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

Contenido

1. OBJETIVO

Obtener la recuperación de la obligación por vía judicial entregada al abogado, respecto de los saldos de las obligaciones en etapa de amortización, por el incumplimiento en el plan de pagos asignado a los beneficiarios de crédito educativo de la Entidad y sus deudores solidarios, haciendo seguimiento a las obligaciones asignadas para cobro gestionando el impulso procesal ante instancia judicial.

Así mismo los abogados tienen a su cargo, desde el momento de entrega efectiva de los documentos base de judicialización, procurar la recuperación de la cartera mediante la realización de gestión comercial efectuando contactabilidad directa con los beneficiarios y deudores solidarios, estructurando planes de pago de conformidad a lo permitido en el Reglamento de Recuperación de Cartera.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las obligaciones susceptibles de cobro judicial y termina con la entrega de títulos al ICETEX, por la efectividad de alguna de las medidas de embargo practicadas con sentencia a favor, por pago de la obligación ejecutada en virtud de un acuerdo acogido bajo las políticas de negociación, o con sentencia adversa.

3. DEFINICIONES

- **ADRES:** Es la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -ADRES- es una entidad adscrita al [Ministerio de Salud y Protección Social](#), con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente. La entidad es asimilada a una Empresa Industrial y Comercial del Estado
- **EKOGUI:** Es el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado. Tiene como objetivo ingresar e impulsar los procesos judiciales en curso tanto los que están a favor como en contra de todas las entidades públicas. Es operado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, nosotros como abogados incluimos la información de avances procesales de nuestros procesos ejecutivos en contra de los beneficiarios y sus deudores solidarios.
- **Gestión de Cobro:** Tiene como propósito obtener el recaudo de las obligaciones vigentes o castigadas que componen la cartera del ICETEX desde el cobro preventivo hasta la finalización del cobro judicial.
- **Poder:** Mandato mediante el cual la Entidad otorga a los funcionarios designados, facultad para iniciar demanda e impulsar hasta su terminación los procesos civiles que se requieran, en su nombre y representación.
- **Prescripción:** Instituto [jurídico](#) mediante el cual se establece que por el transcurso del tiempo produce el efecto de consolidar las situaciones de hecho, permitiendo la extinción de los derechos o la adquisición de las [cosas](#) ajenas. Respecto de la acción cambiaria, la prescripción (extintiva o liberatoria) se configura por la inacción del acreedor en el plazo establecido por cada legislación, conforme la naturaleza de la obligación de que se trate y tiene como efecto privar al acreedor del derecho de exigir judicialmente al deudor el cumplimiento de la obligación. La prescripción no extingue la obligación, sino que la convierte en una obligación natural por lo cual si el deudor voluntariamente la paga no puede reclamar la devolución de lo entregado alegando que se trata de un pago sin causa.
- **Proceso Ejecutivo:** El proceso ejecutivo es la acción con la que se busca recaudar judicialmente una obligación; sirve para que el juez ordene el pago de una deuda o el cumplimiento de una obligación respaldada por un título ejecutivo.
- **SAC:** (Sistema de Administración de Cobranzas) es un software diseñado, desarrollado e implementado con el objetivo de facilitar, estructurar y potencializar la gestión de cobro de cartera en todas sus etapas y aspectos, optimizando la productividad, eficiencia y la eficacia de los agentes gestores encargados de dicha función, proveyendo información detallada y en tiempo real.

4. CONDICIONES GENERALES

- A través de la legalización del crédito con la suscripción de las garantías (pagare, 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.
- El ICETEX podrá realizar la gestión de cobro judicial de las obligaciones a nivel nacional con cuantía superior a diez (10) SMLMV de saldo total, que el saldo adeudado por concepto de saldo vencido de la obligación sea superior a siete (7) SMMLV., que el saldo adeudado por concepto de capital sea superior a cinco (5) SMMLV., y que la obligación registre una mora mayor a 270 días de mora, labor que se realizará como etapa subsiguiente a la gestión previa de cobro en edades tempranas o pre jurídicas, sin que en éstas se haya logrado la normalización de la obligación o no se tuvo posibilidad de contactabilidad por algún medio con el usuario, con lo cual para las gestiones de cobro en etapa jurídica, se priorizarán aquellas obligaciones que cumplan las condiciones indicadas al inicio de éste párrafo, así como en las que exista riesgo de prescripción o el beneficiario haya incumplido más de un acuerdo de pago.
- En todo caso, el Director de Cobranza o el Vicepresidente de Crédito y Cobranza de EL ICETEX, podrán iniciar el cobro judicial en un término inferior al señalado o sin haber culminado etapas de cobro en gestión pre jurídica, o por localización del beneficiario o sus deudores solidarios en el evento en que el ICETEX lo considere necesario.
- La Dirección de Cobranza o el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica según el tipo de proceso a iniciar, otorgarán los poderes al abogado designado, a su vez La Dirección de Cobranza realizará la solicitud de las garantías y el correspondiente alistamiento de los pagarés objeto de las demandas debidamente relacionados junto con los estados de cuenta, las tasas de interés, informe con la gestión de cobro realizada y demás documentos que acreditan la existencia y representación del ICETEX.
- Para la asignación de obligaciones al cobro judicial, se hará entrega de los títulos valores que respaldan u otorgan la garantía para el pago del crédito desembolsado, los cuales se entienden suscritos por los beneficiarios y deudores solidarios, ya sea en forma física o por mecanismo digital, a manera de autorización al ICETEX o quien haga sus veces, para adelantar el cobro por la vía judicial o extrajudicial en caso de incumplimiento o riesgo en el pago de la obligación adquirida.

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

- Tan pronto como sea entregada la documentación al abogado asignado, la Dirección de Cobranza realizará el bloqueo de la obligación en el sistema para impedir la generación de facturas a través de todos los medios establecidos, en aras de procurar la cancelación de la obligación conforme a las políticas de negociación existentes para esta etapa. De igual forma, al momento previo de radicar la demanda se revisará por parte del abogado designado o el personal que encomiende la Dirección de Cobranza, el saldo de la obligación ejecutada, y su estado de vencimiento para dar continuidad al proceso o evitar la radicación de la misma si fuere el caso.
- La Dirección de Cobranza por intermedio de sus abogados y de manera conjunta con los deudores, suscribirán de conformidad con el Reglamento de Recuperación de Cartera, los acuerdos de pago producto de las negociaciones que se realicen en instancia de cobro.
- La Dirección de Cobranza autorizará la suspensión o terminación del proceso ejecutivo, según corresponda, en los siguientes casos: (i) cuando la obligación cuente con acuerdo de pago vigente y cumplido en su totalidad; (ii) por una situación que previo estudio, se compruebe como de fuerza mayor que lleve al ICETEX a determinar que debe suspender el proceso; (iii) por pago total de la obligación; (iv) por creación de un nuevo título valor suscrito tanto por el titular como por sus deudores solidarios donde implique la normalización de la obligación.
- En el evento en que sea requerida la comparecencia por parte de un Juez de la República, de la Jefatura de la Oficina Asesora Jurídica o del Director de Cobranza, como Representante Legal de la entidad para asuntos judiciales, sólo para la audiencia inicial de que trata el artículo 372 del CGP, esta situación deberá ser informada por el abogado a cargo en la Dirección de Cobranza con una antelación no menor a cinco (5) días hábiles de la fecha fijada. También comprenderá para los eventos en que sea fijada la misma fecha y hora para llevar a cabo la citada audiencia en dos procesos (sin embargo, de existir esta eventualidad se deberá solicitar el aplazamiento de una de ellas). En todo caso, los abogados de la Dirección de Cobranza deberán ejercer en todo momento la representación judicial en todas las audiencias de los procesos ejecutivos en que son apoderados, sin perjuicio de la comparecencia de quien detente la Jefatura de la Oficina Asesora Jurídica o el Director de Cobranza, pues ésta comprende únicamente la representación legal.
- El abogado designado que actúe en representación de ICETEX dentro de los procesos ejecutivos, desarrollara las siguientes funciones:
 - Desarrollar en debida forma, todas y cada una de las etapas procesales de conformidad a lo preceptuado en la Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso, con el fin de salvaguardar el normal curso del proceso y obtener el recaudo de la cartera asignada en el menor tiempo posible.
 - Diligenciar los títulos valores de acuerdo con la carta de instrucciones y/o contratos, estados de cuenta y tasas de interés entregados por el Coordinador Grupo de Operaciones, a efectos de presentar las demandas correspondientes.
 - Realizar el estudio de los títulos valores asignados para el cobro judicial, las obligaciones no susceptibles de cobrarse judicialmente se devolverán para continuar siendo gestionadas mediante cobro pre jurídico.
 - Propender porque las medidas cautelares sean efectivas y deberá llevar el trámite procesal hasta su culminación, agotando todas las etapas para obtener el recaudo de la obligación (ya sea a través de remate de bienes inmuebles / automotores / embargo de salarios o cuentas bancarias). En caso de no obtener el pago de la obligación deberá presentar informe donde indique las razones en derecho por las cuales no se pudo recaudar dicha cartera a pesar de tener sentencia a favor de la demandante.
 - Mantener actualizada la plataforma EKOGUI con los procesos ejecutivos asignados.
 - Enviar a la Dirección de Cobranza mensualmente o cuando se requiera, los informes de gestión con el fin de que estos sean revisados y aprobados por dicha área y emitan sus sugerencias o recomendaciones a los procesos judiciales.
- El abogado asignado deberá hacer seguimiento mensual a los pagos realizados por sus deudores demandados ya sea de manera directa en el aplicativo de la Entidad o el reporte de pagos generados, para determinar las acciones a seguir en el proceso. La trazabilidad de los pagos y estado de los acuerdos se consignarán en las bases de seguimiento acuerdos de pago.
 - Si en el curso del proceso la parte demandada alega la prescripción de la obligación y ésta prospera, el abogado deberá presentar el informe soportando el fallo adverso con la sentencia que así lo decreta. Adicionalmente se revisará que la declaratoria de prescripción no obedezca a fallas o demoras en la gestión procesal por causa imputable al abogado asignado en caso de ser así, será él quien responda por las condenas en costas y por la imposibilidad de ejecutar al deudor para el recaudo efectivo de la cartera de cara a las responsabilidades incorporadas en el contrato de prestación de servicios.
 - Los riesgos inherentes a la inactividad procesal por parte del abogado asignado, traducidos en la configuración de la prescripción en vigencia del proceso ejecutivo o la declaratoria de desistimiento tácito, serán causas imputables a la responsabilidad de su gestión.
 - El proceso podrá ser suspendido ante la eventualidad de un caso de fuerza mayor que lleve al ICETEX a determinar que debe suspender el proceso, documento que será, debidamente suscrito por las partes y aportado ante el despacho judicial que conoce del caso.
 - Tan pronto como sea entregada al abogado la documentación para la presentación de la demanda, la obligación quedará bloqueada en el sistema para impedir la generación de facturas a través de todos los medios establecidos, para procurar lograr contacto entre ICETEX y deudores, y proceder al pago de conformidad a las políticas vigentes para la cartera en esta altura de cobro y mitigar cualquier riesgo que se pueda generar con el diligenciamiento del pagaré.
 - El abogado designado deberá analizar y presentar ante la Dirección de Cobranza las recomendaciones jurídicas del caso en el evento que el asunto asignado conlleve riesgo de prescripción, o por estar configurado, o con ocasión de su inactividad estando a su cargo.
 - Previa autorización del ICETEX y en cualquier etapa del proceso, el Abogado designado podrá solicitar al juzgado de conocimiento, la suspensión del proceso en caso de lograr acuerdo de pago a plazos, evento en el cual debe mediar suscripción de documento con el titular y/o deudores solidarios, con suspensión de proceso y notificación de los demandados; Al cumplimiento de un acuerdo de pago, por extinción de la obligación o la creación de un nuevo título valor por la normalización, el abogado designado hará seguimiento al cumplimiento del acuerdo y reportará a la Dirección de Cobranza su cumplimiento para que ésta emita la orden respectiva para la terminación del proceso, según sea el caso.
 - Para el recaudo que ha sido producto de esta gestión, el recurso ingresa de acuerdo con el ["Procedimiento Aplicación de Recaudos" \(M3-2-02\)](#).

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

- o En todo caso, si por circunstancias particulares ya sea ajenas o de relevancia del ICETEX, que tengan afectación a nivel nacional o por regiones, y que pueda corresponder o no, a un hecho notorio, se definirá desde la Dirección de Cobranza, que no es viable iniciar la acción de cobro por vía judicial para obligaciones que cumplan los requisitos de acceso a la etapa de cobro judicial, o suspender los procesos ejecutivos iniciados, en aras de evitar afectar el riesgo reputacional, y en procura de definir mecanismos alternos para lograr el pago de las obligaciones vencidas, por ello ante situaciones de especial atención, se podrá tener esta etapa de cobro judicial suspendida, hasta tanto retorne la normalidad o cese la afectación que impida dar continuidad a éste procedimiento.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver Anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.1. Consulta base de datos de obligaciones en la carpeta pública e identifica aquellas obligaciones susceptibles de cobro judicial, que cumplen con los criterios de cuantía y altura de mora, para asignar las obligaciones a los abogados contratados por la Dirección de Cobranza. La lista de las obligaciones a judicializar contiene como mínimo la siguiente información del deudor y/o deudor solidario:

- Número de cédula con especificación de ser titular o deudor solidario
- Nombres y apellidos con especificación de ser titular o deudor solidario
- ID de la obligación
- Saldo de Capital
- Saldo vencido
- Saldo total
- Territorial
- Días de mora.

5.2.2. Realiza la depuración del archivo excluyendo aquellos créditos que no deben ser judicializados por presentar algún tipo de requerimiento, proceso de retención de ingresos o acuerdo de pago vigente, consulta de información Adres la empleabilidad tanto del beneficiario como del deudor solidario.

5.2.3. Proyecta el memorando solicitando las garantías originales según la lista de obligaciones a judicializar y la entrega al Director de Cobranza para solicitar los documentos al área de Archivo.

5.2.4. Solicita al Grupo de Operaciones el estado de cuenta de cada una de las obligaciones a asignar, junto con las tasas de interés vigentes.

Analista - Profesional - Coordinador / Grupo de Operaciones

5.2.5. Genera por cada obligación el estado de cuenta y los envía junto con la información de tasas de interés vigentes a la Dirección de Cobranza de acuerdo con la solicitud.

- Aplica los acuerdos de pago referentes a cartera en cobro judicial al cumplimiento final del monto y plazo pactado.
- Remite a las centrales de riesgo, el comportamiento de pago de los beneficiarios que suscriban los acuerdos de pago.
- Genera los Paz y Salvos de la obligación una vez realizados los ajustes respectivos al cumplimiento del pago total del acuerdo de pago.

Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.6. Solicita al grupo de archivo las garantías físicas originales o desmaterializadas, según el caso, respecto de las obligaciones susceptibles a judicializar. Remitirse al ["Procedimiento Consulta de Archivo" \(A8-3-02\)](#).

5.2.7. Recibe las garantías físicas de las obligaciones, los estados de cuenta de cada obligación y las tasas de interés vigentes.

Director de Cobranza y Analista o Profesional/ Dirección de Cobranza

5.2.8. Prepara el acta de entrega de documentos y entrega de manera digital las obligaciones al abogado asignado junto con el estado de cuenta, la información de tasas de interés y las garantías originales, junto con la investigación de bienes.

Abogado / Dirección de Cobranza

5.2.9. Recibe la base de datos de obligaciones asignadas junto con las garantías a judicializar, su estado de cuenta y tasas de interés y firma el acta de entrega de documentos en señal de recibido.

5.2.10. Evalúa las garantías (pagarés y cartas de instrucciones) por cada obligación, diligenciando el ["Formato Revisión Títulos Valores Para Judicializar Obligación" \(F583\)](#) y determina si presta mérito ejecutivo o si genera algún riesgo para el ICETEX, teniendo en cuenta la gestión de cobro adelantada.

¿Los pagarés prestan mérito ejecutivo?

- Si. Continúa con la actividad 5.2.14.
- No prestan mérito ejecutivo o se evidencia imposibilidad de cobro por el riesgo que se presenta. Continúa con la actividad 5.2.11.

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

5.2.11. Genera el acta de devolución de pagaré, carta de instrucciones y/o carpeta comercial, indicando la justificación de su devolución, el abogado en caso de requerirse la devolución de garantías.

Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.12. Recibe las obligaciones que no prestan merito ejecutivo o presentan riesgo en su judicialización por parte del abogado asignado y las desmarca en el sistema para asignarlas a cobro prejurídico. Continúe con el ["Procedimiento Gestión de Cobro Pre Jurídico" \(M4-2-01\)](#).

5.2.13. Gestiona la devolución de garantías al área de Archivo para custodia. Remitirse al ["Procedimiento Consulta de Archivo" \(A8-3-02\)](#).

Abogado / Dirección de Cobranza

5.2.14. Revisa la investigación de bienes realizada por la Dirección de Cobranza para que el abogado valide posibilidad de solicitar embargo donde sea susceptible realizar. En todo caso el embargo de dineros obrantes en entidades financieras se debe realizar para todos los procesos. Se debe tener especial precaución en no generar exceso de embargos.

5.2.15. Elabora los poderes de las obligaciones que son viables de judicializar y los remite al Director de Cobranza para su correspondiente revisión y firma, para que el abogado asignado pueda proceder a adelantar el trámite de presentación ante el Juzgado con la constancia de remisión por correo electrónico por parte del Director de Cobranza o Jefe de la Oficina Asesora Jurídica según el tipo de proceso, o en caso de requerirse proceder a la presentación personal ante la notaría donde se tenga firma registrada y remitirlos vía email, conforme aplique o permita la normatividad nacional. Los poderes deben tener la restricción de sustituir y recibir, para estas facultades deberán contar con autorización de parte del ICETEX.

Director de Cobranza / Dirección de Cobranza

5.2.16. Recibe y revisa los poderes para proceder con la firma y presentación personal si es necesario.

¿Los poderes se encuentran correctos?

- Si. Continúa con la actividad 5.2.17.
- No. Regresa a la actividad 5.2.15.

5.2.17. Firma cada poder y entrega ya sea de manera física o mediante correo electrónico al Abogado asignado.

Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.18. Marca las obligaciones objeto de judicialización en el sistema, para que estas nos sean gestionadas mediante otra etapa de cobro y el deudor no pueda descargar la factura de pago del sistema.

Abogado / Dirección de Cobranza

5.2.19. Recibe los poderes y gestiona la presentación personal de firmas en los casos en que se requiera.

5.2.20. Diligencia espacios en blanco del pagaré y redacta la demanda.

5.2.21. Presenta la demanda y los documentos (imagen u original de pagaré con la carta de instrucciones, poder con soporte de remisión por correo electrónico o debidamente autenticado, estado de cuenta de la obligación a demandar y soportes de la representación de la entidad), ante la oficina judicial de reparto ya sea física o de manera virtual, para iniciar con el proceso de cobro judicial para cada obligación.

5.2.22. Deja copia del Acta de Reparto debe en la carpeta digital de cada beneficiario demandado que tenga el abogado a cargo de cada caso, carpeta que debe reposar en carpeta compartida o archivo One Drive de ICETEX.

5.2.23. Revisa el estado de la Demanda:

- 1. Si la demanda es inadmitida, continúa con la actividad 5.2.24.
- 2. Si se libra mandamiento de pago, continúa con la actividad 5.2.25.
- 3. Si la demanda es rechazada por cuestiones de forma, la retira, realiza los ajustes pertinentes en la demanda, continúa con la actividad 5.2.21.
- 4. Si la demanda es rechazada por situaciones de fondo y no permite plantear una estrategia para volver a presentarla, incluye en el informe la imposibilidad de ejecutar por la vía judicial, continúa con la actividad 5.2.11.

5.2.24. Procede a subsanar la demanda dentro del término legal, para obtener el auto que libra el mandamiento de pago continúe con las actividades 5.2.25.

5.2.25. Registra los embargos decretados e impulsa el trámite de notificación, al librar el mandamiento de pago u orden de pago y al decretar las medidas cautelares.

¿Se presentan excepciones?

- Si. Continúa con la actividad 5.2.26.
- No. Continúa con la actividad 5.2.28.

5.2.26. Contesta la demanda el demandado, propone medios exceptivos, hay solicitud, decreto y práctica de pruebas para demandante y demandado en la etapa probatoria. El abogado, en todo caso, manifiesta al Juez de conocimiento la imposibilidad de que el Representante Legal de la entidad absuelva interrogatorio de parte, según lo

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

establece el artículo 195 del CGP. **(Etapa probatoria)**

5.2.27. Presenta los argumentos el demandante y el demandado. **(Alegatos de conclusión)**

5.2.28. Recibe sentencia impartida por el juez, en virtud de la cual se ordena seguir adelante con la ejecución y presentar liquidación de la obligación, o terminar el proceso por prosperidad de las excepciones si le asiste la razón al demandado. **(Fallo)**

¿El fallo es a favor?

- Si. Continúa con la actividad 5.2.30.
- No. Es un fallo Adverso. Continúa con la actividad 5.2.29

5.2.29. Apela el fallo adverso si la cuantía lo permite; si queda en firme el fallo adverso, devuelve el caso con las justificaciones de rigor para el trámite de pago de condena en costas, evalúa a quién le compete dicha responsabilidad y genera el informe procesal con los datos del deudor, indicando el estado final del proceso y la posibilidad o no de iniciar un nuevo proceso de cobro judicial. Continúa con la actividad 5.2.36.

5.2.30. Liquida el crédito si la obligación no presenta abonos, conforme a lo ordenado por el Juzgado y lo obrante en el aplicativo de ICETEX. Si presenta abonos se relacionan conforme lo indica el aplicativo de ICETEX para actualizarlos ante el Juzgado e indicar el saldo final de la obligación luego de aplicados, si excepcionalmente el Juzgado requiere alguna aclaración, se solicita al Coordinador Grupo de Operaciones certificación de la obligación con el detalle requerido. **(Liquidación de crédito)**

Abogado / Dirección de Cobranza

5.2.31. Verifica los saldos en el sistema y lo ordenado en el mandamiento de pago para elaborar y presenta la liquidación al despacho dentro del término legal, siempre que se ajuste a los términos del mandamiento de pago y la sentencia.

5.2.32. Ejecuta la sentencia y, si hay lugar a rematar bienes embargados se realizará de conformidad con las normas estipuladas en el ordenamiento procesal civil vigente (secuestro, avalúo y remate). El producto de la subasta se retirará en títulos y se aplicará a la obligación. De igual forma se procederá en caso de que existan dineros consignados a órdenes del juzgado, producto de la materialización de embargos de cuentas. En ambos eventos solicita la entrega de los dineros obrantes a través de oficio que indicará que el cheque se deberá expedir a nombre del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX**, y de este mismo modo deberá expedir el cheque el Banco Agrario. Para dicha gestión se emitirá el poder respectivo que lo otorga la jefatura de la Oficina Asesora Jurídica por tener ellos la delegación expresa de esta función sobre cada caso en concreto. Si el dinero obtenido por la vía judicial es transferido directamente a las cuentas certificadas de ICETEX, se dejará constancia en la carpeta procesal de la solicitud de entrega, de la orden del juzgado y la constancia de la transferencia realizada para la aplicación a la obligación ejecutada. **(Ejecución de la sentencia)**

5.2.33. Realiza el abogado a cargo el informe procesal con los datos del deudor si el dinero obtenido es producto de remate de bienes, una vez se ordena la entrega de los títulos, el estado final del proceso y la siguiente información:

- Fecha de la demanda y el valor demandado. El valor de la liquidación de crédito y costas aprobados.
- El valor del remate y los dineros recaudados por esta vía. El monto de los dineros obtenidos por concepto de embargo.
- Si queda saldo vigente entre las liquidaciones y los dineros obtenidos.
- En caso de persistir saldo, informar si hay más bienes susceptibles de embargo o medidas en curso que garanticen el recaudo con la continuidad del proceso.

5.2.34. Remite la información de cada obligación al Grupo de Operaciones, de acuerdo con el informe procesal, para el registro del caso y cambio de estado.

Abogado / Dirección de Cobranza

5.2.35. Descarga de manera mensual el profesional a cargo, la base de procesos registrados en el aplicativo SAC, para presentar informe en reunión de seguimiento ante la Dirección de Cobranza, respecto de los avances en las etapas procesales de las obligaciones entregadas a judicializar a los abogados de la Dirección de Cobranza

5.2.36. Entrega a la Dirección de Cobranza, de manera mensual; cada abogado, a cargo de los procesos asignados para cobro judicial, un informe de gestión; registrando las actividades desarrolladas en cada corte.

Analista - Profesional - Coordinador / Grupo de Operaciones

5.2.37. Aplica los acuerdos de pago referentes a cartera en cobro judicial al cumplimiento final del monto y plazo pactado.

5.2.38. Remite a las centrales de riesgo, el comportamiento de pago de los beneficiarios que suscriban los acuerdos de pago.

5.2.39. Genera los Paz y Salvos de la obligación una vez realizados los ajustes respectivos al cumplimiento del pago total del acuerdo de pago.

Analista - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.40. Retira marquilla de cobro judicial. Con esta actividad finaliza el Procedimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
-----------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

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

Todas las diferentes etapas procesales. (5.2.21–5.2.34)	Seguimiento aleatorio al estado de las obligaciones en esta etapa de cobro a través del aplicativo SAC. (5.2.36)	Mediante informe del estado de las obligaciones en cobro judicial.	Abogado - Dirección de Cobranza
Asignación de obligaciones para la Gestión de Cobranza Judicial (5.2.8 y 5.2.9)	Se realiza la validación sobre las obligaciones para detectar inconsistencias en la información las cuales se reportan al área y se retiran de la asignación de cobro Pre jurídico (5.2.12 y 5.2.13)	Correo al funcionario de la dirección de cobranza.	Analista y/o profesional de la Dirección de Cobranza
Entrega de las garantías originales de las obligaciones a gestionar por cobro judicial (5.2.8)	Entrega de garantías soportadas en acta de entrega. (5.2.8)	Acta de entrega firmada por el Abogado.	Analista/Dirección de Cobranza.
Gestión de Cobro judicial de cada obligación por parte del Abogado al que se le designó el caso (5.2.21–5.2.34)	Revisión de informes presentados por el Abogado sobre la gestión de cobro judicial de las obligaciones asignadas. (5.2.38)	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión presentados por el Abogado Asignado. • Contar en archivo ya sea físico o de manera digital, copia de las siguientes piezas procesales: Acta de reparto, copia del mandamiento y auto de medidas cautelares, copia de la Sentencia por cada obligación cuando haya sido dictada. 	Abogado / Dirección de Cobranza
Existencia y validez jurídica de las garantías (5.2.10)	El abogado a cargo del proceso y dentro periodo otorgado para la presentación de la demanda, verificará la existencia y validez jurídica de las garantías, para dar viabilidad a la ejecución o proceder a la devolución del caso a archivo. (5.2.10)	Diligenciamiento de formato revisión títulos valores para judicializar obligación.	Abogado - Dirección de Cobranza

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento Aplicación de Recaudos	M3-2-02
Procedimiento Gestión de Cobro Pre jurídico	M4-2-01
Procedimiento de Consulta de Archivo	A8-3-02
Formato Revisión Títulos Valores Para Judicializar Obligación	F583
Pagaré	N/A
Carta de Instrucciones	N/A
Contrato	N/A
Pagarés	N/A
Poder para Demanda	N/A
Actas	N/A
Certificación de la Obligación	N/A
Base de Datos de Obligaciones	N/A
Base de Procesos Registrados en el Aplicativo SAC	N/A
Acuerdos de Pago	N/A
Paz y Salvos de la Obligación	N/A
Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso	N/A
ACUERDO No. 76 del 30 de diciembre de 2021, Por el cual se adopta el Reglamento de Recuperación de Cartera	N/A

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

Anexos:

13. [Diagrama M4-2-08 - Gestión de Cobro Jurídico - V9.png](#)

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, sep 26 2025 02:29 p.m.

Modificaciones**Descripción de cambios****2. ALCANCE**

Se reemplaza el término Cobro Jurídico por "Cobro Judicial"

3. DEFINICIONES

Se actualiza el concepto de:

- Poder
- Gestión de cobro

Se crea el concepto de "SAC: (Sistema de Administración de Cobranzas)"

4.CONDICIONES GENERALES

- En el punto 4 se incluye al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica para otorgar poder al abogado designado.
- En el punto 9 se amplía la representación legal, también al Director de Cobranza y establece que la notificación al respecto debe ser realizada directamente por el abogado a cargo en la Dirección de Cobranza.
- En el punto 10 se realizan las siguientes modificaciones:

Punto 1: Se agrega la Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso

Punto 2: Se actualiza la entrega de documentos a cargo del Coordinador Grupo de Operaciones.

Punto 7: Se aclara que la trazabilidad de los pagos y estado de los acuerdos se consignarán en las bases de seguimiento acuerdos de pago.

Punto 15: La decisión de suspender procesos o no iniciar cobros judiciales la toma Dirección de Cobranza.

5.2. ACTIVIDADES

Se cambia el término cobro jurídico por cobro judicial (5.2.1), se elimina la validación de estrato socioeconómico en la depuración (5.2.2), y se sustituye el oficio por memorando para solicitar garantías (5.2.3). El rol del Grupo de Administración de Cartera pasa al Grupo de Operaciones, incluyendo al coordinador (5.2.5), y ahora se contempla el manejo de garantías físicas o desmaterializadas (5.2.6). La entrega a los abogados se formaliza con acta de entrega digital en lugar de oficio (5.2.8–5.2.9), la evaluación de pagarés se soporta en el nuevo Formato F583 (5.2.10), mientras que la devolución de títulos se documenta en acta de devolución (5.2.11). Se amplía el procedimiento para los poderes, incorporando la opción de presentación virtual o correo electrónico con constancia (5.2.15–5.2.17). En la presentación de demandas se acepta el uso de imagen u original de pagarés y de poderes remitidos digitalmente (5.2.21), se reorganizan las decisiones sobre el estado de la demanda (5.2.23–5.2.24). Se fortalece control en liquidación de créditos, exigiendo certificación adicional del Grupo de Operaciones en casos especiales (5.2.30). La ejecución de sentencia ahora incluye constancia de transferencias directas al ICETEX (5.2.32) y el informe procesal lo realiza directamente el abogado (5.2.33), con la posterior remisión al Grupo de Operaciones (5.2.34). Se añaden tres actividades nuevas: el seguimiento mensual en SAC (5.2.35), el informe de gestión mensual de abogados (5.2.36), y la formalización de aplicación de acuerdos, reporte a centrales y generación de Paz y Salvos bajo el Grupo de Operaciones (5.2.37–5.2.39). Finalmente, el retiro de marquilla se mantiene como cierre del procedimiento (5.2.40).

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realiza actualización de esta sección

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-24	9	<p>2. ALCANCE</p> <p>Se reemplaza el término Cobro Jurídico por "Cobro Judicial"</p> <p>3. DEFINICIONES</p> <p>Se actualiza el concepto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Poder -Gestión de cobro <p>Se crea el concepto de "SAC: (Sistema de Administración de Cobranzas)"</p>

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

4.CONDICIONES GENERALES

- En el punto 4 se incluye al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica para otorgar poder al abogado designado.
- En el punto 9 se amplía la representación legal, también al Director de Cobranza y establece que la notificación al respecto debe ser realizada directamente por el abogado a cargo en la Dirección de Cobranza.
- En el punto 10 se realizan las siguientes modificaciones:

Punto 1: Se agrega la Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso

Punto 2: Se actualiza la entrega de documentos a cargo del Coordinador Grupo de Operaciones.

Punto 7: Se aclara que la trazabilidad de los pagos y estado de los acuerdos se consignarán en las bases de seguimiento acuerdos de pago.

Punto 15: La decisión de suspender procesos o no iniciar cobros judiciales la toma Dirección de Cobranza.

5.2. ACTIVIDADES

Se cambia el término cobro jurídico por cobro judicial (5.2.1), se elimina la validación de estrato socioeconómico en la depuración (5.2.2), y se sustituye el oficio por memorando para solicitar garantías (5.2.3). El rol del Grupo de Administración de Cartera pasa al Grupo de Operaciones, incluyendo al coordinador (5.2.5), y ahora se contempla el manejo de garantías físicas o desmaterializadas (5.2.6). La entrega a los abogados se formaliza con acta de entrega digital en lugar de oficio (5.2.8–5.2.9), la evaluación de pagarés se soporta en el nuevo Formato F583 (5.2.10), mientras que la devolución de títulos se documenta en acta de devolución (5.2.11). Se amplía el procedimiento para los poderes, incorporando la opción de presentación virtual o correo electrónico con constancia (5.2.15–5.2.17). En la presentación de demandas se acepta el uso de imagen u original de pagarés y de poderes remitidos digitalmente (5.2.21), se reorganizan las decisiones sobre el estado de la demanda (5.2.23–5.2.24). Se fortalece control en liquidación de créditos, exigiendo certificación adicional del Grupo de Operaciones en casos especiales (5.2.30). La ejecución de sentencia ahora incluye constancia de transferencias directas al ICETEX (5.2.32) y el informe procesal lo realiza directamente el abogado (5.2.33), con la posterior remisión al Grupo de Operaciones (5.2.34). Se añaden tres actividades nuevas: el seguimiento mensual en SAC (5.2.35), el informe de gestión mensual de abogados (5.2.36), y la formalización de aplicación de acuerdos, reporte a centrales y generación de Paz y Salvos bajo el Grupo de Operaciones (5.2.37–5.2.39). Finalmente, el retiro de marquilla se mantiene como cierre del procedimiento (5.2.40).

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realiza actualización de esta sección

2023-05-31	8	<p>En las definiciones se incluyen los conceptos de Adress y Ekogui</p> <p>Se realice a juste a redacción a las en las condiciones generales</p> <p>En las actividades se incluye la actividad 5.2.2, igualmente se ajusta la actividad 5.2.33.</p> <p>Adicional se cambia el Grupo de Administración de Cartera por Grupo de Operaciones</p>
2022-04-25	7	<ol style="list-style-type: none"> 1. En objetivo se modifica realizando un ajuste con respecto a las obligaciones de los abogados. 2. En condiciones generales en la segunda condición se incluye el saldo vencido, se agrega el reglamento de recuperación de cartera. 3. En la actividad 5.2.4. se elimina la proyección del acuerdo de pago, en la actividad 5.2.7. la redacción, en la actividad 5.2.13. se modifica la redacción dejando la revisión de la investigación de bienes para que el abogado valide la posibilidad de solicitar el embargo, para no generar excesos de embargos, en la actividad 5.2.14. se agrega la remisión de las firmas vía email conforme a la normatividad nacional, en la actividad 5.2.18. se incluye en los casos que se requiera. 4. Para la actividad 5.2.20. se incluye de manera física o virtual, la actividad 5.2.21. la copia del acta de reparto queda en la carpeta digital incluyendo la localización. 5. En la actividad 5.2.29 se incluye la liquidación del crédito. 6. En seguimiento y control se incluye en gestión de cobro jurídico "Contar con el archivo ya sea físico o de manera digital las copias de las piezas procesales". 7. En documentos relacionados se elimina el acuerdo 004 del 29 de enero de 2020, el acuerdo 015 del 26 de marzo 2020, el reglamento de cobranza 015 de agosto de 2019, se incluye el acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021.
2020-11-17	6	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el objetivo y se adiciona al alcance "por pago de la obligación ejecutada en virtud de un acuerdo acogido bajo las políticas de negociación, o con sentencia adversa". • En las definiciones se ajustan el proceso ejecutivo, poder, prescripción. • Ajustan las condiciones generales • En las actividades se ajustan y modifican los puntos 5.2.1, 5.2.4, 5.2.10, 5.2.13, 5.2.14, 5.2.15 y 5.2.25
2018-04-16	5	<p>Se suspende el documento el día 6/11/2019</p> <p>Se aclara en condiciones generales que las recomendaciones jurídicas que puede dar el abogado asignado es por riesgo de prescripción, con la venta de cartera realizada únicamente hay un abogado externo, por lo que se actualizan sus actividades y se unifican con las actividades del abogado líder, se realiza cambios de forma en la redacción de algunas actividades</p>
2017-6-23	4	<p>Se incluye en el cuadro de seguimiento y control, la actividad a controlar "Existencia y validez jurídica de las garantías", con la descripción de como ejercer el control, su evidencia y responsable</p>
2017-04-10	3	<p>Se elimina la definición de Firma de Cobranza Externa</p> <p>En la definición de Poder se elimina Outsourcing, debido a que la labor se realiza por la Entidad.</p> <p>Se elimina condición general relacionada con el acceso al sistema Mercurio para la Firma de Cobranza.</p> <p>Se modifica redacción de la Condición general relacionada con poder otorgado al abogado, se elimina de la firma de cobranza.</p> <p>Se eliminan condiciones generales dirigidas a la Firma de Cobranza y se modifica la redacción de las condiciones generales que mencionaban el abogado de la firma de cobranza y queda solamente el abogado.</p> <p>Se rediseñaron las actividades del Procedimiento ya que las actividades que estaban a cargo de la Firma de Cobranza quedan ahora a cargo del Abogado Externo de la Dirección de Cobranza.</p>

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
2016-7-15	2				
<p>Se elimina la definición de Firma de Cobranza Externa</p> <p>En la definición de Poder se elimina Outsourcing, debido a que la labor se realiza por la Entidad.</p> <p>Se elimina condición general relacionada con el acceso al sistema Mercurio para la Firma de Cobranza.</p> <p>Se modifica redacción de la Condición general relacionada con poder otorgado al abogado, se elimina de la firma de cobranza.</p> <p>Se eliminan condiciones generales dirigidas a la Firma de Cobranza y se modifica la redacción de las condiciones generales que mencionaban el abogado de la firma de cobranza y queda solamente el abogado.</p> <p>En la actividad 5.2.1 se elimina del listado "Nombre de firma de cobranza"</p> <p>Actividad 5.2.2 se elimina Firma de Cobranza y se cambia Envía por Entrega</p> <p>La Actividades que estaban a cargo de la Firma de Cobranza quedan ahora a cargo del Abogado de la Dirección de Cobranza</p> <p>Se elimina la actividad relacionada con la recepción del requerimiento por parte de la firma de cobranza externa y la solicitud de imágenes digitalizadas de garantías al Grupo de archivo, (actividad 5.2.5.), también se elimina la actividad relacionada con la recepción de poderes por parte del analista o profesional de la Dirección de Cobranza.</p> <p>Se eliminan las actividades relacionadas con la solicitud al grupo de cartera de la liquidación del crédito por parte del analista o profesional de la D. Cobranza, debido a que lo realiza el abogado.</p>					
2016-01-04	1	-			

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA