

	<b>UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD “COGUI”</b>  <b>INSTRUCTIVO PARA SEGUIMIENTO Y CONTROL DE COBROS JURÍDICOS DE CRÉDITOS EDUCATIVOS</b>	Página 1 de 11
		Código:GF-I01
		Versión: 02

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades y responsabilidades pertinentes para el seguimiento y control de cobros jurídicos de créditos educativos.

## 2. ALCANCE

Este instructivo aplica para los estudiantes de nivelatorio, pregrado presencial, Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo y Centro de posgrados y Educación Continua de la Universidad del Magdalena, que utilizan los servicios de créditos educativos de la Universidad del Magdalena.

El instructivo para créditos educativos de la Universidad del Magdalena inicia con la recepción del listado de personas que pasaran a cobro jurídico y finaliza con la demanda ante el juzgado y la expedición del certificado de paz y salvo cuando el beneficiario del crédito asume la deuda al cancelar la totalidad del crédito.

## 3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuada ejecución de este procedimiento es el Profesional Especializado del Grupo de Facturación Crédito y Cartera de la Universidad del Magdalena.

## 4. GENERALIDADES

Este instructivo está relacionado con el [GF-P07 procedimiento para el otorgamiento y recaudo de créditos educativos](#).

Se aplica el instructivo para el seguimiento y control de cobros jurídicos de créditos educativos, cuando se vence el periodo académico y el estudiante no realizó el pago de sus cuotas de manera oportuna dentro del plazo establecido.

Son causales de cobros jurídicos (demanda), el desacato a los llamados hechos por la Universidad para establecer un acuerdo de pago, no llegar a un acuerdo de pago con la Universidad y el no pago continuo de dos (2) abonos en las fechas establecidos en el compromiso de pago.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Ricardo Campo Redondo Responsable del Proceso de Gestión Financiera 15/10/2012	Eira Rosario Madera Asesora de Calidad Grupo de Gestión de la Calidad 22/10/2012	Ruthber Escorcia Caballero Rector Universidad del Magdalena 22/10/2012

El tiempo designado para el acuerdo de pago será acorde al valor de la deuda, sin que este tiempo exceda un plazo máximo de un año. El valor de las cuotas se establecerán según un acuerdo mutuo con el beneficiario del crédito o quien figure responsable en la adjudicación del crédito, siempre y cuando no exceda el tiempo mencionado anteriormente.

Cuando el estudiante es menor de edad, se realiza el proceso con el representante legal, que en este caso será la persona que firme la carta de instrucciones y el pagaré.

Las comunicaciones oficiales generadas por este procedimiento, se tramitan y administran siguiendo el procedimiento [GD-P01 procedimiento para el control de comunicaciones oficiales](#).

## 5. DESCRIPCIÓN:

N°	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
1	Auxiliar/ Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Recibir relación de estudiantes:</u></b></p> <p>Se recibe la relación de estudiantes de forma física que se consideran deben pasar a cobro jurídico de créditos educativos.</p>
2	Auxiliar/ Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Verificar información:</u></b></p> <p>Después de recibida la información, se verifica si la información suministrada está acorde con la que se encuentra en la base de datos de Créditos Corto Plazo, de ser correcta se prosigue a citar al estudiante.</p>
3	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Citar estudiante:</u></b></p> <p>Se cita al estudiante a través de llamadas telefónicas para realizar acuerdo de pago.</p> <p>Si el estudiante acude a la cita continúe en el paso 5, sino continúe en el paso 4.</p>
4	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Preparar requerimiento:</u></b></p> <p>Como el estudiante no acudió a la cita programada, entonces, se redacta un requerimiento al estudiante siguiendo el procedimiento <a href="#">GD-P01 Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales internas</a>, para que realice el acuerdo de pago.</p>

N°	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
5	Profesional Especializado / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Enviar requerimiento:</u></b></p> <p>Revisa y avala requerimiento del paso 4 y firma para su posterior envío.</p> <p>Si el estudiante acude a la cita continúe en el paso 6, sino continúe en el paso 15.</p>
6	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Liquidar deuda y Remitir al abogado:</u></b></p> <p>Se liquida la deuda en el <a href="#">formato (Liquidación de créditos en proceso de cobro jurídico)</a>, digitando: Nombre de estudiante, código, periodo, valor financiado, abonos realizados, saldo corriente, intereses corrientes, interés moratorios, total adeudado. Además descripción de los abonos si existen. Este formato es enviado al abogado para el respectivo acuerdo.</p>
7	Abogado	<p><b><u>Recibir y realizar acuerdo de pago:</u></b></p> <p>Recibe la liquidación y realiza el compromiso de pago con el estudiante. El abogado establece la cuota inicial y el pago de la misma para poder realizar el compromiso de pago, digitando en la liquidación el valor de la cuota inicial, fecha de pago de cuota final, valor del saldo a pagar, número de cuotas, valor de cada cuota, fecha de pago de cada cuota y observaciones, además firma como muestra de autorización de la liquidación.</p>
8	Profesional Especializado / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Firmar Formato de Recibo de pago:</u></b></p> <p>Firma los <a href="#">formatos de recibos de pago</a> para darle validez.</p>
9	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Expide formato de recibo de pago:</u></b></p> <p>Diligencia el <a href="#">formato de recibo de pago</a> con la información proporcionada por la abogada y entrega al estudiante para su cancelación en el banco.</p>
10	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Recibir volante de consignación y formato de liquidación:</u></b></p> <p>Se recibe el volante de consignación de la cuota inicial y el <a href="#">formato de liquidación de la deuda</a> debidamente diligenciado.</p>

N°	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
11	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Verificar pago de cuota inicial:</u></b></p> <p>Se verifica que los pagos realizados estén acorde a la relación hecha por el Banco. En caso de encontrar inconsistencias, se debe remitir al Profesional Especializado de grupo para su confirmación y continuar en el paso 12. De lo contrario siga al paso 13.</p>
12	Profesional Especializado / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Confirmar validez del pago:</u></b></p> <p>Verifica el recibo de consignación de acuerdo a los extractos bancarios que pueden ser observados por la página del banco. Nota: en caso de comprobarse un fraude se remite a la Oficina de Control Interno para que tome las medidas pertinentes.</p>
13	Profesional Especializado / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Realizar compromiso de pago:</u></b></p> <p>El Profesional Especializado de Grupo de Facturación Crédito y Cartera realiza el compromiso de pago, donde el estudiante se compromete a efectuar los pagos oportunamente según lo escrito en el compromiso de pago del formato establecido por esta oficina. Este formato queda debidamente firmado por la persona que asume el compromiso y el Profesional Especializado de Grupo.</p>
14	Abogado y Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Hacer seguimiento de pagos:</u></b></p> <p>Se realiza los seguimientos de los pagos según lo pactado en el compromiso de pago.</p> <p>Si el estudiante cumple con lo pactado continúe en el paso 15, si no cumple continúe en el paso 17.</p>
15	Abogado y Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Determinar el tipo de pago:</u></b></p> <p>Se determina si el estudiante esta cancelando la totalidad de la deuda o si es un abono.</p> <p>Si el estudiante canceló la totalidad de la deuda continúe en el paso 16.</p> <p>Si el estudiante realizó un abono continúe en el paso 14.</p>

N°	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
16	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Expedir y archivar paz y salvo:</u></b></p> <p>Verificar los soportes de pago existentes en la hoja de vida del estudiante y expide certificado de paz y salvo en el formato <a href="#">GF-F15 Formato Certificado de Paz y Salvo de Financiación de Matricula de estudiante</a>. Se hacen 2 copias una del estudiante y otra para el archivo del Grupo de Facturación Crédito y Cartera.</p>
17	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Generar listado estudiantes y notificar:</u></b></p> <p>Se genera el listado de los estudiantes que realizaron los pagos y abonos por concepto de financiación de matricula en proceso de cobro jurídico y se prepara una comunicación siguiendo el procedimiento <a href="#">GD-P01 Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales internas</a>, remitiéndolo al Grupo de Tesorería adjuntado los respectivos volantes de consignación.</p>
18	Profesional Especializado / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Verificar los pagos y Firmar notificación:</u></b></p> <p>Se verifican los pagos y la comunicación elaborada en el paso anterior y se firma para su envío.</p>
19	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Elaborar demanda:</u></b></p> <p>La demanda está conformada por:  La caratula es la hoja de presentación de los demandados.  El poder es el documento mediante el cual el Rector de la Universidad asigna los derechos para manejar este proceso al abogado, las firmas de este deben estar previamente autenticadas.  La demanda es la que contiene la información de los demandados, pretensiones, hechos, derechos, trámite, cuantía y competencia, pruebas, anexos y notificaciones, esta debe estar firmada por el abogado.  Carta de instrucciones es el documento donde el estudiante acepta las condiciones del pagaré, esta es firmada por el beneficiario y/o representante legal y el deudor solidario, ambas firmas deben ser autenticadas.  Pagaré es el aporte de los datos básicos de las personas y la adquisición de la deuda, este debe incluir huellas del beneficiario y el deudor solidario.</p>

N°	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
20	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Remitir a abogado:</u></b></p> <p>Se realiza comunicación para la entrega oficial de la demanda, relacionando los documentos incluidos por cada demanda de acuerdo al procedimiento <a href="#">GD-P01 Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales internas.</a></p>
21	Profesional Especializado / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Firmar comunicación para el abogado:</u></b></p> <p>Se verifican los pagos y la comunicación elaborada en el paso anterior y se firma para su envío.</p>
22	Abogado/ Oficina Asesora Jurídica	<p><b><u>Verificar información:</u></b></p> <p>Recibe y verifica que todo se encuentre completo y bajo los parámetros judiciales.</p> <p>Si encuentra alguna inconsistencia solicita correcciones y continúe en el paso 19.</p> <p>Si la información esta completa continúe en el paso 23.</p>
23	Abogado/ Oficina Asesora Jurídica	<p><b><u>Entablar demanda:</u></b></p> <p>El abogado entabla la respectiva demanda en el juzgado y queda en espera del desarrollo de este proceso.</p>
24	Abogado/ Oficina Asesora Jurídica	<p><b><u>Realizar seguimiento:</u></b></p> <p>Cada 8 días el abogado se remite al respectivo juzgado para informarse de la evolución de la demanda, ya que puede suceder que la admitan, rechacen o corrijan bajo las políticas de los juzgados.</p>
25	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<p><b><u>Recibir Acta individual de reparto:</u></b></p> <p>Se recibe el acta individual de reparto donde certifica que efectivamente el abogado realizó la demanda.</p>
26	Abogado/ Oficina Asesora Jurídica	<p><b><u>Verificar pagos:</u></b></p> <p>Si el estudiante realizó el pago de la deuda después de entablar la demanda, continúe con el paso 27, sino continua con el proceso de la demanda.</p>

N°	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
27	Auxiliar / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<b><u>Recibir y verificar volante de consignación:</u></b> Se recibe el volante de consignación de la deuda y se verifica que efectivamente esté de acuerdo con el valor adeudado. Redactar la comunicación de retiro de demanda y entregar al Profesional Especializado de Grupo para su firma. Continúe con los pasos 15 y 16.
28	Profesional Especializado / Grupo de Facturación Crédito y Cartera	<b><u>Solicitar el retiro de la demanda:</u></b> Firma y envía la carta de retiro de demanda al abogado, siguiendo el procedimiento <a href="#">GD-P01 Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales internas</a> .
29	Abogado/ Oficina Asesora Jurídica	<b><u>Retirar la demanda:</u></b> Se solicita al respectivo juzgado el retiro de la demanda del estudiante que canceló el total del saldo de su deuda, anexando copia de paz y salvo.

## 6. MARCO LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N° Identificación	Fecha de Expedición (DD/MM/AAAA)	Descripción
Resolución Rectoral	Universidad del Magdalena	212	25/03/2009	Aumento del monto de financiación hasta el 75% del valor de la matrícula para pregrado a distancia.
Resolución Rectoral	Universidad del Magdalena	046	19/01/2009	Todos los Artículos
Resolución Rectoral	Universidad del Magdalena	047	19/01/2009	Se adopta la reglamentación del sistema de financiación de matrículas en la Universidad del Magdalena.
Resolución Rectoral	Universidad del Magdalena	130	08/02/2006	Todos los Artículos
Acuerdo Superior	Universidad del Magdalena	004	19/12/2005	Mediante el cual se aprueba la condonación de las deudas contraídas por los estudiantes de la Universidad del Magdalena durante el semestre 2005-2 en la modalidad de crédito a largo plazo autorizado por la Resolución N° 284 de 2005
Acuerdo Superior	Universidad del Magdalena	024	17/12/2008	Por medio del cual se faculta al Rector de la Universidad del Magdalena, para condonar intereses corrientes y moratorios de las deudas contraídas por los estudiantes a través del sistema de financiación de matrículas”.

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición (DD/MM/AAAA)	Descripción
Acuerdo Superior	Universidad del Magdalena	008	13/07/2004	“Por medio del cual se faculta al señor Rector de la Universidad del Magdalena la creación de un sistema de financiación de matrícula”.
Acuerdo Superior	Universidad del Magdalena	017	12/12/2011	
Resolución Rectoral	Universidad del Magdalena	*var	Aplica de acuerdo al período académico respectivo	“Por medio de la cual se adopta el Calendario Académico de la vigencia”.

\*var variable

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica para este documento

## 8. REGISTROS:

IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO (Archivo De gestión)		Responsable de Archivarlo	RECUPERACION (Clasificación para consulta)	DISPOSICION (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención			
GF-F15	Formato Certificado de Paz y Salvo de Financiación de Matrícula.	Grupo de Facturación Crédito y Cartera/Físico	Permanente	Auxiliar	Orden Alfabético	Eliminación
GF-F11	Pagaré	Grupo de Facturación Crédito y Cartera/Físico	Permanente	Auxiliar	Orden Alfabético	Eliminación
GF-F12	Carta de Instrucciones	Grupo de Facturación Crédito y Cartera/Físico	Permanente	Auxiliar	Orden Alfabético	Eliminación
No aplica	Liquidación de créditos en proceso de cobro jurídico.	Grupo de Facturación Crédito y Cartera/Físico	Permanente	Auxiliar	Orden Alfabético	Eliminación
No aplica	Compromiso de pago	Grupo de Facturación Crédito y Cartera/Físico	Permanente	Auxiliar	Orden Alfabético	Eliminación

El diligenciamiento de este ítem, se ejecuta de acuerdo al procedimiento [MC-P02 Procedimiento para el control de registros](#)



## 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	20/08/2009	2. Alcance	Se actualizó el nombre de las dependencias según la nueva estructura orgánica de la Universidad. (Acuerdo Superior 017 de 2011).
		3. Responsable	Se modificó y actualizó la denominación del responsable de profesional universitario a profesional especializado según la nueva planta de personal de la Universidad del Magdalena. (Acuerdo Superior 017 de 2011).
		5. Descripción	Pasos 01 al 06, 08 al 21, 25, 27 y 28 se actualizó el responsable y la dependencia según la nueva estructura orgánica de la Universidad.
			Pasos 11, 12, 13, 16, 17 y 27 se actualizó en la descripción de la actividad y la denominación de las dependencias según la nueva estructura orgánica de la Universidad.
			Pasos 14, 15, 22 y 26 se actualizó el consecutivo de continuidad de los pasos por la omisión en la versión anterior del paso 12.
		6. Marco Legal	Se ajustó el marco legal y se agregó el Acuerdo Superior 017 del 2011.
8. Registros	Se actualizó la denominación de la dependencia en el lugar de almacenamiento y se especificó el medio de almacenamiento, adicionalmente se cambió el responsable del archivo según la nueva estructura orgánica de la Universidad.		

## 10. ANEXOS:

### 10.1 Flujograma



