

**APRUEBA POLITICA Y MANUAL DE  
PROCEDIMIENTO DE GESTION DE  
COBRANZA DEL CENTRO DE  
FORMACION TECNICA DE LA REGION DE  
TARAPACÁ**

Iquique, 26 DE DICIEMBRE DE 2019

**DECRETO EXENTO N°288**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N° 20.910, que crea quince Centros de Formación Técnica Estatales; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2017, del Ministerio de Educación, que establece los Estatutos del Centro de Formación Técnica de la Región de Tarapacá; D.S. N°380 de 2017 del Ministerio de Educación que nombra a primer rector; Acuerdo adoptado por directorio en 7tima sesión Ordinaria realizada el 05 de Diciembre de 2019 y resolución N° 07 de 2019 de Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

- 1.-Que, mediante la ley N° 20.910 se creó el Centro de Formación Técnica de la Región de Tarapacá, como persona jurídica de derecho público autónoma, funcionalmente descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio.
- 2.-Que, por acuerdo adoptado en septima sesión ordinaria de Directorio efectuado el 05/ 12 / 2019 se aprueba la Política y Manual de Procedimiento de Cobranza del Centro de Formación Técnica de la Región de Tarapacá que fuera presentada por el Rector de la institución .
- 3.-Que, corresponde al rector dictar los actos administrativos necesario para el correcto funcionamiento de la institución.

**DECRETO:**

**1.-APRÚEBESE** el siguiente texto, que contiene la **POLITICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTION DE COBRANZA DEL CENTRO DE FORMACION TECNICA DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ** cuyo texto a continuación se transcribe y que se entiende formar parte del presente decreto:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
“GESTIÓN DE COBRANZAS”**

[Cód.: M6-GC - Ver.: 00 - Fecha: 01/Oct./2019]

INDICE		PAG.
1	Objetivo	
2	Alcance	
3	Definiciones	
	Modo Operativo	
	4.1 Proceso Matrícula	
4	4.2 Proceso postulación a beneficios	
	4.3 Proceso de Cobranzas	
	4.4 Tipos Deudas	
	4.5 Gestión y devolución de excedentes	
5	Registros	
6	Referencias y Marco Legal	
7	Modificaciones (control de cambios)	
8	Indicadores	
9	Anexos	

	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma / Nombre / Cargo	Orlando Galleguillos Flores Encargado Personal y Cobranzas	Fernanda Salazar Rubilar Director Económico y Administrativo	Jorge Villegas Ahumada Rector

## 1. OBJETIVO

Definir el sistema que dispone la institución para realizar su gestión de control financiero de los estudiantes desde el inicio hasta el término de su relación con ésta, abarcando desde la creación de su registro como deudor, sus pagos o abonos en dinero, abonos a través del Crédito Solidario, Becas Fiscales o Institucionales, hasta las acciones tendientes a la recuperación de aquellos valores que estos hubieren comprometido al momento de abandonar la Institución, definiendo responsabilidades, metodologías y registros, que nos permitan trabajar en forma clara y ordenada.

## 2. ALCANCE

Los procedimientos descritos en el presente manual aplican a las siguientes unidades del CFT Estatal Tarapacá:

- Estudiantes de todos los planes y programas académicos que dicta la institución.
- Unidad de Personal y Cobranzas
- Unidad de Contabilidad y Presupuesto
- Unidad de Admisión
- Unidad de Bienestar Estudiantil
- Unidad de Programación y Registro Académico

## 3. DEFINICIONES

**Obligaciones Pactadas:** compromiso comercial por cumplir o pagar, al cabo de un vencimiento o plazo definido.

**Deuda Vencida:** compromiso comercial o deuda que es exigible por el acreedor al deudor, habiéndose vencido el plazo para su cumplimiento. A partir de este momento se pueden calcular intereses por la demora.

**Arancel de Carrera:** es el valor de la carrera, monto que la institución define anualmente, sin considerar la matrícula, se le denomina también arancel real.

**Estudiante Vigente:** estudiante que se encuentra matriculado en cualquiera de los programas académicos impartidos por la institución y ha efectuado la inscripción de asignaturas.

**Estudiante No Vigente:** estudiante que pierde su calidad de "estudiante vigente", por razones académicas tales como pérdida de carrera, término de plan de estudios o egreso, anulación de matrícula retiro (sin aviso y voluntario), interrupción temporal y postergación de estudios, por razones personales o de otra índole, o por razones disciplinarias dictaminadas por la institución.

**Pagaré:** documento que extiende un emisor, donde se compromete a pagar a un beneficiario, una suma de dinero dentro del plazo establecido en el mismo.

**Normalización de deudas:** acciones que permiten la regularización o pago de las obligaciones morosas o vencidas de una deuda.

**Egresado:** estudiante que ha aprobado todas las asignaturas y actividades que conforman el plan de estudios.

**Anulación de Matrícula:** proceso que se inicia en el área académica, con la solicitud del estudiante para anular su matrícula; el efecto financiero es la reversa o eliminación del arancel de carrera y arancel de matrícula; además el estudiante pierde su calidad de alumno regular.

**Postergación de Estudios:** Solicitud que realiza el estudiante cuando decide no matricularse en el periodo académico siguiente, luego de haber cursado el anterior; no hay efecto financiero, ya que el estudiante no genera aranceles para el periodo en cuestión.

**Interrupción Temporal de estudios:** Solicitud que realiza el estudiante durante el semestre que está cursando, para congelar temporalmente sus estudios. el efecto financiero es el cese o anulación de pago de las cuotas de los meses posteriores a la fecha de solicitud.

#### 4. MODO OPERATIVO

4.1	Proceso Matrícula
-----	-------------------

#### 4.1.1 Calendario Académico

La Dirección Académica (en adelante DAC) define plazos y fechas de actividades académicas que determinan el desarrollo de los asuntos estudiantiles. Con estos antecedentes se construye el "Calendario Académico" del año de proceso, el cual se tramita, decreta y socializa a las direcciones y unidades relacionadas para conocimiento y gestión.

#### 4.1.2 Cálculo de Aranceles

Todo proyecto académico nuevo debe considerar la creación de un proyecto financiero que cumpla con los parámetros exigidos por la Dirección Económica y Administrativa (en adelante DEA), el cual permitirá el financiamiento del mismo, dando como resultado los aranceles de matrícula y carrera, que serán cobrados a los estudiantes. Para los años posteriores los aranceles serán reajustados con un factor porcentual, determinado por la DEA, el cual será calculado en base al incremento del IPC anual, u otro método que esta dirección disponga.

#### 4.1.3 Registro de Aranceles

Los aranceles deben registrarse en el sistema financiero de la institución, mediante las aplicaciones dispuestas para estos fines. Este registro permitirá realizar procesos de matrícula, difusión en sistemas digitales (portal web institucional), cálculo y asignación de beneficios, entre otros.

Responsable: Director Económico y Administrativo.

#### 4.1.4 Habilitación de procesos

Posterior al registro de los aranceles, los sistemas institucionales se encuentran en condiciones de iniciar la incorporación de estudiantes; esta operación se deberá concretar mediante dos procesos:

Pre matrícula y matrícula, procesos que deben habilitarse en forma consecutiva y con plazos que han sido previamente definidos en el "Calendario Académico".

Responsable: Director Económico y Administrativo.

#### 4.1.5 Pre matrícula

Los futuros estudiantes podrán postular a las carreras mediante plataforma virtual dispuesta para estos fines o en forma presencial en las oficinas de la institución. Los estudiantes deberán seleccionar la carrera, entregar sus antecedentes personales y documentación de respaldo necesaria para acreditar su nivel de estudios y/o cumplimiento de requisitos informados. Con esta gestión podrán optar a un cupo de matrícula para la carrera seleccionada, el cual será otorgado, previa revisión de antecedentes y autorización de la jefatura de carrera, coordinador de admisión, o ejecutivo competente, designado por DAC.

#### 4.1.6 Matrícula

Proceso que consiste en completar los antecedentes necesarios del estudiante para crear un registro en el sistema correspondiente con los datos que respaldarán su perfil académico y permitirán generar

el pagaré que avalará los aranceles de matrícula y carrera generados en esta etapa. Al final de este proceso, los estudiantes obtendrán la vigencia académica necesaria para desarrollar las actividades curriculares de la carrera seleccionada a través de la generación del Convenio de Contrato (ver R3E.V00).

#### **4.1.6.1 Matriculas especiales**

Está definido para programas de Capacitación y/o Postgrados y la inscripción de los participantes podrá realizarse a través de:

- a) **Programas cerrados:** en esta modalidad, las empresas solicitan dictar un programa de capacitación y/o postgrado para un grupo específico de funcionarios, el cual se dicta definiendo horarios y temáticas de acuerdo a las necesidades de la empresa. El financiamiento puede aportarlo la empresa, mediante los beneficios que otorga SENCE o ambas.
- b) **Programas abiertos:** en esta modalidad, la institución define y promociona una oferta de programas abiertos a la comunidad, en los cuales podrán inscribirse todos quienes cumplan los requisitos que defina el programa ofertado. El financiamiento puede aportarlo el estudiante, su empresa o usar beneficios SENCE.

Posterior a la inscripción y aprobación, el participante podrá efectuar el proceso de matrículas, tal y como se define en el punto 4.1.6.

#### **4.1.6.2 Matriculas fuera de plazo**

Posterior al periodo regular previa autorización de DAC y podrá ser habilitado en forma individual, donde el estudiante deberá efectuar tramites de autorización con DAC o bien, podrá ser habilitado en forma masiva, donde los estudiantes podrán efectuar el proceso sin realizar los trámites de autorización antes mencionados (Procedimiento de matrículas definido en el punto 4.1.6). Cabe destacar que en este periodo, los estudiantes podrían perder la posibilidad de postular a becas o beneficios tanto institucionales como ministeriales, dado que no cumplieron con su matrícula en el periodo oficial, y por lo tanto podrían exceder los plazos de postulación impuestos por la institución o el Ministerio de Educación.

#### **4.1.6.2 Matricula de años anteriores**

Se aplica a estudiantes que por diversos motivos no cumplieron con el proceso de matrículas durante el periodo regular o fuera de plazo en el año/semestre académico correspondiente. Este proceso debe contar con la autorización de DAC, ya que, es necesario validar la efectiva prestación del servicio, certificando asistencia a clases y calificaciones obtenidas en el periodo lectivo en cuestión. Con esta autorización, se procede a generar los aranceles correspondientes al año y semestre académico indicado por esta Dirección, y además se deberán cobrar los intereses devengados de acuerdo con los vencimientos asociados al arancel. (Procedimiento de matrículas definido en el punto 4.1.6).

#### **4.1.7 Entrega de documentos a control posterior**

Al finalizar la jornada laboral, los ejecutivos de matrículas deberán entregar los pagarés a DEA, mediante nómina estructurada que deberá contar con la siguiente información: folio nómina, N° de documentos entregados, fecha nómina, nombre usuario, Rut estudiante, folio pagaré, fecha emisión del documento, tipo de documento, código carrera, monto del arancel; el documento debe entregarse en duplicado, con firma y timbre del ejecutivo de matrículas, para recibir una copia devuelta como recepción conforme para su respaldo. El propósito de esta gestión es controlar que todos los documentos generados en el proceso de matrículas sean entregados a la DEA, para revisar la correcta emisión, legalización y custodia de los documentos.

#### **4.1.8 Anulación de matrículas**

Consiste en eliminar los aranceles comprometidos, anular el documento pagaré y anular los movimientos contables realizados, previa autorización de DAC en los casos que se describen a continuación:

- a) El estudiante no concluyó el proceso de matrículas.
- b) En caso de matrículas mal emitidas, producto del ingreso de datos erróneos (datos personales, aranceles u otro dato contenido en el pagaré se encuentre incorrecto, mal digitado, enmendado, etc.)
- c) En caso de matrículas mal emitidas, por error en el estado académico, situación curricular o información académica.
- d) En caso de matrículas generadas sobre el cupo permitido o carreras que por incumplimiento del cupo establecido no sean impartidas.
- e) En caso de que el estudiante se acoja a retracto establecido por Ley o retracto institucional.

La anulación permite la liberación de un cupo de matrícula en la carrera que corresponda y la disminución de estudiantes matriculados.

#### **4.1.9 Retractos**

De acuerdo a lo establecido en la Ley 19.496 y sus modificaciones en la Ley 19.955 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su artículo 3°, establece la posibilidad de rescindir el contrato educacional dentro de los 10 días corridos siguientes a la publicación de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, exhibiendo el comprobante de una segunda matrícula. La institución deberá devolver los aranceles cancelados, pudiendo retener hasta el 1% de arancel anual por concepto de gastos administrativos. El retracto es aplicable a todas las instituciones de educación superior: universidades, institutos profesionales y Centros de Formación Técnica, independiente de en cuál de ellas se haya realizado la primera o segunda matrícula.

Para estos efectos, se define el retracto institucional, el cual establece como plazo de 15 días corridos, desde que se inician las clases del programa académico respectivo (prestación de servicios educacionales), para oficializar su retracto mediante el trámite de retiro de la carrera, que deberá gestionar con DAC. Del arancel de matrícula se retendrá o cobrará el 20% como gasto de administración. En este caso su matrícula será anulada con el objetivo de liberar cupo en la carrera. (Procedimiento de anulación de matrículas definido en el punto 4.1.8).

## **4.2**

## **PROCESO DE POSTULACIÓN A BENEFICIOS**

### **4.2.1 Definir requisitos.**

DAC determina los requisitos para que los estudiantes puedan postular a los beneficios (ministeriales o institucionales), con parámetros obtenidos desde MINEDUC (factores socioeconómicos, culturales, académicos, etc). Estos beneficios presentan requisitos previamente establecidos por el MINEDUC, por lo cual, las IES solo deben velar por el cumplimiento de los mismos.

Existen otros tipos de beneficios donde la definición de requisitos es compartido, como el Crédito con Aval del Estado, administrado por Comisión INGRESA; para este caso, la entidad administradora fija ciertos parámetros básicos, orientados al nivel académico y situación socioeconómica del estudiante, pero las IES deben aportar otros parámetros excluyentes, como cantidad de cupos permitidos para postular, mediante el cual es posible manejar el tipo de estudiantes y el programa académico al cual pertenecen.

Finalmente existen los beneficios internos de la institución, donde los requisitos son definidos y controlados en su totalidad dado que, en su mayoría, los recursos son escasos, por lo que la

asignación es acotada, principalmente para respetar la reglamentación que la respalde, y entregar los recursos de forma equitativa.

Estas definiciones se deben informar a las instituciones que administran los beneficios, dentro de los plazos establecidos por las mismas, para permitir a los estudiantes acceder a los beneficios.

La definición de requisitos permite clasificar a los postulantes, asignando parámetros, mediante los cuales es posible filtrar los casos, asignando los recursos de la forma más equitativa posible

#### **4.2.2 Postulación a beneficios.**

Este proceso es de exclusiva responsabilidad del estudiante y existen plataformas informáticas que permiten a los estudiantes cumplir con este objetivo con plazos establecidos, ampliamente difundidos tanto por la prensa como por redes sociales.

El rol de las IES es informativo y de apoyo a los postulantes; tanto el MINEDUC como las demás entidades que otorgan beneficios, solicitan a las IES apoyen a los postulantes en cuanto a la difusión de los requisitos a cumplir y la logística involucrada, como poner a disposición equipos computacionales para postulantes de bajos recursos que no tengan acceso a los mismos, así como, personal de apoyo que los pueda guiar en el proceso, o recopilar los antecedentes documentales necesarios para respaldar su postulación o apelación ante la pérdida de un beneficio.

Requisito básico:

- Estar matriculado en la IES antes del cierre del proceso de postulaciones.

En cuanto a la postulación a beneficios institucionales, la IES dispondrá de plataformas informáticas y/o procedimientos administrativos que permitan a los estudiantes realizar su postulación y respaldar con la documentación necesaria; todo esto reglamentado de acuerdo al tipo de beneficio.

Tanto DAC como DEA deberán velar por el correcto cumplimiento de esta etapa, en cuanto a plazos y requisitos.

#### **4.2.3 Asignación de beneficios.**

Proceso automatizado o manual donde se otorga un porcentaje de beneficio a un postulante, previa evaluación de los requisitos establecidos para tal beneficio.

Los porcentajes o montos son informados por las entidades administradoras del beneficio (MINEDUC, INGRESA, otros) a la IES mediante canales formales previamente establecidos; la Unidad de Bienestar Estudiantil es responsable de obtener y administrar esta información, dentro de los plazos establecidos y coordinar la socialización de la misma, tanto a estudiantes, como a las unidades de la IES que requieren esta información.

Las entidades administradoras de los beneficios publican e informan los resultados de asignación por diversos canales como portales institucionales, redes sociales, correos electrónicos, contactos telefónicos, etc.

En cuanto a los beneficios institucionales, la Unidad de Bienestar Estudiantil es la encargada de evaluar el cumplimiento por parte de los postulantes, de los requisitos socioeconómicos, académicos y de otra índole; posteriormente debe gestionar la asignación del financiamiento, porcentual o por monto, de acuerdo a la reglamentación establecida para cada beneficio.

#### **4.2.4 Aplicación de beneficios.**

Proceso automatizado o manual mediante el cual los porcentajes o montos de beneficios asignados, pagan, cancelan o rebajan las cuentas por cobrar o "deudas" de los estudiantes.

Es necesario contar con la información completa de cada beneficiario y su porcentaje o monto de asignación, el cual deberá ser almacenado en las bases de datos del sistema financiero, para que posteriormente se efectúe la rebaja o pago del beneficio a cada cuota del arancel correspondiente.

Al finalizar la aplicación de los beneficios, se deberá realizar una conciliación entre beneficio asignado versus beneficio aplicado, con el cual se comprueba y respalda la efectividad del proceso de aplicación.

#### **4.2.5 Anulación o pérdida de beneficios.**

Es consecuencia del incumplimiento de uno o más de los requisitos establecidos por reglamento para cada beneficio. Esta condición se presenta en forma posterior a la asignación, y puede efectuarse durante el periodo de asignación o al renovar el beneficio.

Las causales son de tipo académico (rendimiento), matrícula fuera de los plazos establecidos, asignación inicial incorrecta por errores en la revisión de requisitos o en la información entregada por el estudiante (información manipulada o falsa), entre otros.

Cabe destacar que existen procesos de re postulación mediante los cuales el estudiante puede obtener nuevamente el beneficio.

4.3	PROCESO DE COBRANZAS
-----	----------------------

#### **4.3.1 Deuda Vencida**

Los estudiantes que registran matrícula en la institución, se vinculan financieramente mediante un "pagaré", documento que respalda la cuenta por cobrar generada, denominada arancel de carrera, la cual consta de cuotas, con vencimientos determinados y establecidos en el mencionado documento.

Al registrarse el vencimiento de cada cuota, el estudiante es responsable de cancelar estos montos, con los gastos que correspondan (si los hubiere).

Sin embargo, es posible que por razones particulares (generalmente económicas), o por situaciones administrativas de la institución (errores administrativos o técnicos), el estudiante se encuentre imposibilitado de cancelar los aranceles pactados, ante lo cual, la institución podrá facilitar instrumentos que permitan resolver la situación financiera del estudiante, mediante la firma de un nuevo documento.

Para todo estudiante que presente deudas vencidas, el tratamiento de cobranzas será el siguiente:

- a) Se considerará al estudiante “moroso” o “deudor”, ante el incumplimiento de las obligaciones pactadas, tales como Arancel de matrícula y/o Arancel de carrera con la institución.
- b) La institución se encuentra facultada para ejercer acciones de cobro inmediatas sobre las deudas vencidas, no obstante, estas acciones solo serán ejecutadas cuando el estudiante pierda su calidad de estudiante vigente.
- c) En caso de incumplimiento o simple mora de las obligaciones pactadas, se devengará un interés penal por cada mes o fracción de mes en que se retrase el cumplimiento, pudiendo cobrarse ejecutivamente por parte de la institución.
- d) Los estudiantes declarados como “beneficiarios” de becas y créditos ministeriales o institucionales, no serán afectados por los procesos de cobranza antes definidos, y será respaldo de su estado la sola asignación de los beneficios, informada por el Ministerio de Educación o la Dirección Académica de la institución. Los estudiantes que no presenten beneficios ministeriales o institucionales serán sujetos de cobro, de acuerdo con las políticas y reglamentos de la institución.
- e) En cada proceso de matrículas, los estudiantes se vincularán con la institución, mediante la firma de un pagaré anual por 10 cuotas iguales y sucesivas, que otorgará vigencia por el año académico en curso, inscribiendo asignaturas para el primer semestre académico en este mismo proceso. Sin embargo, al inicio del segundo semestre del mismo año, será obligatorio realizar un nuevo proceso de “Confirmación Matricula” (R4M.V00), para lo cual será requisito no mantener ningún tipo de deuda con la institución.
- f) Se declara el pagaré como documento cobrable, siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:
  - Figuren en el mismo los datos personales del estudiante o tutor legal, nombre completo, Run y dirección particular.
  - Se indiquen claramente los vencimientos, número de cuotas y valores, tanto del total a pagar como de cada una de las cuotas definidas para cada vencimiento.
  - Se defina claramente la fecha de emisión y lugar de suscripción.
  - Se encuentre firmado, con la huella del pulgar derecho impresa al costado de la firma, legalizado ante notario público y adjunte copia cedula nacional de identidad.

#### 4.3.2 Etapas y Plazos:

Las gestiones de cobro se distribuirán en etapas, de acuerdo con su vencimiento y número de días de mora, como se indica a continuación:

- a) **Gestión preventiva:** Etapa en la cual se efectuarán recordatorios, vía correo electrónico u otro instrumento, 2 días antes de la fecha de pago de la cuota mensual.
- b) **Cobranza prejudicial:** Etapa que corresponde a las acciones de cobro que deberán efectuarse desde el 16avo día, posterior al vencimiento de la cuota (Ley 19.496 art. 37). Las

acciones de cobro se efectuarán mediante correo electrónico, llamados telefónicos, cartas prioritarias y/o certificadas.

- c) **Protesto:** Etapa siguiente a la de "Cobranza Prejudicial". Se procederá con el protesto del pagaré, en un plazo determinado posterior a 60 días corridos desde el incumplimiento (Ley 18.010 art. 30), posterior a la fecha de vencimiento de la última cuota impaga. En los casos que exista morosidad de años anteriores y cuando el estudiante pierda su vigencia académica, se realizará el protesto del pagaré al mes siguiente. El Protesto deberá ser tramitado en notarias, cámara de comercio u otras instituciones que administren datos comerciales, y su designación será evaluada anualmente considerando costos y calidad de servicios.
- d) **Cobranza judicial:** Etapa siguiente a la de "Protesto". Se enviarán a cobranza judicial todos los pagarés con saldos vencidos y que, posterior al protesto, no haya sido normalizada o pagada la deuda en su totalidad. La cláusula de aceleración contenida en el pagaré facultará a la institución para que en caso de mora o simple retardo en el pago de una o más cuotas, pueda exigir judicialmente el pago de la (s) cuotas (s), o bien, el pago anticipado del total de la obligación, según corresponda, como si fuere de plazo vencido. La Fiscalía de la institución, se encargará de tramitar y ejecutar las acciones judiciales necesarias, ante los Tribunales de Justicia; todos los gastos y costos relacionados con el proceso, serán de cargo del deudor, debiendo ser informados con anterioridad al pago o regularización de la deuda.
- e) Las acciones de cobranza, definidas anteriormente, solo podrán ejecutarse toda vez que el estudiante pierda su **calidad de vigente**, el cambio de estado académico será definido y ejecutado por la Dirección Académica de la institución.

#### 4.3.3 Normalización de Deudas:

Es posible que por razones socioeconómicas debidamente respaldadas por la Unidad de Beneficios Estudiantiles u otra dirección competente y autorizada o por situaciones administrativas o técnicas de la Institución, el estudiante se encuentre imposibilitado de cancelar los aranceles pactados, ante lo cual, la Institución podrá facilitar instrumentos que permiten resolver su situación financiera:

- a) **Mediante la reprogramación de vencimientos:** Se pueden modificar o desplazar las fechas de vencimiento de un pagaré, sin modificar el monto de la cuota y su función es resolver problemáticas relacionadas a errores administrativos de la institución u otras entidades relacionadas, producto de casos donde el incumplimiento en el pago de las cuotas, no es responsabilidad del estudiante. No se considera la aplicación de intereses, gastos de cobranzas u otros gastos administrativos generándose un nuevo pagaré, con el mismo número de cuotas que el documento vencido, el cual se ajusta al mismo tratamiento de legalización, control de documentos y cobranzas que un pagare de arancel carrera.
- b) **Mediante la renegociación de la deuda:** permite fraccionar la deuda vencida o morosa en cuotas, con nuevos vencimientos y distinto valor y su función es regularizar dicha deuda

para evitar acciones de cobranza (protesto o cobro judicial) donde el incumplimiento del pago es de exclusiva responsabilidad del estudiante.

Considera la aplicación de un porcentaje de interés del 2% simple sobre el arancel total adeudado, el cual contiene tanto las deudas vencidas como por vencer; considera, además, gastos de cobranza, normados por ley, los cuales podrán ser o no aplicados, y gastos de administración, orientados a financiar los gastos de legalización y administración de los documentos. La Dirección Económica y Financiera deberá definir año a año la validez del cobro de estos gastos anexos y los montos según corresponda

Será exigible un porcentaje de abono, calculado sobre la deuda capital y será definido por la Dirección Económica y Administrativa u otra dirección competente y autorizada.

Se deberá restringir o prohibir según corresponda el acto de renegociar las deudas anteriormente renegociadas, por lo cual, se hará exigible el pago íntegro de las mismas, lo cual podrá ser considerado como abono, solo se permitirá renegociar los aranceles de carrera vencidos de último período.

Por el saldo restante más sus intereses penales, el estudiante deberá firmar un nuevo pagaré distinto, denominado "Pagare de Renegociación", con un valor cuota mínimo, en un plazo de cuotas máximo, ambos parámetros definidos por la Dirección Económica y Administrativa u otra dirección competente y autorizada. El documento emitido en esta operación se encontrará sujeto al mismo tratamiento de legislación, control de documentos y cobranzas que un pagaré de arancel carrera.

- c) **Anulación de renegociación:** Existen casos donde una vez efectuada la reprogramación o renegociación se detecta que no correspondía esta gestión, por lo cual, se debe efectuar la reversa o anulación de este documento, con lo cual la cuenta por cobrar que fue renegociada vuelve a su estado vencido.

Cabe destacar que, si no se resuelve su situación con prontitud, las acciones de cobranza continúan su proceso regular.

Respecto del documento "pagaré" que respalda la cuenta por cobrar recientemente anulada, se debe informar a la unidad encargada de la custodia de los documentos para que proceda al rescate y anulación física del mismo.

## 4.4

## TIPOS DEUDAS

### 4.4.1 Definición de carteras por tramos

Entendiendo que la "cartera de cobranza" es una cantidad conocida y determinada de deudas, es posible identificar tipos de deuda con características similares, principalmente en cuanto al plazo de vencimiento, el producto adeudado y el monto.

La segmentación de carteras puede realizarse de acuerdo a los siguientes parámetros:

- a) **Por plazo de vencimiento:** permite obtener un valor cuantificable al compararlo con la fecha actual, entregando un número de "días de mora", permitiendo establecer una segmentación de cartera de acuerdo con la cantidad de días de mora: 30, 60, 90, 120, 150, 180, y más

días; regularmente la segmentación en este caso, se efectúa en cantidad de días, similares a un mes calendario, de forma que la deuda pueda variar de cartera en la medida que se mantenga en mora o cancele alguna cuota, lo cual producirá un efecto de movilización o cambio de cartera.

- b) **Por monto:** agrupa las deudas en tramos asociados a la cuantía de la deuda. Es posible utilizar este tipo de segmentación, aun cuando no es la más óptima, ya que al ordenar de menor a mayor o viceversa, se omite un aspecto muy importante, como es la vigencia de la deuda; eventualmente podemos tener una deuda de gran cuantía, con fecha de vencimiento antigua, la cual por prescripción de la misma no pueda ser cobrable. En este sentido se desperdician recursos cobrando valores difíciles de recuperar. Este parámetro funciona muy bien si se asocia con la fecha de vencimiento.
- c) **Por producto:** esta segmentación funciona mejor asociada con la fecha de vencimiento, ya que segmentar solo por el tipo de producto, genera un efecto similar al caso de segmentación por monto.
- d) **Otros:** existen otros tipos de parámetros, donde podemos utilizar las características del deudor (sexo, edad, nivel socioeconómico, etc.) o también características demográficas asociadas a la deuda, cualquiera de estos parámetros usados en forma independiente no dará buenos resultados en la segmentación, dado que el factor "vigencia" que entregan los días de mora, es fundamental para el manejo de las carteras

En resumen, el parámetro más importante para una efectiva segmentación de carteras, es la "fecha de vencimiento", los demás, otorgan un valor agregado, que permite especializar la cartera o direccionarla específicamente a un grupo definido de deudores.

Una vez que se han definido los parámetros de segmentación de carteras, es posible obtener grupos homogéneos que podrán ser asignados a un ejecutivo de cobranzas para efectuar las gestiones de recuperación de los montos adeudados.

#### 4.4.2 Asignación de Carteras

Tramo Días de mora	Etapas
Entre 1 a 30 y 31 a 60	Las deudas se encuentran recientemente vencidas, por ende, la tasa de contactabilidad con el estudiante es más alta, y las gestiones de cobro son efectivas y permiten la recuperación pronta de la deuda.
Entre 61 a 90	Se ejercen acciones de cobro que instan al deudor a resolver su situación morosa, para evitar el protesto o cobranza judicial. Se informa al deudor de forma que conozca su situación y las consecuencias del incumplimiento.
Sobre 91	La contactabilidad es baja, por lo cual se ejercen acciones legales, como protesto del documento que respalda la deuda y envío a cobranza judicial

Luego se asignan las carteras de cobranza a los ejecutivos por un periodo que no excede los 30 días de plazo, ya que, las deudas se movilizan a través de las carteras en periodos mensuales, por lo que, las deudas cambiarán a otro ejecutivo al vencimiento de cada mes.

La asignación deberá efectuarse al final o inicio de cada mes para que los ejecutivos no pierdan continuidad en las gestiones de cobranza recibiendo cartera nueva todos los meses. Esto implica, que el ejecutivo se hará cargo de la misma durante el mes corriente, y deberá cumplir con las exigencias de cobro impuestas por la institución, como cantidad de gestiones diarias, metas de recuperación semanales y/o mensuales, tasa de contactabilidad, tasa de actualización de datos, etc.

#### 4.4.3 Gestiones de cobranza.

Deberán efectuarse mediante la implementación de una plataforma de cobranzas que deberá contar con un sistema informático que permita albergar gestiones de cobranza realizadas a los estudiantes, las cuales construirán el historial de deuda del estudiante, permitiendo realizar seguimientos y obtener indicadores de morosidad, necesarios para evaluar las acciones de cobro posteriores, las asignaciones de cartera, entre otras.

Las gestiones de cobranza se enmarcan en el contacto directo con el deudor y respeto de las normativas de cobranza, de acuerdo a lo que indica la Ley 19.496 que "establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores", y su modificación mediante la Ley 21.062 que "establece nuevas obligaciones a proveedores de crédito y a empresas de cobranza extrajudicial", y la Ley 19.659 que "establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales".

#### 4.4.4 Recaudación.

El pago o retomo efectivo de las deudas, se realizará mediante los canales habilitados por la institución para tales fines.

Medios de pago: transferencias bancarias, depósito en efectivo en cuenta corriente de la institución, pagos con tarjeta de crédito/débito, o pago directo mediante cupón de pago en entidad bancaria o similar (ej. Servipag), son los medios establecidos para regularizar en forma directa los aranceles adeudados por los clientes.

Los medios de recaudación antes descritos, también aplican a los pagos al día de los aranceles que no se encuentran vencidos y de las renegociaciones producto de una deuda.

El sistema de recaudación de la institución, podrá ser externo, mediante canales de pago diferidos (como portales de pago electrónicos o virtuales, o pagos directos en entidades bancarias), y también con sistema de pago directo en cajas de recaudación habilitadas por la institución, según disponga la Dirección Económica y Administrativa.

4.5

## GESTIÓN Y DEVOLUCIÓN DE EXCEDENTES

### 4.5.1 Introducción

Se define como excedentes a los dineros cancelados en exceso por los estudiantes, los cuales quedan como remanente a favor de ellos, y para los cuales deben realizarse determinadas gestiones, con la finalidad de pagar otros aranceles o devolverlos.

Los excedentes se generan por las siguientes razones:

- Duplicidad de pago: estudiante que efectúa dos o más veces el pago de el mismo arancel o cuota de este.
- Obtención de beneficios: estudiante que, habiendo cancelado parte o la totalidad de un arancel, en forma posterior es informado como beneficiario de Gratuidad, becas, créditos, descuentos o algún otro beneficio al cual haya postulado, el cual viene a cancelar sus aranceles, situación que obliga a la anulación del pago, permitiendo que estos dineros sean clasificados como excedentes.
- Cambio en estado o situación académica: estudiante que renuncia, se retira, pierde carrera o realiza algún cambio en su estado académico, razones por las cuales el estudiante deja de

asistir a clases y de acuerdo con la información entregada por la Dirección Académica, el estudiante no le correspondería cancelara alguna parte del arancel, que se encuentre previamente pagado.

En el presente documento se explicarán las gestiones que deben efectuarse sobre estos dineros, y la operativa necesaria para realizar la devolución a los estudiantes.

#### 4.5.2 Gestión de Excedentes

El analista de cuentas corrientes verifica si un estudiante posee pagos en exceso a través del sistema financiero de la Institución. Identificado el valor, tiene tres opciones, las cuales deben ser informadas al estudiante:

OPCIONES	DESCRIPCIÓN
I	Utilizar el dinero excedente para pagar cuotas u otros aranceles que el alumno mantenga vencidos. Esta opción es prioritaria, se debe insistir al estudiante en tomarla.
II	Utilizar el dinero excedente para pagar cuotas u otros aranceles que el alumno tenga por vencer.
III	Devolver los fondos al estudiante.

En los tres casos, el estudiante debe expresar su voluntad mediante carta firmada (formato "R4N.V00 Carta Gestión Acad.-Financiera"), dirigida a la Unidad de Cobranzas.

Posteriormente el Analista de Cuentas Corrientes debe confeccionar el formulario habilitado y respaldar con toda la documentación necesaria.

A continuación, se debe solicitar autorización a la Jefatura que corresponda, para proceder con alguna de las opciones que haya seleccionado el estudiante.

Los Excedentes pueden producirse por las siguientes razones:

**Pago Anual:** Los estudiantes que paguen el arancel total de su año, en el evento que renuncien o se retiren por razones justificadas antes del cumplimiento de la última cuota, y que no le les corresponda pagar las cuotas futuras, podrán optar a devolución de los dineros excedentes.

**Estudiantes con beneficios:** En ocasiones, los estudiantes con beneficios internos o externos, poseen una o más cuotas canceladas completamente. Para poder ingresar los beneficios, los analistas revierten los pagos, proceden a validar los beneficios para finalmente cargar nuevamente lo pagado en la cuenta corriente del estudiante. En caso que el pago del estudiante más al monto de la beca sea superior al arancel, existirán excedentes por el saldo respectivo.

#### 4.5.3 Devolución de excedentes

El estudiante debe presentar una carta (formato "R4N.V00 Carta Gestión Acad.-Financiera"), dirigida a la Unidad de Cobranzas solicitando la devolución del dinero; este documento deberá ser

recepcionado por el analista de cuentas corrientes o funcionario autorizado, oficializándose la recepción a través de firma y timbre del documento, entregando copia al interesado.

Posteriormente el Analista de Cuentas Corrientes debe confeccionar el "R20.V01 Formulario Devolución de Excedentes" y respaldar con toda la documentación necesaria:

- Comprobantes de pago
- Comprobantes de ajustes o rebajas de aranceles
- Comprobantes de aplicación de beneficios.
- Informe de cuenta corriente del estudiante.
- Comprobante de reversa de pago.
- Solicitud del estudiante.
- Copia de cedula de identidad.

Comprobantes, informe y solicitud, deben registrar firma y timbre del funcionario responsable, en señal de revisión y control.

Luego el documento debe ser revisado y autorizado por las siguientes unidades:

- Encargado de Cobranzas, quien revisa si está correctamente confeccionado y respaldado para dar el primer visto bueno;
- Encargado de Bienestar, quien revisa la correcta aplicación de los beneficios y valida los respaldos de sus comprobantes;
- Dirección Económica y Administrativa, quien revisa nuevamente la integridad de la información y autoriza o rechaza.

Una vez autorizado, se entrega a la Unidad de Contabilidad y Presupuesto, quien realiza las gestiones contables y administrativas para calendarizar y generar el pago.

Finalmente, se entrega a la Directora Económica y Administrativa quien realiza el pago, mediante transferencia electrónica o cheque, según lo informado por el estudiante.

El plazo para efectuar la devolución de los excedentes, desde la presentación de la carta por parte del estudiante, es de 30 días hábiles.

Observación: Cuando la cancelación de los aranceles se haya realizado con cheque o Vale Vista emitido por una empresa, se debe consultar con esta empresa para validar si los dineros se pagan al estudiante o a la empresa. Se debe respaldar con correo electrónico la consulta realizada y la respuesta de la empresa.

Los documentos: "R20.V01 Formulario Devolución de Excedentes.xlsx" y "R4N.V00 Carta Gestión Acad.-Financiera", son instrumentos necesarios para presentar el análisis y respaldos de la devolución.

## **5. REGISTROS**

Documentación contable generada por el sistema.

Nombre Registro	Ver.	Responsable del Archivo	Modo de Archivo	Tiempo Mínimo de Archivo	Disposición del Archivo
<b>De "4.1 Proceso de Matricula"</b>					
	00		Digital y Archivador	3 años	Respaldo digital
	00		(PC y oficina		
	00				
<b>De "4.2 Proceso de postulación a beneficios"</b>					
	00		Digital y Archivador	2 años	Respaldo digital
	00				
<b>De "4.3 Proceso de cobranzas"</b>					
	00		Digital y Archivador	3 años	Respaldo digital
	00		(PC y oficina		
	00		Enc. Personal		
	00		y Cobranzas)		
	00				
	00				
	00				
	00				
<b>De "4.4 Tipo deudas"</b>					
	00		Digital y Archivador	3 años	Respaldo digital
	00		(PC y oficina		
	00				
<b>De "4.5 Gestión y devolución de excedentes"</b>					
	00		Digital y Archivador	3 años	Respaldo digital
	00		(PC y oficina		
	00				

## 6. REFERENCIAS Y MARCO LEGAL

ISO 9001	"Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos".
----------	---

## 7. MODIFICACIONES (CONTROL DE CAMBIOS)

Modificación (Versión N°)	Fecha de Modificación	Detalle de la Modificación	Página N°	Aprobado por
00	01/10/2019	Primera edición del procedimiento.	Tod o	Rector

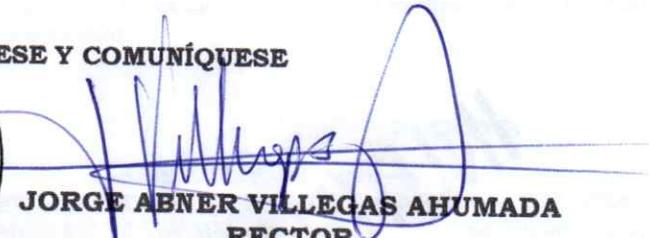
## 8. INDICADORES

Nombre	Fórmula	Unidad de Medida

## 9. ANEXOS

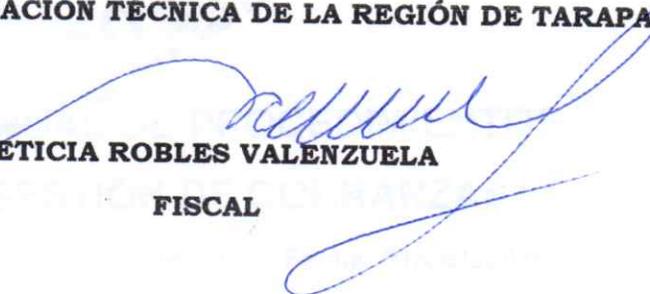
**2.-PUBLIQUESE**, una vez que se encuentre totalmente tramitado, el presente Decreto que contiene Política y Manual de Procedimiento de Gestión de Cobranza del CFT , en la página web institucional.-

**ANTESE, PUBLIQUESE Y COMUNIQUESE**



**JORGE ABNER VILLEGAS AHUMADA**  
**RECTOR**

**CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ**

**LETICIA ROBLES VALENZUELA**  
**FISCAL**

**MINISTRO DE FE**  
**JVA/LRV/FSR/OGF**

