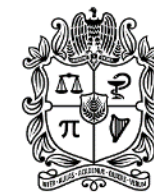




1. Información General del Documento	
Objetivo:	Gestionar el cobro sobre la <b>cartera exigible vencida</b> del préstamo estudiantil, a través de la implementación de diferentes acciones, con el fin de recuperar dichos recursos
Alcance:	Este procedimiento inicia con la identificación de los deudores para realizar las acciones de cobro persuasivo y finaliza con la aplicación de acciones de cobro. Aplica para todas las sedes de la Universidad Nacional que han implementado el programa préstamo estudiantil.
Definiciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Acuerdo de Pago:</b> Es el acuerdo de voluntades suscrito entre un deudor y la universidad cuyo objeto está orientado a reestructurar el pago de una obligación dineraria, a efecto de mejorar las condiciones de pago del deudor. Se formaliza mediante la suscripción de un documento entre la Universidad y el deudor, en el formato que para el efecto establezca la Dirección Nacional de Bienestar Universitario.</li> <li>2. <b>Cartera Exigible:</b> Deudas a favor de la Universidad que se constituyeron en desarrollo del programa de préstamo estudiantil, y sobre las cuales la Universidad puede exigir el pago de la obligación dineraria ya sea por finalización del período de no cobro otorgado al deudor o cuando éste pierde la calidad de estudiante, según la normativa interna.</li> <li>3. <b>Cartera Vencida:</b> Deudas a favor de la Universidad que no son pagadas en el plazo establecido y que pueden ser objeto de acciones de cobro.</li> <li>4. <b>Cobro Jurídico:</b> Acciones de carácter jurídico adelantadas por las Oficinas Jurídicas de las Sedes o por Oficinas de Cobranza, por las cuales se busca el pago de la deuda cuando el deudor no ha cancelado voluntariamente la obligación.</li> <li>5. <b>Cobro Persuasivo:</b> Es la gestión que se concibe como el conjunto de las actividades tendientes a la obtención del pago inmediato y voluntario de la obligación vencida.</li> <li>6. <b>Estado de Cuenta:</b> Es el documento con información que entrega Bienestar Universitario al deudor, indicando entre otros, el saldo de la deuda, el número de cuotas de amortización, la fecha de inicio de amortización, así como el valor mensual y las fechas de pago oportuno.</li> <li>7. <b>Deudor Principal:</b> Estudiante de pregrado al cual se le ha otorgado o ha sido beneficiado con el préstamo estudiantil.</li> <li>8. <b>Deudor Solidario:</b> Persona que responde ilimitada e indistintamente con el deudor principal por la obligación de préstamo estudiantil mediante la suscripción de un mismo pagaré.</li> <li>9. <b>Fecha límite:</b> Corresponde a una fecha fijada para el pago de la deuda más cinco (5) días calendario, al final de los cuales termina el pago oportuno.</li> <li>10. <b>Interés Moratorio:</b> Es el valor que se cobra sobre el capital adeudado, a partir del día siguiente en que se hace exigible la obligación y, hasta la fecha de pago o, si es el caso, la de suscripción del acuerdo de pago</li> </ol>



	<p><b>11. Pagare:</b> Título que presta mérito ejecutivo manifestado en un documento necesario para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en él se incorpora. Contiene una promesa incondicional de los deudores de préstamo estudiantil consistente en pagar una suma de dinero a nombre de la Universidad en un plazo o condición determinado.</p> <p><b>12. Pago Oportuno:</b> Es el período de tiempo que el deudor tiene como límite para cancelar el total de la cuota mensual, previamente indicada en el estado de cuenta.</p> <p><b>13. Préstamo estudiantil.</b> Consiste en un apoyo en dinero, con obligación de reembolso, que se concede a los estudiantes para cubrir parcialmente los gastos de manutención. Este apoyo puede ser condonado parcial o totalmente de acuerdo a la normatividad con la cual fue concedido.</p>
<p>Documentos de Referencia:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdo N° 007 de 2010 del Consejo Superior Universitario. "Por el cual se determina y organiza el Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia".</li> <li>2. Resolución No. 001 de 2011 Consejo de Bienestar Universitario. "Por la cual se reglamentan los programas de Gestión Económica, Gestión para el Alojamiento, Gestión Alimentaria y Gestión para el Transporte, que hacen parte del área de Gestión y Fomento Socioeconómico, del Sistema de Bienestar Universitario, para la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia".</li> <li>3. Resolución No. 939 de 1993. Vicerrector de Bienestar Universitario. "Por la cual se reglamentan los Préstamos para los estudiantes de pregrado en la Sede de Santafé de Bogotá, Sede Palmira y para los estudiantes de Programas Especiales de las Sedes de Medellín y Manizales"</li> <li>4. Resolución No. 12 de 1990 Consejo de Sede Medellín. "Por la cual se reglamentan los Préstamos Estudiantiles para los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín"</li> <li>5. Resolución 1465 de 2013 Rectoría. "Por la cual se adopta el Reglamento Interno de Cartera de la Universidad Nacional de Colombia"</li> <li>6. Acuerdo 04 del 22 de abril de 2014 del Consejo de Bienestar Universitario "por el cual se reglamentan los apoyos económicos estudiantiles de los programas de gestión económica, gestión de alojamiento, gestión alimentaria y gestión para el transporte que hacen parte del área de Gestión y Fomento Socioeconómico del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia".</li> </ol>
<p>Condiciones Generales:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cobro persuasivo se inicia cuando el deudor no realiza el pago oportuno de su obligación. Esta situación se puede presentar:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cuando el deudor incumpla los pagos en el marco de las normas bajo las cuales se ha otorgado el préstamo estudiantil.</li> <li>b) Cuando el deudor en el marco de la Resolución 939 de 1993 de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, no inició el pago de la obligación una vez ha finalizado el período de no cobro o cuando ha incumplido el pago de cualquier cuota</li> </ol> </li> </ol>



	<p>mensual o cuando no se inició el pago inmediatamente después de que el beneficiario del préstamo ha perdido su calidad de estudiante sin culminar exitosamente el plan de estudios.</p> <p>c) Cuando el deudor en el marco de la Resolución 001 de 2011 del Consejo de Bienestar Universitario no inició el pago de su obligación una vez ha finalizado el período de no cobro, o cuando ha incumplido el pago de cualquier cuota mensual o, cuando no se inició el pago tres meses después de haber perdido la calidad de estudiante sin culminar exitosamente el plan de estudios.</p> <p>2. La gestión de cobro persuasivo no podrá ser superior a 180 días calendario (en el marco de la Resolución 939 de 1993 y la Resolución 12 de 1990, contados a partir de la fecha límite en que el deudor incumple la obligación, período durante el cual el Área de Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces realizará acciones orientadas a la recuperación de cartera y deberá dejar evidencia de las mismas, con el propósito de documentar el respectivo proceso. Para las deudas generadas en virtud de la Resolución 01 de 2011, la gestión de cobro persuasivo no puede superar los 90 días y una vez cumplidos se podrá iniciar el cobro jurídico.</p> <p>3. Este procedimiento aplicará también para los deudores que tienen 30 días o más de morosidad en el pago de la deuda.</p> <p>4. Si el deudor no recibe la notificación por parte de la Universidad sobre el incumplimiento de la deuda esto no lo exime de pagar la deuda en los plazos establecidos.</p> <p>5. Cuando un deudor o deudor solidario solicite un ajuste en la forma de pago y este ajuste no se encuentre reglamentado dentro de la norma bajo la cual se otorgó el préstamo, es necesario que el deudor trámite esta solicitud ante la instancia correspondiente para su aprobación.</p> <p>6. Este procedimiento se aplicará en las Sedes en las que existan deudores morosos del préstamo estudiantil.</p>
--	--

2. Información Específica del Procedimiento					
ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo/Rol	Registros	Sistemas de Información
1	Identificar los deudores	Actualizar semestralmente las bases de datos con: a. Los deudores que han finalizado su período de no cobro y aun no han iniciado el pago de sus compromisos.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Bases de datos	N/A

**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil**



		<p>b. Los deudores que ya habían iniciado el pago y lo suspendieron</p> <p>c. Los deudores que perdieron la calidad de estudiante y no han iniciado el pago de sus compromisos habiendo transcurrido el tiempo otorgado por la norma.</p>			
2	Enviar primera comunicación y estado de cuenta	Remitir tanto al deudor como al deudor solidario, dentro de los primeros 30 días contados a partir del incumplimiento de la fecha límite de pago, la información sobre el estado de cuenta donde se especifique el número de cuotas atrasadas el valor de las mismas y el interés generado, entre otros. Así mismo se procederá con los deudores que tienen una morosidad superior a los treinta días.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Oficio y/o Correo electrónico con estado de cuenta.	N/A
3	Identificar abonos	<p>Conciliar e identificar mensualmente la información de los abonos</p> <p><b>¿El deudor o deudor solidario se ponen al día en los pagos?</b></p> <p><b>SI:</b></p> <p>Finaliza entonces la acción de cobro persuasivo.</p>	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Relación Conciliación	N/A

**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil**



		<p><b>NO:</b> Pasa a la actividad 4</p>			
4	Contactar al deudor o deudor solidario	<p>Contactar a través de llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto al deudor y al deudor solidario, dentro de los 30 días calendario después de enviada la primera comunicación para confirmar la recepción de la misma y especificar el pago de la deuda.</p> <p><b>¿El deudor o el deudor solidario están interesados en realizar acuerdos de pago?</b></p> <p><b>SI:</b> Pasa al procedimiento acuerdos de pago.</p> <p><b>NO:</b> Pasa a la actividad 5.</p>	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Base de datos con llamadas telefónicas realizadas, correo electrónico y/o mensaje de texto enviado	N/A
5	Enviar segunda comunicación	<p>Remitir nueva comunicación si transcurridos entre 60 y 80 días calendario desde el envío de la primera comunicación no se inicia el pago, reiterando la falta de pago tanto al deudor como al deudor solidario, en el marco del cobro persuasivo.</p>	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Copia de la comunicación con aclaración de segundo aviso.	N/A



		<p>¿El deudor o deudor solidario se acercan para establecer un acuerdo de pago dentro de los 60 y 80 días calendario siguientes a la segunda comunicación?</p> <p><b>SI:</b>                  Pasa al procedimiento acuerdos de pago.</p> <p><b>NO:</b>                  Pase a la actividad 6.</p>			
6	Remitir a cobro jurídico	<p>Enviar a cobro Jurídico, si transcurridos 180 días calendario desde el inicio del cobro persuasivo (en el marco de la Resolución 939 de 1993 y la Resolución 12 de 1990), se presentan alguna de las siguientes situaciones:</p> <p>a. Tanto el deudor como el deudor solidario no respondieron a las comunicaciones y llamadas telefónicas efectuadas.</p> <p>b. No se encuentra al día con los pagos acordados.</p> <p>c. No cumplir con las condiciones de plazo y monto establecidas en el Acuerdo de Pago.</p> <p>Para las deudas generadas en virtud de la Resolución 01 de 2011, la</p>	Coordinador del préstamo estudiantil y Jefe Área Gestión y Fomento Socioeconómico	Oficio remisión de caso	N/A



**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil**

		gestión de cobro persuasivo no puede superar los 90 días.  Pasar al procedimiento de cobro jurídico.			
7	Elaboración de los informes de gestión.	Elaborar de manera trimestral el informe de préstamo estudiantil y gestión de cartera	Jefatura o coordinación de área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces.	Informe de gestión.	N/A

<b>Elaboró:</b>	Héctor Javier Orduz Enciso – Contador contratista de la División de Gestión y Fomento Socioeconómico de la Sede Bogotá  Claudia Elena Betancur Franco – Jefe Unidad Administrativa de Bienestar Universitario Sede Medellín  Diana Isabel Jaimes Ayala – Profesional Universitario División de Gestión y fomento socioeconómico de la Sede Bogotá  Esteban Henao Arboleda – Gestor de Calidad Sede Palmira  Jaime Daniel Ruales – Profesional de apoyo de la Unidad	<b>Revisó:</b>	Oscar Oliveros – Director de Bienestar Universitario Sede Bogotá  Sergio Restrepo - Director de Bienestar Universitario Sede Medellín  Rayen Amanda Rovira - Director de Bienestar Universitario Sede Manizales  Víctor Díaz - Director de Bienestar Universitario Sede Palmira  Oscar Yesid Suarez – Directora de Bienestar Sede La Paz	<b>Aprobó:</b>	Martha Lucía Álzate Posada Directora Nacional de Bienestar Universitario
-----------------	---	----------------	--	----------------	---

**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil**



	<p>Administrativa de Bienestar Universitario Sede Medellín</p> <p>Olga Cecilia Hurtado Velásquez– Asesora de la Dirección Nacional de bienestar Universitario.</p> <p>Paola Teresa Ardila Quintero – Técnico administrativo de la División de Gestión y Fomento socioeconómico Sede Bogotá</p> <p>Rocío Misas Cifuentes – Coordinadora programa de egresados Sede Manizales</p> <p>Lizeth Mendoza – Profesional de apoyo de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá</p> <p>Wilson Umaña Tobón – Profesional Especializado de la División de Gestión y Fomento Socioeconómico Sede Bogotá</p> <p>Daniel Alejandro Rubiano Sosa – Profesional de Apoyo de la Dirección Nacional de bienestar Universitario</p>		<p>Kelly Zuleta – Profesional de Bienestar Universitario Sede Orinoquía</p> <p>Luisa Herrera – Profesional de Bienestar Universitario Sede Caribe</p> <p>Allan Wood – Jefe de Unidad y Docencia Formación Sede Amazonas</p> <p>Dannys García - Profesional de Bienestar Universitario Sede Tumaco</p>		
Fecha:	26 de mayo de 2021	Fecha:	Agosto y septiembre de 2021	Fecha:	17 de diciembre de 2021