

REF: Promulga Política de Cobranza de la Universidad Austral de Chile

N° 058

VALDIVIA, 01 de octubre de 2024.

VISTOS: Lo informado al Directorio en sesión ordinaria N° 18/2024 de 22 de agosto de 2024; lo acordado por dicho Cuerpo Colegiado en sesión extraordinaria N°20/2024 de 27 de septiembre de 2024; [y lo dispuesto en los artículos 29 letra e\) y 48, letra i\) de los Estatutos de la Universidad Austral de Chile.](#)

DECRETO

1°. – Promúlgase la siguiente **Política de Cobranza** de la Universidad Austral de Chile:

ANTECEDENTES

La Universidad Austral de Chile ha desarrollado una sólida trayectoria en la formación de profesionales a lo largo de sus años de existencia. Para mantener su calidad educativa y asegurar su sostenibilidad financiera, es crucial establecer una política de cobranza efectiva. Esta política está alineada con las normativas de la Ley de Educación Superior y el Reglamento Académico Estudiantil, que regulan la relación financiera entre la Universidad y sus estudiantes.

En el contexto actual de la Universidad y las exigencias de su Plan de Desarrollo Estratégico y Plan de Recuperación, se identifica la necesidad de formalizar y actualizar la Política de Cobranza. Esta actualización, resultado de los procesos de mejora continua dentro de la institución, está orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales, alineando la toma de decisiones y la implementación de acciones específicas en el área de Servicios Financieros Estudiantes (SFE).

PRINCIPIOS

La política de Cobranza se orienta desde las siguientes perspectivas convergentes:

- a) **Transparencia:** Garantizar claridad en los procedimientos de cobranza, comunicando de manera precisa y oportuna a los estudiantes sobre sus obligaciones financieras, fechas de vencimiento, métodos de pago disponibles y consecuencias de la falta de pago.
- b) **Equidad:** Asegurar un trato justo e igualitario a todos los estudiantes en la aplicación de los procedimientos de cobranza.
- c) **Responsabilidad:** Promover la responsabilidad financiera entre los estudiantes.
- d) **Eficiencia:** Optimizar los procesos de cobranza para maximizar la recuperación de deudas de manera rápida y efectiva.
- e) **Sostenibilidad:** Asegurar la viabilidad financiera de la Universidad a largo plazo.
- f) **Confidencialidad:** Asegurar que toda la información relacionada con las deudas y procesos de cobranza de los estudiantes se maneje con la más estricta confidencialidad.

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE COBRANZA:

- a) Establecer directrices y normativas generales que aborden aspectos críticos para la asegurar sustentabilidad financiera de la Universidad.
- b) Guiar la toma de decisiones y la implementación de acciones específicas en el departamento de Servicios Financieros Estudiantes.
- c) Maximizar la Recuperación de Deudas.
- d) Asegurar la Transparencia en los Procesos de Cobranza.

COMPROMISOS

La Universidad Austral de Chile se compromete a aplicar esta política en todas las decisiones que corresponda. A su vez, se compromete a proporcionar información clara y oportuna sobre los procedimientos de cobranza, garantizando la implementación justa y equitativa de esta política. Además se mantendrá un monitoreo constante y revisión de la política y sus procedimientos para asegurar su efectividad.

POLÍTICA DE COBRANZA

1° La Universidad implementará una serie de acciones de cobranza para obtener el pago de las deudas estudiantiles y clientes externos. Esto incluye recordatorios de pago, mediante notificaciones de vencimiento por correo electrónico y llamadas telefónicas, y en caso de ser necesario, el uso de agencias de cobranza externas.

2° Los deudores deben ser segmentados con base en la fecha de vencimiento de la deuda, el tipo de deudor, el tipo de deuda y el monto total adeudado.

3° El proceso de cobranza se dividirá en tres etapas:

- Cobranza preventiva.
- Cobranza Prejudicial (administrativa).
- Cobranza Judicial.

GLOSARIO

- Cobranza preventiva: Se centra en evitar la morosidad y mantener al cliente informado sobre el estado de su deuda antes de la fecha límite de pago, contribuyendo así a la seguridad financiera de la organización.
- Cobranza Prejudicial (administrativa): Se establece contacto con los deudores que tienen pagos pendientes después de la fecha de vencimiento, implementando medidas específicas para asegurar el cumplimiento puntual de los pagos y salvaguardar la salud financiera de la Universidad, previos a la etapa judicial.
- Cobranza Judicial: Es la última instancia para realizar la recuperación del pago de la deuda. Se utiliza cuando los deudores no responden a las medidas prejudiciales y se requiere la intervención de un tribunal para recuperar la deuda.



2°.- Las unidades respectivas procederán en conformidad a lo dispuesto en el presente decreto.

Anótese, Comuníquese y Archívese.

**JOSÉ DÖRNER FERNÁNDEZ
RECTOR**

SECRETARIO GENERAL

VºBº Dirección Jurídica