

Contenido

1. OBJETIVO

Aplicar las novedades en la cartera de acuerdo con las solicitudes recibidas, para modificar el plan de pagos de aquellas obligaciones que cumplan con los requisitos y condiciones de la novedad requerida.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la solicitud de la novedad y termina con el envío de la respuesta al solicitante.

3. DEFINICIONES

- **Novedad:** Modificaciones que se realizan a los créditos de los beneficiarios sea monetario o no monetario.

4. CONDICIONES GENERALES

- Se debe aplicar los controles establecidos en las guías, que conforman este procedimiento.
- Las novedades están normadas mediante el Reglamento de crédito y cartera vigente de la entidad.
- Las solicitudes de aplicación según "[Guía auxilios para créditos educativos \(G219\)](#)" se reciben por todos los canales de atención al usuario, el cual no requiere de formato. Las demás novedades tienen un formato establecido según la guía que corresponda.
- En el presente procedimiento se adjunta base de Excel "Anexo seguimiento control" y "Anexo control de aplicación (para recomposición)" con el propósito de llevar el seguimiento y control a la aplicación de todas las novedades de cartera.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. ACTIVIDADES

Beneficiario / Deudor solidario / Representante legal / Tercero autorizado/ Área misional

5.1.1. Radica el formato de solicitud diligenciado, según las indicaciones establecidas en el instructivo correspondiente para cada novedad.

- ["Formato solicitud refinanciación – mora igual o menor a 90 días" \(F392\)](#)
- ["Solicitud interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro" \(F356\)](#)
- ["Formato solicitud cambio de plazo y prórroga" \(F378\)](#)
- ["Formato Cambio de fecha límite de pago del crédito" \(F379\)](#)
- ["Formato Reintegro IES a ICETEX" \(F364\)](#)

Outsourcing de atención al usuario

5.1.2. Recibe del Beneficiario / Deudor solidario / Representante Legal / Tercero Autorizado el formato de acuerdo con la novedad a realizar.

5.1.3. Valida si la obligación cumple con los requisitos y condiciones de cada tipo de novedad.

- Si la obligación no cumple con los requisitos y condiciones continúa con la actividad 5.1.4.
- Si la obligación cumple con los requisitos y condiciones continúa con la actividad 5.1.5.

5.1.4. Informa al Beneficiario / Deudor solidario / Representante legal / Tercero Autorizado las condiciones y requisitos que debe cumplir, con esta actividad se da por terminado este procedimiento.

5.1.5. Verifica que el formato y sus anexos, de ser el caso, estén completos y correctamente diligenciados.

- Si el formato y anexos no están completos y correctamente diligenciados continúa con la actividad 5.1.6.
- Si el formato y anexos están completos y correctamente diligenciados continúa con la actividad 5.1.7.

5.1.6. Informa al Beneficiario / Deudor solidario / Representante Legal / Tercero Autorizado el ajuste del formato y anexos necesarios, con esta actividad se da por terminado este procedimiento.

5.1.7. Genera caso de solicitud de novedad y escala mediante el Sistema de Administración de Clientes al área de cartera.

Técnico Administrativo y/o Profesional - Grupo de Administración de Cartera

5.1.8. Procede con la validación y aplicación de la novedad en el sistema de información de cartera, de acuerdo con la guía establecida.

- ["Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días" \(G203\)](#)
- ["Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro" \(G204\)](#)
- ["Guía cambio de plazo y prórrogas" \(G205\)](#)
- ["Guía cambio de fecha de vencimiento" \(G206\)](#)
- ["Guía afectación a Capital" \(G207\)](#)
- ["Guía Aplicación de reintegros" \(G208\)](#)
- ["Guía auxilios para créditos educativos" G219](#)
- ["Guía Recomposición de Alianza "\(G224\)](#)

5.1.9. Genera respuesta de la ejecución de la solicitud recibida por el sistema de administración de clientes o por el medio que se halla recibido el requerimiento.

Asesor / Outsourcing de atención al usuario

5.1.10. Recibe respuesta a través del sistema de administración de clientes y comunica al beneficiario el estado de la cartera de acuerdo con la novedad aplicada.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Validación antes de la aplicación de la novedad en la cartera.	Validación del cumplimiento del 100% de las condiciones de la novedad, para afectación en la cartera.	Archivo en Excel: Anexo seguimiento control Anexo control de aplicación (para recomposición)	Técnico Administrativo y / o Profesional Universitario / Grupo Administración de Cartera
Aplicación de la novedad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se valida el 100% del total de las obligaciones, con el fin de verificar que sean afectadas. 2. Del total de las obligaciones afectadas por la aplicación de la novedad en el sistema de información de cartera, se verifica el 1% aleatorio asegurando la correcta aplicación. 	Archivo en Excel: Anexo seguimiento control Anexo control de aplicación (para recomposición)	Técnico Administrativo y / o Profesional Universitario / Grupo Administración de Cartera

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días	G203
Formato solicitud refinanciación – mora igual o menor a 90 días	F392
Instructivo formato solicitud refinanciación – mora igual o menor a 90 días	I392
Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro	G204
Formato solicitud de interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro	F356
Instructivo solicitud de interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro	I356
Guía cambio de plazo y prórrogas	G205
Formato solicitud cambio de plazo y prórroga	F378
Instructivo formato solicitud cambio de plazo y prórroga	I378
Guía cambio de fecha de vencimiento	G206
Formato cambio de fecha límite de pago del crédito	F379
Instructivo cambio de fecha límite de pago del crédito	I379
Guía afectación a Capital	G207
Guía aplicación de reintegros	G208
Formato Reintegro IES a ICETEX	F364
Instructivo Formato Reintegro IES a ICETEX	I364
Proceso Atención al Cliente	M5-1
Guía Recomposición de Alianza	G224
Anexo seguimiento control	N/A

Anexo control de aplicación	N/A
Acuerdo No. 68 del 1 de diciembre 2020. Por el cual se modifica el reglamento de crédito.	N/A
Acuerdo 015 del 12 de agosto de 2019. Por el cual se modifica el reglamento de cobranzas y cartera del ICETEX.	N/A
Acuerdo 004 del 29 de enero de 2020. Por el cual se modifica el reglamento de cobranzas y cartera del ICETEX.	N/A
Acuerdo 003 del 29 de enero de 2020. Por el cual se modifica el reglamento de cobranzas y cartera del ICETEX	N/A

COPIA CONTROLADA

Anexos:
[Anexo seguimiento control.xlsx](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, may 07 2021 09:04 a.m.

[Anexo control de aplicación \(para recomposición\).xlsx](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, may 11 2021 12:14 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

- En objetivo se elimina de quien son recibidas las solicitudes Beneficiario / Deudor Solidario / Representante Legal / Tercero Autorizado / áreas misionales en el aplicativo de gestión misional, se modificó la palabra cartera por plan de pagos.
- En condiciones generales se eliminaron las guías relacionadas, se adicionaron novedades mediante el reglamento de crédito y cartera, solicitudes según "Guía auxilios para créditos educativos" (G219) y se adjuntan en anexos bases de datos en Excel "Anexo seguimiento control" y "Anexo control de aplicación".
- En Actividades 5.1.1 se elimina la nota "Para solicitudes de Recomposición de Alianza, se reciben mediante memorando a través del aplicativo de gestión documental. Continúa con la guía "Recomposición de Alianza" (G224)."
- En Actividades 5.1.8. se incluyen las guías antes relacionadas en condiciones generales. "Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días" (G203), "Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro" (G204), "Guía cambio de plazo y prórrogas" (G205), "Guía cambio de fecha de vencimiento" (G206), "Guía afectación a Capital" (G207), "Guía Aplicación de reintegros" (G208), "Guía auxilios para créditos educativos" G219, "Guía Recomposición de Alianza "(G224).
- En documentos relacionados se incluyen Guía Recomposición de Alianza G224, Anexo seguimiento control, Anexo control de aplicación, Acuerdo No. 68 del 1 de diciembre 2020. Por el cual se modifica el reglamento de crédito, Acuerdo 015 del 12 de agosto de 2019. Por el cual se modifica el reglamento de cobranzas y cartera del ICETEX.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-05-10	3	<ul style="list-style-type: none"> • En objetivo se elimina de quien son recibidas las solicitudes Beneficiario / Deudor Solidario / Representante Legal / Tercero Autorizado / áreas misionales en el aplicativo de gestión misional, se modificó la palabra cartera por plan de pagos. • En condiciones generales se eliminaron las guías relacionadas, se adicionaron novedades mediante el reglamento de crédito y cartera, solicitudes según "Guía auxilios para créditos educativos" (G219) y se adjuntan en anexos bases de datos en Excel "Anexo seguimiento control" y "Anexo control de aplicación". • En Actividades 5.1.1 se elimina la nota "Para solicitudes de Recomposición de Alianza, se reciben mediante memorando a través del aplicativo de gestión documental. Continúa con la guía "Recomposición de Alianza" (G224)." • En Actividades 5.1.8. se incluyen las guías antes relacionadas en condiciones generales. "Guía para la refinanciación - mora menor o igual a 90 días" (G203), "Guía interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro" (G204), "Guía cambio de plazo y prórrogas" (G205), "Guía cambio de fecha de vencimiento" (G206), "Guía afectación a Capital" (G207), "Guía Aplicación de reintegros" (G208), "Guía auxilios para créditos educativos" G219, "Guía Recomposición de Alianza "(G224). • En documentos relacionados se incluyen Guía Recomposición de Alianza G224, Anexo seguimiento control, Anexo control de aplicación, Acuerdo No. 68 del 1 de diciembre 2020. Por el cual se modifica el reglamento de crédito, Acuerdo 015 del 12 de agosto de 2019. Por el cual se modifica el reglamento de cobranzas y cartera del ICETEX. • Se adiciona al objetivo áreas misionales • Se adiciona en las condiciones generales la G224 Guía Recomposición de Alianzas y se adiciona una regla la aplicación por guías relacionadas en el procedimiento

2020-12-23 2

- En las actividades se adiona una nota a la actividad 5.2.1.
- En los contoles se elimina los controles de: Cambio de fecha de vencimiento, cambio de plazo y prórrogas, interrupción temporal de pagos y/o suspensión de paso al cobro, Gestionar solicitud de refinanciación - Mora Menor o Igual A 90 días y Consolidación y aplicación de reintegros.
- Se establece un control general para el procedimiento

2020-03-17 1 -

COPIA CONTROLADA