



ANEXO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA RENOVACIÓN DE MATRÍCULA

OBJETIVO

Este Anexo incorpora al Reglamento Interno del colegio las disposiciones y garantías exigidas por el Dictamen N°75 de la Superintendencia de Educación, y establece el proceso para la toma de decisiones sobre la renovación de matrícula de las familias con morosidad, considerando los impedimentos económicos sobrevinientes que puedan tener debidamente acreditados. El objetivo es resguardar tanto el derecho a la educación como el derecho del colegio a exigir el copago, haciendo de este un proceso transparente y empático con las familias, que permita la correcta justificación de su situación económica.

BASE LEGAL Y REFERENCIA

En la aplicación de este Anexo se considerará, entre otras normas, lo dispuesto en la Ley General de Educación y la Ley de Subvenciones, junto con el pronunciamiento contenido en el Dictamen N°75 de la Superintendencia de Educación.

1. ACTORES Y RESPONSABILIDAD

- **Sostenedor:** aprobación de criterios generales y resolución final de apelaciones extraordinarias.
- **Coordinadora Administrativa:** ejecutar el procedimiento, notificar, convocar al Comité, firmar resoluciones y velar por el cumplimiento de plazos.
- **Recaudadora Administrativa:** detectar morosidades, generar antecedentes contables, enviar comunicaciones de cobranza, recibir documentación y apoyar a los apoderados en el proceso y en las medidas propuestas (planes de pago, becas internas).
- **Comité Evaluador:** instancia que decide sobre la procedencia de la renovación de matrícula cuando existan deudas relevantes y/o controversias. Composición mínima: Sostenedoras, Coordinadora Administrativa, Recaudadora Administrativa y Coordinadoras de ciclo.
- **Apoderado:** presentar antecedentes y colaborar en la búsqueda de soluciones (plan de pago, solicitud de beneficios internos/externos).

2. CANALES DE COMUNICACIÓN

Las comunicaciones formales deberán realizarse por, al menos, uno de los siguientes medios: correo electrónico institucional administracion@caltazor.cl; notificación personal con firma de recepción; y/o la plataforma de comunicación escolar oficial, dejando constancia en el registro administrativo del establecimiento.



3. PROCEDIMIENTO (ETAPAS, ACCIONES Y PLAZOS)

Se comienza el proceso de revisión por parte del equipo del área administrativa de las familias que presenten mora. Si bien este proceso se realiza durante todo el año, desde el segundo semestre se hace con mayor énfasis dada la renovación de la matrícula del año siguiente.

Se revisarán los compromisos que se hayan realizado durante el año escolar con dichas familias acercándose a ellas mediante el diálogo, intentando llegar a una solución concreta del pago de su mora. De no llegar a una solución se procederá con el siguiente proceso.

3.1. Notificación

Si la deuda persiste se enviará al apoderado al menos con **30 días hábiles** de antelación al período de renovación de matrícula una notificación formal de **Posible no renovación de matrícula por deuda**, y el consiguiente requerimiento de antecedentes socioeconómicos. Esta notificación tiene como objetivo la individualización del caso, el detalle del monto total adeudado, la explicación de los pasos a seguir, los plazos y las consecuencias de no entrega de información.

El apoderado deberá acercarse a la oficina administrativa a retirar la notificación y firmar la recepción de la misma, en el caso de que no se presente esta será enviada mediante correo electrónico dejando respaldo de aquello.

3.2. Presentación de Antecedentes.

El apoderado dispondrá de **10 días hábiles** desde la notificación para aportar la documentación que estime pertinente, los antecedentes deberán ser entregados de manera presencial por el apoderado a la **Recaudadora administrativa**.

Las siguientes situaciones se consideran como una situación sobreviniente posterior a la matrícula que impide la no renovación de esta:

I. Disminución del ingreso familiar.

Esta disminución deberá ser equivalente a un 30% del promedio de los ingresos de los meses previos al inicio del incumplimiento o mora por parte del o los apoderados financieros. En el caso de trabajadores dependientes será en relación a los tres meses previos al incumplimiento, y en el caso de los independientes de un mínimo de seis meses.

La situación se deberá evidenciar de la siguiente forma:

- Despido laboral o acceso al beneficio del seguro de cesantía de parte del apoderado económico, lo que deberá evidenciarse mediante certificados de cotizaciones previsionales actualizados, constancias de cobro del seguro de cesantía, copias de finiquitos u otros documentos que den cuenta de la situación.
- Cese en el pago de sueldos, o la concurrencia de pagos parciales de los mismos, lo que se demostrará a través de liquidaciones de remuneraciones, certificados previsionales (pensiones y salud) u otro documento que le sirva de fundamento.



- Reducción en los ingresos por cuenta propia que genere el apoderado económico o los integrantes de la familia nuclear, respaldado por los documentos tributarios o comerciales correspondientes.
- Fallecimiento, accidente o enfermedad que generen incapacidad temporal o permanente del apoderado económico, que repercuta sustancialmente en el patrimonio familiar, los que serán documentados por los certificados pertinentes.
- Inhabilidad temporal que impida desarrollar actividades laborales por cuenta propia, entre ellas, revocación o suspensión temporal de permisos de funcionamiento, de autorizaciones de explotación o del ejercicio de una profesión u oficio y de licencias de conducir cuando sean requisito para el ejercicio laboral.
- Incumplimientos sobrevinientes de los sujetos obligados al pago de alimentos respecto del estudiante.

II. Aumento del gasto familiar en base a siniestros graves durante el periodo posterior a la renovación de la matrícula.

- Incendio, derrumbe, destrucción u otras contingencias análogas que ocasionen pérdida total o daños graves del inmueble destinado a la vivienda familiar del estudiante.
- Enfermedad o condición de salud sobreviniente de algún miembro de la familia nuclear o personas que vivan en el hogar común, cuyo tratamiento exige un alto costo económico.

III. Cambio de calificación socioeconómica a través de instrumentos preestablecidos, durante el periodo posterior a la renovación de la matrícula.

- Cambio en el tramo del Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social a categorías de mayor vulnerabilidad por parte de la familia nuclear.
- Que el adulto que tenga inscrito al estudiante como carga familiar de salud, pase a ser calificado en el Tramo A de FONASA.
- Variación en las condiciones de vulnerabilidad, conforme a lo previsto en el reglamento interno para efectos de la exención del 15% y/o según las reglas del reglamento de becas.
- Adquisición de la calidad de alumno prioritario para el año siguiente, en virtud de la calificación que anualmente realiza el Ministerio de Educación.

IV. Otras contingencias que otorgan presunción grave de cambio socioeconómico.

- Ingreso del estudiante a un programa de acogida del Servicio Nacional de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia o a una residencia.
- Condena a prisión efectiva del apoderado económico del estudiante.
- Paternidad o maternidad del estudiante.



V. Casos calificados por el sostenedor.

Cualquier otra circunstancia que acredite de manera fehaciente una variación significativa en la condición socioeconómica y que justifique razonablemente ante el sostenedor la morosidad en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con el establecimiento.

Ejemplo de documentación:

Categoría	Documentos aceptados
Pérdida de empleo	Finiquito, certificado AFC, carta de despido
Reducción de ingresos	Anexo de contrato, liquidaciones comparativas
Situaciones familiares	Resoluciones judiciales, actas de mediación, sentencia quiebra personal, certificado de defunción
Validación profesional	Informe social, certificado municipal

Los documentos deben ser presentados de manera presencial a la Recaudadora Administrativa, quien acusa recibo registrando la fecha correspondiente. Si el apoderado no presenta los documentos dentro de los 10 días hábiles desde la notificación, el comité evaluará la situación del alumno sin antecedentes.

Toda información presentada es de carácter confidencial y queda para el registro del establecimiento.

4. EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN.

Con los antecedentes presentados el comité evaluador procederá a revisar el caso, revisando la completitud de los documentos y la validez y autenticidad de estos, discutiendo el contexto familiar y financiero para tomar la decisión correspondiente a la renovación de la matrícula del alumno. Se recalca que la finalidad es la empatía con las familias velando por la salud financiera del colegio y su correcto funcionamiento.

Las resoluciones posibles son las siguientes:

- **Acreditación insuficiente:** el comité determina que no existe justificación socioeconómica y propone la no renovación de la matrícula.
- **Acreditación de sobrevenida vulnerabilidad:** concesión de alternativas para la renovación de la matrícula.
- **Documentaciones incompletas:** se solicita información complementaria ya que no es suficiente para tomar una decisión.

Se informará la decisión de manera escrita y fundada en **10 días hábiles**, siendo notificada de manera presencial donde el apoderado deberá firmar la recepción, de no presentarse se enviará un correo electrónico dejando registro de este.

5. SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN.

Los apoderados que requieran solicitar una reconsideración podrán hacerlo durante **5 días hábiles** desde que se entrega el informe con la resolución, esta se debe entregar de manera presencial por escrito donde ambas partes firmarán el recibo. El contenido de esta solicitud debe incluir nuevos antecedentes que acrediten la situación de mora.

Si el apoderado no presenta ningún documento durante los 5 días hábiles no se contabilizará una reconsideración y se mantendrá la decisión de la resolución preliminar.

6. RESOLUCIÓN DEFINITIVA.

El comité evaluador procederá a realizar la resolución definitiva del caso con los nuevos antecedentes, de ser presentados.

Se notificará al apoderado mediante carta firmada por el Comité evaluador en un plazo de **5 días hábiles** desde la solicitud de reconsideración, de manera presencial, donde el apoderado deberá firmar la recepción de la carta. De no presentarse se enviará una carta certificada y correo electrónico.

Las resoluciones posibles son las siguientes:

- **Acreditación insuficiente:** el comité determina que no existe justificación socioeconómica y propone la no renovación de la matrícula.
- **Acreditación de sobrevenida vulnerabilidad:** concesión de alternativas para la renovación de la matrícula.

RESUMEN PROCEDIMIENTO:

Todo el procedimiento es presencial del apoderado

