
 <p>UNIVERSIDAD <b>AUTÓNOMA</b> DEL <b>CARIBE</b></p>	<b>CARTERA DE ESTUDIANTES</b>		<b>GF-CC-PR-01</b>
			<b>Versión 8</b>
	<b>23/10/2020</b>		
Elaborado por: Jefe Crédito y Cartera	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	

## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

### CARTERA DE ESTUDIANTES

### GESTIÓN FINANCIERA

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>CARTERA DE ESTUDIANTES</b>		<b>GF-CC-PR-01</b>
			<b>Versión 8</b>
			<b>23/10/2020</b>
	<b>Elaborado por: Jefe Crédito y Cartera</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

## 1. OBJETO

Realizar la gestión de la cartera y actualizar en sistema de información de Universidad Autónoma del Caribe, los recaudos por concepto de operaciones financieras realizadas por los estudiantes, para brindar un servicio de calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las actividades desarrolladas en el área de Crédito y Cartera de la Universidad Autónoma del Caribe relacionadas con la Cartera de los Estudiantes. Inicia con la revisión de la información recibida por las entidades financieras, empresas y/o estudiantes y finaliza con la elaboración del resumen mensual de la cartera.

## 3. RESPONSABLES


Son responsables por el correcto desarrollo de este procedimiento en cada una de sus fases:

- **Jefe de Crédito y Cartera**, Por analizar la información relacionada con los estudiantes, por aprobar solicitudes de los estudiantes.
- **Auxiliar de Crédito y Cartera**, por la revisión directa de la información recibida de las entidades financieras, sistematizar la información interna y de los bancos, además dar información financiera solicitada por los estudiantes.
- **Profesional de Tesorería**, por enviar diariamente a la Jefe de Crédito y Cartera, vía correo electrónico, información de los recaudos en los bancos correspondientes a transacciones de estudiantes. Mantener actualizado el resumen de la cartera y enviarlo al Jefe de Crédito y Cartera periódicamente ó cuando así lo solicite.
- **Auxiliar de Tesorería**, Por la atención a los estudiantes cuando cancelan con tarjetas débito y/o crédito o cuando recibe por caja los pagos de las empresas que financian a los estudiantes.

## 4. DEFINICIONES

**4.1 Gestión de Cartera:** Proceso mediante el cual se realizan las actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.

**4.2 Recaudos:** Son los valores depositados por los estudiantes en las entidades financieras, empresas en convenio y/o terceros para pago de los servicios prestados por la universidad.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>CARTERA DE ESTUDIANTES</b>		<b>GF-CC-PR-01</b>
			<b>Versión 8</b>
			<b>23/10/2020</b>
	Elaborado por: Jefe Crédito y Cartera	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

**4.3 Volante Único de Pago/ Orden financiera:** Documento donde se refleja los pagos de los estudiantes por servicios prestados por la universidad.

**4.4 Paz y Salvo:** Es la certificación de que el estudiante, no posee deudas con la institución.


**4.5 Acuerdos de Pago:** Son los convenios entre el deudor y la institución para el pago de las obligaciones pendientes.

**4.6 Cartera por Edades:** Es la clasificación de riesgo que se determina por edad de vencimiento de los créditos, la cual es determinada por la entidad, con base en la mora por incumplimiento, que es un factor determinante para la calificación de la cartera, que se rige por los siguientes parámetros:

**Tabla 1. Cartera por edades**

Cartera por edades	
0- 30 días	Cartera Vigente
31 a 90 días	Cartera Vencida
91 a 120 días	Cartera Morosa
121 a 180 días	Cartera Jurídica

- **Cartera Vigente:** Son las deudas clasificadas como vigentes o al día porque el plazo de pago aun no presenta vencimiento y pueden ser objeto de cobro preventivo.
- **Cartera Vencida:** Son aquellas deudas, que no son pagadas en el plazo establecido, que pueden ser objeto de cobro persuasivo, gestión que se concibe como el conjunto de actividades tendientes a la obtención del pago inmediato y voluntario de la obligación vencida.
- **Cartera Morosa:** Se clasifican como deudas morosas o de difícil recaudo, dado que, agotados todos los recursos de la etapa de cobro persuasivo, persiste el comportamiento de no pago, por lo que pueden ser objeto de evaluación para el cobro jurídico.
- **Cartera Jurídica:** En esta etapa, la cartera es remitida al departamento Jurídico que puede ser interno o externo, dado que, por su comportamiento de no pago, se determina se inicia el cobro por medios judiciales una vez cumplidos todos los requisitos.
- **Cartera Incobrable:** Se refiere a las deudas a favor de la entidad cuya evaluación costo – beneficio indica que resulta más costoso para la entidad adelantar el respectivo procedimiento de cobro, ya que además, han sido catalogadas como deudas de imposible recaudo, previo análisis riguroso, y agotados todos los medios de cobro, se determina recomendar el castigo de la cartera. Este castigo debe estar autorizado por Consejo Superior

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>CARTERA DE ESTUDIANTES</b>		<b>GF-CC-PR-01</b>
			<b>Versión 8</b>
			<b>23/10/2020</b>
	<b>Elaborado por: Jefe Crédito y Cartera</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

## 5. DESARROLLO COBRO DE CARTERA

### 5.1. COBRO DE CREDITOS DIRECTOS CON LA INSTITUCIÓN

**5.1.1. Cobro Administrativo:** Cinco (5) días después de fin de mes, el Jefe de Crédito y Cartera solicita el informe de cartera y lo distribuye entre los Auxiliares Administrativos para que inicien el cobro administrativo a los estudiantes que no pagaron en la fecha indicada. Se realizan llamadas telefónicas, se acuerdan nuevas fechas de pago y se informa a los deudores acerca de la generación de intereses por mora. Los Auxiliares Administrativos deben revisar diariamente los compromisos de pago y realizar las llamadas telefónicas necesarias para conseguir el pago de la deuda dentro del semestre.

También se les podrá enviar comunicación en la que cita al deudor invitándolo a ponerse al día en sus cuotas.


Si al finalizar el semestre el estudiante no ha cancelado el valor total de la obligación, se procede a bloquear el proceso de matrícula para el siguiente semestre, hasta tanto se ponga a paz y salvo con la deuda ó realice un acuerdo de pago

**5.1.2. Cobro jurídico:** Lo realizan abogados internos y / o externos, por solicitud del Jefe de Crédito y Cartera, cuando el deudor incumple el acuerdo de pago suscrito con la institución, durante un semestre. En este caso, el Asesor Jurídico procede a entablar demandas y a hacer efectivas las garantías de la deuda.

**Nota 1.** La cartera de difícil cobro que ha sido gestionada de acuerdo a lo establecido en este procedimiento sin obtenerse un resultado positivo de recaudo, pasará a un estado de provisión o cartera castigada, mediante diligencia en la que el Jefe de Crédito y Cartera, previo informe del Asesor Jurídico responsable de realizar el cobro Jurídico emite un oficio al Jefe de Contabilidad informando sobre los casos de cartera de difícil cobro, quien a su vez informa al vicerrector administrativo y financiero para que este lo lleve a Consejo Superior en donde se toman las decisiones para cada caso.

### 5.2. COBRO A ENTIDADES DE CREDITO.

**5.2.1 ICETEX** Un (1) mes después de haber enviado la documentación de los créditos aprobados, el Asistente Administrativo, quien ejerce el rol de Coordinador IES- ICETEX de acuerdo con lo estipulado en el Convenio celebrado con dicha Entidad, consulta a través de la página Web de ICETEX los desembolsos realizados. Si no se han efectuado desembolsos, envía un correo electrónico al Asesor de Grandes Clientes, asignado a la Institución, solicitando los pagos pendientes.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>CARTERA DE ESTUDIANTES</b>		<b>GF-CC-PR-01</b>
			<b>Versión 8</b>
	<b>23/10/2020</b>		
<b>Elaborado por: Jefe Crédito y Cartera</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>	

### 5.3 COBRO DE CARTERA POR CONVENIOS O LIBRANZAS.

Las entidades con las que se manejan convenios o libranzas de financiación de matrículas, realizan cortes mensuales para el pago. Los cinco (5) primeros días de cada mes, el Profesional de Crédito y Cartera revisa los listados de estudiantes matriculados a través de convenios o libranzas, que se encuentren morosos. Seguidamente se contacta telefónicamente con las oficinas de pagos de las entidades para solicitar los pagos pendientes, dejando establecidas fechas para los mismos; de ser necesario, se realizan visitas a las entidades para obtener el pago de las obligaciones.

Una vez se reciba el pago de la Entidad se debe proceder a registrar en la cartera del estudiante el valor cancelado para que quede reflejado en su estado de cartera.

En caso que la Empresa no haya realizado el pago correspondiente al periodo en curso, no se podrá bloquear la estudiante para generar ordenes financieras ni entregar paz y salvo, en este caso se debe hacer el cobro directamente a la empresa con la cual se realizó el Convenio, de acuerdo con lo establecido inicialmente.

### 5.4 RECAUDO Y REGISTRO DE CARTERA

#### 5.4.1 PAGOS DE CUOTAS DE CREDITOS DIRECTOS.

Cuando el estudiante paga su cuota en el Banco se debe ver reflejado automáticamente en la cartera del estudiante. En caso de tener inconvenientes tecnológicos el Dpto de Tecnología de Información recibe los archivos planos por parte de Tesorería y proceden a subir la información masivamente en el Módulo de Cartera destinado para tal fin quedando de esta manera aplicado en la Cartera del estudiante. En caso de que no se vea reflejado, el estudiante debe anexar el soporte y el Auxiliar verificar el pago en los movimientos de la cuenta bancaria de acuerdo con lo suministrado por Tesorería.


Cuando el pago lo realiza el estudiante directamente en la Universidad en el Area de Caja con tarjeta de crédito ó débito, el registro en el módulo de cartera lo hace el Auxiliar de Tesorería.

Si el estudiante hace el pago directamente en el Banco sin orden financiera asociada y con volante de consignación referenciada debe remitir soporte a Crédito y Cartera para registrarlo en su cartera.

#### 5.4.2 PAGOS RECIBIDOS DE ICETEX.

El proceso de contabilización de los pagos recibidos de ICETEX tiene el siguiente proceso:

- Se consulta en movimientos de fiducia con el nit de la entidad, los abonos que hayan efectuado.
- Se descarga el reporte de giros en firme que genera la plataforma ICETEX y se coteja con el reporte de fiducia.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>CARTERA DE ESTUDIANTES</b>		<b>GF-CC-PR-01</b>
			<b>Versión 8</b>
	<b>23/10/2020</b>		
<b>Elaborado por: Jefe Crédito y Cartera</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>	

- Se relaciona el reporte de giros en firme con el de estudiantes girados por IES, y con base a esta relación, se diligencia la plantilla de cargue masivo de EPICA con los datos requeridos de la misma.
- Se utiliza el módulo de cargue masivo, donde se adjunta la plantilla de cargue y el sistema EPICA abonará a los estudiantes de la relación, el valor que se indica en dicho documento. Una vez cargados se envía correo a Contabilidad para su verificación contable.
- Las inconsistencias encontradas son reportadas a ICETEX, de igual manera, se informa a los estudiantes que tengan deudas pendientes por no giro o que deban solicitar reintegro.

#### **5.4.3. OTRAS ENTIDADES DE CRÉDITO (FINANCIACIONES BANCOS).**

Las entidades financieras realizan el pago total ó parcial de las matrículas de los estudiantes a los cuales financiaron, a través de consignaciones a las cuentas de la institución, indicadas previamente. De igual manera, envían en medio físico y/o electrónico la relación de los estudiantes y los valores abonados. El funcionario de Crédito y Cartera designado para tal función por parte del Jefe de Crédito y Cartera luego de verificar el ingreso del dinero a la cuenta de UAC, procede a ingresar la información a la cartera del estudiante legalizando la matrícula en caso que haya financiado el 100% ó generando orden financiera por el saldo en caso que haya financiado sólo un porcentaje.

#### **5.4.4 PAGOS POR DESCUENTO DE NOMINA**

Mensualmente, el Auxiliar de nómina envía al Profesional de Crédito y Cartera, una relación de las cuotas descontadas a los Funcionarios que tienen créditos por descuento de nómina aprobado, indicando el código y nombre del estudiante beneficiado, periodo y valor descontado, para que el Profesional de Crédito y Cartera lo abone en la cartera de los respectivos estudiantes.


Mensualmente, el Auxiliar de nómina envía al Profesional de Crédito y Cartera, una relación de los estudiantes beneficiados con créditos los cuales son descontados mensualmente de su nómina como trabajador de la Universidad y sus respectivos valores, para que el Auxiliar de Crédito, registre los valores en el sistema de cartera disponible para tal fin, por estudiante.

#### **5.4.5. FACTURACION CONVENIOS**

Los Auxiliares de crédito y cartera deben enviar los soportes de financiaciones por los diferentes conceptos, al Profesional del Departamento con el fin de que proceda a validar la información y realizar posteriormente las cuentas de cobro correspondientes. Estas son enviadas a Tesorería, con el fin de que procedan a generar las facturas y enviar a cada una de las Entidades.

#### **5.4.6 PAGOS REALIZADOS POR CONCEPTO DE CONVENIOS:**

Las Empresas con las cuales se tienen convenio ó acuerdo de Financiación realizan el pago de las Facturas a través de Transacciones directamente a la cuenta de la Universidad, motivo por el cual el Profesional de Crédito y Cartera, realiza seguimiento diario a los movimientos en la cuenta de la Universidad, los cuales son reportados por Tesorería, en los casos que se identifica pagos de Empresas con las cuales se tiene Convenio, se contacta con la misma para la validar las

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>CARTERA DE ESTUDIANTES</b>		<b>GF-CC-PR-01</b>
			<b>Versión 8</b>
	<b>23/10/2020</b>		
<b>Elaborado por: Jefe Crédito y Cartera</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>	

Facturas asociadas a dicho pago, una vez confirmado, causa-abona en la cartera de los estudiantes el respectivo pago, y notifica a contabilidad y tesorería para su registro.

El plazo otorgado a las Empresas varía de acuerdo con lo estipulado con anterioridad. El profesional de Crédito y Cartera debe hacer el seguimiento a la cartera pendiente por este concepto y realizar labor de cobro de las facturas vencidas, con el apoyo del Jefe de Crédito y Cartera.

**5.4.6.1 Sistematización de la información:** El Auxiliar de Crédito y Cartera ingresa al sistema de cartera la información correspondiente a los diferentes conceptos que generan compromisos financieros de los estudiantes con la Universidad, (por concepto de legalización de: matriculas, misiones, diplomados, entre otros) .

Una vez terminado el proceso de grabación el Auxiliar de Crédito y Cartera, el Profesional de Crédito y Cartera, inicia con el proceso de Facturación de dichos registros, para lo cual solicita a cada auxiliar los soportes correspondientes que respaldaran las Facturas; con estos soportes genera la cuenta de cobro y factura la cual será enviada a tesorería para su radicación y proceso de recaudo de la misma. Una vez el Ente realiza el pago de la Factura, previa verificación en los movimientos de las cuentas de la Universidad, el Profesional de Crédito y Cartera procede a realizar el abono en la cartera de los respectivos estudiantes y notificar a tesorería y contabilidad el pago de la misma

## 6.REFERENTES NORMATIVOS

- Norma ISO 9001:2015

## 7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de Retención	
						Archivo Gestión	Archivo Central
NA	Conceptos por pagar de estudiantes	Electrónico	Restringido	EPICA	Auxiliar de Crédito y Cartera	Permanente	Permanente
NA	Comprobante de ingreso	Electrónico	Restringido	JSP7	Auxiliar de Contabilidad	Permanente	Permanente