



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Gestionar la cartera vencida del préstamo estudiantil una vez se haya surtido el proceso de cobro preventivo y persuasivo, a través del seguimiento de acciones jurídicas con el fin de recuperar los recursos a favor de la Universidad.
Alcance:	Este procedimiento inicia con la notificación al deudor, continúa con el envío de la deuda a la instancia jurídica y finaliza con acciones de control al cobro jurídico. Aplica para todas las sedes de la Universidad Nacional de Colombia que han implementado el programa de préstamo estudiantil.
Definiciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carta de Instrucciones: Documento que acompaña al título de valor que contenga espacios en blanco, podrá ser diligenciado por el tenedor legítimo, con el fin de que este ejerza el derecho que en él se incorpora; el diligenciamiento se realizará conforme a las instrucciones que el suscriptor haya expresado. 2. Cartera Vencida: Deudas a favor de la Universidad Nacional de Colombia que no son pagadas en el plazo establecido y que pueden ser objeto de cobro jurídico. 3. Cobro Preventivo: Acciones que se realizan antes del vencimiento de la cuota de pago correspondiente con el fin de prevenir que hayan incumplimientos en los pagos. 4. Cobro Coactivo. Es una facultad de la Administración Universitaria, que consiste en la posibilidad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, cuya justificación se encuentra en la prevalencia del interés general, en cuanto dichos recursos se necesitan con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales. 5. Cobro Judicial: Acciones jurídicas adelantadas por las Oficinas Jurídicas de las Sedes o por Oficinas de Cobranza contratadas para tales efectos, e interpuestas ante los despachos judiciales, por las cuales se busca mediante un proceso ejecutivo el pago de la deuda del préstamo estudiantil. 6. Cobro Jurídico: Acciones administrativas, 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. 7. Cobro Persuasivo: 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. 8. Cobro Pre jurídico: Acciones de cobro emprendidas en la etapa de cobro jurídico cuyo propósito es llegar a un acuerdo de pago entre la Institución con el deudor u obtener el pago de la obligación, previo al inicio del proceso ejecutivo.



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Título: Acciones de cobro jurídico del préstamo estudiantil

	<ol style="list-style-type: none">9. Conciliación: Verificar la consistencia entre la información de los abonos realizados por los deudores del Préstamo Estudiantil y la registrada en la tesorería de la Sede o en la cuenta bancaria de la Universidad Nacional de Colombia, según sea el caso.10. Deudor Solidario: Persona que responde ilimitada e indistintamente con el deudor principal por la obligación de préstamo estudiantil mediante la suscripción de un mismo pagaré.11. Estado de Cuenta: Es el documento con información que entrega Bienestar Universitario al deudor con el saldo de la deuda, la fecha de inicio de amortización, el valor mensual, entre otros.12. Pagaré: 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 Nacional de Colombia en un plazo o condición determinado.13. Préstamo estudiantil. Consiste en un apoyo en dinero, con obligación de reembolso, que se concede a los estudiantes para cubrir parcialmente los gastos de manutención durante el tiempo que dura oficialmente su proceso de formación.14. Acuerdo de pago: Acuerdo de voluntades suscrito entre un deudor y la Universidad Nacional de Colombia cuyo objeto está orientado a reestructurar el pago de una obligación dineraria vencida o en mora, a efecto de mejorar las condiciones de pago del deudor.15. Castigo de cartera: Es el procedimiento contable mediante el cual una vez provisionada la cartera, la Entidad decide sanear los estados financieros.
Documentos de Referencia:	<ol style="list-style-type: none">1. 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".2. 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".3. 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".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".



	<ol style="list-style-type: none">5. Resolución 1465 de 2013 Rectoría. "Por la cual se adopta el Reglamento Interno de Cartera de la Universidad Nacional de Colombia".6. Resolución 141 de 2007 Rectoría. "Por la cual se reglamenta el procedimiento de jurisdicción coactiva en la Universidad Nacional de Colombia".7. Resolución 1551 de 2014 Rectoría "Por medio de la cual se expide el manual de convenios y contratos de la Universidad Nacional de Colombia".8. 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".9. Resolución 1427 de 2017, Rectoría, "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 1465 de 2013 de Rectoría que adopta el Reglamento Interno de Cartera de la Universidad Nacional de Colombia".
Condiciones Generales:	<ol style="list-style-type: none">1. El cobro coactivo se inicia cuando el deudor no realiza el pago parcial o total de la deuda en el marco del cobro persuasivo.2. La gestión de cobro persuasivo no podrá ser superior a 180 días calendario (para los casos en los que el crédito se haya concedido en vigencia de la Resolución 939 de 1993 y de 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 los créditos estudiantiles concedidos bajo 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 coactivo.3. El cobro coactivo podrá realizarse a través de la oficina jurídica de Sede. En caso de que se haya establecido previamente un contrato, se podrán realizar acciones de cobro jurídico por parte de las Oficinas de cobranza.4. De acuerdo con el convenio o contrato suscrito las Oficinas de Cobranza establecerán los términos para el cobro pre jurídico, el cual no podrá exceder los 180 días calendario. En caso de que el cobro pre jurídico conlleve a un acuerdo de pago, este no podrá exceder los 60 meses.5. Los pagos de la deuda del préstamo estudiantil se realizarán en las cuentas que la Universidad Nacional de Colombia establezca para tal fin y los pagos en efectivo en los medios que la Universidad disponga.6. El Área de Gestión y Fomento Socioeconómico solamente podrá entregar los pagarés originales una vez sean requeridos para el inicio del cobro coactivo y para las demás instancias que se requieran se entregaran copias de los mismos.



	<ol style="list-style-type: none">7. Los contratos que se suscriban con las Oficinas de Cobranza deberán acogerse a lo establecido en el Manual de Convenios y Contratos de la Universidad Nacional de Colombia y a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1465 de 2013 de Rectoría.8. El Área de Gestión y Fomento Socioeconómico del Sistema de Bienestar Universitario deberá garantizar que dentro de la minuta del contrato se incluyan dentro de las obligaciones del contratista la de entregar mensualmente un informe sobre la gestión del cobro en lo relacionado con la etapa judicial y semestralmente informe con el consolidado del cobro, específicamente en lo relacionado con las gestiones judiciales y las gestiones administrativas implementadas.9. Una vez finalizado el proceso de cobro jurídico el resultado del mismo deberá ser o bien la recuperación de la cartera o bien un concepto emitido por la instancia que lo realizó en el cual se declare la imposibilidad de recuperar dicho recurso y se recomiende el proceso de castigo. Bajo ninguna circunstancia el cobro podrá ser devuelto sin alguno de estos dos resultados al Área de Gestión y Fomento Socioeconómico.10. La Dirección de Bienestar Universitario de la Sede o quien haga sus veces le presentará al Vicerrector de Sede la propuesta en la cual se evalúe la mejor opción para la realización del cobro jurídico, que bien puede hacerse a través de la Oficina Jurídica de la Sede o a través de una Oficina de Cobranza.11. El Área de Gestión y Fomento Socioeconómico deberá remitir a la Oficina Jurídica de la Sede todos los informes entregados por las oficinas de Cobranza.12. La actividad No. 5 aplica únicamente para las sedes en donde se haya contratado una oficina de cobranza para realizar el cobro jurídico, si la Sede no cuenta con una Oficina de Cobranza contratada, deberá seguir los pasos descritos en este procedimiento en los que estas actividades son realizadas en su totalidad por personal de la Universidad.13. Este procedimiento se aplicará en las Sedes en las que la Dirección de Bienestar Universitario o quien haga sus veces, implementa el préstamo estudiantil.
--	---

2. Información Específica del Procedimiento					
ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo/Rol	Registros	Sistemas de Información
1	Verificar la información	Verificar el saldo del deudor y la demás información relacionada con la deuda.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o	Base de datos	N/A



			quien haga sus veces.		
2	Definir la instancia de cobro	<p>Establecer si la instancia que realizará el cobro jurídico es la respectiva Oficina Jurídica de Sede o una Oficina de Cobranza que tenga contrato de cobranza vigente con la UNAL.</p> <p>Los lineamientos para la contratación de las Oficinas de Cobranza se establecen en conjunto con la respectiva Oficina Jurídica de Sede y la Sección de contratación y con el aval de la Dirección de bienestar, la División Financiera y la Vicerrectoría.</p>	Jefe Oficina Jurídica de Sed.		
3	Notificar a los deudores	<p>Enviar comunicación escrita a los deudores y deudores solidarios sobre la remisión del caso a cobro jurídico solo en caso de contar con la información de notificación.</p> <p>Si no se cuenta con la información de notificaciones de los deudores y codeudores, se pueden realizar las contrataciones de empresas de consulta crediticia (Data crédito).</p> <p>Nota: En caso de que se cuente con los datos de nombre y de cédula, la sede podrá realizar la notificación por aviso, siguiendo los lineamientos de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)</p>	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces.	Oficio y/o Correo	N/A
4	Remitir casos a la instancia jurídica	Trasladar base de datos e información relevante a la instancia jurídica para iniciar el cobro. Esta base debe contener los siguientes datos: documento, nombre, monto	Jefe Área de Gestión y Fomento Socioeconómico o	Oficio y/o Correo	N/A

Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Título: Acciones de cobro jurídico del préstamo estudiantil



		de la deuda, saldo, acciones de cobro persuasivo, datos de contacto del deudor y del deudor solidario (en caso de tener esta información). Cuando: a. Se han vencido los términos del cobro persuasivo sin que se haya realizado el pago. b. Se han incumplido los acuerdos de pago. c. se ha cumplido con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Cartera Resolución 1465 de 2013 Capítulo VI Disposiciones comunes a la gestión de cobro persuasivo.	quien haga sus veces.		
5	Recibir informe	Recibir mensualmente de la Oficina de Cobranza contratada un informe sobre la gestión del cobro en lo relacionado con la etapa judicial, en los casos que estén en dicha instancia, el cual será copiado a la oficina Jurídica de la Sede. Esta responsabilidad se debe tener en cuenta en los contratos, así como la prohibición de recaudo de dineros.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Informe mensual	N/A
6	Hacer seguimiento a los procesos jurídicos	Recibir y actualizar la información entregada por la Oficina Jurídica o la Oficina de Cobranza contratada, y hacer seguimiento a cada caso gestionado, indicando entre otros: la instancia en la cual se encuentra el caso, si hay sentencia a favor o en contra, las evidencias de cada una de las etapas por las cuales ha pasado, el registro de abonos o se ha efectuado el pago de la obligación, si se han suscrito acuerdos de pago, el registro cuando se determina que son localizados e ilocalizables.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Base de datos	N/A
7	Identificar casos en donde se han recibido	Recibir la base de datos actualizada e identificar los casos en los que se han recibido pagos.	Jefe de Área Gestión y Fomento	Base de datos	N/A

Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Título: Acciones de cobro jurídico del préstamo estudiantil



	pagos del préstamo estudiantil	¿Se han recibido pagos? Si: Continúa en la siguiente actividad. No. Continúa en la actividad No. 10.	Socioeconómico o quien haga sus veces		
8	Recibir pagos por parte de los deudores	Recibir los pagos realizados por los deudores para su respectivo registro y actualización de los saldos que tiene la Universidad Nacional de Colombia por el concepto de préstamos estudiantiles. ¿El pago se realiza por los medios dispuestos por la sede o a través de un título judicial? Medios dispuestos por la sede: continúe en la actividad 15. Título judicial: continúe en la actividad No. 9.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	N/A	N/A
9	Definir responsabilidad de cobro del dinero recaudado durante el proceso de cobro judicial	Entregar los procesos de cobro jurídico que tengan como resultado títulos judiciales (depósitos judiciales) al área de tesorería para su respectivo cobro. Continúa en la actividad No. 15.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Informes mensuales de la Oficina de Cobranza	N/A
10	Identificar los casos irrecuperables	Identificar mediante el seguimiento previo estudio y autorización de la Oficina Jurídica, si existen casos que sean irrecuperables por ser deudores localizados e ilocalizables, o por estar dentro de las causales de castigo establecidas en el Reglamento Interno de Cartera, Resolución 1465 de 2013 de Rectoría.	Jefe División de Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus	Base de datos	N/A



			veces		
11	Definir los casos que pueden ser susceptibles de castigo de cartera	Definir los casos que pueden ser susceptibles del castigo de cartera conforme a las causales establecidas en el Reglamento Interno de Cartera y documentar el proceso de castigo para solicitar la aprobación, previo estudio y autorización de la Oficina Jurídica correspondiente, de acuerdo al procedimiento Castigo de Cartera.	<p>Área Gestión y Fomento socioeconómico.</p> <p>Oficina Jurídica</p> <p>Sección Contable</p>	Base de datos	N/A
12	Aprobar castigo de cartera	Realizar las acciones establecidas en el procedimiento de castigo de cartera regulado en la Resolución 1465 de 2013.	Rectoría	<p>U.FT.12.010.1 28 Ficha Concepto Jurídico sobre Imposibilidad de Recaudo o Evaluación Costo – Beneficio</p> <p>U.FT.12.010.1 30 Informe verificación financiera área de Bienestar</p> <p>Resolución firmada por la rectoría con la</p>	



				aprobación del castigo de cartera	
13	Definir deudas para castigo de cartera.	Definir los clientes cuyas deudas pasarán a castigo de cartera y realizar la respectiva notificación del cambio de estado ante las entidades que considere la sede en cada una de las obligaciones al estado castigado. Establecer y ejecutar estrategias de recuperación de la deuda, para los deudores y deudores solidarios con deuda en estado castigado.	Área Gestión y Fomento socioeconómico. Oficina Jurídica Sección Contable	Base de datos	N/A
14	Actualizar y depurar estados financieros	Realizar la actualización y depuración de los estados financieros anexando los soportes correspondientes de la aprobación del castigo de cartera.	Área Gestión y Fomento socioeconómico. Sección Contable	Base de datos	QUIPU
15	Realizar la conciliación contable	Realizar conciliaciones mensuales sobre la cuenta en la cual se realizan los pagos, para verificar los abonos hechos por parte de quienes tienen cobro jurídico con la información suministrada por la empresa de cobranza, la oficina jurídica o quien haga sus veces. Adjuntar los soportes de las conciliaciones para que la Sección Contable realice el registro del castigo de cartera. Para el debido castigo se deben anexar soportes del debido proceso y paso por todas las etapas de cobro, es decir desde el cobro preventivo hasta el castigo.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Conciliación contable	N/A



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Título: Acciones de cobro jurídico del préstamo estudiantil

Elaboró:	Claudia Elena Betancur Franco – Jefe Unidad Administrativa de Bienestar Universitario Sede Medellín Jaime Daniel Ruales – Profesional de apoyo de la Unidad Olga Cecilia Hurtado Velásquez– Asesora de la Dirección Nacional de bienestar Universitario. Valentina Cárdenas – Abogada de la Oficina Jurídica de la Sede Medellín Daniel Alejandro Rubiano Sosa – Profesional de Apoyo de la Dirección Nacional de Bienestar Universitario	Revisó:	Jairo Iván Peña – Director Jurídico Nacional Oscar Arturo Oliveros Garay – Director de Bienestar Universitario Sede Bogotá Julio Cesar Sánchez Henao- Director de Bienestar Universitario Sede Medellín Rayen Amanda Rovira - Director de Bienestar Universitario Sede Manizales Víctor Manuel Díaz Carrero - Director de Bienestar Universitario Sede Palmira Kelly Zuleta – Profesional de Bienestar Universitario Sede Orinoquía Luisa Herrera – Profesional de Bienestar Universitario Sede Caribe Allan Wood – Coordinador de Bienestar Universitario Sede Amazonas	Aprobó:	Martha Lucía Álzate Posada Directora Nacional de Bienestar Universitario
-----------------	---	----------------	--	----------------	--

Macroproceso: Bienestar Universitario
Proceso: Bienestar Universitario
Título: Acciones de cobro jurídico del préstamo estudiantil



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

			Dannys García - Profesional de Bienestar Universitario Sede Tumaco		
Fecha:	23-06-2021	Fecha:	24 de enero de 2022	Fecha:	23 de marzo de 2022