

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la atención, validación y aplicación de la política de condonación parcial de capital por pago anticipado, a las obligaciones que cumplan con las condiciones para la aplicación del beneficio.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del beneficiario de crédito y finaliza con la aplicación del acuerdo en la cartera y reporte contable.

3. DEFINICIONES

- **Aranda:** se refiere a Aranda Service Management, una suite de soluciones de software desarrolladas por Aranda Software para la gestión de servicios de tecnología de la información.
- **Condonación:** Acto mediante el cual ICETEX exime del pago total o parcial al beneficiario siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos. Exoneración parcial al beneficiario de su obligación de pagar la totalidad del crédito educativo, de acuerdo con lo establecido en el acuerdo 041 de 2023 que reglamenta la política de condonación parcial de capital por pago anticipado.
- **ID Crédito:** Número de identificación único del crédito.
- **Pago Anticipado:** Implica cancelar totalmente una deuda antes de la fecha de finalización proyectada.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los lineamientos, requisitos, características y exclusiones relacionados con el proceso de Condonación Parcial de Capital por Pago Anticipado de la Obligación Crediticia del ICETEX deben ser consultados en el Acuerdo 041 de 2023, "Por el cual se adoptan las Políticas de Condonación Parcial de Capital por pago anticipado de la Obligación Crediticia y Condonación Parcial de Capital para Cartera de Dificil Recuperación".
- La operación de la política aplica para los créditos en época de amortización que cumplan los siguientes requisitos:
 - Que los últimos doce (12) pagos se hayan realizado dentro de las fechas establecidas como "Fecha límite de pago"
 - Que el saldo capital de la obligación crediticia en etapa de amortización sea igual o superior a cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes
 - Que el beneficiario haya efectuado mínimo el pago correspondiente al diez por ciento (10%) del total de cuotas estipuladas en su plan de pagos vigente en el momento de la solicitud
- Para las obligaciones crediticias con planes de pago de hasta un (1) año o inferiores a un (1) año, no aplica el beneficio.
- La Vicepresidencia Financiera de acuerdo con la eficiencia financiera de la vigencia, determina de forma anual el porcentaje de descuento por año que se anticipa el pago en función del plazo total del crédito.
- La Oficina Comercial y Mercadeo dispone la información de los usuarios que generaron registro de solicitud de condonación parcial de capital por pago anticipado, a través del formulario dispuesto en la página web [Formulario-Comportamiento-de-Pago - OneDrive](#).
- El pago acordado en la condonación parcial de capital por pago anticipado de la obligación crediticia se deberá realizar en un solo pago. No se aceptarán pagos parciales, escalonados o fraccionados.
- La obligación crediticia se extinguirá al momento que el ICETEX confirme el ingreso del pago único acordado.
- El beneficio de condonación parcial de capital por pago anticipado de la obligación crediticia solo podrá ser aplicado una vez por obligación.
- Para 2024 el análisis financiero arrojo como resultado un porcentaje del 3.45% efectivo anual sobre el capital pendiente por cada año completo de pago anticipado, para 2025 el análisis financiero estableció un porcentaje del 0.55% efectivo anual sobre el capital pendiente por cada año completo de pago anticipado.
- Este porcentaje se actualizará anualmente mediante la metodología señalada en el numeral 5.2.3.3. del Documento Técnico, denominado "Plan de Salvamento Condonación Parcial de Capital para Cartera Activa por Pago Anticipado y para Cartera de Dificil Recuperación", que garantice la compensación adecuada del costo para la entidad, asociado a la medida.
- El modelo financiero aplicado para el pago anticipado es definido por la Vicepresidencia Financiera y configurado por la Dirección de tecnología en los aplicativos información.
- Mensualmente el grupo de operaciones reporta al Oficial de Cumplimiento los recaudos superiores o iguales a diez (10) millones, de acuerdo con el [Procedimiento de Reporte de Operaciones Inusuales y Sospechosas" \(E2-5-04\)](#).
- En el marco del proceso de pago anticipado, la entidad podrá recibir solicitudes relacionadas a través de los canales establecidos para PQRS. Estas solicitudes serán atendidas procurando garantizar la oportunidad, pertinencia y calidad de la respuesta.

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

- La Oficina Comercial y de Mercadeo garantizara con el proveedor de atención al usuario la entrega oportuna de correos electrónicos y la realización de llamadas a los beneficiarios, así como la confirmación de recepción de la información y la atención de consultas relacionadas con el beneficio.
- La Oficina Comercial y de Mercadeo será responsable de reportar a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza los resultados de dicha gestión, asegurando la presentación de los informes correspondientes conforme al modelo establecido y en el "[Formato Brief](#)" (F559).
- El Grupo de Operaciones será responsable de gestionar las solicitudes tributarias relacionadas con la declaración de renta, de los usuarios que acceden al beneficio de condonación parcial de capital por pago anticipado de la obligación crediticia.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Beneficiario

- 5.2.1. Ingresa al portal web del ICETEX y registra la solicitud de pago anticipado en el formulario definido [Excelente Comportamiento de Pago - ICETEX](#).

Profesional / Oficina Comercial y Mercadeo

- 5.2.2. Descarga semanalmente la información de solicitudes del portal web.
- 5.2.3. Carga la base de datos de comportamiento de pago en repositorio definido por el área.
- 5.2.4. Comparte por medio de correo la ruta de acceso al Profesional de la Dirección de Cobranza.

Profesional / Dirección de Cobranza / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

- 5.2.5. Descarga la base de datos de los beneficiarios que solicitan pago anticipado, depura la información repetida, e incluye el número ID de crédito.
- 5.2.6. Envía la base depurada a la Dirección de Tecnología a través de correo electrónico.

Profesional / Dirección de Tecnología / Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

- 5.2.7. Recibe y valida la base de datos depurada desde la dirección de cobranza.

¿La base cumple estructura requerida?

- Sí. Continúa con la actividad 5.2.8
- No. Devuelve a Cobranza para corrección. Regresa a la actividad 5.2.5.

- 5.2.8. Crea un caso en Aranda para cargue de población inicial, cargue de novedades, cargue de cierre diario, para posterior ejecución de segmentación masiva.

- 5.2.9. Ejecuta el modelo de segmentación automático.

- 5.2.10. Remite por correo electrónico la base con el resultado de la segmentación a la dirección de cobranza.

Profesional / Dirección de Cobranza / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

- 5.2.11. Recibe la base y genera simulación de los valores y las fechas en las cuales debe cancelar el beneficiario.

- 5.2.12. Incluye en la base simulada, datos de ubicación correo electrónico, nombres y números de teléfono.

- 5.2.13. Solicita a la OCM, vía correo electrónico, el envío de la comunicación al usuario para informarle sobre el cumplimiento de requisitos o el rechazo de su solicitud, utilizando el "[Formato Brief](#)" (F559) y adjuntando la base "Estructura Pago Anticipado", garantizando que, en caso de cumplir los requisitos, además se establezca contacto telefónico para informarle, asegurando oportunidad en la gestión y trazabilidad de la información proporcionada.

Nota: Cuando el usuario cumpla con los requisitos se enviará correo electrónico de confirmación del beneficio y se notificará vía telefónica. Para los usuarios que no cumplen con los requisitos se les informará vía correo electrónico únicamente.

- 5.2.14. Reporta vía correo electrónico a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el resultado de la simulación mediante la base de datos "Estructura Pago Anticipado".

Profesional / Oficina Comercial y Mercadeo

- 5.2.15. Realiza la solicitud de notificación al proveedor de atención al usuario con el fin de garantizar el envío de un correo electrónico al beneficiario, en un término no superior a 24 horas (una vez recibida la base y el "[Formato Brief](#)" (F559)), adjuntando la información de la negociación y las fechas límite de pago; así mismo, se solicita establecer contacto telefónico, en un término de 48 horas (una vez recibida la base y "[Formato Brief](#)" (F559)) para confirmar la recepción de la información

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

remitida a través del correo electrónico y aclarar cualquier duda relacionada con el beneficio.

5.2.16. Reporta a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza el resultado de la entrega de los correos electrónicos y las llamadas generadas a los beneficiarios, garantizando la presentación de los informes correspondientes a la gestión, conforme al modelo definido para su recepción, definido en el ["Formato Brief" \(F559\)](#).

Profesional / Dirección de Cobranza / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

5.2.17. Verifica por muestra la entrega de correos y los registros de llamadas reportados por OCM/Proveedor.

¿La evidencia de entrega y contacto está acorde a lo requerido?

- Sí. Continúa con la actividad 5.2.19.
- No. Continúa con la actividad 5.2.18.

5.2.18. Solicita reenvío/corrección a OCM. Regresa a la actividad 5.2.15.

Proveedor de Atención al Usuario / Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.19. Genera el escalonamiento a través del "Sistema de Administración de Clientes" al área Vicepresidencia de Crédito y Cobranza de acuerdo con el Anexo de Tipificación y Escalonamiento.

Profesional / Dirección de Tecnología / Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

5.2.20. Recibe la Base de Simulación.

5.2.21. Genera negociaciones para la aplicación en la cartera, para que una vez el beneficiario realice el pago, quede de manera automática aplicado el beneficio de condonación de capital por pago anticipado.

Profesional / Grupo Operaciones / Vicepresidencia de Operaciones

5.2.22. Genera reportes mensuales de las aplicaciones registradas en la cartera.

5.2.23. Envía informe de aplicación de condonación por pago anticipado a la Dirección de Contabilidad al cierre de cada mes.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Recepción y depuración de solicitudes (5.2.5).	Revisión de duplicidad y consistencia de datos. (5.2.5).	Base de datos depurada con ID de crédito	Profesional de la Dirección de Cobranza
Validación de requisitos del beneficiario (crédito al día, etapa de amortización, etc.) (5.2.9).	Validación cruzada con sistemas internos de crédito (5.2.11).	Reporte de cumplimiento de requisitos	Profesional de Dirección de Tecnología
Ejecución del modelo de simulación de valores a pagar. (5.2.11).	Comparación entre modelo y resultado esperado (5.2.14).	Reporte de simulación por beneficiario	Profesional de la Dirección de Cobranza
Comunicación del resultado al beneficiario. (5.2.15).	Verificación del envío masivo por correo electrónico (5.2.17).	Copia del correo enviado / registro en sistema	Profesional de la Oficina Comercial y Mercadeo

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento de Reporte de Operaciones Inusuales y Sospechosas	E2-5-04
Formato Brief	F559
Acuerdo 041 del 29 de noviembre de 2023 "Por el cual se adoptan las Políticas de Condonación Parcial de Capital por pago anticipado de la Obligación Crediticia y Condonación Parcial de Capital para Cartera de Difícil Recuperación"	N/A
Formulario Comportamiento de Pago	N/A
Plan de Salvamento Condonación Parcial de Capital para Cartera Activa por Pago Anticipado y para Cartera de Difícil Recuperación	N/A
Base Estructura Pago Anticipado	N/A
Anexo de Tipificación y Escalonamiento	N/A

Código: M4-2-11

Versión: 1

Fecha Vigencia (Acto Adtvo): 2025-09-24

Pago Anticipado de Obligaciones de Crédito

□

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

Base de Simulación

N/A

COPIA CONTROLADA

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

Anexos:

[64. Diagrama M4-2-11 - Pago Anticipado de Obligaciones de Crédito - V1.png](#)

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, sep 26 2025 02:35 p.m.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-24	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA