

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

Contenido

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para dar atención a los usuarios que se declaren en insolvencia económica de persona natural no comerciante y de la pequeña comerciante, con fin de recuperar la cartera de la entidad a través de las instancias legales.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la notificación del operador de insolvencia y termina con el acta del acuerdo de pago, su cumplimiento o fracaso de la negociación.

3. DEFINICIONES

- **Centros de Conciliación Gratuitos:** Son los centros de conciliación de consultorios jurídicos de facultades de derecho y de las entidades públicas que deben prestar sus servicios de manera gratuita, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 535 del Código General del Proceso.
- **Centros de Conciliación Remunerados:** Son los centros de conciliación privados, autorizados para cobrar por sus servicios de acuerdo con los artículos 535 y 536 del Código General del Proceso.
- **Centros de Conciliación:** Incluye los centros de conciliación gratuitos y remunerados debidamente autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho para conocer de los Procedimientos de Insolvencia, según lo establecido en el artículo 533 del Código General del Proceso.
- **Entidad Avalada:** Es la institución de educación superior, entidad pública, cámara de comercio, entidad sin ánimo de lucro que asocie a notarios, organización no gubernamental de la sociedad civil especializada en justicia, derecho procesal o insolvencia, que cuenta con el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho para capacitar conciliadores a través de Programas de Formación en Insolvencia.
- **Entidad Promotora:** Entidad con Centro de Conciliación conforme a la normatividad vigente.
- **Juez:** Juez Civil Circuito o Municipal según Cuantía, competente para las controversias y/o objeciones que surjan durante el procedimiento de insolvencia, conforme al Código General del Proceso y su posterior reforma en temas de insolvencia - Ley 2445 de 2025.
- **Notaria:** Institución conformada por notario y conciliadores autorizados para conocer del procedimiento.
- **Operadores de la Insolvencia:** Conciliadores, notarios y liquidadores autorizados, en los términos del Código General del Proceso en temas de insolvencia y su posterior reforma de la Ley 2445 de 2025.
- **Procedimientos de Insolvencia:** Son los procedimientos de negociación de deudas y convalidación de acuerdos privados de la persona natural no comerciante y de la pequeña comerciante, previstos en la Ley 2445 de 2025.

4. CONDICIONES GENERALES

- El ICETEX asistirá a las audiencias (virtual o telefónicamente) convocadas por personas admitidas al trámite, conforme al Código General del Proceso y su posterior reforma Ley 2445 de 2025. Será representado por los profesionales designados por la Dirección de Cobranza.
- Cualquier propuesta que se presente por parte del ICETEX en desarrollo del procedimiento señalado, se registrá de acuerdo con las políticas establecidas y contenidas en el reglamento de recuperación de cartera de la entidad.
- En los casos que el deudor insolvente sea el titular del crédito educativo, y el crédito se encuentre en etapa de estudios, deberá precisarse durante la etapa de conciliación que no podrán hacerse más desembolsos y el crédito pasará a etapa final de pagos.
- Si, por el contrario, el insolvente es el deudor solidario y el crédito se encuentra en etapa de estudios para los efectos de obtener nuevos desembolsos y poder continuar con un programa académico en curso, deberá solicitar el cambio de deudor solidario.
- La Dirección de Cobranza informará al titular (cuando se insolvente el deudor solidario), si el crédito se encuentra en época de estudios, que no se realizaran más desembolsos y se informará la posibilidad de realizar el cambio de deudor solidario, mediante correo electrónico.
- Se podrán iniciar o continuar acciones judiciales contra deudores o codeudores no convocantes.
- Las propuestas que presente el ICETEX en las negociaciones que se adelanten en el marco de este procedimiento, se registrarán de acuerdo con las políticas establecidas en el Reglamento de Recuperación de Cartera del ICETEX.
- En los casos en que el proceso de negociación de deudas finalice con la aprobación por parte de los acreedores de la propuesta de pago y posterior acuerdo de pago, el personal de la Dirección de Cobranza que asisten a las audiencias, realizará seguimiento a dichos acuerdos de manera trimestral, y procederán a enviar correos al deudor insolvente (solidario o principal) cuando se evidencie incumplimiento del acuerdo de pago.

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

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver Anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Profesional Especializado / Dirección de Cobranza

- 5.2.1. Recibe la notificación por parte del operador de insolvencia mediante la cual se convoca a la Entidad a la respectiva audiencia.
- 5.2.2. Realiza y envía el poder para firma a la Dirección de Cobranza, para poder representar a la entidad ante el centro de conciliación o notaría.
- 5.2.3. Notifica al profesional de la Dirección de Cobranza para suspender los procesos de recuperación de cartera para las diferentes etapas del deudor insolvente.
- 5.2.4. Solicita al Grupo de Operaciones, para que se expida el estado de cuenta actual de la obligación para presentarlo el día de la audiencia.
- 5.2.5. Remite memorando al grupo de crédito y operaciones para que no se genere más desembolsos a las obligaciones en época de estudios o se pase al cobro en los casos que aplique.
- 5.2.6. Asiste a las audiencias (virtual o telefónicamente) convocadas por personas admitidas al trámite, conforme al Código General del Proceso y su posterior reforma Ley 2445 de 2025.
- 5.2.7. Reporta el saldo de la obligación de la entidad para graduar y calificar acreencia.
- 5.2.8. Informa por correo electrónico la posibilidad de realizar el cambio de deudor solidario, si el crédito se encuentra en época de estudios.
- 5.2.9. Notifica por correo electrónico a las personas responsables del equipo de la Dirección de Cobranza la necesidad de suspensión de la retención salarial, del cobro administrativo, prejurídico o jurídico, según corresponda, y registra la suspensión en la base "Ingreso_Eximidos" de la Dirección de Cobranza.

Profesional / Grupo de Operaciones

- 5.2.10. Envía la certificación del estado de las obligaciones, solicitado por el profesional de la Dirección de Cobranza.

Conciliador / Centros de Conciliación

- 5.2.11. Pone en conocimiento en audiencia la relación de acreencias y consulta a los acreedores los saldos reportados por la entidad, para graduar y calificar acreencias. Pregunta si se está de acuerdo con acreencia propia o ajena para formular controversia u objeción.
- 5.2.12. Proporciona fórmulas de arreglo acordes con la finalidad y los principios del régimen de insolvencia, para lo cual podrá suspender la audiencia.
- 5.2.13. Da tramite a las objeciones.
- ¿Se presenta objeciones?
- Si. Continúa con la actividad 5.2.14.
 - No. Continúa con la actividad 5.2.15.
- 5.2.14. Remite al juez competente, quien resolverá el caso.
- 5.2.15. Queda en firme la relación de acreencias hecha por el conciliador y habrá lugar a considerar la propuesta del deudor.
- 5.2.16. Solicita al deudor que exponga su propuesta de pago para la cual pondrá en consideración de los acreedores. La propuesta del deudor se enviará al colaborador de la Dirección de Cobranza, para establecer el sentido del voto en la siguiente audiencia.

Profesional Especializado / Dirección de Cobranza

- 5.2.17. Analiza la propuesta de acuerdo de pago que se enmarque en lo establecido en el reglamento de recuperación de cartera.

Conciliador / Centros de Conciliación

- 5.2.18. Genera acuerdo con las condiciones acordadas y firmado por el deudor. Una vez firmado se envía al ICETEX.
- 5.2.19. Declara el fracaso de la negociación e inmediatamente remitirá las diligencias al juez civil de conocimiento, para que decrete la apertura del proceso de liquidación patrimonial.

Profesional Especializado / Dirección de Cobranza

- 5.2.20. Reporta el acuerdo de pago al Grupo de Operaciones para su aplicación, marcación y seguimiento, si se llega a dicho acuerdo.

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

5.2.21. Realiza el seguimiento trimestral de los acuerdos de pago celebrados y envía correo electrónico a los deudores en caso de incumplimiento.

Profesional / Grupo de Operaciones

5.2.22. Aplica los acuerdos de pago reportados por el Profesional de cobranza.

5.2.23. Envía un reporte trimestral de los acuerdos de pago incumplidos, posterior a la solicitud del profesional de cobranza para hacer el seguimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
No realizar desembolsos a créditos en etapa de estudios, donde ya se ha conciliado el valor del crédito. (5.2.5)	Memorando que remite el profesional de la Dirección de Cobranza, reportando a operaciones para que la obligación pase al cobro. (5.2.5)	Memorandos radicados.	Profesional designado por la Dirección de Cobranza
Que la entidad no cuente con la representación en la audiencia de insolvencia. (5.2.2)	A través de la imagen soporte de la participación de la audiencia o acta de la misma. (5.2.6)	Imagen o el acta de asistencia.	Profesional designado por la Dirección de Cobranza
Aplicación de los acuerdos de pago. (5.2.20)	Reporte del área de cartera con los acuerdos enviados y su estado. (5.2.21)	Excel base insolvencias y reporte de cartera con los acuerdos de pago.	Profesional designado por la Dirección de Cobranza
Seguimiento a los acuerdos de pago. (5.2.21)	Validar trimestralmente el cumplimiento de los acuerdos de pago y reportarlo al centro de conciliación cuando cumpla con los requisitos para el incumplimiento. (5.2.20 y 5.2.22)	Reporte y soporte de la notificación al centro de conciliación.	Profesional designado por la Dirección de Cobranza

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Acuerdo de Pago	N/A
Poder	N/A
Certificación del Estado de las Obligaciones	N/A
Actas del Centro de Conciliación	N/A
Memorandos	N/A
Reporte de Acuerdos de Pago Incumplidos	N/A
Base "Ingreso Eximidos"	N/A
Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso	N/A
Ley 2445 de 2025	N/A
Acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021 Reglamento de Recuperación de Cartera ICETEX.	N/A

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

Anexos:

10. Diagrama M4-2-10 - Gestion de Insolvencia de Personas Naturales - V5.png
Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, sep 26 2025 02:31 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

1. OBJETIVO

Se actualiza el término de "estancias" por "instancias"

2. ALCANCE

Se actualiza el término de "convalidación" por "acta"

3. DEFINICIONES

Se actualizan los conceptos de:

- Centros de Conciliación
- Entidad Promotora
- Juez
- Notaría
- Operadores de la Insolvencia

4.CONDICIONES GENERALES

Se modifican los siguientes puntos:

- En el punto 1 limita la asistencia del ICETEX a audiencias virtuales o telefónicas (ya no incluye presencialidad), y aclara que la representación estará a cargo de los profesionales designados por la Dirección de Cobranza.
- En el punto 3 se elimina la opción de otorgar un nuevo crédito y establece que, si el deudor insolvente es titular de un crédito en etapa de estudios, no se harán más desembolsos y el crédito pasará directamente a la etapa final de pagos.
- En el punto 4 se limita el cambio de deudor solidario únicamente a los casos en que el crédito esté en etapa de estudios y se necesiten nuevos desembolsos, eliminando la referencia al artículo 544 del CGP.
- En el punto 8 se establece que el seguimiento a los acuerdos de pago será realizado por el personal de la Dirección de Cobranza, no exclusivamente por los abogados, y que este control se llevará a cabo de manera trimestral.

Se eliminan los siguientes puntos:

- Se elimina punto que indicaba que el ICETEX será representado en las audiencias de negociación de deudas por profesionales designados por la Dirección de Cobranza, en cumplimiento de la normativa vigente.
- Se elimina del punto 2 lo relacionado con "tomando en cuenta la altura de mora y la etapa del crédito"
- Se elimina punto que indicaba que cuando se admita un trámite de insolvencia, el ICETEX reportará la situación a las Centrales de Información Financiera como "reclamación en trámite" para proteger el habeas data del beneficiario, y luego actualizará el reporte conforme a la ley una vez se formalice el acuerdo de pago.
- Se elimina punto que indicaba que conforme al artículo 547 del Código General del Proceso, el ICETEX mantiene la facultad de iniciar acciones judiciales de cobro contra el deudor solidario o beneficiario que no sea convocante en un proceso de insolvencia, con el fin de recuperar los dineros adeudados."
- Se elimina punto relacionado con acuerdos privados se rigen por requisitos y ritualidades del Código General del Proceso en insolvencia.

Se crean los siguientes puntos:

- Se crea punto que menciona que cuando el deudor solidario entra en insolvencia y el crédito está en etapa de estudios, la Dirección de Cobranza notificará al titular por correo electrónico que no habrá más desembolsos y le informará la opción de cambiar de deudor solidario.
- Se crea punto que menciona posibilidad de acciones judiciales contra deudores o codeudores no convocantes.

5.2. ACTIVIDADES

Se incluye al profesional especializado de la Dirección de Cobranza, quien recibe las notificaciones de insolvencia, y también se encarga de suspender desembolsos cuando el crédito está en etapa de estudios e informar si es necesario cambiar el deudor solidario. Además, se registra en una base especial a quienes quedan eximidos de cobro y se simplifican algunos pasos, dejando fuera trámites como el comité de cartera. El conciliador revisa y valida las deudas, resuelve objeciones y define si se llega a un acuerdo de pago o se pasa a liquidación. Por último, el seguimiento a los acuerdos ya no es mensual sino trimestral, y los reportes de incumplimiento los genera directamente el Grupo de Operaciones.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realiza actualización de esta sección

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

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-24	5	1. OBJETIVO Se actualiza el término de "estancias" por "instancias" 2. ALCANCE Se actualiza el término de "convalidación" por "acta" 3. DEFINICIONES Se actualizan los conceptos de: - Centros de Conciliación - Entidad Promotora - Juez - Notaría - Operadores de la Insolvencia 4.CONDICIONES GENERALES Se modifican los siguientes puntos: -En el punto 1 limita la asistencia del ICETEX a audiencias virtuales o telefónicas (ya no incluye presencialidad), y aclara que la representación estará a cargo de los profesionales designados por la Dirección de Cobranza. -En el punto 3 se elimina la opción de otorgar un nuevo crédito y establece que, si el deudor insolvente es titular de un crédito en etapa de estudios, no se harán más desembolsos y el crédito pasará directamente a la etapa final de pagos. - En el punto 4 se limita el cambio de deudor solidario únicamente a los casos en que el crédito esté en etapa de estudios y se necesiten nuevos desembolsos, eliminando la referencia al artículo 544 del CGP. - En el punto 8 se establece que el seguimiento a los acuerdos de pago será realizado por el personal de la Dirección de Cobranza, no exclusivamente por los abogados, y que este control se llevará a cabo de manera trimestral. Se eliminan los siguientes puntos: -Se elimina punto que indicaba que el ICETEX será representado en las audiencias de negociación de deudas por profesionales designados por la Dirección de Cobranza, en cumplimiento de la normativa vigente. -Se elimina del punto 2 lo relacionado con "tomando en cuenta la altura de mora y la etapa del crédito" -Se elimina punto que indicaba que cuando se admita un trámite de insolvencia, el ICETEX reportará la situación a las Centrales de Información Financiera como "reclamación en trámite" para proteger el habeas data del beneficiario, y luego actualizará el reporte conforme a la ley una vez se formalice el acuerdo de pago. - Se elimina punto que indicaba que conforme al artículo 547 del Código General del Proceso, el ICETEX mantiene la facultad de iniciar acciones judiciales de cobro contra el deudor solidario o beneficiario que no sea convocante en un proceso de insolvencia, con el fin de recuperar los dineros adeudados." - Se elimina punto relacionado con acuerdos privados se rigen por requisitos y ritualidades del Código General del Proceso en insolvencia. Se crean los siguientes puntos: - Se crea punto que menciona que cuando el deudor solidario entra en insolvencia y el crédito está en etapa de estudios, la Dirección de Cobranza notificará al titular por correo electrónico que no habrá más desembolsos y le informará la opción de cambiar de deudor solidario. - Se crea punto que menciona posibilidad de acciones judiciales contra deudores o codeudores no convocantes. 5.2. ACTIVIDADES Se incluye al profesional especializado de la Dirección de Cobranza, quien recibe las notificaciones de insolvencia, y también se encarga de suspender desembolsos cuando el crédito está en etapa de estudios e informar si es necesario cambiar el deudor solidario. Además, se registra en una base especial a quienes quedan eximidos de cobro y se simplifican algunos pasos, dejando fuera trámites como el comité de cartera. El conciliador revisa y valida las deudas, resuelve objeciones y define si se llega a un acuerdo de pago o se pasa a liquidación. Por último, el seguimiento a los acuerdos ya no es mensual sino trimestral, y los reportes de incumplimiento los genera directamente el Grupo de Operaciones. 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL Se realiza actualización de esta sección
2025-07-02	4	1. Objetivo: Se amplía el alcance del procedimiento al especificar que aplica tanto a personas naturales no comerciantes como a pequeñas comerciantes. 3. Definiciones: Se realiza actualización del concepto de "Procedimientos de Insolvencia". 4. Condiciones Generales: - En la condición general # 1 se amplía el alcance del trámite al incluir no solo a la persona natural no comerciante, sino también a la pequeña comerciante como sujetos del proceso de insolvencia. Se actualiza la normatividad de referencia, reemplazando el artículo 531 y subsiguientes del Código General del Proceso por la Ley 2445 de 2025. - En la condición general # 2 se simplifica la referencia normativa, indicando que las propuestas del ICETEX se registrarán únicamente por el reglamento de

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

		recuperación de cartera. - Se elimina condición general que menciona que si se cumple el Acuerdo de Pago o se liquida el patrimonio durante la negociación de insolvencia, ICETEX suspenderá la recuperación de cartera y la retención de ingresos. - En la condición general # 4 se especifica que es el área de cartera la encargada de realizar el reporte a las Centrales de Información Financiera tras la notificación del trámite de insolvencia. En la condición general # 5 ya no se menciona el Reglamento de Crédito vigente, sino el Reglamento de recuperación de cartera vigente del ICETEX como marco para otorgar un nuevo crédito educativo a un estudiante en situación de insolvencia.
2023-05-31	3	Se incluye la siguiente condición general: En los casos en que el proceso de negociación de deudas finalice con la aprobación por parte de los acreedores de la propuesta de pago y posterior acuerdo de pago, los abogados de la Dirección de Cobranza que asisten a las audiencias, realizarán seguimiento a dichos acuerdos, y procederán a enviar correos al deudor insolvente (solidario o principal) cuando se evidencie incumplimiento del acuerdo de pago, así mismo, los abogados que asisten las audiencias de insolvencia de persona natural no comerciante, procederán a solicitar ante la Dirección de Cobranza que se dé continuidad a la gestión de cobro a los deudores (solidario o principal) que no se insolventarán Se incluye en la actividad 5.2.18, se ajusta la actividad 5.2.14
2022-04-25	2	- Se incluyen en condiciones generales 6 nuevas y se eliminan durante el tramite de negociación, frente al estado de obligación, frente a la información que sea reportada. - En actividades se elimina la actividad 5.2.1. del director de cobranza modificando toda la numeración y se incluyen dos nuevas actividades para profesional la recepción de notificación por parte del operador y envió de poder para firma de dirección de cobranza. - En la actividad 5.2.13. se modifica la actividad incluyendo el reglamento de recuperación de cartera, de igual manera se incluyen dos notas de acuerdo de pago. - En documentos relacionados se modifica el acuerdo 015 del 2019 dejando de ser el acuerdo 076 de 2021 – Reglamento de recuperación de cartera, se elimina el acuerdo 004 del 29 enero de 2020 y el acuerdo 015 del 26 de marzo de 2020.
2020-11-23	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI