

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CRÉDITO Y COBRANZA

El presente documento establece las directrices normativas, comerciales y financieras que regulan el proceso de recaudo, seguimiento y recuperación de cartera de la Institución Educativa para los programas de educación no formal PreUniversitario, PreICFES y Ciclso de Profundización. Esta política busca garantizar la sostenibilidad financiera de la institución asegurando el debido proceso y la transparencia hacia los estudiantes y sus acudientes.

1. OBJETIVO GENERAL

Definir un marco claro de acción para la gestión de las cuentas por cobrar, promoviendo la cultura del pago oportuno, minimizando los índices de morosidad y estableciendo mecanismos justos y legales para la resolución de saldos pendientes en los servicios y productos prestados por el Politécnico Los Alpes.

2. MARCO LEGAL Y RESTRICCIONES

Toda gestión de cobro adelantada por la institución o terceros autorizados se ajustará estrictamente a la legislación colombiana vigente:

- **Ley 2300 de 2023 (Ley de Canales Autorizados o Dejen de Fregar):** Los contactos con deudores o acudientes se realizarán exclusivamente dentro de los horarios permitidos: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Queda terminantemente prohibido el contacto los domingos, días festivos o mediante métodos que afecten la privacidad familiar del usuario.
- **Ley Estatutaria 1266 de 2008 (Habeas Data):** Cualquier reporte negativo ante las centrales de riesgo (Datacrédito o Cifin) requerirá una notificación previa por escrito enviada al deudor con al menos veinte (20) días de anticipación.

3. REGULACIÓN DE INTERESES DE MORA

De acuerdo con la normatividad comercial de Colombia (Artículo 884 del Código de Comercio), el no pago oportuno de las cuotas mensuales devengará intereses moratorios calculados bajo los siguientes lineamientos:

- **Tasa Aplicable:** Se aplicará la tasa de interés moratorio máxima legal permitida por la ley colombiana, equivalente a una y media (1.5) veces el Interés Bancario Corriente vigente, certificado mensualmente por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Cálculo Diario:** Los intereses de mora se causarán y liquidarán de forma diaria a partir del quinto (5) día calendario del mes de vencimiento, acumulándose hasta el día en que se efectúe el pago total del saldo vencido.
- **Límite de Usura:** En ninguna circunstancia la tasa cobrada superará el límite de usura determinado legalmente para el mes de facturación.

4. GASTOS POR GESTIÓN DE COBRANZA

A partir del día siguiente al vencimiento de cualquier obligación financiera estipulada en el contrato de matrícula, se generará un cobro fijo por concepto de gastos de administración y gestión de

cobranza por un valor de QUINCE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$15.500) por cada período de cobranza de treinta (30) días de mora calendario.

Este valor cubre los costos de procesamiento, emisión de notificaciones físicas o digitales, llamadas de seguimiento y conciliaciones, y se facturará de manera acumulativa por cada mes o fracción superior a 30 días que persista el estado de mora, de forma independiente a los intereses de mora legales descritos en el punto anterior.

5. ETAPAS DEL PROCESO DE COBRANZA Y RESTRICCIONES ACADÉMICAS

Fase A: Cobranza Preventiva (5 días antes del vencimiento)

Envío automatizado de alertas de pago y estados de cuenta al correo electrónico y mensajería de texto del acudiente, facilitando accesos rápidos a pasarelas de pago y convenios bancarios institucionales.

Fase B: Cobranza Administrativa y Persuasiva Corta (Días 1 al 15 de mora)

Llamadas de seguimiento respetuosas y conciliadoras. Con el fin de desincentivar la mora sin interrumpir el proceso pedagógico presencial inmediato:

- A partir del día seis (6) de mora, se suspenderá temporalmente el acceso a las plataformas virtuales (Moodle, Zoom, repositorios de clases grabadas o simulacros virtuales).
- Se mantendrá el ingreso a las aulas de clase presenciales para salvaguardar el derecho formativo a corto plazo, invitando formalmente al acudiente a regularizar la situación en las oficinas administrativas.

Fase C: Cobranza Prejurídica (Días 16 al 90 de mora)

A partir del día treinta y uno (31) de mora, se aplicarán las siguientes medidas de control comercial y académico:

- Suspensión total del servicio educativo, incluyendo la restricción de ingreso a las clases presenciales, talleres de refuerzo y simulacros oficiales.
- Para el reintegro del estudiante a las actividades académicas presenciales y virtuales, el acudiente deberá cancelar la totalidad de las cuotas vencidas, los intereses de mora devengados a la fecha y los cobros correspondientes a los periodos de gestión de cobranza (\$15.500 por cada bloque de 30 días), o en su defecto, suscribir un acuerdo formal de pago con pagaré firmado.

Fase D: Cobranza Jurídica (Mayor a 90 días de mora)

Traslado definitivo del expediente al equipo legal interno o a la agencia de cobranzas externa contratada para la ejecución judicial de las garantías (contrato de matrícula y pagaré), asumiendo el deudor los costos y honorarios de dicha instancia.

6. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CUMPLIMIENTO DE LEY 2300 DE 2023)

Toda gestión de cobranza telefónica o presencial realizada por la institución o sus terceros delegados deberá ceñirse estrictamente a las limitaciones de la Ley 2300 de 2023 (Ley de Dejen de Fregar):

- **Horarios Permitidos:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- **Prohibición Absoluta:** Queda estrictamente prohibido realizar contactos los domingos y festivos, así como contactar a referencias personales, codeudores no firmantes, empleadores o realizar visitas al domicilio laboral del deudor.
- **Canales Autorizados:** El cliente elegirá un canal preferente de contacto durante el proceso de matrícula; no se podrá utilizar más de un canal por día para la misma obligación.

7. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS (HABEAS DATA)

La recolección, uso y almacenamiento de datos con fines de cobranza se realizará bajo estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. En caso de mora superior a los noventa (90) días, y mediando la notificación previa exigida por la ley con veinte (20) días de antelación, la institución queda facultada para efectuar el reporte negativo ante las centrales de riesgo (Datacrédito y Cifin / TransUnion).

Revisión: 14 de octubre de 2026