La Universidad de la Costa, en adelante CUC en convenio con Educación Estrella®, ofrece a sus estudiantes dos líneas de financiación orientadas a promover el acceso, permanencia e inclusión dentro de la comunidad universitaria. Línea Estrella Cero y Línea Estrella Plus.

Capítulo 1 Definiciones Generales

Artículo 1.1 Financiación Educativa

La financiación mediante la modalidad de crédito educativo es el mecanismo utilizado por Educación Estrella® para fomentar el acceso a la educación superior en Colombia. Este crédito se otorga al estudiante con el fin de financiar el acceso, la permanencia y la culminación de programas de pregrado y posgrado ofrecidos por la CUC.

Artículo 1.2 Líneas de Financiación

Las líneas de financiación son las modalidades de crédito que Educación Estrella® ofrece a los estudiantes o tomadores de crédito para apoyar sus estudios. **Cada línea cuenta con condiciones, requisitos, criterios de permanencia y beneficios particulares, de acuerdo con los términos y condiciones aplicables a cada una.**

Artículo 1.3 Desembolso

El desembolso se realiza directamente a la CUC.

Artículo 1.4 Sujetos de Financiación

Son sujetos de financiación los estudiantes de programas académicos ofrecidos por la Universidad que soliciten alguna de las líneas de financiación de Educación Estrella® y que, una vez surtido el proceso de evaluación y aprobación, resulten beneficiarios conforme al cumplimiento de los requisitos y condiciones aplicables.

Artículo 1.5 Programas Académicos Admisibles para Financiación

Son susceptibles de financiación los programas académicos ofrecidos por la CUC, incluyendo los programas técnicos, tecnológicos, de pregrado presencial y virtual, y de posgrado, así como los demás programas que la Universidad autorice para financiación a través de Educación Estrella®. **La financiación estará sujeta a los programas que la Universidad determine como habilitados para esta modalidad y a las condiciones aplicables en cada caso.**

Artículo 1.6 Programas Académicos No Admisibles para Financiación

La Universidad podrá determinar que determinados programas académicos, niveles de formación o modalidades de estudio no sean admisibles para financiación a través de Educación Estrella®, de manera general o para una línea de financiación específica, de acuerdo con las condiciones aplicables.

Artículo 1.7 Habilitación de Programas en la Plataforma

Para efectos de la solicitud de financiación, únicamente podrán aplicar a financiación los estudiantes cuyo programa académico se encuentre creado y habilitado en la plataforma de Educación Estrella®, de acuerdo con los programas autorizados por la Universidad.

Cuando un programa autorizado por la Universidad no se encuentre creado o habilitado en la plataforma, deberá gestionarse su correspondiente creación o habilitación, siempre que no se encuentre sujeto a una restricción de financiación establecida por la Universidad.

Artículo 1.8 Fondo de Promoción

Es una reserva patrimonial constituida por Educación Estrella® con el propósito de cubrir eventuales pérdidas derivadas del incumplimiento en el pago de los créditos educativos y de promover actividades que favorezcan el crecimiento y sostenibilidad del ecosistema de financiación.

El aporte al Fondo de Promoción será asumido por el estudiante y hará parte de la financiación otorgada. **Este aporte no será reembolsable, salvo en los casos previstos en el Artículo 11.3 del presente Manual, y se aplicará una sola vez sobre el valor total de cada financiación independiente.** Para la Línea Estrella Plus y la Línea Estrella Cero, el aporte corresponderá al **3% del valor total de la financiación**.

Artículo 1.9 Seguro

Es el esquema de aseguramiento contratado por Educación Estrella® para respaldar las obligaciones derivadas de la financiación en caso de fallecimiento y/o incapacidad total o permanente del estudiante y/o de sus codeudores, de acuerdo con las coberturas y condiciones aplicables.

Artículo 1.10 Pagaré Desmaterializado

Es el título valor suscrito por el Deudor y, cuando aplique, por sus codeudores, a favor del Acreedor, con espacios en blanco y carta de instrucciones, de conformidad con el modelo que forma parte integral del contrato de crédito, con el fin de garantizar el

cumplimiento de las obligaciones derivadas de la financiación educativa. El pagaré será desmaterializado y estará custodiado por DECEVAL.

Parágrafo Primero: El pagaré será usado y llenado conforme a la carta de instrucciones que lo acompaña, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el Deudor con el Acreedor.

Artículo 1.11 Exigibilidad Anticipada de las Obligaciones

Educación Estrella® podrá declarar la exigibilidad anticipada de las obligaciones cuando se presente cualquiera de los eventos de incumplimiento previstos en el contrato de crédito, lo que implicará la obligación de pagar de forma inmediata el saldo pendiente de la financiación.

Capítulo 2 Líneas de Financiación

Artículo 2.1 Consideraciones preliminares

Con el fin de llevar un adecuado manejo de los recursos, se han dispuesto las siguientes consideraciones preliminares:

a. Las condiciones de cada línea de financiación serán informadas al momento de la aprobación. Estas podrán ser ajustadas para nuevos deudores, sin afectar las condiciones previamente aprobadas y desembolsadas para beneficiarios activos, salvo lo previsto en las condiciones de la respectiva línea y en los documentos contractuales.
b. Educación Estrella® no financiará períodos académicos ya cursados ni estudios realizados por el estudiante con anterioridad a la disponibilidad de la línea de financiación correspondiente.
c. La financiación aprobada cubrirá el valor de la matrícula del programa académico y el aporte al Fondo de Promoción, conforme al Artículo 2.2 del presente Manual.
d. La financiación se otorgará para el período académico objeto de la solicitud.
e. El estudiante podrá determinar el monto que desea financiar, de acuerdo con los términos, condiciones y límites establecidos para la línea de financiación correspondiente.

Artículo 2.2 Destinación de la Financiación

Las líneas de financiación estarán destinadas a:

a. **Matrícula:** Valor del periodo académico, o fracción de este, a cursar en función de la cantidad de créditos académicos inscritos o de las condiciones específicas definidas por la CUC conforme a su reglamento.
b. **Fondo de Promoción:** Conforme a lo establecido en el Artículo 1.8 del presente Manual.

Artículo 2.3 Líneas de Financiación

La financiación ofrecida por Educación Estrella® presenta las siguientes características y beneficios generales:

a. Trámite digital;
b. Financiación de hasta el 100% del valor de la matrícula;
c. La cuota y el plazo serán definidos de acuerdo con la línea de financiación aprobada y sus términos y condiciones;
d. La cuota fija mensual no cambia durante la vigencia de la financiación;
e. No hay restricciones a pagos anticipados.

Capítulo 3 Línea Estrella Cero

Artículo 3.1 Características Generales de la Línea Estrella Cero

La financiación mediante la Línea Estrella Cero está dirigida exclusivamente a estudiantes de programas de pregrado presencial de la CUC, con excepción del programa de Medicina, que acrediten condiciones de vulnerabilidad socioeconómica y exige financiar el **100% del valor de la matrícula**.

La Línea Estrella Cero podrá ser solicitada por estudiantes que financien por primera vez con Educación Estrella®, siempre que cumplan los requisitos y condiciones establecidos para la línea.

La asignación de la Línea Estrella Cero para quienes financien por primera vez con Educación Estrella® estará sujeta a la disponibilidad de los cupos establecidos para la línea, de acuerdo con las condiciones vigentes. Los estudiantes que ya sean beneficiarios de la Línea Estrella Cero podrán solicitar su renovación, de acuerdo con las condiciones y requisitos establecidos para tal efecto en el presente Manual.

El monto y plazo de financiación deberán estructurarse de manera que garanticen una **cuota mínima mensual de $250.000**. El plazo de financiación podrá ser de hasta tres (3) veces la duración del programa académico.

Artículo 3.2 Requisitos y condiciones generales para acceder a la Línea Estrella Cero

a. Ser colombiano o extranjero titular de un documento de identidad colombiano vigente;
b. Estar admitido en un programa académico admisible para financiación por parte de la CUC;
c. Que quien solicite la financiación sea el estudiante;
d. Contar con al menos un (1) codeudor al momento de presentar la solicitud. El codeudor deberá ser colombiano o extranjero titular de un documento de identidad

colombiano vigente y contar con un historial crediticio mínimo de un (1) año en Colombia.

e. Contar con una Orden de Matrícula vigente correspondiente al período académico objeto de la solicitud. El estudiante deberá realizar el proceso de financiación con la debida anticipación y antes de la fecha de vencimiento de la Orden de Matrícula, con el fin de contar con el tiempo necesario para completar adecuadamente el proceso y atender cualquier novedad que pueda presentarse;
f. Contar con un historial crediticio mínimo de un (1) año en Colombia. En caso de que el estudiante sea menor de edad o no cuente con historial crediticio, el(los) codeudor(es) podrá(n) acreditar la experiencia crediticia requerida para el análisis de la solicitud.
g. Haber obtenido el puntaje mínimo establecido en el Scoring crediticio de Educación Estrella® para ser sujeto de crédito;
h. Atender cualquier requerimiento adicional realizado por el Área de Operaciones de Educación Estrella® para soportar la capacidad económica;
i. Acreditar la condición de vulnerabilidad socioeconómica, requisito de acceso a la Línea Estrella Cero exigible a todos los programas admisibles. Para efectos de la Línea Estrella Cero, esta condición será valorada de manera integral y caso a caso por Educación Estrella®, considerando las condiciones económicas, familiares y sociales del estudiante y su hogar. Educación Estrella® podrá verificar y contrastar la información suministrada por el estudiante mediante las fuentes de información disponibles, de acuerdo con la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada durante el proceso de solicitud. La información inexacta o alterada dará lugar al rechazo de la solicitud y será puesta en conocimiento de la institución educativa para lo de su competencia.
j. Responder el cuestionario correspondiente a la Línea Estrella Cero, el cual hará parte del proceso de solicitud dentro de la plataforma Educación Estrella®. Este cuestionario tiene como finalidad recopilar información sobre la situación personal, académica y socioeconómica del estudiante y su grupo familiar, como insumo para la valoración de la condición de vulnerabilidad socioeconómica, de acuerdo con los criterios de análisis establecidos por Educación Estrella®.

Artículo 3.3 Pérdida y recuperación del beneficio de la Línea Estrella Cero

Cuando el estudiante pierda la condición académica requerida para permanecer en la Línea Estrella Cero, tendrá una única oportunidad de recuperar el beneficio, siempre que recupere el promedio académico requerido **en el período académico inmediatamente siguiente**. Para estos efectos, la recuperación del beneficio dependerá exclusivamente del promedio académico, con independencia de la clasificación de progresión cualitativa a que se refiere el Artículo 3.4, la cual solo se considerará para determinar la pérdida o restricción del beneficio. Una vez agotada esta oportunidad, el estudiante no podrá volver a ingresar a la Línea Estrella Cero.

Artículo 3.4 Condiciones académicas y progresión cualitativa

La permanencia en la Línea Estrella Cero estará sujeta al cumplimiento de las condiciones académicas establecidas por la Universidad para el programa académico correspondiente.

La **progresión cualitativa** corresponde a la clasificación del desempeño académico del estudiante que realiza la Universidad de acuerdo con las condiciones definidas para cada programa. Esta clasificación no se determina únicamente por el promedio académico, sino que puede considerar otras condiciones académicas, tales como la pérdida de asignaturas, la pérdida de créditos, la repitencia de asignaturas y otras situaciones académicas establecidas por la Universidad.

En consecuencia, **un estudiante podrá cumplir con el promedio académico requerido y, aun así, presentar un bloqueo derivado de su condición de progresión cualitativa**, cuando así lo determinen las condiciones académicas establecidas por la Universidad.

La Universidad informará a Educación Estrella® los bloqueos académicos y de progresión cualitativa que correspondan, para efectos de determinar la pérdida o restricción del beneficio de la Línea Estrella Cero.

Artículo 3.5 Financiación intersemestral

El estudiante podrá acceder a una financiación intersemestral bajo la Línea Estrella Plus sin perder su condición en la Línea Estrella Cero para efectos de la renovación de su programa académico habitual, siempre que cumpla las condiciones académicas requeridas para la Línea Estrella Cero.

Artículo 3.6 Incumplimiento de pago

El no pago de las cuotas dentro de los plazos vigentes dará lugar a la condición de mora. El comportamiento de pago será evaluado de acuerdo con los criterios establecidos por Educación Estrella® y podrá dar lugar a la revocatoria del beneficio.

En caso de revocatoria, el estudiante no podrá continuar en la Línea Estrella Cero en su siguiente renovación, sin perjuicio de su obligación de pagar la financiación vigente.

Los beneficios de la Línea Estrella Cero estarán condicionados al cumplimiento de las condiciones académicas y de las obligaciones de pago, **y no constituyen un derecho adquirido ni permanente.**

Capítulo 4 Línea Estrella Plus

Artículo 4.1 Características Generales de la Línea Estrella Plus

La Línea Estrella Plus está dirigida a los estudiantes de los programas académicos descritos en el Artículo 1.5 y ofrece un esquema de financiación flexible, conforme a las condiciones vigentes definidas por Educación Estrella®.

El plazo de financiación podrá ser de hasta tres (3) veces la duración del programa académico, con excepción del programa de Medicina, cuyo plazo máximo de financiación será de hasta doce (12) meses.

En todo caso, la cuota mínima mensual será de $250.000. El monto y plazo de financiación deberán garantizar dicho valor mínimo.

El estudiante podrá seleccionar el plazo de financiación bajo las siguientes modalidades, de acuerdo con las condiciones aplicables al programa académico financiado:

a. **Modalidad de corto plazo:** Financiación desde uno (1) y hasta seis (6) meses, manteniendo la cuota mínima establecida. La tasa de interés aplicable corresponderá a la definida por Educación Estrella® para financiaciones de corto plazo dentro de la Línea Estrella Plus.
b. **Modalidad de largo plazo:** Financiación desde siete (7) meses y hasta un máximo de tres (3) veces la duración del programa académico. La tasa de interés aplicable corresponderá a las condiciones vigentes definidas por Educación Estrella®.

Artículo 4.2 Requisitos y condiciones generales para acceder a la Línea Estrella Plus

a. Ser colombiano o extranjero titular de un documento de identidad colombiano vigente;
b. Estar admitido en un programa académico admisible para financiación por parte de la CUC;
c. Que quien solicite la financiación sea el estudiante;
d. Aplicar a la financiación a través de los medios habilitados por parte de Educación Estrella®, completando todos los pasos requeridos;
e. Contar con al menos un (1) codeudor, quien deberá ser colombiano o extranjero titular de un documento de identidad colombiano vigente y contar con un historial crediticio mínimo de un (1) año en Colombia. El estudiante y/o su codeudor deberán cumplir con las condiciones de historial crediticio requeridas para el análisis de la solicitud;
f. Contar con una Orden de Matrícula vigente correspondiente al período académico que el estudiante va a cursar. Educación Estrella® no financiará períodos académicos ya cursados ni estudios realizados por el estudiante con anterioridad

a la disponibilidad de la línea de financiación correspondiente. El estudiante deberá realizar el proceso de financiación con la debida anticipación y antes de la fecha de vencimiento de la Orden de Matrícula, con el fin de contar con el tiempo necesario para completar adecuadamente el proceso y atender cualquier novedad que pueda presentarse;

g. Haber obtenido el puntaje mínimo establecido en el Scoring crediticio de Educación Estrella® para ser sujeto de crédito;
h. Atender cualquier requerimiento adicional realizado por el Área de Operaciones de Educación Estrella® para soportar la capacidad económica.

Capítulo 5 Renovación de la Financiación

Artículo 5.1 Definición de Renovación

La renovación de la financiación corresponde a la solicitud realizada por el estudiante para acceder a un nuevo crédito con Educación Estrella® para el siguiente período académico.

Cada renovación constituirá una operación independiente de las financiaciones otorgadas con anterioridad y estará sujeta al cumplimiento de las condiciones y requisitos definidos en el presente Manual y en la línea de financiación correspondiente.

Artículo 5.2 Condiciones Generales para la Renovación

Las siguientes condiciones generales serán aplicables a ambas líneas de financiación:

a. La renovación se realizará sobre la base de las condiciones de la financiación anterior. Las condiciones asociadas al estudiante y a sus codeudores deberán mantenerse, salvo que Educación Estrella® autorice o requiera su modificación.
b. Actualizar la información personal y la de sus codeudores en cada período académico, a través de los medios dispuestos por Educación Estrella®.
c. Aportar la Orden de Matrícula correspondiente al período académico a cursar.
d. Estar al día en sus obligaciones de pago con Educación Estrella® y con la CUC.
e. Cumplir con las solicitudes y requerimientos realizados por Educación Estrella® en el marco de su participación en el programa.
f. **En los casos en que durante el período de amortización se hayan registrado moras, podrá revocarse el beneficio de financiación, incluso si al momento de la renovación la obligación se encuentra al día. En caso de autorizar la continuidad de la financiación, Educación Estrella® se reserva el derecho de solicitar el cambio de los codeudores o la inclusión de uno adicional, según corresponda.**
g. Los estudiantes que realicen la renovación de su financiación de manera extemporánea podrán financiar únicamente el tiempo restante del ciclo académico. Para este tipo de renovaciones, el plazo de financiación no podrá superar los doce (12) meses.

h. Atender las gestiones de contacto realizadas por el Área de Cobranza de Educación Estrella® relacionadas con obligaciones en mora. La falta reiterada de respuesta a las llamadas o comunicaciones realizadas podrá ser considerada para efectos de la evaluación de la continuidad de la financiación y de los beneficios aplicables.
i. Cumplir los demás requisitos que Educación Estrella® considere pertinentes de acuerdo con las condiciones de la línea de financiación correspondiente.

Artículo 5.3 Condiciones Específicas para la Renovación de la Línea Estrella Cero

Además de las condiciones generales establecidas en el artículo anterior, la renovación de la Línea Estrella Cero estará sujeta al cumplimiento de las condiciones de permanencia y continuidad establecidas para esta línea en el Capítulo 3 del presente Manual.

En particular, el estudiante deberá:
a. Cumplir con el requisito académico establecido por la Universidad para el período académico correspondiente, de acuerdo con las condiciones aplicables.
b. Cumplir con la condición de progresión cualitativa requerida para el programa académico, de acuerdo con las condiciones establecidas por la Universidad. La Universidad informará a Educación Estrella® los bloqueos académicos que correspondan para efectos de la renovación de la Línea Estrella Cero.
c. Acreditar, para cada período académico, la condición de vulnerabilidad socioeconómica que justifique la continuidad de los beneficios aplicables a la Línea Estrella Cero.

En caso de no cumplir con las condiciones específicas requeridas para la renovación de la Línea Estrella Cero, Educación Estrella® podrá generar una propuesta de financiación bajo la Línea Estrella Plus, siempre que el estudiante cumpla con los requisitos y condiciones establecidos para dicha línea. La aceptación de esta propuesta será decisión del estudiante.

Artículo 5.4 Extinción de la Obligación

En caso de fallecimiento o de incapacidad total o permanente del estudiante que le imposibilite culminar sus estudios, se extinguirá el 100% de la deuda adquirida hasta la fecha, previa verificación documental de la situación y de conformidad con las coberturas, condiciones y procedimientos establecidos para estos casos.

Capítulo 6 Condiciones del Producto

Artículo 6.1 Tasas

La Línea Estrella Cero no causa intereses corrientes; su tasa es del 0%. La Línea Estrella Plus causa intereses conforme a la tasa vigente al momento de la aprobación de la financiación, la cual será informada al estudiante antes de la legalización.

Toda la información relacionada con las tasas, su vigencia, actualizaciones y condiciones específicas estará publicada de manera permanente en la página web de Educación Estrella®, donde podrá ser consultada en cualquier momento para garantizar transparencia y acceso oportuno a las condiciones de financiación vigentes.

Artículo 6.2 Plazos

Los plazos de financiación aplicables a cada línea se regirán por las condiciones específicas establecidas en el Artículo 3.1 para la Línea Estrella Cero y en el Artículo 4.1 para la Línea Estrella Plus, salvo lo previsto en el Artículo 5.2 para las renovaciones extemporáneas.

Artículo 6.3 Periodo de gracia

Es una condición especial en tiempo durante la cual al beneficiario no se le exigirá el pago inmediato de capital ni de intereses. **Cuando la financiación contemple una tasa de interés, los intereses se causarán mensualmente durante el período de gracia, aunque su pago no sea exigible durante dicho período.**

El período de gracia será otorgado de acuerdo con las condiciones de la financiación aprobada y podrá variar según las políticas y condiciones definidas por Educación Estrella®.

Las condiciones aplicables durante el período de gracia y el tratamiento de los intereses causados se desarrollan en el Capítulo 13.

Artículo 6.4 Tabla de Amortización

Es una estimación del flujo de pago del crédito que informa al estudiante y sus codeudores la proyección de las cuotas a atender, definidas con base en el monto total financiado y el plazo o cuota seleccionada por el beneficiario.

La tabla de amortización podrá modificarse como consecuencia de la incorporación al plan de pagos de los intereses causados durante el período de gracia, cuando la

financiación contemple una tasa de interés, de acuerdo con las condiciones aplicables.

La fecha de vencimiento del pago podrá modificarse únicamente respecto del día de vencimiento, manteniéndose el mismo mes de pago.

Capítulo 7 Otorgamiento de la Financiación

Artículo 7.1 Requisitos de un deudor solidario

Un deudor solidario (codeudor) es una persona que no adquiere un crédito directamente, pero sí se compromete a respaldar una deuda de un tercero. El deudor solidario deberá cumplir las siguientes condiciones:

a. Ser empleado, independiente o pensionado en Colombia.
b. Podrá ser una persona del entorno familiar, personal o cercano del estudiante, siempre que cumpla las condiciones establecidas para respaldar la financiación.
c. Tener entre veinticinco (25) y setenta y dos (72) años al momento de la solicitud.
d. Contar con una vida crediticia y un comportamiento de pago favorables, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos por Educación Estrella®.
e. No presentar antecedentes o situaciones de comportamiento crediticio que impidan la aprobación de la financiación.
f. Contar con ingresos y capacidad económica suficientes para respaldar las obligaciones derivadas de la financiación. Para su evaluación se considerará, entre otros aspectos, la relación entre sus ingresos, sus obligaciones financieras y la cuota asociada a la financiación solicitada.
g. Cuando el codeudor sea extranjero, deberá ser titular de un documento de identidad colombiano vigente y cumplir con las condiciones de historial crediticio establecidas para la línea de financiación correspondiente, de acuerdo con lo previsto en los artículos 3.2 y 4.2 del presente Manual.

Artículo 7.2 Aprobación de línea de financiación

La aprobación de la línea de financiación estará determinada por la evaluación de las condiciones del estudiante y, cuando corresponda, de sus codeudores. Para esta evaluación se podrán considerar, entre otros aspectos, el hábito y comportamiento de pago, el historial crediticio, la capacidad económica, el nivel de endeudamiento, la información suministrada durante el proceso, las condiciones académicas cuando correspondan y el resultado de las herramientas o modelos de evaluación crediticia utilizados por Educación Estrella®.

Aquellos casos en los que no se cumplan de manera concluyente los criterios de aprobación o rechazo serán sometidos a una segunda revisión por parte del Área de Operaciones y, dependiendo de la situación particular del caso, podrán ser evaluados

por el Comité de Crédito, de acuerdo con las instancias establecidas por Educación Estrella®.

Educación Estrella® procurará facilitar el acceso al proceso de financiación para los estudiantes. Sin embargo, una vez finalizado el estudio del caso, no procederán solicitudes de reconsideración.

En caso de presentarse un cambio material en las condiciones que sirvieron de base para la solicitud, deberá iniciarse un nuevo proceso de solicitud.

El resultado final, sea aprobación o rechazo, será notificado al estudiante a través de los canales definidos por Educación Estrella®.

Parágrafo Primero: Educación Estrella® se reserva el derecho de solicitar cualquier documento adicional o realizar una visita de control domiciliario en cualquier momento durante el proceso de financiación, incluso después de que la solicitud haya sido legalizada. En caso de que se demuestre que la información proporcionada no es veraz o consistente, se procederá a revocar de forma inmediata el beneficio otorgado.

Parágrafo Segundo: En los casos en que la solicitud requiera reprocesos, devoluciones documentales, ajustes, nuevas validaciones o presentaciones atribuibles al estudiante, este deberá asumir los costos operativos vigentes definidos por Educación Estrella® para continuar o presentar nuevamente el proceso de financiación, los cuales serán informados previamente a través de los canales oficiales dispuestos para tal fin. Este parágrafo constituye la regla general aplicable a todos los cobros por costos operativos previstos en el presente Manual. Estos costos no se causan por el ejercicio del derecho de retracto ni por el Desistimiento, los cuales se rigen exclusivamente por lo dispuesto en el Artículo 11.3.

Artículo 7.3 Legalización de la financiación

Una vez aprobada la solicitud de financiación, el estudiante y su(s) codeudor(es) deberán suscribir los siguientes documentos para el perfeccionamiento de la operación de crédito educativo:

a. Contrato de crédito.
b. Pagaré y Carta de Instrucciones.
c. Formato(s) de la Aseguradora.

Una vez aceptados los términos y condiciones del producto, el estudiante recibirá en su correo electrónico registrado una copia del contrato de crédito, pagaré desmaterializado y seguro de vida, debidamente firmados electrónicamente.

Parágrafo Primero: En caso de que el estudiante tenga un abono o saldo a favor

aplicado al valor de la matrícula, se tomará como base para la financiación el valor vigente al momento de la solicitud. El monto a financiar será el valor restante, conforme a las disposiciones establecidas por la CUC.

Parágrafo Segundo: Una vez notificada la aprobación del crédito a la CUC y efectuado el proceso de legalización, el estudiante no podrá desistir del mismo ni de su obligación de cumplir con el pago de las cuotas pactadas con Educación Estrella®, sin perjuicio del derecho de retracto y del Desistimiento previstos en el Artículo 11.3 del presente Manual.

Artículo 7.4 Verificación de la información

a. Educación Estrella® se reserva la facultad de verificar la información aportada por el estudiante, su(s) codeudor(es) y sus referencias, directamente o a través de entidades contratadas para tal fin. Al presentar su solicitud de financiación, el estudiante deberá autorizar expresamente la consulta en centrales de riesgo y demás fuentes o listas habilitadas para la evaluación correspondiente.
b. El estudiante y su(s) codeudor(es) deberán encontrarse físicamente en territorio colombiano al momento de realizar el proceso de aplicación, con el fin de garantizar la correcta ejecución de las validaciones de identidad, contactabilidad y demás verificaciones requeridas durante el proceso de financiación. La validación de identidad podrá incluir una llamada al número de teléfono registrado por el solicitante, por lo que deberá encontrarse en condiciones que permitan atender dicha comunicación y completar satisfactoriamente la validación.

Artículo 7.5 Presunción

Educación Estrella® presume la buena fe de los estudiantes y sus codeudores para acceder a la financiación y supone que toda la información suministrada en la solicitud de financiación y en los documentos que la acompañan es verídica.

En caso de detectarse cualquier omisión, falsedad o adulteración en la información suministrada, la solicitud será rechazada de inmediato sin que proceda reconsideración alguna. Lo anterior también será aplicable al proceso de renovación.

Capítulo 8 Desembolsos

Artículo 8.1 Condiciones de los Desembolsos

Los desembolsos se efectuarán una vez culminado de forma satisfactoria el proceso de legalización y legalizada la financiación. Para tal efecto, Educación Estrella® instruirá a la Fiduciaria para realizar el desembolso correspondiente, conforme a las siguientes condiciones:
a. El valor correspondiente a la matrícula será desembolsado directamente a la CUC

al inicio del período académico a cursar, por el valor vigente para dicho período.
b. Todos los desembolsos serán en moneda local.
c. El beneficiario podrá acceder a un máximo de dos (2) desembolsos adicionales al número de períodos contemplados en su plan académico. En caso de transferencia interna, el apoyo financiero cubrirá únicamente los períodos inicialmente aprobados.

Parágrafo Primero: En caso de realizarse desembolsos por un valor superior al aprobado conforme a la línea de financiación y sus condiciones, el excedente deberá ser reintegrado inmediatamente a Educación Estrella®.

Capítulo 9 Seguros

Artículo 9.1 Seguro de Vida y Garantías Relacionadas

Con el fin de respaldar las obligaciones derivadas de la financiación, el estudiante deberá contar con un seguro de vida vigente con cobertura por muerte e incapacidad total o permanente, mediante su adhesión a la póliza contratada por Educación Estrella® conforme al convenio vigente con la aseguradora seleccionada para tal efecto. Este seguro constituirá una garantía adicional para Educación Estrella® en caso de presentarse un evento que impida el cumplimiento de las obligaciones adquiridas.

La financiación incluye un seguro de vida deudores gestionado por Educación Estrella® mediante el convenio vigente con la aseguradora seleccionada para tal efecto. La cobertura se gestionará como parte del proceso de financiación, de acuerdo con los requisitos, condiciones de asegurabilidad y coberturas establecidos en el convenio. El estudiante y su(s) codeudor(es) deberán cumplir los requisitos de asegurabilidad aplicables.

A continuación, se detallan las condiciones relacionadas con la contratación, renovación y costos asociados al seguro de vida que deberá mantenerse vigente durante toda la vigencia de la financiación.

a. El estudiante y el(los) codeudor(es) deberán aceptar su adhesión a la póliza y mantener vigente la cobertura de un seguro de vida con amparo por muerte y anexo de incapacidad total o permanente, con el fin de garantizar el pago de las obligaciones derivadas de la financiación.
   La cobertura asociada a la financiación será gestionada por Educación Estrella® dentro del proceso de legalización, conforme al convenio vigente con la aseguradora seleccionada para tal efecto y a las condiciones de asegurabilidad aplicables.
b. Los costos relacionados con los seguros contratados para amparar la financiación, así como el Impuesto al Valor Agregado (IVA) que se cause, serán asumidos por el

estudiante, no se computarán como intereses remuneratorios y serán debidamente discriminados.

Parágrafo Primero: La renovación de la cobertura será gestionada por Educación Estrella® conforme al convenio vigente con la aseguradora, y su costo será asumido por el estudiante en los términos del literal b. del presente artículo. El estudiante deberá mantener actualizada la información requerida y cumplir los requisitos de asegurabilidad exigidos por la aseguradora para que la cobertura permanezca vigente durante toda la vigencia de la financiación.

Parágrafo Segundo: En caso de prórroga o modificación de las condiciones de la financiación, la responsabilidad del (o los) codeudor(es) se mantendrá vigente en los términos establecidos en los documentos suscritos para respaldar la obligación.

Capítulo 10 Descuentos

Artículo 10.1 Descuentos

Los estudiantes beneficiarios de cualquiera de las líneas de financiación podrán acceder a los descuentos otorgados por la Universidad, conforme a las fechas y plazos establecidos por esta.

Capítulo 11 Novedades de Permanencia Crediticia y Devoluciones

Artículo 11.1 Definiciones

Novedades de permanencia: Son las diferentes incidencias de carácter personal o académico que pueden presentarse durante el proceso de formación de un estudiante Estrella, las cuales pueden comprometer su continuidad dentro del programa y serán gestionadas, avaladas y notificadas por la universidad a Educación Estrella®.

Devoluciones: Corresponden a los ajustes financieros que pueden derivarse de una novedad de permanencia o de cualquier otra situación que afecte la ejecución de la financiación. Dependiendo de la naturaleza del caso, podrán dar lugar a la anulación de la financiación, la reversión de valores, la constitución de saldos a favor o la aplicación de abonos a capital, conforme a las condiciones establecidas en el presente capítulo.

Artículo 11.2 Gestión de las Novedades de Permanencia

Las novedades de permanencia que puedan afectar la continuidad académica del estudiante deberán ser gestionadas y avaladas por la Universidad, de acuerdo con sus procedimientos y reglamentos internos.

La Universidad informará a Educación Estrella® las novedades de permanencia que tengan impacto sobre la financiación del estudiante, indicando la situación académica correspondiente y la fecha a partir de la cual esta se hace efectiva.

Con base en la información reportada por la Universidad, Educación Estrella® determinará los efectos que correspondan sobre la financiación vigente, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente Manual.

Parágrafo Primero: La gestión de la novedad académica por parte de la Universidad no implica, por sí misma, la suspensión, modificación o terminación de las obligaciones financieras del estudiante, salvo que de acuerdo con la naturaleza de la novedad y las condiciones aplicables corresponda realizar algún ajuste sobre la financiación.

Artículo 11.3 Devoluciones

Las devoluciones dentro del esquema de financiación se realizarán con el fin de garantizar transparencia y cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Dependiendo de la naturaleza del caso, los valores podrán ser revertidos en su totalidad, incluyendo los aportes al Fondo de Promoción cuando la financiación no se haya ejecutado o deba anularse, o aplicarse como abonos a capital en la financiación vigente, anticipando parcialmente el cumplimiento de la obligación financiera del estudiante.

a. **Cuando la universidad no abra el programa académico:** Si el programa para el cual se solicitó la financiación no es ofrecido por la universidad, se anulará la financiación otorgada.
b. **Cambio de línea de financiación:** El estudiante podrá solicitar un (1) cambio de línea de financiación durante el proceso de aplicación. Si posteriormente requiere un nuevo cambio de línea, la solicitud inicial será cerrada. No obstante, el estudiante podrá presentar una nueva solicitud de financiación asumiendo los costos operativos vigentes en los términos del Parágrafo Segundo del Artículo 7.2. La presentación de una nueva solicitud será voluntaria y no constituirá una obligación para el estudiante.
c. **Aplazamiento con desistimiento posterior:** Si la universidad aprueba un aplazamiento y posteriormente el estudiante decide no continuar con sus estudios, se cancelará la financiación originalmente otorgada. El estudiante podrá acceder hasta a dos (2) aplazamientos. Un tercer aplazamiento únicamente procederá de manera excepcional cuando exista una causa debidamente justificada y avalada por la universidad.

Adicionalmente, en las siguientes situaciones los valores que resulten a favor del estudiante serán devueltos o aplicados como abonos a capital de la financiación

vigente, según el estado del proceso al momento de la novedad:

a. **Desistimiento voluntario del estudiante:** El estudiante podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, sin penalidad, compensación ni costo alguno a su cargo, conforme a la Ley 1480 de 2011. Con posterioridad al vencimiento de ese plazo, el estudiante podrá solicitar la terminación unilateral anticipada del contrato únicamente si Educación Estrella® no ha efectuado el reporte de confirmación de pago o asignación de recursos ante la Universidad; en dicho evento se entenderá configurado un Desistimiento. Para todos los efectos, el servicio de financiación se entenderá ejecutado desde el momento en que se realice dicho reporte, con independencia del giro efectivo de los recursos, en la medida en que ese acto garantiza la reserva del cupo académico del estudiante.
   Configurado el Desistimiento por causa imputable al estudiante, este reconocerá a Educación Estrella® la compensación prevista en el contrato de crédito por los costos operativos, tecnológicos, administrativos y de estructuración del crédito efectivamente causados hasta ese momento, cuyo valor vigente será informado previamente al estudiante. Esta suma no constituye sanción, cláusula penal ni limitación al derecho de retracto; podrá exigirse como condición previa al perfeccionamiento del Desistimiento o compensarse con sumas previamente entregadas por el estudiante, y sustituye cualquier otro cobro por costos administrativos, operativos o de constitución del crédito asociados al retiro de la solicitud o a la cancelación del proceso por parte del estudiante. No habrá lugar a esta compensación cuando el Desistimiento sea atribuible exclusivamente a la Universidad, debidamente certificado por esta. El pago anticipado total o parcial de la obligación no se considerará Desistimiento y se regirá por lo dispuesto en la Ley 1555 de 2012.
   Una vez efectuado dicho reporte, no procederá el desistimiento y el estudiante mantendrá la obligación de pago conforme a las condiciones pactadas.
b. **Retiro voluntario de la institución:** Si el estudiante decide retirarse voluntariamente de la universidad una vez efectuado el desembolso, no quedará eximido del cumplimiento de las obligaciones adquiridas con Educación Estrella®. En caso de que la universidad realice una devolución total o parcial del valor de la matrícula, dicho valor será girado directamente a Educación Estrella® y aplicado como abono al saldo de la financiación.
c. **Financiación aprobada por otra entidad financiera (como ICETEX o programas de becas):** Si el estudiante decide utilizar una financiación externa, los valores que se encuentren a su favor podrán aplicarse como saldo a favor para futuras financiaciones.
d. **Aplazamiento aprobado por la universidad:** Cuando la universidad autorice un aplazamiento y el estudiante ya haya realizado pagos, dichos valores se mantendrán como saldo a favor y podrán aplicarse a una futura financiación debidamente aprobada y legalizada. **El aplazamiento académico no suspende ni modifica el plan de pagos de la financiación vigente, por lo que las cuotas**

mensuales continuarán siendo exigibles de acuerdo con las condiciones pactadas. El aplazamiento únicamente modifica el estado académico del estudiante ante la universidad.

Capítulo 12 Aplicaciones Extemporáneas y Correcciones

Artículo 12.1 Extemporaneidad

El estudiante podrá realizar solicitudes de financiación por fuera de las fechas límite establecidas por Educación Estrella® y la Universidad, siempre que cuente con una orden de matrícula vigente reexpedida por la Universidad y asuma los costos operativos vigentes asociados al proceso de aplicación extemporánea, en los términos del Parágrafo Segundo del Artículo 7.2.

La aplicación extemporánea únicamente podrá realizarse para financiar el período académico que el estudiante se encuentre próximo a cursar y no aplicará para períodos académicos ya cursados o anteriores a la disponibilidad de la línea de financiación correspondiente.

Dichos costos deberán ser consignados en la cuenta bancaria establecida por Educación Estrella® para tal fin, y su soporte deberá ser informado a un agente del Centro de Relacionamiento Estrella para su verificación.

Artículo 12.2 Correcciones

En caso de que los datos personales del estudiante y/o sus codeudores (números de identificación, fechas de nacimiento, información de contacto, entre otros) sean incorrectos o se encuentren parcialmente diligenciados, el estudiante podrá corregir dicha información por una única vez. Si posteriormente la información presenta inconsistencias, la aplicación será rechazada.

Artículo 12.3 Orden de Matrícula Vigente

Es requisito para realizar una aplicación a Educación Estrella® contar con una orden de matrícula vigente expedida por la Universidad.

En caso de que el estudiante inicie su aplicación con una orden de matrícula no vigente, podrá actualizar dicho documento por una única vez. Si posteriormente la orden de matrícula presenta inconsistencias, la aplicación será rechazada.

Artículo 12.4 Cambio en las condiciones de la financiación

El estudiante aplicante podrá solicitar hasta un (1) cambio durante su proceso de aplicación respecto de las condiciones de la financiación, incluyendo, entre otros, el

cambio de línea de financiación, el monto a financiar, el valor de la matrícula o el plazo de la financiación, siempre y cuando lo haga antes de firmar los documentos de legalización de la financiación (contrato de crédito, pagaré y formato de seguro de vida de deudores).

En caso de requerir un segundo cambio, la solicitud inicial será rechazada. No obstante, si el estudiante desea continuar con el proceso de financiación, podrá presentar una nueva solicitud, para lo cual deberá asumir los costos operativos vigentes derivados de los reprocesos operativos, validaciones, reliquidaciones y ajustes documentales que correspondan, en los términos del Parágrafo Segundo del Artículo 7.2.

Dicho valor deberá ser consignado en la cuenta bancaria establecida por Educación Estrella® para tal fin, y su soporte deberá ser informado a un agente del Centro de Relacionamiento Estrella para su verificación y trámite correspondiente.

Capítulo 13 Períodos de Gracia

Artículo 13.1 Disposiciones Generales sobre el Período de Gracia

El período de gracia es una etapa definida dentro de la estructura de la financiación, durante la cual el Deudor no estará obligado a realizar pagos de capital ni de intereses de manera inmediata. **Cuando la financiación posea una tasa de interés, los intereses se causarán mensualmente durante este período, aunque su pago no sea exigible durante el período de gracia.** Esta medida tiene como finalidad brindar al Deudor un alivio financiero temporal, permitiéndole continuar con su formación académica sin la exigencia de realizar pagos inmediatos.

Las condiciones aplicables durante este período, así como las disposiciones para el inicio de la fase de amortización, se detallan a continuación:

a. Durante el período de gracia, **cuando la financiación posea una tasa de interés**, los intereses se causarán mes a mes, pero no serán exigibles para su pago inmediato.
b. Al finalizar el período de gracia y dar inicio a la fase de amortización, Educación Estrella® enviará una comunicación formal al estudiante y a sus codeudores, informando que la financiación entrará en fase de amortización.
   En dicha comunicación se informarán las opciones disponibles para el tratamiento de los intereses causados durante el período de gracia, las cuales serán las siguientes:
   i) **Prorrateo en cuotas:** Los intereses causados durante el período de gracia podrán distribuirse dentro del plan de pagos de la financiación, generando un incremento en el valor de la cuota mensual y manteniendo el plazo original de la financiación. Los intereses tratados bajo esta modalidad no generarán capitalización ni costos financieros adicionales para el estudiante.

ii) **Pago total de intereses al inicio de la amortización:** El estudiante podrá cancelar la totalidad de los intereses acumulados durante el período de gracia al momento de efectuar el primer pago de la etapa de amortización, juntamente con la primera cuota de la financiación. Esta modalidad mantendrá el valor originalmente proyectado para las cuotas posteriores y no modificará el plan de pagos de la financiación.
En la misma comunicación, Educación Estrella® presentará al estudiante el plan de pagos correspondiente, estructurado conforme al plazo de amortización definido y a la modalidad seleccionada para el tratamiento de los intereses causados durante el período de gracia. **En caso de que el estudiante no seleccione ninguna de las opciones disponibles, o no manifieste su aceptación de la opción propuesta e inicie el período de amortización conforme al plan de pagos comunicado, se entenderá asignada por defecto la opción i), correspondiente al prorrateo de los intereses causados durante el período de gracia dentro del plan de pagos, sin capitalización ni costos financieros adicionales.**
Cuando el estudiante cambie de nivel académico o se traslade a otra institución educativa dentro del ecosistema de Educación Estrella®, la nueva financiación que se otorgue en la institución de destino no contará con un nuevo período de gracia.

Capítulo 14 Canales de Servicio y Atención al Estudiante

Artículo 14.1 Objeto y alcance del servicio

Los canales de atención de Educación Estrella® prestan un **servicio de carácter general**, orientado a informar, orientar y gestionar los trámites ordinarios de la financiación en todas sus etapas: información previa, solicitud, aprobación, legalización, desembolso, permanencia, renovación y amortización.

Por estos canales se atienden, entre otros, la información sobre las líneas de financiación y sus condiciones, la orientación sobre el proceso de solicitud y renovación, la consulta del estado de la financiación, la información sobre pagos y medios habilitados, la solicitud de certificaciones, el registro de novedades de permanencia crediticia y la actualización de datos, previa validación de identidad del titular.

La atención se presta con claridad en la información, trato digno y sin discriminación, oportunidad en la respuesta, trazabilidad de cada interacción en los sistemas de información y reserva de la información conforme al Artículo 14.4.

Parágrafo Primero: Los canales de atención no constituyen instancia de revisión de las decisiones crediticias, las cuales se rigen por lo previsto en el Artículo 7.2 del presente Manual.

Parágrafo Segundo: Cuando el asunto requiera un pronunciamiento formal o corresponda a una inconformidad, se encauzará por el canal de PQRS-F, regulado en el Capítulo 15 del presente Manual.

Artículo 14.2 Canales oficiales de atención

a. **Presencial:** oficinas ubicadas dentro de los campus de las universidades miembros del ecosistema Estrella, con atención mediante turno agendado desde la sección 'Contáctanos' del sitio web. Los horarios se ajustan a los de cada universidad.

b. **Bot - WhatsApp:** atención mediante un agente inteligente que permite realizar consultas y procesos de autogestión. El estudiante puede iniciar la conversación desde la sección "Contáctanos" del sitio web o al número de contacto +57 313 4606301 (este número no acepta llamadas). Está disponible 24/7. Cuando la necesidad no pueda ser resuelta mediante el agente, este podrá derivar al estudiante al mecanismo de agendamiento disponible.

c. **Atención con un experto:** atención mediante un agente del Centro de Relacionamiento Estrella, a través de la opción "Habla con un experto" del sitio web. Horario: lunes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., martes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Parágrafo Primero: Las comunicaciones recibidas por medios distintos a los aquí previstos no generan radicación, no interrumpen términos y no comprometen la responsabilidad de Educación Estrella®. Las redes sociales oficiales son canales de divulgación y no de trámite.

Parágrafo Segundo: Los mensajes recibidos fuera del horario de atención se gestionan en el siguiente día hábil, de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos en el Artículo 14.3 del presente Manual.

Artículo 14.3 Niveles de atención y tiempos de respuesta

Las solicitudes se gestionan en los siguientes niveles:

a. **Primer nivel:** consultas de información general, resueltas por el agente durante la misma interacción.
b. **Nivel especializado (soporte):** consultas de contenido financiero o técnico que requieren verificación en los sistemas de información, resueltas en la misma interacción o mediante escalamiento.
c. **Segundo nivel (Escalamiento):** solicitudes que requieren gestión de otras áreas, registradas como caso y atendidas dentro de los tres (3) a cinco (5) días hábiles siguientes a su radicación.

Artículo 14.4 Titulares de la información y solicitudes de terceros

La información relacionada con una financiación tiene carácter reservado y será entregada al titular de la financiación y a los codeudores, respecto de la obligación en la que constan como tales.

Cuando una persona distinta del titular o de los codeudores requiera información relacionada con la financiación, deberá acreditar la autorización correspondiente del titular, de conformidad con los requisitos establecidos en el presente artículo.

La entrega de información a un tercero autorizado procederá únicamente cuando este aporte una carta de autorización digital suscrita por el titular, que contenga la totalidad de los siguientes elementos:

a. Datos completos del titular de la financiación: nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, programa académico y universidad.
b. Datos completos de la persona autorizada: nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, correo electrónico y número de contacto.
c. Indicación expresa de la información autorizada y del canal por el cual podrá ser entregada.
d. Firma del titular, en medio digital o electrónico verificable, junto con la copia del documento de identidad del titular y de la persona autorizada.
e. Fecha de expedición y, cuando aplique, término de vigencia de la autorización.

Recibida la carta, el agente del Centro de Relacionamiento Estrella verificará su integridad y la correspondencia de los datos con la información registrada, dejará el soporte asociado al caso y solo entonces entregará la información autorizada.

Mientras la verificación no se complete satisfactoriamente, no se suministrará información alguna.

Parágrafo Primero: La autorización habilita únicamente la entrega de información dentro del alcance indicado por el titular. No faculta al tercero para modificar datos, suscribir documentos, aceptar condiciones, desistir de la financiación ni realizar trámites transaccionales, actuaciones que requieren la intervención directa del titular o la acreditación de las facultades correspondientes.

Parágrafo Segundo: La autorización podrá ser revocada por el titular en cualquier momento a través de los canales oficiales, y surtirá efectos a partir de su registro en los sistemas de información de Educación Estrella®.

Parágrafo Tercero: Las solicitudes de información provenientes de autoridades judiciales o administrativas competentes se atenderán conforme a la ley, sin que se requiera autorización del titular.

Artículo 14.5 Seguridad de la información

Educación Estrella® no solicita contraseñas, códigos de verificación ni claves de acceso por ningún canal, y no recibe pagos en cuentas personales de colaboradores ni de terceros: los pagos se realizan únicamente por los medios informados en la plataforma 'Mi cuenta' de Educación Estrella® y en las comunicaciones oficiales. El estudio y la radicación de la solicitud de financiación no tienen costo, sin perjuicio de los costos operativos previstos en el Artículo 7.2 del presente Manual.

Ante cualquier comunicación sospechosa que invoque el nombre de Educación Estrella®, el estudiante debe abstenerse de suministrar información y reportar el hecho por el canal virtual o por el canal de PQRS-F.

Parágrafo Primero: Es responsabilidad del estudiante y de sus codeudores mantener actualizados sus datos de contacto y conservar la reserva de sus credenciales. La información remitida a los datos registrados se entiende válidamente comunicada.

Capítulo 15 Gestión de PQRS-F

Artículo 15.1 Canal de PQRS-F y su ubicación en el sitio web

Educación Estrella® dispone de un canal formal para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (en adelante, **PQRS-F**), a través del **Formulario PQRS-F** publicado en el sitio web institucional.

Para acceder al formulario, el solicitante debe ingresar a www.educacionestrella.com, desplazarse hasta el pie de página y, en la sección **'Enlaces directos'**, seleccionar la opción **'Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones'**, que conduce al formulario disponible. El acceso es público, permanente y no requiere inicio de sesión.

Para efectos del presente Manual, la **petición** es la solicitud respetuosa dirigida a obtener información, documentos o un pronunciamiento formal; la **queja**, la manifestación de inconformidad con la conducta o la atención recibida; el **reclamo**, la exigencia derivada de la prestación indebida del servicio o del presunto incumplimiento de las condiciones de la financiación; la **sugerencia**, la propuesta de mejora; y la **felicitación**, el reconocimiento por el servicio recibido.

Parágrafo Primero: La radicación genera un número de caso que se comunica al correo electrónico registrado por el solicitante y constituye el soporte de la solicitud para efectos de seguimiento.

Artículo 15.2 Casos que aplican el uso del canal de PQRS-F

Procede la radicación por el canal de PQRS-F, entre otros, en los siguientes casos:

a. Peticiones de información, documentos o certificaciones que requieran un pronunciamiento formal, o que no hayan sido atendidas por los canales ordinarios.
b. Inconformidad con el trato, la calidad, la claridad o la oportunidad de la atención recibida en cualquiera de los canales.
c. Reclamos de contenido financiero: aplicación de pagos, liquidación de cuotas o intereses, descuentos, aporte al Fondo de Promoción y desembolsos no efectuados, extemporáneos o por valor distinto al aprobado.
d. Inconformidad con la gestión de novedades de permanencia crediticia, devoluciones, derecho de retracto o desistimiento, previstos en el Capítulo 11 del presente Manual.
e. Ejercicio del derecho de hábeas data — consulta, actualización, rectificación o supresión de datos personales — y reclamos por reportes a centrales de información crediticia.
f. Presunto incumplimiento de las condiciones informadas al momento de la aprobación, o conductas presuntamente contrarias a la ética, actos de discriminación, acoso o solicitudes indebidas atribuidas a colaboradores o a terceros que actúen en nombre de Educación Estrella®.
g. Sugerencias de mejora, felicitaciones y solicitudes formuladas en ejercicio del derecho de petición.

Artículo 15.3 Casos que no aplican el uso del canal de PQRS-F

No procede la radicación por el canal de PQRS-F, y la solicitud será reorientada al canal o a la instancia competente, en los siguientes casos:

a. **Trámites ordinarios de atención:** consulta del estado de una solicitud, simulación, radicación de la orden de matrícula, agendamiento de citas, información general de producto o solicitud de nueva financiación, que se gestionan por los canales del Capítulo 14.
b. **Reconsideración del estudio de crédito:** conforme al Artículo 7.2, una vez finalizado el estudio no proceden solicitudes de reconsideración. Sí procederá la radicación cuando el reclamo se dirija al trato recibido o a un presunto error en la información considerada durante el estudio.
c. **Asuntos de competencia exclusiva de la Universidad:** liquidación y valor de la matrícula, cupos, calificaciones, calendario académico, cancelaciones o aplazamientos, homologaciones y devoluciones a cargo de la CUC.
d. **Asuntos cuya decisión corresponde a terceros o a otras áreas:** reclamaciones ante la aseguradora, el administrador del pagaré desmaterializado o entidades recaudadoras, y la negociación de acuerdos de pago, que se gestiona con el área de Cobranza.
e. **Solicitudes anónimas, sin datos mínimos de identificación y contacto, o presentadas por terceros** que no acrediten la calidad o la autorización prevista en el Artículo 14.4 del presente Manual.
f. **Solicitudes ya resueltas de fondo sin hechos o pruebas nuevas, asuntos sometidos a decisión judicial o de autoridad competente, y comunicaciones irrespetuosas u**

ofensivas o sin objeto determinable, que podrán devolverse para aclaración.

g. **Casos duplicados o con gestión en proceso de respuesta:** Radicación de nuevo caso con la misma novedad y se identifique que tiene un número de radicado duplicado.

Parágrafo Primero: Cuando una solicitud radicada no corresponda al canal de PQRS-F, Educación Estrella® informará al solicitante el canal o la instancia competente dentro del término de respuesta, indicando los pasos que debe seguir. En ningún caso la solicitud se cerrará sin comunicación al interesado.

Artículo 15.4 Radicación, términos de respuesta y tratamiento de datos

La radicación debe indicar los nombres y apellidos completos del solicitante y su documento de identidad, la calidad en la que actúa, la universidad y el programa académico cuando aplique, el correo electrónico y el número de contacto para la respuesta, la relación clara de los hechos con la solicitud concreta y los documentos de soporte, cuando existan.

Educación Estrella® responde aplicando los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 para el derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas:

a. Quince (15) días hábiles para las peticiones en general, contados desde el día siguiente a la radicación.
b. Diez (10) días hábiles para las peticiones de documentos e información.
c. Treinta (30) días hábiles para las consultas relacionadas con las materias a cargo de Educación Estrella®.

Cuando no sea posible responder dentro del término aplicable, Educación Estrella® informará al solicitante, antes de su vencimiento, las razones de la demora y el plazo en el que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. La respuesta se remite al correo electrónico registrado en la radicación y se conserva con sus soportes.

El tratamiento de los datos personales suministrados se realiza conforme a la Ley 1581 de 2012, a la Ley 1266 de 2008 y a la política de tratamiento de datos personales de Educación Estrella®, disponible en el sitio web institucional, y se limita a gestionar la solicitud, dar respuesta y conservar la trazabilidad del caso.

Parágrafo Primero: Cuando la solicitud no reúna los requisitos mínimos, Educación Estrella® requerirá al solicitante para que la complete y el término de respuesta se suspenderá mientras se atiende el requerimiento.

Artículo 15.5 Instancia de Ombudsman

Educación Estrella® cuenta con un **Ombudsman**, instancia dispuesta para la

protección de los derechos de los estudiantes y de sus codeudores. Su intervención procede ante la insatisfacción reiterada frente a la respuesta entregada por el canal de PQRS-F sobre un mismo asunto, la presunta vulneración de derechos, o hechos que involucren discriminación, violencia o trato indigno.

El Ombudsman puede ser contactado en el correo: ombudsman@educacionestrella.com y dispone de quince (15) días hábiles para pronunciarse, contados desde la recepción del caso.

Parágrafo Primero: La intervención del Ombudsman no sustituye la radicación previa de la PQRS-F, salvo en los casos de discriminación, violencia o vulneración de derechos, en los cuales puede acudirse directamente a esta instancia. Tampoco constituye instancia de reconsideración de las decisiones crediticias.

Parágrafo Segundo: Lo previsto en el presente capítulo se entiende sin perjuicio del derecho del estudiante a acudir ante las autoridades administrativas o judiciales competentes.