



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Área: Gestión y Fomento Socioeconómico

Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil

1. Información General del Documento	
Objetivo:	Gestionar el cobro sobre la cartera exigible vencida 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">1. Acuerdo de Pago: 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.2. Cartera Exigible: 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.3. Cartera Vencida: Deudas a favor de la Universidad que no son pagadas en el plazo establecido y que pueden ser objeto de acciones de cobro. cobro persuasivo.4. Cobro Jurídico: 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.5. 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.6. Estado de Cuenta: 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.7. 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.8. Fecha límite: 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.9. Interés Moratorio: 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



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Área: Gestión y Fomento Socioeconómico

Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil

	<p>10. Pagare: 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>11. Pago Oportuno: 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>12. 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. Este apoyo puede ser condonado parcial o totalmente de acuerdo a la normatividad con la cual fue concedido.</p> <p>13. Servidor público deudor: Es aquel que en vigencia de la relación laboral con la Universidad, le adeuda a la institución sumas de dinero como consecuencia de recibir el préstamo estudiantil. Entran dentro de esta denominación los empleados públicos, los trabajadores oficiales, el personal académico adscrito y no adscrito a la carrera docente, los supernumerarios, los empleados temporales y en general todas aquellas personas tengan un vínculo laboral con la Universidad.</p>
Documentos de Referencia:	<ol style="list-style-type: none">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".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".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"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"5. Resolución 1465 de 2013 Rectoría. "Por la cual se adopta el Reglamento Interno de Cartera de la Universidad Nacional de Colombia"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".



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Área: Gestión y Fomento Socioeconómico

Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil

<p>Condiciones Generales:</p>	<ol style="list-style-type: none">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">a) Cuando el deudor en el marco de la Resolución 12 de 1990 del Consejo de Sede Medellín, incumpla los pagos bien sea al graduarse o al perder la calidad de estudiante.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 mensual o cuando no se inició el pago inmediatamente después de que el beneficiario del préstamo ha perdido su calidad de estudiante.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, o cuando no se inició el pago tres meses después de haber perdido la calidad de estudiante sin culminar exitosamente el plan de estudios.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 en los casos en los cuales el deudor incumple de forma no consecutiva con los pagos al tercer retraso no consecutivo, se podrá iniciar el cobro jurídico.3. Este procedimiento aplicará también para los deudores que tienen 30 días o más de morosidad en el pago de la deuda.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.5. La Dirección Nacional de Bienestar remitirá a cada Sede semestralmente el listado de los servidores públicos para efectos de realizar la actividad 1.6. En la actividad No. 4. Si el deudor solidario moroso es un servidor público docente y/o administrativo, adicionalmente se sensibilizará sobre las opciones de firmar libranza en caso de realizarse un acuerdo de pago.7. Este procedimiento se aplicará en las Sedes en las que existan deudores morosos del préstamo estudiantil.
-----------------------------------	---



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Área: Gestión y Fomento Socioeconómico

Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil

2. Información Específica del Procedimiento					
ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo/Rol	Registros	Sistemas de Información
1	Identificar los deudores	<p>Actualizar mensualmente las bases de datos con:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Los deudores que han finalizado su período de no cobro y aun no han iniciado el pago de sus compromisos.b. Los deudores que ya habían iniciado el pago y lo suspendieron <p>Actualizar por período académico, las bases de datos con:</p> <ul style="list-style-type: none">a. 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>Los servidores públicos deudores y servidores públicos deudores solidarios con la Universidad que tienen cartera vencida.</p>	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Bases de datos	N/A
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	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Oficio y/o Correo electrónico con estado de cuenta.	N/A



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Área: Gestión y Fomento Socioeconómico

Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil

		tienen una morosidad superior a los treinta días.			
3	Identificar abonos	<p>Conciliar e identificar mensualmente la información de los abonos</p> <p>¿El deudor o deudor solidario se ponen al día en los pagos?</p> <p>SI: Finaliza entonces la acción de cobro persuasivo.</p> <p>NO: Pasa a la actividad 4</p>	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Relación Conciliación	N/A
4	Contactar al deudor o deudor solidario	<p>Realizar llamada telefónica y enviar correo electrónico 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>¿El deudor o el deudor solidario están interesados en realizar acuerdos de pago?</p> <p>SI: Pasa al procedimiento acuerdos de pago.</p> <p>NO: Pasa a la actividad 5.</p>	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Formato registro de llamadas Resolución 1465 de 2013 de Rectoría y el correo electrónico	N/A



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Área: Gestión y Fomento Socioeconómico

Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil

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> <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>SI: Pasa al procedimiento acuerdos de pago.</p> <p>NO: Pase a la actividad 6.</p>	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Copia de la comunicación.	N/A
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> <ol style="list-style-type: none">Tanto el deudor como el deudor solidario no respondieron a las comunicaciones y llamadas telefónicas efectuadas.No se encuentra al día con los pagos acordados.No cumplir con las condiciones de plazo y monto establecidas en el Acuerdo de Pago.El deudor o deudor solidario incumple de forma no consecutiva con los pagos al	Coordinador del préstamo estudiantil y Jefe Área Gestión y Fomento Socioeconómico	Oficio remisión de caso	N/A



Macroproceso: Bienestar Universitario

Proceso: Bienestar Universitario

Área: Gestión y Fomento Socioeconómico

Acciones de cobro persuasivo del préstamo estudiantil

		<p>tercer retraso no consecutivo, se podrá iniciar el cobro jurídico.</p> <p>Para las deudas generadas en virtud de la Resolución 01 de 2011, la gestión de cobro persuasivo no puede superar los 90 días.</p> <p>Pasar al procedimiento de cobro jurídico.</p>			
7	Elaborar informe de gestión	Realizar informe por período académico con las acciones persuasivas, realizadas para la recuperación de cartera del préstamo estudiantil.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Informe	N/A

Elaboró:	Dirección Nacional de Bienestar.	Revisó:	Área de Gestión y Fomento Socioeconómicos en las Sedes Dirección Nacional de Bienestar Universitario Tesorería Nivel Nacional Gerencia Nacional Financiera y Administrativa	Aprobó:	Martha Lucía Álzate Posada
Cargo:	Asesores Dirección Nacional de Bienestar.	Cargo:	Jefes del Área Asesores DNBU Tesorera Nacional Asesores y Gerente Nacional.	Cargo:	Directora Nacional de Bienestar Universitario
Fecha:	Entre el 5 y el 16 de mayo de 2016	Fecha:	Entre el 19 de mayo y el 27 de junio de 2016	Fecha:	23 de diciembre de 2019