

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 1 de 62



Alcaldía de Medellín

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

MANUAL DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Versión 2- marzo de 2017

Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 2 de 62

CONTENIDO

CONTENIDO	2
1 PRESENTACIÓN	6
2 OBJETIVOS	7
3 BASES LEGALES Y REFERENCIAS	8
4 VIGENCIAS Y DEROGATORIAS	8
5 ORIGEN O COMPOSICIÓN DE LA CARTERA	8
6 RESPONSABLE, ATRIBUCIONES Y CONFORMACIÓN DE ESTAMENTOS	9
6.1 Responsables	9
6.1.1 Responsables en la Negociación	9
6.1.2 Responsables del Trámite	9
6.1.3 Responsables de la Aprobación	10
6.1.4 Responsables del Paso al cobro de Obligaciones	10
6.1.5 Responsables del Seguimiento	10
6.2 Estamentos	11
6.2.1 Consejo Directivo	11
6.2.2 Comité de Cartera	11
6.3 Atribuciones y Soportes	12
6.3.1 Atribuciones por Asunto y Mecanismo de Normalización	12
6.3.2 Análisis y Soportes del Comité	13
7 AMORTIZACIÓN DE LOS CRÉDITOS EXIGIBLES	13
7.1 Procedimiento General	13
7.2 Procedimiento Paso al Cobro	14
7.2.1 Reporte de Beneficiarios que deben Pasar a Cobro	15
7.2.2 Revisión General	26
7.2.3 Resoluciones Definitivas	27
7.2.4 Cargue Aplicativo Cartera	27
7.2.5 Estructuración de los Planes de Amortización	29
7.2.6 Comunicación Deudor del Plan de Amortización Proyectado	29
7.3 Procedimiento de Facturación	30

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 3 de 62

7.3.1	Ciclo Facturación _____	30
7.3.2	Tipo Facturación _____	30
7.3.3	Generación de la Factura _____	30
7.3.4	Distribución de la Factura _____	30
7.4	Procedimiento Recaudo _____	31
7.4.1	Cuenta Única de Recaudo _____	31
7.4.2	Información Recaudo _____	31
7.4.3	Archivos Recaudo _____	31
7.5	Procedimiento Aplicación de Pagos _____	31
7.5.1	Orden de Aplicación de Pagos: Valor pagado es inferior al valor facturado y/o se presenta mora en la realización del pago _____	32
7.5.2	Orden de Aplicación Pagos: Valor pagado es superior al valor facturado y/o se efectúa anticipadamente a la fecha de facturación _____	32
7.6	Calificación de Cartera _____	33
7.7	Reporte Centrales de Riesgo _____	33
8	GESTION DE RECUPERACION DE CARTERA _____	34
8.1	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA _____	34
8.2	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA _____	35
8.2.1	Presentación _____	35
8.2.2	Población Objeto de Gestión de Cobro Administrativo _____	35
8.2.3	Instrumentos de Cobranza Administrativa _____	36
8.2.4	Políticas de Descuento _____	36
8.3	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS COBRANZA PREJURÍDICA _____	36
8.3.1	Presentación _____	36
8.3.2	Población Objeto de Gestión de Cobro Prejurídico _____	37
8.3.3	Instrumentos de Cobranza Prejurídica _____	37
8.3.4	Política de Descuentos y Criterios de Decisión _____	37
8.3.5	Procedimiento General Cobranza Prejurídica _____	37
8.3.6	Aspectos Relacionados con el Cobro Judicial _____	38
8.3.7	Fórmulas de Normalización _____	39
8.3.8	Comunicación de la Aprobación o Negación al Deudor _____	43
8.3.9	Aplicación de Pagos Clientes con Aprobación de Acuerdo y/o Refinanciación _____	44

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 4 de 62

8.3.10	Aplicación en Acuerdos de Pago para Extinguir Obligación _____	44
8.3.11	Aplicación en Acuerdos de Pago para Poner al Día la Obligación _____	44
8.3.12	Aplicación en Refinanciaciones _____	45
8.3.13	Registro Novedades en Aplicativo _____	46
8.3.14	Acuerdo de Pago: Extinción y/o Poner al Día _____	46
8.3.15	Refinanciaciones _____	46
8.3.16	Autorización Acuerdos Incumplidos _____	46
8.3.17	Jornadas Especiales de Normalización de Cartera y/o Planes de Alivio _____	47
8.4	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA JUDICIAL _____	47
8.4.1	Objetivos _____	47
8.4.2	Procedencia Judicialización _____	48
8.4.3	Riesgos Procesales y/o Sustanciales _____	48
8.4.4	Alistamiento _____	49
8.4.5	Judicialización _____	50
8.4.6	Seguimiento _____	50
8.4.7	Terminación y/o Suspensión _____	52
8.4.8	Instrucciones de Remate _____	53
8.4.9	Aplicación de Títulos Judiciales y/o Remate _____	54
9	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CIERRE OPERATIVO _____	55
9.1	Expedición Paz y Salvo _____	55
9.2	Actualización Información Centrales de Riesgo _____	56
9.3	Terminación Proceso Jurídico _____	56
10	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA ATENDER OTRAS SOLICITUDES DE LOS DEUDORES _____	56
10.1	Solicitud Ampliación Plazo y/o Disminución de la Cuota _____	56
10.2	Solicitud Disminución Plazo y/o Incremento de la Cuota _____	57
10.3	Congelamiento de la Deuda y/o Reprogramación de la Deuda a Personas Víctimas de Secuestro, Desplazamiento, Desaparición Forzada, Desastres Naturales y/o Actos Terroristas	58
10.4	Revisión del Crédito _____	58
10.5	Reclamación por Fallecimiento o Incapacidad Total o Permanente del Titular y/o Deudor Solidario _____	59

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 5 de 62

10.6	Corrección Nombre y/o Documento de Identidad	59
10.7	Derechos de Petición y Tutelas	60
10.8	Devolución Saldo a Favor	60
10.9	Reporte Base Deudores Morosos del Estado (BDME)	61
11	ANEXOS	61

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 6 de 62

1 PRESENTACIÓN

La Agencia de Educación Superior de Medellín SAPIENCIA es una unidad administrativa especial adscrita a la Secretaría de Educación, Cultura, Participación, Recreación y Deporte con personería jurídica, creada mediante Decreto No. 1364 del 9 de septiembre de 2012, dictado por el Alcalde en virtud de facultades especiales concedidas por el Concejo Municipal, con el objetivo de liderar la ejecución de la política y los lineamientos del sistema de la educación pública superior del Municipio de Medellín e implementar la política de acceso a la educación superior para los estudiantes de escasos recursos económicos que actualmente desarrolla el Municipio de Medellín, administrando integralmente los fondos municipales que apalancan financieramente dicha política, regulando y/o reglamentando los mismos.

Dentro de los activos que actualmente debe administrar directamente SAPIENCIA está un portafolio de cartera compuesto por obligaciones crediticias surgidas en razón del otorgamiento de créditos condonables para el acceso y permanencia a la educación superior, de conformidad con su objeto y misión, como se explicará más adelante.

Los tres programas de créditos que han dado origen a un portafolio de cartera están debidamente soportados en normatividad expedida por el Concejo de Medellín –Acuerdos– y por la Alcaldía de Medellín –Decretos–. En dichas normas se contemplan, entre otros asuntos, los siguientes: a) población objetivo, b) montos a financiar, c) las convocatorias y los criterios de selección de beneficiarios, d) las obligaciones de los beneficiarios, e) los requisitos para la condonación de créditos, f) normas generales sobre el pago de la deuda: tasa de interés, período de gracia y época en la que se hacen exigibles las obligaciones.

No obstante, en materia de gestión y administración de cartera, en especial de entidades de carácter público, se debe contar con normas especializadas sobre la forma en que se gestionan y administran estos activos durante la etapa de amortización y/o cobro, normas que brinden y cumplan con los siguientes principios: a) legalidad, b) transparencia, c) generalidad, d) eficiencia, e) celeridad, g) debida diligencia.

Basados en las “Políticas para la Gestión y Administración de Cartera en Etapa de Amortización” aprobadas por el Consejo Directivo de SAPIENCIA, en la necesidad de contar con normas especiales para la gestión y administración de este tipo de activos y, finalmente, en que las normas dispuestas por el Concejo Municipal y la Alcaldía de Medellín hasta la fecha, no contemplan todos los detalles que demanda la gestión de cartera, se estructura el presente manual de cartera que regulará los

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 7 de 62

procedimientos y acciones que emprenda SAPIENCIA tendientes a recuperar o normalizar los créditos.

2 OBJETIVOS

El objetivo general del presente manual es fijar las normas y procedimientos y responsables para la eficiente administración y gestión de recuperación de cartera que actualmente tiene a cargo la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA–.

Son objetivos específicos:

- Administrar la cartera en etapa de amortización enmarcado en el principio de la debida diligencia.
- Establecer mecanismos para brindar una adecuada atención y asesoría al cliente de cartera en etapa de amortización de la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA–.
- Implementar procedimientos claros, transparentes y legalmente soportados que inician con el paso al cobro de la obligación exigible, cubre la etapa de gestión de recuperación del crédito y finaliza con el cierre operativo.
- Soportar y blindar legalmente a la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– en el paso al cobro y estructuración de la amortización de los créditos exigibles.
- Definir las políticas de calificación de cartera para identificar el riesgo de recuperación de los créditos.
- Estructurar los instrumentos a través de los cuales los deudores que por distintas circunstancias incurren en mora, podrán normalizar su obligación, lo que le permitirá a SAPIENCIA recuperar por vía pre judicial los recursos colocados.
- Estructurar los procedimientos de judicialización de cartera, dirigidas a procurar la recuperación por la vía judicial de aquellas obligaciones vencidas y sobre las cuales no se ha logrado concretar una fórmula de negociación con el deudor.
- Evitar la posible prescripción de los títulos y/o desmejoramiento de las garantías, teniendo siempre presente los riesgos económicos derivados de actuaciones jurídicas improcedentes.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 8 de 62

3 BASES LEGALES Y REFERENCIAS

Las actividades de cartera están regidas por normas como las siguientes

- Ley 1066 de 2006
- Decreto Reglamentario No. 4473 de 2006

Las obligaciones objeto de gestión son créditos que han surgidos basadas en el contrato de mutuo, la gestión de SAPIENCIA en etapa de amortización se asimilará a actuaciones de un particular, razón por la cual, la recuperación de estos créditos se realizará a través de herramientas de cobro prejurídico y jurídico, no acudiendo a las facultades de cobro coactivo que tiene la entidad dispuesta en sus estatutos (Acuerdo 003 de 2013).

4 VIGENCIAS Y DEROGATORIAS

El presente manual está vigente a partir de la fecha de aprobación en la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– y deroga cualquier procedimiento anterior relacionado con las actividades de administración y gestión de la cartera que tiene a cargo la entidad.

5 ORIGEN O COMPOSICIÓN DE LA CARTERA

Actualmente el portafolio de cartera que debe gestionar y administrar la Agencia está compuesto por los siguientes segmentos de cartera:

- a) **Créditos Fondo Medellín EPM Universidades:** dentro del portafolio de obligaciones exigibles se encuentran los créditos colocados a través de SAPIENCIA y/o su operador asociado, dirigidos a financiar el acceso y permanencia en el sistema de educación superior en el nivel de pre-grado, de población de Medellín de escasos recursos, a través del cubrimiento total o parcial de los gastos de matrícula, sostenimiento y bilingüismo. Dichos créditos no cuentan con garantía real, el crédito tiene deudor solidario, la tasa de interés y el plazo están definidos en el decreto que reglamenta el mencionado fondo, el sistema de amortización será cuota constante en pesos.
- b) **Créditos Enlaza Mundos:** dentro del portafolio de obligaciones exigibles se encuentran los créditos colocados a través SAPIENCIA y/o su operador, dirigidos a financiar el acceso a la educación superior en el nivel de post-grado, de población de Medellín que desea emprender sus estudios de

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 9 de 62

posgrado, maestría o doble titulación en el exterior a través de la cofinanciación del costo total del estudio. Estos créditos no cuentan con garantía real, el crédito tiene deudor solidario, la tasa de interés y el plazo están definidos en el decreto que rige el mencionado fondo, el sistema de amortización será cuota constante en pesos.

- c) **Créditos Extendiendo Fronteras Educativas:** dentro del portafolio de obligaciones exigibles se encuentran los créditos colocados a través SAPIENCIA y/o su operador, dirigidos a financiar el acceso a la educación superior en el nivel de Maestría, Doctorado o Posdoctorado, a beneficiarios de Medellín para que realicen dichos estudios en cualquiera de las instituciones de educación superior del país. Estos créditos no cuentan con garantía real, no es obligación que exista un deudor solidario, la tasa de interés y el plazo están definidos en el decreto que rige el mencionado fondo, el sistema de amortización será cuota constante en pesos.

6 RESPONSABLE, ATRIBUCIONES Y CONFORMACIÓN DE ESTAMENTOS

La Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– es la responsable de la gestión y administración de los portafolios de cartera exigibles y podrá realizar dicha gestión de forma directa y/o a través de terceros, sin embargo, si la gestión se realiza a través de terceros se deben respetar los procedimientos, políticas y normas dispuestas en el presente manual.

6.1 Responsables

Al interior de SAPIENCIA los responsables de la gestión de acuerdo con el proceso que corresponda serán los siguientes:

6.1.1 Responsables en la Negociación

Analista de cartera y analista jurídico de cartera: Son responsables de contactar a los clientes, realizar la negociación dentro de las normas dispuestas, documentar la operación y presentarla ante el Comité de Cartera.

6.1.2 Responsables del Trámite

En la gestión y seguimiento de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– para la administración y gestión de la cartera en etapa de amortización, cada funcionario de acuerdo a sus competencias.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 10 de 62

6.1.3 Responsables de la Aprobación

Consejo Directivo y Comité de Cartera: De aprobar o tomar las decisiones de los casos sometidos a consideración por el asesor de cartera y los analistas de cartera (financiero y jurídico)

En todos los casos y sin excepción, las decisiones relacionadas con las operaciones que se estudien son de carácter colegiado.

Se establecen dos niveles de facultades para la aprobación de operaciones de cartera:

Aprobar toda operación superior a **100 smlmv**, y las que por razones especiales no se ajusten a las políticas generales, le corresponderá al Consejo Directivo de SAPIENCIA

Aprobar toda operación igual o inferior a **100 smlmv**, le corresponderá al Comité de Cartera.

6.1.4 Responsables del Paso al cobro de Obligaciones

Operadores logísticos: reportar los deudores a los que se les termina su período de gracia y/o deudores a los que se les termina el crédito por las causales definidas reglamentaria, anexando la información necesaria para soportar la liquidación definitiva del crédito –valores condonados y valores no susceptibles de condonación–, y la información necesaria para estructurar el plan de amortización e iniciar la gestión de recuperación de cartera.

Equipo de profesionales de fondos de SAPIENCIA: de revisar y auditar la información remitida por los operadores logísticos, verificando la consistencia de la misma para efectos de continuar con el procedimiento de condonación y posterior paso al cobro de los créditos.

Oficina Jurídica: de estructurar a partir de la información que revisa y audita el equipo de profesionales de fondos las resoluciones que oficializan los valores condonados por los beneficiarios de los créditos y los valores exigibles a los mismos.

Asesor de Cartera y analista de cartera: de cargar al aplicativo de cartera la información requerida para definir las condiciones de amortización de cada crédito.

6.1.5 Responsables del Seguimiento

Asesor de cartera, analista de crédito y cartera y subdirector administrativo y financiero: llevar un control sobre los portafolios de créditos pasados al cobro.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 11 de 62

Jefe Oficina Asesora jurídico: representar legalmente a la entidad en los procesos jurídicos que se inicien para procurar el cobro de las obligaciones la jefatura jurídica y el abogado apoderado de la entidad en los procesos ejecutivos.

Analista jurídico de cartera: seguimiento, control, alistamiento e impulso procesal.

6.2 Estamentos

6.2.1 Consejo Directivo

Este está conformado y se regirá por lo dispuesto en el acto de creación (Decreto 1364 de 2012) y su propio reglamento (Acuerdo 003 de 2013).

El asesor de cartera deberá solicitar al secretario del Consejo, incluir el tema en la sesión de dicho órgano colegiado cuando así lo requiera.

6.2.2 Comité de Cartera

Presidido por el Director o quien haga sus veces e integrado además por los Subdirectores de la Agencia o quienes hagan sus veces y la Jefatura Jurídica. Habrá quórum para deliberar y decidir con la presencia del Presidente del comité, la Jefatura Jurídica y el Subdirector Administrativo y Financiero. El asesor de cartera actuará como secretario del comité y podrán asistir las personas que se consideren necesarias para aclarar o ampliar los temas respectivos.

Este comité, podrá ser modificado por el Director General de SAPIENCIA de acuerdo con las necesidades y la conveniencia Institucional.

El Comité sesionará de manera presencial, por convocatoria realizada por el asesor de cartera, cuando sea requerido para tomar las decisiones frente a los casos estructurados por el área de cartera, producto de la gestión y administración de los portafolios de créditos en etapa de amortización.

Se podrán realizar comités no presenciales (virtuales) bajo las siguientes reglas:

- El analista de cartera realizará una citación previa, remitiendo una relación breve de los casos a estudiar.
- A través de video conferencia: En este caso se procederá a realizar la discusión y actas de la misma manera señalada en el presente artículo.
- A través de los correos electrónicos oficiales: Llegado el día de la reunión, se enviará al correo electrónico oficial de cada uno de los integrantes la exposición detallada de los temas, dentro del mismo día, los miembros deberán pronunciarse con un correo de respuesta.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 12 de 62

Se verificará el quórum para deliberar indicado, contando cada una de las respuestas de correo como la asistencia efectiva del miembro a la junta virtual y a partir de ellas se constatará el quórum para decidir.

- Se levantará un acta que legaliza el comité, la copia del video o de los correos electrónicos se entenderá como firma del documento.

6.3 Atribuciones y Soportes

6.3.1 Atribuciones por Asunto y Mecanismo de Normalización

A continuación, se exponen asuntos relacionados con la administración y gestión de cartera y los órganos competentes para decidirlos. Cualquier asunto no previsto en este manual y que requiera toma de decisión relacionada con la administración y gestión de cartera debe llevarse al Consejo Directivo.

Asunto o Mecanismo de Normalización	Órgano Competente
Refinanciaciones	Todos los órganos en lo de su competencia según cuantía
Acuerdos de Pago	Todos los órganos en lo de su competencia según cuantía
Reconstrucción de Créditos	Todos los órganos en lo de su competencia según cuantía
Disminución Plazo Financiación	Todos los órganos en lo de su competencia según cuantía
Incremento del Plazo de Financiación	Todos los órganos en lo de su competencia según cuantía
Devoluciones Originadas por Reclamaciones	Todos los órganos en lo de su competencia según cuantía
Remates, Suspensiones y Terminación de Procesos	Todos los órganos en lo de su competencia según cuantía
Estudio casos de población víctima de secuestro, desplazamiento forzado, terrorismo y desastres	Todos los órganos en lo de su competencia según cuantía
Autorización Acuerdos Incumplidos	Órgano que aprobó la operación
Ventas de Cartera	Consejo Directivo
Aprobación de Jornadas Especiales de Normalización y Planes de Alivio Masivos	Comité Cartera

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 13 de 62

6.3.2 Análisis y Soportes del Comité

Todos los comités deben documentar adecuadamente sus decisiones, basados en consideraciones económicas, comerciales, técnicas y jurídicas, las cuales deben quedar incorporadas a las actas respectivas con conclusiones precisas en cuanto a la viabilidad de la negociación.

Por cada negocio que se estudie, el analista de cartera y/o analista jurídico de cartera –según el caso– debe elaborar una ficha de negociación donde se plasma la siguiente información: a) nombre del deudor, b) cédula, c) obligación, d) tipo de obligación, e) capital inicial, f) capital vencido, g) intereses corrientes vencidos, h) intereses de mora, i) saldo deuda, j) antecedentes clientes, k) solicitud cliente, l) propuesta cliente, m) concepto jurídico, n) recomendación analista de cartera, o) decisión comité de cartera. El formato de ficha es el estructurado en el aplicativo de cartera de la entidad.

Los comités asumirán la responsabilidad de las decisiones y velarán porque las mismas estén acordes con las políticas vigentes y cada una de las normas que regulan la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA–.

7 AMORTIZACIÓN DE LOS CRÉDITOS EXIGIBLES

En el presente capítulo se establecen los procedimientos que deben seguirse durante la etapa de amortización de los créditos surgidos con ocasión al modelo de crédito educativo implementado por el municipio de Medellín.

7.1 Procedimiento General

Las etapas que acompañan una fase de amortización de créditos en un modelo de crédito educativo como el implementado por el municipio de Medellín, donde el objetivo principal es iniciar el recaudo por concepto de recuperación de estos activos, son las siguientes:

- a) **Paso al Cobro:** consiste en la identificación de aquellas obligaciones a las que se les debe estructurar un plan de amortización de acuerdo con la normatividad vigente.
- b) **Facturación:** consiste en el procedimiento que inicia con la liquidación periódica de los créditos y que termina con la remisión –física o electrónica– de la cuenta de cobro mensual al deudor.
- c) **Recaudo:** consiste en la consignación del pago que realiza el deudor (obligado) en la entidad o entidades dispuestas por SAPIENCIA para recibir

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 14 de 62

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.

- d) **Aplicación de Pagos:** 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.
- e) **Calificación de Cartera:** procedimiento mediante el cual se brinda una calificación al crédito de acuerdo con el comportamiento de pago del deudor –criterio de temporalidad–.
- f) **Reporte Centrales de Riesgo:** procedimiento mediante el cual se reporta la información positiva o negativa del comportamiento del deudor a las Centrales de Riesgo, siempre y cuando, exista autorización del deudor para adelantar dicho procedimiento.
- g) **Gestión de Recuperación:** son los procedimientos dispuestos por la entidad para procurar la recuperación de los créditos que presenta mora, por la vía de la negociación, por la vía judicial y a través de la venta de cartera.
- h) **Cierre Operativo:** son los procedimientos que deben seguirse para la expedición de la 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.

7.2 Procedimiento Paso al Cobro

El procedimiento de paso al cobro es previo al inicio de la etapa de amortización, no obstante, debido a su importancia e injerencia en la etapa de amortización, se hace necesario reglamentar su proceso en el presente manual.

Las siguientes son las etapas del procedimiento de paso al cobro:

- a) Identificación y Reporte de Beneficiarios
- b) Revisión General
- c) Resoluciones Definitivas
- d) Cargue Aplicativo Cartera
- e) Estructuración Planes de Amortización
- f) Comunicación al Deudor del Plan de Amortización

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 15 de 62

7.2.1 Reporte de Beneficiarios que deben Pasar a Cobro

El operador logístico o área que cumpla con estas mismas funciones, será la responsable de identificar y reportar los beneficiarios de créditos educativos que deben iniciar su etapa de amortización ya sea porque culminó el período de gracia al cual tiene derecho el deudor o porque la obligación se hace exigible por norma sin derecho al período de gracia.

El operador logístico o área que cumpla con estas funciones, identificará mensualmente los beneficiarios que deben iniciar su etapa de amortización y los reportará al equipo de fondos de SAPIENCIA, anexando la siguiente información requerida para la verificación, auditoria, promulgación de la resolución, estructuración del plan de amortización y posterior gestión de recuperación:

7.2.1.1 Fondo Medellín EPM Universidades

a) Demográficos

ID BENEFICIARIO (o solicitud)
Nombre Beneficiario
Fecha Nacimiento
Tipo de Documento Identificación
Identificación Beneficiario
Dirección Residencia
Barrio
Comuna
Ciudad
Departamento
Estrato
Nivel Sisbén
Teléfono Fijo
Teléfono Celular
Correo Electrónico
Empleado
Empresa
Teléfono Empresa
Dirección Empresa
Ciudad Empresa

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 16 de 62

Departamento Empresa
Cargo
Salario
Nombre Padre
Documento Padre
Teléfono Padre
Dirección Padre
Ciudad Padre
Departamento Padre
Nombre Madre
Documento Madre
Teléfono Madre
Dirección Madre
Ciudad Madre
Departamento Madre

b) Garantías Crédito

ID BENEFICIARIO (ó solicitud)
Identificación Beneficiario
Nombre Deudor Solidario
Tipo de Documento Identificación DS (cc ó TI)
Identificación DS
Dirección Residencia DS
Barrio DS
Comuna DS
Ciudad DS
Departamento Deudor Solidario
Teléfono Fijo DS
Teléfono Celular DS
Correo Electrónico DS
Empleado DS

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 17 de 62

Empresa DS
Teléfono Empresa DS
Dirección Empresa DS
Ciudad Empresa DS
Departamento Empresa DS
Cargo DS
Salario DS
Pagaré #
Fecha Pagaré
Carta de Instrucciones
Fecha Carta Instrucciones
Imagen Pagaré
Imagen Carta de Instrucciones
Firmas Pagaré
Firmas Carta de Instrucciones
Autorización Reportes Centrales de Riesgo
Autorización Consulta Entidades Públicas y/o Privadas verificar situación laboral
Autorización Gestión Cobro Operadores de Cobranza

c) Información Académica

ID BENEFICIARIO (ó solicitud)
Identificación Beneficiario
IES
Código SNIES DE LA IES
Dirección IES
Ciudad IES
Departamento IES
País IES
Nombre del Programa
Código SNIES Programa

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 18 de 62

Nivel de Formación (Técnico - Tecnológico - Universitario - Posgrado - Maestría - Doctorado)
Periodicidad Programa (semestral - anual)
Semestres o años del Programa
Semestre al que Ingresa al momento de Aprobar Crédito
Periodos a Financiar (Semestres o años)
Fecha Inicio Programa
Semestre Actual
Créditos Matriculados
Historial Académico (semestre - promedio notas - créditos matriculados)
Historial Suspensiones (fecha - período suspensión crédito - motivo)

d) Información Giros

Identificación Beneficiario
Fecha Aprobación Crédito
Fondo Recursos (EPM - ICETEX - Enlazamundos)
Modalidad (Matrícula - Sostenimiento - Bilingüismo)
Fecha Legalización o Renovación
Fecha Giro
Valor Giro
Entidad que Gira
Soporte Giro
Beneficiario Giro (IES - Estudiante)
Es Giro Adicional?
Estado Actual (Activo - Suspensión - P Gracia - Amortización - Cancelado)
Motivo Estado
Fecha Inicio Estado
Fecha Finalización Estado

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 19 de 62

e) Información Liquidación

ID BENEFICIARIO (ó solicitud)
Identificación Beneficiario
Acumulado Giros Matrícula
Acumulado Giros Sostenimiento
Acumulado Giros Bilingüismo
Total Recaudo Matrícula
Total Recaudos Sostenimiento
Total Recaudo Bilingüismo
Histórico Recaudo Matrícula (Fecha - Valor - Soporte)
Histórico Recaudo Sostenimiento (Fecha - Valor - Soporte)
Histórico Recaudo Bilingüismo (Fecha - Valor - Soporte)
Histórico Condonación Semestral (Fecha - Valor Condonado - Promedio Semestre)
Total Condonación por Semestres
Total Condonación Fin Programa
Total Condonación Labor Social
Acumulado Condonación Labor Social
Histórico Condonación Labor Social (Fecha - Labor - Entidad - Certificado o Soporte)
Total Deuda Beneficiario
Fecha Final Último Período Financiado
Fecha Liquidación
Notificación Beneficiario Deuda
Fecha Notificación
Beneficiario Objeta Liquidación
Fecha Objeción
Respuesta Formal Objeción Beneficiario
Fecha Respuesta
Soportes Notificaciones y Respuestas

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	<p style="text-align: center;">MANUAL</p>	Código: M-AP-GF-04
		<p style="text-align: center;">Versión: 02</p>
<p>RECUPERACIÓN DE CARTERA</p>		<p style="text-align: right;">Página: 20 de 62</p>

Fecha Inicio Período de Gracia
Fecha Final Período de Gracia
Motivo Terminación o PAC
Detalle Motivo

7.2.1.2 Cartera Enlaza Mundos

a) Demográficos:

Cédula
Nombre Beneficiario
Dirección Beneficiario
Ciudad
Teléfono Fijo Beneficiario
Teléfono Celular Beneficiario
Correo Electrónico Beneficiario
Tipo Deudor
Empleado
Empresa
Teléfono Empresa
Dirección Empresa
Ciudad Empresa
Departamento Empresa
Cargo
Salario

b) Garantías Crédito

ID BENEFICIARIO (o solicitud)
Identificación Beneficiario
Nombre Deudor Solidario
Tipo de Documento Identificación DS (cc ó TI)
Identificación DS

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 21 de 62

Dirección Residencia DS
Barrio DS
Comuna DS
Ciudad DS
Departamento Deudor Solidario
Teléfono Fijo DS
Teléfono Celular DS
Correo Electrónico DS
Empleado DS
Empresa DS
Teléfono Empresa DS
Dirección Empresa DS
Ciudad Empresa DS
Departamento Empresa DS
Cargo DS
Salario DS
Pagaré #
Fecha Pagaré
Carta de Instrucciones
Fecha Carta Instrucciones
Imagen Pagaré
Imagen Carta de Instrucciones
Firmas Pagaré
Firmas Carta de Instrucciones
Autorización Reportes Centrales de Riesgo
Autorización Consulta Entidades Públicas y/o Privadas verificar situación laboral
Autorización Gestión Cobro Operadores de Cobranza

c) Información Académica:

Nombre Programa

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 22 de 62

Instituto/ Universidad
País Instituto / Universidad
N° Periodos Financiados
Fecha Regreso Acordada
Destino Crédito
Terminó Exitosamente?
Cumplió Fecha Regreso?
Fecha Retiro
Fecha Regreso Real

d) Giros y Liquidación Crédito:

Fecha Giro 1 (Día-Mes-Año)
Valor Giro 1
Fecha Giro 2 (Día-Mes-Año)
Valor Giro 2
Fecha Giro 3 (Día-Mes-Año)
Valor Giro 3
Fecha Giro 4 (Día-Mes-Año)
Valor Giro 4
Valor Condonado Permanencia
Valor Condonado Divulg./Transf. Conocimiento
Saldo Deuda Después de Condonaciones

7.2.1.3 Cartera Extendiendo Fronteras

a) Demográficos:

ID BENEFICIARIO (o solicitud)
Nombre Beneficiario
Fecha Nacimiento
Género

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 23 de 62

Estado Civil
Tipo de Documento Identificación
Identificación Beneficiario
Dirección Residencia
Barrio
Comuna
Ciudad
Departamento
Estrato
Teléfono Fijo
Teléfono Celular
Correo Electrónico
Empleado
Empresa
Teléfono Empresa
Dirección Empresa
Ciudad Empresa
Departamento Empresa
Cargo
Salario
Nombre Referencia Familiar
Documento Referencia Familiar
Teléfono Referencia Familiar
Dirección Referencia Familiar

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 24 de 62

Ciudad Referencia Familiar
Departamento Referencia Familiar

b) Garantías Crédito

ID BENEFICIARIO (o solicitud)
Identificación Beneficiario
Nombre Deudor Solidario
Tipo de Documento Identificación DS)
Identificación DS
Dirección Residencia DS
Barrio DS
Comuna DS
Ciudad DS
Departamento Deudor Solidario
Teléfono Fijo DS
Teléfono Celular DS
Correo Electrónico DS
Empleado DS
Empresa DS
Teléfono Empresa DS
Dirección Empresa DS
Ciudad Empresa DS
Departamento Empresa DS
Cargo DS

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 25 de 62

Salario DS
Pagaré #
Fecha Pagaré
Carta de Instrucciones
Fecha Carta Instrucciones
Autorización Reportes Centrales de Riesgo

c) Información Académica:

ID BENEFICIARIO (o solicitud)
Identificación Beneficiario
Programa Pregrado
IES Pregrado
Modalidad Posgrado
IES Posgrado
Dirección IES
Ciudad IES
Departamento IES
País IES
Nombre del Programa Posgrado
Semestres o años del Programa
Semestre al que Ingresar al Aprobar Crédito
Períodos a Financiar (Semestres o años)

d) Giros y Liquidación Crédito:

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 26 de 62

Identificación Beneficiario
Fecha Aprobación Crédito
Fondo Recursos
Modalidad (Matrícula - Sostenimiento - Bilingüismo)
Fecha Giro 1 (D-M-A)
Valor Giro 1
Fecha Giro 2 (D-M-A)
Valor Giro 2
Fecha Giro 3 (D-M-A)
Valor Giro 3
Fecha Giro 4 (D-M-A)
Valor Giro 4
Total Giros
Valor Condonado por Rendimiento Académico
Valor Condonado por Divulgación o Transferencia Conocimiento
Saldo Deuda después de Condonaciones
Fecha Resolución Consolida Deuda

7.2.2 Revisión General

El equipo de Fondos de SAPIENCIA recibirá mensualmente el reporte del operador o área que cumpla con estas funciones e iniciará la revisión y auditoria de la información con el propósito de verificar dentro de los veinte (20) días siguientes que lo informado cumpla con la normatividad dispuesta para cada modalidad de crédito, especialmente en lo atinente a la condonación y valores exigibles.

Si la información reportada cumple con las normas dispuestas, certificará sobre esta situación a la oficina jurídica de SAPIENCIA para que se inicie la elaboración de las

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 27 de 62

respectivas resoluciones que disponen los valores condonados y los valores exigibles a los beneficiarios de los créditos, remitiendo la siguiente información a la oficina jurídica:

- Formato de certificación (ver plataforma formatos SAPIENCIA)
- Expediente físico o digital con los soportes de legalización del crédito y condonación.

En caso de advertir inconsistencias entre la información reportada, el equipo de Fondos debe requerir formalmente al operador o área que cumpla con estas funciones para que aclaren o realicen los ajustes pertinentes de acuerdo con las normas dispuestas para los créditos, aclaración o ajustes que debe realizar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de formulación del requerimiento.

7.2.3 Resoluciones Definitivas

La oficina jurídica recibirá del equipo de fondos la certificación e información requerida para estructurar las resoluciones dentro de los diez (10) días que dispondrán los valores condonados y los valores exigibles al beneficiario del crédito.

Se deberá tener en cuenta que de conformidad con el artículo 33 del Decreto 763 de 2014 los interesados cuentan con un término de 30 días calendario para solicitar la revisión de la misma.

Las resoluciones serán notificadas de acuerdo con lo dispuesto en el Manual para la Expedición y Notificación de Actos Administrativos.

Una vez la resolución esté en firme, la oficina jurídica comunicará al área de cartera para que siga adelante con el cargue de los montos exigibles al aplicativo de cartera e inicie formalmente la etapa de amortización del crédito.

7.2.4 Cargue Aplicativo Cartera

Una vez sean comunicadas al área de cartera las resoluciones en firme, se debe realizar el cargue de los créditos al aplicativo de cartera para estructurar los planes de amortización dentro de los veinte (20) días siguientes.

No obstante, previo al cargue de la información al aplicativo se debe verificar que la información necesaria para estructurar los planes de amortización y posterior gestión de recuperación esté completa, si la información está incompleta debe requerir de inmediato al equipo de Fondos quien deberá proporcionarla de inmediato para poder efectuar el cargue y la estructuración de los planes de amortización.

Así mismo, antes del cargue de la información al aplicativo de cartera debe verificar lo siguiente para cada crédito:

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 28 de 62

7.2.4.1 Información Requerida del Deudor para el Cargue Aplicativo Cartera

El equipo de fondos, una vez verificada, auditada y certificada la información remitida por el operador logístico y/o área que cumple estas funciones, remitirá a al área de cartera en archivo plano la información dispuesta en el apartado 7.2.1., con toda la información básica del beneficiario y el valor de la deuda exigible necesaria para estructurar los planes de amortización y adelantar la gestión de recuperación de cartera.

7.2.4.2 Origen de la Financiación

Las personas que apoyan las actividades de cartera deben identificar el origen del crédito, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 de este manual.

7.2.4.3 Condiciones de Amortización

La información requerida –obligatoria– para estructurar un plan de amortización de un crédito es la siguiente:

- a) **Valor a Financiar:** es el monto de la obligación
- b) **Plazo:** es el término en que se debe cancelar la obligación (dispuesto por normas que reglamenta el crédito).
- c) **Tasa de Interés Corriente:** es la tasa remuneratoria que se causa sobre el capital.
- d) **Sistema de Amortización:** es el mecanismo con el que se proyectan las cuotas a pagar por el deudor a partir de la información establecida en las tres variables anteriores.

Es preciso que las personas que apoyan el área de cartera identifiquen las condiciones de amortización que cada crédito tiene establecidas, de acuerdo con el origen del crédito, en su reglamentación general.

A continuación, se detallan las condiciones de amortización acuerdo con el origen del crédito, dispuestas en la normatividad que reglamentó los créditos educativos:

Origen Financiación	Sistema Amortización	Plazo	Tasa Interés Corriente	Tasa Interés Mora
Fondo EPM	Cuota Constante	Equivalente al número de periodos financiados al beneficiario	IPC + 2 E.A.	Máxima Legal
Enlaza Mundos	Cuota Constante	*Deudor A: el plazo es de 24 meses (2 años)	IPC + 3 E.A.	Máxima Legal

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 29 de 62

Origen Financiación	Sistema Amortización	Plazo	Tasa Interés Corriente	Tasa Interés Mora
		Deudor B: El plazo es de 6 meses. *Deudor C: El plazo es de 12 meses (1 año).		
Extendiendo Fronteras Educativas	Cuota Constante	24 meses	IPC + 3 E.A.	Máxima Legal

Notas:

* Deudor A: Regresa al país en fecha pactada

** Deudor B: No Regresa al país en fecha pactada

*** Deudor C: Desertor

Dado que las condiciones dispuestas normativamente disponen que los créditos empezarán a generar intereses después del paso al cobro y vinculan la tasa de interés corriente al IPC del año inmediatamente anterior, el asesor de cartera verificará y actualizará el aplicativo o sistema de cartera con la tasa del IPC que haya establecido el gobierno nacional de manera oficial y así aplicarlos a los créditos que pasan al cobro.

7.2.5 Estructuración de los Planes de Amortización

Una vez la información está cargada en el aplicativo de cartera, se deben estructurar los planes de amortización para cada crédito, de acuerdo con las condiciones que aplican para cada obligación.

El responsable de la estructuración de los planes de amortización será el analista de crédito y cartera.

7.2.6 Comunicación Deudor del Plan de Amortización Proyectado

El área de cartera debe remitir comunicación al deudor –escrita o electrónica– con la proyección del plan de amortización dentro de los quince (15) días siguientes a la estructuración de los planes de amortización, con el objetivo de mantenerlo informado sobre cuál será el comportamiento del crédito durante la etapa de amortización y de facilitar su programación financiera para que cumpla oportunamente con el pago de cada una de sus cuotas.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 30 de 62

Así mismo, servirá esta primera comunicación de cartera para verificar si la información de localización (dirección física y/o electrónica) es correcta para futuras gestiones.

7.3 Procedimiento de Facturación

7.3.1 Ciclo Facturación

La facturación definida para este modelo de créditos educativo es mes vencido. Dado el volumen de cartera que se espera gestionar y los recursos humanos y tecnológicos con que cuenta SAPIENCIA, se implementará un único ciclo de facturación, es decir, para todos los deudores se estandarizará el día de vencimiento para el pago: el día 30 de cada mes, excepto para el mes de febrero (28).

7.3.2 Tipo Facturación

Basados en el perfil de los deudores –estudiantes de educación superior– y los cambios tecnológicos actuales, se propenderá por la estructuración de un modelo de facturación electrónico para este portafolio de cartera, convirtiendo el procedimiento tradicional de “impresión – alistamiento – distribución” en la excepción.

Priorizar el modelo de facturación electrónica, donde al deudor se le remitirá a través de su correo electrónico la factura, le permitirá a SAPIENCIA ahorrar costos importantes de impresión, alistamiento y distribución, más aun, cuando existen obligaciones que de acuerdo con las condiciones financieras para la amortización que le aplican, darán lugar a cuotas muy bajas que no se compensan con el costo de una estructura de facturación tradicional.

7.3.3 Generación de la Factura

El inicio del proceso de facturación será responsabilidad del analista de cartera y del responsable de tecnología.

Mensualmente se debe correr dicho proceso con la suficiente anticipación para efectos de distribuir oportunamente la factura de cobro a los deudores, con este objetivo, al inicio de cada mes, entre los responsables de este proceso y la subdirección administrativa y financiera de la Agencia, se acordará un cronograma de facturación para el respectivo mes.

7.3.4 Distribución de la Factura

Una vez generada la factura, a través de las herramientas tecnológicas con que cuenta SAPIENCIA, se distribuirá mensualmente a cada deudor, la factura debe presentar, como mínimo, la siguiente información: a) el número de la obligación, b)

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 31 de 62

el titular de la obligación, c) el valor a pagar, d) la fecha límite para efectuar el pago, e) la entidad donde se debe realizar el pago, y, f) información del estado del crédito.

Esta actividad estará bajo la responsabilidad del analista de cartera y será apoyado por el responsable de tecnología.

Así mismo, podrá el deudor acudir a la Agencia con el objeto de obtener copia impresa de la factura.

7.4 Procedimiento Recaudo

7.4.1 Cuenta Única de Recaudo

El recaudo se realizará a través de cuenta única de recaudo que la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– abrirá en entidad (es) financiera (s).

El subdirector administrativo y financiero será el responsable de la apertura de la cuenta de recaudo.

7.4.2 Información Recaudo

Se debe garantizar con la entidad que preste el servicio de cuenta única de recaudo la oportunidad, confiabilidad y trazabilidad de la información de pagos efectuados por los deudores.

Se debe contar con información permanente (diaria) de los pagos que efectúan los deudores para efectos de aplicarse oportunamente al crédito en las condiciones dispuestas por la normatividad y los títulos que respaldan los mismos.

7.4.3 Archivos Recaudo

El subdirector administrativo y financiero, el analista de cartera y el responsable de tecnología se reunirán con los representantes de la entidad que preste el servicio de cuenta única de recaudo para efectos de acordar sobre la información de recaudos lo siguiente:

- a) Periodicidad.
- b) Información mínima requerida (obligación, deudor, documento identidad deudor, valor pago, fecha pago, sucursal).
- c) Formato del archivo en el que llega la información.

7.5 Procedimiento Aplicación de Pagos

Cuando el deudor realiza los pagos oportunamente, es decir, cuando paga el valor exacto de su cuota en la fecha dispuesta en la factura, el crédito presentará un comportamiento normal y ajustado a la proyección del plan de amortización.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 32 de 62

No obstante, en materia de gestión y administración de cartera es común que los deudores se retrasen en sus pagos o que el valor pagado por estos no coincida con el valor facturado en la cuenta de cobro.

Cuando esto último sucede, es necesario contar con disposiciones normativas que indique la forma en que se aplicarán los pagos efectuados por los deudores, para que la obligación siempre sea clara y no existan dudas en la liquidación del crédito que puedan dar lugar a la negación de un mandamiento de pago cuando se hace necesario exigir su cobro a través de la vía judicial.

7.5.1 Orden de Aplicación de Pagos: Valor pagado es inferior al valor facturado y/o se presenta mora en la realización del pago

La aplicación de un pago efectuado por un deudor, cuando su crédito presenta este escenario, surtirá el siguiente procedimiento para la aplicación del citado pago:

- a) Se procede primero a cubrir el pago de todos los intereses causados por mora.
- b) Si se presenta excedente, después de cubrir los intereses de mora, se verifican las cuotas vencidas del crédito, identificando claramente el orden de la más vencida a la menos vencida.
- c) Para la primera cuota más vencida, se aplicará pago primero a intereses corrientes y luego a capital.
- d) En caso de presentarse excedente después de barrer una cuota vencida, se aplica el mismo criterio para la siguiente cuota vencida: primero intereses corrientes y después capital y así sucesivamente.

No obstante, en caso que SAPIENCIA contrate seguros o estructure otro tipo de instrumento para ofrecer coberturas frente a la muerte y/o incapacidad total o permanente del deudor, o por distintas circunstancias hay lugar a diferir intereses causados en el plan de pagos estructurado al deudor, en la aplicación de pagos se cubrirá primero el concepto de intereses de mora, luego se cubrirán estos nuevos conceptos en cada cuota y posteriormente intereses corrientes y capital.

7.5.2 Orden de Aplicación Pagos: Valor pagado es superior al valor facturado y/o se efectúa anticipadamente a la fecha de facturación

Cuando el deudor efectúa un pago por valor superior al de la cuota facturada, primero se cubre el valor de la cuota facturada (interés corriente y capital) y/o cuota correspondiente al respectivo mes y el excedente se aplica al capital insoluto del crédito.

Dado que bajo este caso se presenta un abono extraordinario a capital, al deudor se le ofrecerá la oportunidad de escoger cómo se recalcula su plan de pagos.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 33 de 62

a) Disminución del valor de la cuota: el abono extraordinario a capital se abonará al crédito y se conservará el plazo definido inicialmente dando lugar a una disminución del valor de la cuota.

b) Disminución del plazo: el abono extraordinario a capital se abonará al crédito y se conservará el valor de la cuota inicialmente definido, dando lugar a una disminución del plazo faltante para cancelar el crédito.

7.6 Calificación de Cartera

Los responsables de la calificación de la cartera serán el Subdirector Administrativo Financiero y el asesor de cartera.

La calificación de cartera es una herramienta de control de riesgo a través de la cual se busca determinar la expectativa de recuperación del activo crediticio.

Teniendo en cuenta la naturaleza de Sapiencia, la destinación de los créditos que gestiona y administra la entidad y la cuantía de los mismos, la calificación se basará exclusivamente en el criterio de temporalidad.

El criterio de temporalidad califica positivamente a un deudor si sus obligaciones se encuentran al día en sus pagos y negativamente si se encuentra en situación de morosidad, teniendo como factor de medición el número de días acumulados de vencimiento, otorgando calificaciones más bajas a mayores índices de morosidad.

Las calificaciones para la cartera que gestiona y administra Sapiencia son:

Calificación	Rango Mora
A	$X \leq 60$
B	$60 < X \leq 120$
C	$120 < X \leq 180$
D	$180 < X \leq 360$
E	$X > 360$

Nota: "X" es el número de días que tiene de vencimiento el crédito.

Así mismo, la importancia de la calificación obedece a que SAPIENCIA podrá decidir adoptar como estrategia de recuperación de cartera el reporte de comportamiento de los deudores ante las Centrales de Riesgo.

7.7 Reporte Centrales de Riesgo

La colocación de los recursos tienen como objetivo facilitar el acceso a la educación superior de poblaciones que carecen de recursos para emprender dichos proyectos, así mismo, son créditos con vocación de ser condonados de acuerdo con los resultados de los beneficiarios y la labor social que cumplan; en este sentido, las

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 34 de 62

condiciones de acceso al crédito son bastante flexibles: no se exige la constitución de garantía real –hipoteca y/o prenda–, no se consulta centrales de riesgo al beneficiario o su deudor solidario.

Las anteriores consideraciones denotan el alto riesgo que tiene la recuperación de estos activos, razón por la cual SAPIENCIA como entidad responsable de la gestión y administración, debe contemplar la posibilidad de implementar herramientas que posibiliten la recuperación de estos créditos.

Teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal, las necesidades de acuerdo con el comportamiento de los deudores y las condiciones de mercado –firmas especializadas–, SAPIENCIA podrá contemplar la contratación de firmas especializadas para reportar el comportamiento de los deudores (Centrales de Riesgo), constituyéndose esta en herramienta adicional de recuperación.

Para la legalización de los créditos, a través del quien realizó la colocación (SAPIENCIA y/o sus operadores logísticos) se exige deudor solidario a cada beneficiario del crédito y, además, se obtendrá el consentimiento del beneficiario del crédito y su deudor solidario para consultar y/o reportar información de ellos en las centrales de riesgo. Contando con estos elementos, SAPIENCIA podrá implementar los reportes a las Centrales de Riesgo.

En caso de contratar esta herramienta a la gestión de recuperación de cartera, el Subdirector administrativo y financiero y los funcionarios del área de cartera serán responsables de reportar oportunamente a las Centrales de Riesgo la información relacionada con el comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto de deudores principales como de deudores solidarios.

No obstante, previo a presentar un reporte negativo de un deudor –o deudor solidario–, SAPIENCIA debe remitir comunicación formal al deudor que será reportado negativamente a la dirección informada por el beneficiario del crédito, con una antelación no inferior a 20 días calendario, a la fecha en que se efectuará el reporte, advirtiendo sobre esta situación y la necesidad de poner de inmediato su obligación al día para evitar el reporte negativo.

Todo lo anterior, de acuerdo con los lineamientos dispuestos por la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y la normatividad que reglamente.

8 GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

8.1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Dado que la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– será la entidad responsable de la gestión de portafolios de cartera que serán pasados al

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 35 de 62

cobro, originados en los fondos o programas enunciados en el capítulo 5 de este manual, se hace necesario adoptar políticas y procedimientos de cobranza tendientes a normalizar los beneficiarios que han incurrido en mora.

De acuerdo con las edades de la mora que empiecen a surgir en gestión y administración de los portafolios de cartera, se contemplan los siguientes tipos de cobranza:

- a) **Cobranza Administrativa:** procedimiento con el que se busca evitar el rodamiento de la cartera, es decir, que el deudor que tiene al día su obligación incurra en mora y esta se incremente paulatinamente. Se adelanta sobre obligaciones que están al día y aquellas que presentan vencimientos hasta los 60 días.
- b) **Cobranza Prejurídica:** procedimiento con el que se busca normalizar la obligación del deudor que por distintas circunstancias incurrió en mora. Se adelanta sobre obligaciones que presentan vencimientos superiores a los 60 días:
- c) **Cobranza Judicial:** procedimiento mediante el que se pretende la recuperación por la vía judicial de créditos que están soportados en título ejecutivo idóneo –presta mérito ejecutivo y no presenta riesgos de prescripción–, a través de procesos ejecutivos.

8.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA

8.2.1 Presentación

La Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– podrá efectuar actividades de cobranza administrativa directamente y/o a través de terceros.

No obstante, las actividades que se realicen estarán sujetas:

- a) La disponibilidad presupuestal para la contratación y/o estructuración de los servicios requeridos para adelantar este tipo de gestión.
- b) Las necesidades de la implementación de este tipo de gestión, determinadas por el comportamiento que presentan los créditos después de su paso al cobro. Para esto se deben estructurar estudios de los portafolios de cartera en etapa de amortización.

8.2.2 Población Objeto de Gestión de Cobro Administrativo

La gestión de cobro administrativo se adelantará a deudores al día o con vencimientos inferiores a los 60 días.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 36 de 62

Con el conocimiento del portafolio, el comportamiento de pagos y el análisis de otra información como la proporcionada por firmas especializadas o las centrales de riesgos, estratégicamente la Agencia podrá perfilar los deudores con el objetivo de identificar aquellos que no requieren gestión de cobro administrativo y aquellos que requieren una “baja” – “media” – “alta” gestión de cobro administrativo.

Esta clasificación de los que requieran gestión solo podrá realizarse cuando se cuente con información estadística suficiente.

Es importante precisar que la gestión de cobro administrativo se podrá desplegar también sobre los deudores solidarios del crédito.

8.2.3 Instrumentos de Cobranza Administrativa

Los siguientes son instrumentos que podrán utilizarse para la gestión de cobranza administrativa:

- a) Llamada fijo y/o celular.
- b) Mensajes de texto.
- c) Correos electrónicos.
- d) Correos físicos.

8.2.4 Políticas de Descuento

En estas edades de vencimiento no se ofrecerá ningún tipo de descuento a los deudores, el objetivo es educar los deudores para que adquieran una cultura de pago oportuno.

8.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS COBRANZA PREJURÍDICA

8.3.1 Presentación

La Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– podrá efectuar actividades de cobranza prejurídica directamente y/o a través de terceros. No obstante, las actividades que se realicen estarán sujetas:

- a) La disponibilidad presupuestal para la contratación y/o estructuración de los servicios requeridos para adelantar este tipo de gestión.
- b) Las necesidades de la implementación de este tipo de gestión, determinadas por el comportamiento que presentan los créditos después de su paso al cobro.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 37 de 62

8.3.2 Población Objeto de Gestión de Cobro Prejurídico

La gestión de cobro prejurídico se adelantará a deudores con vencimientos superiores a los 60 días.

Al igual que sucede con la cobranza administrativa, es importante precisar que la gestión de cobro prejurídico se podrá desplegar también sobre los deudores solidarios del crédito.

8.3.3 Instrumentos de Cobranza Prejurídica

Los siguientes son los instrumentos dispuestos por la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– para propender por la normalización de los créditos que presentan vencimientos superiores a los 60 días y que hacen parte de los portafolios de cartera que gestiona y administra la entidad:

- a) Acuerdo de Pago para Extinguir la Obligación
- b) Refinanciación de la Obligación
- c) Acuerdo para Pago de los Valores Vencidos de la Obligación (poner al día el crédito)

8.3.4 Política de Descuentos y Criterios de Decisión

En razón a que SAPIENCIA iniciará la gestión de recuperación de cartera con créditos que inician ahora su etapa de amortización, y que en este sentido no cuenta con soportes estadísticos del comportamiento de los presentes portafolios, estructurará instrumentos de normalización sin descuentos, con el propósito de no propiciar o motivar en créditos nuevos una cultura de no pago.

La primera evaluación con el objeto de determinar la pertinencia de implementar políticas de descuento la podrá realizar cuando cuente con estadísticas de comportamiento de pago de los deudores, después de pasados al cobro un portafolio robusto de créditos, donde se podrá analizar el deterioro de estos activos, evidenciando el riesgo de recuperación de la obligación, y si es preciso motivar la normalización del crédito brindando facilidades y/o descuentos al deudor moroso.

8.3.5 Procedimiento General Cobranza Prejurídica

Las etapas que acompañan la gestión de cobranza prejurídica, son las siguientes:

- 1) **Contacto cliente:** etapa en la que se busca localizar o contactar al deudor que tiene vencida su (s) obligación (es).
- 2) **Negociación:** etapa en la que localizado el deudor moroso se busca obtener una propuesta para normalizar el crédito.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 38 de 62

- 3) **Estudio y aprobación:** etapa en la que funcionarios de SAPIENCIA analizan la propuesta del cliente, verificando que se ajuste a las políticas vigentes de la entidad.
- 4) **Seguimiento:** etapa en la que se verifica el cumplimiento de la fórmula de normalización aprobada por SAPIENCIA al cliente.
- 5) **Acciones de recuperación por la vía judicial:** etapa en la que debido a la renuencia del cliente o la existencia de posibles riesgos se decide hacer alistamiento e iniciar acciones judiciales para procurar el cobro de la deuda.
- 6) **Cierre operativo:** etapa en la que verificado el cumplimiento del acuerdo o cancelación de la obligación se debe velar por la expedición del paz y salvo, terminación de proceso jurídico (si estuviera en curso y se decide realizar la negociación por fuera del proceso judicial con miras a terminarlo de mutuo acuerdo) y/o otros asuntos relacionados con el crédito (centrales de riesgo).

En la gestión de recuperación de esta cartera la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– desarrolla una actividad de cobranza similar o igual a los particulares, toda vez que dichos portafolios de cartera se originaron en contratos de mutuo o comerciales, actos regulados por el derecho privado; en tal sentido, las aprobaciones o negaciones a las fórmulas de normalización propuestas por los deudores **no deben** ser dispuestas por Resoluciones Administrativas de la entidad, sin embargo si debe mediar comunicación formal del funcionario responsable informando sobre la aprobación o negación (Anexo 1 “Formato Comunicación Aprobación Acuerdo”, Anexo 2 “Formato Comunicación Aprobación Refinanciación” y Anexo 3 “Formato Comunicación Negación”).

8.3.6 Aspectos Relacionados con el Cobro Judicial

No podrá evaluarse ninguna negociación surgida en la cobranza prejurídica sin previamente confirmar con el analista jurídico de cartera si la (s) obligación (es) que pretende normalizar el cliente se encuentran al cobro jurídico.

En caso afirmativo, es decir, si existe proceso ejecutivo iniciado donde se persigue el cobro de la (s) obligación (s), se debe verificar el estado actual del proceso detallando la etapa en que se encuentra este y cuál fue la última actuación, información que debe brindar el analista jurídico de cartera en su concepto sobre la negociación.

En caso negativo, es decir, no existe proceso jurídico iniciado donde se persiga el cobro de la (s) obligación (es), el analista jurídico de cartera debe brindar concepto sobre las expectativas de iniciar cobro por esta vía, estimar tiempos para llegar a una instancia de remate, advertir posibles contingencias procesales o sustanciales, todo ello de acuerdo con los títulos y demás información que reposa en el expediente del cliente.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 39 de 62

8.3.7 Fórmulas de Normalización

A continuación, se detallan los instrumentos dispuestos por la entidad para que los deudores que han incurrido en mora puedan normalizar sus obligaciones, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

8.3.7.1 Acuerdo de Pago para Extinguir la Obligación

Los deudores que presenten obligaciones con mora superior a 60 días y deseen formular propuesta de pago que conduzca a la extinción de la obligación, el Comité de Cartera estudiará el caso de acuerdo con los criterios expuestos en el apartado 8.3.4. y podrá aprobar para este tipo de negociación:

- Acuerdo para pagar el valor aprobado con el que se extingue la obligación en un plazo máximo de 12 meses.

Cuando se haya suscrito un acuerdo de pago y éste sea incumplido totalmente, se entenderá que el deudor (es) renunció a los beneficios que el mismo le reportaba y en consecuencia, el estado del crédito y las condiciones de pago serán las mismas que estaban vigentes para la fecha en que se firmó el acuerdo, más las cuotas e intereses causados con posterioridad. Cuando el acuerdo sea incumplido parcialmente, las cuotas que se pagaron con ocasión al acuerdo serán aplicadas a la obligación en las condiciones originales que tiene el crédito (intereses moratorios, intereses corrientes, capital).

Así mismo, las siguientes situaciones no se realizarán hasta la verificación definitiva del cumplimiento del acuerdo:

- a) Cancelación del crédito en el aplicativo de cartera.
- b) Actualización a la calificación de la obligación en las Centrales de Riesgo, la calificación continuará realizándose de acuerdo con los criterios expuestos en el apartado 7.6.

8.3.7.2 Acuerdo de Pago para Poner al día la Obligación

Los deudores que presenten obligaciones con mora superior a 60 días y deseen formular propuesta de pago que tenga por objeto poner al día la obligación, es decir, pagar el saldo vencido, el Comité de Cartera estudiará el caso y podrá aprobar para este tipo de negociación:

- Acuerdo para pagar el valor aprobado con el que se pone al día la obligación, en un plazo máximo de 6 meses.

Al deudor se le estructura un plan de pagos que contemplara dos componentes: 1) el valor vencido diferido al número de cuotas aprobado por el Comité de Cartera y, 2) debe continuar pagando la cuota normal que tenía definida el crédito si estuviera al día. Es decir, el deudor pagará CUOTA SALDO VENCIDO + CUOTA NORMAL.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 40 de 62

Cuando se haya suscrito un acuerdo de pago y éste sea incumplido parcial o totalmente, se entenderá que el deudor (es) renunció a los beneficios que el mismo le reportaba y en consecuencia, el estado del crédito y las condiciones de pago serán las mismas vigentes para la fecha en que se firmó el acuerdo, más las cuotas e intereses causados con posterioridad. Cuando el acuerdo sea incumplido parcialmente, las cuotas que se pagaron con ocasión al acuerdo serán aplicadas a la obligación en las condiciones originales que tiene el crédito (intereses moratorios, intereses corrientes, capital).

Así mismo, las siguientes situaciones no se realizarán hasta la verificación definitiva del cumplimiento del acuerdo:

- a) Ajuste del crédito en el aplicativo de cartera para que evidencie la normalización (descuento de intereses moratorios y corrientes aprobados).
- b) Actualización a la calificación de la obligación en las Centrales de Riesgo, la calificación continuará realizándose de acuerdo con los criterios expuestos en el apartado 7.6.

8.3.7.3 Refinanciación

Mediante este instrumento se podrá modificar 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.

Esta fórmula debe ser ofrecida a aquellos clientes que por su falta de capacidad económica no pueden acogerse a un acuerdo de pago para extinguir la obligación o acuerdo de pago para poner al día su crédito, sin embargo, motivos de debilidad jurídica pueden justificar que esta fórmula sea ofrecida con preferencia a los acuerdos de pago.

No obstante, para aprobar una refinanciación se requiere tener en cuenta la capacidad económica del cliente.

Para iniciar el estudio de la refinanciación debe existir solicitud del cliente, además, debe diligenciar el formato “Solicitud Cambio Plazo - Refinanciación” (Anexo 7).

Para la verificación de la capacidad económica, el analista de cartera debe asesorar al deudor y guiarse por los siguientes lineamientos para identificar las variables que determinar la capacidad de pago:

a) Ingresos del Cliente:

Salario: aplica para deudores con calidad de asalariados. Son todos aquellos ingresos mensuales que se perciben de forma periódica y constante; no se deben contemplar pagos esporádicos o promedios, producto del empleo o pensiones de jubilación. Se puede estimar este valor al tomar el valor

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 41 de 62

reportado en el “Certificado de Ingresos y Retenciones” dividido por 13 (12 meses de salario y 1 prima).

Variables: aplica para deudores con calidad de “independientes”. Corresponden a todos los ingresos que se perciben con regularidad, pero que pueden sufrir cierta variación, respecto a cuantía y/o periodicidad. Su estimación se realiza a partir de la utilidad líquida de la declaración de renta dividida por 12, o en su defecto, si el cliente no está obligado a declarar, se debe tomar el resultante de dividir la utilidad neta (según certificación de contador público) del último año fiscal dividida por 12. Para profesionales independientes se tomarán los ingresos recibidos mensualmente por concepto de honorarios, consultas, etc., deducidos los gastos necesarios para obtenerlos, es decir, se deben tomar los ingresos netos.

Otros: se pueden reportar en el caso de asalariados los ingresos por conceptos de comisiones, horas extras permanentes, etc., u otros ingresos como arrendamientos, dividendos, cuotas alimentarias, etc.

b) **Gastos del Cliente:**

Arriendo: corresponde al valor cancelado por el cliente por concepto de arriendo.

Retención: aplica únicamente para los deudores con calidad de asalariados, se verifica dicho valor en las deducciones que realiza directamente el empleador en los recibos de pago.

Salud y Pensiones: aplica únicamente para los deudores con calidad de asalariados, se verifican en los recibos de pago.

Aportes Cooperativas: corresponde al valor de los ahorros en forma mensual a cooperativas de empleados, fondos de empleados u otro tipo de asociación.

Gastos Cuotas: corresponde a la sumatoria de todos los gastos por concepto de cuotas tanto de obligaciones financieras como por obligaciones con terceros. Incluye el valor de las cuotas por créditos con la cooperativa o fondos de empleados.

Gastos Manutención: gastos de difícil estimación pueden ser gastos generales y habituales como manutención, pago de servicios públicos, vestido, salud, educación.

Si con los soportes aportados por el cliente y análisis de la información se advierte que el valor de la cuota ajustada al nuevo plazo está dentro de los excedentes que tiene el deudor (Ingresos Clientes – Gastos Cliente), se puede recomendar la refinanciación solicitada por el cliente.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 42 de 62

A continuación, se detallan otros requisitos adicionales para la aprobación de una refinanciación a un deudor moroso que desea acogerse a dicho instrumento:

- **Abono Inicial:** El área de cartera debe propender por lograr abonos de los deudores que desean acogerse a este mecanismo de normalización, que garanticen mayores recuperaciones por el activo deteriorado.
- **Obligación al Cobro Jurídico:** si la obligación que pretende refinanciarse se encuentra al cobro jurídico y existe auto que ordena seguir con la ejecución, en caso de aprobarse la refinanciación se debe exigir un abono inicial mínimo del 60% de la cartera vencida, el 40% restante será el valor a refinanciar, en este caso de mutuo acuerdo se acudirá ante el juez para terminar el proceso.
- **Valor a Refinanciar:** la diferencia entre el saldo de la deuda reportada por el aplicativo de cartera al momento de estudiar la negociación menos el abono inicial que debe realizar el cliente.
- **Plazo de la Refinanciación:** el plazo para refinanciar será acordado con el deudor de acuerdo con la capacidad económica que demuestre, sin embargo, como tope máximo para el plazo a aquel que resulte de calcular el doble de los períodos que le fueron financiados a través del crédito educativo al deudor moroso. Excepcionalmente, el Comité de Cartera podrá conceder un plazo mayor, sin que en ningún caso supere los 120 meses (10 años).
- **Firma Pagaré:** la operación debe quedar soportada en pagaré si así lo dispone el Comité de Cartera quien en caso de exigirlo definirá las personas que deben firmarlo, siendo obligatoria la firma de quien (es) figure (n) como beneficiario (s) del crédito educativo y un deudor solidario.
- **Sistema de Amortización:** será el sistema de amortización de cuota constante en pesos.
- **Tasa de Interés:** la que esté vigente al momento de legalizar la operación.
- **Término para Legalizar la Operación:** el plazo máximo para legalizar las refinanciaciones será de 90 días calendario. En el caso de aprobación de la refinanciación por hábito de pago se contarán con 30 días calendario contados a partir del vencimiento del último pago dispuesto por el Comité.

Si el cliente incumple alguno de los requisitos aquí dispuestos –no pagó el abono inicial en la fecha o valor indicado, no firmaron el pagaré las personas indicadas, no cumplieron con el término para legalizar la operación–, se entenderá que renunció a los beneficios que la refinanciación le reportaba y, en consecuencia, el estado del crédito y las condiciones de pago serán las mismas vigentes para la fecha en que se aprobó la refinanciación, cualquier abono que se haya realizado se aplicará de

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 43 de 62

acuerdo con las condiciones originales del crédito dispuestas en los títulos que lo soportan.

Para aquellos clientes en los que en la asesoría no se evidencia capacidad de pago, se podrá verificar dicha capacidad a través del HÁBITO DE PAGO así:

- a) Se aprueba la refinanciación de acuerdo con la capacidad que expone el cliente, condicionada al cumplimiento del hábito de pago y los demás requisitos exigidos para la refinanciación (citados en el presente apartado).
- b) Si transcurridas las primeras 6 cuotas mensuales, el deudor paga cumplidamente cada una de las cuotas proyectadas para su refinanciación, quedará demostrada su capacidad de pago y se procederá a firmar un nuevo pagaré y contabilizar la operación de acuerdo con los términos aprobados por el Comité de Cartera.
- c) Para perfeccionar la operación, se cuenta con un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha dispuesta por el Comité para realizar el último pago (sexta cuota).
- d) Los pagos efectuados por el deudor moroso para demostrar la capacidad de pago se aplicarán de acuerdo con las disposiciones del numeral 7.5, sin embargo, el valor de la refinanciación se disminuirá en valor y plazo, de acuerdo con lo amortizado en estas 6 cuotas pagadas.

En caso de incumplimiento de estas condiciones y/o de las generales para la refinanciación, se entenderá que el cliente renunció a su solicitud de modificar el plazo y la financiación continuará en las condiciones vigentes al momento de la aprobación y los pagos efectuados se aplicarán bajo las condiciones pactadas en los respectivos títulos.

8.3.8 Comunicación de la Aprobación o Negación al Deudor

Es responsabilidad del área de cartera remitir y dar respuesta oportuna a las propuestas formuladas por los clientes de acuerdo a la decisión tomada por la instancia competente.

La comunicación de la aprobación o negación del **acuerdo de pago** se realizará mediante los formatos diseñados por la entidad para ello y será firmado por el Director General y/o el Subdirector Administrativo y Financiero de la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– (Anexo 1).

La comunicación de la aprobación o negación de **refinanciación** se realizará mediante los formatos diseñados por la entidad y será firmado por el Director General y/o Subdirector Administrativo y Financiero de la Agencia de Educación Superior de Medellín –SAPIENCIA– (Anexo 2).

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 44 de 62

8.3.9 Aplicación de Pagos Clientes con Aprobación de Acuerdo y/o Refinanciación

En razón a que a los clientes que se les aprueban acuerdos de pago y/o refinanciaciones en ocasiones deben cumplir con un plan de pagos –el del acuerdo– para ser beneficiarios de los descuentos que contempla la política de normalización, es importante precisar el procedimiento a seguir en la aplicación de pagos.

8.3.10 Aplicación en Acuerdos de Pago para Extinguir Obligación

El aplicativo continuará liquidando el crédito en el sistema, con los valores vencidos y por vencer, y los pagos que ingresen producto del acuerdo se aplicarán en los términos dispuestos en el numeral 7.5.

No obstante, el analista de cartera creará una planilla de seguimiento a los acuerdos aprobados a los deudores para **extinguir** la obligación, donde se identificará:

- a) Cliente
- b) Cédula
- c) Número de obligación
- d) Comité aprobación
- e) Tipo aprobación (formula de normalización adoptada)
- f) Valor total del acuerdo aprobado
- g) Plan de pagos mensual (incluye concepto de acuerdo y cuota).

Una vez se verifique el cumplimiento a cabalidad del acuerdo aprobado por el Comité de Cartera para extinguir la obligación se registrará la novedad –ajustar el crédito– en el sistema para que este quede debidamente cancelado.

8.3.11 Aplicación en Acuerdos de Pago para Poner al Día la Obligación

El aplicativo continuará liquidando el crédito en el sistema, con los valores vencidos y por vencer, y los pagos que ingresen producto del acuerdo se aplicarán en los términos dispuestos en 7.5.

No obstante, el analista de cartera creará una planilla de seguimiento a acuerdos aprobados a los deudores para **poner al día** la obligación, donde se identificará:

- a) Cliente
- b) Cédula
- c) Número de obligación
- d) Comité aprobación

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 45 de 62

- e) Tipo aprobación (formula de normalización adoptada)
- f) Valor total del acuerdo aprobado
- g) Plan de pagos mensual (incluye concepto de acuerdo y cuota).

Una vez se verifique el cumplimiento a cabalidad del acuerdo aprobado por el Comité de Cartera para **poner al día** la obligación se registrará la novedad –ajustar el crédito– en el sistema para que este quede debidamente normalizado (al día).

8.3.12 Aplicación en Refinanciaciones

El abono inicial contemplado en las refinanciaciones se aplicará en el sistema de acuerdo con los lineamientos del 7.5.

Sin embargo, el valor a refinanciar será el obtenido a partir de los lineamientos de 9.3.7.

Una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos exigidos para la refinanciación, el área de cartera debe registrar la novedad –ajustar el crédito– en el sistema, para que la obligación quede grabada con las condiciones dispuestas en la aprobación de la refinanciación.

En los casos de aprobaciones de refinanciaciones por hábito de pago el crédito original continuará en el sistema con los valores vencidos y por vencer, y los pagos correspondientes al hábito de pago se aplicarán de acuerdo con los dispuesto en 7.5.

Además, para verificar el cumplimiento del hábito de pago aprobado por el Comité de Cartera, se creará una planilla de seguimiento que contemplará los siguientes campos:

- a) Cliente
- b) Cédula
- c) Número de obligación
- d) Comité Aprobación
- e) Tipo Aprobación (formula de normalización adoptada)
- f) Valor total del acuerdo aprobado
- g) Plan de pagos mensual

Una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos exigidos para la refinanciación y las cuotas del hábito de pago, el área de cartera debe registrar la novedad –ajustar el crédito– en el sistema, para que la obligación quede grabada con las condiciones dispuestas en la aprobación de la refinanciación.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 46 de 62

8.3.13 Registro Novedades en Aplicativo

El área de cartera será responsable de hacer seguimiento a los acuerdos aprobados y registrar las novedades cuando haya lugar a efectuar las mismas.

A continuación, se detalla el proceder de acuerdo con la fórmula aprobada:

8.3.14 Acuerdo de Pago: Extinción y/o Poner al Día

Una vez los pagos ingresen a la entidad en la obligación que tiene el cliente, se verificará si el deudor está pagando lo acordado y se procederá así:

- 1) **Cliente cumplió acuerdo:** si se cumple cabalmente el acuerdo entonces se procederá a registrar la novedad en el aplicativo de cartera por el valor del descuento que aplique, soportado en la ficha de negociación legalizada por el Comité de Cartera.
- 2) **Cliente incumplió acuerdo:** si el cliente incumple se entenderá que el cliente renunció a la fórmula aprobada y el crédito continuará bajo las condiciones vigentes antes de la aprobación del acuerdo de pago.

8.3.15 Refinanciaciones

Se debe hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos dispuestos por el Comité de Cartera, una vez verificados se procederá así:

- 1) **Cliente cumplió acuerdo:** si se cumple cabalmente el acuerdo entonces se contabilizará la refinanciación soportados en el nuevo pagaré –en los casos que sea necesario para blindar jurídicamente la operación– y la ficha de negociación legalizada por el Comité de Cartera.
- 2) **Cliente incumplió lo aprobado:** si el cliente incumple lo aprobado se entenderá que el cliente renunció a la fórmula aprobada y el crédito continuará bajo las condiciones vigentes al momento de aprobar la refinanciación.

8.3.16 Autorización Acuerdos Incumplidos

El Comité de Cartera podrá autorizar la ratificación de acuerdos aprobados a deudores morosos, que por distintas circunstancias incumplieron con el pago de una o más cuotas del plan de pagos aprobado, siempre y cuando, se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el deudor haya cumplido con mínimo el 30% del valor del acuerdo.
- b) Que la solicitud del deudor para que se ratifique el acuerdo se haya radicado dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de pago de la primera cuota pactada incumplida.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 47 de 62

Es importante precisar que los incumplimientos pueden surgir por las fechas de pago y/o por el valor que se consigna en la fecha dispuesta es inferior al aprobado.

El siguiente será el procedimiento en estos casos:

- 1) Debe mediar solicitud del deudor de ratificación del acuerdo.
- 2) El analista de cartera debe verificar los pagos realizados por el cliente después de aprobado el acuerdo.
- 3) Verificar cumplimiento de los requisitos.
- 4) Someter a consideración del Comité de Cartera la solicitud del deudor, para lo cual tendrá en cuenta el cumplimiento parcial de algunos pagos, las razones expuestas por el cliente.
- 5) El Comité de Cartera podrá exigir como compensación por incumplimiento una suma que surgirá de la comparación de los flujos de caja en términos de Valor Presente Neto, descontados a la tasa de interés moratoria vigente al momento de estudiar la solicitud.

8.3.17 Jornadas Especiales de Normalización de Cartera y/o Planes de Alivio

La Dirección de SAPIENCIA podrá estructurar jornadas o programas especiales tendientes a fomentar la cultura de pago por parte de los deudores, ofreciendo distinta clase de alivios a los deudores para que pongan al día su obligación, para que cancelen su crédito o para que inicien su pago inmediato, no obstante, no se podrán otorgar beneficios que afecten el saldo capital de las obligaciones. Así mismo, deben aprovecharse estas jornadas para actualizar información de los deudores que permitan su futura localización.

Las jornadas se podrán realizar en las instalaciones de SAPIENCIA o por fuera de ellas de acuerdo con el alcance que se pretende de la jornada o plan de alivio.

8.4 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA JUDICIAL

8.4.1 Objetivos

- a) Establecer las políticas y procedimientos para determinar las obligaciones que deben judicializarse y como debe efectuarse dicho proceso.
- b) Recuperar a través del cobro judicial aquellas obligaciones en las que se advierta la obligación vencida del cliente y renuencia de este a normalizar dicha obligación de acuerdo con las políticas vigentes de la Agencia.
- c) Establecer políticas para la suspensión o terminación de procesos jurídicos.
- d) Definir procedimientos y políticas para la toma de decisiones en la etapa de remate.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 48 de 62

8.4.2 Procedencia Judicialización

Para efectos de adelantar trámites de judicialización se define a continuación que obligaciones no serán objeto de judicialización:

- a) Canceladas (saldo deuda cero).
- b) Obligaciones al día.
- c) Judicializadas.
- d) Con acuerdos vigentes, cumplidos o al día.
- e) Obligaciones con mora menor a 180 días.
- f) Obligación donde el saldo de la deuda es menor o igual a diez salarios mínimos legales mensuales (10 smlmv).

No obstante, si existen circunstancias especiales que ameriten el inicio inmediato del cobro jurídico, pueden obviarse las anteriores causales de no judicialización, sin embargo, la judicialización debe ser autorizada por el Comité de Cartera quien evaluará y ponderará las circunstancias especiales que se esgrimen para la judicialización.

8.4.3 Riesgos Procesales y/o Sustanciales

Antes de iniciar la judicialización de cualquier obligación, el área de cartera a través del analista jurídico de cartera debe estudiar los riesgos jurídicos en que pueda incurrir SAPIENCIA en caso de actuar, o no hacerlo, a través de la vía judicial.

Algunos de los riesgos que se deben evidenciar para priorizar la judicialización, o no llevarla a cabo, son los siguientes:

- a) Posibilidad de que se cumplan, o estén próximos a cumplirse, los presupuestos fácticos que plantea la norma para la prescripción.
- b) Ingreso de embargos de créditos que tienen carácter preferencial (ejemplo: créditos laborales, obligaciones fiscales, etc.).
- c) Debilidad en el soporte legal (la obligación no es clara, expresa o exigible).
- d) Inconsistencias en la liquidación de la obligación y/o evidencias de capitalización de intereses en el crédito.
- e) No existencia de título.

La anterior lista es meramente enunciativa, no taxativa, por lo tanto, cada caso particular debe ser analizado para evidenciar cualquier tipo de riesgo jurídico en que puede incurrir SAPIENCIA por iniciar, o no, las acciones legales para procurar el cobro por la vía judicial.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 49 de 62

En el caso de evidenciar riesgos de prescripción, el analista jurídico de cartera debe consultar con el analista de cartera sobre la fecha del último pago realizado por el cliente, además, consultará si el cliente ha formalizado solicitud de acuerdo y/o refinanciación que pueda servir como prueba en instancia judicial de la interrupción de la prescripción.

8.4.4 Alistamiento

Todo deudor que vaya ser objeto de judicialización debe pasar por una fase de alistamiento que consistirá:

- a) **Consulta sistema y con Operador:** se debe verificar si el cliente tiene otras obligaciones –por ejemplo, como deudor solidario–, pertenecientes al portafolio que gestiona y administra SAPIENCIA.
- b) **Consulta expediente cliente:** se verificará si los títulos que soportan la existencia de la obligación reposan en dicho expediente.
- c) **Obtención de los títulos originales que soportan las obligaciones:** tomar del expediente o solicitar a la subdirección administrativa y financiera los títulos que soportan la existencia de la (s) obligación (es): pagaré y carta de instrucciones.
- d) **Liquidación actualizada de cada una de las obligaciones:** se debe solicitar al analista de cartera la liquidación actualizada y discriminada de la (s) obligación (es): capital, intereses corrientes, intereses de mora. Además, determinar la edad de la mora en días.
- e) **Investigación de bienes:** se debe realizar una investigación de bienes actualizada del deudor principal y el deudor solidario con el objetivo de determinar si los deudores tienen bienes inmuebles registrados en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.
- f) **Análisis Costo Beneficio:** se debe diseñar un escenario costo beneficio que simule los posibles resultados en términos de ingreso de iniciar un proceso judicial.
- g) **Poder del abogado que instaurará la demanda:** se debe elaborar y hacer firmar el poder del abogado que iniciará el proceso jurídico.

El responsable de adelantar esta fase de alistamiento es el analista jurídico de cartera y debe recibir apoyo del analista de cartera en lo relacionado con la liquidación actualizada de las obligaciones.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 50 de 62

8.4.5 Judicialización

Terminada la fase de alistamiento el analista jurídico debe remitir de inmediato los documentos soportes al abogado que cuenta con poder de la Agencia para adelantar el proceso jurídico.

Los procesos que deben instaurar son ejecutivos singulares ante la falta de garantía real y se solicitarán medidas cautelares en aquellos casos que se ha determinado la existencia de inmuebles, relación laboral y/o cuentas corrientes o de ahorros.

El responsable de cumplir estas políticas es el abogado que representará judicialmente a SAPIENCIA para estos efectos.

8.4.6 Seguimiento

El analista jurídico de cartera es responsable de hacer seguimiento al impulso procesal que realiza el abogado apoderado por SAPIENCIA para llevar los procesos ejecutivos.

Para un adecuado seguimiento y control, debe llevar un registro (Base de Datos) detallado de las obligaciones que están al cobro jurídico, la siguiente es la información que debe contener esta base de datos:

- a) Titular de la obligación.
- b) Cédula del titular.
- c) Nombre del demandado.
- d) Cédula del demandado.
- e) Nombre del abogado apoderado.
- f) Número radicado del proceso.
- g) Estado Proceso.
- h) Juzgado.
- i) Tipo de Proceso.
- j) Fecha presentación demanda.
- k) Obligación perseguida.
- l) Etapa Procesal.
- m) Actuación Procesal.
- n) Fecha Última Actuación.
- o) Existe Medidas Cautelares.
- p) Detalle Medidas Cautelares.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 51 de 62

- q) Dirección Inmueble Embargado.
- r) Matrícula Inmobiliaria.
- s) Dirección.
- t) Ciudad.
- u) Avalúo Catastral.
- v) Avalúo Judicial.
- w) Existe Secuestro.
- x) Existen Títulos Judiciales.
- y) Observaciones

Para efectos de estandarizar la información, de forma que la base de datos opere correctamente se adoptan las siguientes convenciones:

Estado Proceso: los únicos registros posibles son 1) Activo, 2) Suspendido, 3) Terminado.

Juzgado: se debe plasmar el número del juzgado sin ningún símbolo adicional, si es civil municipal se plasma en mayúsculas CM, si es civil del circuito se plasma en mayúsculas CC, finalmente se anuncia la ciudad del juzgado (Medellín, Itagüí, Bello, etc.). Ejemplo:

Información	Registro
Juzgado tercero civil municipal de Medellín	3 CM Medellín
Juzgado primero civil del circuito de Medellín	1 CC Medellín

Tipo de Proceso: el único registro posible es 1) Ejecutivo Singular.

Etapas Procesales: las únicas etapas posibles son 1) Presentación Demanda, 2) Mandamiento Pago, 3) Notificación, 4) Excepciones, 5) Auto que ordena seguir con la ejecución, 6) Sentencia Segunda Instancia; 7) Liquidación, 8) Avalúo, 9) Remate, 10) Saldo Insoluto.

Existen Medidas Cautelares: registrar **SI** en caso que efectivamente se ha registrado la medida cautelar en la Oficina de Registro de Instrumentos

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 52 de 62

Públicos competente o embargar algún otro tipo de activo, registrar **NO** si no ha sucedido lo anterior.

Detalle Medidas Cautelares: especificar si es sobre inmueble, cuenta corriente, cuenta de ahorros, otros activos.

Existe Secuestro: registrar **SI** en caso que efectivamente se haya adelantado esta diligencia judicial, registrar **NO** si no ha sucedido lo anterior.

8.4.7 Terminación y/o Suspensión

Toda terminación y/o suspensión de proceso jurídico deberá estar autorizada por el Comité de Cartera de acuerdo con las atribuciones.

La suspensión y/o terminación de un proceso jurídico se puede gestar por aprobación de una fórmula de negociación, caso en el cual el responsable de liderar el trámite de suspensión y/o terminación será el analista de cartera.

La suspensión y/o terminación de un proceso jurídico por solicitud del cliente – derecho petición, tutela u otro medio distinto a un acuerdo–, caso en el cual el responsable de liderar el trámite será el analista jurídico de cartera. El caso debe ser expuesto en las fichas de presentación de negocios a Comité.

Aprobada la suspensión y/o terminación de un proceso jurídico por el Comité de cartera, el analista de cartera a través de correo electrónico solicitará al analista jurídico de cartera dar trámite a la instrucción, el analista jurídico de cartera elaborará la comunicación para que sea firmada por el Jefe de la Oficina Jurídica y formalizar de esta manera la instrucción al abogado apoderado por SAPIENCIA de adelantar el proceso jurídico, copia de la instrucción debe ser archivada en el expediente del cliente.

Copia de la instrucción de suspensión o terminación debe ser remitida al analista de cartera para que este último realice seguimiento al cumplimiento de la fórmula de pago aprobada al cliente y notifique, en caso de incumplimiento, la necesidad de reactivar el proceso.

Toda suspensión de proceso debe tener vigencia, es decir, debe deducirse la fecha o el período por el que se suspenderá el proceso de manera inequívoca; el término de la suspensión lo determinará el respectivo Comité y servirá para evaluar el cumplimiento del cliente de la fórmula de normalización aprobada.

El abogado apoderado de SAPIENCIA recibida la instrucción de suspender o terminar el proceso debe inmediatamente proceder a elaborar el memorial solicitando al juez la suspensión o terminación del proceso, sin embargo, el memorial debe ser coadyuvado por el demandado. Una vez radicado el memorial en el juzgado o la oficina de apoyo judicial, según sea el caso, copia de dicho

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 53 de 62

memorial con el radicado debe ser remitida al analista jurídico de cartera para que sea archivado en el expediente del cliente.

El analista jurídico de cartera debe actualizar además su base de datos con la que controla las obligaciones judicializadas, marcando la suspensión o terminación del respectivo proceso.

8.4.7.1 Terminación Proceso por Pago Total

Esta situación se da cuando el deudor extinguió la (s) obligación (es) por pago total, la solicitud del analista de crédito y cartera y la instrucción que imparta el analista jurídico al abogado externo debe informar dicha situación.

El abogado apoderado por SAPIENCIA para adelantar el proceso jurídico en el memorial dirigido al juez debe solicitar, coadyuvado por el demandado, la terminación del proceso y/o desglose de documentos.

8.4.7.2 Terminación Proceso por Pago de la Mora, Restitución del Plazo o Cumplimiento de Acuerdo

En este evento, se realizará la solicitud por parte del analista de cartera y con el visto bueno del analista jurídico quien le informará al abogado apoderado del proceso dicha situación.

El abogado apoderado por SAPIENCIA para adelantar el proceso jurídico en el memorial dirigido al juez debe solicitar, coadyuvado por el demandado, el desglose de documentos con la constancia de que continúan vigentes las obligaciones.

Cuando el juez desglose los documentos el abogado externo debe entregarlos al analista jurídico de cartera quien deberá remitirlos a la subdirección administrativa y financiera quien se encarga de custodiar dichos títulos.

8.4.7.3 Terminación Proceso por Reestructuración o Refinanciación

De acuerdo con las políticas actuales cuando es aprobada una refinanciación, la obligación original es extinguida, surge entonces una nueva obligación, razón por la cual se debe proceder en forma especial.

El analista de cartera debe solicitar al analista jurídico la terminación del proceso jurídico y desglose de los títulos.

8.4.8 Instrucciones de Remate

Siempre que en un proceso judicial existan activos embargados y secuestrados – distintos a dinero y/o títulos valores–, el Comité de Cartera debe brindar instrucciones precisas y claras sobre la forma en que debe proceder el apoderado de la entidad.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 54 de 62

El responsable de tener toda la información actualizada y disponible y presentar estas situaciones al Comité de Cartera es el analista jurídico de cartera para lo cual debe consultar directamente la información en el juzgado que cursa el proceso, solicitar informes formales al abogado apoderado de la entidad, verificar costos de saneamiento jurídico, avalúos, títulos judiciales, etc.

El principio rector de las decisiones del Comité de Cartera será relación costo – beneficio, escenario que debe estructurar el analista jurídico de cartera para cada caso. Es importante recordar que los activos embargados y secuestrados en procesos ejecutivos determinan, en la mayoría de los casos, la posibilidad de recuperación de un crédito. En este sentido, y partiendo del hecho que dichos activos constituyen la única expectativa real de recuperación de la obligación, debe ser un elemento considerado por los miembros del Comité de Cartera de SAPIENCIA para evaluar una propuesta del cliente, tomar decisiones relacionadas con la instrucción de remate, decidir suspender o terminar el proceso jurídico. Por ello, se debe evitar mantener sin definición un caso que haya llegado a esta instancia toda vez que se debe evitar asumir riesgos que puedan derivar en menores valores de recuperación o frustrar las posibilidades de recuperación.

Tomada la decisión por el Comité de Cartera sobre las instrucciones, el analista jurídico de cartera debe elaborar la comunicación con las instrucciones aprobadas por el Comité para que sea firmada por la jefatura jurídica y se remita al abogado.

8.4.9 Aplicación de Títulos Judiciales y/o Remate

En los procesos ejecutivos adelantados en los que se hayan obtenido títulos judiciales por embargos de dineros y/o el remate de otros activos, deben tenerse presente los siguientes lineamientos para efectos de aplicación de pagos en el sistema de cartera.

8.4.9.1 Aplicación de Títulos Judiciales

Cuando en el proceso ejecutivo el juez pone a disposición del acreedor los títulos judiciales que se han obtenido producto de embargos y/o remate de activos, el apoderado de SAPIENCIA será el responsable de recibir y consignar oportunamente dichos dineros a favor de la entidad. El analista jurídico de cartera será responsable de controlar y vigilar la gestión oportuna del apoderado de la entidad.

Una vez dicho dinero sea consignado a SAPIENCIA, el analista jurídico de cartera debe reportar el ingreso de los dineros al analista de cartera para que, en aplicativo de cartera, sean cargados dichos dineros a la obligación. La fecha de aplicación de los pagos para efectos de liquidación del crédito será aquella en que el juez puso a disposición de la entidad los títulos. El analista jurídico de cartera será quien brinde esta información.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 55 de 62

Los dineros se aplicarán al crédito de acuerdo a los lineamientos dispuestos en 7.5.

8.4.9.2 Inmueble Adjudicado

Si el inmueble objeto de remate fue adjudicado a favor del acreedor, el apoderado de SAPIENCIA con la coordinación del analista jurídico de cartera, deben legalizar la adjudicación hasta verificar que en el folio de matrícula inmobiliaria sea registrada la propiedad al acreedor.

Una vez en folio de matrícula inmobiliaria sea registrada la adjudicación, el analista jurídico de cartera debe solicitar certificado de tradición y libertad actualizado y remitirlo al analista de cartera para que aplique a la obligación en el sistema de cartera, de acuerdo con los lineamientos dispuesto en 7.5.

9 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CIERRE OPERATIVO

Al deudor –incluido su deudor solidario– que ha cancelado sus obligaciones administradas por SAPIENCIA se le debe realizar un cierre operativo que, de acuerdo con cada caso particular, podrá contemplar: a) expedición de paz y salvo, b) actualización información en centrales de riesgo, y, c) la terminación del proceso jurídico.

9.1 Expedición Paz y Salvo

El analista de cartera es el responsable de la elaboración de los paz y salvos a los clientes que han cancelado sus obligaciones.

Los siguientes son los soportes que deben aportar los responsables al subdirector administrativo y financiero, quien los debe verificar antes de proceder a firmar el paz y salvo:

- a) Verificación en el sistema donde conste que la obligación se ha cancelado, se soportará con el pantallazo donde conste que la obligación está en cero.
- b) Pantallazo del titular de la obligación donde conste el número del crédito, el nombre y apellidos del titular, la cédula de ciudadanía y las condiciones financieras del crédito grabadas en el aplicativo.
- c) Pantallazo donde consten el total recaudado por la financiación.
- d) Revisión del expediente del cliente para verificar si existe otro deudor o que no existan más obligaciones a cargo del cliente.
- e) Copia del memorial radicado por el apoderado de SAPIENCIA y coadyuvado por el demandado solicitando la terminación del proceso jurídico cuando el crédito esté al cobro jurídico.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 56 de 62

El formato de paz y salvo que se utilizará para la elaboración de este documento en SAPIENCIA está en el Anexo 8.

9.2 Actualización Información Centrales de Riesgo

Dicho trámite será realizado a través del proceso acordado con las centrales de riesgo cuando estas sean contratadas y será el analista de cartera el responsable de realizar la efectiva actualización de la información tanto del deudor principal como del deudor solidario.

9.3 Terminación Proceso Jurídico

Cuando el deudor canceló la obligación, antes de proceder a expedir paz y salvo, se debe verificar con el analista jurídico de cartera si la obligación está al cobro jurídico.

En caso afirmativo, es decir, la obligación está judicializada, previo a la expedición del paz y salvo se debe verificar que se haya remitido al juez memorial coadyuvado por la parte demandada solicitando la terminación del proceso jurídico y levantamiento de todas las medidas cautelares.

10 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA ATENDER OTRAS SOLICITUDES DE LOS DEUDORES

10.1 Solicitud Ampliación Plazo y/o Disminución de la Cuota

El beneficiario del crédito que haya sido pasado al cobro podrá solicitar la ampliación del plazo con el objetivo de disminuir el valor de su cuota. La instancia competente para atender este tipo de solicitudes será el Comité de Cartera que tomará la decisión de acuerdo con los soportes que hayan sido suministrados por el deudor, los análisis del área de cartera y las consideraciones de los integrantes del Comité.

No obstante, de acuerdo con las normas que reglamentan estos créditos, el plazo no podrá superar el doble del (los) período (s) financiado (s). Debe diferenciarse este plazo máximo establecido para el pago de aquel que se establece para efectos de refinanciación.

El procedimiento para definir este tipo de solicitudes es el siguiente:

- a) Deudor debe radicar solicitud formal solicitando ampliación de plazo y/o disminución del valor de la cuota.
- b) Si la obligación presenta valores vencidos, para estudiar la solicitud debe ser puesta al día y/o estar dispuesto a asumir los valores causados a la fecha en el nuevo plan de pagos que se le estructure.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 57 de 62

- c) El deudor puede soportar su solicitud con certificaciones de ingresos y gastos, que demuestren su falta de capacidad económica para pagar la cuota actual y, a su vez, demuestren la capacidad para pagar la cuota ajustada.
- d) El analista de cartera debe estructurar el caso para someterlo a consideración del Comité de Cartera.
- e) El Comité de Cartera estudiará el caso y tomará decisión de aprobar y/o negar la solicitud.
- f) El analista de cartera debe realizar los ajustes al aplicativo de cartera para definir las nuevas condiciones financieras para la amortización del crédito.
- g) El analista de cartera debe notificar la decisión del Comité de Cartera al deudor solicitante. (ver anexos 4 y 5).

10.2 Solicitud Disminución Plazo y/o Incremento de la Cuota

El beneficiario del crédito que haya sido pasado al cobro podrá solicitar la disminución del plazo con el objetivo de incrementar el valor de su cuota. La instancia competente para atender este tipo de solicitudes será el Comité de Cartera que tomará la decisión de acuerdo con los soportes que hayan sido suministrados por el deudor, los análisis del área de cartera y las consideraciones de los integrantes del Comité.

El procedimiento para definir este tipo de solicitudes es el siguiente:

- a) Deudor debe radicar solicitud formal solicitando disminución de plazo y/o incremento del valor de la cuota.
- b) Si la obligación presenta valores vencidos, para estudiar la solicitud debe ser puesta al día y/o estar dispuesto a asumir los valores causados a la fecha en el nuevo plan de pagos que le apruebe la entidad.
- c) El deudor puede soportar su solicitud con certificaciones de ingresos y gastos, que demuestren su capacidad económica para pagar un valor de cuota superior.
- d) El analista de cartera debe estructurar el caso para someterlo a consideración del Comité de Cartera.
- e) El Comité de Cartera estudiará el caso y tomará decisión de aprobar y/o negar la solicitud.
- f) El analista de cartera debe realizar los ajustes al aplicativo de cartera para definir las nuevas condiciones financieras para la amortización del crédito.
- g) El analista de cartera debe notificar la decisión del Comité de Cartera al deudor solicitante. (ver anexos 4 y 5).

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 58 de 62

10.3 Congelamiento de la Deuda y/o Reprogramación de la Deuda a Personas Víctimas de Secuestro, Desplazamiento, Desaparición Forzada, Desastres Naturales y/o Actos Terroristas

De acuerdo con los antecedentes jurisprudenciales de la Corte Constitucional – Sentencias T-520 de 2003, T-419 de 2004, T-386 de 2012, etc.– la población víctima de secuestro o del desplazamiento forzado gozan de protecciones especiales emanadas de la Carta Magna.

Por esta razón, los deudores pertenecientes al portafolio que gestiona y administra SAPIENCIA que hayan sido víctimas de secuestro y/o desplazamiento forzado y/o desaparición forzada y/o actos terroristas y/o desastres naturales, podrán gozar del beneficio del congelamiento de la obligación y reprogramación de la deuda, de acuerdo con las circunstancias de modo y lugar que haya debido enfrentar el deudor.

Los familiares o víctimas de las situaciones expuestas podrán radicar la solicitud y soportar las mismas con las certificaciones que acreditan la calidad de víctima del deudor, donde expondrán la situación y las necesidades relacionadas con el crédito vigente con la entidad.

El área de cartera, el analista de cartera y el analista jurídico estructurarán el caso para ser sometido a consideración del Comité de Cartera, teniendo en cuenta todos los aspectos relacionados con el crédito –mora, reporte en Centrales de Riesgos, Judicialización, etc.– y la situación particular de la víctima –secuestrado, desaparecido forzado, desplazado, tiempos, etc.–, quienes de acuerdo con los lineamientos jurisprudenciales y normativos tomarán la decisión.

El analista de cartera será responsable de realizar los ajustes necesarios al aplicativo de cartera en caso que se haya reprogramado la deuda y/o se haya aprobado el congelamiento, el analista jurídico de cartera será responsable de notificar a la persona que radicó la solicitud la decisión tomada por el Comité de Cartera.

10.4 Revisión del Crédito

En la gestión y administración suelen presentarse reclamaciones con relación a la liquidación y comportamiento del crédito, el siguiente es el procedimiento que debe seguirse ante solicitudes relacionadas con reclamaciones sobre el comportamiento del crédito:

- a) Solicitud escrita del cliente.
- b) Revisión solicitud y soportes presentados por el cliente.
- c) Verificación en el aplicativo de cartera del comportamiento de la obligación.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 59 de 62

- d) Reconstrucción del crédito, de acuerdo con la información disponible en el aplicativo de cartera (recaudos, tasas de interés), en el expediente (pagaré) y aportada por el cliente (recibos de pago).
- e) Determinación sobre la procedencia en la reclamación.
- f) Si se evidencia la existencia de saldo a favor del cliente, se debe elaborar ficha y presentar el caso a Comité de cartera, exponiendo las diferencias en los saldos.
- g) Ajustes de la obligación en el aplicativo de cartera de acuerdo con la decisión adoptada en el Comité.
- h) Respuesta formal al cliente informando la decisión de la entidad.

El analista de cartera será el responsable de liderar este procedimiento, y apoyarse en la información registrada en el aplicativo de cartera. Los ajustes en el aplicativo se soportarán con la respectiva Acta de Comité.

10.5 Reclamación por Fallecimiento o Incapacidad Total o Permanente del Titular y/o Deudor Solidario

Los créditos educativos que gestiona y administra SAPIENCIA, actualmente carecen de cobertura a través de contratos como el de seguros que, ante el fallecimiento –aplica también frente a la incapacidad total o permanente– del deudor y/o deudor solidario, conduzcan a la extinción de la obligación.

Por lo tanto, cualquier evento, reclamación o solicitud relacionado con estos asuntos debe ser atendido desfavorablemente por SAPIENCIA y la gestión de cobro debe continuar frente a los herederos del deudor y/o su deudor solidario.

El analista jurídico de cartera será el responsable de atender y brindar respuesta clara y oportuna a los solicitantes frente a estos eventos.

10.6 Corrección Nombre y/o Documento de Identidad

Cuando se evidencia que existe error en el nombre o documento de identidad registrado en el aplicativo que administra la liquidación de los créditos que gestiona y administra SAPIENCIA, se debe proceder a solucionar dicha situación.

El analista de cartera es responsable de soportar documentalmente la modificación, revisando el expediente del cliente o verificando directamente la información con el cliente y solicitando los soportes necesarios.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 60 de 62

10.7 Derechos de Petición y Tutelas

La Constitución Política de Colombia contempla estas instituciones legales mediante las cuales cualquier persona en Colombia puede hacer valer sus derechos fundamentales.

Mediante el Derecho de Petición, un deudor del portafolio de cartera que gestiona y administra SAPIENCIA puede solicitar cualquiera de los trámites detallados en este manual, dado el término perentorio que tiene establecida la constitución para esta institución legal, el analista jurídico de cartera liderará la atención de los derechos de petición formulados por asuntos de cartera de SAPIENCIA, el analista de cartera debe apoyar al analista jurídico en los asuntos de su competencia para dar respuesta oportuna y evitar que los términos se venzan posibilitando la instauración de una tutela por no resolver oportunamente la solicitud.

En materia de administración de carteras también es común que los deudores interpongan acciones de tutela contra el acreedor argumentando la vulneración de derechos fundamentales (derecho a la vivienda digna, habeas data, etc.), al igual que en los derechos de petición, el analista jurídico de cartera liderará la respuesta o requerimientos que lleguen mediante tutela y que estén relacionados con la cartera que gestiona y administra SAPIENCIA. El analista de cartera debe apoyar al analista jurídico en los asuntos de su competencia para dar respuesta oportuna y de fondo al requerimiento del juez de tutela, protegiendo siempre los intereses de la entidad y evitando a toda costa el desacato de un fallo.

10.8 Devolución Saldo a Favor

Cuando el deudor perteneciente a los portafolios de cartera gestionados y administrados por SAPIENCIA consigna valor superior al que realmente le adeuda, extingue la obligación que tenía vigente, pero genera un saldo a su favor que la entidad debe proceder a devolver.

El siguiente es el procedimiento que debe seguirse en estas circunstancias:

- a) Identificar el mayor valor consignado por cliente.
- b) Verificar que el cliente no tenga otras obligaciones vigentes que administre y gestione SAPIENCIA.
- c) Solicitud del cliente de la devolución de su dinero, informando: a) nombre del titular del crédito, 2) documento de identidad, 3) número de obligación, 4) monto de la devolución, 5) ciudad y dirección de correspondencia, 6) teléfono, 7) motivo por el cual consignó de más.
- d) El cliente debe adjuntar a su solicitud: 1) copia del recibo de consignación del último pago donde se evidencia el timbre o sello del cajero de la entidad financiera, 2) copia del documento de identidad.

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 <p>Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 61 de 62

- e) Verificar e imprimir los históricos de recaudos del aplicativo de cartera de SAPIENCIA.
- f) En caso de corroborarse el saldo a favor, elaborar ficha de negocios para someter a Comité de cartera competente. En caso de no evidenciar el saldo a favor dirigir comunicación al cliente informando la no procedencia de su solicitud.
- g) Aprobación por Comité.
- h) Comunicación al cliente informando decisión y procedimiento para consignar.
- i) Consignación del saldo a favor.

El responsable de liderar este tipo de solicitudes es el analista de cartera. Una vez el Comité haya aprobado la devolución, el responsable de reembolsar el dinero al deudor es el subdirector administrativo y financiero.

10.9 Reporte Base Deudores Morosos del Estado (BDME)

Es una relación de las personas naturales y jurídicas que tienen acreencias a favor del ente público, cuya cuantía supera los cinco (5) Salarios Mínimos Mensuales Legales vigentes (SMMLV) y se encuentran en mora por un período superior a seis (6) meses.

El analista de cartera es el responsable de remitir oportunamente a la subdirección administrativa y financiera, mensualmente, la Base de Datos con los registros de los deudores del portafolio de cartera administrado por la entidad que cumplan los requisitos para ser reportados en la BDME.

El subdirector administrativo y financiero será el responsable de reportar a la Contaduría General de la Nación los registros de los deudores morosos reportados por el área de cartera.

11 ANEXOS

Anexo 1: “Formato Comunicación Aprobación Acuerdo”

Anexo 2: “Formato Comunicación Aprobación Refinanciación”

Anexo 3: “Formato Comunicación Negación Propuesta”

Anexo 4: “Formato Comunicación Aprobación Disminución y/o Ampliación Plazo”

Anexo 5: “Formato Comunicación Aprobación Disminución y/o Ampliación Plazo Hábito de Pago”

Anexo 7: “Formato Solicitud Cambio Plazo - Refinanciación”

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	MANUAL	Código: M-AP-GF-04
		Versión: 02
RECUPERACIÓN DE CARTERA		Página: 62 de 62

Anexo 8: “Formato Paz y Salvo”

Anexo 9: “Formato Pagaré en Blanco y Carta de Instrucciones”

Proyectó: Gustavo Palacio Arboleda

Elaboró: Profesional de Apoyo de Cartera	Revisó: Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 31 de marzo de 2017	Fecha: 03 de abril de 2017	Fecha: 06 de abril de 2017