



PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO

SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Gestionar la cartera vencida del préstamo estudiantil una vez surtido el proceso de cobro 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 que han implementado el programa préstamo estudiantil.

DEFINICIONES:

1. **Cartera Vencida:** Deudas a favor de la Universidad que no son pagadas en el plazo establecido y que pueden ser objeto de cobro jurídico.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
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. **Cobro Prejurídico.** Acciones de cobro emprendidas en la etapa de cobro jurídico cuyo propósito es llegar a un acuerdo de pago con el deudor u obtener el pago de la obligación, previo al inicio del proceso ejecutivo.
7. **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, según sea el caso.
8. **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.
9. **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, entre otros.
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



PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO

SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA

suma de dinero a nombre de la Universidad en un plazo o condición determinado.

11. 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.

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. Resolución 141 de 2007 Rectoría. "Por la cual se reglamenta el procedimiento de jurisdicción coactiva en la Universidad Nacional de Colombia"
7. Resolución 1952 de 2008 Rectoría "Por medio de la cual se adopta 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".

CONDICIONES GENERALES:

1. El cobro jurídico se inicia cuando el deudor no realiza el pago parcial o total de la deuda en el marco del cobro persuasivo, dentro de los 180 días calendario, establecidos para tal fin o cuando quienes han firmado acuerdos de pago los incumplen.
2. El cobro jurídico podrá realizarse a través de la oficina jurídica de Sede o por medio de Oficinas de cobranza con las cuales se ha establecido previamente un contrato.
3. De acuerdo con el convenio o contrato suscrito las Oficinas de cobranza establecerán los términos para el cobro prejurídico, el cual no podrá exceder los 180 días calendario. En caso de que el cobro prejurídico conlleve a un acuerdo de pago, este no podrá exceder los 60



PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO

SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA

meses

4. Los pagos de la deuda del préstamo estudiantil se realizarán en las cuentas que la Universidad establezca para tal fin y los pagos en efectivo en los medios que la Universidad disponga
5. El Área de Gestión y Fomento Socioeconómico solamente podrá entregar los pagarés originales una vez sean requeridos para el inicio del cobro judicial, para las demás instancias que se requieran se entregaran copias de los mismos.
6. Los contratos que se suscriban con 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.
7. El Área de Gestión y Fomento Socioeconómico 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.
8. 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.
9. La Dirección de Bienestar 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.
10. 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.
11. 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		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Verificar la	Verificar el saldo del deudor y la	Área Gestión y	Jefe de Área	Base de	N/A

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		
	información	demás información relacionada con la deuda	Fomento socioeconómico.	Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces.	datos	
2	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 de la deuda, saldo, acciones de cobro persuasivo, datos de contacto del deudor y del deudor solidario). Cuando: a. Se han vencido los 180 días del cobro persuasivo sin que se haya realizado el pago. b. Se han incumplido los acuerdos de pago.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces.	Base de datos	N/A
3	Notificar a los deudores	Enviar comunicación escrita a los deudores y deudores solidarios sobre la remisión del caso a cobro jurídico.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces.	Oficio y/o Correo	N/A
4	Definir instancia	Establecer sí la instancia que	Bienestar	Director de	N/A	N/A



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		
	de cobro	realizará el cobro jurídico es la Oficina Jurídica o una Oficina de Cobranza ¿El cobro se hace a través de Oficinas de cobranza? SI: Pase a la siguiente actividad 5. NO: Pasar a la actividad 6.	Universitario	Bienestar Universitario		
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.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Informe mensual	N/A
6	Solicitar semestralmente el avance de los casos	Solicitar el informe semestral con el consolidado del cobro, específicamente en lo relacionado con las gestiones judiciales y las gestiones administrativas implementadas por las Oficinas de Cobranza u Oficina Jurídica de la	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Informe semestral	N/A



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		
		Sede.				
7	Hacer seguimiento	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 ilocalizados.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Base de datos	N/A
8	Identificar los casos irrecuperables	Identificar mediante el seguimiento, si existen casos que sean irrecuperables por ser deudores ilocalizados, o por estar dentro de las causales de castigo establecidas en el Reglamento Interno de Cartera, Resolución 1465 de 2013 de Rectoría.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Base de datos	N/A
9	Definir los casos que pueden ser susceptible 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	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus	Base de datos	N/A

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		
		y documentar el proceso de castigo para solicitar la aprobación ante la instancia correspondiente, de acuerdo al procedimiento Castigo de Cartera.		veces		
10	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.	Área Gestión y Fomento socioeconómico.	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Conciliación contable	N/A
11	Elaborar informe de gestión	Preparar informe semestral detallado sobre el comportamiento del cobro jurídico.	Bienestar Universitario	Jefe de Área Gestión y Fomento Socioeconómico o quien haga sus veces	Informe de gestión	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 Tesorera Nacional	CARGO	Director Nacional de Bienestar (E).



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

BIENESTAR UNIVERSITARIO

Código: U-PR-07.003.004

Versión: 1.0

ACCIONES DE COBRO JURÍDICO DEL PRESTAMO ESTUDIANTIL

Página 8 de 8

PROCESO: GESTIÓN Y FOMENTO SOCIOECONÓMICO

SUBPROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA

			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