

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO</b>	CODIGO : PCE02-00
	<b>PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023
			VERSIÓN: 03

<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por:</b>
Nombre <b>MARLENY BARRAGAN FONSECA</b> Cargo: PROFESIONAL DE CREDITO EDUCATIVO	Nombre <b>ROSALBA CAÑIZALES J.</b> Cargo SUBGERENTE COMERCIAL	Nombre <b>MARIA NIDIAN LARROTTA RODRIGUEZ</b> Cargo: GERENTE
<b>1. INTRODUCCION</b>		
El presente documento describe el Procedimiento PCE02-00 Administración de cartera educativo indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, diagrama que describe gráficamente las actividades que conforman el procedimiento, control de registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y control de cambios del procedimiento		
<b>2. OBJETIVO</b>		
Establecer los mecanismos y actividades, que conlleva al Procedimiento de Cartera Educativa para su efectiva administración y recuperación.		
<b>3. ALCANCE</b>		
Inicia con la activación de crédito y finaliza con la liquidación de la obligación.		
<b>4. DEFINICIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COBRANZA ADMINISTRATIVA:</b> Etapa en la que se desarrollan las primeras acciones que recaen sobre el beneficiario y/o codeudor previamente al vencimiento, informando la fecha límite de su próximo pago y el valor del mismo a la fecha.</li> <li>• <b>PLAN DE PAGOS:</b> Es una tabla que indica la forma de pago del crédito educativo. Contiene las fechas de pago, la cuota mensual (discriminando intereses y capital), saldo de capital.</li> <li>• <b>CUOTA:</b> Es el monto de capital y/o intereses que el beneficiario debe cancelar mensualmente.</li> <li>• <b>ESTADO DE CUENTA:</b> Es el resumen histórico de desembolsos y pagos a capital e intereses corrientes o de mora del crédito de un beneficiario.</li> <li>• <b>CREDITO AL DIA:</b> Se considera crédito al día cuando una vez aplicado el pago en el sistema la obligación queda al día y cubre las cuotas vencidas.</li> </ul>		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

- **CREDITO EN MORA:** Es cuando el deudor ha incumplido su obligación de cancelar las cuotas pactadas del crédito en el plan de pagos.
- **CERTIFICACION DE DEUDA:** Certificación de cartera sobre el estado de cuenta de una obligación vigente, puede estar al día o vencida.
- **CERTIFICACION DE DEUDA AL DIA:** Certificación de cartera emitida con los datos de una obligación crediticia vigente, la cual presenta 0 día de vencimiento.
- **PAZ Y SALVO:** Certificación de cartera, emitida con los datos de una obligación crediticia saldada.
- **ACUERDO DE PAGO:** El instituto podrá realizar acuerdos de pago con el fin de normalizar su cartera, en el cual el deudor se compromete a cancelar valores vencidos o el total de la obligación en un término no mayor al estipulado en el manual en una o varias cuotas.
- **REESTRUCTURACION:** Se entiende por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo, instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación. Toda reestructuración es un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de cartera de crédito y no puede convertirse en una práctica generalizada.
- **REFINANCIACION:** Se entiende por refinanciación el cambio en la condición de plazo, que consiste en ampliación del tiempo inicialmente pactado por el deudor.
- **PRORROGA:** Consiste en la ampliación de una o varias cuotas dentro del plan de amortización de una obligación crediticia.

## 5. NORMATIVIDAD

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2008
Reglamento General de Crédito	INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	2013
Acuerdo No. 052 del 27 de diciembre de 2017	Acuerdo Junta Administradora	2017

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO</b>	CODIGO : PCE02-00
	<b>PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023
			VERSIÓN: 03

<b>6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO</b>				
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Activación de Crédito	<p>Una vez perfeccionado el pagare, y realizada la causación del desembolso en el sistema IAS, se activa el crédito en cartera. De acuerdo al tipo de línea se realiza la causación de intereses y/o cuota en época de estudio.</p> <p>Cuando el crédito se le activa el estado de suspensión definitiva o el periodo de amortización se inicia su etapa de cobro, de acuerdo a lo dispuesto en el reglamento general de crédito.</p>	Técnico de cartera - Profesional Crédito Educativo	Pagare Activado
2	Plan de Pagos	<p>Cuando se aprueba la suspensión definitiva para los créditos que cuentan con periodo muerto o una vez realizado el desembolso en los créditos de corto plazo se genera plan de pagos y se notifica al Usuario dejando evidencia en la carpeta correspondiente y en módulo de gestión del sistema operativo IAS- ACDETO.</p>	Técnico de Cartera – Profesional Crédito Educativo	Plan de pagos notificado
3	Identificación y aplicación de pagos	<p>El cliente realiza el pago en las entidades financieras con las cuales se tiene convenio, el profesional descarga los archivos en Excel de las aplicaciones financieras de las entidades bancarias y procede a darle aplicabilidad a los recursos. Dentro de ésta actividad se pueden presentar los siguientes eventos:</p> <p><b>Pago normal:</b> se aplica a la (s) cuotas pendientes de pago, según el plan de amortización.</p> <p><b>Pagos adelantados:</b> Cuando el usuario realiza abonos por montos superiores a los estipulados en el plan de amortización, el sistema abonará el</p>	Profesional en contabilidad – Profesional Crédito Educativo	Pago aplicado



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

		<p>excedente del pago a las cuotas pendientes por cancelar, según el Plan de Amortización.</p> <p><b>Abonos extraordinarios:</b> Cuando el usuario manifiesta la voluntad de abonar una cantidad mayor a la estipulada en el plan de amortización, podrá elegir entre: Abonar a capital con disminución del plazo final o Abonar al capital de todas las cuotas. Para lo anterior el cliente debe manifestar por escrito el tipo de abono a realizar y se expide el plan de amortización modificado.</p> <p><b>Pago no identificado.</b> Cuando el pago realizado no corresponde a ningún crédito activo, se realiza indagación con la identificación de codeudores y/o representante legal, si aún el pago no se puede identificar, se solicita a la entidad bancaria directamente o a través de tesorería del IFC, la copia de la consignación para verificar el número o nombre del depositante, cuando el pago se identifica se aplica como pago normal. Si no se identifica continua con la actividad No. 4</p>		
4	Registrar en Base de datos pagos no identificados	Se registra en la base de datos quedando en la conciliación bancaria como diferencia por conciliar, identificar y aplicar, hasta su identificación sin pasar de la vigencia actual su contabilización.	Profesional Contable – Profesional Crédito Educativo	Pago Incluido en Base de datos IAS
5	Aplicación de abono no Identificado	Una vez identificado el pago, se ingresa al aplicativo IAS y realiza el registro del pago efectuado por el cliente según lo descrito en la actividad No. 3	Profesional Contable y Profesional Crédito Educativo	Pago identificado aplicado en IAS



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

6	Cierre mensual de cartera – Reclasificación de la cartera	<p>Al final de cada mes y una vez ejecutadas todas las operaciones tales como barrido a la cartera, aplicación de pagos, revisión de acuerdos de pagos, cargue de decisiones tomadas en comité técnico de cartera FESCA, una vez sucede este evento se reclasifica la cartera otorgando nuevos criterios de calificación.</p> <table border="1" data-bbox="495 565 1136 922"><thead><tr><th>DIAS DE MORA</th><th>CALIFICACION</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-30</td><td>A : Riesgo Normal</td></tr><tr><td>31-60</td><td>B : Riesgo Aceptable</td></tr><tr><td>61-90</td><td>C : Riesgo Deficiente</td></tr><tr><td>91-180</td><td>D : Riesgo Significativo</td></tr><tr><td>181 EN ADELANTE</td><td>E : Incobrabilidad</td></tr><tr><td>CASTIGO</td><td>K : Castigo</td></tr></tbody></table> <p>La calificación del riesgo de los créditos se realizará por edad de vencimiento de los mismos.</p> <p>Se genera el cierre mensual de cartera a través del sistema operativo IAS, para lo cual se deberán ejecutar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Revisión de Abonos y desembolsos del mes:</b> Se realiza revisión y conciliación de desembolsos, que corresponde a la verificación de los créditos que perfeccionaron pagare o que se causó renovación, frente a los créditos</li></ul>	DIAS DE MORA	CALIFICACION	0-30	A : Riesgo Normal	31-60	B : Riesgo Aceptable	61-90	C : Riesgo Deficiente	91-180	D : Riesgo Significativo	181 EN ADELANTE	E : Incobrabilidad	CASTIGO	K : Castigo	Profesional Crédito Educativo –Técnico De Cartera	<p><b>Reportes Internos</b> Saldos de cartera por cliente Calificación de Cartera Saldo Gestión de cobro (Cartera vencida) Provisión de Cartera Reporte aseguradora Reporte para Central de información financiera Reporte de Carter Global, Créditos cancelados, Relación de pagos de cartera Desembolso de créditos educativos Próximos vencimientos Informe para oficina jurídica <b>Informes internos</b> Informe de oficina jurídica actualización Informe de Cartera Generación de Reporte de próximos vencimientos y créditos en mora. Generación de Notificaciones de cobro <b>reportes externos</b> Reporte a la aseguradora Reporte a la central de información financiera</p>
DIAS DE MORA	CALIFICACION																	
0-30	A : Riesgo Normal																	
31-60	B : Riesgo Aceptable																	
61-90	C : Riesgo Deficiente																	
91-180	D : Riesgo Significativo																	
181 EN ADELANTE	E : Incobrabilidad																	
CASTIGO	K : Castigo																	



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

efectivamente desembolsados por la Tesorería del IFC.

- **Distribución de la cartera:** una vez procesada la información se procede a la distribución de la cartera a cada uno de los gestores de cobro.

- **Aplicación de arreglos de cartera y pagos identificados:** Se verifica y aplica los pagos de arreglos de cartera. (acuerdos de pago, reestructuración y pagos anticipados).

**Operación de cierre.** Una vez incluidos las novedades, se ejecutará el cierre por parte Del software, el cual generara los reportes correspondientes.

**INFORMES DE CIERRE :**

**Emisión de reportes internos.** Una vez obtenido el cierre de cartera, se generan los siguientes reportes e informes:

**1. Informe de oficina jurídica actualización.**

Se elabora el informe el cual incluye los créditos que se encuentran en cobro pre jurídico y jurídico, así como las obligaciones canceladas y los créditos al día que se encuentran en cobro jurídico.

**2. Informe de Cartera.** Reporte de cartera detallada de clientes en época de estudio, y cartera en pago.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

**3. Informe de Gestión De Cobro:** Reporte de las acciones ejecutadas como llamadas, mensajes, comunicados de cobro, visitas y correos electrónicos.

**4. Generación de Reporte de próximos vencimientos y créditos en mora.** De acuerdo a la calificación de cartera, se obtienen los créditos que tienen cuotas con vencimientos durante el mes, y los créditos con cuotas pendientes de pago, lo anterior se utiliza para adelantar la actividad de cobro administrativo, pre y jurídico.

**5. Generación de Notificaciones de cobro Administrativo.** Una vez generado el cierre, se realiza la impresión de las notificaciones de cobro a deudores y codeudores que presenten mora en sus pagos, para ser enviadas mediante correo certificado.

- **Emisión de reportes externos.** Una vez obtenido el cierre de cartera y obtenidos los reportes, se generan los siguientes informes.

1. **Reporte a la Aseguradora.** Se elabora el informe que Incluye el reporte de la totalidad de la cartera asegurada con seguro de vida y la documentación de los créditos nuevos desembolsados durante el mes (Formato de seguro de vida), los cuales se remiten a la aseguradora para su revisión y aprobación y con este reporte



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

		<p>la aseguradora elabora la cuenta de cobro para cancelación de pago mensual.</p> <p>2. <b>Reporte a la Central de Información Financiera.</b> Se verifica la información generada por el sistema IAS de clientes con autorización de reporte para la consolidación y envió a la central de riesgo de la información financiera.</p>		
7.	Identificación de créditos para gestión de cobro	<p>Con el reporte de cartera se identifica créditos para gestión de cobro; se pueden presentar los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Crédito al día.</b> Si el crédito una vez aplicado el pago se encuentra al día con las cuotas de su plan de amortización se continúa con la amortización una vez el cliente realice nuevos pagos. En éste caso se podrá expedir certificado de deuda al día, cuando el usuario requiera mediante formato RGN04-01 <b>Certificación FESCA</b></li> <li>• <b>Crédito cancelado.</b> Si el crédito una vez aplicado el pago, no tiene saldo de capital, se califica como crédito cancelado y se habilita la generación de Paz y Salvo de Crédito RGN04-01 <b>certificación FESCA.</b></li> <li>• <b>Crédito en mora.</b> Una vez aplicado el crédito, si éste no queda al día, en el cierre mensual de cartera se reclasificará el crédito a través del sistema IAS según el tiempo de vencimiento, para adelantar las actividades de gestión y normalización de cartera.</li> </ul>	Técnico de Cartera Profesional Crédito Educativo	Créditos para certificaciones y gestión de cobro.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

8	Clasificación de los créditos	Se identifica los créditos que se encuentran con vencimiento de cartera. Si se reporta de 1 a 60 días de vencimiento pasa actividad No 9. Si se encuentra entre 61 y 90 días de vencido pasa a la actividad No 10. Si supera los 90 días de vencido pasa a la actividad No 11.	Técnico de cartera – Profesional Crédito Educativo	Software IAS
9	Cobro Administrativo	<p><b>COBRANZA PREVENTIVA:</b> Consiste en recordar los deudores la fecha del próximo vencimiento de la cuota mensual, mediante la recordación de mensajería masiva a través de la herramienta de CONTACT CENTERS.</p> <p><b>COBRANZA ADMINISTRATIVA :</b> dirigida da tanto a titulares como a codeudores que presentan vencimiento mediante diferente acciones tales como</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• LLAMADAS TELEFONICAS, en la cual se informa al usuario el estado de la obligación precisando cifras y fechas de compromiso de pago, así mismo indagar la circunstancia del incumplimiento a las condiciones establecidas inicialmente.</li><li>• MENSAJERIA: Direccionamiento de mensajes informando recordándole al usuario el incumplimiento de pago, donde se indicara el valor vencido y, números de cuenta y consecuencia del no pago.</li><li>• CORREOS ELECTRONICOS: De no lograr comunicación con el cliente por las dos acciones antes mencionadas se allegara correo electrónico informando el estado actual de la obligación.</li></ul>	Técnico de cartera – Profesional Crédito Educativo	Lista de verificación de estados de vencimiento Comunicaciones escritas Correos electrónicos Llamadas telefónicas (registradas en IAS) Mensajería (texto). Visitas Focalizadas.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

		<p>Es de precisar que se agotaran todas las acciones a que hay lugar con el fin de buscar siempre el retorno de los recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Revisión de cartera morosa:</b> Con el reporte de saldo de cartera generado del cierre mensual, se identifican los créditos que se encuentran con vencimiento de 1 a 60 días.</li><li>• <b>Verificación estado de vencimiento de la obligación:</b> Una vez obtenido el listado, se corrobora el vencimiento en el software "Sistema de Cartera Financiera".</li><li>• <b>Efectividad del cobro:</b> Se genera un reporte de los abonos realizados y se verifica clientes con normalización de la obligación (al día), clientes con crédito cancelado o clientes en mora para continuar gestión de cobro.</li></ul>		
10	Cobro Prejurídico	<p>En esta etapa se adelantan acciones para aquellas obligaciones que presentan mora entre 61 y 120 días de mora, en esta etapa se causaran gastos de cobranza sobre el valor vencido, los cuales serán asumidos en su totalidad por el deudor.</p> <p>La gestión del cobro se dará dirigida tanto a titulares como a codeudores, mediante llamadas telefónicas, mensajería , correos electrónico y cualquier otra que resulte efectiva en la gestión.</p> <p>Así mismo, todo deberá quedar debidamente registrado en el sistema IAS , de forma clara y precisa.</p>	Profesional universitario Gestión de Cartera, Técnico de cartera y Profesional Crédito Educativo	Comunicaciones escritas Llamadas y correos electrónicos



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Efectividad del cobro:</b> Se genera un reporte de los abonos realizados y se verifica clientes con normalización de la obligación (al día), clientes con crédito cancelado o clientes en mora para continuar gestión de cobro.</li> </ul>		
12	Solicitud y trámite de arreglos de cartera	<p>Es la etapa en la que los clientes que presenten morosidad en los pagos, solicitan la modificación de las condiciones iniciales de pago o alternativas de pago a fin de normalizar o liquidar su obligación. Durante ésta etapa, se podran presentar las siguientes opciones; acuerdo de pago y reestructuraciones, para lo cual se surtirán las siguientes actividades:</p> <p>a) <b>Radicación de Solicitud motivada:</b> El cliente deberá presentar solicitud indicando el tipo de arreglo que solicita, los motivos que conllevaron a la solicitud y la propuesta de arreglo. (Reglamento de crédito FESCA).</p> <p>b) <b>Proyección de concepto:</b> Se revisa la solicitud, los antecedentes y el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al reglamento general de crédito y se proyecta concepto para la solicitud (viable, aplazado o negado), el cual se remite junto con los soportes al coordinador administrativo.</p> <p>c) <b>Análisis de viabilidad para suscripción del arreglo:</b> El comité técnico FESCA revisa el cumplimiento de los</p>	El coordinador administrativo de Crédito Educativo y Profesional Crédito Educativo	<p>Software IAS RGN02-02 Plan arreglo de Cartera RCE01-03 pagare</p> <p>RCE02-04 SINTESIS DE MECANISMOS DE CARTERA</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

requisitos para la viabilización del arreglo acuerdo de pago o reestructuración (Reglamento de crédito) y el comité emite concepto de viable, aplazado o negado.

d) **Notificación de concepto de arreglo de cartera:** El profesional abogado de FESCA elabora comunicación escrita al solicitante en el cual se informa el concepto dado por la junta a su solicitud si es aprobado se continúa con la siguiente actividad, de lo contrario continua con el proceso de gestión de cobro en que se encuentre.

**ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN DE LA CARTERA.**

- **PRORROGA:** En los casos de la prórroga de obligaciones con menos de 30 días de vencimiento, una vez el usuario realice la solicitud esta será analizada por parte del profesional operativo el cumplimiento de los requisitos, posteriormente se sustentara ante comité tecnico para toma de decisión y seguido se notificara al usuario de ser viable esta será cargada en sistema IAS.
- **ACUERDO DE PAGO.** Si al cliente se le aprobó acuerdo de pago junto con el soporte del primer pago, se suscribe Plan arreglo de Cartera FORMATO RGN02-02, y mensualmente el profesional abogado de FESCA realiza seguimiento al cumplimiento



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

		<p>de los pagos, si incumple un pago se remite a cobro jurídico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>REESTRUCTURACION:</b> Si al cliente se le aprueba reestructuración, se solicita la actualización de documentación y el técnico de cartera elabora el nuevo formato RCE01-03 Pagare, previo cumplimiento de requisitos, el cual es firmado por deudor y codeudor, y se activa en el software IAS. Una vez suscrito el nuevo pagare, el crédito anterior se liquida, el nuevo pagare junto con sus soportes se remite a archivo y se continua con la actividad No 3.</li> <li>• <b>REFINANCIACION:</b> Si el comité técnico, aprueba un proceso de refinanciación, se deberá verificar el cumplimiento de los requisitos, y cancelar los valores haya lugar liquidados, una vez aprobada esta decisión será notificada y se cargara la decisión en sistema IAS Y se allegara nuevo plan de pagos al cliente. RCE02-04 SINTESIS DE MECANISMOS DE CARTERA</li> </ul> <p>Nombre, Cedula, Pagare, Monto del Crédito, Saldo total del crédito, Saldo por concepto de capital, Calificación, N° de días de vencimiento, Estado de la deuda, Abogado, Dependencia, Mecanismo y Observaciones.</p>		
13	Modificaciones al pagare	En caso que la solicitud sea una exclusión de representante legal o cambio de codeudor, el profesional abogado de FESCA se encargará del	Profesional abogado de FESCA y Profesional Crédito Educativo	Software IAS RCE02-01 MODIFICATORIO AL



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

trámite correspondiente de acuerdo a las siguientes actividades:

**Exclusión de representante legal:** Cuando el deudor cumple la mayoría de edad se debe realizar la supresión del representante legal, el cual genera un modificadorio al pagaré, anexando solicitud formal, fotocopia de la cédula en Formato RCE02-01 MODIFICATORIO AL PAGARE SUPRESION REPRESENTANTE LEGAL La información del nuevo deudor es incorporada en el software IAS “módulo de cartera”. El nuevo pagare se remite a la oficina de archivo para su custodia y se actualiza el reporte CIFIN.

**Cambio de codeudor:** Cuando el deudor solicita cambio de codeudor se debe adjuntar documentos del nuevo codeudor establecidos en el reglamento general de crédito; se verifica que la obligación se encuentre al día y que los documentos cumplan los requisitos. La solicitud se remite al Comité Técnico para su estudio y remisión de concepto (aprobado o negado) una vez aprobado el profesional abogado del FESCA, realiza modificación al pagare RCE02-01 MODIFICATORIO AL PAGARE SUPRESION REPRESENTANTE LEGAL y actualización del nuevo codeudor en el aplicativo software IAS. El nuevo pagare se

PAGARE SUPRESION REPRESENTANTE LEGAL



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

remite a la oficina de archivo para su custodia y actualización en centrales de riesgo.

**Cambio de nombre:** El cliente presenta solicitud escrita adjuntando escritura pública con el cambio de nombre y fotocopia del nuevo documento, se verifica que la obligación se encuentre al día y que los documentos cumplan los requisitos. La solicitud se remite al Comité Técnico para su estudio y remisión de concepto (aprobado o negado) una vez aprobado el profesional abogado del FESCA, realiza modificación al pagare según RCE02-01 MODIFICATORIO AL PAGARE SUPRESION REPRESENTANTE LEGAL y actualización del nuevo codeudor en el aplicativo software IAS. El nuevo pagare se remite a la oficina de archivo para su custodia y actualización en centrales de riesgo.

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.0	30/01/2018	MARLENY BARRAGÁN F. CHRISTIAN H. MARTÍNEZ SARA NAYIBE VACA EDNA BARON	Versión Inicial.
0.1	18/07/2022	CRISBEL RAMÍREZ	Se agregan definiciones que hacen parte integral del procedimiento, se ajusta el responsable en todas las actividades de acuerdo al manual de funciones, se modifican las actividades 2,3 y 6 de acuerdo a lo realizado



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/10/2023

VERSIÓN: 03

			y se elimina la actividad 11 que pertenece a Cobro Jurídico.
0.2	24/07/2023	CRISBEL RAMÍREZ	Se actualizan las descripciones de las actividades 6, 9, 10 y 11 de acuerdo a lo aprobado en el Acuerdo 004 del 08 de junio del 2023.
0.3	26/10/2023	CRISBEL RAMÍREZ	Se adiciona en la actividad 12 un nuevo formato para que consiste en <i>resumir la información de acuerdo al mecanismo solicitado por el usuario, donde se deberá precisar información del deudor y demás.</i>
<b>8. ANEXOS (FORMATOS)</b>			
CODIGO	NOMBRE		
RCE02-01	MODIFICATORIO AL PAGARE SUPRESION DE REPRESENTANTE LEGAL		
RCE02-02	MODIFICATORIO PAGARE CAMBIO CODEUDOR		
RCE02-03	ACUERDO DE PAGO CREDITO EDUCATIVO		
RCE02-04	SINTESIS DE MECANISMOS DE CARTERA		
RGN03 -16	RENOVACIÓN		
RGN03 -17	CRÉDITO NUEVO		
RGN03 -14	MODIFICACIÓN AL PAGARE		