

POLÍTICA DE RETIRO UNIANDINOS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y condiciones bajo las cuales los asociados podrán solicitar su retiro a la Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes - Uniandinos, con el fin de garantizar un proceso transparente, equitativo y alineado con los principios y valores de la Asociación.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los egresados, asociados actuales y exasociados de Uniandinos, así como a las áreas encargadas de gestionar los procesos de retiro.

3. DEFINICIONES

- **Asociado:** Todo aquel estudiante o egresado de la universidad de los Andes que esté interesado en inscribirse en la Asociación y quieran mantener el vínculo con la Universidad, su legado y/o ser parte de uno de los grupos profesionales, sociales, académicos y de opinión.
- **Beneficiario:** Grupo familiar del asociado: Padres, hermanos, hijos, Conyugue.
- **Referido:** Es toda aquella persona que es familiar del asociado que puede acceder a los convenios colectivos de la Asociación, en el siguiente orden: Consanguinidad: Padre, Madre, Hermano(a), Hijo(a), abuelo(a), primo(a) y sobrino(a). Estado Civil: Esposo(a), suegro(a), cuñado(a), yerno y nuera
- **Facturación:** Es el proceso de elaboración, registro, envío y cobro de los conceptos de servicios que presta la asociación: Cuota de afiliación, alquiler de salones, eventos, entre otros; y conceptos para terceros como convenios (Medicina prepagada, seguros, etc.).
- **Estado de Cuenta:** Es el informe que refleja los conceptos adeudados a la fecha de corte en que se consulte y puede ser: **Vigente:** Se encuentra vigente cuando el asociado esta al día o se atrasa hasta cuatro (4) meses en el pago de las cuotas de sostenimiento. **Suspendido:** Cuando el asociado se atrasa en cuatro (04) meses en el pago de sus cuotas de afiliación. En este estado se pierden todos los servicios y beneficios de la Asociación, así como el derecho de ingresar a la Sede Nacional o regional y se pierde la antigüedad.
- **Cartera en mora:** Dineros adeudados, no pagados dentro de los plazos estipulados para tal fin.
- **Cartera Vigente:** Se entiende como el monto que adeude cualquier asociado o referido a UNIANDINOS en función de la prestación de un servicio sobre el cual no haya sido cancelado en su totalidad, otorgamiento de créditos y acuerdos de pagos con saldos vigentes, así vengán cumpliendo con el pago de su obligación. Para todos los efectos,

quienes cumplan con la descripción anteriormente mencionada, no se consideran a Paz y Salvo con la Asociación por todo concepto.

- **Deudor:** Es el asociado o referido que tiene saldos en mora por los diferentes conceptos facturados por la asociación o para terceros (convenios), o préstamos.
- **Paz y Salvo:** Certificado que se expide cuando el asociado o el referido no presenta mora por ningún concepto.
- **Gestión de Cobranza:** Labor adelantada por personal de UNIANDINOS o tercerizada, encaminada a obtener la recuperación de los dineros adeudados a la Asociación

4. CONTENIDO

4.1. POLITICA DE RETIRO

4.1.1. Tipos de retiro

a) Retiro Voluntario

- El asociado debe estar al día en sus correspondientes pagos de los servicios adquiridos en Uniandinos, tales como cuota de afiliación, convenios a su nombre y a nombre de sus beneficiarios o referidos activos en un convenio por intermedio de Uniandinos.
- Los referidos de un asociado que decida retirarse de la Asociación no podrán continuar haciendo uso de los servicios ofrecidos. Para ello, se otorgará un plazo máximo de dos (2) meses para gestionar y retirar los convenios correspondientes.
- Si el retiro se efectúa después del día 15 del mes en curso, éste se hará efectivo a partir del último día del mes subsiguiente, en consecuencia, habrá lugar a reembolso del o de los periodos pagados por anticipados.
- En caso de que el asociado tenga servicios contratados con la Asociación incluido FEDU, no se podrá dar trámite a la solicitud hasta que se encuentre al día.
- En caso de que el asociado tenga referidos vigentes (facturación actual) no se podrá dar trámite a la solicitud.
- La respuesta a la solicitud de retiro se realizará únicamente por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles, que empezarán a contarse al día siguiente de la solicitud.
- Hasta tanto no se cancelen los servicios que tenga contratados el asociado y/o sus referidos realicen la cancelación de los mismos, no se procede a la cancelación de la afiliación, por lo cual seguirá facturándose la cuota de sostenimiento y deberá ser cancelada hasta las vigencias mencionadas en las políticas.
- Desde el momento de la desvinculación el asociado no tendrá acceso a los servicios exclusivos de la Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes Uniandinos.
- En ningún caso, Uniandinos podrá condicionar el trámite de una solicitud de retiro, siendo esta una decisión voluntaria del asociado si así lo decide.
- Al momento de retirarse el asociado perderá su antigüedad.

b). Retiro por Suspensión y/o Mora

- Todo asociado que presente pagos pendientes de sus cuatro (4) cuotas de afiliación entrará en un proceso de suspensión por mora.
- Desde el momento de la desvinculación el asociado no tendrá acceso a los servicios exclusivos de la Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes Uniandinos.
- Al asociado se le emitirá un aviso de suspensión a su correo electrónico.
- Una vez realizada la suspensión el asociado perderá su antigüedad.
- Una vez se realice la suspensión, se notificará a sus referidos que tienen un plazo máximo de 2 meses para realizar el retiro de sus convenios.

4.1.2. Normas y Condiciones de Retiro

- Si la solicitud de retiro se realiza antes del quince (15) del mes, el retiro iniciará su vigencia a 1 del mes siguiente. Si se solicita después del quince (15) del mes, la vigencia del retiro será a 1 del mes subsiguiente.
- El asociado debe encontrarse al día según las vigencias de retiro.
- En caso de que el asociado tenga servicios contratados con la Asociación (incluido FEDU) o referidos vigentes (facturación actual) no se podrá dar trámite a la solicitud
- Hasta tanto no se cancelen los servicios que tenga contratados el asociado y/o sus referidos realicen la cancelación de los mismos, no se procede a la cancelación de la afiliación, por lo cual seguirá facturándose la cuota de sostenimiento y deberá ser cancelada hasta las vigencias mencionadas en las políticas.
- Al momento de retirarse el asociado perderá su antigüedad

Nota: En la política de cartera se describe las condiciones de suspensión y se detalla gestión de cobranza

4.1.3. Disposiciones finales

- Cualquier situación no prevista en esta política será resuelta conforme a los Estatutos de la Asociación y las decisiones de la Junta Directiva.
- La Asociación podrá actualizar o modificar la presente política cuando las circunstancias lo requieran, garantizando su adecuada divulgación a los asociados.

4.1.4. Canales Autorizados de Retiro

Los canales autorizados para recibir una solicitud de retiro son únicamente:

- **Atención telefónica:** A través de nuestro Contact Center PBX (601) 6162211. Opción 1.

- **Atención Presencial:** Centro de Servicio al afiliado CSA Carrera 16 N° 91-15 Bogotá Sede Nacional, Calle 4ª 35 – 31
- **Regional Suoccidente:** Calle 4ª 35 – 31 Barrio San Fernando Cali
- **Regional Caribe:** Cra. 51B No 80 – 58 Oficina 1505 Smart Office Center Barranquilla.
- **Autogestión:** Página Web oficial de Uniandinos sección (PQRS) el cual podrás realizar aquí: <https://www.uniandinos.org.co/canales-de-atencion/>

5. DOCUMENTOS ANEXOS

- Política de Cartera – (GAF-POL-006)

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	09/02/2026	Primera versión de la Política de Retiro - Uniandinos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: William Alexander Moreno Gómez</p> <p>Cargo: Profesional Senior de Procesos</p> <p>Fecha: 09/02/2026</p>	<p>Nombre: Nancy Pinzón / Oswaldo Vargas / Jennifer Quijano / Fanny Palacios / Lorena Preciado / Jorge Pinzón</p> <p>Cargo: Gerente Administrativa y Financiera / Gerente de Relacionamiento / Coordinadora fidelización y retención / Directora de Experiencia al Cliente & Convenios / Supervisora de Relacionamiento / Supervisor de experiencia al cliente</p> <p>Fecha: 11/03/2026</p>	<p>Nombre: Jorge Enrique Prieto Tolosa</p> <p>Cargo: Gerente General</p> <p>Fecha: 11/03/2026</p>