

RESOLUCIÓN DE VRF N°07/2021

MAT.: Aprueba actualización de Política de Crédito y Cobranza.

Viña del Mar, 20 de julio de 2021.

VISTOS:

1. Las facultades que me confiere el Reglamento Orgánico UVM.

CONSIDERANDO:

1. Que en el contexto de autoevaluación y como resultado de los procesos de mejora continua dentro de la institución, la Vicerrectoría de Finanzas detectó la necesidad de formalizar y actualizar la Política de Crédito y Cobranza, orientada al cumplimiento de los objetivos y fines institucionales, guiando la toma de decisiones y ejecución de acciones específicas en el área de operaciones financieras.
2. Que la propuesta de actualización tiene por objeto establecer lineamientos y normas generales sobre dos ámbitos relevantes en la sustentabilidad financiera de la Universidad: el Sistema de crédito y los mecanismos de cobranza.
3. La opinión favorable de la Dirección de Operaciones Financieras.
4. La opinión favorable de la Vicerrectoría de Finanzas.
5. La aprobación del Directorio UVM, en su sesión del 15 de junio de 2021.

RESUELVO:

1. Aprobar el texto actualizado de la Política de Crédito y Cobranza que consta en documento anexo, el cual forma parte integrante de la presente resolución y entra en vigencia a contar de esta fecha.

Comuníquese, publíquese y archívese


Pablo Vergara Martínez
Vicerrector de Finanzas
Universidad Viña del Mar



PVM/MJCR/crf.

Distribución:

- Rector
- Vicerrectorías
- Secretaría General
- Direcciones Generales
- Direcciones de Escuelas
- Jefaturas de Carrera
- Direcciones Académicas
- Direcciones Administrativas

c.c.: Archivo



**UNIVERSIDAD
VIÑA DEL MAR**

**POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZA
VICERRECTORÍA DE FINANZAS**

RESOLUCIÓN DE VRF N°07/2021



POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZA

PROPÓSITO

La presente política tiene como propósito establecer lineamientos y normas generales sobre dos ámbitos relevantes en la sustentabilidad financiera de la Universidad: el Sistema de crédito y los mecanismos de cobranza.

Las disposiciones contenidas en este documento se enmarcan dentro de los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la Universidad y están orientados al cumplimiento de los objetivos y fines institucionales, guiando la toma de decisiones y ejecución de acciones específicas en el área de operaciones financieras.

ALCANCE

Esta política entrega las definiciones, condiciones y plazos de crédito y norma todas las relaciones contractuales, que implican crédito, entre la Universidad sus estudiantes y/o tutores económicos.

La aplicabilidad de esta política es de responsabilidad de la Dirección de Operaciones Financieras, dependiente de la Vicerrectoría de Finanzas.

Está terminantemente prohibido que cualquier ejecutivo o colaborador modifique los términos de pago y condiciones de una deuda. Las modificaciones solo deben corresponder a acuerdos de ambas partes y regulados por las normas de cobranza descritas adelante. Infracciones a esta norma están establecidas en código de conducta y ética.

Cualquier excepción a la presente política deberá ser debidamente justificada por la Jefatura de Operaciones Financieras y presentada para aprobación del Vicerrector de Finanzas o quién el determine.

DEFINICIONES

- **Crédito:** Forma de pago por el servicio educacional que no correspondan a pagos contado, tarjetas de crédito/débito o cheques al día, generan un compromiso financiero por parte del deudor y una obligación de pago futura.
- **Cobranza:** acción que la Universidad realiza para obtener el pago de los créditos entregados.

- **Alumno (a) activo** es quien tiene contrato de servicios educacionales vigente con la Institución. Lo anterior incluye alumnos en proceso de titulación que hayan sido requeridos de firmar un contrato, aunque sea por el plazo de un semestre y una parcialidad del arancel anual.
- **Alumno (a) graduado** es quien ha completado todos los requisitos académicos para obtener su grado académico o título. Respecto de estos alumnos se presume que se encuentran en condiciones de desempeñar un trabajo y consiguientemente cuentan con los medios económicos para pagar cualquier deuda que mantienen con la Institución.
- **Alumno (a) inactivo** es quien desertó o interrumpió con o sin resolución académica sus estudios. O bien se trata de alumnos que se han identificado como “abandonos” porque han decidido no continuar estudios o que han optado por seguir estudiando en otra Institución.
- **Sistema Tesorería:** software desarrollado internamente por la Universidad y que permite llevar el control de las imputaciones de pago y saldos de créditos.
- **Sistema ejecutivo matrícula:** software desarrollado internamente por la Universidad y que permite efectuar la matrícula de los estudiantes de acuerdo a condiciones establecidas.

NORMATIVA RELACIONADA

- Política de financiamiento estudiantil
- Manual de Asignación y Renovación del CAE
- Manual reprogramación de alumnos en rematrícula
- Manual de provisión garantías CAE
- Procedimiento cancelaciones y devoluciones de cuenta por cobrar

- Procedimiento de asignación de apoyo financiero a estudiantes

POLÍTICA GENERAL DE CRÉDITO

Se entenderá como crédito todas las formas de pago de los servicios educacionales o deudas que no correspondan a pagos al contado (efectivo), tarjetas de crédito o débito y/o cheques extendidos al día.

PARA ALUMNOS ACTIVOS

Pago de los servicios educacionales con crédito estándar:

Para créditos en servicios educacionales de **pregrado**, sólo está permitido que los alumnos y/o sostenedores económicos documenten sus servicios educacionales con cheques a fecha o con pagaré en cuotas. En todos los casos con un máximo de 12 cuotas iguales mensuales y consecutivas en caso de tratarse de un contrato anual.

Para créditos en servicios educacionales de **postgrado**, se permiten los mismos tipos de crédito y condiciones de pago, pero se amplía el máximo de cuotas hasta por 2 meses por sobre la duración formal del programa.

Cualquier otra forma de pago constituye excepción y será tratada de acuerdo con lo establecido más adelante en la presente política.

Duración del contrato de servicio educacional (CSE):

En relación al CSE de **pregrado**, queda expresamente establecido que éste es anual, pero que en su estructura y redacción reconoce la existencia de dos (tres) ciclos o unidades semestrales (trimestrales).

En este sentido, el/la estudiante contrata por un año, dos (tres) unidades académicas (cada unidad académica con una cierta cantidad de asignaturas). Para alumnos que egresen antes de finalizar el contrato anual (primer semestre o primer o segundo trimestre), su

condición de egresado, obliga a la Universidad a anular los créditos vigentes por los ciclos restantes.

Si el alumno deserta o solicita un retiro temporal o definitivo antes de finalizar el contrato anual, el cobro no se anula automáticamente y está sometido a un proporcional, si es que el retiro fue presentado en las fechas establecidas por calendario académico, o al cobro total del ciclo, si es que fue presentado fuera de estas fechas. Con todo, ante cualquier retiro, siempre habrá un mínimo de un 6% de cobro por servicios.

Para el CSE de **postgrado**, se firma un único contrato por toda la duración del programa, el cual, abarcará toda la relación contractual hasta el egreso del alumno. Este no considera períodos de retiro por lo que tampoco considera anulaciones de cobro por retiros de alumnos. Cualquier excepción debe quedar autorizada por el Vicerrector de Finanzas o el Director de Operaciones Financieras quien pueden solicitar los antecedentes que estimen conveniente para fundamentar su determinación.

Documento pagaré/mandato

Para cada contrato firmado con crédito, la Universidad firmará con el alumno y el tutor un pagaré y un mandato, los cuales especifican las condiciones del crédito pactado y las condiciones bajo el cual este crédito fue tomado. Estos documentos deben ser revisados y aprobados por el área Legal de la Universidad y la Vicerrectoría de Finanzas.

Estos documentos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser de título ejecutivo y estar notariado o
- Mediante firma electrónica clase 1

El suscriptor de estos documentos es el sostenedor económico (obligado al pago), y el alumno suscribirá como co-deudor solidario y aval.

Todos los contratos deben ser emitidos automáticamente por el “sistema ejecutivo matrícula”. En caso de contingencia y ante la necesidad de emitir un contrato manual, este debe contar con la aprobación de la Jefatura de Operaciones Financieras. Con todo el contrato manual debe quedar registrado en el “sistema ejecutivo matrícula”.

Opciones de crédito del estudiante activo

La Universidad establece 2 opciones para los créditos tomados por los estudiantes:

Crédito Simple (pagaré “Cobranza”)

A contar del año 2010, la Institución utiliza como forma de crédito estándar el cheque y/o pagaré en cuotas iguales, mensuales y consecutivas para documentar el servicio educacional del año.

En todos los casos el sostenedor económico será el suscriptor del pagaré/mandato (obligado al pago), y el alumno suscribirá como co-deudor solidario y aval.

El cheque debe ser siempre extendido por el sostenedor económico. Si el cheque es de un tercero no individualizado como sostenedor económico del alumno, el cheque deberá ser extendido a favor del sostenedor económico, y éste último deberá endosarlo a favor de la Institución educacional.

Las condiciones que deben cumplir los nuevos alumnos o sostenedores económicos para acceder a estas posibilidades de crédito se establecen todos los años en una resolución de Vicerrectoría de Finanzas para admisión, la cual establece los requerimientos de renta y respaldos necesarios.

Las condiciones que deben cumplir alumnos de curso superior o sus sostenedores económicos para acceder a estas posibilidades de crédito se establecen todos los años en una resolución de la Vicerrectoría de Finanzas para rematrícula, la cual establecerá requisitos de deuda y abonos necesarios para firmar el crédito por el nuevo año.

Crédito con Aval del Estado^{1,2}

La Universidad, en su calidad de institución de educación superior acreditada, respalda a sus alumnos que cumplan los requisitos para obtener este beneficio y puedan utilizarlo para financiar sus carreras de pregrado. Anualmente se extienden a favor de los bancos acreedores, las fianzas destinadas a garantizar los créditos de aquellos alumnos desertores.

PARA ALUMNOS GRADUADOS E INACTIVOS

Para alumnos inactivos, no deben existir nuevos créditos.

POLÍTICA GENERAL DE COBRANZA

PARA ALUMNOS ACTIVOS

Las acciones de cobranza deben ser dirigidas a obtener la mayor recaudación posible, manteniendo bajo normas legales cualquier actividad que se realice en este contexto. También es norma de esta política que tanto los alumnos como los tutores sean tratados en un ambiente de respeto y se puedan ofrecer la mayor cantidad de soluciones o alternativas con que cuente la Universidad, con el objetivo de regularizar su situación en el menor plazo posible.

Todos los alumnos que hayan documentado los servicios educacionales y/o deuda con la Universidad con pagaré, estarán sujetos al siguiente proceso y acciones de cobranza, las cuales serán realizadas por la Universidad o las Empresas de Cobranza (EECC) en las distintas instancias que se detallan a continuación:

1 Manual de Asignación y Renovación del CAE

2 Manual de provisión garantías CAE

Cobranza de un pagaré

Los alumnos activos documentados con pagaré podrán estar sujetos a las siguientes acciones de cobranza.

Días corridos de morosidad	Acción de Cobranza	Responsable de efectuar la acción
-5 – 0	Email, carta o llamado telefónico en – 5 días al Sostenedor Económico y al Estudiante. A todos para primera cuota del año, luego a quienes presentan morosidad	Universidad o EECC, área Prejudicial
6 – 15	* Email o carta al Sostenedor y al Alumno con informe de medidas a seguir en proceso de cobranza * En día 8 limitación de servicios complementarios * Ejecutivo de cobranza llama 1 vez (a cada uno si son diferentes personas) a) al Sostenedor Económico, b) al Estudiante, y c) al Aval	Universidad o EECC, área Prejudicial
16 – 60	* Ejecutivo de cobranza llama 1 vez (a cada uno si son diferente personas) también se debe enviar email o SMS con opciones de pago 1) al Sostenedor Económico, 2) al Estudiante, y 3) al Aval	Universidad o EECC, área prejudicial
61 – 90	* Cobranza Externa Prejudicial *Cobranza Judicial alumnos sin intención de pago (deudas > \$1 millón)	EECC, área prejudicial
> 90	Cobranza judicial (Script) *Demanda ejecutiva según evaluación económica y contactabilidad *Notificación *Embargo ⁽¹⁾ para deudas > \$1 millón.	EECC, área Judicial

- UVM llega hasta la etapa de embargo para los contactados sin retiro de especies.
- Las medidas acá descritas pueden ser excepcionalmente modificadas por situaciones especiales debidamente autorizadas por el Vicerrector de Finanzas, (ejemplo situación de contingencia nacional o pandemia 2020-2021, cancelaciones o devoluciones³)

Cobranza de un cheque

Los alumnos activos documentados con cheque podrán estar sujetos a las siguientes acciones de cobranza.

Días corridos de morosidad	Acción de Cobranza	Responsable de efectuar la acción
1 – 5	Call center efectúa un contacto efectivo con el girador del documento o sostenedor del alumno informando que el cheque fue protestado.	Universidad o EECC, área Prejudicial
6 – 31	* Ejecutivo de cobranza llama 1 vez al estudiante y 1 vez al girador del cheque. Si es que son diferentes personas. * En el día 8 limitación de servicios complementarios * Se envía correo a la dirección entregada por el girador del cheque, alumno y del sostenedor económico	Universidad o EECC, área Prejudicial
>31	Cobranza prejudicial y Judicial simultáneamente (script) * Demanda ejecutiva según evaluación económica y contactabilidad. * Notificación * Embargo ⁽¹⁾ para deudas > \$1 millón.	EECC, área Prejudicial, área Judicial

³ Procedimiento cancelaciones y devoluciones de cuenta por cobrar

UVM llega hasta la etapa de embargo para los contactados sin retiro de especies.

- Las medidas acá descritas pueden ser excepcionalmente modificadas por situaciones especiales debidamente autorizadas por el Vicerrector de Finanzas, (ejemplo situación de contingencia nacional o pandemia 2020-2021, cancelaciones o devoluciones⁴)

Reprogramaciones de alumnos activos con pagarés o cheques⁵

Si bien UVM no utiliza esta opción más allá de una excepción, se reconoce que estudiante puede enfrentar una situación que le signifique incurrir en el atraso de sus compromisos financieros. Si este fuera el caso, y tomando en cuenta las consideraciones de apoyo académico pertinentes, cualquier crédito otorgado en cuotas podrá ser reprogramado siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Se podrá reprogramar tanto la parte vencida como la por vencer de la deuda. Las fechas de todas las reprogramaciones deberán quedar registradas en los sistemas.
- Las reprogramaciones deberán cumplir los siguientes requisitos:
 - El deudor abona al contado un mínimo de un 30% de la deuda vencida acumulada.
 - En caso de que existan otras deudas vencidas, también serán incluidas en la base de cálculo.
 - La cuota mínima total mensual será de \$50.000.
 - Se aplicará un reajuste anual del 5% sobre el capital de la deuda.

- La deuda reprogramada podrá ser documentada en un único documento de pago que consolide todas las deudas de un mismo Deudor/Alumno.
- El plan de pago comenzará al mes siguiente de generada la reprogramación hasta febrero.
- Las renegociaciones o reprogramaciones deberán estar autorizadas por el Jefe de operaciones financieras, Director de Control Financiero o Vicerrector de Finanzas.

Las excepciones a esta política estarán debidamente documentadas y serán aprobadas por el Vicerrector de Finanzas o comité ad-hoc.⁶

ALUMNOS INACTIVOS Y GRADUADOS

De la misma forma que en caso de alumnos activos debemos velar por la completa legalidad y ambiente de respeto y colaboración en las acciones de cobranza que esta política refiere, por lo que tanto personal interno como de la empresa de cobranza debe estar completamente capacitado e interiorizado de esta política.

Todos los alumnos podrán estar sujetos a las siguientes acciones de cobranza., las cuales serán realizadas por la Universidad o las Empresas de Cobranza (EECC) en las distintas instancias que se detallan a continuación:

⁴ Procedimiento cancelaciones y devoluciones de cuenta por cobrar

⁵ Manual reprogramación de alumnos en rematrícula

⁶ Procedimiento de asignación de apoyo financiero a estudiantes

Días corridos de morosidad	Acción de Cobranza	Responsable de efectuar la acción
-5 – 0	Email o carta o llamado telefónico en – 5 días al sostenedor económico y al estudiante, todos los meses del año	Universidad o EECC, área Prejudicial
1 – 5	Call center efectúa 1 contacto efectivo con el sostenedor económico y con el alumno informando que la cuota está vencida (script)	Universidad o EECC, área Prejudicial
6 – 15	*Email o carta al Sostenedor y al Alumno con informe de medidas a seguir en proceso de cobranza.	Universidad o EECC, área Prejudicial
16 - 30	*Se envía Mail informando la condición y si existen alternativas o campañas vigentes *Ejecutivo de cobranza llama 1 vez (a cada uno si son diferentes personas) al Sostenedor Económico, al estudiante y al aval.	Universidad o EECC, área Prejudicial
>31	Cobranza Prejudicial y Judicial simultáneamente (script) *Demanda ejecutiva según evaluación económica y contabilidad *Notificación *Embargo ⁽¹⁾ para deudas > \$1 millón.	Universidad o EECC, área Prejudicial, área Judicial

UVM llega hasta la etapa de embargo para los contactados sin retiro de especies.

Las medidas acá descritas pueden ser excepcionalmente modificadas por situaciones especiales debidamente autorizadas por el Vicerrector de Finanzas, (ejemplo situación de contingencia nacional o pandemia 2020-2021, cancelaciones o devoluciones⁷).

Estos alumnos contarán con distintas opciones de pago y descuentos en el capital de acuerdo al monto provisionado y antigüedad de la deuda con el fin de acelerar el pago y dar facilidades a los deudores que no continúan en la Institución, por lo tanto, el pago contado total de la deuda podrá cancelarse con o sin descuentos, de acuerdo a la siguiente clasificación:

- **Alumno (a) con deuda mayor a 1 año:** En cuanto al capital, pueden tener una condonación de hasta un máximo del 50% del monto provisionado (De acuerdo a la Base de provisiones generado en los cierres mensuales) y deberá aplicarse en lo posible desde un % menor hasta llegar al máximo del 50% del monto provisionado, de acuerdo a la capacidad de pago del alumno.

- **Alumno (a) con deuda menor a 1 año:** En este caso las empresas aplicarán un descuento en capital con un tope del 30% del valor provisionado. Toda condonación de capital deberá aplicarse en lo posible desde un % menor hasta llegar al máximo del 30%, de acuerdo a la capacidad de pago del alumno.

Ante cualquier situación en que sea necesario un % mayor de condonación este deberá ser autorizado por el Directo de Control Financiero o Vicerrector de Finanzas.

En paralelo podrán existir campañas especiales en que se promuevan porcentajes mayores de cartera que podría ser castigada, en estos casos existirá una aprobación del Vicerrector de Finanzas y las bases estarán claramente identificadas en montos y cantidad de beneficiados.

Adicionalmente, se reconoce que un alumno (a) puede enfrentar una situación que le signifique no poder optar al pago total de la deuda, si este fuera el caso, se solicitará un abono de acuerdo a la capacidad de pago del deudor, refinanciando el menor capital posible y se considerará lo siguiente:

- Toda reprogramación deberá contar con la autorización del Jefe de Operaciones financieras, Director de Control Financiero o Vicerrector de Finanzas.

⁷ Procedimiento cancelaciones y devoluciones de cuenta por cobrar

El plan de pago será:

- Deuda en pagaré o cheques hasta en 12 cuotas. En caso que la relación entre el monto de la cuota y la cantidad de cuotas no permita extinguir la deuda se procederá a generar un Bullet en la cuota número trece.
- El monto de las cuotas debe ser del mayor monto posible que el deudor pueda pagar, ya que mientras más alto es el monto menor es la deuda a pagar a futuro. En lo posible, mantener el monto de las cuotas anteriores o superior, caso contrario y dependiendo de sus ingresos el monto mínimo de las cuotas es de \$50.000.

Las excepciones a esta política estarán debidamente documentadas y serán aprobadas por el Vicerrector de Finanzas o comité ad-hoc.

INTERESES Y MULTAS

El simple retraso en el pago de una o más cuotas del pagaré o cheques girados a fecha, facultará a la Universidad para aplicar los intereses máximos legales.

Así mismo, podrá exigirse el pago de los gastos de cobranza extrajudicial sólo a partir del vigesimoprimer día corrido de atraso en el pago de la cuota respectiva. Los valores de recargo dependerán del monto del valor adeudado, en los siguientes porcentajes máximos: a) hasta 10 uf: 9%; b) entre 19 uf y hasta 50 uf: 6%; c) sobre 50 uf: 3%. Todo lo anterior, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 37 de la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

CAMPAÑAS ESPECIALES DE COBRANZA

Los alumnos que no puedan resolver su situación de morosidad al término del semestre o año académico, deberán ponerse al día para renovar su contrato con un plazo máximo dado por la fecha de matrícula para el año académico siguiente. Sin embargo, durante estos procesos habrá campañas especiales en base al comportamiento académico del alumno y los montos

de deudas con el fin de apoyar la progresión académica del alumno. Estas campañas serán presentadas por el Jefe de Operaciones Financieras y aprobadas por el Vicerrector de Finanzas.

También es responsabilidad del área de operaciones financieras, a partir de un análisis del comportamiento financiero y académico de los estudiantes, el generar campañas especiales durante el año académico, apoyando a segmentos específicos de estudiantes en el cumplimiento de sus compromisos financieros.

Todas estas campañas serán presentadas por el Jefe de Operaciones Financieras y aprobadas por el Vicerrector de Finanzas.

INDICADORES DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Con el objetivo de monitorear la correcta aplicación de la política y generar indicadores que sean útiles para medir la gestión y el logro del objetivo, el área de operaciones financieras debe generar estas actividades de control:

REVISIONES POSTMATRÍCULA

El área de Operaciones Financieras, cada año establecerá un proceso de revisión de todas las matrículas realizadas (Back Office), el cual tiene como objetivo informar cada matrícula que se encuentre fuera de norma. Corresponderá a la Jefatura de Operaciones Financieras regularizar estas situaciones, informar excepciones o re documentar en caso de ser necesario. El cierre de Back Office anual debe informar todas aquellas matrículas que no cumplieron el proceso establecido para que Operaciones Financieras considere el riesgo que esto implica.

REPORTES

Avance de recaudación vs proyecciones

Presentado en forma diaria al Vicerrector de Finanzas, es un reporte que indica el avance de la recaudación, comparándolo con los valores proyectados mensuales

y anuales y también evaluando los valores actuales con los del año inmediatamente anterior en forma mensual y anual.

Este reporte permitirá ir verificando el cumplimiento de los objetivos propuestos y evaluar a tiempo la necesidad de intensificar o activar campañas de cobranza y recaudación más efectivas.

Reporte de cobranza sobre cuotas vencidas

Presentado desde el cierre de marzo y en forma mensual al Vicerrector de Finanzas, es un reporte de cobranza sobre las cuotas vencidas, que se compara con el año inmediatamente anterior, con el objetivo de visualizar el porcentaje real de cobranza de los vencimientos y su comportamiento. Esto permite que la Universidad detectar en forma oportuna cualquier caída o mejora en la calidad del crédito que otorgó durante el año, tomar acciones en caso de empeoramientos de la cobranza y aplicar a tiempo acciones para su recuperación.

Análisis de diferencias de saldos trimestrales

El área de control financiero entregará trimestralmente reportes de explicación de saldos contables que deben entregar consistencia con los datos que se manejan de, generación de créditos, niveles de cobranza y diferencia versus similares períodos anteriores. Estos son presentados al Vicerrector de Finanzas para su análisis y aprobación.

REUNIONES CON EMPRESAS DE COBRANZA

Las empresas de cobranza son consideradas expertos estratégicos en la gestión de cobranza y recaudación, por lo que mantener reuniones constantes con ellos, generar objetivos de gestión y poder implementar observaciones que ellos realicen es una actividad esencial para la Universidad. También es importante traspasar siempre el objetivo de esta política a ellos y asegurar el absoluto cumplimiento de las medidas acá establecidas.

CONTROL DE CAMBIOS

Historia de cambios al documento		
Fecha actualización	Autor	Descripción del cambio
01-07-2013	José Luis Valdés	Creación de política de crédito y cobranza
01-03-2019	Carlos Rodríguez	Sin cambios
05-03-2021	Javier Torres	Actualización anual en base a los nuevos lineamientos de crédito y cobranza

