

CUESTIONARIO ICETEX

CITACIÓN MINISTRA DE EDUCACIÓN NACIONAL

CAMARA DE REPRESENTANTES REPRESENTANTE: WILSON HERNANDO GÓMEZ VELÁSQUEZ PROPOSICIÓN No. 80

1. ¿Por qué la entidad entregó bajo su administración la cartera a particulares?

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, en desarrollo de su objeto legal, el cual se orienta al fomento social de la educación superior, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas a la educación superior, la canalización y administración de recursos propios o de terceros, a efectos de aumentar la eficiencia en la cobranza hacia el año 2003, durante la administración anterior, se decidió licitar la prestación del servicio profesional de recuperación de cartera morosa del Icetex; de igual manera, dicho proceso de selección pública se repitió en el año 2010, con vigencia hasta agosto de 2013, el cual fue prorrogado hasta el 31 de Diciembre de 2013.

Actualmente el ICETEX como nueva estrategia para obtener un adecuado recaudo de cartera ha implementado en esta nueva administración, una prueba piloto con una firma de Cobranza Administrativa llamada Interactivo Contact Center, esto con el objeto de aunar esfuerzos en la etapa inicial de cobro de la misma, evitando así que está presente un rodamiento que llegue a los 61 días lo cual genera que la obligación sea asignada a una casa de Cobro pre jurídico.

2. ¿Bajo qué criterio se realizó dicha gestión?

La gestión de cobro de la cartera de la Entidad se efectúa según lo dispuesto en el Reglamento de Cobranza, adoptado por el Instituto mediante Acuerdo No. 030 del 20 de junio de 2007, expedido por la Junta Directiva del ICETEX.

Dentro del reglamento se prevé que la gestión de cobro podrá ser realizada directamente y/o a través de terceros, mediante dos tipos de gestión:

- Cobranza Administrativa: en esta etapa se llevan a cabo las siguientes actividades de seguimiento, para las obligaciones que presentan vencimientos entre 0 y 60 días.
- Cobranza Pre jurídica y jurídica: en esta etapa se efectúa la gestión de cobro de las obligaciones que presentan vencimientos superiores a 61 días, las



cuales a pesar de las gestiones realizadas en las etapas de cobro administrativo no realizan el pago.

Estos contratos tenían como objeto fundamental la de prestar los servicios profesionales especializados en cobro de cartera, que comprendía el cobro pre-jurídico y jurídico de las obligaciones que se encuentren en mora por concepto de crédito educativo, a nivel nacional, a favor del ICETEX, con edades de vencimientos mayores a sesenta y un (61) días, acorde con las especificaciones técnicas y funcionales señaladas en el Pliego de Condiciones, sus anexos, adendas demás documentos y de conformidad con las condiciones técnicas y de servicio especificadas en el contrato.

Estos procesos licitatorios se realizaron en consideración a que durante los últimos diez (10) años, El ICETEX ha aprobado créditos a más de 549.436 beneficiarios, incrementado su cobertura año tras año. Para cumplir con su función, debe garantizar el recaudo de la cartera, mejorar los índices de cartera vencida, procurando otorgar un mayor número de créditos a nuevos beneficiarios, como una buena práctica que se aplica en las entidades financieras.

Con esa finalidad y con una cartera que mensualmente crece y a su vez incrementa su riesgo, se hacía necesaria una estrategia de cobro pre-jurídico y jurídico adecuada, por lo cual se debía contar con empresas profesionales, especialistas en estas actividades y con cobertura a nivel nacional

3. ¿Cuál es el propósito de realizarla?

El propósito de la contratación de firmas de cobranza externa se enfoca en la necesidad de:

- Realizar una gestión de cobro especializada de acuerdo con el perfil de los usuarios de los créditos educativos de la Entidad.
- Adelantar una recuperación efectiva de la cartera.
- Mejorar de los índices de gestión de cobro
- Ampliar la cobertura de la gestión de cobro de cartera a nivel nacional, de modo tal que se cubran todos los departamentos y municipios del país.

Igualmente, se debe considerar que al contar con un operador experto en la gestión de recaudo, el Instituto obtiene beneficios como:

- Atención oportuna en el mantenimiento de la cartera.
- Desarrollo de campañas de cobro de acuerdo a las necesidades del Instituto.
- Atención personalizada del deudor, comunicación permanente y actualización de datos.



- Sensibilización de los deudores acerca de la cultura del pago y apropiación de la misma.
- Fortalecimiento de la imagen de la entidad en el tratamiento de la cartera actual y adicionalmente de soporte a la gestión de cobro en búsqueda de indicadores óptimos de recuperación.

4. ¿Cuáles son las entidades responsables para manejar la cartera de la entidad?

Por contratos suscritos por la anterior administración, actualmente existen cuatro (4) operadores que se encuentran realizando la gestión de cobro pre jurídico y jurídico (*gestión de cobro de obligaciones con vencimientos superiores a 2 meses*):

- COVINOC S.A.
- LEÓN ASOCIADOS E INVERANIVO U.T.
- INTERAUDIT S.A.
- CONSORCIO ACTIVA

Es del caso aclarar que los operadores de cobranza han sido seleccionados mediante procesos de Selección Pública de acuerdo con lo que se encuentra estipulado en el Manual de Contratación de la Entidad.

Los criterios técnicos de selección utilizados en la adjudicación de estas firmas fueron los siguientes: Evaluación de la experiencia, infraestructura y recurso humano establecidos en el pliego de condiciones:

No.	CONCEPTO
1	EXPERIENCIA
	Acreditar la experiencia con mínimo 55.000 obligaciones en los últimos 5 años.
2	RECURSO HUMANO
	Coordinadores Regionales del Proyecto ICETEX, para siete (7) ciudades.
	Personal Profesional en cobranza prejurídica: (Universitario, Técnico o Tecnólogo) con experiencia de seis (6) meses en cobranza. y/o Personal estudiante universitario, técnico, tecnólogo y/o bachiller sin estudios adicionales, con experiencia de doce (12) meses en cobranza, certificada por las
3	INFRAESTRUCTURA

	Física	
	Siete (7) oficinas en funcionamiento en las ciudades del país.	Cali Medellín Barranquilla Bucaramanga Santa Marta Neiva Bogotá (7)
	Área total disponible en todo el país	La sumatoria del área total de las oficinas que acredite el oferente en todo el país 1.500 m2
	Tecnológica	Se determinará la valoración de acuerdo con el número de computadores disponibles por proponente siempre y cuando, cumplan las especificaciones técnicas mínimas
	Líneas Telefónicas	Call center con capacidad para la atención de clientes de ICETEX o 50 líneas telefónicas para la gestión de cobro en las diferentes ciudades del país para los agentes de cobro.