1. OBJETIVO

Gestionar la colocación de crédito educativo y el recaudo efectivo de la cartera asegurando la rotación semestral de los recursos.

2. ALCANCE

Aplica desde el estudio de la solicitud hasta que se elabora el informe de cartera

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Cobro coactivo:** El procedimiento administrativo de cobro coactivo es un procedimiento especial contenido en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, que faculta a ciertas entidades para hacer efectivos directamente los créditos a su favor, sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.
- **Cobro Jurídico:** Es el ejercicio de la acción de cobro mediante la instauración de las acciones ejecutivas a través de un proceso judicial ante los jueces de la República. En este caso se trata de honorarios procesales, los cuales serán de cargo del deudor junto con las costas y gastos del proceso, según la labor ejecutada por el profesional
- **Cobro pre jurídico:** Se trata de todas las acciones de cobro que inicia el acreedor personalmente o por intermedio de otra persona –oficina de cobro o abogado**,** para recuperar su cartera antes de presentar una demanda judicial ante el respectivo juez de la República, cuando el deudor se encuentra en mora o con los plazos de pago vencidos.
- **Encargado:** Aprueba el trabajo realizado y es quien debe asegurar que se cumplan las actividades
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Iceberg:** Sistema de Información financiero Universidad de Ibagué
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Instructivo:** Detalle de actividades particulares las cuales debido a su importancia, complejidad o extensión se documentan.
- **Intereses generados por mora**: Indemnización que se aplica al deudor por el incumplimiento del pago de una obligación adquirida con la Universidad de Ibagué.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.

- **Plan:** Documento que especifica las actividades, recursos, responsables y controles aplicados a un proyecto específico.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso**.**
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Responsable:** Persona encargada de llevar a cabo una o más actividades
- **SIG :** Sistema Integrado de Gestión

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Solicitud

Para realizar la solicitud los estudiantes o aspirantes registran la solicitud a través de la página web, siguiendo las instrucciones del Manual solicitud de financiación

4.2 Documentos soporte

De acuerdo con los lineamientos de financiación de la Universidad de Ibagué, se establece como documentos soportes para crédito los siguientes:

- GF-FO-03 Pagaré y carta de instrucciones diligenciado y autenticado
- GF-FO-04 Solicitud financiación
- Carta aceptación de garantías

Junto con las garantías es necesario soportar la capacidad de endeudamiento de los codeudores, los cuales debe presentar los siguientes requisitos, como mínimo:

- Certificación laboral
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Desprendibles de pago (últimos tres meses)
- Certificado de libertad y tradición (en caso de que el codeudor es independiente)

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE / ENCARGADO	EVIDENCIA
1. Estudiar solicitud de crédito: Analiza la solicitud que presenta el usuario, con base en los lineamientos de financiación de la Universidad, y confirma que la persona fue admitida en un programa académico.	Auxiliar apoyo financiero	GF-FO-04 Solicitud financiación GF-FO-03 Pagaré y carta de instrucciones (diligenciado y autenticado)
2. Revisar soportes para solicitud de crédito: Revisa y valida con las fuentes, la información soporte para la solicitud del crédito, de esta manera se asegura su veracidad en el momento de aprobar el crédito. Si los soportes cumplen con los requerimientos para aprobación del crédito le informa inmediatamente al usuario, de lo contrario le devuelven los documentos con el fin de que el usuario gestione nuevamente la solicitud. Ver actividad No. 1	Auxiliar apoyo financiero	Soportes del solicitante
3. Registrar el crédito en el Sistema de Información Una vez aprobado el crédito, se firma y acuerda el plan de pagos con el deudor y se registra en el sistema de información ICEBERG.	Auxiliar apoyo financiero	Plan de pagos Sistema de Información
4. Realizar cobro preventivo: Antes del vencimiento de las cuotas establecidas para el crédito, se envía mediante correo electrónico y mensaje de texto el recordatorio de vencimiento de la siguiente cuota.	Auxiliar apoyo financiero	Correo electrónico Mensajes de texto
5. Verificar y registrar pago:	Auxiliar apoyo financiero	SIAA

Antes de registrar el pago se debe verificar el capital y los intereses generados por la mora. A continuación se verifica la recepción del pago (a través de confirmación bancaria) y se procede a registrar la novedad en el sistema (transferencia bancaria), o se genera el recibo de pago para cancelación en la Tesorería de la Universidad.		
6. Gestionar cobro: Cuando se registra mora en los pagos de las cuotas del crédito, establece comunicación mediante mensaje de texto, carta y correo electrónico con el cliente, con el fin de comunicar los tiempos establecidos para generar el pago antes de iniciar un cobro prejurídico y ser reportado en la central de riesgos. La carta es enviada por correo certificado.	Auxiliar apoyo financiero	Correos electrónicos
7. Enviar reportes a cobro prejurídico: Una vez verificado el incumplimiento en los tiempos establecidos para realizar los pagos en mora, procede a entregar la gestión del cobro de la cartera (ver GF-LI-02 Lineamientos de financiación).	Auxiliar apoyo financiero Jefe de apoyo financiero	N/A
8. Realizar cobro jurídico y hacer seguimiento: De acuerdo con los resultados de la gestión realizada en el proceso de cobro pre jurídico, determina la necesidad de continuar con el cobro	Abogado	Correo electrónico

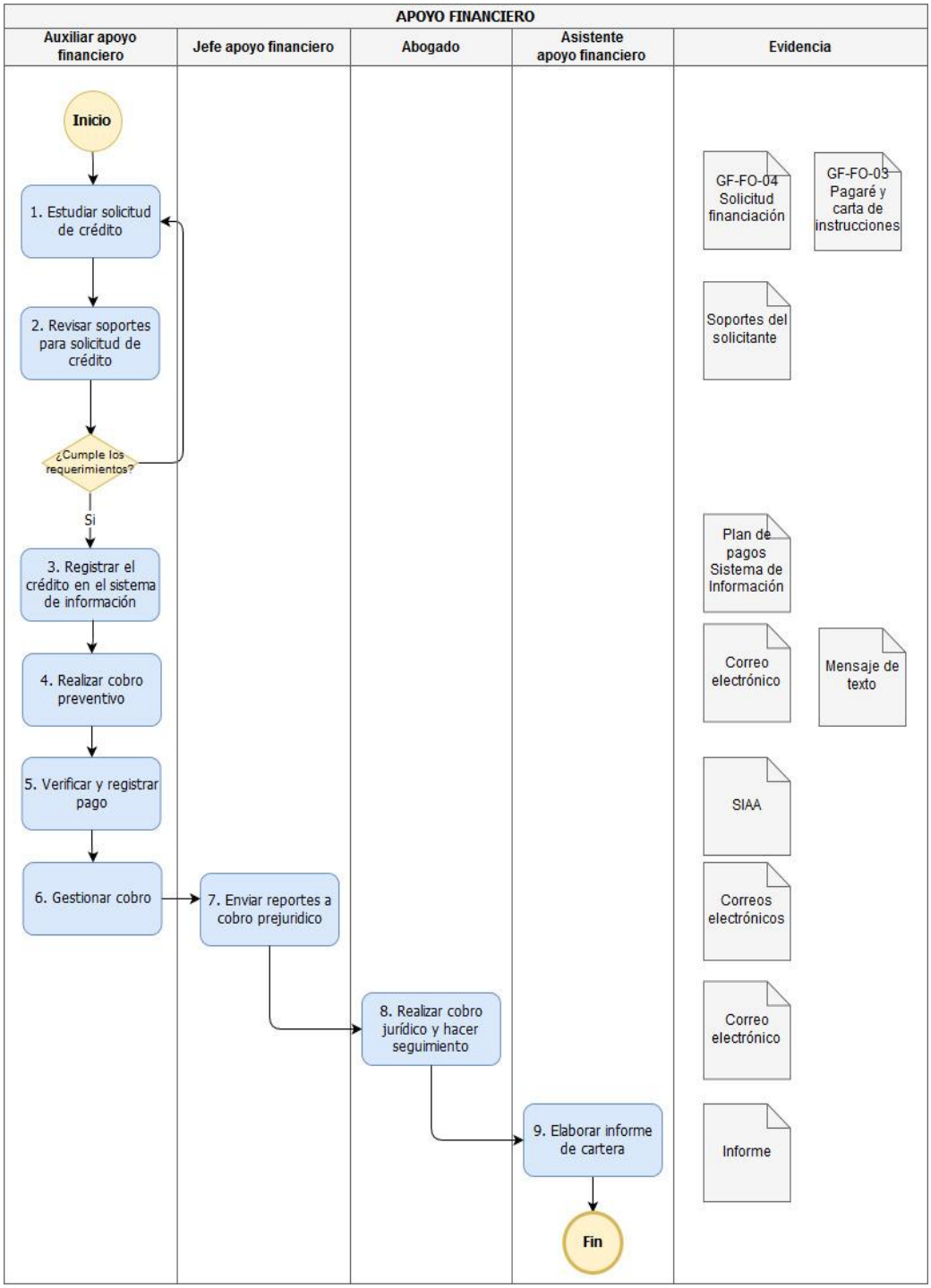
jurídico y comunica los resultados de la gestión. (ver GF-LI-02 Lineamientos de financiación).		
9. Elaborar informe de Cartera: Semestralmente, se presenta un informe de gestión de cartera al Comité de crédito de la Universidad el cual evidencia las actuaciones y los resultados del periodo analizado.	Asistente apoyo financiero	Informe

6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Actor /Actividad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
Auxiliar apoyo financiero	R	R	R	R	R	R			
Abogado								R	
Asistente de apoyo financiero							R		R
Jefe de apoyo Financiero	E	E	E	E	E	E	E	E	E

R: Responsable, E: Encargado

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- GF-FO-03 Pagaré y carta de instrucciones
- GF-FO-04 Solicitud financiación
- GF-LI-02 Lineamientos de financiación

9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIO
Observaciones:	

10. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Coordinador SIG	Líder de proceso
REVISÓ	**APROBÓ**
Fecha: 11/07/2018	Fecha: 12/07/2018