

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

Contenido

1. OBJETIVO

Gestionar el recaudo de la cartera por medio de la gestión preventiva, para las obligaciones que no presentan mora, con el fin de crear una cultura de pago oportuno en los beneficiarios y contribuir con el cumplimiento de las metas de recaudo establecidas por la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de los ciclos de facturación y termina con la entrega de informes de resultado de la gestión por parte del operador encargado, a la Dirección de Cobranza del ICETEX.

3. DEFINICIONES

- **Gestión Preventiva:** Gestión de recuperación de cartera que tiene como propósito recordarle al deudor el pago de su obligación antes del vencimiento de la factura.
- **Operador:** Outsourcing encargado de realizar para el ICETEX las gestiones de recuperación de cartera preventiva de las obligaciones que componen su cartera.
- **SMS Servicio de Mensajes Cortos:** Es un servicio de mensajería de texto que permite el intercambio de mensajes de texto cortos entre dispositivos móviles.
- **WhatsApp:** es una aplicación de mensajería instantánea que permite enviar y recibir mensajes de texto, audio, video, GIF, documentos, contactos, ubicación, llamadas y videollamadas.

4. CONDICIONES GENERALES

- A través de la legalización del crédito con la suscripción de las garantías (pagaré, carta de instrucciones y/o contrato) tanto el beneficiario como el (los) deudor (res) solidario(s) aceptan en forma voluntaria las condiciones y políticas del ICETEX para el manejo de los créditos, las cuales hacen parte integral del Reglamento de Crédito Educativo y demás normas concordantes, comprometiéndose a cancelar el valor adeudado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado.
- La gestión de recuperación preventiva podrá ser realizado a través de terceros, quienes realizarán gestión a los beneficiarios cuyas obligaciones se encuentran al día.
- Se debe contar con la información procedente de cartera relacionada con los ciclos de facturación.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Profesional – Analista / Dirección de Cobranza

- 5.2.1. Recibe archivo correspondiente al ciclo de facturación de acuerdo con el cronograma establecido y consolida la información según estructura acordada con el operador.
- 5.2.2. Ingresa al aplicativo del operador y carga el archivo con la información "Base de Ciclos de Facturación" y según su fecha de límite de pago.
- 5.2.3. Recibe correo electrónico del operador con la confirmación exitosa del cargue de la base y/o la constancia del envío de la base.
- 5.2.4. Remite al operador a través del canal definido el archivo con información de los créditos que su facturación esta próxima vencer siete días antes y dos días antes.
- 5.2.5. Remite el operador a través del canal definido para ello un archivo con información de los créditos que cumplen los requisitos para aplicación de ampliación de plazo, interrupción de pagos o cambio de fecha.

Operador

- 5.2.6. Envía correo electrónico o SMS o Mensaje de Audio o WhatsApp según corresponda a los beneficiarios reportados en el archivo cargado, informando los datos de su pago.
- 5.2.7. Elabora Informe de Resultado de la gestión realizada.
- 5.2.8. Remite Informe de Resultados mensual a través del canal definido para ello.

Profesional – Analista / Dirección de Cobranza

- 5.2.9. Descarga Informe de Resultados de la gestión realizada.

5.2.10. Descarga base con registros que no tuvieron gestión efectiva.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Envío de bases de gestión al operador correspondiente (5.2.2 hasta 5.2.5)	Recibe correo electrónico con la confirmación exitosa del cargue de la base y/o la constancia del envío de la base. (5.2.3)	Mensaje de cargue exitoso en el sistema o constancia del envío del archivo por correo electrónico, según el canal definido para cada operador.	Analista y/o profesional de cobranza
Envía comunicaciones a beneficiarios con datos de pago (5.2.5)	Descarga base con registros que no tuvieron gestión efectiva para retroalimentar. (5.2.9)	Base de efectivos y no efectivos descargada	Profesional / Analista / Dirección de Cobranza

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Contrato con Operador	N/A
Pagaré	N/A
Carta de Instrucciones	N/A
Contrato con el Deudor	N/A
Reglamento de Crédito Educativo	N/A
Base de Ciclos de Facturación	N/A
Informe de Resultado	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:

22. [Diagrama M4-2-07 - Gestión Preventiva - V8.png](#)

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, sep 26 2025 02:33 p.m.

Modificaciones**Descripción de cambios****3. DEFINICIONES**

Se crean los conceptos de:

- SMS (servicio de mensajes cortos)
- WhatsApp

5.2. ACTIVIDADES

Se incluye confirmación formal del cargue ("recibe correo de confirmación y/o constancia de envío") como control de recepción (5.2.3), incorpora dos remisiones previas al operador: un archivo con créditos próximos a vencer a 7 y 2 días (5.2.4) y otro con los que cumplen requisitos para ampliación de plazo, interrupción de pagos o cambio de fecha (5.2.5), se unifican y amplían los canales de contacto a beneficiarios en una sola actividad (correo, SMS, audio o WhatsApp), eliminando las verificaciones de entrega y el flujo de reintentos de la versión anterior (5.2.6), se ajusta nomenclatura del cargue como "Base de Ciclos de Facturación" (5.2.2) y se cambia la salida de resultados de "cargar informe" a "remitir informe mensual por el canal definido" (5.2.8), se mantienen las descargas internas de resultados y de registros sin gestión efectiva (5.2.9 y 5.2.10).

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realiza actualización completa de la tabla, creando nuevas actividades a controlar.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-24	8	<p>3. DEFINICIONES</p> <p>Se crean los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS (servicio de mensajes cortos) - WhatsApp <p>5.2. ACTIVIDADES</p> <p>Se incluye confirmación formal del cargue ("recibe correo de confirmación y/o constancia de envío") como control de recepción (5.2.3), incorpora dos remisiones previas al operador: un archivo con créditos próximos a vencer a 7 y 2 días (5.2.4) y otro con los que cumplen requisitos para ampliación de plazo, interrupción de pagos o cambio de fecha (5.2.5), se unifican y amplían los canales de contacto a beneficiarios en una sola actividad (correo, SMS, audio o WhatsApp), eliminando las verificaciones de entrega y el flujo de reintentos de la versión anterior (5.2.6), se ajusta nomenclatura del cargue como "Base de Ciclos de Facturación" (5.2.2) y se cambia la salida de resultados de "cargar informe" a "remitir informe mensual por el canal definido" (5.2.8), se mantienen las descargas internas de resultados y de registros sin gestión efectiva (5.2.9 y 5.2.10).</p> <p>6. SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <p>Se realiza actualización completa de la tabla, creando nuevas actividades a controlar.</p>
2023-08-15	7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cambia el nombre del documento de Gestión del cobro preventivo por Gestión preventiva. 2. En el objetivo y el documento en general se realiza ajuste de cobranza preventiva por gestión preventiva. 3. En definiciones se modifica cobranza preventiva por gestión preventiva haciendo énfasis en recuperación de cartera mas no cobro en ambas definiciones. 4. En condiciones generales se realiza un ajuste en la gestión de recuperación preventiva. 5. En actividades la actividad 5.2.1. ya no se ajusta la base de datos solo se consolida. 6. En la actividad 5.2.2. se incluye el límite de pago. 7. En la actividad 5.2.9. se modifica la actividad dejando la descarga de informe de resultados de la gestión realizada. 8. En la actividad 5.2.10. se descarga la base que no tuvieron gestión efectiva.
2022-04-25	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se elimina 5.2.7. sobre llamadas con mensajes pregrabados, modificando la numeración del documento. 2. En documentos relacionados se incluye el Reglamento de recuperación de cartera.
2020-04-14	5	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza ajustes en la primera condición general del procedimiento
2018-04-16	4	Se hace la aclaración en las actividades del operador que el cargue de resultados es mensual y se realizan cambios de forma.
2017-6-	3	Se cambia el nombre del tercero " Firma de Cobranza" por "Operador"

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
23	Se actualizan las actividades que realiza el operador de acuerdo con lo que se realiza actualmente				
2016-6-30	2	<p>Se modifica el inicio del alcance, quedando desde la recepción de los ciclos de facturación.</p> <p>Se eliminan las definiciones de Rodamiento de Cartera y Monitoreo.</p> <p>Se elimina condición general relacionada con informe mensual por parte de la firma contratada, debido a que esto depende de las obligaciones que se establezcan en el contrato.</p> <p>Se elimina base de datos de paso al cobro de la información que debe enviar cartera.</p> <p>Se eliminan las herramientas para el cobro preventivo</p> <p>Se modifica unen las actividades 5.2.1 y 5.2.2 de la Versión 1, quedando recepción de ciclos de facturación y ajuste a la base de datos.</p> <p>En la actividad 5.2.3 se elimina la validación de la base de paso al cobro debido a que esta no se utiliza.</p> <p>La actividad 5.2.9 se elimina " por cada ciclo y consolidado"</p>			
2014-12-19	1	-			

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA