

ACUERDO No. 004'
(30 ENE 2008)

**Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Administración de Riesgo
Crediticio - SARC del ICETEX**

LA JUNTA DIRECTIVA

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias en especial las que le confiere el artículo 7 de la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005, el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1050 del 6 de abril de 2006 y el Acuerdo 013 del 24 de febrero de 2007 y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005, transformó al ICETEX en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, cuyo objeto es el 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, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros.

Que el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1050 de 2006, establece que es función de la Junta Directiva formular la política general y los planes, programas y proyectos para el cumplimiento del objeto legal del ICETEX, de sus funciones y operaciones autorizadas y todas aquellas inherentes a su naturaleza jurídica, acorde con lo dispuesto por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, y los lineamientos y política del Gobierno Nacional en materia de crédito educativo.

Que el numeral 4 del artículo 9 del Decreto 1050 de 2006 faculta a la Junta Directiva del ICETEX para expedir conforme a la ley y a los estatutos; los actos administrativos que se requieran para el cumplimiento de las funciones y de las operaciones autorizadas al ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial.

Que a la Junta Directiva le corresponde indelegablemente adoptar las decisiones relativas a la adecuada organización de la administración del Riesgo y en particular las que corresponden a la Administración de Riesgo de Crédito, acorde con lo dispuesto en el Capítulo II de la Circular 100 de 1995 expedida por la Superintendencia Financiera.

Que el ICETEX, como entidad financiera de naturaleza especial, está sujeto al régimen especial de inspección, vigilancia y control que expida el Gobierno Nacional, según lo prescrito en el artículo 6 de la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005.

Que el ICETEX mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 028 del 20 de junio de 2007 aprobó el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio- SARC del ICETEX.

Que la Revisoría Fiscal recomendó al ICETEX adicionar el Manual del SARC para incluir lo pertinente a la Calificación y Provisiones de Cartera, para lo cual se expidió el Acuerdo de Junta Directiva No. 056 del 21 de noviembre de 2007.

Que mediante Acuerdo 064 del 19 de Diciembre de 2007, la Junta Directiva aprobó unos ajustes al Manual del SARC del ICETEX.

ACUERDO No. 004
(30 ENE 2008)

**Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Administración de Riesgo
Crediticio - SARC del ICETEX**

Que de acuerdo al requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia en el numeral 1.2.1 del oficio No. 2007016182-006-000, el ICETEX deberá realizar los ajustes pertinentes al Manual del SARC del ICETEX.

En virtud de lo anterior,

ACUERDA:

ARTICULO 1. Reorganizar, modificar y/o adicionar el Manual del SARC del ICETEX en los siguientes aspectos:

1. Reorganizar el Manual del SARC del ICETEX para lo cual los numerales 7, 8 y 9 se renumerarán como 6, 7 y 8 respectivamente, con el fin de identificar de manera clara las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación.
2. Reorganizar el Manual del SARC del ICETEX para lo cual el numeral 6 se renumerará como 9 respectivamente y se incorporará el numeral 9.3 "Verificación de Información en el Otorgamiento" así:

9. ETAPA DE OTORGAMIENTO

9.3 VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL OTORGAMIENTO

El proceso de verificación de información hasta el giro cubrirá los siguientes pasos, por parte del outsourcing contratado para tal fin:

Contactar telefónicamente a los solicitantes (estudiante, deudores solidarios y referencias) de los créditos educativos que han sido aprobados en los comités semanales de crédito, con el fin de verificar la información de los mismos. Para el caso en que los datos estén correctos, se les informará a los estudiantes sobre la aprobación de la solicitud y se darán las instrucciones sobre el proceso de legalización del crédito. De igual forma se enfatizará a los solicitantes, la importancia del proceso de legalización, de renovación y la veracidad de la documentación presentada.

Para el proceso de verificación, se validará que la información de los deudores y sus referencias sea cierta y consistente, y se realizará en el siguiente orden: Deudor(es) Solidario(s), Referencias y Solicitante del crédito (la información solicitada depende de los casos en que aplique).

▪ **Datos Personales:**

- Nombres y apellidos completos
- Clase de documento de identidad (cédula de ciudadanía, extranjería o tarjeta de identidad)
- Número, fecha y lugar de expedición del documento de identidad
- Fecha y lugar de nacimiento
- Nacionalidad
- Ciudad y dirección de residencia
- Teléfono fijo y celular
- Correo electrónico

ACUERDO No. 004
(30 ENE 2008)

Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio - SARC del ICETEX

▪ **Actividad Económica:**

Para personas naturales:

- Tipo de actividad: dependiente, independiente, empleado público, rentista, socio, pensionado, otro.
- Ocupación / oficio / profesión
- Nombre de la empresa donde trabaja
- Cargo que desempeña
- Ciudad, dirección y teléfono de la empresa

Para personas jurídicas:

- Razón o denominación social
- NIT, RUT y certificado de Cámara y Comercio
- Datos de la oficina principal (ciudad, dirección y teléfono)
- Datos de la sucursal o agencia (ciudad, dirección y teléfono)
- Tipo de empresa: pública, privada, mixta, otra.
- Actividad económica: industrial, comercial, transporte, construcción, agrícola, servicios financieros, otra.

▪ **Información financiera:**

- Ingresos mensuales
- Egresos mensuales
- Ingresos no operacionales
- Total activos y pasivos
- Número de cuenta de ahorros y entidad bancaria (casos en que el giro se realiza al estudiante)

▪ **Declaración de origen de fondos**

▪ **Autorización de consulta y reporte a centrales de información**

▪ **Referencias bancarias y comerciales en donde se detalle el nombre de la entidad, país, ciudad, cuenta número, dirección y teléfono**

En caso de no presentarse alguna novedad, se informará al estudiante vía correo electrónico en un tiempo máximo de 2 días hábiles, la aprobación de la solicitud y las instrucciones sobre el proceso de legalización a seguir, cuando el crédito haya sido previamente aprobado en los comités semanales de crédito, y una vez sea verificada la información diligenciada.

Para los créditos pendientes de calificación en cada uno de los comités semanales de crédito, ya sea por falta o error en alguno de sus requisitos, se informará al solicitante vía correo electrónico el error, para que se realice la corrección del mismo. En caso de existir alguna inconsistencia en la digitación de la información del usuario (nombre, dirección, teléfono, ciudad etc.), se informará al estudiante que deberá realizar la corrección en cualquiera de los puntos de atención al cliente llevando el soporte respectivo; sin embargo, en caso de identificar indicios de mala fe en la digitación de la información (como por ejemplo datos inexistentes o incoherentes), se informará al ICETEX con el fin de proceder a desistir la solicitud, conservando la información histórica del proceso adelantado por el solicitante.

En caso de que una solicitud del crédito no haya sido aprobada en el comité semanal de crédito, se informará al solicitante vía correo electrónico, la causal de no aprobación. Igualmente los resultados se publicarán en la página Web del ICETEX.

ACUERDO No. 004
(30 ENE 2008)

Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio - SARC del ICETEX

El estudiante deberá notificar por escrito al ICETEX el desistimiento de los créditos que informen su intención de no legalizar o no continuar con el proceso de solicitud del crédito; no obstante, existirá la posibilidad de reactivar el estado del crédito.

3. Reorganizar el Manual del SARC del ICETEX para lo cual se renombrará el numeral 10 – Sistema de Calificación y Provisiones como “Etapa de Seguimiento y Control” y se incorporaran los numerales 10.6 – Procedimiento de Seguimiento al Desembolso de Giros y 10.7- Verificación de Información Deudores en el Seguimiento así:

10. ETAPA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

10.6 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO AL DESEMBOLSO DE GIROS

Dada la naturaleza del servicio que ofrece el ICETEX, adicionalmente al seguimiento del comportamiento de pagos de los usuarios, se realizará el seguimiento paralelo a los desembolsos o giros que hace periódicamente la entidad en etapa de estudios a cada uno de los usuarios. Este seguimiento cubre los siguientes pasos, por parte del outsourcing contratado para tal fin:

- a) Una vez finalizado el proceso de legalización correctamente, se hará seguimiento al giro realizado por el ICETEX, el cual deberá darse en un tiempo máximo estipulado de 25 días, y reportará a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, una vez a la semana, los giros que no se han realizado en este plazo. El plazo se revisará y actualizará permanentemente.
- b) Una vez el ICETEX realice el giro, se cruzará la información de todos los créditos girados para que, vía correo electrónico se informe al solicitante sobre la realización del giro, indicando concepto, destino, fecha de giro y proceso de cobro. Se hará el seguimiento de todos los giros realizados a los estudiantes, mediante llamada telefónica, verificando la recepción de cada uno de los giros, ya sea directamente a las IES o a las cuentas bancarias de los beneficiarios.
- c) Cuando los giros que son realizados directamente a la cuenta bancaria del beneficiario no son efectivos debido a inconsistencias en la cuenta, se contactará telefónicamente a cada uno de estos beneficiarios, con el fin de corregir la cuenta matriculada.
- d) En caso que el estudiante no legalice su crédito dentro del plazo establecido para el proceso de adjudicación, se le contactará telefónicamente y vía correo electrónico, para recordar nuevamente la legalización del mismo, de acuerdo con la base de datos suministrada por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.
- e) Si la respectiva legalización del crédito no se adelanta pasados 3 meses a partir del primer contacto, se informa a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, con el fin de proceder a marcar la solicitud del crédito como crédito desistido.
- f) Se debe brindar información a los usuarios sobre el proceso de renovación del crédito y realizar el seguimiento a dicho proceso, de manera que los usuarios que deseen continuar con el crédito actualicen sus datos y lo renueven adecuadamente, teniendo como base la información de los créditos susceptibles de renovación
- g) Una vez el ICETEX realiza el giro, se continúa el proceso tal como se hace con el giro inicial.

ACUERDO No. 004
(30 ENE 2008)

**Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Administración de Riesgo
Crediticio - SARC del ICETEX**

10.7 VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DEUDORES EN EL SEGUIMIENTO

El outsourcing contratado deberá contactar telefónicamente y vía correo electrónico a los beneficiarios que renuevan su crédito educativo, con el fin de verificar su información, tal como se describe en el numeral 9.3 del manual. Si la información se encuentra correcta se debe informar al estudiante la aprobación de la renovación.

4. Adicional al Manual del SARC del ICETEX el numeral 11-Etapa de Recuperación así:

11. ETAPA DE RECUPERACIÓN

11.1 SEGUIMIENTO CARTERA VIGENTE (Al día y hasta 30 días)

El outsourcing contratado para la realización de la cobranza básica de la entidad deberá realizar las siguientes actividades:

- a) Una vez adelantado el proceso mensual de paso al cobro por parte de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología o quien haga sus veces, se comunicará este hecho vía correo electrónico al beneficiario y deudor(es) solidario(s) de cada uno de los créditos en un tiempo máximo de 3 días hábiles, con el fin de informar el traslado a cobro y los datos financieros de la obligación (valor de cuota, número de cuotas, saldo total, tasas de interés, plan de amortización, etc.).
- b) Se comunicará telefónicamente a los beneficiarios que no posean correo electrónico, el plazo establecido para informar el traslado a cobro de su obligación y los datos financieros de la misma. Adicionalmente, se deberá generar y enviar una comunicación escrita al deudor principal y a los deudores solidarios de cada uno de los créditos, donde se informe el paso a cobro y los datos financieros de la obligación (valor de cuota, número de cuotas, saldo total, tasas de interés, plan de amortización, etc.).
- c) Generará un informe mensual que será enviado a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del ICETEX, donde se informe la gestión y el seguimiento realizado a las obligaciones pasadas al cobro.
- d) Adelantará campañas mensuales de envío de correos electrónicos de cobranza preventiva (se incluirán boletines informativos mensuales generados por el ICETEX) a las obligaciones que se encuentran al día, que permitan mantener y mejorar los índices de estas obligaciones. Las campañas deberán atender todos los servicios y productos que componen el portafolio del ICETEX.
- e) Adelantará la gestión mensual de cobro por medio de envío de correos electrónicos, que permitan la recuperación de las cuotas mensuales de los créditos del ICETEX (ACCES, Mediano Plazo, entre otros), que se encuentran en época de estudios.
- f) Creará un plan de trabajo que permita contactar telefónicamente a todos los deudores solidarios por lo menos una vez al año, con el fin de informar el estado y los saldos de la obligación, como también la verificación y actualización de los datos básicos. Así mismo, deberá generar un informe mensual de los deudores solidarios contactados y los resultados de la gestión adelantada.
- g) En caso de identificar en las diferentes campañas créditos susceptibles de condonación (fallecimiento o el hecho de ser sobreviviente de invalidez del beneficiario) que cumplan los requisitos de acuerdo con los parámetros definidos en el Reglamento de Crédito educativo del ICETEX, entregará las instrucciones necesarias a sus familiares,

ACUERDO No. 004
(30 ENE 2008)

Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio - SARC del ICETEX

deudores solidarios o representante para adelantar el procedimiento de condonación de la deuda.

- h) En caso de identificar que el (los) deudor(es) solidario(s) se encuentra(n) fallecido(s), se informa al beneficiario el proceso a seguir para el reemplazo del deudor solidario fallecido.
- i) Generará un informe mensual que será enviado a la Dirección de Cobranza del ICETEX o quien haga sus veces, donde se informe la gestión y el seguimiento realizado a las obligaciones que se encuentran al día.
- j) Conservará el histórico de los cambios en la información de los beneficiarios y deudores solidarios, en caso de que el ICETEX requiera en un momento dado acceder a información anterior.
- k) Los procesos de cobranza que se adelantan deben procurar mantener las obligaciones al día y evitar molestias en los deudores por la gestión de cobranza, por tanto debe garantizarse un trato cordial y amable, que facilite la formación y compromiso de pago del deudor.
- l) Desarrollará e implementará estrategias que propendan por mantener un porcentaje cada vez mayor de deudores en estado "al día" o vencimiento inferior a (60) sesenta días con respecto al total de la cartera.
- m) Deberá crear un medio tecnológico ágil y eficiente para el proceso de actualización de las bases de datos de los beneficiarios y deudores solidarios a nivel nacional. Se debe generar e implementar un plan trimestral que detalle las estrategias de localización de deudores, con el fin de mantener una base de datos con índices adecuados de confiabilidad.

11.2 SEGUIMIENTO CARTERA VENCIDA

Dentro del proceso de seguimiento de la cartera vencida, el outsourcing deberá cumplir con las siguientes actividades:

- a) Adelantar campañas mensuales (cobranza correctiva) de llamadas telefónicas y de envío de correos electrónicos a todas las obligaciones con edad de vencimiento superior a 30 días (con saldo total de la obligación igual o superior a 4 salarios mínimos diarios legales vigentes), que permitan el aumento de la cartera al día y la recuperación de la cartera vencida.
- b) Cuando el deudor ha realizado promesa de pago y no la ha cumplido, contactar telefónicamente al deudor para recordar el incumplimiento en el pago.
- c) Cuando las obligaciones asignadas para adelantar la cobranza administrativa lleguen a los 54 días de vencimiento, se contactará telefónicamente al beneficiario y deudores solidarios del crédito, con el fin de informar que la obligación será asignada a las firmas de cobranza prejurídica, al presentar vencimientos iguales o superiores a 61 sesenta y un días; para de esta manera persuadir el pago de los saldos vencidos en máximo (6) seis días calendario.
- d) Generar un informe mensual que será enviado a la Dirección de Cobranza del Instituto o quien haga sus veces, donde se informe la gestión realizada a las obligaciones con edad de vencimiento entre 31 y 60 días, y las que presenten un vencimiento mayor a 60 días, con el fin de proceder a la asignación de estas últimas a las firmas de cobro prejurídico en las fechas definidas por el ICETEX.

ACUERDO No. 0041
(30 ENE 2008)

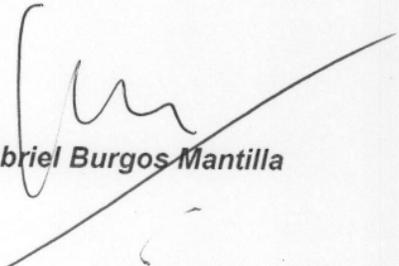
**Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Administración de Riesgo
Crediticio - SARC del ICETEX**

ARTÍCULO 2. VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición, reorganiza, adiciona y/o modifica los Estatutos del ICETEX, el Acuerdo 028 del 20 de junio de 2007, por el cual se aprueba el Manual del SARC del ICETEX y el Acuerdo 064 de 2007 por el cual se ajusta el Manual del SARC y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase

Dado en Bogotá D. C. a los **30 ENE 2008**

PRESIDENTE



Gabriel Burgos Mantilla

SECRETARIO



María Eugenia Méndez Munar