

REPÚBLICA DE CHILE
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE

**APRUEBA POLÍTICA DE CRÉDITO Y
COBRANZAS PARA LOS ARANCELES
UNIVERSITARIOS DE LA DIRECCIÓN
DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE
LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE
CHILE**

SANTIAGO, 14/04/2021 - 1906

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL N° 149 de 1981, del Ministerio de Educación, la Ley N° 21.094 sobre Universidades Estatales; el Decreto Supremo N° 241 de 2018, del Ministerio de Educación el Decreto con Fuerza de Ley N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 18.834, sobre “Estatuto Administrativo”; la ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos, que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado y las resoluciones 6 y 7 de 2018 de la Contraloría General de la Republica que fija normas sobre la exención del trámite de Toma de Razón;

CONSIDERANDO:

Que, con el fin de mantener un adecuado control y gestionar eficientemente la actividad de la Dirección de Administración y Finanzas, resulta necesario establecer una política de crédito y cobranzas, para la materialización de los compromisos contraídos o reprogramados por los/as estudiantes, que permita la aplicación, gestión y/o regularización de estos créditos y cobranzas asociados.

RESUELVO:

APRUÉBASE la presente política de crédito y cobranzas para los aranceles universitarios de la Universidad de Santiago de Chile, cuyo texto se transcribe a continuación:

“POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA LOS ARANCELES UNIVERSITARIOS

La Dirección de Administración y Finanzas a través de su Departamento de Finanzas y Tesorería (DFT) de la Universidad de Santiago de Chile, ha establecido la Política de Crédito y Cobranzas, para la materialización de los compromisos contraídos o reprogramados por los/as estudiantes, asimismo, la aplicación, gestión y/o regularización de estos.

Objetivo

Determinar oportunamente las correspondientes deudas de los/as estudiantes, con la finalidad de conocer en detalle los compromisos contraídos, con la finalidad de contar con información confiable y actualizada, entregada por los sistemas internos de gestión y las áreas de soporte que puedan

intervenir en la operación, como son Bancos o Empresas externas y generar la cobranza oportunamente.

Alcance

Con esta Política se pretende dar a conocer las distintas fases que involucra el proceso de cobranza y de crédito para asegurar la recaudación de flujos por conceptos de matrículas y aranceles para la Universidad, mediante una oportuna y activa gestión de cobranzas, orientada a la disminución de la morosidad y el castigo de las cuentas por cobrar.

Normativa

En cuanto a la normativa, es necesario señalar que cada año la Universidad establece los aranceles para los/as estudiantes de la Universidad de Santiago de Chile, a través de una Resolución Universitaria en conjunto con el calendario académico.

Ahora bien, a través de la Resolución Universitaria N°11196/2009, se establecen las normas y procedimientos para la actualización de los compromisos de arancel y/o documentación, para la aplicación de los descuentos por Pago al Contado o Documentación del Arancel, anual o semestral, así como el descuento por recargos de intereses, reajustes y su equivalente para deudas antiguas o en casos excepcionales cuando se sucedan eventos tales como; problemas económicos globales o locales que afecten al mercado interno, catástrofes, pandemias o estados de emergencia nacional, y la reprogramación de deudas.

I RECONOCIMIENTO DE COMPROMISOS

Los compromisos pactados por los/as estudiantes que la Universidad deberá recaudar semestral o anualmente son los siguientes:

- Matrícula
- Arancel
- Letras de Cambio
- Cheques en cartera (a fecha)
- Pagarés de proceder

II DOCUMENTOS DE RESPALDO

Para todo y toda estudiante que se matricule en la Universidad de Santiago de Chile, deberá firmar un pagaré en garantía semestral o anual, el que será devuelto en el caso de que la deuda del periodo respectivo este pagada y/o reprogramada con otros documentos tales como; letras de cambio, cheques entre otros, de lo contrario se procederá a ejercer la cobranza de los/as estudiantes que caen en mora y no se vuelven a matricular al período siguiente.

1. Vencimientos

En lo que respecta a los vencimientos de cuotas de aranceles por parte de los/as estudiantes se presentan las siguientes situaciones:

Matriculas: El plazo para el pago de las matrículas semestrales y/o anuales (está última de proceder), se establecerá anualmente mediante Resolución Universitaria en conjunto con el calendario académico.

Arancel: El plazo para el pago de las cuotas del arancel semestral y/o anual (éste último de proceder) se establecerá anualmente por el Departamento de Finanzas y Tesorería, teniendo los vencimientos de cuotas al quinto día hábil de cada mes, de marzo a julio en el primer semestre y de agosto a diciembre en el segundo semestre, pudiendo existir la extensión de vencimientos de cuotas, en situaciones excepcionales que se autorizan por el mismo Departamento.

Letras de Cambio: Para el caso de los vencimientos de estos documentos, serán mensuales y se establecerá al momento de generarse una reprogramación de deuda, donde la primera cuota tendrá un vencimiento máximo de un mes a partir de la fecha en que se haga efectivo el abono, a no ser que exista una autorización especial desde las Jefaturas de Cobranzas y Recaudación de Matriculas o aquella que corresponda en su momento.

Cheques en Cartera (a Fecha): En lo referente a este medio de pago, será excepcional para la reprogramación de deudas, siendo autorizado tanto por la Jefatura de Crédito y Cobranzas y por la Jefatura del Departamento de Finanzas y Tesorería. Ahora bien, para el caso de los vencimientos de estos documentos excepcionales, serán mensuales y se establecerá al momento de generarse una reprogramación de deuda, donde la primera cuota tendrá un vencimiento máximo de un mes a partir de la fecha en que se haga efectivo el abono.

2. Medios de Recaudación

Las matrículas y los aranceles se recaudarán semestral o anualmente, según corresponda a través de los siguientes medios:

- Cajas recaudadoras del Banco Santander imprimiendo el cupón de pago a través de la página WEB de la Universidad.
- Pago en Línea a través de TRANSBANK Y SERVIPAG, en la página de la Universidad.
- Cajas recaudadoras del Departamento de Finanzas y Tesorería.
- En casos debidamente justificados y autorizados por la Jefatura de la Unidad de Cobranzas o alguna de nivel superior, se podrá autorizar los depósitos bancarios o las transferencias electrónicas, las que deben ser informadas a la Universidad de inmediato, adjuntando los detalles correspondientes indicados al momento de la autorización.
- Los pagos a través de letras de cambio por reprogramación de deuda serán recaudados directamente por el Banco de Crédito e Inversiones o de aquel que se encuentre vigente el contrato para este servicio, a través de todas sus sucursales a lo largo del País, esta

institución enviará una clave única al o la estudiante para descargar desde la página web del banco el documento con el que deben pagar las letras.

- En casos excepcionales, el cobro de letras de cambio que no alcanzaron a ser enviadas a cobranza del Banco, se procederá con su cobranza interna, dando avisos a los/as estudiantes vía correo electrónico a sus e-mails, con el objeto de que realicen el pago directo a la Universidad.
- Los cheques en cartera (a fecha), serán depositados en las fechas señaladas en el documento por el área de Tesorería de la Universidad, en la fecha para la cual fueron girados a través de los sistemas existentes para tal efecto.

3. Aviso de Vencimiento

El Departamento de Finanzas y Tesorería, independiente de las publicaciones en los afiches de los Procesos de Matrícula y en la página de la Universidad, enviara al correo institucional de cada estudiante un correo electrónico a su e-mail recordando los vencimientos de las cuotas de arancel y el vencimiento de los periodos oficiales de matrícula.

4. Descuentos

La Universidad establece descuentos por pago al contado y documentado con cheques, los porcentajes de estos descuentos son determinados en forma anual por la Dirección de Administración y Finanzas de la Universidad, y quedan estampados en el Formulario de Autorización de Recargos y Descuentos, el que es informado a los/as estudiantes. Sus condiciones y plazos están establecidos en la normativa vigente ya indicada anteriormente.

- Descuento por Pago Anticipado
- Descuento por Pago Documentado

5. Recargos

La Universidad establece recargos a los/as estudiantes, por pagos con retraso o por el pago de deudas vencidas, quedando establecidas sus condiciones y plazos en la normativa vigente.

- Recargos establecidos sobre Deudas Vencidas.
- Aplicación de Recargos por Morosidad.

III REPROGRAMACIÓN DE DEUDAS

El Departamento de Finanzas y Tesorería está facultado para reprogramar la deuda morosa de los/as estudiantes y ex estudiantes de la Universidad, cuyo origen corresponda a aranceles de carrera, como asimismo los documentos originados de estas reprogramaciones, cuando la situación lo amerite y de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Documentación

Los documentos utilizados para la reprogramación de deudas serán Letras de Cambio y/o Cheques (éstos últimos en forma excepcional), ahora bien, para el caso de los cheques de garantía de proceder, Sólo se aceptarán hasta un monto tope de 45 UF.

Se suspenderá una nueva documentación con cheques, cuando se compruebe que hubo un mal comportamiento de pago anterior con esta modalidad excepcional.

2. Deudas Afectas a Reprogramación

Las deudas morosas afectas a reprogramación podrán ser sólo las correspondientes a los aranceles semestrales o anuales de los estudiantes.

Habrán compromisos que no estarán afectos a reprogramación y deberán ser pagados al contado, entre los cuales se encuentran los que a continuación se señalan:

- Cuota Básica
- Cursos Intensivos
- Pase Escolar
- Honorarios por Cobranza Externa
- Gastos Notariales Cursos Intensivos
- Otros de haber

Para el caso de documentos como Letras y/o Cheques protestados, estos deberán ser pagados al contado y sólo podrán ser reprogramados con la debida autorización de acuerdo a lo determinado más adelante para cada uno de los niveles establecidos.

3. Cuotas para Convenio de Pago

Por norma general las cuotas máximas para una reprogramación de aranceles no podrán ser superiores a 8 (ocho) por cada semestre de repactación, incluido el documento de garantía. Lo anterior dependiendo del nivel de autorización y de la fecha en que realice la reprogramación. Sólo en el caso de ex alumnos/as con deuda, que tengan un buen comportamiento de pago, o en aquellos casos excepcionales, éstas se podrán aumentar a un máximo de 12 (doce) cuotas.

4. Niveles de Autorización

Existirán diferentes niveles de autorización para la reprogramación de deudas, estos dependerán del monto de la deuda y de la situación financiera de los estudiantes:

- 4.1. Módulos de Crédito y Cobranzas
- 4.2. Jefaturas de Cobranzas y Recaudación de Matriculas
- 4.3. Jefatura de Crédito y Cobranzas
- 4.4. Jefatura del Departamento de Finanzas y Tesorería
- 4.5. Comisión Mixta

4.1. Módulos Crédito y Cobranzas

En esta instancia solo se podrá reprogramar deudas sin autorización superior equivalentes a un máximo de 100 UF, con un abono mínimo del 40% de la deuda y con pagos mensuales que no podrán ser inferiores al valor que le correspondería pagar al o la estudiante mensualmente si estuviese al día o lo que resulte de un máximo de 5 cuotas. No se podrán reprogramar deudas distintas a los aranceles a no ser que estén debidamente autorizadas a un nivel superior.

4.2. Jefaturas de Cobranzas y Recaudación de Matriculas

En esta instancia la deuda máxima a reprogramar será equivalente a 125 UF, con un abono mínimo de 20% de la deuda y con pagos mensuales que no podrán ser inferiores al valor de las cuotas que debería estar pagando el estudiante si estuviese al día o lo que resulte de un máximo de 8 cuotas incluida la garantía. En el caso de ex alumnos/as, estas cuotas se pueden subir hasta 12, siempre que se demuestre buen comportamiento de pago o en aquellos casos excepcionales de haber.

En esta instancia no se podrá autorizar la reprogramación de documentos protestados a no ser que sean de Garantía.

En los casos que los/as estudiantes no cumplan estas condiciones como mínimo y/o no tengan buen comportamiento de pago se les deberá solicitar un informe social el que deberá presentar junto al informe de deuda incluida la propuesta en la instancia siguiente.

4.3. Jefatura de Crédito y Cobranzas

En esta instancia la deuda máxima por la cual se podrá autorizar una reprogramación será como máximo de 150 UF, con un abono mínimo del 10% de la deuda y con cuotas que deberían ser equivalentes a las que tendría que pagar mensualmente el estudiante si estuviese al día, con un máximo de 8 cuotas incluida la garantía. En el caso de ex alumnos/as, estas cuotas se pueden subir hasta 12 siempre que se demuestre buen comportamiento de pago o en aquellos casos excepcionales de haber.

En caso de que él o la estudiante tenga un mal comportamiento de pago y/o no tenga el 10% de abono o el monto de las cuotas requeridas, se solicitara un Informe Social que acredite su situación:

- a) Si el alumno cumple el máximo de deuda y el mínimo de abono se revisara su informe social, si este acredita su situación, se podrán autorizar la reprogramación de documentos protestados y cuotas mensuales acorde a lo que se desprenda de dicho informe, con un mínimo del valor de los recargos mensuales.
- b) Si excede de la deuda máxima y/o el mínimo abono se revisará el Informe Social y se preparara un detalle de la situación para la Jefatura del Departamento de Finanzas y Tesorería que es la instancia siguiente de evaluación.

Los casos enviados al Departamento de Finanzas y Tesorería serán registrados en un archivo de seguimiento para efectos de control, además se les generara una ficha con la información necesaria para su revisión a un nivel superior.

4.4. Jefatura del Departamento de Finanzas y Tesorería

En esta instancia la deuda máxima por la cual se puede autorizar una reprogramación es de 175 UF con abono mínimo del 5% de la deuda y 8 cuotas como máximo, incluida la de garantía. Estas cuotas podrán tener un monto mínimo equivalente a los recargos mensuales de dicha deuda.

La jefatura del Departamento de Finanzas y Tesorería resolverá en base a la información con que cuente y el comportamiento financiero del o la estudiante anterior, teniendo siempre presente sus atribuciones. Los casos no resueltos podrán ser como última instancia enviados a una Comisión Mixta.

4.5. Comisión Mixta

La última instancia para resolver estos casos es la Comisión Mixta nombrada por el Rector mediante la Resolución Universitaria. Esta comisión tendrá la facultad de autorizar o rechazar las propuestas de los/as estudiantes y ex estudiantes, en el caso de que las instancias anteriores no hayan podido resolver de acuerdo a sus atribuciones.

Esta Comisión está integrada por los funcionarios que ocupen los siguientes cargos y un representante de la Federación de Estudiantes FEUSACH:

- Vicerrector(a) de Apoyo al Estudiante
- Vicerrector(a) Académico(a) o quien delegue
- Director(a) de Administración y Finanzas.
- Jefe(a) del Departamento de Finanzas y Tesorería.
- Jefe(a) del Departamento de Beneficios Estudiantiles.
- Jefe (a) del Área de Crédito y Cobranzas
- Funcionario(a) del Departamento de Beneficios Estudiantiles nombrado por el Vicerrector de Apoyo al Estudiante a propuesta del Jefe(a) del Departamento de Beneficios Estudiantiles.
- Representante de la FEUSACH.

Cabe destacar que en todos los niveles desde Jefe(a) de Crédito y Cobranzas hacia arriba se podrán rechazar las propuestas de los/as estudiantes y ex estudiantes, cuando estas no estén acordes a los antecedentes o información social presentada. Por lo que no necesariamente se deberán enviar todos los casos a esta Comisión.

Las normas y procedimientos para la reprogramación de los compromisos morosos están establecidas en la resolución N° 11196/2009.

- Recargos establecidos para la reprogramación de Deudas
- Aplicación de Recargos para la Reprogramación

IV GESTIÓN DE COBRANZAS

El Departamento de Finanzas y Tesorería, dependiente de la Dirección de Administración y Finanzas de la Universidad, deberá ejercer las acciones de Cobranzas que correspondan ante la morosidad de los compromisos de arancel y/o documentos con que éstos fueron reprogramados.

1. Deudas afectas a cobranza

Las deudas sobre las cuales se ejercerá la cobranza serán los aranceles cuyo respaldo desde el año 2015 en adelante sea un pagare de garantía, letras protestadas y cheques protestados, de las cuales se deberá llevar un expediente o informe de deudas morosas con su seguimiento y acciones de cobranzas realizadas al deudor, las que serán internas y externas, de acuerdo a lo expuesto en los siguientes numerales.

2. Etapas de Cobranza

2.1. Arancel semestral o anual

Las distintas etapas con las que la Universidad llevará a cabo la cobranza de los aranceles son las siguientes:

a) Cobranza Interna Pasiva

En el caso de los aranceles se iniciará esta cobranza durante el proceso de Matrícula siguiente y terminará una vez finalizado dicho proceso, esta consiste en no permitir la matrícula si los estudiantes no pagan o reprograman sus deudas morosas, tanto por INTERNET, Banco y USACH. El plazo de esta cobranza durará lo que dure el proceso de matrícula del semestre siguiente.

b) Cobranza Interna Activa

Una vez terminado el proceso anterior se iniciará la Cobranza Interna Activa, que consiste en el envío de e-mails y cartas a todos/as los/as estudiantes que presenten deudas morosas del período inmediatamente anterior. El plazo de esta cobranza es de un mes a partir del envío de las cartas.

c) Campaña de Cobranzas Masiva

En conjunto con el proceso anterior se iniciará la Campaña de Cobranza Masiva, que consiste en el envío de e-mails y cartas a todos/as los/as estudiantes que presenten deudas morosas de períodos anteriores. El plazo de esta cobranza es de un mes a partir del envío de las cartas, otorgando beneficios de descuentos en recargos, como intereses, multas y otros y entregando facilidades de pagos especiales con el objeto de recaudar deuda morosa.

d) Cobranza Externa Prejudicial

Una vez terminada la cobranza interna y de contar con un contrato vigente con una Empresa de Cobranza Prejudicial, se enviará aquella deuda que aún está pendiente a la empresa de cobranzas externa. El plazo de esta cobranza será de tres meses a contar de la fecha en que se le envíe el archivo.

Terminado dicho plazo, la empresa deberá devolver la deuda no cobrada y proponer la nómina de compromisos morosos que deberían pasar a cobranza judicial, lo anterior de acuerdo a la posibilidad de recuperación y los gastos involucrados para ello, información que será revisada por el Departamento de Finanzas y Tesorería quien determinara

finalmente las deudas que seguirán este curso y tramitara la autorización del Rector para que la empresa de cobranzas actué en nombre de la Universidad.

d) Nueva Cobranza Activa Deudas Morosas años Anteriores

Una vez terminado el proceso de cobranza Pre Judicial, y considerando la nómina de morosos sin cobro por parte de esta última instancia, la Universidad generará una Campaña de Cobranza masiva a todos los y las estudiantes con morosidad de años anteriores, otorgando beneficios de descuentos en recargos, como intereses, multas y otros y entregando facilidades de pagos especiales con el objeto de recaudar deuda morosa.

e) Cobranza Judicial de Proceder

Una vez tramitada la autorización, se enviará dicho documento y la nómina respectiva para que la Empresa inicie a la Cobranza Judicial de proceder, cuyo plazo es de 1 año.

2.2. Letras y Cheques Protestados

La cobranza de este tipo de documentos es permanente y se inicia una vez que los documentos son ingresados como impagos al Sistema de Crédito y Cobranzas por del área de Tesorería:

a) Cobranza Interna Pasiva

En el caso de los documentos impagos, hay una cobranza pasiva permanente cada vez que se atiende a un estudiante o ex estudiante, sobre todo durante los procesos de matrícula donde se requiere la regularización de las deudas, como requisito para la matrícula siguiente.

b) Cobranza Interna Activa

Una vez que el área de Tesorería ingresa los documentos impagos al Sistema se genera una nómina la que es entregada a la Unidad de Cobranzas, con la cual se inicia la gestión interna que consiste en llamados telefónicos, e-mail y cartas.

c) Otras etapas

Las demás etapas son similares a las de los aranceles semestrales a partir de la **Cobranza Externa Prejudicial** con la diferencia que se efectúan como se indica anteriormente, de forma permanente.

V DESCUENTOS ESPECIALES DEUDAS DE ANTIGUA DATA Y EXCEPCIONES

El Departamento de Finanzas y Tesorería incentivará el pago de los compromisos de arancel y/o de los documentos originados a partir de estos, cuyo vencimiento tenga una antigüedad de 2 o más años, ofreciendo descuentos por la totalidad de los recargos tales como, intereses, multas y otros, con el sólo ánimo de generar la recaudación de morosidad correspondiente al capital neto de la deuda.

Además, en casos excepcionales y debidamente calificados, menores a 2 años, se generará autorización para la exención de recargos, tales como, intereses, multas y otros, con el fin de generar la recaudación de aquellas deudas morosas.

Esto aplicará también, cuando se sucedan eventos tales como; problemas económicos globales o locales que afecten al mercado interno, catástrofes, pandemias o estados de emergencia nacional, facilitando la reprogramación de las deudas en esos períodos, como también dando todas las posibilidades que la Universidad permita, para que cada estudiante pueda generar su matrícula, aunque no realice el trámite de firma de pagaré al momento de este suceso.

De igual forma, el área de Crédito y Cobranzas, deberá mantener el control continuo de los/as estudiantes en esta situación, con el fin de ir monitoreando al momento de matricularse al semestre continuo, para regularizar la situación de no pago.”

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

Dr. JUAN MANUEL ZOLEZZI CID – RECTOR

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.
Saluda atentamente a Ud.



GUSTAVO ROBLES LABARCA
SECRETARIO GENERAL

Distribución
Prorectoría
Dirección de Administración y Finanzas
Sección Tesorería DAF.
Dirección Jurídica Contraloría
Universitaria
Oficina de Partes
Copia Aprueba política de crédito y cobranzas DAF USACH.