



# Prevención, retención e intervención

Estrategias comprobadas para retener estudiantes  
y evitar el incumplimiento



New York State Higher Education Services Corporation

99 Washington Avenue, Albany, New York 12255  
1-866-431-4372 • [www.hesc.org](http://www.hesc.org)



New York State Higher Education Services Corporation

# Trabajar juntos. Obtener resultados.

Esta guía útil y completa de HESC le brinda a su escuela un método sistemático y estratégico para evitar el incumplimiento y retener a sus estudiantes. El proceso comienza mucho antes de que sus estudiantes ingresen a la universidad y recién finaliza cuando ya hayan egresado de su escuela.

Siguiendo estas recomendaciones simples y lógicas, su escuela puede lograr una diferencia radical en su esfuerzo de retener estudiantes — y de mantener el índice de incumplimiento de cohortes lo más bajo posible.

A pesar de que hemos organizado esta guía por oficina, sus programas de prevención de incumplimiento y retención de estudiantes no podrán funcionar apropiadamente a menos que sea un trabajo coordinado entre todas sus oficinas que se extienda a todo el campus, en el cual se comparta información y recursos para maximizar los resultados.

Todo es cuestión de ser más flexibles y creativos. Hacer que las cosas estén disponibles y personalizadas para sus estudiantes. Incorporar experiencia y recursos en su comunidad. Y mantener líneas de comunicación claras y uniformes: con estudiantes actuales y futuros y sus familias, con todos los niveles de la escuela secundaria, con otros departamentos dentro de la escuela, con los prestamistas, con los medios y con nuestro exclusivo equipo de apoyo en HESC.

*Para que las cosas salgan bien, debe hacer un esfuerzo coordinado y que alcance a todo el campus para lograr la Retención de Estudiantes y la Prevención de Incumplimiento.*



## Índice

Oficina de Admisiones . . . . .	2
Encargado de Registros . . . . .	2
Oficina de Ayuda Financiera . . . . .	3
Oficinas Académicas . . . . .	7
Administrador . . . . .	8
Oficina de Colocación de Empleos . . . . .	8
Oficina de Retención de Estudiantes/ Servicios a Estudiantes. . . . .	8



*Para controlar su índice de incumplimiento de cohortes, trabaje para disminuir el numerador de la fórmula (prestatarios en incumplimiento). Recuerde, los cambios en la política de admisiones y actividades afectarán el denominador (prestatarios con reembolso).*

### Oficina de Admisiones

- Diseñe y divulgue los paquetes informativos adecuados dirigidos a familias con necesidades financieras. Incluya información sobre varias estrategias financieras y de gestión de deudas.
- Todo lo que escriba, ¡hágalo de manera sencilla! Elija dos o tres mensajes que su audiencia debe conocer y escríbalos con redacción clara y comprensible.
- Únase con las escuelas K-12 para preparar paquetes informativos, y organice reuniones de “información sobre la universidad” para las familias. Recalque que la ayuda financiera para los estudiantes es una tarea familiar: los estudiantes y sus padres trabajan juntos.
- Desarrolle paquetes de información sobre universidades para los asesores de escuelas K-12 para distribuir entre padres y estudiantes. Asegúrese de que los asesores comprendan el material.
- Colabore con los periódicos locales y otros medios para proporcionar artículos sobre educación postsecundaria y preparación financiera.
- Utilice estudiantes o graduados universitarios como mentores en las escuelas intermedias y escuelas secundarias.
- Apoye exposiciones profesionales y universitarias en todo tipo de escuelas secundarias y en lugares públicos (por ejemplo, centros comerciales, exposiciones culturales).

- Evalúe periódicamente estándares de admisiones y compárelos con las tasas de retención de estudiantes y de incumplimiento para medir la efectividad de los estándares institucionales. Los cambios en los estándares de admisión afectarán el denominador (los prestatarios que están por entrar en período de reembolso) de la fórmula del índice de incumplimiento de cohortes.

- Conéctese con otras oficinas institucionales para revisar motivos específicos provistos por los estudiantes para abandonar los estudios. Forme un equipo de trabajo y analice formas de colaboración para reducir los casos de abandono.

- Revise los estándares de admisión según su análisis de abandono y comportamiento de retención, y según sus objetivos.

- Destaque los beneficios financieros a largo plazo de una educación universitaria. Destaque el hecho de que pedir préstamos en forma responsable es una inversión para el futuro del estudiante: así como se invierte en un hogar o para el retiro.

- Complemente las admisiones institucionales y literatura promocional con literatura sobre presupuestos y manejo de deudas, tales como la “Guía para estudiantes: Como ser un prestatario inteligente y administrar su futuro financiero” y “Cómo manejar su deuda del préstamo de estudiante,” ambas de HESC. Pídalas en: [www.hesc.org](http://www.hesc.org).

### Encargado de Registros

- Proporcione a la oficina de ayuda financiera para estudiante las listas de abandonos recientes. Estos prestatarios tienen un riesgo más alto de incumplimiento, y usted debe exigirles que se contacten con la oficina de ayuda financiera antes de que dejen el campus.

- Desarrolle un sistema integrado con criterios de activación para notificar a oficinas de otros campus cuando los estudiantes presenten un riesgo de abandono.



*Manténgase en contacto con los prestatarios: jantes, durante y después de que tomen el préstamo! Forme un vínculo de comunicación sólido mientras los prestatarios están en la escuela. Mantenga este vínculo después de que ellos dejen la escuela, mediante llamadas por teléfono, cartas, correo electrónico y postales.*

### Oficina de Ayuda Financiera

#### General

- Brinde oportunidades para que el personal se ocupe de las oportunidades de capacitación del Título IV, tales como los talleres según el Título IV del Departamento de Educación de los EE.UU (USED, por sus siglas en inglés), las conferencias y reuniones de PRASFAAA.
- Comuníquese con los prestamistas FFEL y administradores de préstamos para dar o gestionar préstamos para los estudiantes. Averigüe con quiénes trabajarán sus estudiantes después de finalizar la escuela.
- Apoye el desarrollo e implementación de una Oficina de Colocación de Empleos y una Oficina de Retención de Estudiantes/Servicios a Estudiantes.
- Establezca contactos formales con los prestamistas FFEL y gestores de préstamos para la resolución de problemas y consultas.
- Nombre a un intermediario para asistir a los prestamistas y administradores de préstamos para ubicar a cualquier prestatario cuya dirección o número de teléfono/correo electrónico sean desconocidos. Las comunicaciones tempranas entre prestatario y prestamista/gestor mejorarán las posibilidades de reembolso o, si fuera necesario, demoras acordadas de reembolsos.

- Aliente a los estudiantes a visitar [www.hesc.org](http://www.hesc.org) o el Centro de Comunicación con el Cliente de HESC (1-888-NYSHESC) para consultas sobre procesamiento de préstamos y solicitudes de administración de préstamos. Aliéntelos a utilizar páginas electrónicas provistas por su prestamista, administrador, Mapping Your Future y USED.

- Desarrolle un plan de prevención de incumplimiento para identificar y contactar a estudiantes prestatarios que presenten riesgos de abandono.

- Solicite una visita de servicio al cliente de HESC. HESC realizará una revisión completa de las operaciones, políticas y sistemas. La visita también incluirá recomendaciones para prevención de incumplimiento.

- Tenga una visita de asistencia técnica de HESC en su edificio o en HESC. Utilice el Administrador de Incumplimiento de HESC para reducir el índice de incumplimiento de cohortes de su institución. El Administrador de Incumplimiento es fácil de usar, no requiere documentación y brinda los datos más actualizados sobre sus prestatarios morosos.

- Únase a un grupo de discusión de ayuda financiera o comisión (por ejemplo, PRASFAA) y comparta estrategias de concienciación temprana, retención de estudiantes y prevención de incumplimiento.

- Minimice el pedido de préstamos de primer año (o primer semestre) lo más posible.

- Establezca un equipo de trabajo de retención estudiantil y prevención de incumplimiento a nivel de toda la institución, e invite a los estudiantes a participar.

#### Asesoramiento Inicial

- Considere utilizar un cuestionario posterior al asesoramiento para evaluar el conocimiento de los estudiantes en cuanto a la información más esencial.

- Asegúrese de que haya personal capacitado disponible durante el asesoramiento inicial o poco tiempo después. El personal debe conocer los procedimientos del Título IV.

- Incluya en el asesoramiento inicial la seriedad de la obligación de pago del prestatario y las consecuencias del incumplimiento.

- Después de la sesión de asesoramiento inicial, pida a los estudiantes que firmen una declaración de entendimiento.

- Utilice la página electrónica de Mapping Your Future ([www.mapping-your-future.org](http://www.mapping-your-future.org)) auspiciado por HESC para recibir asesoramiento FFEL y Perkins en línea.

- Ofrezca asesoramiento individual a los estudiantes que necesiten una orientación extra. Ofrezca asesoramiento en línea o grupal a estudiantes interesados. Considere la posibilidad de contar con sesiones multilingües. Adapte los servicios a las necesidades de los estudiantes.

- Complemente los materiales de asesoramiento inicial con publicaciones disponibles en HESC y el Departamento de Educación de los Estados Unidos.

- Invite a los estudiantes a usar [www.mapping-your-future.org](http://www.mapping-your-future.org) y [www.hesc.org](http://www.hesc.org) para conectarse con páginas electrónicas que ofrecen estrategias de empleo.

- Proporcione algún formulario de asesoramiento inicial para todos los prestatarios antes de cada desembolso.

- Ayude a los estudiantes actuales y ex-estudiantes que hayan pedido préstamos a resolver las quejas sobre el reembolso.

- Proporcione carpetas de ayuda financiera en las que los estudiantes prestatarios puedan guardar los materiales relacionados con el préstamo y asesoramiento inicial. HESC entrega estas carpetas en forma gratuita.

- Aliente a los prestatarios a usar cajero automático o tarjetas de débito, en vez de tarjetas de crédito y cargo.

- Déles a los estudiantes prestatarios postales con dirección preimpresa que pueden usar después para informar a usted o a los titulares del crédito FFEL acerca de cualquier cambio en el nombre o domicilio.

- Durante el asesoramiento, recopile información adicional sobre el prestatario y de referencia que podría serle útil a la institución (o titular del crédito actual) para ubicar al prestatario más adelante.

- Verifique las referencias.

- Informe a los estudiantes prestatarios que sus créditos se pueden vender a otro prestamista FFEL o mercado secundario o pueden ser gestionados por uno de éstos. Recalque que cualquier demora en la notificación no afecta la obligación del prestatario de reembolsar la deuda.

- Informe a los estudiantes acerca de los servicios brindados por agencias de asesoramiento sobre crédito y deudas certificadas y sin fines de lucro.

- Pida ayuda a expertos externos acerca del asesoramiento inicial. Esto podría incluir a asesores para gestión de deudas (por ejemplo, agencias de asesoramiento de crédito y deudas, con licencia y sin fines de lucro) y asesores sobre reembolso y cobranzas.

- Si usted incluye información sobre préstamos alternativos en su paquete, pase esos datos a los posibles estudiantes y padres para que puedan comparar en forma completa todas las ofertas. Proporcione una lista de verificación para hacer la comparación. Asegúrese de que los estudiantes y padres consideren los préstamos PLUS y no subsidiados antes de considerar los préstamos alternativos.

- Recuerde a los padres que co-firman que, a pesar de que el prestatario de un préstamo alternativo es el estudiante, los padres podrían

ser finalmente responsables por un préstamo que es menos beneficioso para ellos que un préstamo PLUS.

- Recuerde a los estudiantes que es posible que los préstamos alternativos no ofrezcan opciones de prórroga o indulgencia.

- Informe brevemente a los estudiantes sobre la deducibilidad del interés de un préstamo para estudiantes.



*Convierta el asesoramiento final en algo significativo para usted y para sus prestatarios. Desarrolle un método adaptado a sus estudiantes o a varios grupos dentro de toda la población de prestatarios en general. Elija mensajes esenciales y transmítalos en forma efectiva. Esta es su última gran oportunidad de influir en el éxito del reembolso de los prestatarios.*

### Asesoramiento Final

- Establezca un intermediario institucional para los prestatarios que sean estudiantes actuales y ex-estudiantes. Pueden contactarse con el intermediario y hacerle preguntas sobre las obligaciones de reembolso del préstamo.

- Mapping Your Future ofrece una manera efectiva en cuanto al tiempo para administrar su asesoramiento final. Con el asesoramiento en línea para estudiantes, éstos pueden cumplir con su obligación en todo momento sin concurrir a la oficina de ayuda financiera para estudiantes. Usted puede rastrear su participación y hacer un seguimiento sólo en aquellos casos que necesitan una asistencia adicional. Mapping Your Future está aprobado y auspiciado por HESC. Puede acceder directamente a través de [www.hesc.org](http://www.hesc.org).

- Asegúrese de que las sesiones de asesoramiento final sean flexibles y estén siempre a disposición de los estudiantes no tradicionales (por ejemplo,

de medio tiempo, vespertinos y estudiantes de fin de semana).

- Ofrezca todo a todos: asistencia en línea, por medio de grupos, asistencia individual y multilingüe. Encuéntrese con los estudiantes “donde están.”

- Ofrezca asesoramiento individual a los prestatarios que necesiten una orientación extra y a otros estudiantes interesados.

- Personalice la página introductoria de su escuela en el Asesoramiento en línea sobre préstamos para estudiantes de Mapping Your Future. Utilice mensajes que sean importantes para sus prestatarios. Proporcione números de ayuda y nombres. Mapping Your Future brinda asistencia técnica gratuita.

- Esté al tanto de los tipos de aplazamientos que pueden aplicarse a sus estudiantes (por ejemplo, acreditación profesional y escasez docente). Asegúrese de que los prestatarios sepan que los aplazamientos son correctos. Explíqueles la indulgencia y cómo se aplica si fuera necesario. Dígalos que cuánto más tiempo el préstamo esté en reembolso, mayor será el interés que deban pagar y mayor el costo del préstamo.

- Muéstrelas a los prestatarios cómo descargar los formularios de aplazamiento en [www.mapping-your-future.org](http://www.mapping-your-future.org).

- Verifique que los procedimientos de asesoramiento final de su institución cumplan con las normas reguladoras.

- Asegúrese de que el asesoramiento final enfatice la seriedad de la obligación de pago del prestatario y las consecuencias por incumplimiento, y dé ejemplos.

- Analice el posible uso de una lista de verificación o cuestionario posterior al asesoramiento para evaluar el conocimiento de los estudiantes. Después de la sesión de asesoramiento, pida al estudiante prestatario que firme una declaración de entendimiento.

*Busque que su institución se comprometa con la necesidad de contar con un proceso de asesoramiento final. Por ejemplo, haga que la realización satisfactoria del asesoramiento final sea un prerrequisito para entregar los diplomas, emitir expedientes académicos y saldar las cuentas con la oficina de alojamiento.*



- Asegúrese de que haya personal capacitado disponible durante la sesión de asesoramiento final o después de ella para responder a las preguntas del prestatario. Su personal debe estar al tanto de los procedimientos de reembolso, aplazamiento e indulgencia del Título IV y de los requisitos de préstamos alternativos.
- Verifique las referencias.
- Aliente a los estudiantes a usar [www.hesc.org](http://www.hesc.org) como un recurso (por ejemplo, Career Planning lo conecta con páginas electrónicas que ofrecen estrategias de empleo). Los prestatarios pueden obtener el balance de su préstamo y otra información valiosa.
- Recuerde a los estudiantes que es posible que los préstamos alternativos no ofrezcan opciones de prórroga o indulgencia.
- Ayude a los estudiantes actuales y ex-estudiantes que hayan pedido préstamos a resolver las quejas sobre el reembolso.
- Proporcione carpetas de ayuda financiera en las que los estudiantes prestatarios puedan guardar los materiales relacionados con el asesoramiento final. HESC puede proporcionar estas carpetas.
- Déles a los estudiantes prestatarios postales con la dirección preimpresa que pueden usar luego para informar a usted o a sus acreedores de préstamos FFEL de cualquier cambio en el nombre o domicilio.

- Durante el asesoramiento, recopile información adicional sobre el prestatario y de referencia que podría serle útil a la institución (o titular del crédito actual) para ubicar al prestatario más adelante.
- Informe a los estudiantes prestatarios que sus préstamos pueden venderse a otro prestamista FFEL o mercado secundario, o pueden ser administrados por alguno de éstos. Recalque que cualquier demora en la notificación no afecta la obligación del prestatario de reembolsar la deuda.
- Informe brevemente a los estudiantes sobre la deducibilidad del interés de un préstamo para estudiantes.
- Durante la sesión, informe a los prestatarios de préstamos para estudiantes que algunos prestamistas FFEL y administradores brindan incentivos de reembolso (por ejemplo, tasa de interés reducida) para los prestatarios que realicen los pagos a tiempo.
- Aliente a los prestatarios a informar sobre cualquier problema de reembolso a su prestamista FFEL o administrador del préstamo o su oficina de ayuda financiera.
- Aumente el asesoramiento final con presentaciones dadas por expertos en el campo de la gestión de deudas. Esto podría incluir a asesores para gestión de deudas (por ejemplo, agencias de asesoramiento sobre crédito y deudas, certificadas y sin fines de lucro) y asesores sobre reembolso y cobranzas.

**Si usted no usa asesoramiento en línea o necesita cubrir la brecha con estudiantes que no asisten a las entrevistas finales, HESC ofrece todos los materiales que debe enviar el estudiante y cumplir con sus requisitos.**

**HESC ha creado un paquete completo de entrevista final que le ayudará a transmitir información esencial a sus estudiantes mientras que garantiza el cumplimiento de las reglamentaciones federales con respecto al asesoramiento final.**

**Este paquete incluye un folleto informativo para sus estudiantes, un sobre donde sus estudiantes pueden guardar todos los registros de los préstamos y correspondencia relacionada, una plantilla de carta que usted puede personalizar y enviar a sus estudiantes y un formulario de información del prestatario para actualizaciones/firmas.**

### *Cuando Ya Se Hayan Ido*

- Manténgase en contacto con los prestatarios. Siga siendo una voz amable y servicial.
- Obtenga la dirección de correo electrónico de sus prestatarios. Úsela para enviar recordatorios y mantenerse en contacto.
- Haga un seguimiento del asesoramiento final contactándose con los prestatarios de préstamos para estudiantes durante el período de gracia. Recuerde a los prestatarios sobre su obligación de reembolsar la deuda regida por el Título IV y de las consecuencias por incumplimiento. Recuérdeles que hay alternativas al incumplimiento (por ejemplo, prórrogas, indulgencia y consolidación).
- Utilice el Administrador de Incumplimiento de HESC para reducir el índice de incumplimiento de cohortes de su institución. Esta herramienta con base en la página electrónica identifica a prestatarios que se encuentran en el año por cohorte seleccionado y a prestatarios que afectarían su tasa si incumplieran con sus pagos. Su escuela tiene la capacidad para colocar en orden de prioridad a los prestatarios según el estado de su préstamo y la cantidad de días de morosidad. Puede atender primero a los prestatarios más cercanos al incumplimiento, mantener un registro de las gestiones de prevención de incumplimiento, registrar acciones tales como llamadas telefónicas a los prestatarios y fijar una fecha de seguimiento para cada prestatario.
- Cuando envíe cartas de prevención de incumplimiento, solicite a la oficina de correo que le reenvíe todas las cartas con “Solicitud de Corrección de Domicilio.” Brinde a los titulares de préstamos la información sobre el nuevo domicilio.

- Envíe cartas, tarjetas o volantes a los prestatarios mientras están en su período de gracia. Un formato sugerido es:  
1. Recordatorios útiles y nombres/números de contacto; 2. Advertencia: “El período de gracia vencerá en breve”; y 3. Mensaje: “El período de gracia expiró y adeuda pagos.”
- Pruebe con algo diferente. Postales. Sellos de “Urgente” en los sobres. Volantes coloridos (en vez de cartas).
- Piense en la posibilidad de utilizar los servicios de la Unidad Defensora de HESC para ayudar a sus prestatarios estudiantes que hayan abandonado o bajado a un nivel por debajo de una jornada de medio tiempo, con el objetivo de evitar que entren en incumplimiento. Los miembros del personal se comunican con los prestatarios cuando aún se encuentran en el período de gracia y hasta 30 días en morosidad, aconsejándoles acerca de la importancia de completar su educación, opciones de reembolso, indulgencia y tipos de aplazamiento. Envíe un correo electrónico a la unidad a la dirección [loanadvocate@hesc.org](mailto:loanadvocate@hesc.org) o llame gratis a 1-888-215-0196.

### **Oficinas Académicas**

- Notifique a la oficina de ayuda financiera para estudiantes cuando un existe un riesgo grave de que un estudiante abandone los estudios. Desarrolle un sistema de notificación integrado. Es posible que el problema subyacente no sea académico.
- Considere la posibilidad de brindarle a la oficina de ayuda financiera para estudiantes listas de todos los estudiantes prestatarios que hayan estado en un período de prueba académico durante más de un período de inscripción.
- Busque maneras de pedirles a los prestatarios que cumplan con los requisitos de asesoramiento final (por ejemplo, retención de calificaciones, expedientes académicos o diplomas).
- Busque señales de presión financiera que se exhiban a los estudiantes, tales como pagos atrasados de facturas universitarias. Muchos

estudiantes también abandonan por motivos no académicos, por ejemplo, financieros. Invítelos a buscar asesoramiento en su oficina de ayuda financiera para estudiantes.

- Registre la asistencia diaria para enviar advertencias a tiempo a aquellos que presenten dificultades.

### Administrador

- Esté atento a los estudiantes que tengan dificultades para pagar sus facturas. La presión financiera puede ser un factor determinante para el abandono de estudios.

*Coloque en un empleo a sus prestatarios. Los prestatarios que tiene trabajo pagan sus préstamos.*



### Oficina de Colocación de Empleos

- Establezca una oficina o puesto que esté a cargo de ayudar a los estudiantes a conseguir un trabajo.
- Ofrezca el servicio de colocación de empleos de la institución a los estudiantes graduados y a los que hayan abandonado anteriormente la institución.
- Contáctese con oficinas de empleos y centros de educación profesional para obtener información sobre trabajos, oportunidades de empleo y programas de capacitación disponibles. Ponga esta información a disposición de estudiantes que se gradúan y de ex-estudiantes.

- Comparta información actualizada sobre direcciones y empleadores con oficinas de ayuda financiera, oficinas de otros campus y prestamistas.
- Utilice [www.mapping-your-future.org](http://www.mapping-your-future.org) y [www.hesc.org](http://www.hesc.org), donde los estudiantes pueden acceder a información de empleos.
- Establezca internados profesionales dentro de la comunidad comercial local. Analice la posibilidad de ofrecer tarifas de matrícula reducida para empleados de empresas participantes.
- Manténgase informado sobre tendencias locales profesionales y laborales. Controle los informes profesionales y estadísticos y concurra a las reuniones de la cámara de comercio local.

### Oficina de Retención de Estudiantes/ Servicios a Estudiantes

- Abra una oficina o puesto que se enfoque en mejorar la retención de estudiantes. Capacite a esta oficina para coordinar los trabajos de retención entre las oficinas de Ayuda Financiera para Estudiantes, Admisiones, Encargado de Registros, Vida Estudiantil/en el Campus, Administrador y Colocación.
- Designe/contrate a un empleado que sea directamente responsable de supervisar la retención de estudiantes.
- Desarrolle y formalice una red de servicios para estudiantes. Luego, ayude a los estudiantes a identificar y acceder a estos servicios.
- Ponga especial énfasis en controlar a los estudiantes de primer año y con riesgo. Todo aquel que pide un préstamo tiene riesgo de entrar en incumplimiento.
- Observe las características del prestatario en incumplimiento según se informa en estudios de USED, HESC y otros.
- Ofrezca programas relacionados con la retención, tales como brindar ayuda con las finanzas y las dificultades académicas.



*Mantenga a sus estudiantes inscritos. Cuanto más tiempo estén inscritos, más oportunidades tienen de obtener buenos empleos y devolver los préstamos.*

- Auspicie seminarios o clases sobre administración de créditos y deudas y financiación personal.
- Ofrezca la posibilidad de tener correo electrónico a todos los estudiantes y utilizar acceso a Internet para comunicar información relacionada con la ayuda financiera y servicios de apoyo a estudiantes disponibles.
- Contrate mentores profesionales de la comunidad comercial local para orientar a los estudiantes y actuar como modelos de conducta.
- Conéctese con el Departamento de Asuntos de Veteranos más cercano para estudiantes que sean veteranos con necesidad de servicios de apoyo.
- Fomente un sentido de comunidad, coordinando y alentando la participación de los estudiantes en las actividades auspiciadas por la escuela (por ejemplo, auspicie eventos en bibliotecas y librerías locales, organice películas en el lugar de trabajo y eventos deportivos dentro de la escuela).
- Desarrolle un cuestionario final para los estudiantes que dejan la institución para determinar qué factor(es) contribuyó o contribuyeron al abandono del estudiante. Comparta sus observaciones con la Oficina de Ayuda Financiera y Oficina de Admisiones. Revise los estándares de admisión institucional y servicios de apoyo académico y de otro tipo si fuera necesario.
- Establezca un procedimiento institucional entre el Encargado de Registro, Administrador, Ayuda Financiera y las Oficinas de Retención del Estudiante para notificarse entre sí, en caso de que los estudiantes tengan problemas de asistencia.

- Busque ayuda en la Oficina de Colocación de su institución para asistir a los estudiantes actuales que tienen problemas monetarios para conseguir oportunidades de empleo de tiempo completo o medio tiempo.
- Busque aportes de centros profesionales y educativos estatales o locales en cuanto a información brindada por ex-estudiantes sobre su incapacidad de terminar la educación posterior a la escuela secundaria. Comparta sus observaciones con la Oficina de Ayuda Financiera y Oficina de Admisiones. Revise los estándares de admisión institucionales y servicios de apoyo académico si fuera necesario.
- Manténgase informado sobre los centros de cuidado disponibles en la comunidad y comparta esa información con los estudiantes que necesiten tales servicios de apoyo.
- Conéctese con expertos en el campo de la gestión de deudas (por ejemplo, agencias de asesoramiento de crédito y deuda, certificadas y sin fines de lucro) para ayudar a los estudiantes con problemas relacionados con deudas y cobranzas.

**HESC es la agencia que ayuda a las personas a pagar la universidad. HESC también apoya iniciativas que aumentan la concienciación temprana/planificación universitaria, retención de estudiantes y prevención de incumplimiento.**

*Siguiendo estas simples y sencillas recomendaciones lograr una diferencia radical en su esfuerzo por retener estudiantes y por mantener el índice de incumplimiento de cohortes lo más bajo posible.*

