



Proceso de Apoyo
Gestión Administrativa y Financiera
Proceso de cobro Persuasivo

Código: PA-GA-5-PR-19

Versión: 1

Fecha de Actualización: 30-05-2025

Página 1 de 3

1. PROCESO/ÁREA DE GESTIÓN RELACIONADA:	Gestión Administrativa/Apoyo Administrativo
2. RESPONSABLE(S):	Vicerrector (a) Administrativo
3. OBJETIVO:	Realizar gestión permanente de recaudo, recuperación y control de cartera, dirigida a obtener el pago voluntario de las obligaciones referentes a las cuentas por cobrar y pago de financiación de matrícula de la Universidad.
4. ALCANCE:	Se adelanta previo al procedimiento cobro coactivo y finaliza al realizar reporte de vencimiento de término del plan pagos de matrícula financiera, cuentas de cobro o cruce de cuentas según sea el caso.
5. MARCO NORMATIVO:	Constitución Política de Colombia: Artículo 29. Acuerdo 105 de 1993: Estatuto Orgánico de la Universidad del Cauca. Acuerdo 052 de 2009: por el cual se adopta el Reglamento Interno de Cartera en la Universidad del Cauca, con sus acuerdos modificatorios.

6. CONTENIDO:

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
Fase del Planear			
1	Valida el cobro persuasivo finalizada la etapa de financiación de matrícula y los plazos establecidos y se realiza una vez se hayan vencido los términos de financiación de matrícula o incumplimiento de términos del proceso de cuentas por cobrar.	Funcionario Vicerrectoría Administrativa	Verificación procedimiento
Fase del Hacer			
2	Realiza reporte de las cuentas, una vez se encuentren cuentas activas por cobrar.	Funcionario Vicerrectoría Administrativa	Informe de estado de cuenta
3	Lleva a cabo la gestión de cobro persuasivo conforme a la normatividad vigente, con el objetivo de recuperar los valores adeudados de manera efectiva. Nota 1: Los responsables Administrativos, o quienes hagan sus veces serán los responsables de efectuar la gestión de cobro persuasivo. Nota 2: Según normatividad vigente la etapa de cobro persuasivo tendrá como máximo una duración de tres (3) meses, contados en días calendario.	Funcionario Vicerrectoría Administrativa	Soportes anexados al expediente de cuenta por cobrar
4	Contacta a los deudores mediante llamada telefónica para recordarles sus obligaciones de pago y ofrecer alternativas de regularización.	Funcionario Vicerrectoría Administrativa	Formato diligenciado



**Proceso de Apoyo
Gestión Administrativa y Financiera
Proceso de cobro Persuasivo**

Código: PA-GA-5-PR-19

Versión: 1

Fecha de Actualización: 30-05-2025

Página 2 de 3

	Nota 3: Diligenciar formato en donde se relacione como mínimo la fecha en la que se realizó la llamada, el nombre de la entidad deudora, el número telefónico del funcionario, el nombre del funcionario con el que se contactó en la entidad deudora, el mensaje recibido respecto a la solicitud de cobro y el nombre, firma y demás datos del funcionario de la Universidad quien hizo la gestión del cobro.		
5	Envía notificaciones formales de cobro persuasivo por medio de correo electrónico, detallando el saldo pendiente y los plazos de pago establecidos. Nota 4: Se debe imprimir el mensaje enviado por correo electrónico.	Funcionario Vicerrectoría Administrativa	Mensaje enviado por correo electrónico
6	Remite comunicaciones oficiales mediante correo certificado para garantizar la constancia de la gestión de cobro. Nota 5: Conservar la guía de envío del oficio por correo certificado.	Funcionario Vicerrectoría Administrativa	Guía de envío del oficio por correo certificado
7	Notifica la deuda total (capital) y los intereses que se causen, para el caso de los estudiantes se solicita el bloqueo del estudiante en la plataforma SIMCA y las demás cuentas por cobrar se valida y gestiona el cruce de cuentas si aplica.	Funcionario Vicerrectoría Administrativa	Informe de estado de cuenta Solicitud de bloqueo estudiante en plataforma SIMCA Cruce de cuentas SQUID - FINANZAS
Fase del Verificar			
8	Enviar reporte de cuentas por cobrar activas y expedientes a proceso de cobro coactivo teniendo en cuenta el vencimiento del término de la etapa de cobro persuasivo.	Funcionario Vicerrectoría Administrativa	Relación y remisión de expedientes deudores
Fase del Ajustar			
9	Actúa sobre las acciones de mejoramiento que se deriven de la aplicación del procedimiento.	Vicerrector(a) Administrativo(a)) Funcionario Administrativo Vicerrectoría Administrativa	Acciones de mejoramiento
7. FORMATOS:		EXPEDIENTE DE FINANCIACIÓN DE CADA ESTUDIANTE (Requisitos de financiación) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagaré ✓ Carta de instrucciones ✓ Notificación personal 	



Proceso de Apoyo
Gestión Administrativa y Financiera
Proceso de cobro Persuasivo

Código: PA-GA-5-PR-19

Versión: 1

Fecha de Actualización: 30-05-2025

Página 3 de 3

	Proceso de cobro persuasivo
8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:	<p>VADM: Vicerrectoría Administrativa de la Universidad del Cauca.</p> <p>COBRO PERSUASIVO Es la etapa que se adelanta previa al cobro por jurisdicción coactiva, procurando obtener el pago inmediato y voluntario de los créditos a favor de la Universidad.</p> <p>COBRO COACTIVO: Es una facultad de la administración que consiste en cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble condición de juez y parte, cuya justificación se encuentra en la prevalecía del interés general, en cuanto dichos recursos se necesitan con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales.</p> <p>ACTO ADMINISTRATIVO: Es un acto realizado para producir un efecto jurídico inmediato o directo en forma unilateral y ejecutiva.</p>

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
20-03-2025	1	PA-GA-5-PR-19	Creación del Procedimiento a solicitud de la Dep.

10. ANEXOS:	Anexo A. Modelado en BPMN del procedimiento
--------------------	---

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: Eliana Carolina Canencio Barco	Nombre: Jorge Adrián Muñoz Velasco
Responsable Área de Gestión	Responsable Proceso
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Vicerrector Administrativo
Fecha: 30 de mayo de 2025	Fecha: 30 de mayo de 2025
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo:	Rector
Fecha:	Fecha: