

## Contenido

# 1. OBJETIVO

Obtener el recaudo de los saldos vencidos de cartera mediante retenciones salariales.

# 2. ALCANCE

Inicia con la ubicación laboral de los beneficiarios que se encuentran en mora y son susceptibles de retención salarial y termina con la suspensión de la retención salarial por cancelación de los saldos vencidos o saldo total.

# 3. DEFINICIONES

- **Retención Salarial:** Mecanismo mediante el cual el ICETEX puede solicitar a las entidades en donde se encuentran vinculados laboralmente los beneficiarios o deudores solidarios de crédito, el descuento de los saldos vencidos hasta la recuperación total de la obligación.
- **SMLMV:** Salario Mínimo Legal Mensual Vigente, decretado por el Gobierno Nacional.

# 4. CONDICIONES GENERALES

- A través de la legalización del crédito con la suscripción de las garantías (pagaré, carta de instrucciones y/o contrato) tanto el beneficiario como el (los) deudor (res) solidario(s) aceptan en forma voluntaria las condiciones y políticas del ICETEX para el manejo de los créditos, las cuales hacen parte integral del Reglamento de Crédito Educativo y demás normas concordantes, comprometiéndose a cancelar el valor adeudado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado.
- Una obligación podrá entrar a retención salarial, cuando el vencimiento de la obligación supere los 90 días de mora y se cuente con la información de ubicación laboral obtenida mediante diferentes fuentes de información del deudor y/o deudor solidario.
- Una vez se haga efectiva la retención salarial con el primer descuento que realice la empresa, esta obligación no será sujeto de otro procedimiento de cobro.
- La retención salarial se efectúa de acuerdo con los descuentos generados por la empresa retenedora a solicitud de ICETEX según los límites de deducciones establecidos por la ley.
- La retención salarial podrá ser suspendida en caso de que el deudor o deudor solidario realice el pago del saldo vencido y solicite la suspensión o cuando cancele el saldo total de la obligación.
- En caso de que el valor a retener sea menor al propuesto por el ICETEX, se debe reliquidar al valor propuesto por la empresa y de esta manera hacer efectiva la retención salarial.
- El proceso de Retención salarial y el de cobro prejurídico no son excluyentes entre sí, sino complementarios. Tal es así que el beneficiario o deudor puede comunicarse con nuestras líneas de atención con el fin de solicitar información o realizar un tipo de acuerdo de pago para suspender la Retención salarial.

# 5. DESCRIPCIÓN

## 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

## 5.2. ACTIVIDADES

### Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza

- 5.2.1. Toma las obligaciones que cuentan con más de 90 días de mora, excluyendo aquellos créditos que no deben ser asignados por presentar algún tipo de requerimiento o acuerdo de pago vigente.
- 5.2.2. Realiza cruce con bases de datos resultado de las gestiones de cobro u otras fuentes de información obteniendo así la ubicación laboral del deudor o deudor solidario.
- 5.2.3. Por cada crédito, proyecta el plan de pagos de la retención salarial a realizar al deudor o deudor solidario.
- 5.2.4. Por cada crédito, elabora carta dirigida a la empresa, indicando la situación del deudor o deudor solidario que labora allí y la obligación que debe normalizar con la proyección de los valores a descontar para cada caso. Adicionalmente se informa a la empresa las instrucciones para abonar el dinero a ICETEX.
- 5.2.5. Imprime comunicaciones para firma por parte del Director de Cobranza y/o Vicepresidente de Crédito y Cobranza.
- 5.2.6. Gestiona la firma de las cartas y organiza archivo de envío.

### Director de Cobranza/ Vicepresidente / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

- 5.2.7. Revisa las cartas dirigidas a las empresas
- Si las cartas están correctas, continúe con la actividad 5.2.9
  - Si las cartas no están correctas y deben ajustarse, continúe con la actividad 5.2.8.
- 5.2.8. Devuelve las cartas al Técnico Administrativo - Profesional y solicita los ajustes a las mismas. Continúe con la actividad 5.2.4.
- 5.2.9. Firma las cartas de Retención Salarial y las devuelve al Técnico Administrativo - Profesional para su envío.

### Técnico Administrativo - Profesional / Dirección de Cobranza

- 5.2.10. Remite las cartas firmadas, a las empresas correspondientes. Continúa con el procedimiento ["Generación de correspondencia externa" \(A8-1-04\)](#).

### Empresa

- 5.2.11. Recibe carta y estudia la viabilidad de realizar la retención salarial de acuerdo con el salario devengado y demás descuentos y/o embargos que pueda tener el deudor o deudor solidario.

### Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza

- 5.2.12. Revisa si hay respuesta por parte de la empresa y si es posible retener salario.
- Si no es posible retener o la empresa informa que hay terminación de Contrato laboral, continúe con el procedimiento ["Gestión de cobro pre jurídico" \(M4-2-01\)](#).
  - Si es posible retener y el valor propuesto es viable o un valor menor, continúe con la actividad 5.2.14.

### Empresa

- 5.2.13. Ejecuta la retención salarial al deudor, consigna el dinero al ICETEX y envía el soporte del pago, según las indicaciones dadas por la entidad.

### Técnico Administrativo - Profesional / Dirección de Cobranza

- 5.2.14. Recibe los soportes de pago de las empresas y valida contra el archivo "Boletín pesos", de partidas contables de pagos ingresados a ICETEX. [G221 "Guía identificación y reporte de pagos retención"](#) salarial
- Si el pago es identificado y esta correctamente aplicado, continúe con la actividad 5.2.18
  - Si el pago es identificado y no esta aplicado, continúe con la actividad 5.2.17
  - Si el pago no es identificado, continúe con la actividad 5.2.15

5.2.15. Envía correo a la empresa solicitando la validación de la información del pago, continúe con la actividad 5.2.16.

**Empresa**

5.2.16. Aclara el pago realizado y envía respuesta al ICETEX, continúe con la actividad 5.2.14.

**Técnico Administrativo - Profesional / Dirección de Cobranza**

5.2.17. Reporta el pago de la retención al Grupo de Cartera para su aplicación.

5.2.18. Verifica el estado del crédito hasta la cancelación total o normalización de la deuda, de manera que se le informe a la empresa para que se suspensa la retención salarial.

5.2.19. Envía comunicación de suspensión de la retención salarial a la empresa de acuerdo con el procedimiento "[Generación de correspondencia externa](#)" (A8-1-04).

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Recuperación de los dineros adeudados por las gestiones de retención salarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación de retención salarial enviada a las empresas.</li> <li>Mediante base de datos se realiza el seguimiento al estado de las retenciones solicitadas.</li> <li>Envío de correos a las empresas confirmando los pagos de las retenciones solicitadas y/o requiriendo los soportes de la consignación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta dirigida a las empresas.</li> <li>Archivo de seguimiento "Consolidado de retenciones".</li> <li>Base de datos consolidada de los correos enviados</li> </ul>	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza
Generación de las cartas de solicitud de retención salarial a las empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de base de datos cartas de retención frente a la información del sistema.</li> <li>Revisión aleatoria de las cartas impresas frente a la información del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo con la confirmación de la revisión realizada</li> <li>Correo con la confirmación de la revisión realizada</li> </ul>	Coordinador de Cobranza
Identificación de pago por retención salarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del boletín en pesos para la identificación de partidas sin contabilizar que correspondan a retención salarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo a cartera con la identificación de los pagos para aplicación</li> </ul>	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Decreto 3155 de 1968.	N/A
<a href="#">Procedimiento Generación de Correspondencia Externa.</a>	<a href="#">A8-1-04</a>
<a href="#">Procedimiento Gestión de cobro pre jurídico</a>	<a href="#">M4-2-01</a>
Base de datos "Retención salarial"	N/A
Base de datos consolidada de los correos enviados	N/A
Acuerdo 015 de 2019 - Reglamento de cobranza	N/A
<a href="#">Guía identificación y reporte de pagos retención salarial</a>	<a href="#">G221</a>
Acuerdo 003 – Reglamento de Cobranza y Cartera – Plan de Alivios	N/A
Acuerdo 004 – Reglamento de Cobranza y Cartera – Otros Ajustes	N/A

### Anexos:

[MA4-2-03 Retención salarial V8.pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, abr 14 2020 17:43 p.m.

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Se incluye este texto

- El proceso de Retención salarial y el de cobro prejudicial no son excluyentes entre sí, sino complementarios. Tal es así que el beneficiario o deudor puede comunicarse con nuestras líneas de atención con el fin de solicitar información o realizar un tipo de acuerdo de pago para suspender la Retención salarial.

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2020-9-7	9	<p>Se incluye este texto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de Retención salarial y el de cobro prejudicial no son excluyentes entre sí, sino complementarios. Tal es así que el beneficiario o deudor puede comunicarse con nuestras líneas de atención con el fin de solicitar información o realizar un tipo de acuerdo de pago para suspender la Retención salarial.</li> </ul>
2020-04-14	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el alcance se realiza eliminación de la frase: o realización de acuerdo de pago</li> <li>En las condiciones generales se elimina la primera regla y se crea una nueva. Se elimina la regla tercera y se ajustan las reglas 5, 4 y 5.</li> <li>En las actividades se elimina en la actividad 5.2.1 y que concuerde con acuerdo de pago.</li> <li>En seguimiento y control se adiciona la identificación de pago por retención salarial</li> <li>En los documentos relacionados, se actualiza el acuerdo de Reglamento de cobranza de 2019 y se relaciona la guía G221 Guía identificación y reporte de pagos retención salarial</li> </ul>
2018-8-21	7	<p>Se incluye actividad a controlar relacionada con la generación de las cartas de retención salarial dirigida a las empresas, está alineado con el riesgo operativo identificado, resultado de la auditoría Interna de calidad.</p>
2018-4-16	6	<p>Se aclara en las actividades del procedimiento, que cuando el Técnico Administrativo recibe el soporte de pago, este pago se valida contra el archivo "Boletín pesos", y si es necesario se aclara el pago con la empresa que realiza la retención.</p>
2017-7-12	5	<p>* Se aclara en el alcance, la terminación del procedimiento con: la suspensión de la retención salarial por cancelación de los saldos vencidos o saldo total o realización de acuerdo de pago.</p> <p>* Se elimina la condición general de "La Dirección de Cobranza debe contar con un funcionario para seguimiento retención salarial..." porque esta es una función normal de la Dirección de Cobranza que la realizan varios funcionarios.</p> <p>Se realizan actualizaciones de forma en las actividades del procedimiento.</p>
2016-6-27	4	

Se modifica la redacción del alcance

Se elimina la definición de firmas de cobranza

Se eliminan las condiciones generales relacionadas con las Firmas de cobranza.

Se crea la última condición general.

En las actividades del procedimiento se modifican Firmas de cobranza por Técnico Administrativo o profesional de la Dirección de cobranza. Así como el detalle de las actividades debido a que la operación la toma el ICETEX.

2014-12-19 3

- Se modifica el tiempo en el que entran las obligaciones a Retención salarial, pasa de 60 a 90 días.
- Se modifican las actividades del procedimiento, de acuerdo con la nueva forma de realizarlas, incluyendo controles.

- 2.0 -

- 1.0 -

COPIA CONTROLADA