienta utilizada CORE	
2018-04-16	7	Se actualizan las actividades del centro de contacto, el asesor de llamadas puede gestionar las solicitudes del cliente exceptuando la solicitud de factura, donde esta gestión la realiza únicamente el asesor backoffice, se realizan cambios de forma.	
2017-06-23	6	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 retira la definición de Firma de Cobranza Administrativa y se incluyen las definiciones Outbound, inbound, back office, centro de contacto, mensaje robotizado de voz y Marquilla.	
2017-04-10	5	Se incluye en condiciones generales, la gestión y deberes del centro de contacto y se aclara cuando una obligación se incluye en la lista de ilocalizados. Se rediseñan las actividades del procedimiento aclarando las del Centro de Contacto. En condiciones generales se eliminan las herramientas para el cobro Administrativo.	
2016-06-30	4	En las actividades del procedimiento se modifica la redacción de la 5.2.3 en cuanto a la depuración que se realiza a la base de datos Se modifica el término Cobranza Correctiva por Cobranza Administrativa, del Objetivo. Se modifica la redacción del alcance del procedimiento. Definiciones: Cobranza Administrativa. La segunda condición general se especifica que inicia en 1 día hasta 90. La cuarta condición general se modifica por seguimiento a cumplimiento de metas establecidas en el contrato. La sexta condición general la asignación se modifica por las que se determine contractualmente. Se elimina condición general "La firma de cobranza administrativa debe tener parámetros mínimos de eficiencia o resultado en cuanto a la gestión de normalización de la cartera vencida, como el cumplimiento total de metas de recaudo, de acuerdo a términos contractuales para ser medibles por la Dirección de Cobranza." y "Como mínimo se deberá realizar una reunión en forma mensual para evaluar los resultados de la firma de Cobranza." Se modifica condición general relacionada con la presentación de informes de gestión, de cada mes a corte de cada asignación.	
2016-1-4	3	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica en el Objetivo, Alcance, definición de Cobranza Correctiva, condición general, los días en que se realiza cobro administrativo, entre uno y noventa días. Se elimina la definición de SMDLV. 	
2014-12-19	2	<ul style="list-style-type: none"> En condiciones generales se adiciona el informe "reporte diario de asignación", se incluye condición sobre la reunión mensual, informes mensuales, acceso a C&CTEX con perfil de consulta. Se rediseñan las actividades del procedimiento, de acuerdo con la nueva metodología de cobro administrativo. En Seguimiento y Control, se incluyen los controles del Mapa de Riesgo Operativo. 	
2014-7-4	1	-	

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI