



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Propuesta de plan de acción en la gestión de cobranzas de
exalumnos en la oficina de pensiones de la Universidad de
Piura**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Marco Antonio Manuel Rosas Hernández

Revisor(es):
Mgtr. Jorge Gallo Costa

Piura, mayo de 2019



A Dios, por darme la vida.

A mi madre por ser mi más grande ejemplo y
motivación.

A mi abuelo Pablo, el ángel de la familia.

Prefacio

El desarrollo del presente trabajo surge por el interés que el área financiera ha generado en mí durante mi experiencia profesional adquirida.

Inicialmente, laborando en funciones operativas y también de atención al cliente dentro de una entidad bancaria, la cobranza y evaluación financiera correspondían a otros puestos. Sin embargo, pequeñas acciones realizadas rutinariamente como analizar los ingresos de una persona para conocer si la persona contaba con la liquidez necesaria, suponía una primera evaluación para conocer si la persona podría llegar a pagar cierto producto. O caso contrario, no tendría un perfil de cliente ya que podría formar parte en un corto plazo de la cartera morosa.

Actualmente, laborando en un rubro educativo, pero en el puesto de analista de cobranza, las funciones de cobranza recaen sobre dicho puesto. La gestión a realizar, supone la mejora constante de distintos indicadores, los cuales en conjunto con los reportes generados (proyección de ingresos, entre otros) sirven a la gerencia financiera para que tome las decisiones más acordes al contexto de la situación actual de la universidad.

Un agradecimiento especial al profesor Jorge Gallo Costa, por su constante y valioso apoyo. En cada consulta realizada, con sapiencia lograba disipar las dudas generadas durante el desarrollo del presente trabajo. Así también, un agradecimiento a la Universidad de Piura por brindar las facilidades en el desarrollo del mismo.

Resumen Analítico-Informativo

Propuesta de plan de acción en la gestión de cobranzas de exalumnos en la oficina de pensiones de la Universidad de Piura

Marco Antonio Manuel Rosas Hernández

Revisor(es): Mgtr. Jorge Gallo Costa

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad. de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura, Mayo de 2019

Palabras claves: Finanzas / Cobranzas / Gestión / Flujo de caja / Morosidad / Central de Riesgo / Exalumno

Introducción: La gestión de cobranzas de exalumnos no tiene un plan de acción establecido, ocasionando un escaso control y proyección de la recuperación de esta cartera.

Metodología: La importancia de elaborar un flujo de caja confiable se denota por la relevancia que este tiene como herramienta para la gerencia financiera en la toma de decisiones frente a las necesidades de financiamiento. Para ello una mejor gestión de cobranza a exalumnos brindará mayor información para la elaboración de proyecciones con menos margen de error.

Resultados: El plan de acción propone actividades desde la previsión de la formación de la cartera morosa de exalumnos. Así como también acciones inmediatas a la cartera actual de exalumnos. Esto a fin de ajustar mi cartera morosa para tomar acciones de manera inmediata para la recuperación de dicha deuda.

Conclusiones: Los montos de la morosidad de exalumnos disminuirán, se generarán mejoras en el corto y mediano plazo con el control propuesto, se mejorarán las relaciones con las familias al tener un seguimiento que genere un contacto con ellos. Por los pocos años que tiene establecido el puesto, existen oportunidades de mejora en la gestión de cobranza.

Fecha de elaboración del resumen: 22 de mayo de 2019

Analytical-Informative Summary

Proposed action plan in the management of collections of ex students in the pension office of the University of Piura

Marco Antonio Manuel Rosas Hernández

Advisor: Mgtr. Jorge Gallo Costa

Professional Sufficiency Work

Degree in Business Administration

Universidad de Piura. Facultad. de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura,

Keywords: Finance / Collection / Management / Cash flow / Delinquency / Central Risk / Ex student

Introduction: The management of collections in Alumni does not have a plan of action established, causing little control and projection of the recovery of this portfolio.

Methodology: The importance of developing a reliable cash flow is denoted by the relevance that this has as a tool for financial management in the decisions facing financing needs. For a better management of collection to alumni will provide more information for the preparation of projections with less margin for error.

Results: The action plan proposes activities from the forecast of the formation of the delinquent portfolio of alumni. As well as immediate to the current portfolio of alumni also actions. This in order to adjust my delinquent portfolio to take immediate actions for the recovery of the debt.

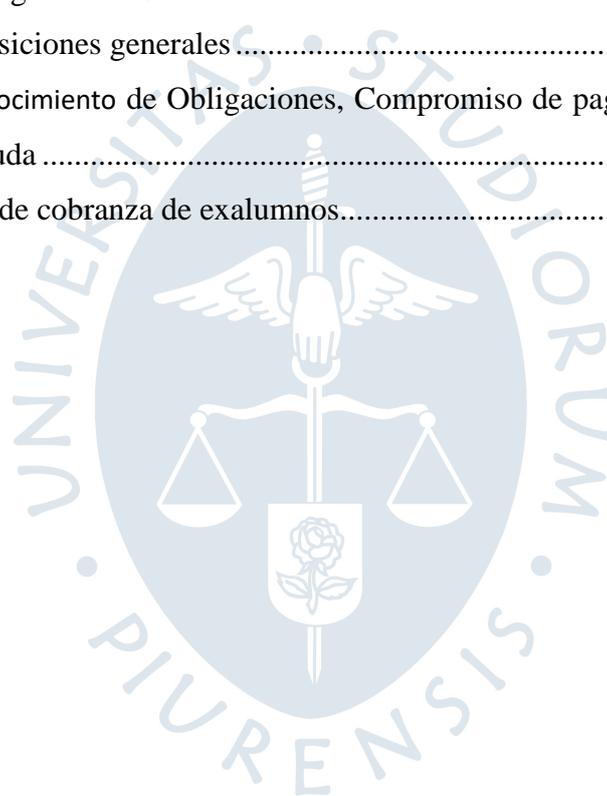
Conclusions: The amounts of arrears of former students they will decrease, will generate improvements in the short and medium term with the proposed control, relations with families will be improved by having a follow-up that generates a contact with them. For the few years which has established the post, there are opportunities for improvement in the management of collection.

Summary date: May 22, 2019

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo 1 Aspectos generales	3
1.1. Descripción de la empresa	3
1.1.1. Ubicación	3
1.1.2. Actividad.....	3
1.1.3. Misión y visión de la empresa.....	4
1.1.4. Organigrama de Oficina de Pensiones	6
1.2. Descripción general de la experiencia profesional.....	6
1.2.1. Actividad profesional desempeñada.....	6
1.2.2. Propósitos del puesto.....	7
1.2.3. Producto o proceso que es objeto de informe	8
1.2.4. Resultados concretos esperados	10
Capítulo 2 Fundamentación	13
2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional	13
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos	15
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias	17
3.1. Aportes	17
3.1.1. Control de alumnos matriculados.....	17
3.1.2. Ajuste de cartera morosa de exalumnos	18
3.1.3. Reporte en la central de riesgos.....	18
3.2. Desarrollo de experiencias	20

Conclusiones	23
Recomendaciones	25
Referencia bibliográfica.....	27
Anexos	29
Anexo 1. Organigrama de Oficina de Pensiones	31
Anexo 2. Disposiciones generales	32
Anexo 3. Reconocimiento de Obligaciones, Compromiso de pago y Asunción de deuda	37
Anexo 4. Carta de cobranza de exalumnos.....	39



Lista de cuadro

Cuadro 1.	Programas académicos de la Universidad de Piura (Piura y Lima)	4
-----------	--	---



Introducción

En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene por objetivo proponer la implementación de un plan de acción en la gestión de cobranzas de exalumnos. Logrando de esta manera disponer de datos más precisos que sirvan a la gerencia financiera para la óptima toma de decisiones de financiamiento.

El plan de acción supone la mejora de la gestión de cobranza, debido a que el monto de cobranza se verá disminuido y, la generación de cartera morosa de exalumnos se verá disminuida con el seguimiento propuesto.

En el desarrollo del trabajo; en primer lugar, se describe a la entidad en donde se desarrolla lo estudiado, la Universidad de Piura, así como también se detallan las funciones y proceso de interés para el entendimiento de la propuesta. En segundo lugar, se presenta la teoría y la práctica en el desarrollo profesional. Además, se puntualiza las acciones y procedimientos planteados de la propuesta a implementar. En último lugar, se explica los aportes que se buscan realizar, explicando cada uno de las actividades que supone el plan de acción propuesto; de igual manera, se mencionan las experiencias más destacadas que suscitaron durante el desarrollo de la propuesta.

Capítulo 1

Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

La Universidad de Piura (UDEP) es una universidad privada que inicia sus actividades el año 1969. Según el ideario ubicado en la página web de la universidad “su creación ha sido promovida y auspiciada por la Asociación para el Desarrollo de la Enseñanza Universitaria (ADEU), reconoce como Fundador a su primer Gran Canciller San Josemaría Escrivá de Balaguer, Fundador del Opus Dei.” (Universidad de Piura, s.f.) Fue San Josemaría “quien alentó y orientó decisivamente, desde un comienzo, la iniciativa de los promotores.” (Universidad de Piura, s.f.)

1.1.1. Ubicación

La sede principal de la Universidad de Piura (UDEP) está ubicada en la Av. Ramón Mugica 131, Urb. San Eduardo en la ciudad del mismo nombre el cual opera desde el año 1969. Además, desde el año 2003 cuenta con un campus en la ciudad de Lima, el cual se encuentra en Calle Mártir José Olaya 162, Miraflores.

1.1.2. Actividad

La UDEP se dedica a la educación superior. A la fecha cuenta con 7 facultades: Ingeniería y Arquitectura, Ciencias económicas y empresariales, Derecho, Comunicación, Educación, Medicina y Humanidades; y un total de 21 programas académicos.

Ofrece enseñanza tanto de pregrado como de postgrado en cada una de las facultades.

Cuadro 1. Programas académicos de la Universidad de Piura (Piura y Lima)

Facultades	Programas académicos
Ciencias de la Educación	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel Secundaria: Lengua y Literatura - Nivel Secundaria: Lengua Inglesa - Nivel Secundaria: Historia y Creencias Sociales - Nivel Secundaria: Matemática y Física - Nivel Inicial - Nivel Primaria
Ciencias Económicas y Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> - Economía - Contabilidad y Auditoría - Administración de Servicios - Administración de Empresas
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones de marketing - Periodismo - Comunicación audiovisual
Derecho	<ul style="list-style-type: none"> - Derecho
Humanidades	<ul style="list-style-type: none"> - Psicología - Historia y Gestión Cultural
Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniería Mecánico-Eléctrica - Ingeniería Industrial y de Sistemas - Ingeniería Civil - Arquitectura
Medicina	<ul style="list-style-type: none"> - Medicina Humana

Fuente: Página web de la Universidad

1.1.3. Misión y visión de la empresa

La UDEP manifiesta en su página web que su misión es “brindar una educación de calidad, impulsa la investigación científica y forma profesionales capaces de transformar la sociedad.” (Universidad de Piura, s.f.).

Además, afirma en la misma página como parte de su misión:

Promover y divulgar la investigación científica en todos los campos del saber humano; haciendo de la búsqueda de la verdad, la razón de ser de la actividad intelectual.

Proporcionar una formación de calidad que armonice la especialización con la visión de conjunto y el buen conocimiento de la realidad circundante.

Fomentar la sensibilidad social para mantener una permanente atención a los problemas concretos del hombre y de la sociedad, orientando la investigación y el estudio a la solución de dichos problemas. (Universidad de Piura, s.f.)

En la misma ubicación web afirma que su visión es:

“...ser un referente de excelencia de la educación superior del país, formando a personas que se distingan por su calidad humana y competencia profesional de primer nivel, traducidas en una actuación ética en el trabajo y rectitud de vida...Para alcanzar este nivel de calidad, la Universidad buscará siempre vincular a personas de la mayor idoneidad posible en su plana docente, administrativa y de gobierno, ofreciéndoles los medios para su continua formación humana y profesional, buscando su identificación con la misión y objetivos de la Universidad y su compromiso con la búsqueda de la verdad y el espíritu de servicio.” (Universidad de Piura, s.f.)

Para cubrir el costo implicado por ofrecer los diversos servicios, la universidad necesita de aquellos ingresos que le permita cumplir sus obligaciones. En este proceso, referente a la enseñanza de pregrado, la Oficina de Pensiones es la encargada de establecer aquella pensión que será asignada para cada alumno ingresante (escala de pensión) y está bajo la dirección del área de Finanzas. Esta acción es un factor principal que permitirá que la universidad llegue a ofrecer el servicio de calidad al alumno, debido a la importancia del factor económico para los padres. Ellos matricularán al alumno siempre y cuando tengan las posibilidades de pagar la pensión asignada.

La pensión de la universidad es de S/ 3,935; sin embargo, de acuerdo a la realidad económica de cada familia, se puede brindar una escala subvencionada. Elegir la pensión ideal para cada alumno evaluado, supone la responsabilidad de ser justo en asignar una pensión correspondiente a cada alumno.

Además, en esta oficina, se maneja el tema de la cobranza de las pensiones de pregrado lo que supone no solo la asignación de la pensión, sino también el

seguimiento de que dicha pensión sea pagada a tiempo en cada fecha de vencimiento o antes de ella. Es por este motivo que el análisis realizado será del puesto ubicado dentro del área mencionada.

1.1.4. Organigrama de Oficina de Pensiones

La Oficina de Pensiones está compuesta por 6 personas. (ver anexo 1)

- Jefatura de pensiones
- 2 Analistas de pensiones
- 1 Analista – Evaluadora social
- 1 Analista de cobranzas
- 1 Asistente administrativo (sistemas)

1.2. Descripción general de la experiencia profesional

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

Dentro de la empresa el investigador desempeña el puesto de Analista de cobranzas, el cual se encuentra en la Oficina de Pensiones.

Las funciones del puesto son:

- Vigilar la recaudación proveniente de pensiones académicas
- Planificar, ejecutar y hacer seguimiento a la gestión de cobranza de pensiones del área.
- Mantener al día las políticas y procedimientos de cobranza de pensiones.
- Gestionar las comunicaciones referentes a la gestión de cobranza.
- Generar y analizar data, generar e interpretar reportes y estadísticas que sirvan para la toma de decisiones que mejore la recaudación y control de la morosidad.

En relación a los proyectos realizados en el puesto, cabe resaltar el desarrollo y análisis de información histórica tanto para el uso de la Gerencia

Financiera en la toma de decisiones en la implementación de distintos planes de acciones que favorezcan a brindar un mejor servicio a los alumnos y a los colaboradores. De igual manera en la elaboración de requisitos solicitados por distintas entidades públicas como es el caso de la SUNAT, SUNEDU, entre otras.

De manera diaria se realizan reportes de recaudación y de morosidad, dando seguimiento a la morosidad de los últimos periodos académicos, controlando de esta forma el cumplimiento de convenios de pago (deuda antigua), así como también los pagos de las cuotas del periodo actual.

Mensualmente se brindan reportes de alumnos al cierre de cada mes, para conocer de esta forma la evolución de la cantidad de alumnos cada mes. Lo histórico, supone que cada mes el número de alumnos disminuya principalmente a causa de las anulaciones de ciclo de los alumnos. Además del número de matriculados se elabora el reporte de la morosidad al cierre de mes. Con la misma periodicidad, se envía la data de pensiones a contabilidad el cruce respectivo de datas con la finalidad de verificar que se tenga la misma información en ambas áreas. Cabe mencionar en este punto que contabilidad maneja un sistema llamado O7, mientras pensiones utiliza otro llamado ARGUS.

1.2.2. Propósitos del puesto

El puesto se creó hace tres años con la intención de tener una persona con la función de llevar la gestión de la cobranza en pregrado. Antes de esto, la función era realizada por una ejecutiva de pensiones, la cual tenía otras funciones que no le permitían un mayor desarrollo de la gestión de cobranza. Con la implementación de este puesto se busca mejorar la cobranza en pregrado, llevando un control diario de la recaudación de los últimos ciclos para poder evaluar el comportamiento financiero de cada uno de los ciclos dictados durante el año académico y de esta manera realizar las gestiones necesarias para reducir las tasas de morosidad durante el transcurso del ciclo académico. Así también la cobranza no solo existe para alumnos matriculados en la universidad; sino también para los exalumnos, quienes aún tienen obligaciones por cumplir con la universidad.

Otra tarea prioritaria es dar seguimiento a la recaudación de pregrado en Campus Piura, a fin de conseguir las menores tasas de morosidad. De esta manera, se conseguirá la liquidez necesaria para poder cumplir con sus obligaciones.

En definitiva, los retos supuestos por el puesto es lograr una adecuada gestión del puntual cumplimiento del pago de pensiones académicas y convenios; proponer iniciativas y tomar medidas preventivas y correctivas para una eficiente gestión de cobranza; desarrollar una comunicación necesaria para el logro de una buena gestión; fortalecer la concientización de padres de familia para el cumplimiento puntual de sus obligaciones.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto de informe

La Universidad de Piura, cada inicio de ciclo, proyecta un monto a recibir compuesto por las pensiones pagadas tanto por los alumnos antiguos e ingresantes. Dentro de estos dos grupos hay una gran variedad de condiciones que pueden tener los mismos, sea becado por UDEP o por terceros, con distinta escala de pensión, etc. Todas estas condiciones son proyectadas a partir de comportamientos históricos, generando de esta manera una información estimada buscando prever un escenario que se acerque lo más posible a la realidad.

Esta proyección supone la elaboración de un flujo de caja de aquellos ingresos posibles recibidos por la universidad durante cada uno de los ciclos académicos. Dicha proyección se suele hacer desde el inicio del ciclo hasta el inicio del siguiente para considerar los montos cancelados antes y durante el proceso de matrícula del ciclo posterior. Solo se proyecta el ciclo actual ya que se tienen comportamientos históricos similares que permiten una cercanía de estos con la realidad. Sin embargo, no se puede pronosticar fechas exactas del pago de la deuda de ciclos anteriores. Al no tener una gestión establecida, dichos pagos responden a la voluntad y/o al comportamiento impredecible de las personas.

El término alumno se refiere a aquella persona que ha pagado su matrícula. Una vez realizado el pago, los responsables económicos se acercan a oficina de admisión en donde el responsable económico firma una ficha de disposiciones generales. En este documento acepta el compromiso de pagar la totalidad del ciclo así como otras obligaciones (Ver anexo 1). Si el alumno informara que no estudiará

en la universidad y las clases aun no empiezan, no tendrá obligación del pago de las cuotas. En caso las clases ya estén iniciadas y durante el ciclo el alumno deseara abandonar sus estudios, se le recomienda realizar una anulación del ciclo y para estos casos solo tendría la obligación de pagar el tiempo que asistió a clase; las cuotas en adelante no supondrían la obligación de ser pagadas. Sin embargo, algunos alumnos abandonan la universidad; y esto, es un factor no controlable; debido a que, esto responde a distintas variables difícil de predecir.

La asistencia de los alumnos es un indicador del no abandono de sus estudios universitarios. En aquellas asignaturas de primer y segundo año "...la Facultad aplicará descuentos por inasistencias" (Universidad de Piura, 2019). Esto supone el control existente por parte de los profesores en el registro de asistencia de alumnos a las clases. En contraste, "para las asignaturas del plan de estudios correspondientes al tercer año de carrera en adelante, no se podrá aplicar descuentos por inasistencia". Esto se aplica siempre que la Facultad no haya indicado otra cosa.

Al finalizar cada periodo académico la morosidad está compuesta de alumnos que pagarán la deuda antes de la matrícula del siguiente ciclo como efecto a la condición de no tener deudas para matricularse; de alumnos con estudios culminados, quienes en algún momento pagarán la deuda para poder obtener su título o solicitar alguna constancia para acreditar sus estudios. En paralelo, existen otros alumnos que por diversos motivos no estudiarán en el siguiente ciclo y utilizan dicho tiempo para ponerse al día de manera parcial hasta que decidan volver a estudiar. Este es el caso de las separaciones tanto académicas como disciplinarias. Gran parte de los alumnos en los primeros años de estudio con estado de separación académica pasan a formar parte de la deuda castigada por abandonar la carrera sin conocer sus pagos pendientes y posteriormente empiezan a estudiar en otra universidad.

Entre los años 2010 y 2017 varios alumnos dejaron de estudiar en la universidad por distintos motivos y lo hicieron sin pagar cuotas que aún tenían pendientes por cancelar. Muchos de estos conocían dicha situación y otros por desconocimiento de los procesos a seguir para dejar de estudiar, se fueron de la

universidad asumiendo que, ante su no asistencia, la universidad ya no les cobraría; estando en un error.

Se busca entonces la implementación de un plan de acción en la morosidad de exalumnos en pregrado de la Universidad de Piura en Campus Piura.

De igual manera, aquellos exalumnos que se encuentran actualmente en la cartera de morosos han sido notificados, en su mayoría, a sus correos electrónicos. Sin embargo, gran parte de ellos tienen base de datos errónea dificultando la comunicación efectiva.

La mayoría de aquellos exalumnos que recibieron los correos, no han tomado acciones sobre la cobranza realizada. Para estos casos, lo que se buscaría es implementar una cobranza con mayor rigurosidad; esto significaría, reportar en Equifax a los responsables económicos de esta cartera. Esto, según lo acordado con el padre al momento de la matrícula del alumno y las disposiciones generales firmadas por parte de ellos.

Además, el procedimiento para poder reportar a los responsables económicos supone la notificación física que acredite la comunicación o aviso de parte de la universidad a la persona de la deuda que tiene con esta. Así que se debe desarrollar el procedimiento a seguir para hacer conocer a los responsables económicos sobre la deuda que tienen con la universidad y establecer un plan que suponga como último recurso el reporte a la central de riesgos.

1.2.4. Resultados concretos esperados

Con la implementación del plan de acción propuesto se busca un mejor control de la cartera de exalumnos morosos. Controlando desde su estado de alumnos para tener un mejor seguimiento de ellos y detectarlos en esta etapa, para orientarlos a seguir los procedimientos establecidos por el Reglamento de funcionamiento académico de pregrado de la Universidad de Piura (RFAG) dependiendo de su situación.

Se busca de esta manera brindar la información más real a la gerencia financiera para una correcta toma de decisiones al brindar las proyecciones de

ingresos por el concepto de alumnos (pago de pensiones) y deuda antigua (cartera morosa de exalumnos).

Cobranzas se encarga de proyectar los ingresos relacionados a alumnos de pregrado ordinarios antes de cada comienzo de ciclo. El cuál será ajustado una vez que la universidad corra un proceso llamado “MATRIC” en el cual se limpia la lista de alumnos matriculados. Con esta nueva lista de alumnos se realiza un ajuste a aquella proyección de ingresos inicialmente realizada, la cual sigue un comportamiento histórico de los periodos I (marzo a julio) y II (agosto-diciembre) de años anteriores

Empezando la gestión desde que estos son alumnos manejando en un primer momento la inasistencia como indicador de posible abandono de estudios. Evitando de esta manera crear cuotas de manera innecesaria, controlando la generación de provisión de cuotas de alumnos que finalmente no les corresponde un estado de alumno “matriculado”. Lo cual sincera el presupuesto.

El ajustar o sincerar la cartera morosa busca enfocar los recursos en aquella cartera que realmente interesa debido a que sus variables representan la posibilidad de recuperar a ese potencial alumno o que el exalumno pueda solicitar distintos trámites en el cual se manifieste su estado académico.

Con el reporte de los responsables económicos se busca formar una conciencia de responsabilidad de pago. Esto es la última instancia, ya que se espera que en el camino a este reporte final, la universidad pueda obtener alguna respuesta de parte de la parte implicada para poder llegar a algún tipo de convenio que suponga la voluntad del cumplimiento de pago.

Capítulo 2

Fundamentación

2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional

La justificación teórica para plantear mejoras en la gestión de cobranzas, parte de una noción clave: La importancia de la liquidez en una empresa.

En una empresa, la persona encargada de la gestión financiera de una empresa debe “tener como principal preocupación conseguir los recursos suficientes para manejar de manera adecuada la liquidez de una empresa” (Valera y Tresierra, 2017, págs. 5,6). Quizá por ese motivo, según Valera y Tresierra (2017, pág. 6) “la herramienta de análisis de mayor utilidad para su gestión será el flujo de caja”.

Esta herramienta, junto a otras, es de apoyo para aquellas actividades realizadas por el gerente financiero en una empresa.

Una de las principales actividades del gerente financiero es “tomar algunas decisiones de inversión y fiscalizar en qué activos concretos se utiliza el dinero de la empresa. Asimismo, sugerir qué proyectos se podrán llevar a cabo por tener una rentabilidad suficiente para incrementar el valor de la empresa” (Valera y Tresierra, 2017, pág. 5).

Para Valera y Tresierra (2017, pág. 5) otra actividad es “conseguir las fuentes de financiamiento de corto plazo más adecuadas, así como sugerir qué alternativas de financiamiento de mediano y largo plazo pueden ser las más convenientes, de acuerdo a la coyuntura del entorno”.

También una función de realizar es:

Análisis y planeación financiera de la empresa. El gerente financiero tiene que tomar decisiones específicas que les permita a los dueños de la empresa ganar todo lo que sea posible, sin olvidar que las decisiones de inversión generan beneficios y que las decisiones de financiamiento generan costos. (Valera y Tresierra, 2017, pág. 6)

Para que el gerente financiero pueda tomar las decisiones correctas tiene a su alcance herramientas de planificación financiera. Lo que busca con estas es:

Conocer con anticipación a qué escenario se puede enfrentar, permite hacer ciertos ajustes y correcciones en las proyecciones a fin de no caer en déficit y/o de no tomar más financiamiento bancario del que realmente hace falta, en el caso de que se estuviese anticipando que se va a tener superávit. (Valera y Tresierra, 2017, pág. 75)

Como se mencionó en un inicio. El flujo de caja por su importancia como herramienta para manejar adecuadamente la liquidez. Agregando a lo anterior según Valera y Tresierra, este instrumento “permite a una empresa proyectarse y conocer con anticipación sus necesidades de efectivo a corto plazo, por lo anterior, como resultado de estas proyecciones, se puede anticipar a futuro si tendrá déficit o superávit” (2017, pág. 76). Se puede evidenciar la correlación existente entre esta herramienta y aquello que el gerente financiero necesita para un desarrollo correcto de sus actividades.

El flujo de caja puede proyectar déficit o superávit. Dependiendo del escenario, las acciones a tomar varían.

En el caso de déficit se necesita tomar acciones de mejora que corrijan el escenario actual (Valera y Tresierra, 2017). Por consiguiente, algunas acciones a tomar puede ser “tomar un mayor financiamiento bancario, mayores aportes de capital, postergar y/o reprogramar algunas inversiones o pagos, presionar más las cobranzas, reducir los niveles de existencias, etc.” (Valera y Tresierra, 2017, pág. 76).

Por el contrario, en caso de superávit, para Valera y Tresierra (2017, pág. 76) este escenario supone que:

Aunque de hecho se enfrenta a un escenario relativamente más cómodo, igualmente debería de tomar algunas decisiones. Las

alternativas que se evaluarían serán tan diversas como sugerir invertir los excedentes en más existencias que no hacen falta, efectuar inversiones financieras en la bolsa de valores, repartir dividendos entre otras. A pesar de lo anteriormente expuesto, probablemente la decisión más sensata sea amortizar algunas deudas de su propia empresa, que tengan un costo implícito o explícito.

En este sentido, para Rosales (2018) el área de cobranzas “ debe tener una gestión de cobranzas efectiva para garantizar la liquidez de la empresa. Una gestión de cobranzas efectiva, la cual persigue una adecuada rentabilidad para la empresa, se sitúa como medio prioritario en toda gestión empresarial.”

Según Rosales una gestión exitosa de cobro es:

Conseguir cobrar una deuda en el plazo establecido. Así como es necesario aprender a vender, también resulta imperativo aprender a cobrar. Cuando un cliente o varios clientes se retrasan con los pagos, la operatividad del negocio. (2018)

Agregando a lo anterior, para Rosales (2018) implantar “una política de cobro en la empresa le permite establecer procedimientos para cobrar sus cuentas una vez vencidas”.

Así también, se debe tener en cuenta que los clientes a tener deben contar con la liquidez necesario que les permita responder a las obligaciones que se generarán con la entidad. No solo consiste en vender. Esto genera impacto en la misma empresa, la cual necesita de liquidez para hacer frente a las obligaciones adquiridas.

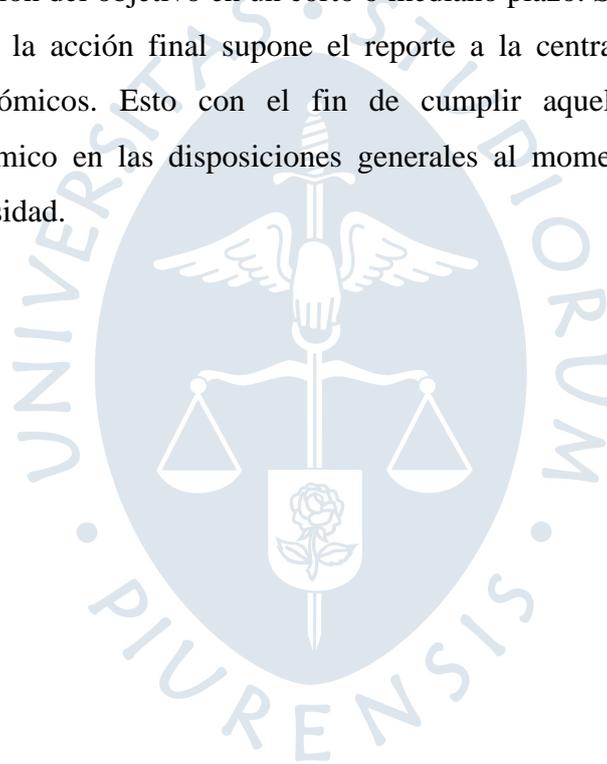
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Las acciones a realizar suponen medidas preventivas, de ajuste y de acción en aquella cartera morosa de exalumnos, con lo cual supondrá una mejor proyección de los ingresos a percibir durante cierto periodo a fin de brindar la información más precisa posible para que el gerente financiero pueda tomar las decisiones correctas orientadas al financiamiento necesario para el cumplimiento de las obligaciones que tenga la universidad.

- **Prevención:** Dar seguimiento a la asistencia de los alumnos, para identificar de esta manera aquellos alumnos que dejan de asistir a la universidad sin conocer el

procedimiento a seguir siempre que tengan la decisión de no continuar estudiando en la universidad.

- Sincerar: Ajustar aquella cartera morosa, identificando cuál es realmente mi cartera a gestionar para enfocar las acciones de cobranza inicialmente a ésta cartera ajustada. A fin de buscar la eficiencia de los recursos.
- Ejecutar: Realizar las acciones de cobranza necesarias a fin de obtener una respuesta de parte de aquellos responsables económicos. Lo ideal es que esta respuesta sea el pago total de la deuda pendiente, de no ser así, el pago parcial y periódico de la deuda supone la consecución del objetivo en un corto o mediano plazo. Sin embargo, si no se consigue respuesta la acción final supone el reporte a la central de riesgos de los responsables económicos. Esto con el fin de cumplir aquello firmado por el responsable económico en las disposiciones generales al momento del ingreso del alumno a la universidad.



Capítulo 3

Aportes y desarrollo de experiencias

3.1. Aportes

Se propone implementar un plan de acción en el área de cobranzas que dirija a la mejora de la gestión de la cartera morosa de exalumnos. Tomando acciones como preventivas para la no generación de cartera morosa, así como también para la gestión de aquella cartera morosa ya existente de exalumnos.

3.1.1. Control de alumnos matriculados

La deuda de exalumnos se genera cuando estos están cursando la universidad. Tomando en cuenta esto, un mejor control de esos alumnos que abandonan la universidad sin comunicarlo impactará en una disminución de mis deudas por cobrar. Lo cual, si bien no supone una mayor recaudación, representa la no generación de montos provisionados que en muchos casos terminan siendo castigados por su alta probabilidad de no recuperación.

Este control tiene como elemento principal a las secretarías académicas de las facultades. Las cuales se deben encargar de llevar el control de asistencia de los alumnos; buscando, de esta manera, identificar a los alumnos que han dejado de asistir a clases por más de un mes. Esto permitirá un seguimiento a estos alumnos y poder brindar el apoyo necesario, en caso se requiera, y no solamente en temas económicos sino también en casos de enfermedad, problemas familiares, etc.

De manera similar con aquellos alumnos que por voluntad propia o de sus padres decidieron no continuar cursando los estudios en nuestra casa de estudios.

Este impacto no solo recae en pensiones, las facultades disminuirán los costos generados por alumno como son caso de la impresión de material para exámenes, podrán disponer de las aulas con más precisión al conocer el tamaño real del alumnado en cada una de las clases, entre otros beneficios.

Pensiones disminuirá los montos pendientes de cobro generados por exalumnos, lo cual significará un monto más real para gestionar su recuperación.

3.1.2. Ajuste de cartera morosa de exalumnos

Por otro lado, la cartera morosa actual de exalumnos necesita un ajuste de sincerar la información actual referente a exalumnos morosos. La acción propuesta en el apartado anterior supone una ejecución con los alumnos que se encuentran en potencia de ser exalumnos morosos.

Sin embargo, la cartera de exalumnos morosos actual incluye aquel grupo de alumnos mencionado antes. Por tanto la acción complementaria a la inicial es sacar aquel grupo de morosos que son los que no llegarían a pagar según el comportamiento seguido en años pasados. Estos son, en su mayoría, alumnos de primeros niveles cuyo estado posterior al periodo de la deuda generada fue no matriculado; separaciones académicas, separaciones disciplinarias, etc.

Como resultado, la gestión en esta cartera aumentará su eficiencia al usar los recursos en aquellos alumnos cuya probabilidad de pago es más alta. Dado que reduzco la lista de morosos a una lista más real, logrando enfocar las acciones en aquellos alumnos que son más representativos en mi cartera morosa de exalumnos.

3.1.3. Reporte en la central de riesgos

Gran parte de la deuda antigua por cobrar (después del ajuste), corresponde a ciclos altos; los cuales están a puertas de egresar o ya egresaron. Estos alumnos en muchos casos ya están laborando y tienen la posibilidad de ponerse al día en sus pensiones antiguas. Por ello, se busca aplicar una gestión de cobranza que tenga como último recurso el reporte de las deudas a la Central de Riesgos (Infocorp).

La universidad actualmente tiene un contrato con Equifax, dentro del contrato se encuentra el servicio de Sistema Consolidado de Morosidad (SICOM).

SICOM es “un producto que pertenece a las bases de datos que maneja Equifax. En el SICOM se registran todas aquellas personas y empresas que mantienen documentos morosos y que han sido reportados por instituciones y empresas con las cuales mantenemos convenios...” (Equifax, 2019)

El servicio de SICOM con el que cuenta la universidad es ilimitado. No hay un límite de personas para ser reportadas. Esto quiere decir que no supone mayores gastos a los actualmente asumidos de parte de la universidad. Es más, este servicio ofrecido por Equifax no está siendo utilizado actualmente y su uso supondrá un impacto positivo ya que se espera el cumplimiento de pago por parte de los responsables económicos que no buscaron cumplir con la obligación que tenían con la universidad desde los envíos previos de cobranza.

Para este proceso, haremos uso de la base de datos de los responsables económicos de cada alumno. Al ingresar a la universidad, estos firman un compromiso de pago donde se comprometen a pagar las pensiones generadas por los estudios del alumno. El procedimiento de reportar a una persona a Equifax necesita comprobar que la persona fue notificada. En este caso se realizarán 3 notificaciones, las cuales pueden físicas como virtuales. Una notificación física conlleva el contratar un servicio de mensajería.

No obstante, a partir del periodo académico 2018-II en el Documento de Reconocimiento de Obligaciones, Compromiso de pago y Asunción de deuda (ver anexo 2), los padres aceptan que toda comunicación será realizada por medios electrónicos (correo electrónico), inclusive se comprometen a tener la información actualizada. Esta premisa supone que es obligación del responsable económico revisar las comunicaciones enviadas. Por tanto, un correo enviado podría considerarse una comunicación preventiva efectiva (entiéndase como efectiva aquella comunicación se llega al destinatario) para aquellos casos a partir del 2018-II.

Para los casos antiguos, es decir, del 2018-I hacia atrás, las notificaciones deben ser físicas ya que no se tiene algún documento en el cual los padre tengan conocimiento del envío de comunicaciones vía correo electrónico. Los casos más significativos de la cartera morosa actual de exalumnos se remontan a años anteriores al 2018; por ello inicialmente las comunicaciones de la cobranza de deuda antigua tendrán que ser de manera física.

Los casos en los cuales se necesita el envío físico son para aquellos responsables económicos que no cuentan con correo electrónico. Por tanto, la única manera de notificarles a estos es mediante el envío de la carta de cobranza de manera física por parte de una empresa de mensajería. De esta forma se denota la intención de parte de la universidad en comunicarle la deuda al responsable económico para conozca la deuda que tiene pendiente y tome acciones (pago de la deuda). Debido a la antigüedad de las deudas, la información que se tiene en la universidad como correos, celulares, direcciones, etc. Tiene una alta probabilidad de haber cambiado en el tiempo. Sin embargo, la responsabilidad de la actualización de los datos recae sobre los responsables económicos.

En la espera de lograr un contacto con los responsables económicos, se busca notificar en tres oportunidades a estos. A fin de darles la oportunidad de conocer la deuda en caso de desconocimiento de la misma; se busca que las personas realicen el pago total o parcial de la deuda. El pago total significaría que la persona no sea reportada a la central de riesgos y con el pago parcial supondría un convenio de pago con la universidad por intermedio de la oficina de pensiones que suponga el compromiso de pago de parte del responsable económico en busca de no ser reportado. Con esto se busca dar las oportunidades de pago acordes a cada realidad.

Finalmente, se debe tomar en cuenta el tiempo en el que una deuda prescribe. Las deudas existentes entre privados (hacia una empresa o hacia una persona) tiene como plazo máximo de cobro 10 años (Reyes, 2016)

3.2. Desarrollo de experiencias

Para lograr identificar la problemática que es necesario resolver en pensiones, se conversó con cada trabajador del área. El objetivo era dirigir aquellas situaciones

complejas o repetitivas que dificultan el desarrollo correcto de las funciones de la oficina, a fin de identificar aquellas en las cuales se deben realizar los cambios o acciones primordiales.

La oficina de pensiones tiene ciertos procesos que actualmente están siendo trabajados para ser presentados en un diagrama que facilitará la realización de estos por parte de cualquiera de las personas que se les asigne alguna de estas funciones.

En el área de cobranzas solo se cuenta con una persona encargada (investigador) y se identificó una gestión de cobranza de alumnos con procesos establecidos (recordatorios de pago, estado de pagos, cobranza de alumnos morosos, llamadas recordatorias), los cuales tienen un comportamiento similar en cada uno de los ciclos, tanto para la primera como la segunda mitad del año.

Caso contrario es el tema de la gestión de los exalumnos morosos, si bien se les realiza las notificaciones del caso, hasta el momento no se llega a tener resultados significativos de disminución de la cartera morosa.

Durante las reuniones realizadas con jefatura acerca del desarrollo del presente informe, se pudo detectar que existen situaciones frecuentes en el caso de los alumnos que suponen un análisis futuro para llegar a un plan de acción que suponga la solución de estos tipos de problemas. Se refiere al caso de los pagos atrasados de la pensión total del periodo realizada al fin de este, si bien son montos que ingresan finalmente a la universidad, su correcta aparición en los flujos de ingreso se tuvo que dar antes de las fechas de vencimiento y no al final de cada ciclo.

Esto supone la elaboración de futuras acciones que tengan como finalidad el crear una conciencia de pago en los responsables económicos. Simultáneamente la acción de los responsables económicos tendrá cierto impacto en los mismos alumnos, quienes aprenderán con el accionar de los padres el cumplimiento de las obligaciones, en este caso, el pago de la pensión académica.

El campus Lima está empezando a reportar a partir de este ciclo sus morosos de pregrado. La actividad y efecto que están desarrollando actualmente serán un vital aporte para la acción final que se propone realizar en campus Piura.

Durante inicios de ciclo se envió a revisión las comunicaciones enviadas por la oficina de pensiones a responsables económicos. La revisión era realizada por la Dirección

de Comunicación (DirCom) de la universidad. Aquellas comunicaciones incluían carta de bienvenida, recordatorios de pago, cobranza de deuda de alumnos, entre otras, así como carta de cobranza de la cartera morosa de exalumnos (Ver anexo 3).

Dicha comunicación tiene la aprobación de DirCom. Por otra parte aún falta el visto bueno de Asesoría Legal. Esto a fin de no omitir alguna premisa legal que pueda generar algún problema futuro a causa de las acciones a realizar como lo es el reporte a la central de riesgos de Equifax. Una vez obtenido el visto bueno del área legal, se procede al envío de las notificaciones físicas y el desarrollo propuesto antes.



Conclusiones

La gestión de cobranza presenta un amplio número de acciones de mejora, esto debido a la reciente existencia del puesto, creado hace 3 años. Antes no existía una persona que se encargue únicamente de dichas funciones. Es por ello que las oportunidades de mejora son amplias en la gestión de cobranza y esto supone un desafío para conseguir logros en el puesto actual.

Los montos de morosidad antigua disminuirán por el control continuo que se llevará durante el transcurso de cada uno de los ciclos que vayan dictándose. Al mismo tiempo, los ajustes y acciones propuestas a realizar en la cartera morosa actual de exalumnos, conseguirán una mayor recuperación de las deudas antiguas.

Las acciones a implementar generarán en un corto plazo mejoras al dar el seguimiento respectivo a los alumnos actuales. Esto mejorará la data de alumnos mensual. Debido a que, muchas veces, los alumnos no realizan las solicitudes necesarias dependiendo de lo que desean realizar (retiro voluntario, anulación de ciclo, etc.) creando una información no real ya que el sistema los considera como alumnos siendo que, probablemente, ya no lo sean.

Asimismo, aquel seguimiento a los alumnos. Generará una mejor relación entre la universidad y el alumno, e indirectamente con los responsables económicos. Esto, debido a que la universidad conocerá los distintos motivos por los cuales un alumno puede dejar de asistir a clases. Lo cual no solo se limita a un tema económico, también puede tratarse de problemas familiares, de salud, etc. Dando la oportunidad a la universidad para brindar el apoyo necesario si lo fuera. Por ejemplo: en temas de salud, mantener al tanto a la familia del seguro escolar con el que cuenta todo alumno; en caso de problemas familiares, la universidad cuenta con un psicólogo que puede brindar el sostén necesario en algún caso; etc.

Finalmente, los casos que lleguen a instancias de ser reportados a la central de riesgo, supondrán el cumplimiento de parte de la universidad de aquel compromiso firmado en un primer momento por los responsables económicos. Lo cual tendrá un impacto indirectamente sobre la deuda actual. Son ejemplos reales que ante la no intención de pago, a pesar de las oportunidades brindadas por la universidad, se les reportará a las centrales de riesgo.



Recomendaciones

Como medida complementaria a lo propuesto, se necesita la pronta respuesta. No más de un mes, de parte del área legal con el visto bueno de la carta de cobranza a exalumnos. Esto con la intención de tener luz verde para empezar con las notificaciones a los responsables económicos.

Realizar inicialmente las acciones de cobranzas en aquellos 10 exalumnos cuyo volumen monetario es más significativo. Además estas deudas deben ser referentes a los últimos 10 años, las cuales aún no prescriben. El analista debe realizar lo propuesto para conseguir el pago o respuesta de parte de los responsables económicos; o en caso se requiera, notificarlos a la central de riesgo.

Solicitar a la secretaría académica de cada facultad, con una periodicidad quincenal o mensual, el reporte de inasistencia de alumnos. Esto para que el analista realice la consulta al responsable económico de dichos alumnos que no asisten a clases durante más de dos semanas. A fin de brindar la orientación correspondiente a cada caso que se detecte al momento de la comunicación.

De cara a la cobranza de la morosidad actual, el analista debe identificar aquellos responsables económicos que realizan los pagos al finalizar el periodo académico. Para que conociendo sus razones de esta modalidad de pago, se pueda realizar alguna acción que signifique el ingreso parcial a pensiones por el concepto de sus estudios de pregrado.

Para la universidad se podría brindar una formación académica referente a la gestión de cobranzas, agregándolo como un tema a desarrollar en los cursos de finanzas.

Un curso muy práctico fue finanzas bancarias ya que al empezar mi experiencia profesional en un banco, dicho aprendizaje fue de vital importancia en mi desempeño

profesional. Empero, es una asignatura que tiene mucho material por agregar. Debido a que la banca supone muchos temas por aprender como evaluación crediticia, conocimiento de los productos bancarios; inclusive gestión de cartera morosa lo cual es aplicado no solo en dicho rubro sino en cualquier otro.



Referencia bibliográfica

- Equifax. (16 de mayo de 2019). *Pequeñas y Medianas Empresas. SICOM*. Obtenido de https://www.equifax.pe/business/sme/products_services/sicom
- Reyes, J. C. (11 de Agosto de 2016). *Gestión*. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <https://archivo.gestion.pe/tu-dinero/despues-cuanto-tiempo-deuda-impaga-prescribe-y-ya-no-se-puede-exigir-judicialmente-2167514>
- Rosales, F. (19 de mayo de 2018). *Edukandonos*. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <http://edukandonos.com/2018/05/19/la-importancia-las-cobranzas-una-gestion-cobro-exitosa/>
- Universidad de Piura. (4 de marzo de 2019). Reglamento de Funcionamiento Académico General de Pregrado. 28. Piura.
- Universidad de Piura. (s.f.). *Conoce la UDEP*. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de <http://udep.edu.pe/conocelaudep/mision-vision/>
- Valera, R., & Tresierra, A. (2017). *Finanzas Operativas* (Primera ed.). Piura, Perú: Universidad de Piura.

Anexos

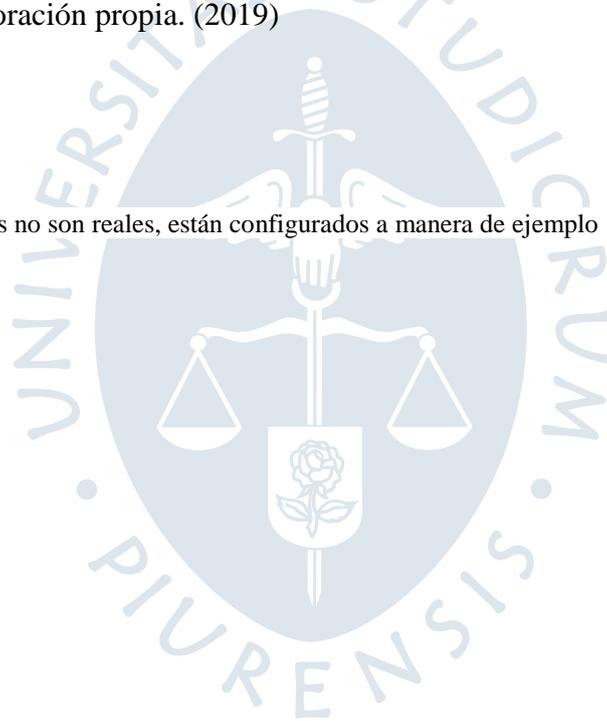


Anexo 1. Organigrama de Oficina de Pensiones



Fuente: Elaboración propia. (2019)

Los montos especificados no son reales, están configurados a manera de ejemplo



Anexo 2. Disposiciones generales



UNIVERSIDAD
DE PIURA

Alumno:

Disposiciones Generales Ingresantes 2019-I

Cronograma Ordinario de Pagos

El monto total correspondiente a su pensión del periodo académico es S/ 0.00

El monto de primera matrícula es de S/ 560.00¹

Las cuotas pactadas son de S/ 0.00 y el cronograma de pago pactado es el siguiente:

Ordinarios

1ª Cuota

5 de agosto

2ª Cuota

5 de setiembre

3ª Cuota

4 de octubre

4ª Cuota

4 de noviembre

5ª Cuota

5 de diciembre

La escala de pensión se asigna en base a la información de la situación socioeconómica proporcionada a la Universidad de Piura, en adelante LA UNIVERSIDAD. LA UNIVERSIDAD se reserva el derecho de verificar cada uno de los datos. Por tanto, si en alguna revisión periódica aleatoria que realice LA UNIVERSIDAD advirtiera que esta situación ha cambiado a favor, se efectuará la re categorización económica correspondiente. Asimismo, si en alguna revisión periódica aleatoria que realice LA UNIVERSIDAD advirtiera inexactitud y/o situaciones similares, respecto a la información proporcionada, el alumno(a) será excluido del Sistema Escalonado de Pensiones.

Se deja constancia que LA UNIVERSIDAD se reserva la posibilidad de incrementar el monto de matrícula, los montos de las escalas de pensiones y derechos académicos, a partir del siguiente semestre o periodo académico.

1. **Términos y Condiciones respecto a la vacante obtenida:**

A partir del pago de la matrícula se incorpora al alumno(a) en nuestro sistema académico y de pensiones; en consecuencia, se genera la obligatoriedad del pago de las pensiones del respectivo período académico según el cronograma pactado y aprobado.

El pago por concepto de matrícula **en ningún caso es reembolsable ni válido para otro semestre académico**, por tratarse de un gasto administrativo.

Adicionalmente, le recordamos lo siguiente:

- Si, el alumno(a)² matriculado, decidiera no iniciar de manera definitiva e irrevocable sus estudios, deberá solicitarlo por escrito dirigido a la Oficina de Admisión de LA UNIVERSIDAD, hasta el último día hábil anterior al inicio de clases. En dicho caso LA UNIVERSIDAD lo podrá retirar del sistema de pensiones, sin asumir ninguna cuota de pensión.
- En caso el alumno(a)² decidiera postergar el inicio de sus estudios, deberá presentar por escrito una solicitud dirigida a la Oficina de Admisión de LA UNIVERSIDAD, hasta el último día hábil anterior al inicio de clases. El importe por la reserva de matrícula es de S/200.00 por cada período académico que solicite la reserva.

¹ Los montos especificados no son reales, están configurados a manera de ejemplo

² Para el caso de menores de edad: el padre o madre (responsable económico) o tutor

- La inasistencia a clases no enerva la obligación de pago de las pensiones generadas. Una vez iniciadas las clases el alumno podrá, por única vez durante sus estudios, solicitar se evalúe la anulación del periodo académico en curso. En caso que LA UNIVERSIDAD acceda a dicha solicitud se le exonerará del pago de las cuotas de pensiones a partir del mes siguiente al mes en que presentó su solicitud, por tanto, se le cobrará sólo las cuotas correspondientes hasta el mes en que se realiza la comunicación, la cual deberá presentarse como “Solicitud de anulación de período académico” ante la Secretaría Académica de su Facultad.

2. Documentación de matrícula

El recién ingresante deberá cumplir con presentar toda la documentación de matrícula hasta antes del inicio de clases. LA UNIVERSIDAD se reserva la posibilidad de considerar al alumno como no matriculado.

La documentación de matrícula está conformada por: Copia DNI, documento de reconocimiento de obligaciones – padres, documento de reconocimiento de obligaciones – alumno(a) (para mayores de 18 años), disposiciones generales, constancia de aceptación de beca (para alumnos admitidos por becas o semi becas) y certificado de antecedentes policiales (para mayores de 18 años) y otros que LA UNIVERSIDAD haya solicitado.

3. Puntualidad en los pagos

Mediante el pago de la matrícula, los firmantes del presente, adquieren el compromiso de cancelar la totalidad de la pensión académica de todos los períodos académicos que correspondan y las demás obligaciones económicas que asuma con LA UNIVERSIDAD. La falta de puntualidad en el pago de las mismas generará:

- ✓ Interés moratorio automático. (Según tasa máxima de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú).
- ✓ Restricción a efectuar la matrícula del periodo académico siguiente, la cual queda condicionada al pago previo de las deudas pendientes con LA UNIVERSIDAD, dentro del plazo ordinario del período de matrícula.
- ✓ Restricciones para contratar otros servicios de LA UNIVERSIDAD.
- ✓ Retención de los certificados correspondientes al (los) periodo(s) no pagado(s), tales como: diplomas, grados y títulos, así como cualquier otro documento que acredite, certifique o deje constancia, del uso o desarrollo del producto o servicio. La entrega estará condicionada al pago previo de las deudas pendientes con LA UNIVERSIDAD.
- ✓ Ser reportado a las centrales de riesgo.

4. Pensiones académicas

Se puede realizar el pago de la pensión académica / las cuotas de la pensión académica, de las siguientes formas:

Ventanilla y/o Agente del Banco de Crédito del Perú	Código de Agente 02847 Cuenta N° 475-1082707-0-11 . Indicando número de DNI.
Ventanilla y/o Agente de Scotiabank	Cuenta N° 730-1373838 . Indicando número de DNI.
Ventanilla y/o Agente del Banco Continental	Código 214 Cuenta N° 0011-0278-0100002860 . Indicando 6 ceros + N° DNI .
Tarjeta de Crédito Visa o Visa Electrón	Débito automático requiere afiliación. Recoger formulario en la Oficina de Pensiones.
Internet Banco de Crédito del Perú	www.viabcp.com : ingresa a tus cuentas / pago de servicios / universidades / Universidad de Piura–sede Piura / pensiones / código de alumno (DNI).
Internet Banco Continental	www.bbvancocontinental.com : Banca por Internet / pago de recibos / instituciones y empresas / universidad / Universidad de Piura / colocar 6 ceros seguido del N° de DNI.

Internet Banco Scotiabank	www.scotiabank.com.pe : ingresa a tus cuentas / haz clic en Pagos/ Buscar Empresas / Ingresa el nombre UNIV. DE PIURA – CAMPUS PIURA / Ingresa el N° DNI y clic en CONSULTAR.
Tesorería – Caja Edificio de Gobierno de Udep De lunes a viernes de 8:30 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a 12:00 m.	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos a cuenta de la pensión. • Pago con tarjeta de crédito Visa, MasterCard, Diners y/o American Express.

5. Normas Internas

La matrícula y/o el pago de los derechos académicos correspondientes implican la aceptación del contenido del presente documento, de lo establecido en las Normas del Sistema de Admisión, Normas del Sistema de Pensiones, así como de las demás normas internas de LA UNIVERSIDAD. Asimismo, entiendo y acepto que estas normas y procedimientos pueden ser modificados por LA UNIVERSIDAD.

Es importante recordarles que el alumno(a) es el único responsable de hacer llegar a la familia las comunicaciones formales de la Universidad que reciba vía SIGA, correo pre-grado, vitrinas, página web, etc.

Si requiere mayor información o desea hacer alguna consulta adicional, le atenderemos gustosamente:

- En nuestra Oficina de Pensiones (Edificio A, primer piso).
- Por correo electrónico a: oficinadepensiones@udep.pe

Atentamente
Comité de Pensiones

Declaro conocer y aceptar las disposiciones contenidas en el presente documento, en las Normas del Sistema de Admisión, Normas del Sistema de Pensiones, así como las demás normas internas de LA UNIVERSIDAD. Asimismo, entiendo y acepto que estas normas y procedimientos pueden ser modificados por LA UNIVERSIDAD.

En señal de conocimiento y aceptación, se firma el presente documento en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de mayo del 2019.

Firma del alumno
Nombre y apellidos:

Firma del Padre o apoderado
Nombre y apellidos:

DNI: _____
Fecha: Piura, Mayo 15 del 2019

DNI: _____
Fecha: Piura, Mayo 15 del 2019

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

De acuerdo a la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, declaro haber sido informado y autorizo que los datos personales consignados en el presente documento, así como los que se obtengan en virtud de mi relación con la Universidad de Piura, (en adelante LA UNIVERSIDAD), incluida mi imagen, voz, firma, firma electrónica y/o huellas dactilares, sean almacenados en los Bancos de Datos de LA UNIVERSIDAD que cumplan con las medidas de seguridad requeridas por la normativa de la materia; y sean tratados por LA UNIVERSIDAD y/o por personas naturales y/o jurídicas a quienes la misma delegue o encargue, quienes podrán tratar dichos datos con los siguientes fines: (i) para la ejecución de la relación con LA UNIVERSIDAD, (ii) para fines académicos, profesionales y/o deportivos, incluyendo actividades y/o servicios extracurriculares, (iii) para fines estadísticos y/o de investigación, (iv) para fines comerciales, de marketing y/o envío de publicidad e información sobre productos y servicios, (v) para ser compartidos con la comunidad Alumni, (vi) para ser compartidos con los socios estratégicos de la Universidad. Los datos serán tratados mientras se consideren necesarios para los fines señalados.

Dejo constancia que LA UNIVERSIDAD garantiza la posibilidad que tengo de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, y cualesquier otros previstos, conforme a la normativa de la materia, solicitándolo por escrito en la siguiente dirección: Av. Ramón Mugica 131, Urb. San Eduardo, Piura. Los datos de contacto se encuentran en www.udep.edu.pe

(*) Firma del alumno
Nombre y apellidos:

DNI: _____
Fecha: Piura, Mayo 15 del 2019

(*) Firma del Padre o apoderado
Nombre y apellidos:

DNI: _____
Fecha: Piura, Mayo 15 del 2019





UNIVERSIDAD
DE PIURA

CANJE POR FACTURAS

Estimados padres de familia:

Si usted desea factura electrónica por el pago de pensiones y/o matrícula pregrado agradeceremos hacer llegar a la Oficina de Pensiones el presente documento, debidamente firmado, hasta el **30.07.2019** o escaneado al siguiente correo electrónico oficinadepensiones@udep.pe.

Si se trata de factura electrónica por el pago de idiomas sírvase acercarse al Centro de Idiomas o comuníquese al siguiente correo electrónico idiomas@udep.pe

El documento que usted nos solicite será emitido durante el período **2019-II**.

ALUMNO (A): _____

CARNET ALUMNO (A): _____

RESPONSABLE ECONOMICO: _____

RUC: _____

RAZON SOCIAL: _____

DIRECCION: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

CELULAR: _____

FIRMA: _____

DNI: _____

Piura, de _____ del _____

Anexo 3. Reconocimiento de Obligaciones, Compromiso de pago y Asunción de deuda



UNIVERSIDAD
DE PIURA

DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIONES, COMPROMISO DE PAGO Y ASUNCIÓN DE DEUDA

Yo, _____

Identificado con DNI N° _____, con domicilio sito en

Teléfono Fijo _____ Celular _____, en mi condición

de:

Padre

Madre

Apoderado

de el / la alumno (a) _____, ante

ustedes con el debido respeto me presento y expongo:

Que por medio del presente documento manifiesto ante la Universidad de Piura mi voluntad de asumir la obligación de pago de todas las deudas (matrícula, pensiones y cualquier otro concepto) que ante la Universidad de Piura se generen o se hayan generado por el curso de los estudios de pregrado, en cualquiera de las Facultades y/o Centros de la Universidad incluyendo al Centro de Idiomas así como cualquier otro estudio o curso de las diferentes Facultades y/o Centros de la Universidad de Piura incluyendo también al Centro de Idiomas, del alumno (a) _____

con DNI N° _____ desde su primera matrícula o inscripción hasta la culminación definitiva de dichos estudios. Asimismo, RECONOZCO y ACEPTO que la falta de puntualidad en los pagos generará:

- ✓ Interés moratorio, que empezará a computarse automáticamente, acorde a la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú, a partir del día siguiente del vencimiento de la fecha de pago.
- ✓ Retención de los certificados correspondientes al periodo no pagado. Asimismo, retención de las boletas de notas, diplomas, grados y títulos, así como cualesquier otro(s) documento(s) que acredite(n), certifique(n) o deje(n) constancia, del uso o desarrollo del producto o servicio, su entrega estará condicionada al pago previo de las deudas pendientes con la universidad.
- ✓ Restricción para visualizar sus notas en SIGA (Sistema Integrado de Gestión Académica).
- ✓ Ser reportado a las centrales de riesgo.
- ✓ Restricción a efectuarse la matrícula del periodo siguiente, la cual queda condicionada al pago de las deudas pendientes con la universidad dentro del plazo ordinario del período de matrícula. Respecto de lo cual no se otorgarán prórrogas.

Adicionalmente, por medio de la presente, solicito a la Universidad de Piura que el envío de la información periódica referida a información de deudas y/o recibo de pensiones e información de los servicios contratados me sea remitida de manera electrónica a la siguiente dirección de Correo electrónico:@.....

teniéndose las mismas como válidamente notificadas y para todos los efectos en dicha dirección. Además, me comprometo a tener actualizada esta información.

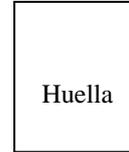
Finalmente, autorizo a la Universidad de Piura a remitir, a mi domicilio, correo electrónico y/o número telefónico y/o celular, señalados en el presente documento, así como a cualquier otro(s) registrado(s) ante la Universidad, comunicaciones de cobranza, recordatorios, así como cualquier otra información relacionada a los servicios que la Universidad ofrece.

Por la presente firmo en señal de conformidad de todo (*) lo expuesto en este documento a los _____ días del mes dedel

Firma: _____

DNI: _____

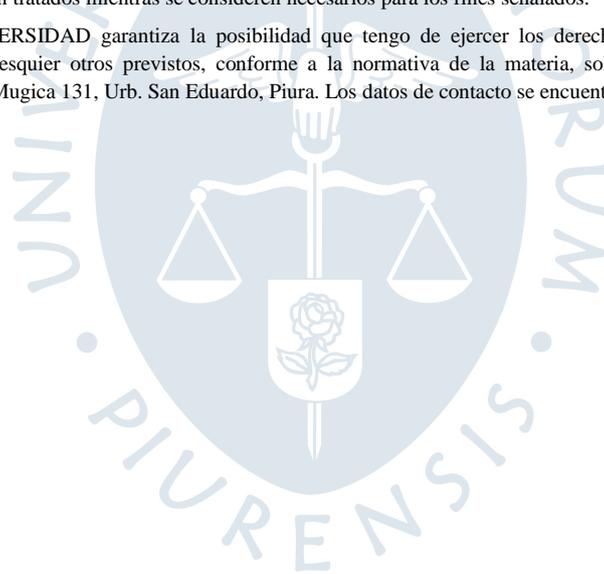
Nombre: _____



(*) PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

De acuerdo a la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, declaro haber sido informado y autorizo que los datos personales consignados en el presente documento, así como los que se obtengan en virtud de mi relación con la Universidad de Piura, (en adelante LA UNIVERSIDAD), incluida mi imagen, voz, firma, firma electrónica y/o huellas dactilares, sean almacenados en los Bancos de Datos de LA UNIVERSIDAD que cumplan con las medidas de seguridad requeridas por la normativa de la materia; y sean tratados por LA UNIVERSIDAD y/o por personas naturales y/o jurídicas a quienes la misma delegue o encargue, quienes podrán tratar dichos datos con los siguientes fines: (i) para la ejecución de la relación con LA UNIVERSIDAD, (ii) para fines académicos, profesionales y/o deportivos, incluyendo actividades y/o servicios extracurriculares, (iii) para fines estadísticos y/o de investigación, (iv) para fines comerciales, de marketing y/o envío de publicidad e información sobre productos y servicios, (v) para ser compartidos con la comunidad Alumni, (vi) para ser compartidos con los socios estratégicos de la Universidad. Los datos serán tratados mientras se consideren necesarios para los fines señalados.

Dejo constancia que LA UNIVERSIDAD garantiza la posibilidad que tengo de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, y cualesquier otros previstos, conforme a la normativa de la materia, solicitándolo por escrito en la siguiente dirección: Av. Ramón Mugica 131, Urb. San Eduardo, Piura. Los datos de contacto se encuentran en www.udep.edu.pe



Anexo 4. Carta de cobranza de exalumnos



UNIVERSIDAD
DE PIURA



Piura, 15 de enero de 2019

Estimado(a) Sr. (a):
.....

Reciba nuestro cordial saludo. Le escribimos en referencia a la deuda que actualmente mantiene con la Universidad.

A la fecha 14 de enero de 2019, está pendiente el pago de **S/. 303.16** por concepto de estudios de pregrado del periodo académico **2018-II** del alumno(a) por el programa académico de **Economía**.

Le solicitamos ponerse al día a la brevedad posible, pues como es de su conocimiento, según la normativa de la Universidad, la falta de puntualidad en el pago generará:

- ✓ Interés moratorio automático a partir del día siguiente del vencimiento de la fecha de pago. (Según tasa máxima de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú.)
- ✓ Restricción a efectuar la matrícula del periodo siguiente, la cual queda condicionada al pago previo de las deudas pendientes con LA UNIVERSIDAD dentro del plazo ordinario del periodo de matrícula.
- ✓ Restricciones para contratar otros servicios de LA UNIVERSIDAD.
- ✓ Retención de los certificados correspondientes al periodo no pagado, tales como: diplomas, grados y títulos, así como cualquier otro documento que acredite, certifique o deje constancia, del uso o desarrollo del producto o servicio. La entrega estará condicionada al pago previo de las deudas pendientes con la UNIVERSIDAD.
- ✓ Ser reportado a las centrales de riesgo.

Los números de cuenta donde deberá realizar el pago indicando el DNI del alumno son:

- **Banco de Crédito BCP:** N° 475-1082707-0-11
- **BBVA:** N° 0011-0278-0100002860
Pago instituciones: Universidad de Piura-Piura. Indicando 6 ceros + N° DNI.
- **Scotiabank Perú:** N° 730-1373838

Además los pagos también se pueden realizar en:

- **Tesorería – Caja Edificio de Gobierno**
De lunes a viernes de 8:30 a 1:00 p.m. de 03:00 a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a 12:00 m.

El cumplimiento puntual de sus compromisos con la Universidad, nos permitirá mantener la alta calidad educativa que nos caracteriza y el compromiso por seguir brindando un servicio de excelencia.

Si tiene alguna duda, por favor contacte con la Oficina de Pensiones, a través del correo **oficinadepensiones@udep.pe** o del teléfono **(073) 284500, anexo 5334**.

Sin otro particular, quedamos a su disposición y le reiteramos nuestro cordial saludo.

Atentamente,
Oficina de Pensiones
Universidad de Piura

Nota: Si al momento de recibir el presente mensaje ya canceló su deuda, por favor hacer caso omiso a esta comunicación.