

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
--------------	------------------------	---------	------------------------------	--------	---------


Contenido

1. OBJETIVO	2. ALCANCE
Trasladar a etapa de amortización los créditos que cumplen con las condiciones establecidas para ello, con la finalidad de generar el respectivo plan de pagos.	Inicia con la proyección mensual de las obligaciones susceptibles de paso al cobro, solicitud expresa del beneficiario, solicitud de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, solicitud de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas y de la Oficina de Relaciones Internacionales hasta la aplicación del paso al cobro en el sistema de información de la cartera y termina con la notificación de esta novedad al beneficiario de crédito.
3. DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Aporte al Fondo Pasivo Contingente (AFPC): Aporte que deben realizar los beneficiarios para cubrir el riesgo del crédito educativo otorgado por o a través del ICETEX, el cual se cobrará a todos los créditos educativos y que deberá pagarse una vez realizado cada desembolso. Este aporte corresponde a un porcentaje de cada desembolso, según como se determine en el Reglamento del Fondo Pasivo Contingente o cualquier otra norma o acto administrativo que lo derogue, complemente, adicione, aclare, modifique o sustituya. • Época de Estudios: Es el periodo durante el cual el beneficiario se encuentra realizando estudios en el programa para el cual se le aprobó el crédito educativo. • Paso al Cobro (PAC): Es la transacción en que se inicia el periodo final de amortización por la ocurrencia de una de las causales de terminación del crédito descritas en el reglamento de crédito. • Periodo de Gracia: Tiempo otorgado por el ICETEX de no pago de cuotas, según lo establecido en la línea y modalidad de crédito para iniciar el periodo final de amortización. • Periodo Final de Amortización: Es el periodo durante el cual el beneficiario debe cancelar el saldo del crédito otorgado por el ICETEX, de acuerdo con el plan de pagos establecido, una vez finalizada la etapa de estudio, periodo de gracia (si aplica) o terminación del crédito por cualquier causal establecida en el reglamento de crédito educativo. • Plan de Pagos: Es la programación de pagos a realizar por el cliente con base al capital adeudado, sobre el cual se liquidan los intereses incluidos en las cuotas a pagar hasta la cancelación total del crédito otorgado. • Proveedor de Distribución de Correspondencia: Encargado de realizar para el ICETEX las gestiones de recepción, impresión, alistamiento y distribución física o electrónica de manera mensual las comunicaciones a los beneficiarios. 	
4. CONDICIONES GENERALES	
<ol style="list-style-type: none"> 4.1. El trámite de respuesta al usuario debe darse dentro de los quince (15) días hábiles. 4.2. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Crédito para las líneas y modalidades de crédito que se definan, el beneficiario pagará durante la época de estudios, si lo hubiere, una cuota mensual que se aplicará para cubrir en su orden: Aporte al Fondo de Pasivo Contingente, intereses moratorios e intereses corrientes, capital a amortizar durante este periodo y otros si aplica. 4.3. El Grupo de Operaciones mensualmente envía a la Dirección de Cobranzas por correo electrónico la base de datos con las obligaciones que se trasladaron al cobro tanto individual como masivo. 4.4. El Grupo de Operaciones mensualmente envía por correo electrónico a la Dirección de Cobranzas la base susceptible de paso al cobro del mes siguiente, con el fin de generar una gestión anticipada de comunicación informativa hacia los beneficiarios de la entidad. 4.5. Paso al cobro de las obligaciones en mora durante la etapa de estudio: La mora en el pago del crédito por concepto de cuotas a cancelar en la etapa de estudios, traerá consigo la terminación del crédito y su paso inmediato a etapa de amortización; siempre que se verifique cualquiera de los eventos que se señalan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se trate de créditos que registran una altura de mora superior a 390 días. • Si durante el periodo de gracia, el estudiante mantiene en mora en el pago de valores generado en la época de estudios, se entenderá tal hecho de que renuncia al beneficio. 4.6. Paso al cobro de las obligaciones que se encuentran al día con los pagos: El Grupo de Operaciones valida las obligaciones que cumplan las causales de terminación del crédito, establecidas en el Reglamento de Crédito vigente del ICETEX y efectuará el paso al cobro, informando de ello al estudiante y sus deudores solidarios. 4.7. El beneficiario de crédito puede solicitar expresamente al ICETEX el paso al cobro de su obligación renunciando al periodo de gracia si lo hubiere. 4.8. Si la solicitud de paso al cobro la realiza el deudor solidario del crédito, debe allegar la autorización del beneficiario de la obligación. 4.9. La aplicación del paso al cobro o su reversión genera las afectaciones contables correspondientes a través del cierre de cartera. 4.10. Las condiciones para que los créditos otorgados por Fondos en Administración pasen a etapa final de amortización se rigen por los lineamientos de los convenios de cada fondo. 4.11. Las obligaciones de las líneas ACCES – Alianzas, deben pasar al cobro solo con la viabilidad de la Dirección de Crédito. 4.12. Las obligaciones que no cuentan con periodo de gracia tendrán una transición de 3 meses contados a partir del cumplimiento de requisitos de PAC, para tramitar la solicitud de giros adicionales, una vez finalizado este periodo se procederá con el Paso al Cobro del crédito. 4.13. El Grupo de Operaciones remite semestralmente a través de memorando la proyección de las obligaciones susceptibles de paso al cobro de las líneas de alianzas al Grupo de Crédito, con el fin de obtener la viabilidad de paso al cobro en la cartera. 4.14. El Grupo de Operaciones remite semestralmente a través de memorando la proyección de las obligaciones susceptibles de paso al cobro que no cuentan con el estado de terminación en "Aplicativo de crédito y cartera", con el fin de que el Grupo de Crédito realice la validación y registro de este estado en el sistema. 4.15. Para trasladar a época de estudios, los créditos que se pasaron al cobro y que por algún motivo las áreas internas requieran y autoricen la reversión del paso al cobro, aplicar la "Guía Reversión de Paso al Cobro" (G232). 	

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Convenciones:

Actividad de control: Acuerdo de servicio: 

No.	Descripción	Frecuencia / tiempo máximo	Responsable	Registro o evidencia de la actividad	Actividad de control / Acuerdo de servicio
Proyección Mensual del Paso al Cobro					
1	<p>Genera la proyección del paso al cobro a través de una macro, la cual contempla los siguientes criterios:</p> <p>Toma de la carpeta compartida "Reportes de Cartera", el archivo "Reporte de Cartera Activa".</p> <p>✓ Se excluye de la base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos en estado (Amortización) • Créditos de la modalidad Alianzas. • Líneas de crédito condonables. <p>✓ Formula base de datos a fin de aproximar a la fecha teórica del Paso al cobro.</p> <p>✓ Valida estado de terminación de crédito: Terminación retiro definitivo, Terminación no requiere continuar con el crédito, Terminación por deserción y Amortización con recaudo del 50% y se proyecta paso al cobro a la fecha.</p> <p>✓ Depura obligación con estados de crédito diferentes a los anteriores mencionados.</p> <p>✓ Verifica los créditos de la línea Tradicional, que hayan finalizado su plan de pagos en época de estudios.</p> <p>✓ Valida y excluye los créditos que se encuentran en trámite de suspensión de paso al cobro, con corte a la fecha proyectada de su amortización.</p> <p>✓ Revisa periodicidad, programa y duración del programa.</p> <p>✓ Confirma giros por concepto de sostenimiento y matrícula, para proyección de cuotas de su plan de pagos. Así mismo se confirma la variación de los estados de la cartera, de acuerdo con la fecha de corte proyectada de paso al cobro.</p>	Mensual	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N/A	N/A
2	Extrae la base de la proyección realizada con las obligaciones que cumplen con los parámetros del PAC para su aplicación, continua con la actividad 31.	Mensual	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Base en Excel de las obligaciones susceptibles a paso al cobro	
Solicitud Voluntaria del Paso al Cobro por Parte del Beneficiario					
3	Ingresa al portal transaccional del ICETEX, selecciona la opción "Solicitudes", luego "Alternativas de Pago" y finalmente "Paso al Cobro del Crédito". Acepta las condiciones y aprueba la solicitud de paso al cobro de la obligación. Una vez realizada esta acción, el sistema crea automáticamente el caso en el Sistema de Administración de Clientes y se envía un correo electrónico al beneficiario informándole que su solicitud ha sido radicada.	Cada vez que se requiera	Beneficiario de crédito con recursos propios	Caso / Sistema de Administración de Clientes	N/A
4	Realiza la solicitud a través de la ventana digital	Cada vez que se requiera	Beneficiario de crédito con recursos de fondos	Caso / Sistema de Administración de Clientes	N/A
5	Recibe solicitud de paso al cobro a través de los canales habilitados por el ICETEX	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	Caso / Sistema de Administración de Clientes	N/A

Paso al Cobro Individual o Masivo



MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
6	<p>Valida que la solicitud corresponda a líneas de crédito de fondos, recursos propios o alianzas.</p> <p>Si corresponde a una solicitud de:</p> <p>Recursos de Fondos en Administración. Escala caso a la VFA. Continúa con la actividad 7.</p> <p>Recursos de Alianzas. Escala caso a la VCC-crédito. Continúa con la actividad 11.</p> <p>Recursos Propios. Continúa con la actividad 15.</p>	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	N/A	N/A
7	Recibe la VFA la solicitud de paso al cobro por parte del outsourcing, a través del aplicativo "Sistema de administración de clientes" para dar viabilidad de paso al cobro.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Vicepresidencia de Fondos en Administración	Caso / Sistema de Administración de Clientes	N/A
8	<p>Valida la viabilidad del paso al cobro de la solicitud realizada.</p> <p>¿Cumple con las condiciones de paso al cobro?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si. Continúa con la actividad 9. • No. Continúa con la actividad 10. 	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Vicepresidencia de Fondos en Administración	N/A	N/A
9	Des-escala caso al outsourcing dando viabilidad y adjunta el "Formato Solicitud Paso al Cobro – Fondos en Administración" (F394) Continúa con la actividad 18.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Vicepresidencia de Fondos en Administración	"Formato Solicitud Paso al Cobro – Fondos en Administración" (F394) adjunto al caso / Sistema de administración de clientes	N/A
10	Des-escala caso al outsourcing negando viabilidad. Continúa con la actividad 26.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Vicepresidencia de Fondos en Administración	Respuesta al caso / Sistema de administración de clientes	N/A
11	Recibe la VCC-crédito la solicitud de paso al cobro por parte del outsourcing, a través del aplicativo "Sistema de Administración de clientes" para dar viabilidad de paso al cobro.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Crédito	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
12	<p>Valida la viabilidad del paso al cobro de la solicitud realizada.</p> <p>¿Cumple con las condiciones de paso al cobro?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si. Continúa con la actividad 13. • No. Continúa con la actividad 14. 	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Crédito	N/A	N/A
13	Des-escala caso al outsourcing dando viabilidad. Continúa con la actividad 18.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Crédito	Respuesta al caso / Sistema de administración de clientes	N/A
14	Des-escala caso al outsourcing negando viabilidad. Continúa con la actividad 26.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Crédito	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
15	<p>Revisa que cumpla con las condiciones de paso al cobro en el "Aplicativo misional" - SM-Signature; así mismo verifica que cuente con el estado de terminación en "Aplicativo de crédito y cartera".</p> <p>¿Cumple con las condiciones de paso al cobro y cuenta con el estado de terminación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí. Continúa con la actividad 16. • No. Continúa con la actividad 26. 	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	N/A	N/A
16	Actualiza información en el Sistema de Administración de Clientes, de acuerdo con la	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios	Caso / Sistema de administración de	N/A

Paso al Cobro Individual o Masivo



MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
	información suministrada por el solicitante		– Oficina de Comercial y Mercadeo	clientes	
17	Escala solicitud al Grupo de Operaciones, a través del "Sistema de Administración de Clientes".	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
18	Recibe a través del "Sistema de Administración de Clientes" la solicitud del beneficiario escalada por el outsourcing	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
19	Verifica que cumpla con las condiciones de paso al cobro en el "Aplicativo misional" - SM-Signature, que presente el estado de terminación en el "Aplicativo de Crédito y Cartera". ¿Cumple con las condiciones de paso al cobro y cuenta con el estado de terminación? • Sí. Continúa con la actividad 20. • No. Continúa con la actividad 21.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N/A	N/A
20	Des-escala caso al Outsourcing indicando fecha del PAC. Continúa con la actividad 22. Adicionalmente, genera base con las solicitudes de los beneficiarios que cumplen las condiciones del PAC para su aplicación en el "Aplicativo Misional" - SM-Signature. Continúa con la actividad 31.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
21	Des-escala caso al Outsourcing indicando motivo del rechazo. Continúa con la actividad 22.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
22	Recibe des-escalamiento del Grupo de Operaciones	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
23	Valida respuesta des-escalamiento del Grupo de Operaciones. ¿Cuenta con respuesta afirmativa indicando fecha del PAC? • Sí. Continúa con la actividad 24. • No. Continúa con la actividad 25.	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	N/A	N/A
24	Presenta respuesta positiva con fecha para PAC. Continúa con la actividad 26.	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
25	Presenta rechazo. Continúa con la actividad 15.	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	Caso / Sistema de administración de clientes	N/A
26	Genera respuesta al beneficiario	Cada vez que se requiera	Outsourcing de Atención a Usuarios – Oficina de Comercial y Mercadeo	Respuesta al beneficiario adjunto en el caso / Sistema de administración de clientes	N/A
Solicitud Paso al Cobro de las Misionales					
27	Radican a través del "Gestor de servicios" las solicitudes de paso al cobro de las líneas de crédito de las áreas misionales. Ver el "Anexo No. 2 radicación solicitud paso al cobro en el gestor de servicio" . Nota: se debe tener en cuenta que para cada área	Cada vez que se requiera. Si la solicitud es radicada con fecha máxima el día 05 de cada	Áreas Misionales	Caso/Gestor de servicios con los siguientes adjuntos según corresponda: VFA: adjunta el formato "Formato Solicitud Paso al Cobro – Fondos en	


Paso al Cobro Individual o Masivo



MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
	<p>misional el anexo en el aplicativo del gestor de servicios será diferente de acuerdo con las siguientes pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Vicepresidencia de Fondos en Administración adjunta el formato "Formato Solicitud Paso al Cobro – Fondos en Administración" (F394)". <p>Nota: El profesional de la Vicepresidencia de Fondos en Administración debe tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las solicitudes de PAC se deben realizar posterior al proceso de condonación parcial de las obligaciones. Para las condonaciones del 100%, se debe tramitar primero el PAC y luego la solicitud de condonación. Las obligaciones relacionadas con el Fondo Doctorados Minciencias, deberán contar con el ajuste del giro de periodos anteriores, previo al paso al cobro. <ul style="list-style-type: none"> La Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas adjunta archivo en Excel indicando el número del ID de la obligación para su paso al cobro. y la Oficina de Relaciones Internacionales adjunta archivo en Excel indicando: el número del ID de la obligación, tasa interés corriente y plazo para su paso al cobro. 	<p>m e s , se ejecutará el paso al cobro con fecha de pago el 20 de cada mes.</p> <p>Si la solicitud es radicada después del 05 y con fecha máxima del día 20 de cada mes, se ejecutará el paso al cobro con fecha de pago 05 de cada mes.</p>		<p>Administración" (F394)".</p> <p>VCC: adjunta archivo en Excel ORI: adjunta archivo en Excel</p>	
28	Recibe a través del "Gestor de servicios" las solicitudes de paso al cobro de las líneas de crédito de las diferentes áreas misionales y su respectivo anexo.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Gestor de Servicios	N/A
29	Cuando se gestione la solicitud del caso, se deberá adjuntar el archivo en Excel con las observaciones, si aplica, y modifica el campo " Estado " a " Finalizado " en el "Gestor de servicios". Finalmente, se debe registrar una nota de cierre del caso y responder la solicitud de las misionales, indicando la fecha del paso al cobro.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Respuesta a través del Gestor de Servicios	N/A
30	Genera base con las solicitudes de paso al cobro de las misionales. Continúa con la actividad 31.	Cada vez que se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Base con las solicitudes de paso al cobro de las misionales	N/A
Aplicación del Paso al Cobro en el Aplicativo de Cartera					
31	Consolida las obligaciones que cumplen con los parámetros para el PAC producto de la proyección; adicionalmente, incluye las solicitudes realizadas de manera voluntaria por los beneficiarios y las generadas por las áreas misionales.	De acuerdo con el ciclo de facturación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Archivo en Excel consolidado con las obligaciones para el PAC	N/A
32	Calcula el número de cuotas, de acuerdo con las condiciones del crédito	De acuerdo con el ciclo de facturación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Archivo en Excel consolidado con las obligaciones para el PAC	N/A
33	Registra la tasa de interés de acuerdo con las condiciones de adjudicación	De acuerdo con el ciclo de facturación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Archivo en Excel consolidado con las obligaciones para el PAC	N/A
34	Extrae la información de los saldos totales del crédito y se ajusta el número de cuotas de acuerdo con los siguientes saldos equivalentes:	De acuerdo con el ciclo de facturación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones –	N/A	N/A

Paso al Cobro Individual o Masivo



MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
	<ul style="list-style-type: none">De 3 salarios mínimos diario legal vigente se genera un plan de pagos a una cuota.De 3 a 6 salarios mínimos diario legal vigente se generará un plan de pagos a tres cuotas		Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología		
35	Alimenta archivo plano y aplica según los ciclos de facturación la novedad de “paso al cobro”, en el “Aplicativo misional”- SM-Signature	De acuerdo con el ciclo de facturación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Sistema de información de cartera	N/A
36	Descarga del “Aplicativo misional la siguiente información de las obligaciones que pasaron al cobro: <ul style="list-style-type: none">Tasa de interés.Saldo inicial.Plazo.Valor de cuotaFecha próxima de facturación	De acuerdo con el ciclo de facturación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Sistema de información de cartera	N/A
37	Verifica las obligaciones de manera aleatoria pasadas al cobro en el “Aplicativo misional”, validando que el PAC no presente inconsistencias con respecto a la tasa y el plazo aplicado, de lo contrario, procede con el ajuste en el sistema de información de cartera.	De acuerdo con el ciclo de facturación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Archivo de verificación	
38	Remite por medio de correo electrónico mensualmente, la base de las obligaciones que son pasadas al cobro indicando su causal a la Dirección de Cobranzas y a la Oficina de Comercial y Mercadeo.	Mensual	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico dirigido a la Dirección de Cobranzas y a la Oficina de Comercial y Mercadeo	N/A
	Generación Comunicados PAC				
39	Continúa con el “Anexo_ pasos para tramitar una comunicación por medio electrónico o físico” del procedimiento “Generación de recibos de pago época de estudios periodo de gracia y amortización (M3-2-01).	De acuerdo con el ciclo de facturación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Comunicación al beneficiario	N/A
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS					
Nombre del documento			Código		
Formato Solicitud Paso al Cobro – Fondos en Administración			F394		
Instructivo Formato Solicitud paso al cobro - Fondos en Administración			I394		
Guía reversión de paso al cobro			G232		
Anexo_ pasos para tramitar una comunicación por medio electrónico o físico del procedimiento Generación de recibos de pago época de estudios periodo de gracia y amortización			M3-2-01		
7. ANEXOS					
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)					
7.2 OTROS					
Acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021, Artículo 5,6 y 7. Por el cual se adopta el Reglamento de Recuperación de Cartera del ICETEX					
Gestor de Servicios					
Anexo No. 1 Manual Paso al Cobro					
Anexo No. 2 radicación solicitud paso al cobro en el gestor de servicio					

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
--------------	------------------------	---------	------------------------------	--------	---------

Anexos:

[Anexo 2 Radicación y solicitud de pas al cobro en gestor de servicios.pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, oct 23 2025 10:07 a.m.

[Anexo 1 Manual de Paso al Cobro.pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, oct 23 2025 10:07 a.m.

[M3-2-21 - Paso al Cobro Individual o Masivo - V15.png](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, nov 26 2025 02:55 p.m.

Modificaciones

- Descripción de cambios
- Se actualiza al formato F100 nueva versión
 - Se incluye parte del a cuerdo AS35
 - Se incluye em el alcance la Oficina de relaciones internacionales
 - Se ajustan actividades en general, de acuerdo con la racionalización de la virtualización del formato a través del portal transaccional. se elimina el formato F372

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-11-24	15	<ul style="list-style-type: none">Se actualiza al formato F100 nueva versiónSe incluye parte del a cuerdo AS35Se incluye em el alcance la Oficina de relaciones internacionalesSe ajustan actividades en general, de acuerdo con la racionalización de la virtualización del formato a través del portal transaccional. se elimina el formato F372
2025-10-23	14	<ul style="list-style-type: none">Se incluye en las condiciones generales: Para trasladar a época de estudios, los créditos que se pasaron al cobro y que por algún motivo las áreas internas requieran y autoricen la reversión del paso al cobro, aplicar la "Guía Reversión de Paso al Cobro" (G232).En las actividades se incluye el Anexo 2 en la actividad 5.4.1, modifica la actividad 5.4.3 y 5.6.1. Se eliminan las actividades 5.6.2 hasta las 5.6.11
2025-06-09	13	<p>- Se actualiza el nombre del fondo a: "Aporte al Fondo Pasivo Contingente (AFPC)", antes "Aporte al Fondo de Invalidez y Muerte (AFIM)</p> <p>3. Definiciones:</p> <p>Se incluye la definición de: "Aporte al Fondo Pasivo Contingente (AFPC)".</p> <p>4. Condiciones Generales:</p> <p>Se actualiza en la condición general 2 el nombre del aporte al "Fondo de Pasivo Contingente" (AFPC), antes "Fondo de Invalidez y Muerte" (AFIM). Se elimina de la condición general 5 los casos en los que el crédito no tiene un aplazamiento vigente para el periodo académico en curso y siempre que el crédito no registre suspensión vigente. En la condición general 8 se actualiza al codeudor por el deudor solidario.</p> <p>5. Actividades:</p> <p>Se incluye el uso del sistema C&CTEX Crédito para validar y registrar el estado de terminación, se centralizan más actividades en el Grupo de Operaciones. Se incorporan nuevas categorías, como el paso al cobro de áreas misionales y se detalla el procedimiento para aliados estratégicos y relaciones internacionales. Además se mejora el control mediante verificación del estado de terminación antes de avanzar, se reorganiza el proceso masivo con criterios más claros, y se implementa control de calidad (muestra aleatoria en PDF para aprobación) en la distribución de comunicaciones. También, se estandarizan los canales y formatos para remitir la información.</p> <p>6. Seguimiento y Control</p> <p>- Todas las actividades ahora son asignadas al Grupo de Operaciones en lugar del Grupo de Administración de Cartera.</p> <p>En Fila 2:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se reemplaza la evidencia de control: de "Base cartas paso al cobro" por "Traza de correo electrónico con la verificación de las comunicaciones".- Se reemplaza en como ejerce el control: de "área de correspondencia" por "proveedor".- Se reemplaza en actividad a controlar: de "notificaciones " por "comunicado".
2024-05-14	12	<p>En las condiciones generales se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">El Grupo de Operaciones remite semestralmente a través de memorando la proyección de las obligaciones susceptibles de paso al cobro de las líneas de alianzas al Grupo de Crédito, con el fin de obtener la viabilidad de paso al cobro en la cartera.El Grupo de Operaciones mensualmente envía por correo electrónico a la Dirección de Cobranzas la base susceptible de paso al cobro del mes siguiente, con el fin de generar una gestión anticipada de comunicación informativa hacia los beneficiarios de la entidad.El Grupo de Operaciones remite semestralmente a través de memorando la proyección de las obligaciones susceptibles de paso al cobro que no cuentan con el estado de terminación en C&CTEX CREDITO, con el fin de que el Grupo de Crédito realice la validación y registro de este estado

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
		<p>en el sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se elimina los 4 meses para que queden susceptibles de PAC todas las obligaciones que no tienen periodo de gracia 			
2022-11-15	11	1. En la actividad 5.2.13. se incluye el saldo total equivalente de 3 salarios o de 3 a 6 salarios.			
2022-06-28	10	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza actualización por el cambio de normatividad del Acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021 			
2021-2-4	9	<p>Se ajustan las definiciones del procedimiento.</p> <p>En condiciones generales se incluye el último evento relacionado con "Si durante el periodo de gracia, el estudiante mantiene en mora en el pago de valores generado en la época de estudios, se entenderá tal hecho de que renuncia al beneficio"</p> <p>Actividad 5.2.1 se incluye "... por los canales de atención habilitados"</p> <p>Se incluye la actividad 5.2.11 relacionada con la proyección de paso al cobro y los criterios.</p> <p>Se incluye la actividad 5.2.13 validación que las obligaciones con saldo total equivalente a 3 SMMLV</p> <p>En la actividad 5.2.15 se incluyen en el informe Saldo inicial y fecha próxima facturación.</p> <p>Se incluye la actividad 5.2.16 en cuanto a la verificación del 1% de obligaciones que pasan al cobro.</p> <p>5.2.17 envío de base de obligaciones a la Dirección de cobranzas.</p> <p>El control dual se aplica sobre las comunicaciones.</p> <p>En la actividad 5.2.20 Se incluye la forma como se remite la información para la distribución de las comunicaciones.</p> <p>En actividades a controlar se modifica la primera relacionada con la proyección de las obligaciones y la verificación del 1%, y se incluye la verificación del 1% de las obligaciones que se reversan del paso al cobro.</p>			
2020-04-15	8	<p>El alcance se incluyendo al inicio con la proyección de obligaciones susceptibles de paso al cobro y finaliza con la aplicación del paso al cobro en el sistema de información de la cartera.</p> <p>En definiciones se modifica la de Periodo de Gracia, eliminando lapso de tiempo, solo queda tiempo.</p> <p>Se incluye la definición de Outsourcing de distribución de correspondencia.</p> <p>En condiciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eliminación de aplicación para todas las líneas y modalidades que aplica. Tiempo de trámite pasa de 25 días a 15 días hábiles. Se modifica prima de seguros y otros conceptos por aporte al fondo de invalidez y muerte. Incluida condición relacionada con envío de BBDD con obligaciones que se trasladaron al cobro. Se amplía la condición relacionada como se hace paso al cobro durante la etapa de estudio. Se modifica la redacción del paso al cobro para obligaciones al día con los pagos. Se incluye condición relacionada con solicitud de paso al cobro realizada por el deudor solidario. Se incluye condición general relacionada con obligaciones de las líneas ACCES – Alianzas Se elimina condición relacionada con reporte a DT cuando se presenta una falla Todas las condiciones para paso al cobro masivo se eliminan. <p>Se modifican las actividades del procedimiento de acuerdo con la forma de realizar en el nuevo aplicativo misional. Igualmente se modifican evidencias y responsables de las actividades de seguimiento y control y se adiciona una actividad a controlar relacionada con las notificaciones a los beneficiarios.</p> <p>En documentos relacionados se incluye normatividad y el formato e instructivo 394.</p>			
2018-2-20	7	<p>Se incluye el siguiente numeral</p> <p>5.2.25. Se debe remitir la base de las obligaciones que son pasadas al cobro indicando su causal, al área de Cobranzas y la Oficina de Comercial y Mercadeo por medio de correo electrónico.</p>			
2017-05-15	6	<p>Se ajusta el punto 2 alcance.</p> <p>Se actualizan las actividades ajustando el paso al cobro individual, masivo y de las obligaciones.</p> <p>Se actualiza diagrama de flujo.</p>			
2017-3-31	5	Se ajusta el Alcance del procedimiento, las actividades del mismo, se relacionan el nuevo formato F372 y el Instructivo F372 y se ajustan de igual manera las actividades del control			
2016-07-01	4	<p>En el punto 4 se ingresan tres condiciones generales, estableciendo el tiempo de respuesta en los trámites, causales del reglamento de crédito y la remisión de la base de datos a cartera.</p> <p>Se actualiza las actividades rediseñando el procedimiento.</p> <p>Se elimina del punto 7 documentos relacionados el procedimiento "Generación de correspondencia externa" A8-1-04.</p>			
2014-2-26	3	Rediseño del procedimiento, se incluyen las actividades de paso al cobro mensual y se actualizan las actividades de paso al cobro individual.			
2010-05-06	2	Rediseño del procedimiento.			
-	1.0	-			

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
--------------	------------------------	---------	------------------------------	--------	---------

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA