

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
--------------	--	---------	------------------------------------	--------	---------

Contenido

OBJETIVO	Fortalecer el recaudo de la cartera del ICETEX desde que se encuentra con 0 días de mora evitando así el deterioro de la misma, por medio de acciones que recuerden, comprometan y acuerden con el deudor el pago de su obligación. Alineado con el objetivo estratégico de: Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.
ALCANCE	Inicia con la recepción de la información de la cartera, continuando con la gestión de cobranza mediante las diferentes etapas de cobro.
LIDER PROCESO	Director de Cobranza.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
- Proceso Administración de la Cartera. - Proceso de gestión de recursos tecnológicos. - Beneficiario (Deudor principal o deudor solidario). - Proceso Gestión presupuestal. - Proceso Gestión contractual. - Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional.	- Información del cierre de cartera. - Ciclos de facturación. - Reportes. - Solicitud de acuerdo de pago. - Acuerdo de aprobación del presupuesto. - Resolución de desagregación del presupuesto aprobado. - Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado. - Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra o servicio suscrito y legalizado. - Plan estratégico.	PLANEAR - Identifica los recursos físicos, financieros, tecnológicos, de contratación y humanos que se requieren para el correcto funcionamiento del proceso. - Define criterios para la asignación de obligaciones a los operadores de Cobranza. - Define mecanismos de normalización para la recuperación de cartera.	- Necesidades de Contratación - Comunicado a las empresas del valor a retener. - Acuerdo de Junta Directiva – Aprobación del Castigo - Información para gestión de recursos del Fondo de Sostenibilidad. - Documentos requieren ser archivados. - Información a comunicar externamente. - Información a comunicar internamente. - Información para publicar en página web, info servicio, SMS, email Marketing y asistente virtual. - Requerimientos tecnológicos. - Acciones correctivas. - Cálculo de indicadores y Avance planes de acción.	- Proceso precontractual. - Empresa objetivo. - Proceso Gestión contable y tributaria. - Proceso Gestión de pagos y liquidez. - Proceso Gestión de archivo. - Proceso gestión de comunicación externa. - Proceso gestión de comunicación organizacional. - Proceso gestión comercial y de mercadeo. - Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos. - Proceso Evaluación Independiente. - Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional.
		HACER - Analiza y selecciona la información de la cartera para la gestión de cobro. - Consolida la cartera según la edad de mora y la asigna para gestión. - Realiza gestiones de cobro utilizando las herramientas y aplicando los mecanismos según la edad de mora de la cartera. - Elabora reportes y estadísticas de la recuperación de la cartera.		
		VERIFICAR - Realiza seguimiento a las obligaciones asignadas y a la gestión de cobro. - Verifica los niveles de recaudo según las edades de mora. - Verifica las obligaciones que cumplen con los requisitos establecidos para efectuar el castigo de cartera. - Verifica las obligaciones que cumplen con las características de los créditos susceptibles de cubrir con recursos del Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo.		
		ACTUAR - Aprueba obligaciones para castigo de cartera por parte de la Junta Directiva. - Proponer mejoras y ajustes al proceso. - Genera o ajusta políticas encaminadas a mejorar los índices de recuperación de cartera. - Toma acciones correctivas y de		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		mejora que sean requeridas.		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS • Presidente – Presidencia. • Vicepresidente de Crédito y Cobranza • Director de Cobranza • Analistas y profesionales - Dirección de Cobranza • Centros de Contacto. • Grupo de Archivo. • Vicepresidente– Vicepresidente Financiero • Director de Contabilidad- Dirección de Contabilidad. • Grupo de Administración de Cartera. • Junta Directiva. • Revisoría Fiscal	• Listado Maestro de Registros	• Procedimiento Gestión de Cobro pre Jurídico. • Procedimiento Retención de Ingresos. • Procedimiento Gestión de Cobro Administrativo • Procedimiento Gestión Preventiva • Procedimiento Gestión de Cobro Jurídico • Procedimiento Gestión, de Insolvencia de Personas Naturales • Procedimiento Gestión, Aprobación y Ejecución del Castigo de Cartera. • Procedimiento Pago Anticipado de Obligaciones de Crédito • Guía para Realizar Cobro desde Centro de Contacto • Guía Fondo de Sostenibilidad • Guía Identificación y Reporte De Pagos Retención de Ingresos • Guía Venta de Cartera • Guía de Localización de Beneficiarios y Codeudores • Guía Atención de PQRS por Cobranzas • Guía Liquidación Para la Retención de Ingresos • Guía Suspensión y Retención de Ingresos • Guía Identificación y Reporte de Pagos Retención de Ingresos • Guía Actualización Base de Retención De Ingresos • Guía de Seguimiento Retención de Ingresos • Procedimiento Revisión por la Dirección • Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora • Procedimiento Control de Documentos • Procedimiento Tratamiento Salidas no Conformes • Procedimiento Presentación y Aprobación de Políticas y de Estudios Institucionales • Guía Comités de Mejoramiento • Guía Metodológica para la Gestión de Oportunidades • Guía Metodológica para la Gestión de Indicadores e Instrumentos de Seguimiento • Guía para el Diligenciamiento de los Formularios de Identificación y Reporte de SNC • Guía Metodología Levantamiento y Elaboración de la Información Documentada • Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión • Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora	INDICADOR OPERATIVO • Recaudo Total de Cartera • Índice de Cartera Vencida INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO • Power BI – seguimiento recaudo. • Power BI- Deterioro de la cartera activa.
TECNOLÓGICOS • Aplicativo Crédito, Cartera y Programas Internacionales • Aplicativo de manejo documental • Internet. • Correo electrónico • Aplicativo de Cobranza • Aplicativo de Generación de reportes • Aplicativo Financiero • Aplicativo para el reporte de incidencias de Software			
INFRAESTRUCTURA • Equipos de cómputo e impresión. • Equipos y elementos de telecomunicación. • Cubículos de trabajo. • Sala de reuniones.			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
• Mapa Integral de Riesgos del Proceso Gestión de Recuperación de Cartera (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
	• Normograma
MANDALA ESTRATEGICA	NORMA ISO 9001:2015
• Mandala Estratégica	• Todos los numerales • No aplican al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad los criterios 7.1.5.2 y 8.3.
	DIMENSIÓN MIPG
	• Direccionamiento estratégico y de planeación • Gestión con Valores para Resultados Política Principal:

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
--------------	--	---------	------------------------------------	--------	---------

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
	• Racionalización de trámites

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
--------------	--	---------	------------------------------------	--------	---------

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza actualización de los documentos relacionados

Se incluyen los instrumentos de seguimiento:

- Power BI – seguimiento recaudo
- Power BI- Deterioro de la cartera activa

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-12-01	23	Se realiza actualización de los documentos relacionados Se incluyen los instrumentos de seguimiento: -Power BI – seguimiento recaudo -Power BI- Deterioro de la cartera activa
2025-08-22	22	- Se realiza actualización masiva - Se incluyen guías del proceso - Se ajustan los numerales de la norma ISO 9001:2015 - Se incluye la dimensión de MIPG y la política principal
2024-09-16	21	Actualización masiva, alineación con la nueva Planeación estratégica: - Objetivos estratégicos - Seguimiento y medición
2022-5-24	20	Se realiza actualización de los objetivos estratégicos y seguimiento y medición
2021-07-19	19	Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición
2019-10-26	18	- Se ajusta el alcance - Se incluye una entrada adicional de gestión de recursos tecnológicos en donde se reciben reportes propios y necesarios para la ejecución de los procesos. - De los recursos humanos se elimina el coordinador de cobranza dado que este cargo ya no existe dentro del proceso. - Se eliminó de la caracterización el procedimiento de cobro jurídico dada - Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios
2018-11-15	17	Se incluye actividad en el Verificar, relacionada con que las obligaciones cumplan con las características de los créditos a cubrir con recursos del Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo.
2018-6-20	16	Se realiza la fusión con el proceso de Castigo de Cartera, dejando las actividades de este proceso como un actuar dentro de Gestión de Recuperación de Cartera. Así mismo se incluyeron entradas - salidas y clientes.
2018-05-04	15	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervinculos y norma ISO 9001:2015
2017-6-23	14	Se actualizan los recursos y se incluye en documentos relacionados la Guía para realizar cobro pre jurídico en el Centro de Contacto.
2017-05-15	13	Se realiza la actualización de los indicadores de acuerdo con los objetivos del mapa estratégico
2016-6-29	12	Se actualiza el proceso en cuanto a su alcance, proveedores, entradas, salidas, clientes, actividades del PHVA, de acuerdo con el nuevo esquema de cobro.
2015-07-28	11	- Se ajustan proveedores, entradas, salidas y clientes
2015-5-15	10	Se ajustan proveedores, entradas, salidas y clientes, PHVA. Se adicionan indicadores en el campo Seguimiento y medición.
2015-2-16	9	Se modifica Objetivo y alcance del proceso.

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones		Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
2015-1-30	8	Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.				
2014-04-04	7	- Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso. - Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico. - Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.				
2013-06-05	6	Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales. Se modifica el nombre del proceso.				
2012-09-24	5	Se incluye un nuevo campo relacionado con Mapas Estratégicos, en el cual se proporciona un link para consultar el mapa Corporativo y el mapa del desdoblamiento relacionado.				
2012-05-07	4	- Actualización de objetivos e indicadores de acuerdo al plan estrategico - Inclusion del procedimiento Boletín de deudores morosos a la contaduría. - Actualización de los requisitos legales y reglamentarios				
15/03/2011	3	- El proceso Gestión de Archivo se le eliminó "y Títulos valores" - En clientes se eliminó en proveedor - entrada y salida - Cliente el proceso Mejoramiento continuo, Acciones correctivas, preventivas y de mejora. - Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos. - Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: 4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de Registros 5.6.2 Información para la Revisión 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acciones Correctivas 8.5.3 Acciones preventivas				
-	2.0	-				
-	1.0	-				

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI