	<b>VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – TESORERÍA</b>	<b>Código: 1225-39.1-009-D</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD</b>  <b>TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A CRÉDITOS ESTUDIANTILES</b>	<b>Versión: 01</b>

### **OBJETIVO.**

Otorgar y hacer seguimiento a créditos estudiantiles con base en las directrices y políticas definidas para este fin.

### **ALCANCE.**

Desde que se informa sobre las políticas de crédito, hasta que se verifica el estado de cuenta del estudiante.


### **RESPONSABLE**

Auxiliar administrativa tesorería

### **CONTENIDOS DEL PLAN DE CALIDAD.**

#### **ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PLAN DE CALIDAD.**

- Solicitud de crédito estudiantil
- Fotocopia cédula (Estudiante – Deudor solidario)
- Carta laboral
- Fotocopia recibo de energía

	<b>VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – TESORERÍA</b>	<b>Código: 1225-39.1-009-D</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD</b> <b>TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A CRÉDITOS ESTUDIANTILES</b>	<b>Versión: 01</b>

## **RESPONSABILIDADES.**

### **AUXILIAR ADMINISTRATIVA**


- ✓ Realizar eficientemente los procedimientos establecidos para el manejo contable, presupuestal y tributario para coadyuvar al cumplimiento de la misión de la dependencia.
- ✓ Recibir la documentación para crédito y determinar su conformidad con los requisitos de la institución
- ✓ Activación de crédito
- ✓ Archivo de pagare por cada estudiante y por facultad
- ✓ Revisar las cuentas, documentos o relaciones de las diferentes novedades que se tramiten, confrontándolos con su soporte legal según las normas y procedimientos establecidos para cada dependencia. Incluye informar al jefe o a los usuarios del servicio según corresponda, sobre irregularidades o solicitar oportunamente las correcciones y/o documentos complementarios que se requieran.

### **CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS.**

Ver procedimiento control de documentos código 1015-39.1-006-D

### **CONTROL DE REGISTROS.**

Ver procedimiento control de registros código 1015-39.1-007-D

	<b>VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – TESORERÍA</b>	<b>Código: 1225-39.1-009-D</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD</b> <b>TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A CRÉDITOS ESTUDIANTILES</b>	<b>Versión: 01</b>

## **RECURSOS.**

Deben definirse los recursos requeridos para la ejecución del proceso o proyecto en las siguientes categorías:


- Materiales: Computador, Impresora, Fotocopiadora e Implementos de Oficina
- Recursos humanos: Auxiliar administrativa del área de Tesorería
- Ambiente de trabajo: Un ambiente de trabajo adecuado en termorregulación, posturas, tiempo, iluminación, ritmo, espacio y ruidos contaminantes.

## **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.**

La comunicación con el estudiante se realiza a través de la página web de la Universidad y a través del Sistema SIGA

## **DISEÑO Y DESARROLLO.**

Diseño Y Desarrollo No Aplica Para Este Proceso


	<b>VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – TESORERÍA</b>	<b>Código: 1225-39.1-009-D</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD</b>  <b>TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A CRÉDITOS ESTUDIANTILES</b>	<b>Versión: 01</b>

### PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En este punto se establecen los mecanismos de control de actividades críticas del proceso para ello se propone el siguiente esquema.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS	CONTROLES	ESTANDAR DEL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL
Ofrecer información sobre políticas de crédito	Auxiliar administrativa de Tesorería						
Recibir solicitud de crédito	Auxiliar administrativa de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de crédito educativo</li> <li>- Fotocopia C.C</li> <li>- Carta laboral o certificado de tradición o certificación de ingresos</li> <li>- Cámara de comercio</li> <li>- Fotocopia recibo de servicios públicos</li> </ul>					
Verificar diligenciamiento de formato y soportes	Auxiliar administrativa de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de crédito educativo</li> <li>- Soportes</li> </ul>	Verificar cumplimiento de los requisitos	Requisitos que el Consejo directivo ha establecido	Visto bueno a la documentación	Auxiliar administrativa de Tesorería	Cada que se requiera
Aprobar crédito y digitar información	Auxiliar administrativa de Tesorería	Comprobante de gestión de crédito institucional					

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS	CONTROLES	ESTANDAR DEL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL
Verificar estado de cuenta del estudiante de 2do semestre	Auxiliar administrativa de Tesorería		Verificar si existen saldos pendientes	El valor debe ser 0 o un valor positivo	Estado de cuenta verificado	Auxiliar administrativa de Tesorería	Cada que se verifica el estado de cuenta del estudiante
Firmar pagaré	Auxiliar administrativa de Tesorería	- Pagaré					
Entregar documentación respectiva	Auxiliar administrativa de Tesorería	- Pagaré (Copia)					
Archivar documentación respectiva	Auxiliar administrativa de Tesorería	- Pagaré (Copia)					
Realizar seguimiento a cartera	Auxiliar administrativa de Tesorería	-					
Elaborar informe de seguimiento	Auxiliar administrativa de Tesorería	- Informe de seguimiento - Formato único de paz y salvo	Créditos realizados	Verificar el número de créditos otorgados	Pagaré	Auxiliar administrativa de Tesorería	Cada que se requiera
			Créditos pagados	Verificar el número de créditos pagados completamente	Matrícula financiera pagada completamente		
Realizar renovación de crédito	Auxiliar administrativa de Tesorería	-	Verificar cumplimiento de las fechas de pago estipuladas	Que los créditos se realicen en términos de oportunidad, calidad y tiempo	Renovación del crédito	Auxiliar administrativa de Tesorería	Cada que se realiza la renovación del crédito


	<b>VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – TESORERÍA</b>	<b>Código: 1225-39.1-009-D</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD</b> <b>TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A CRÉDITOS ESTUDIANTILES</b>	<b>Versión: 01</b>

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS	CONTROLES	ESTANDAR DEL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL
Recibir soporte de pago	Auxiliar administrativa de Tesorería	- Consignación bancaria					
Verificar datos personales y actualizarlos	Auxiliar administrativa de Tesorería						
Verificar estado de cuenta del estudiante	Auxiliar administrativa de Tesorería						

### CONSIDERACIONES

El codeudor del crédito no puede ser pensionado, porque la pensión no es embargable.

El formato de solicitud de crédito se encuentra en la página Web de la UCEVA.

	<b>VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – TESORERÍA</b>	<b>Código: 1225-39.1-009-D</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD</b>  <b>TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A CRÉDITOS ESTUDIANTILES</b>	<b>Versión: 01</b>

### **IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.**

Se determina el esquema de identificación única del crédito estudiantil y la cuenta de cobro a través de la fecha de emisión, el nombre del estudiante y el documento de identificación.

### **CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.**

Ver procedimiento control de producto no conforme código 1010-39.1-010-D

### **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>
Ficha de Indicadores de Calidad de la Vicerrectoría administrativa y financiera

### **AUDITORÍA.**

Ver procedimiento de Auditoría Interna código 1010-39.1-009-D