

Contenido

1. OBJETIVO

Obtener el recaudo de los saldos vencidos de cartera mediante retención de ingresos con fin buscar la recuperación de la cartera de los beneficiarios que estén en mora.

2. ALCANCE

Inicia con la ubicación laboral de los beneficiarios que se encuentran en mora y son susceptibles de retención de ingresos y termina con la suspensión de la retención de ingresos por cancelación de los saldos vencidos o saldo total.

3. DEFINICIONES

- **Retención de ingresos:** Mecanismo mediante el cual el ICETEX puede solicitar a las entidades en donde se encuentran vinculados laboralmente los beneficiarios o deudores solidarios de crédito, el descuento de los saldos vencidos hasta la recuperación total de la obligación.
- **SMLMV:** Salario Mínimo Legal Mensual Vigente, decretado por el Gobierno Nacional.

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.
- Una obligación podrá entrar a retención de ingresos, en cualquier momento para la recuperación de los saldos vencidos de los créditos que se encuentren en periodo final de amortización y se cuente con la información de ubicación laboral obtenida mediante diferentes fuentes de información del deudor y/o deudor solidario.
- Una vez se haga efectiva la retención de ingresos con el primer descuento que realice la empresa, esta obligación no será sujeto de otro procedimiento de cobro.
- La retención de ingresos se efectúa de acuerdo con los descuentos generados por la empresa retenedora a solicitud de Icetex según los límites de deducciones establecidos por la ley.
- La retención de ingresos podrá ser suspendida en caso de que el deudor o deudor solidario realice el pago del saldo vencido o cuando cancele el saldo total de la obligación.
- En caso de que el valor a retener sea menor al propuesto por el Icetex, se debe reliquidar al valor propuesto por la empresa y de esta manera hacer efectiva la retención de ingresos.
- El proceso de Retención de ingresos y el de cobro pre-jurídico nos son excluyentes entre sí, sino complementarias. Tal es así que el beneficiario o deudor puede comunicarse con nuestras líneas de atención con el fin de solicitar información o realizar un tipo de acuerdo de pago para suspender la Retención de ingresos.
- 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

Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza
--

- 5.2.1. Toma las obligaciones susceptibles para retención de ingresos excluyendo aquellos créditos que no deben ser asignados por presentar algún tipo de requerimiento o acuerdo de pago vigente.
- 5.2.2. Realiza cruce con bases de datos resultado de las gestiones de cobro u otras fuentes de información obteniendo así la ubicación laboral del deudor o deudor solidario.
- 5.2.3. Realiza notificación mediante correo electrónico a los beneficiarios o deudores solidarios que sus obligaciones están próximos a iniciar proceso de retención de

ingresos e informando las alternativas de pago para normalizar la obligación con el fin de evitar el envío de la retención de ingresos al empleador.

5.2.4. Por cada crédito, proyecta el plan de pagos de la retención de ingresos a realizar al deudor o deudor solidario.

5.2.5. Por cada crédito, elabora carta dirigida a la empresa, indicando la situación del deudor o deudor solidario que labora allí y la obligación que debe normalizar con la proyección de los valores a descontar para cada caso. Adicionalmente se informa a la empresa las instrucciones para abonar el dinero a ICETEX.

5.2.6. Genera comunicaciones para firma por parte del Director de Cobranza.

5.2.7. Gestiona la firma de las cartas y organiza archivo de envío.

Director de Cobranza/ Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

5.2.8. Revisa las liquidaciones teniendo los siguientes parámetros:

- o Con el archivo de préstamos se valida que los datos de crédito, id solicitud – referencia - número de documento – nombre del beneficiario y/ deudor solidario – línea y sub_línea y etapa del crédito (amortización) se encuentren correctos.
- o Con el archivo de excluidos se valida que no se generen liquidaciones a población que debe ser excluida del proceso de retención de ingresos.
- o Se valida que la cantidad de cuotas solicitadas no superen las 120 cuotas – y los días de mora deben ser mayor a 90 días.
- o Por cada liquidación se valida que el número de cuota * valor proyectado sea igual al total solicitado a retener
- o Las obligaciones no deben tener acuerdo de pago vigente
- o Los campos en la base de datos deben estar diligenciados en su totalidad

5.2.9. Revisa las cartas dirigidas a las empresas

- Si las cartas están correctas de acuerdo con la información revisada en la actividad 5.2.8, continúe con la actividad 5.2.11
- Si las cartas no están correctas y deben ajustarse, continúe con la actividad 5.2.10.

5.2.10. Devuelve las cartas al Técnico Administrativo - Profesional y solicita los ajustes a las mismas. Continúe con la actividad 5.2.5.

5.2.11. Firma las cartas de Retención de ingresos y las devuelve al Técnico Administrativo - Profesional para su envío.

Técnico Administrativo - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.12. Remite las cartas firmadas, a las empresas correspondientes vía email o físico teniendo en cuenta el procedimiento ["Gestión de comunicaciones oficiales enviadas" \(A8-1-04\)](#)

Empresa

5.2.13. Recibe carta y estudia la viabilidad de realizar la retención de ingresos de acuerdo con el salario devengado y demás descuentos y/o embargos que pueda tener el deudor o deudor solidario.

Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.14. Revisa si hay respuesta por parte de la empresa y si es posible retener ingresos.

- Si no es posible retener o la empresa informa que hay terminación de Contrato laboral, continúe con el procedimiento ["Gestión de cobro pre jurídico" \(M4-2-01\)](#).
- Si es posible retener y el valor propuesto es viable o un valor menor, continúe con la actividad 5.2.15.

Empresa

5.2.15. Ejecuta la retención de ingresos al deudor, consigna el dinero al Icetex y envía el soporte del pago, según las indicaciones dadas por la entidad.

Técnico Administrativo - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.16. Recibe los soportes de pago de las empresas y valida contra el archivo "Boletín pesos", de partidas contables de pagos ingresados a ICETEX. ["Guía identificación y reporte de pagos retención de ingresos" \(G221\)](#)

- Si el pago es identificado y esta correctamente aplicado, continúe con la actividad 5.2.19
- Si el pago es identificado y no esta aplicado, continúe con la actividad 5.2.18
- Si el pago no es identificado, continúe con la actividad 5.2.16

5.2.17. Envía correo a la empresa solicitando la validación de la información del pago, continúe con la actividad 5.2.17.

Empresa

5.2.18. Aclara el pago realizado y envía respuesta al ICETEX, continúe con la actividad 5.2.15.

Técnico Administrativo - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.19. Realiza control dual de acuerdo con la información contenida en ["Guía identificación y reporte de pagos retención de ingresos" \(G221\)](#)

5.2.20. Reporta el pago de la retención al Grupo de Operaciones para su aplicación.

5.2.21. Verifica el estado del crédito hasta la cancelación total o normalización de la deuda, de manera que se le informe a la empresa para que se suspensa la retención de ingresos.

5.2.22. Envía comunicación de suspensión de la retención de ingresos a la empresa vía email o físico.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Recuperación de los dineros adeudados por las gestiones de retención de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de retención de ingresos enviada a las empresas. Mediante base de datos se realiza el seguimiento al estado de las retenciones solicitadas. Envío de correos a las empresas confirmando los pagos de las retenciones solicitadas y/o requiriendo los soportes de la consignación. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta dirigida a las empresas Archivo de seguimiento "Consolidado de retenciones". Base de datos consolidada de los correos enviados 	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza
Generación de las cartas de solicitud de retención de ingresos a las empresas	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de base de datos cartas de retención frente a la información del sistema. Revisión aleatoria de las cartas impresas o pdf frente a la información del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Correo con la confirmación de la revisión realizada 	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza
Identificación de pago por retención de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del boletín en pesos para la identificación de partidas sin contabilizar que correspondan a retención de ingresos Revisión aleatoria de la base a reportar de la cartera vs la información del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> Correo para validación y reporte a cartera Correo al Grupo de Operaciones con la identificación de los pagos para aplicación 	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Decreto 3155 de 1968.	N/A
Procedimiento Gestión de cobro pre jurídico	M4-2-01
Base de datos "Retención de ingresos"	N/A
Guía identificación y reporte de pagos retención ingresos	G221
Guía Atención de PQRS por cobranzas	G265
Gestión de comunicaciones oficiales enviadas	A8-1-04
Acuerdo 076 de diciembre 2021 Por el cual se adopta el Reglamento de recuperación de cartera de ICETEX.	N/A

Modificaciones

Descripción de cambios

Se ajusta el objetivo

Se incluye en las condiciones generales la Guía atención de PQRS pro cobranzas (G265)

En las actividades se actualiza la actividad 5.2.3., 5.2.6, 5.2.9, 5.2.19 y 5.2.21, se incluye la actividad 5.2.8

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
		Se ajusta el objetivo
2023-05-31	12	Se incluye en las condiciones generales la Guía atención de PQRS pro cobranzas (G265) En las actividades se actualiza la actividad 5.2.3., 5.2.6, 5.2.9, 5.2.19 y 5.2.21, se incluye la actividad 5.2.8 Se adiciona una condicione general:
2023-03-22	11	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> Se modifica el nombre de "Retención salarial" a "Retención de ingresos" En objetivo, alcance y definiciones se modifica retenciones salariales por retención de ingresos en general en todo el documento. En condiciones generales en la segunda condición se elimina el vencimiento de 90 días, en la condición número cinco se elimina la solicitud de la suspensión. En la actividad 5.2.1. se eliminan los días de mora agregando los susceptibles para retención de ingresos. Se incluye la actividad 5.2.3.de notificación mediante correo electrónico modificando la numeración de todo el documento.
2022-04-25	10	<ol style="list-style-type: none"> En la actividad 5.2.6. se modifica imprime comunicaciones por genera comunicaciones. En la actividad 5.2.10. y 5.2.19. se elimina la opción de la correspondencia en físico eliminando el procedimiento. En seguimiento y control se incluye PDF y se elimina el correo de confirmación dejando la actividad del técnico administrativo profesional dirección de cobranza. Se incluye la revisión aleatoria de la base a reportar a cartera, el correo de validación y reporte de cartera. Documentos relacionados, se elimina el acuerdo 015 de 2019 reglamento de cobranza, el acuerdo 003, 004. Se elimina el procedimiento generación de correspondencia externa.
		Se incluye este texto
2020-9-7	9	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Retencion salarial y el de cobro prejudicado nos son excluyentes entre sí, sino complementarias. Tal es así que el beneficiario o deudor puede comunicarse con nuestras líneas de atención con el fin de solicitar información o realizar un tipo de acuerdo de pago para suspender la Retencion salarial. En el alcance se realiza eliminación de la frase: o realización de acuerdo de pago En las condiciones generales se elimina la primera regla y se crea una nueva. Se elimina la regla tercera y se a justan las reglas 5, 4 y 5. En las actividades se elimina en al actividad 5.2.1 y que cuente con acuerdo de
2020-04-14	8	<ul style="list-style-type: none"> pago. En seguimiento y control se adiciona la identificación de pago por retención salarial En la documentos relacionados, se actualiza el acuerdo de Reglamento de cobranza de 2019 y se relaciona la guía G221 Guía identificación y reporte de pagos retención salarial

2018-8-21	7	Se incluye actividad a controlar relacionada con la generación de las cartas de retención salarial dirigida a las empresas, está alineado con el riesgo operativo identificado, resultado de la auditoría Interna de calidad.
2018-4-16	6	<p>Se aclara en las actividades del procedimiento, que cuando el Técnico Administrativo recibe el soporte de pago, este pago se valida contra el archivo "Boletín pesos", y si es necesario se aclara el pago con la empresa que realiza la retención.</p> <p>* Se aclara en el alcance, la terminación del procedimiento con: la suspensión de la retención salarial por cancelación de los saldos vencidos o saldo total o realización de acuerdo de pago.</p>
2017-7-12	5	<p>* Se elimina la condición general de "La Dirección de Cobranza debe contar con un funcionario para seguimiento retención salarial..." porque esta es una función normal de la Dirección de Cobranza que la realizan varios funcionarios.</p> <p>Se realizan actualizaciones de forma en las actividades del procedimiento.</p> <p>Se modifica la redacción del alcance</p> <p>Se elimina la definición de firmas de cobranza</p>
2016-6-27	4	<p>Se eliminan las condiciones generales relacionadas con las Firmas de cobranza.</p> <p>Se crea la última condición general.</p> <p>En las actividades del procedimiento se modifican Firmas de cobranza por Técnico Administrativo o profesional de la Dirección de cobranza. Así como el detalle de las actividades debido a que la operación la toma el ICETEX.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el tiempo en el que entran las obligaciones a Retención salarial, pasa de 60 a 90 días. • Se modifican las actividades del procedimiento, de acuerdo con la nueva forma de realizarlas, incluyendo controles.
2014-12-19	3	
-	2.0	-
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI