

Contenido

1. OBJETIVO

Trasladar a etapa de amortización los créditos que cumplen con las condiciones establecidas para ello, con la finalidad de generar el respectivo plan de pagos.

2. ALCANCE

Inicia con la proyección mensual de las obligaciones susceptibles de paso al cobro, solicitud expresa del beneficiario, solicitud de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, y solicitud de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas hasta la aplicación del paso al cobro en el sistema de información de la cartera y termina con la notificación de esta novedad al beneficiario de crédito.

3. DEFINICIONES

- **Época de estudios:** Es el periodo durante el cual el beneficiario se encuentra realizando estudios en el programa para el cual se le aprobó el crédito educativo.
- **Paso al cobro:** Es la transacción en que se inicia el periodo final de amortización por la ocurrencia de una de las causales de terminación del crédito descritas en el reglamento de crédito.
- **Periodo de gracia:** Tiempo otorgado por el ICETEX de no pago de cuotas, según lo establecido en la línea y modalidad de crédito para iniciar el periodo final de amortización.
- **Periodo final de amortización:** Es el periodo durante el cual el beneficiario debe cancelar el saldo del crédito otorgado por el ICETEX, de acuerdo con el plan de pagos establecido, una vez finalizada la etapa de estudio, periodo de gracia (si aplica) o terminación del crédito por cualquier causal establecida en el reglamento de crédito educativo.
- **Plan de pagos:** Es la programación de pagos a realizar por el cliente con base al capital adeudado, sobre el cual se liquidan los intereses incluidos en las cuotas a pagar hasta la cancelación total del crédito otorgado.
- **Outsourcing de distribución de correspondencia:** Encargado de realizar para el ICETEX las gestiones de recepción, impresión, alistamiento y distribución (física o electrónica) mensual de las comunicaciones a los beneficiarios.

4. CONDICIONES GENERALES

- El trámite de respuesta al usuario debe darse dentro de los quince (15) días hábiles.
- De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Crédito para las líneas y modalidades de crédito que se definan, el beneficiario pagará durante la época de estudios, si lo hubiere, una cuota mensual que se aplicará para cubrir en su orden: aporte al fondo de invalidez y muerte, intereses moratorios e intereses corrientes, capital a amortizar durante este periodo y otros si aplica.
- El paso al cobro se origina por la ocurrencia de una de las causales descritas en el Reglamento de Crédito en el Acuerdo 012 del 26 de junio de 2019. Por el cual se modifica el Reglamento de Crédito del ICETEX adoptado mediante el Acuerdo 025 del 28 de junio de 2017.
- Mensualmente se envía a la Dirección de Cobranzas por correo electrónico base de datos con las obligaciones que se trasladaron al cobro tanto individual como masivo.
- Paso al cobro de las obligaciones en mora durante la etapa de estudio: La mora en el pago del crédito por concepto de cuotas a cancelar en la etapa de estudios, traerá consigo la terminación del crédito y su paso inmediato a etapa de amortización; siempre que se verifique cualquiera de los eventos que se señalan a continuación:
 - Cuando se trate de créditos que registran una altura de mora superior a 390 días.
 - Crédito que NO registra aplazamiento vigente para el periodo académico en curso en el cual se ocasiona la mora.
 - Siempre que el crédito No registre suspensión vigente.
 - Si durante el periodo de gracia, el estudiante mantiene en mora en el pago de valores generado en la época de estudios, se entenderá tal hecho de que renuncia al beneficio.
- Paso al cobro de las obligaciones que se encuentran al día con los pagos: El área de cartera validará las obligaciones que cumplan las causales de terminación del crédito, establecidas en el Reglamento de crédito del ICETEX y efectuará el paso al cobro, informando de ello al estudiante y sus deudores solidarios.
- El beneficiario de crédito puede solicitar expresamente al ICETEX el paso al cobro de su obligación renunciando al periodo de gracia si lo hubiere.
- Si la solicitud de paso al cobro la realiza el codeudor del crédito, debe haber llegado la autorización del beneficiario de la obligación.
- La aplicación del Paso al cobro o su reversión genera las afectaciones contables correspondientes a través del cierre de cartera.
- Las condiciones para que los créditos otorgados por Fondos en Administración pasen a etapa final de amortización se rigen por los lineamientos de los convenios de cada fondo.
- Cumplimiento del acuerdo de servicio AS35 Acuerdo de Servicio Paso al cobro, parametrización de tasas, condonación, certificados y devolución de garantías de Fondos en Administración.

- Las obligaciones de las líneas ACCES – Alianzas, deben pasar al cobro solo con la viabilidad de la Dirección de Crédito.
- Los recaudos de las obligaciones deben estar actualizados en el sistema para generar el paso al cobro.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica

5.2. ACTIVIDADES

Solicitud Paso al Cobro Individual:

Outsourcing de Atención a Usuarios

- 5.2.1. Recibe solicitud de paso al cobro directamente de los beneficiarios, por los canales de atención habilitados por la entidad.
- 5.2.2. Revisa si se encuentra la información completa.
- 5.2.3. Actualiza información en el Sistema de Administración de Clientes, de acuerdo con la información suministrada por el solicitante en el Formato vigente "[Solicitud paso al cobro](#)" (F372).
- 5.2.4. Escala solicitud al Grupo de Administración de Cartera, a través del Sistema de Administración de Clientes adjuntando solicitud del usuario.

Técnico y/o Profesional / Grupo Administración de Cartera

- 5.2.5. Recibe a través del Sistema de Administración de Clientes, verifica solicitud adjunta y alimenta base de "paso al cobro".
- 5.2.6. Verifica en el aplicativo de consulta del sistema de información de cartera la causal de terminación y realiza modificación del estado, si no lo presenta.
- 5.2.7. Valida en el aplicativo de Cartera:
 - Tasa de interés.
 - Plazo.
 - Valor de cuota.
- 5.2.8. Alimenta archivo plano para aplicar la novedad en la cartera de "paso al cobro" según las fechas autorizadas, carga archivo en el sistema de información de cartera.
- 5.2.9. Des-escala solicitud indicando la fecha de paso al cobro en el Sistema de Administración de Clientes y se proyecta el paso a cobro en el archivo plano conforme a las fechas establecidas por la entidad.

Outsourcing de Atención a Usuarios

- 5.2.10. Recibe des-escalonomiento del Grupo de Administración de Cartera, genera respuesta al usuario.

Paso al Cobro Masivo:

Técnico y/o Profesional / Grupo Administración de Cartera

- 5.2.11. Se procede a definir la proyección de paso al cobro a través de una macro, la cual contempla los siguientes criterios:
 - ✓ Toma de la carpeta compartida "Reportes de Cartera", el archivo "Reporte de Cartera Activa"
 - ✓ Se excluye de la base:
 - Créditos en estado 1 (Amortización)
 - Créditos de la modalidad Alianzas.
 - Líneas de crédito condonables.
 - ✓ Formula base de datos a fin de aproximar a la fecha teórica del Paso al cobro.

- ✓ Valida estado de terminación de crédito: Terminación retiro definitivo, Terminación no requiere continuar con el crédito, Terminación por deserción y Amortización con recaudo del 50% y se proyecta paso al cobro a la fecha.
- ✓ Depura obligación con estados de crédito diferentes a los anteriores mencionados.
- ✓ Verifica los créditos de la línea Tradicional, que hayan finalizado su plan de pagos en época de estudios.
- ✓ Valida y excluye los créditos que se encuentran en trámite de suspensión de paso al cobro, con corte a la fecha proyectada de su amortización.
- ✓ Revisa periodicidad, programa y duración del programa.
- ✓ Confirmar giros por concepto de sostenimiento y matrícula, para proyección de cuotas de su plan de pagos. Así mismo se confirma la variación de los estados de la cartera, de acuerdo con la fecha de corte proyectada de paso al cobro.

5.2.12. Calcula el número de cuotas formulado en la base, de acuerdo con las condiciones del crédito.

5.2.13. Posteriormente al tener la base para paso al cobro, se valida que las obligaciones con un saldo total equivalente a 3 salarios mínimos diario legal vigente se genera un plan de pagos a una cuota.

5.2.14. Alimenta archivo plano para aplicar la novedad en la cartera de "paso al cobro" según las fechas autorizadas, carga archivo en el sistema de información de cartera.

5.2.15. Solicita a la Dirección de Tecnología informe de las obligaciones que pasaron al cobro, indicando:

- Tasa de interés.
- Saldo inicial.
- Plazo.
- Valor de cuota
- Fecha próxima de facturación

5.2.16. Del total de las obligaciones pasada al cobro en el sistema de cartera se verifica el 1%, asegurando que el PAC no presenta inconsistencia, o de lo contrario se procede con el ajuste.

5.2.17. Remite por medio de correo electrónico mensualmente, la base de las obligaciones que son pasadas al cobro indicando su causal, a la Dirección de Cobranzas.

Revisión Control Dual de las Comunicaciones:

5.2.18. Revisa base de obligaciones antes de ser enviada al área de correspondencia:

Valida en el aplicativo de Cartera:

- Tasa de interés.
- Plazo.
- Valor de cuota.

5.2.19. Ingresa al aplicativo de gestión documental para generar el número de radicado.

5.2.20. Remite la base y la plantilla en formato Word al funcionario encargado de realizar el trámite con el proveedor de distribución.

Outsourcing de distribución de correspondencia

5.2.21. Envía una muestra aleatoria de la carta en formato (PDF) para su respectiva aprobación por el ICETEX.

Paso al cobro de Fondos en Administración y ACCES – Alianzas

Técnico y/o Profesional / Grupo Administración de Cartera

5.2.22. Recibe solicitud por memorando interno (Vicepresidencia de Fondos en Administración o de la Dirección de Crédito) o por el aplicativo de atención al usuario.

- Si es por solicitud de atención al usuario, continua con el paso 5.2.23
- Si es por solicitud por memorando interno, continua con el paso 5.2.25

Nota: Las solicitudes de ACCES – Alianzas solo se reciben por atención al usuario.

Outsourcing de Atención al Usuario

- 5.2.23. Atención al usuario redirecciona el caso (Vicepresidencia de Fondos en Administración o a la Dirección de Crédito), solicitando viabilidad de paso al cobro.
- 5.2.24. Cuando el caso cuente con la viabilidad de paso al cobro, atención al usuario redirecciona el caso al Grupo de Administración de Cartera y continúa con la actividad 5.2.8.

NOTA: La Vicepresidencia de Fondos en Administración remite memorando al Grupo de Administración de Cartera, adjuntando el formato diligenciado "[Solicitud paso al cobro – Fondos en Administración](#)" (F394).

Técnico y/o Profesional / Grupo Administración de Cartera

- 5.2.25. Verifica el memorando interno y el formato diligenciado "[Solicitud paso al cobro – Fondos en Administración](#)" (F394) y continúa con la actividad 5.2.8.

Nota: Para trasladar a época de estudios, los créditos que se pasaron al cobro y que por algún motivo las áreas internas requieran y autoricen la reversión del paso al cobro, aplicar la "[Guía Reversión de Paso al Cobro de una Obligación](#)" (G232).

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Proyección de las obligaciones susceptibles de paso al cobro generado por la macro.	Del total de las obligaciones pasada al cobro en el sistema de cartera se verifica el 1%, asegurando que el PAC no presenta inconsistencia.	Archivo de verificación	Técnico y/o Profesional / Grupo Administración de Cartera
Remisión de notificaciones a los beneficiarios, de las obligaciones pasadas al cobro.	Revisar base de obligaciones antes de ser enviadas al área de correspondencia.	Base cartas paso al cobro.	Técnico y/o Profesional / Grupo Administración de Cartera
Aplicación de la novedad Reversión paso al cobro requerida por el beneficiario o áreas internas.	Del total de las obligaciones con reversión de paso al cobro en el sistema de cartera, se verifica el 1%, asegurando que la reversión no presente inconsistencias.	Archivo de verificación	Técnico y/o Profesional / Grupo Administración de Cartera

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento Administración Archivos de Gestión.	A8-3-01
Procedimiento Cierre de Cartera	M3-2-03
Formato Solicitud Paso al Cobro	F372
Instructivo solicitud paso al cobro	I372
Acuerdo 015 del 12 agosto de 2019 Por el cual se actualiza el Reglamento de Cobranzas y cartera del ICETEX	N/A
Acuerdo 012 del 26 de junio de 2019 Por el cual se modifica el Reglamento de Crédito del ICETEX adoptado mediante el Acuerdo 025 del 28 de junio de 2017	N/A
Formato Solicitud paso al cobro - Fondos en Administración	F394
Instructivo Formato Solicitud paso al cobro - Fondos en Administración	I394
Acuerdo de Servicio Paso al cobro, parametrización de tasas, condonación, certificados y devolución de garantías de Fondos en Administración	AS35
Guía Reversión de Paso al Cobro de una Obligación	G232

Modificaciones

Descripción de cambios

Se ajustan las definiciones del procedimiento.

En condiciones generales se incluye el último evento relacionado con “Si durante el periodo de gracia, el estudiante mantiene en mora en el pago de valores generado en la época de estudios, se entenderá tal hecho de que renuncia al beneficio”

Actividad 5.2.1 se incluye “... por los canales de atención habilitados”

Se incluye la actividad 5.2.11 relacionada con la proyección de paso al cobro y los criterios.

Se incluye la actividad 5.2.13 validación que las obligaciones con saldo total equivalente a 3 SMMLV

En la actividad 5.2.15 se incluyen en el informe Saldo inicial y fecha próxima facturación.

Se incluye la actividad 5.2.16 en cuanto a la verificación del 1% de obligaciones que pasan al cobro.

5.2.17 envío de base de obligaciones a la Dirección de cobranzas.

El control dual se aplica sobre las comunicaciones.

En la actividad 5.2.20 Se incluye la forma como se remite la información para la distribución de las comunicaciones.

En actividades a controlar se modifica la primera relacionada con la proyección de las obligaciones y la verificación del 1%, y se incluye la verificación del 1% de las obligaciones que se reversan del paso al cobro.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-2-4	9	<p>Se ajustan las definiciones del procedimiento.</p> <p>En condiciones generales se incluye el último evento relacionado con “Si durante el periodo de gracia, el estudiante mantiene en mora en el pago de valores generado en la época de estudios, se entenderá tal hecho de que renuncia al beneficio”</p> <p>Actividad 5.2.1 se incluye “... por los canales de atención habilitados”</p> <p>Se incluye la actividad 5.2.11 relacionada con la proyección de paso al cobro y los criterios.</p> <p>Se incluye la actividad 5.2.13 validación que las obligaciones con saldo total equivalente a 3 SMMLV</p> <p>En la actividad 5.2.15 se incluyen en el informe Saldo inicial y fecha próxima facturación.</p> <p>Se incluye la actividad 5.2.16 en cuanto a la verificación del 1% de obligaciones que pasan al cobro.</p> <p>5.2.17 envío de base de obligaciones a la Dirección de cobranzas.</p> <p>El control dual se aplica sobre las comunicaciones.</p> <p>En la actividad 5.2.20 Se incluye la forma como se remite la información para la distribución de las comunicaciones.</p> <p>En actividades a controlar se modifica la primera relacionada con la proyección de las obligaciones y la verificación del 1%, y se incluye la verificación del 1% de las obligaciones que se reversan del paso al cobro.</p> <p>El alcance se incluyendo al inicio con la proyección de obligaciones susceptibles de paso al cobro y finaliza con la aplicación del paso al cobro en el sistema de información de la cartera.</p> <p>En definiciones se modifica la de Periodo de Gracia, eliminando lapso de tiempo, solo queda tiempo.</p>

Se incluye la definición de Outsourcing de distribución de correspondencia.

En condiciones generales:

- 2020-04-15 8
- Eliminación de aplicación para todas las líneas y modalidades que aplica.
 - Tiempo de trámite pasa de 25 días a 15 días hábiles.
 - Se modifica prima de seguros y otros conceptos por aporte al fondo de invalidez y muerte.
 - Incluida condición relacionada con envío de BBDD con obligaciones que se trasladaron al cobro.
 - Se amplía la condición relacionada como se hace paso al cobro durante la etapa de estudio.
 - Se modifica la redacción del paso al cobro para obligaciones al día con los pagos.
 - Se incluye condición relacionada con solicitud de paso al cobro realizada por el deudor solidario.
 - Se incluye condición general relacionada con obligaciones de las líneas ACCES – Alianzas
 - Se elimina condición relacionada con reporte a DT cuando se presenta una falla
 - Todas las condiciones para paso al cobro masivo se eliminan.

Se modifican las actividades del procedimiento de acuerdo con la forma de realizar en el nuevo aplicativo misional. Igualmente se modifican evidencias y responsables de las actividades de seguimiento y control y se adiciona una actividad a controlar relacionada con las notificaciones a los beneficiarios.

En documentos relacionados se incluye normatividad y el formato e instructivo 394.

Se incluye el siguiente numeral

- 2018-2-20 7
- 5.2.25. Se debe remitir la base de las obligaciones que son pasadas al cobro indicando su causal, al área de Cobranzas y la Oficina de Comercial y Mercadeo por medio de correo electrónico.

Se ajusta el punto 2 alcance.

- 2017-05-15 6
- Se actualizan las actividades ajustando el paso al cobro individual, masivo y de las obligaciones.

Se actualiza diagrama de flujo.

- 2017-3-31 5
- Se ajusta el Alcance del procedimiento, las actividades del mismo, se relacionan el nuevo formato F372 y el Instructivo F372 y se ajustan de igual manera las actividades del control

En el punto 4 se ingresan tres condiciones generales, estableciendo el tiempo de respuesta en los trámites, causales del reglamento de crédito y la remisión de la base de datos a cartera.

- 2016-07-01 4
- Se actualiza las actividades rediseñando el procedimiento.

Se elimina del punto 7 documentos relacionados el procedimiento "Generación de correspondencia externa" A8-1-04.

- 2014-2-26 3
- Rediseño del procedimiento, se incluyen las actividades de paso al cobro mensual y se actualizan las actividades de paso al cobro individual.

- 2010-05-06 2
- Rediseño del procedimiento.

- 1.0
-