

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CRÉDITO	CÓDIGO: P-AP-GF-015 VERSIÓN: 2 FECHA: 22/JUN/2023
---	--	--

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para efectuar la administración de la cartera institucional, que comprende el mantenimiento, la trazabilidad de los créditos y la recuperación de la cartera desde que las personas beneficiarias inician la etapa final de la amortización hasta su cancelación.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la solicitud de creación del crédito por parte la Dirección Técnica de Fondos o de la Subdirección para la Gestión de Educación Postsecundaria GEP una vez se haya notificado a la persona beneficiaria y este en firme la resolución que establece las condiciones para la creación del crédito y termina con la cancelación del crédito. Este procedimiento incluye las siguientes actividades.

- . Inicio de etapa de amortización
- . Aplicación de pagos
- . Gestión de cobro
- . Alistamiento
- . Modificación de las condiciones del crédito
- . Cierre operativo del crédito

3. RESPONSABLE

Director(a) General, Subdirector (a) Administrativo (a) Financiero (a) y de apoyo a la Gestión y Profesional Universitario adscrito a presupuesto.

4. DEFINICIONES

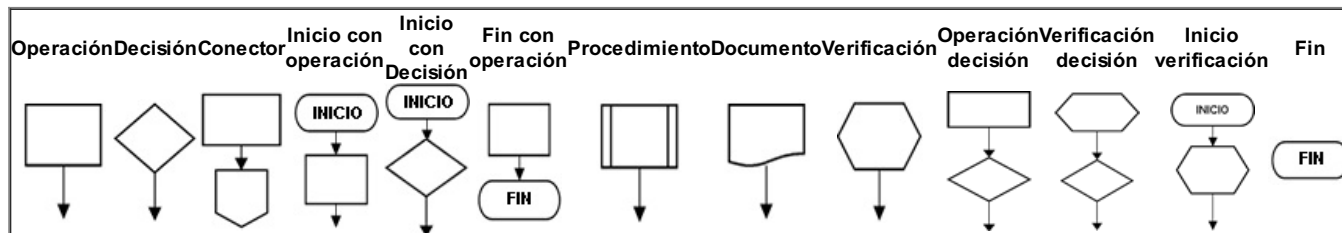
- **Aplicación de Pagos:** es la etapa relacionada con la forma en que serán aplicados los pagos que realiza el deudor en los sistemas que administran el crédito, respetando lo dispuesto en las normas y títulos que soportan la obligación (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Cierre Operativo:** son los procedimientos que deben seguirse para la expedición del paz y salvo al deudor, la devolución del título valor después de la cancelación del crédito, la instrucción de terminación de proceso jurídico por pago total y la actualización de la información en las centrales de riesgo cuando este exista (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Condonación:** son los valores no cobrados de un crédito con el consentimiento del acreedor (Fuente: elaboración propia de Sapiencia).
- **Derecho de Petición:** Derecho fundamental que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta.
- **Etapas de Amortización:** Es la etapa final que surte el crédito educativo, época en la que el beneficiario o su deudor solidario realizan los pagos de los valores no condonados de acuerdo con las normas que lo originen.
- **Facturación:** se refiere a las actividades encaminadas a generar y entregar a los beneficiarios la cuenta de cobro mensual con la información del crédito (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Gestión de Recuperación de cartera:** son las actividades dispuestas por la entidad para procurar la recuperación de los créditos que presentan mora, por la vía de la negociación, por la vía judicial y a través de la venta de cartera (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Minotauro:** es el software a través del cual se administran, gestionan y controlan los créditos de la Agencia que están en etapa final de amortización y para la gestión de la cartera (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Paso al Cobro:** se denomina paso al cobro al traslado que se realiza de un crédito en la etapa de estudios a la etapa final de amortización, previo cumplimiento del período de gracia definido por la normatividad que rige cada obligación. Estas actividades son previas al inicio de etapa de amortización y con ellas se garantiza que el beneficiario este creado en el sistema Minotauro con toda la información (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Plan de Amortización:** es un modelo matemático a través del cual se define un plan de pagos para amortizar un crédito, es decir, para pagar las cuotas con los intereses y el capital y reducir de la deuda. "Fuente: elaboración propia de Sapiencia" (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Recaudo:** consiste en la consignación del pago que realiza el deudor en la entidad o entidades dispuestas por SAPIENCIA para recibir los pagos y la remisión de la información por parte de esa entidad o entidades a la subdirección administrativa y financiera de SAPIENCIA, identificando cada obligación y cada deudor, con el propósito de proceder con la correcta aplicación de pagos al crédito. (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Reestructuración:** es un instrumento a través del cual se modifica el plazo inicialmente aprobado al deudor, el valor de las cuotas e incluso la tasa de interés con el objetivo de posibilitarle al deudor moroso la normalización de su crédito. (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Resolución:** acto jurídico unilateral de la administración que implementa, reglamenta, deroga, modifica, sanciona y/o autoriza las

acciones relacionadas con los procesos de la entidad; al igual que las asociadas a las funciones propias o por ella delegadas. Toda resolución es un acto administrativo, pero no todo acto administrativo es una resolución (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Solución de Sapiencia).

5. CONDICIONES INICIALES

Este procedimiento tiene relación con las actividades realizadas en la gestión de cartera con respecto a la etapa final de amortización de un crédito desde su inicio, teniendo en cuenta las operaciones realizadas al crédito como son la aplicación de los pagos, la facturación, las solicitudes para modificar las condiciones del crédito (reestructuraciones, disminución de cuotas, congelamiento de dudas, aclaración del crédito, certificados de deuda, derechos de petición), la gestión de cobro ya sea administrativa o prejurídica y el cierre operativo del mismo.

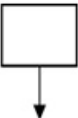
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



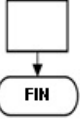
N°	Actividad	Flujograma	Cargo Responsable	Referencia
1	Iniciar la etapa de amortización. Esta actividad puede darse por un proceso masivo o individual. Un proceso masivo consiste en la creación de muchos créditos que inician etapa final de amortización y que por solicitud del proceso Gestión jurídica deben crearse, el proceso individual se realiza solo para uno o pocos créditos que se notifican a través del sistema SIIS para su inicio de etapa final de amortización. Cuando es individual, llega un correo electrónico de notificación del sistema Minotauro con la información del crédito a crear, cuando es masivo, se recibe del proceso Gestión jurídica un archivo con la data que contiene el saldo de la deuda. Se procede a verificar el saldo de la resolución digital del sistema Minotauro con el saldo registrado en el valor total en el módulo Demográficos del sistema. Si existe alguna diferencia, se informa al proceso Gestión jurídica la inconsistencia para su debida corrección. Se procede a liquidar el crédito para determinar el plan de amortización de los créditos que iniciarán etapa final de amortización. Se debe comunicar a la persona beneficiaria y al deudor solidario a través del formato F-AP- GF- 009 Carta	INICIO SI No	Contratista Personal de apoyo profesional líder de Cartera	F-AP- GF-009 Carta Inicio de etapa de Amortización o F-AP- GF-021 Carta Inicio de etapa de Amortización Deudor Solidario digitalizada en Minotauro. Crédito creado en Minotauro F-AP-GF-016 Carta inicio etapa de Amortización Deudor Solidario
	Entregar la factura la persona beneficiaria: Generar la base de datos en Excel de facturación en el sistema de Minotauro a través de la opción Procesos masivos / Proceso Factura para revisar que la información generada para las facturas sea consistente. La información de las facturas se proyecta al día 30 de cada mes (excepto para febrero).			

2	Una vez verificada la información y ajustada en caso de encontrar inconsistencias, se consolida el proceso en el sistema Minotauro. Luego se procede a generar las facturas en PDF en el software Elemental para su impresión. Por último, se deben imprimir las facturas que están guardadas en el computador, y deben ser enviadas al proveedor de envíos con la relación de las facturas o si se debe enviar a través de correo electrónico, se debe solicitar solicitud al proceso de gestión de sistemas de información la generación de las URL, paso seguido se envía otro correo al proceso de gestión de comunicaciones para el envío masivo de las facturas vía e-mail. Se debe garantizar que las facturas se carguen en cada una de las obligaciones en el sistema Minotauro en el módulo Personas Ver instructivos: I-AP-GF-002 Instructivo de Facturación		Contratista Personal de apoyo Asesor de cartera/ Contratista Analista de cartera/ Contratista Auxiliar de cartera	Factura electrónica y / o física.
3	Aplicar los pagos: Hay dos (2) formas de aplicación de pagos 1. Los pagos en línea realizados a través de la página de SAPIENCIA ingresando por la opción PAGA TU CRÉDITO EDUCATIVO EN LÍNEA se aplican automáticamente al aplicativo Minotauro. 2. Los pagos realizados por medio de facturas físicas y transferencias bancarias, se deben bajar diariamente los movimientos de la sucursal virtual del banco para aplicarlos en el sistema Minotauro, a través de la opción Recaudo y cargar recaudos masivos se cargan de manera masiva los pagos reportados en los movimientos del banco. Si las personas beneficiarias pagan un valor superior diferente al de la cuota del mes (abono extraordinario) se cubre el valor de la cuota del mes y el excedente se aplica al capital del crédito. Las personas beneficiarias pueden solicitar a través de un correo electrónico lo siguiente siempre y cuando se efectúe antes de la fecha de la facturación: . Disminución del valor de la cuota: Se conserva el plazo inicialmente definido. . Disminución del plazo: Se conserva el valor de la cuota inicialmente pactado. Si ya se hizo la facturación del mes y la personas beneficiarias lo solicita se puede aplicar el abono extraordinario a la próxima cuota a pagar. Si durante el proceso de actualizar pagos en el sistema Minotauro se detectan consignaciones que no		Contratista Personal de apoyo de cartera líder, Contratista Analista de Cartera	Sistema Minotauro, base de datos en Excel sobre pagos pendientes por aplicar

	poseen la información suficiente o correcta que haga posible la identificación del deudor para su aplicación, se aplica dicha partida a una oh genérica (2019) creada en el minotauro como un tanque de pagos pendientes de aplicación.			
4	Modificación de las condiciones del crédito: La persona beneficiaria puede solicitar los siguientes ajustes al crédito: * Ampliación de plazo y/o disminución de la cuota. *Disminución del plazo y/o incremento de la cuota. *Congelamiento y/o reprogramación de la deuda para personas víctimas de secuestro, desplazamiento, desaparición forzada, desastres naturales y/o actos terroristas. * Revisión del crédito Reclamación por fallecimiento o incapacidad total o permanente del titular y/o deudor solidario Corrección de datos (nombre y documento de identidad) * Derechos de petición Devolución de saldos a favor El contratista Auxiliar de cartera o el contratista Analista Jurídico (en caso de derechos de petición) recibe la solicitud de la persona beneficiaria a través del Formato correspondiente a la solicitud se le comunica al contratista Analista de cartera para que ingrese la información de la solicitud a la ficha de estudio de caso para el Comité de cartera en el sistema Minotauro en caso de requerirse aprobación por parte de esta instancia. El contratista Asesor de cartera presenta la solicitud al Comité de Cartera en el cual se aprueba o no. Se envía respuesta F-AP-GF-015 Respuesta Aprobación Solicitud o F-AP-GF-016 Respuesta de Negación Solicitud a la persona beneficiaria informando la respuesta ya sea del comité o del análisis en caso de derechos de petición y en caso de ser necesario pedirle al beneficiario que se dirija a la agencia a realizar el trámite correspondiente. En caso de requerirse ajustes en el crédito, el contratista Asesor de cartera debe ingresarlas en el sistema Minotauro. Ver instructivo I-AP-GF-004 Instructivo Atención de Solicitudes de beneficiarios.		Contratista Personal de apoyo Auxiliar de cartera, Contratista Analista de Cartera y/o Contratista Analista Jurídico	Sistema Minotauro Formatos de solicitud de la persona beneficiaria Respuestas a la persona beneficiaria
	Gestionar el cobro: Con esta actividad se busca evitar el rodamiento de la cartera, es decir, que el deudor que tiene al día su obligación incurra en mora y ésta se incremente paulatinamente.			

5	El contratista Asesor de cartera entrega una base de datos en Excel al contratista Auxiliar de Cartera con la relación de las personas beneficiarias que se van a gestionar, es decir, aquellos que están al día o presenten vencimientos. Es importante resaltar que la gestión de cobro se podrá realizar también sobre los deudores solidarios del crédito, en el caso de no tener contacto con el beneficiario. Las gestiones pueden darse a través de los siguientes medios: 1) llamada telefónica, 2) correo electrónico, 3) mensaje de texto, 4) comunicación escrita. Cuando no se identifique voluntad de pago por parte del deudor y se cumpla con los criterios de judicialización se procederá a hacer una investigación de la situación actual del deudor principal y solidario y un análisis de viabilidad judicial para iniciar un proceso de demanda judicial. Como resultado de esta actividad se puede tener un acuerdo de pago, una solicitud de reestructuración, un congelamiento y/o reprogramación de la deuda. Se debe lograr concretar algo con el deudor con el fin de normalizar el estado de la deuda. Se debe dejar registro de la llamada en el sistema Minotauro en el módulo Gestión de Cobro. Ver Instructivo I-AP-GF-005 Gestión de Cobro de cartera.		Contratista Personal de apoyo Auxiliar de cartera	Sistema Minotauro y Correos electrónicos I-AP-GF-005 Gestión de cobro de cartera
6	Alistar el cobro prejurídico: Antes de hacer el análisis de viabilidad, debe hacerse una gestión de cobro prejurídico con la persona beneficiaria, indicando las consecuencias del no pago. Se debe hacer un análisis de la viabilidad del cobro jurídico en la matriz de viabilidad judicial en Excel donde se verifica lo siguiente tanto para el deudor principal como para el solidario: - Investigación de bienes (positivo/negativo) - Existe limitación a la propiedad (esto en caso de tener algún bien) - Si son cotizantes o beneficiarios del sistema de seguridad social. Realizar el análisis de costo - beneficio en el archivo Análisis Costo - beneficio judicialización en Excel. En caso de ser viable la judicialización se deben remitir los documentos físicos de los deudores al proceso de Gestión Jurídica junto con la lista de chequeo donde se relacionan.		Contratista Personal de Apoyo Analista Jurídico	Matriz de viabilidad judicial en Excel Análisis Costo - beneficio judicialización Excel I-AP-GF-006 Alistamiento

	Ver instructivo I-AP-GF-006 Alistamiento			
7	Hacer seguimiento a la gestión de cobro: Se debe hacer seguimiento a las gestiones de cobro realizadas por los contratistas Auxiliares de cartera, midiendo las gestiones realizadas cada semana y tomando como base la meta de gestiones entregadas a cada uno de ellos. Se debe diligenciar en la data de gestión del mes las gestiones de la data realizadas por cada uno y las gestiones personalizadas, de tal manera que se obtenga el dato de los promedios de las gestiones diarias y la efectividad en la gestión. Los resultados se llevan al tablero de control donde se llevan los resultados mensuales. Estos resultados se presentan al equipo en comité semanal con el fin de tomar acciones correctivas para mejorar las gestiones de cobro.		Contratistas Personal de Apoyo Profesional especializado	Tablero de control
8	Realizar el Cierre operativo del crédito: Se debe identificar en el informe de cierre de cartera las obligaciones que fueron canceladas, es decir, aquellas que quedaron con saldo cero el mes inmediatamente anterior. Se realiza la devolución de las garantías (pagaré y carta de instrucciones) en caso de que la persona beneficiaria lo solicite. Para este caso, se solicita al Operador Logístico por correo electrónico el pagaré y la carta de instrucciones físicos. Se debe verificar si la obligación esta en cobro jurídico para proceder con la verificación de que se haya remitido al juez el memorial solicitando la terminación del proceso jurídico y el levantamiento de las medidas cautelares. Generar el paz y salvo de cada obligación. Estos paz y salvo deben ser firmados por la Profesional universitaria Contadora de la Agencia, por el (la) Subdirector(a) Administrativo(a), Financiero(a) y de apoyo a la gestión por las personas del equipo de cartera. Se entrega el paz y salvo a las personas beneficiarias que lo requieran, se debe dejar constancia de la entrega en el Formato F-AP-GF-015 Entrega de Documentos. Los paz y salvo físicos deben guardarse en el expediente de cada beneficiario en Gestión Documental. Ver instructivo I-AP-GF-007 Cierre Operativo del Crédito.		Contratista Profesional de apoyo líder de cartera, Contratista Analista de cartera. Contratista Analista Jurídico, Subdirector (a) administrativo (a), Financiero (a) y de apoyo a la Gestión y Profesional Universitario Contador.	Paz y salvo guardado en el expediente del cliente I-AP-GF-007 Cierre operativo del crédito

9	Archivar la gestión: el personal de apoyo a quien se designe debe efectuar el archivo de la gestión adelantada para cada vigencia y efectuar transferencias cumpliendo los lineamientos del proceso Gestión Documental.		Contratista Auxiliar de Apoyo a la gestión	Archivo de gestión
---	---	--	--	--------------------

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

M-AP-GF-004 Manual de Recuperación de cartera

LISTADO DE ANEXOS:

I-AP-GF-001 Inicio de etapa de amortización.

I-AP-GF-002 Facturación.

I-AP-GF-006 Alistamiento.

I-AP-GF-003 Aplicación de pagos.

I-AP-GF-004 Atención de solicitudes de beneficiarios

I-AP-GF-005 Gestión de Cobro

I-AP-GF-007 Cierre Operativo del crédito.

F-AP- GF- 009 Carta Inicio de etapa de Amortización

F-AP- GF- 021 Carta Inicio de etapa de Amortización Deudor Solidario

M-AP-GF-004 Manual de Recuperación de cartera.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	08/May/2018	Se documentó la primera versión del procedimiento.
2	22/Jun/2023	Se realizan ajustes al procedimiento en el objetivo, alcance, definiciones, actividades, roles y responsables. Elaboró: Contratistas profesionales de Cartera Jaime Aristizábal Pineda y Edgar Quintero Morales, revisados por la contratista especialista Diana Avendaño Lugo. Revisó: Contratista MIPG-SIG Ditter López Ruiz. Aprobó: Subdirectora administrativa, financiera y apoyo a la gestión doctora Narda Constanza Moreno B. Procedimiento aprobado el 22 de junio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Administrador del sistema Cargo: Ninguno Fecha: 27/Jun/2023	Nombre: Administrador del sistema Cargo: Ninguno Fecha: 27/Jun/2023	Nombre: Administrador del sistema Cargo: Ninguno Fecha: 27/Jun/2023