	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
	ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL	Página 1 de 11

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------


1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Gestionar acciones preventivas para la recuperación de cartera del Préstamo Estudiantil, dirigidas a estudiantes activos y en período de no cobro, a través de actividades y encuentros, con el fin de fomentar una conciencia de la deuda y una cultura de pago en el estudiante.

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la identificación de los beneficiarios para realizar las acciones preventivas y finaliza con la emisión de información para ellos. Aplica para todas las sedes de la Universidad Nacional que han implementado el programa préstamo estudiantil.

DEFINICIONES:

1. **Acciones de Cobro Preventivo.** Es la gestión que se realiza previa a la finalización del plan de estudios y/o graduación del beneficiario del préstamo estudiantil o la finalización del período de no cobro, es decir sobre la cartera no exigible.
2. **Cartera no exigible.** Es el conjunto de los derechos y obligaciones económicas adquiridas a favor de la Universidad en el desarrollo del préstamo estudiantil y cuya recuperación no puede realizarse hasta tanto no se finalice el período de no cobro o el estudiante pierda la calidad de estudiante sin culminar exitosamente su plan de estudios.
3. **Deudor egresado:** Es aquel que en virtud de la relación académica con la Universidad, ha adquirido la obligación de pagar la deuda de préstamo estudiantil, y ha obtenido su título profesional. (Resolución 1465 de 2013 Rectoría)
4. **Deudor retirado:** Es aquel que en virtud de la relación académica con la Universidad, ha adquirido la obligación de pagar la deuda del préstamo estudiantil y que ha perdido la calidad de estudiante de la Universidad sin culminar exitosamente su plan de estudios, según lo establecido en los numerales 2 a 5, del artículo 44 del Estatuto Estudiantil. (Resolución 1465 de 2013 Rectoría; Acuerdo 008 de 2008 Consejo Superior Universitario).
5. **Estado de Cuenta:** Es el documento con información que entrega Bienestar Universitario al deudor con 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.
6. **Estudiante beneficiario:** Estudiante que es o ha sido beneficiario del préstamo estudiantil y conserva su calidad de estudiante de la Universidad.
7. **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.
8. **Período de no cobro o período de gracia.** Se refiere al período durante el cual finalizada la relación académica entre el estudiante y la Universidad y no se realiza ningún cobro, según lo establecido en las Resoluciones 939 y 001.
9. **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

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
	ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL	Página 2 de 11

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------


fue concedido

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

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 a 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 008 de 2008 Consejo Superior Universitario "Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones Académicas".
7. 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".


CONDICIONES GENERALES:

1. Para los beneficiarios de la Resolución 001, el cobro del Préstamo iniciará 1 año después de la fecha de graduación, a este período se le denominará "Período de no cobro o período de gracia". El plazo de amortización máximo será igual al número de desembolsos que recibió el estudiante, según lo establecido en el numeral 5 del artículo 22 de la Resolución No. 001 de 2011 del Consejo de Bienestar Universitario.
2. Para los beneficiarios de la Resolución 939, se concederá un período de no cobro de hasta 12 meses contados a partir de la fecha de terminación del plan de estudios. El plazo de amortización será igual al número de desembolsos que recibió el estudiante, según lo establecido en el artículo 25 de la Resolución No. 939 de 1993 del Vicerrector de Bienestar Universitario.
3. Para los beneficiarios de la Resolución 12, el pago deberá iniciarse inmediatamente y si no está en condiciones de hacerlo, previo estudio de su situación, La Dirección de Bienestar de Sede le podrá autorizar hasta (1) año de plazo para el pago de la misma, la cual causará

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
	ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL	Página 3 de 11

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------

- interés moratorio a la tasa autorizada por la Superintendencia Bancaria, según lo establecido en el artículo 13 de la Resolución No. 12 de 1990 del Consejo de Sede Medellín.
4. Para los beneficiarios que pierdan la calidad de estudiantes, el cobro del Préstamo se iniciara 3 meses después de la fecha de desvinculación reportada por la Oficina de Registro, según lo establecido en el numeral 12 del artículo 22 de la Resolución No. 001 de 2011 del Consejo de Bienestar Universitario.
 5. Para los beneficiarios que pierdan la calidad de estudiantes y hayan tenido el préstamo estudiantil en el marco de la Resolución 939 el proceso de cobro de la deuda se efectuará en forma inmediata a partir de la resolución de retiro del programa de préstamo, de acuerdo a lo establecido en el párrafo 3, artículo 17 de la citada Resolución.
 6. Si el deudor no inicia el pago en el período establecido de acuerdo a la norma con la cual fue adjudicado, se aplicará el procedimiento de cobro persuasivo.
 7. La Dirección de Bienestar Universitario de Sede informará a los deudores que se encuentren en período de no cobro el beneficio de iniciar sus pagos durante este período.
 8. Los títulos y documentos se expresaran en pesos colombianos.
 9. Quienes inicien la amortización parcial o total de préstamo durante el periodo de no cobro, se les otorgará un descuento del 20% sobre el valor que el deudor abone en este período. Los saldos restantes no gozarán de este beneficio. Este descuento aplica solo para quienes fueron asignados en el marco de las Resoluciones 001 de 2011 y 939 de 1993.
 10. Este procedimiento se aplicará en las Sedes en las que existan estudiantes activos o en período de no cobro del préstamo estudiantil
 11. Para realizar el literal b de la actividad 2, el Área de Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces solicitará a la oficina de Registro de la Sede, al inicio de cada período la información de los estudiantes beneficiarios cuyo avance en el plan de estudios sea mayor al 90%.
 12. Para realizar el literal c de la actividad 2, el Área de Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces solicitará a las Facultades, al inicio de cada período la información de los graduandos y las fechas de las ceremonias.
 13. Para realizar el literal d de la actividad 2, el Área de Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces solicitará a la Oficina de Registro o generará por sus propios medios el listado de quienes perdieron la calidad de estudiante, máximo una semana después de que se genere el reporte de estudiantes que no hicieron uso del derecho de matrícula.
 14. Para el caso de las Facultades que realizan charlas previas a la ceremonia de graduación el área de Gestión y Fomento Socioeconómico de la Dirección de Bienestar Universitario de Sede solicitará un espacio para intervenir y sensibilizar sobre los beneficios de pagar durante el período de no cobro y actualizar los datos de los estudiantes.

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL		Página 4 de 11

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------

15. Los estudiantes que no asistan a la charla informativa relacionada en la actividad 7, la notificación se hará a través del correo electrónico.
16. Las diferentes acciones documentadas en este procedimiento, podrán realizarse en diferente orden.


2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Identificar estudiantes beneficiarios y en período de gracia	Identificar a los estudiantes que cuentan con alguna de las siguientes características: a) Beneficiarios o quienes están en período de no cobro b) Estudiantes beneficiarios cuyo avance en el plan de estudios sea mayor al 90% c) Beneficiarios próximos a graduarse, es decir que se graduarían en el período académicos en que se hace la revisión d) Egresados y retirados en período de no cobro	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Base de datos	Sistema de información académica
2	Definir las acciones preventivas de cobro	Definir de acuerdo a las clasificaciones, las acciones preventivas a emprender en cada caso, tal como se	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus	Base de datos	Sistema de información académica

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO

SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA


2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
		<p>especifica en cada uno de los grupos relacionados a continuación:</p> <p>a) Para beneficiarios o quienes están en período de no cobro, pasar a la actividad 3.</p> <p>b) Para estudiantes beneficiarios cuyo avance en el plan de estudios sea mayor al 90%, pasar a la actividad 4.</p> <p>c) Beneficiarios próximos a graduarse, es decir que se graduarían en el período académicos en que se hace la revisión, pasar a la actividad 5.</p> <p>d) Retirados en período de no cobro, pasar a la actividad 9.</p>		veces		
3	Remitir correos a estudiantes beneficiarios	Remitir al inicio de cada período académico a los estudiantes beneficiarios del préstamo estudiantil un correo electrónico	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus	Oficio y/o Correo electrónico.	N/A

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL		Página 6 de 11


PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
		con información en la cual se le recuerde la importancia de comprometerse con un uso responsable del préstamo estudiantil, la forma de condonación y con el pago futuro de la deuda.		veces		
4	Organizar una charla para estudiantes beneficiarios con avance del 90%	Programar una charla en cada período académico, dirigida a estudiantes beneficiarios activos en el préstamo estudiantil cuyo avance en el plan de estudios sea mayor al 90%, en la cual se actualizará la información personal y se buscará incentivar la conciencia del pago del préstamo estudiantil.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien delegue	Listado de estudiantes, Planilla de asistencia y formato de actualización de datos	N/A
5	Cruzar la información de graduandos	Realizar el cruce con la información de los estudiantes próximos a graduarse y el listado de estudiantes beneficiarios del préstamo estudiantil	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien delegue	Bases de datos	NA
6	Programar	Organizar una reunión	Área Gestión y	Jefe de Área	Invitación a la	N/A

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL		Página 7 de 11


PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
	reunión informativa con futuros graduandos	informativa dirigida a los próximos graduandos, previa a la fecha del grado para darles a conocer los beneficios de cancelar la deuda durante el período de no cobro, así como, actualizar la información personal del futuro egresado y de su deudor solidario. Para tal efecto, cada beneficiario deberá diligenciar el formato de actualización de ambos.	Fomento socioeconómico.	Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien delegue	reunión	
7	Entregar comunicación a los futuros graduandos	Entregar en el marco de la reunión informativa la comunicación a los futuros egresados que incluya estado de cuenta e informándoles la fecha de finalización del período de no cobro y remitirles copia de la resolución con la cual fueron asignados, vía correo electrónico.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien delegue	Registro de asistencia y formato de actualización de datos	N/A

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL		Página 8 de 11


PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
8	Remitir comunicaciones al egresado	Remitir al menos dos comunicaciones incluyendo el estado de cuenta, durante el período de no cobro, al nuevo egresado recordándole su compromiso, indicándole la fecha de la finalización de este período de gracia, así como informándole acerca del descuento al que pueda acceder de acuerdo a la normatividad con la cual se adjudicó en el préstamo.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien delegue	Copia de las comunicaciones	N/A
9	Clasificar a los retirados en período de no cobro	Clasificar a quienes perdieron la calidad de estudiante con el propósito de determinar: 1. En el caso de la Resolución 001, los tres meses de gracia a partir de los cuales comienza el cobro de la deuda para quienes fueron estudiantes retirados del préstamo estudiantil.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien delegue	Listado de estudiantes	N/A

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL		Página 9 de 11

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------


2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
		<p>2. Para el caso de la Resolución 939 el proceso de cobro de la deuda se efectuará en forma inmediata.</p> <p>3. En el caso de la Resolución 012 el pago deberá iniciarse inmediatamente y si no está en condiciones de hacerlo, previo estudio de su situación Bienestar Universitario le podrá autorizar hasta (1) año de plazo para el pago de la misma, la cual causará interés moratorio a la tasa autorizada por la Superintendencia Bancaria.</p>				
10	Contactar a los Retirados en período de no cobro.	Remitir comunicación escrita indicando la fecha de inicio de pago, estado de cuenta y forma de pago a los estudiantes retirados del préstamo	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien delegue	Copia de la comunicación y estado de cuenta	N/A

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
		Versión: 1.0
	ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL	Página 10 de 11

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
		estudiantil, una vez recibido el listado con el reporte de estudiantes que no hicieron uso del derecho de matrícula y antes de finalizado el período de gracia.				
11	Elaborar informe de gestión	Elaborar un informe por período académico, con las acciones preventivas realizadas para la recuperación de cartera del préstamo estudiantil, el cual deberá hacer parte de una serie de la tabla de retención documentar del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o a quien haga sus veces	Informe y tabla de retención documental	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	Oscar Arturo Oliveros Garay
CARGO	Asesores Dirección Nacional de Bienestar.	CARGO	Jefes del Área Asesores DNBU	CARGO	Director Nacional de Bienestar (E).

	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Código: U-PR-07.003.001
	ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PRÉSTAMO ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
		Página 11 de 11

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO	SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA
--	--------------------------------------

			Tesorera Nacional Asesores y Gerente Nacional.		
FECHA	Entre el 5 y el 16 de mayo.	FECHA	Entre el 19 de mayo y el 27 de junio.	FECHA	Junio 27 de 2014